Manual do Sistema para Acompanhamento de OS de Cobrança

Introdução

Este manual contém as informações básicas para operar o **Sistema Android para Acompanhamento de Ordens de Serviço de Cobrança**. O sistema foi desenvolvido para dispositivos móveis, que alimentam e são alimentados com dados do movimento das ordens de serviço a partir do sistema *GSAN Web*, visando à atualização das bases de dados do **GSAN**, a partir do trabalho de agentes em campo.
Para ter acesso rápido às informações deste manual, o usuário pode consultar a **Tabela de conteúdos** à direita, organizada por tópicos de assunto. Caso queira complementar a leitura deste manual, o usuário pode ainda assistir às nossas **videoaulas** sobre o módulo ANDROID, denominado **GSANEOS**.

Objetivo

O **GSANEOS** foi desenvolvido para ser executado em dispositivos móveis, visando ao acompanhamento da execução das ordens de serviços de cobrança, com tipos de serviços tais como: **Corte, Supressão Total ou Parcial, Visita e Fiscalização**.

Conceitos Básicos

O sistema **GSAN Web** está apto a gerar e transmitir o movimento das ordens de serviço correspondentes para o dispositivo móvel cadastrado no ambiente do banco de dados relacional, permitindo à equipe de campo efetuar o acompanhamento e o registro da execução, retornando ao **GSAN Web** o resultado da execução das respectivas O.S., para que sejam efetuadas as atualizações cabíveis nas bases de dados corporativas.

Características e Procedimentos:

Inserir Comando de Atividade de Ação de Cobrança

Antes do início do trabalho em campo, é preciso inserir no **GSAN** um processo para gerar uma atividade de ação de cobrança **Cronograma** ou **Eventual**. Para tanto, acesse o caminho: **GSAN > Cobrança > Comando de Atividade de Ação de Cobrança > Inserir Comando de Atividade de Ação de Cobrança**.
Depois, escolha por exemplo o **Tipo de Comando** *Eventual*. Feito isso, o sistema acessa a tela a seguir:

Gsan -> Cobranca -> Comando de Atividade de Acao de Cobranca -> Inserir Comando de Acao de CobranCa(eventual)

Inserir Comando de Ação de Cobrança - Grupo de Cobrança

Para determinar a ação de cobrança a ser comandada, informe os dados abaixo:

Título:*

Descrição da Solicitação:*

Ação de Cobrança:*
AVISO DE CORTE
AVISO DE TAMPONAMENTO
CORTE ADMINISTRATIVO
CORTE FISICO
FISCALIZACAO CORTADO

Atividade de Cobrança:*

Arrecadador:

Prazo de Execução:

Quantidade Máxima de Documentos:

Valor Limite para Emissão Obrigatória:

Apenas para Imóveis com Débito: Sim Não

Gerar Boletins de Cadastro: Sim Não Pesquisar Comandos

Grupo de Cobrança:

Matrícula do Imóvel:

Gerência Regional:

Unidade Negócio:

Localidade Inicial:

Setor Comercial Inicial:

Quadra Inicial:

Rota Inicial:

Localidade Final:

Setor Comercial Final:

Quadra Final:

Rota Final:

Código do Cliente Superior:

Cliente:

Tipo de Relação:

Período de Referência das Contas: a 03/2017 mm/aaaa

Período de Vencimento das Contas: a 30/11/2017 dd/mm/aaaa

Quantidade de Dias de Vencimento:

Consumo Médio do Imóvel: a

Tipo de Consumo: MEDIDO

Período de Corte do Imóvel: a dd/mm/aaaa

Período de Supressão do Imóvel: a dd/mm/aaaa

Período de Fiscalização do Imóvel: a dd/mm/aaaa

Situação de Fiscalização:
ABASTECIDO PELO VIZINHO
ABASTECIDO POR POCO
BOMBA LIGADA A REDE
CORTADO RELIGADO A REVELIA
DESPERDI□CIO

Relação de Imóveis: Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Logradouro:

Empresa de Cobrança:

Indicador do Critério:* Usa Critério da Rota Usa Critério do Comando

* Campos obrigatórios

Voltar Avançar

Limpar Cancelar Concluir

Versão: Corretiva (Batch) 14/12/2017 - 11:50:36

Tela 01 - Inserir Comando de Atividade de Ação de Cobrança

Acima, informe obrigatoriamente a **Ação de Cobrança** (por exemplo, *Corte, Supressão Total ou Parcial, Visita ou Fiscalização*), preencha os demais campos (seguindo as instruções **AQUI**) e clique em Concluir para rodar o processo de comando de ação de cobrança.

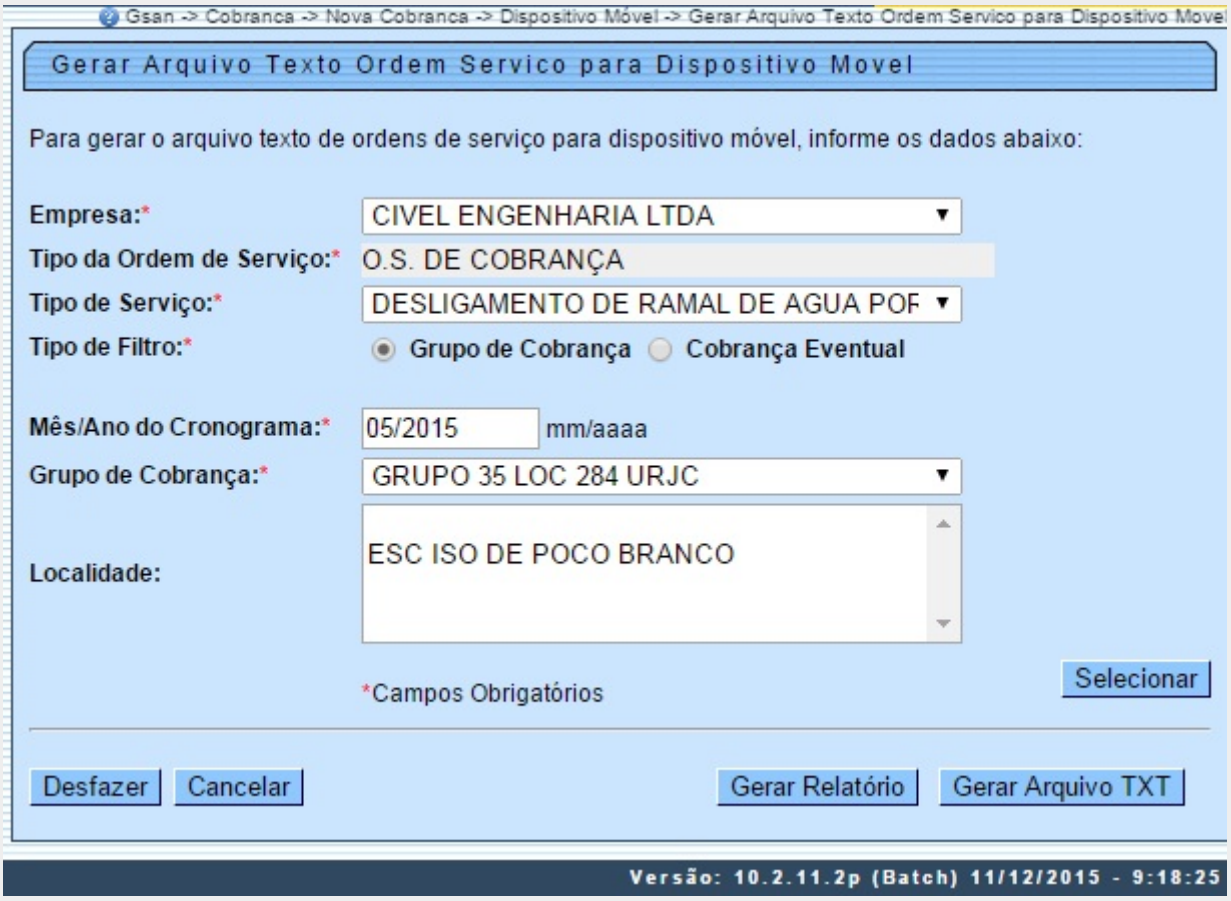
Geração de Arquivo de OS de Cobrança - Grupo de Cobrança

Depois de inserido o comando de ação de cobrança, ainda antes do início do trabalho em campo, é necessário gerar no GSAN o arquivo com as ordens de serviço que serão executadas pelo leiturista via dispositivo móvel. Para tanto, acesse o caminho: **GSAN** > **Cobrança** > **Nova Cobrança** > **Dispositivo Móvel** > **Gerar Arquivo Texto Ordem Serviço para Dispositivo Móvel**.

Feito isso, o sistema acessa a tela a seguir:

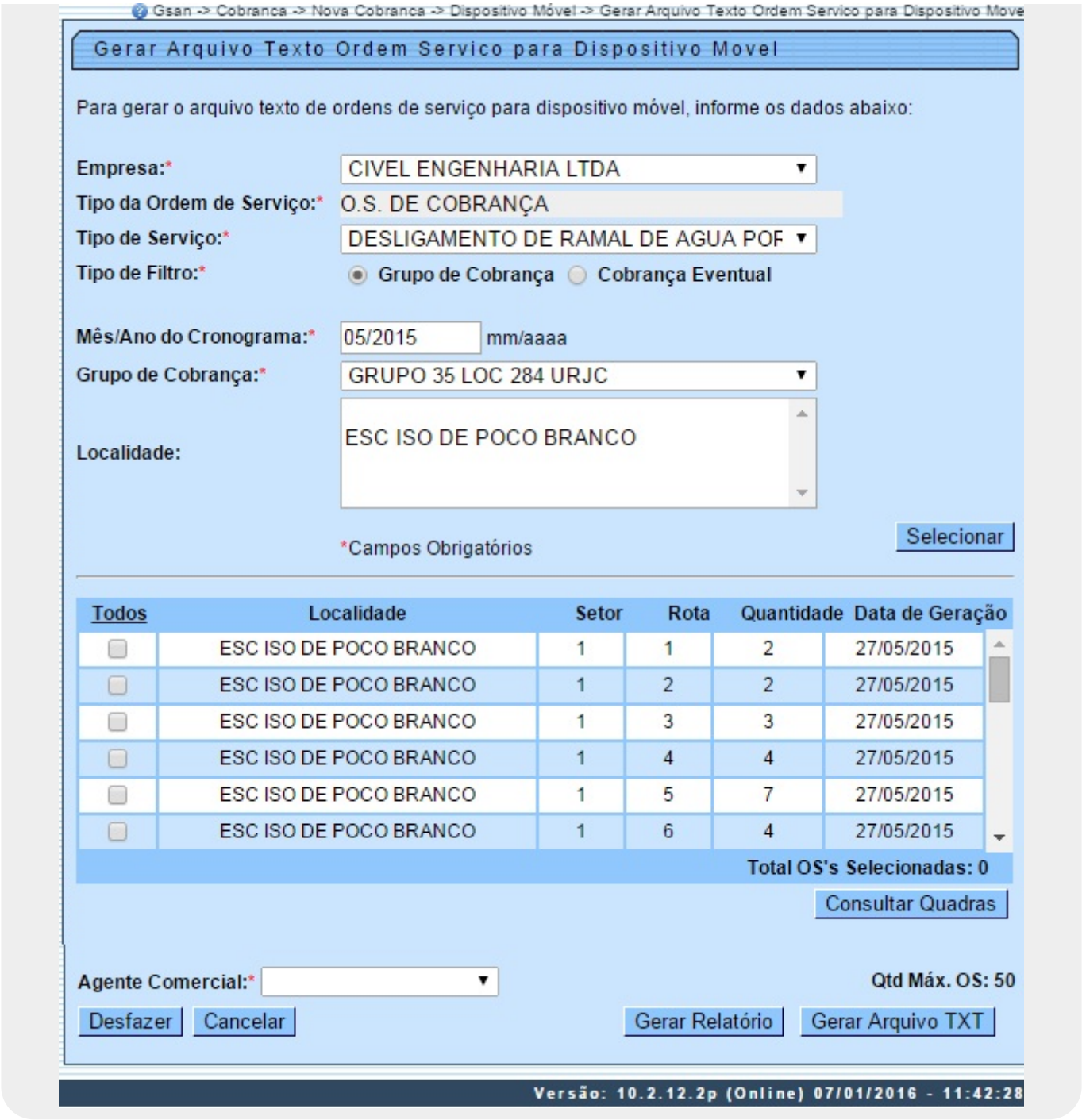
Tela 02 - Gerar Arquivo Texto de Ordem de Serviço para dispositivo móvel

Para gerar o arquivo que se quer enviar ao leiturista em campo, escolha, em **Tipo de Filtro** entre **Grupo de Cobrança** ou **Cobrança Eventual**. Primeiro veremos o exemplo do filtro **Grupo de Cobrança**. Selecione este campo e informe os demais, obrigatórios: **Empresa, Tipo da Ordem de Serviço e Tipo de Serviço**. Em seguida, clique em Selecionar. O sistema acessa a tela abaixo:



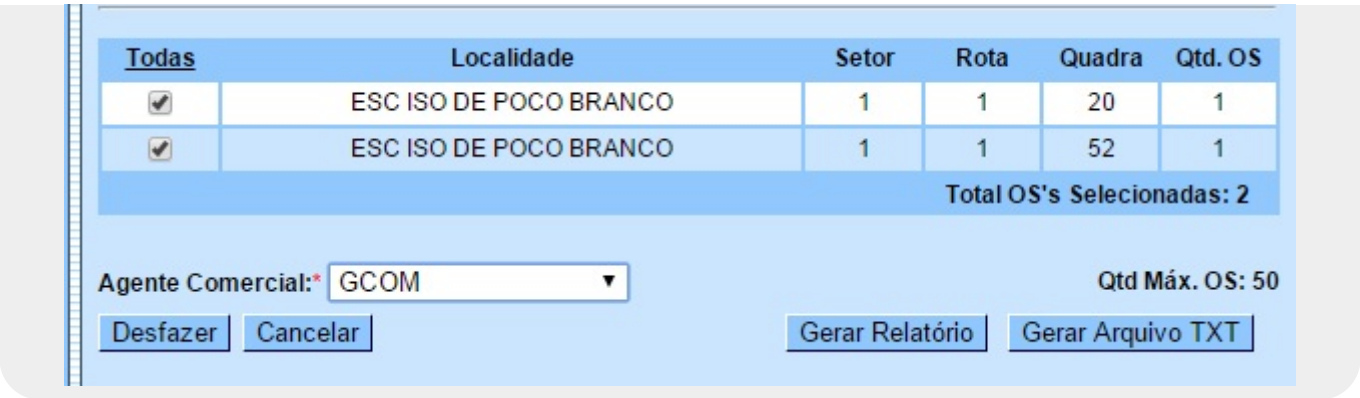
Tela 03 - Gerar Arquivo Texto de Ordem de Serviço para dispositivo móvel - Grupo de Cobrança

Informe agora o **Mês/Ano do Cronograma**, no formato MM/AAAA e o **Grupo de Cobrança**. Selecione a localidade e clique novamente em Selecionar. O sistema visualiza a tela exemplificada na **Tela 04**.
Atenção: caso haja mais de uma localidade associada ao grupo de cobrança selecionado, é possível escolher mais de uma, clicando sobre as que deseja com a tecla **Ctrl** acionada.



Tela 04 - Gerar Arquivo Texto de Ordem de Serviço para dispositivo móvel - Grupo de Cobrança

Selecione agora a localidade que deseja verificar as ordens e clique em Consultar Quadras. O sistema visualiza a próxima tela:



Todas	Localidade	Setor	Rota	Quadra	Qtd. OS
☑	ESC ISO DE POCO BRANCO	1	1	20	1
☑	ESC ISO DE POCO BRANCO	1	1	52	1
				Total OS's Selecionadas: 2	

Agente Comercial:* GCOM ▼ Qtd Máx. OS: 50

Desfazer | Cancelar | Gerar Relatório | Gerar Arquivo TXT

Tela 05 - Consultar OS - Grupo de Cobrança

Uma das vantagens da funcionalidade da **Tela 05** é mostrar as ordens de serviço selecionadas, uma a uma, facilitando o trabalho em conjunto com o operador do GSAN e o leiturista em campo, evitando que a quantidade de ordens exceda o permitido e facilitando uma consulta rápida às ordens prioritárias.

Note que o sistema exibe as ordens associadas à localidade, setor, rota e imóvel, permitindo a seleção das rotas do grupo de cobrança de acordo com a quantidade máxima de O.S geradas (no caso, **50**). É possível selecionar até o limite definido em parâmetro para a geração do arquivo texto, levando em conta alguns fatores:

1. Caso as rotas já estejam com todas as ordens em arquivo, o sistema não exibe a rota;
2. Caso somente algumas O.S estejam em arquivo, a rota é exibida somente com as ordens que ainda não estejam em arquivo;
3. Um arquivo de texto pode estar associado a mais de uma rota, evitando arquivos com poucas ordens de serviço;
4. As ordens de serviço não associadas à cobrança não são incluídas no roteiro.

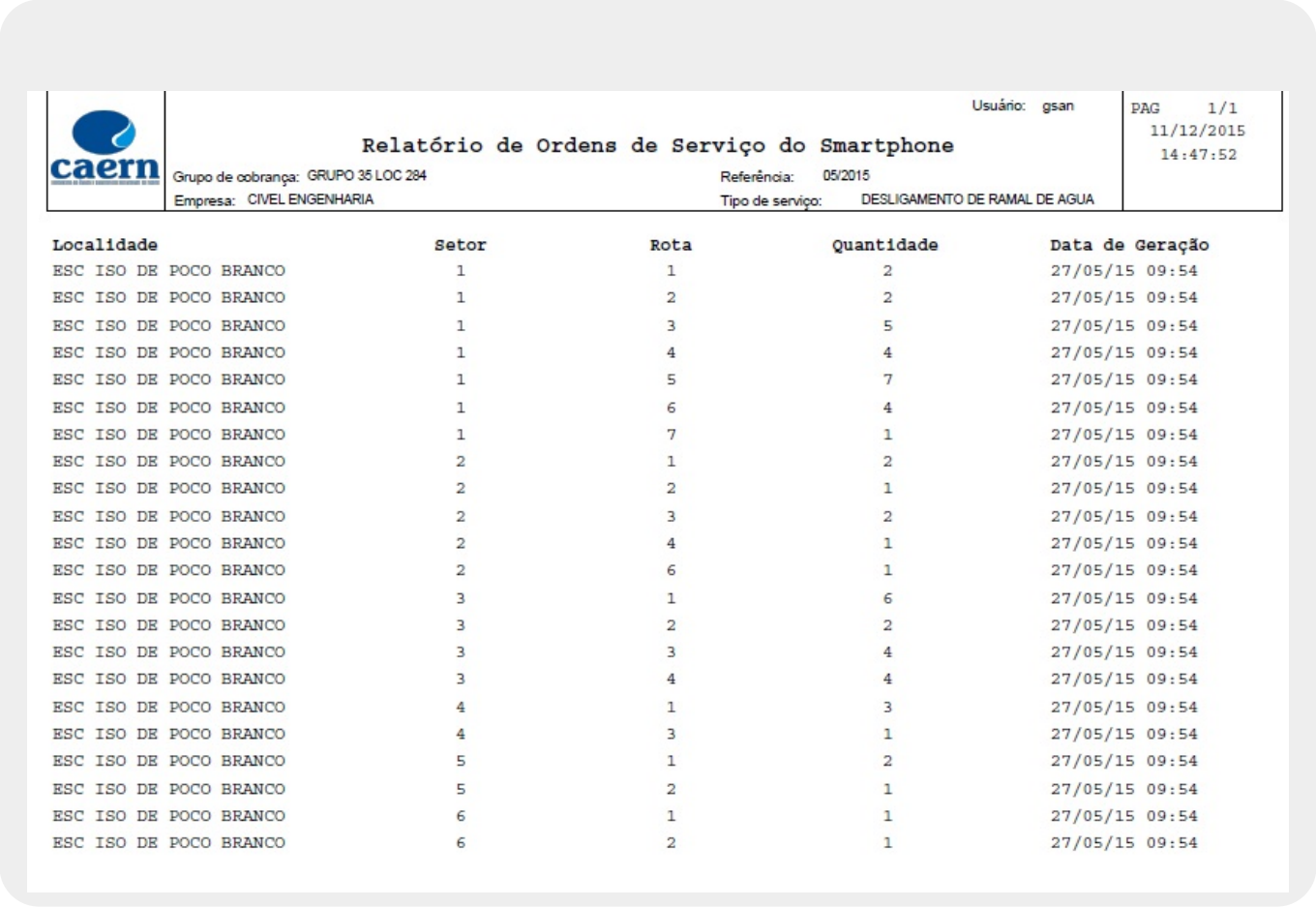
Mas atenção: essa quantidade máxima é parametrizada, podendo ser alterada conforme a necessidade.

Para gerar o arquivo texto, selecione, no campo **Agente Comercial**, o leiturista cadastrado para a empresa de cobrança escolhida e a ordem de serviço respectiva. Depois, clique em Gerar Arquivo TXT. Feito isso, o sistema exibe a tela de sucesso:

Atenção: para cadastrar o **Usuário** clique aqui, e o leiturista como **Agente Comercial** clique aqui. No campo Indicador Agente Comercial da tela Inserir Leiturista selecione a opção Sim.

Tela 06 - Tela de Sucesso - Arquivo Gerado

Caso queira antes de gerar o arquivo texto, visualizar as ordens de serviço em um relatório para decidir quais enviar ao leiturista, clique no botão Gerar Relatório:



caern

Usuário: gsan

PAG 1/1
11/12/2015
14:47:52

Relatório de Ordens de Serviço do Smartphone

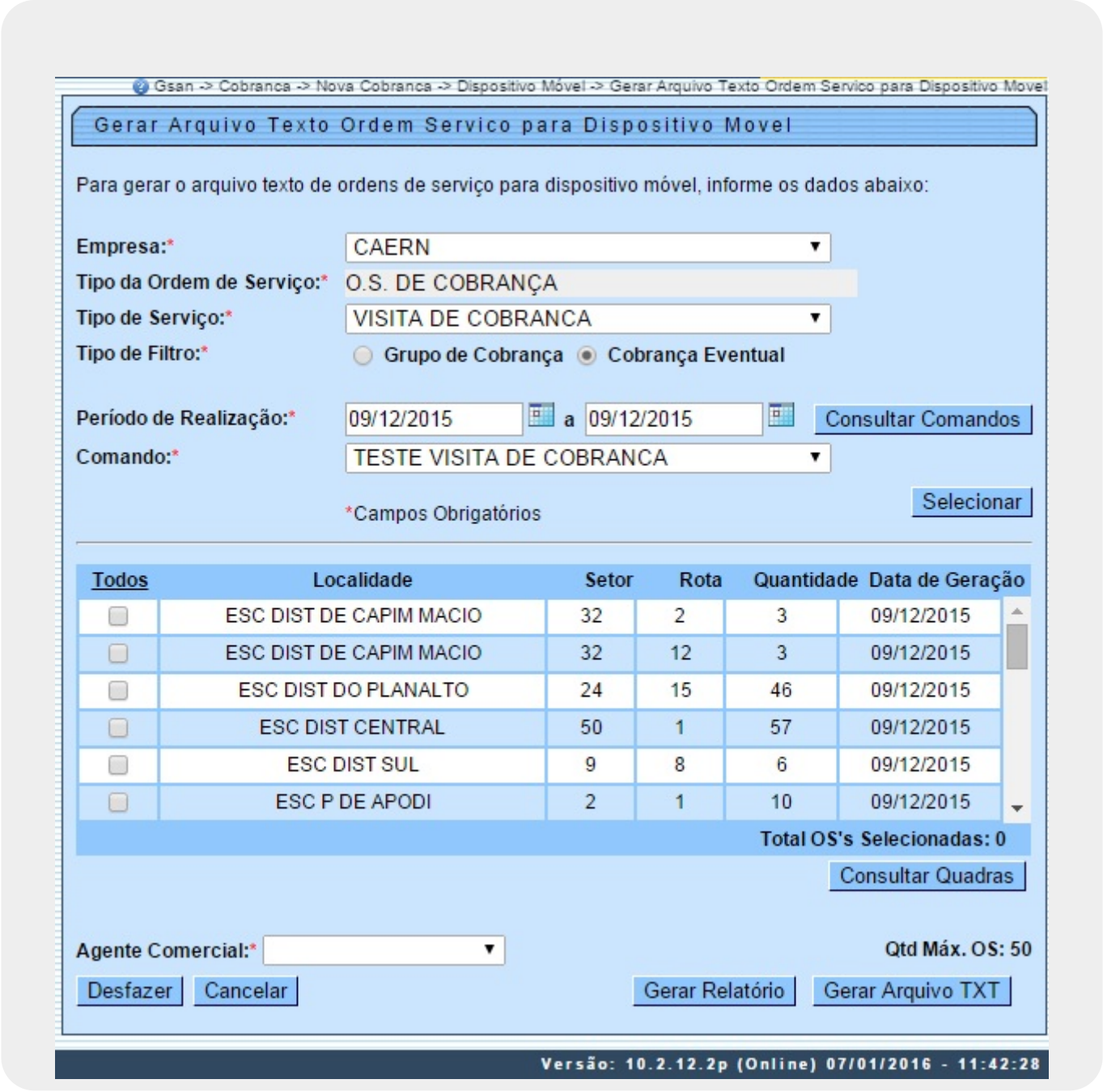
Grupo de cobrança: GRUPO 35 LOC 284
Referência: 05/2015
Empresa: CIVEL ENGENHARIA
Tipo de serviço: DESLIGAMENTO DE RAMAL DE AGUA

Localidade	Setor	Rota	Quantidade	Data de Geração
ESC ISO DE POCO BRANCO	1	1	2	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	1	2	2	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	1	3	5	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	1	4	4	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	1	5	7	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	1	6	4	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	1	7	1	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	2	1	2	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	2	2	1	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	2	3	2	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	2	4	1	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	2	6	1	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	3	1	6	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	3	2	2	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	3	3	4	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	3	4	4	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	4	1	3	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	4	3	1	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	5	1	2	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	5	2	1	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	6	1	1	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	6	2	1	27/05/15 09:54

Tela 07 - Relatório Visualizado em PDF

Geração de Arquivo de OS de Cobrança - Cobrança Eventual

Selecione agora em **Tipo de Filtro**, a **Cobrança Eventual**:



Tela 08 - Gerar Arquivo Texto de Ordem de Serviço para dispositivo móvel - Cobrança Eventual

Os passos para preenchê-la e o seu fim (geração do arquivo texto ou visualização do relatório) são semelhantes à opção **Grupo de Cobrança**. A diferença são os campos:

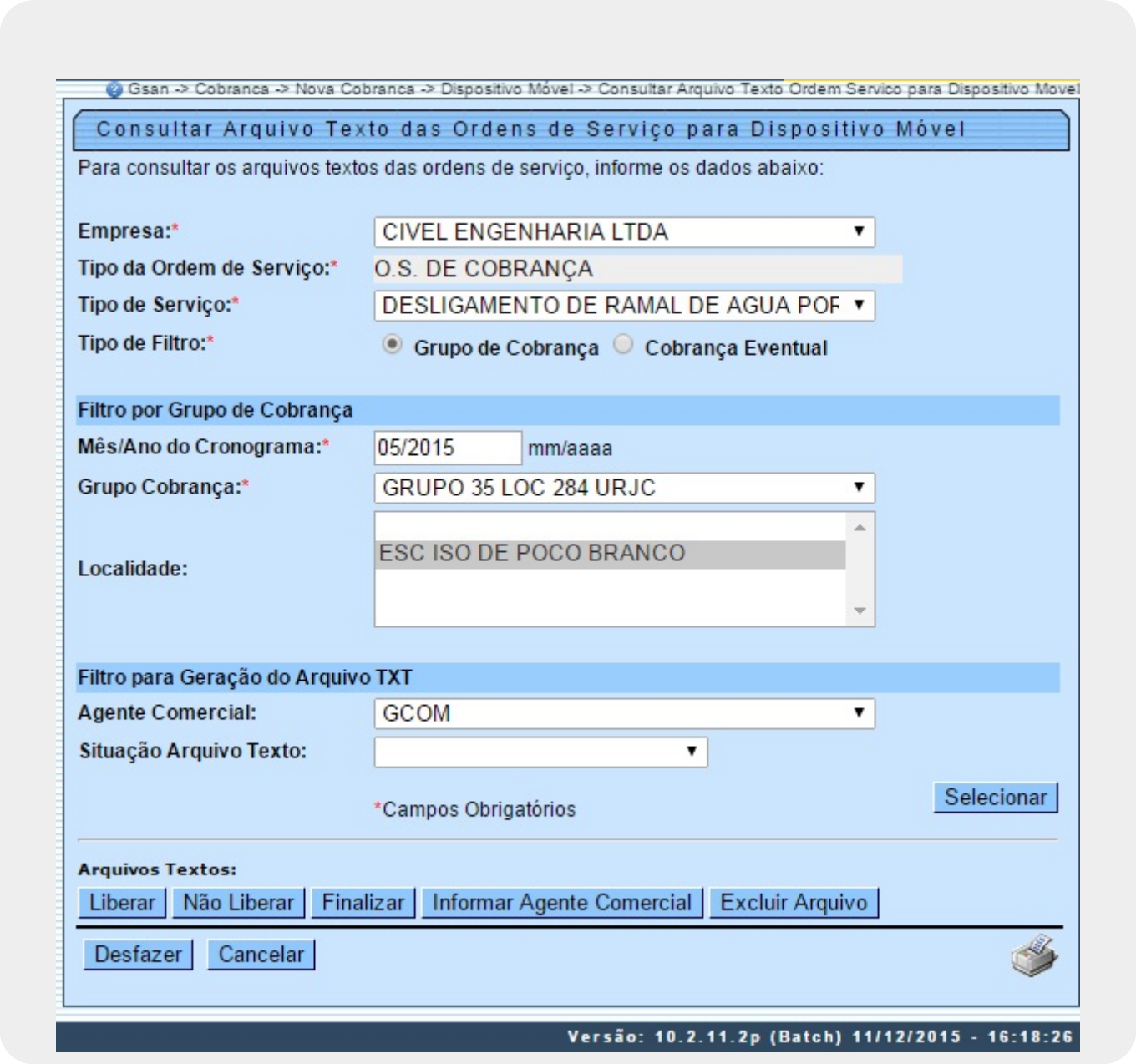
1.
Período de Realização, onde será selecionado o período que compreende a execução da ordem de serviço e;

2.
Comando, selecionado após liberação, no botão Consultar Comandos, da lista dos comandos eventuais para ordens de serviço de cobrança.

Consultar Arquivo Texto das Ordens de Serviço para

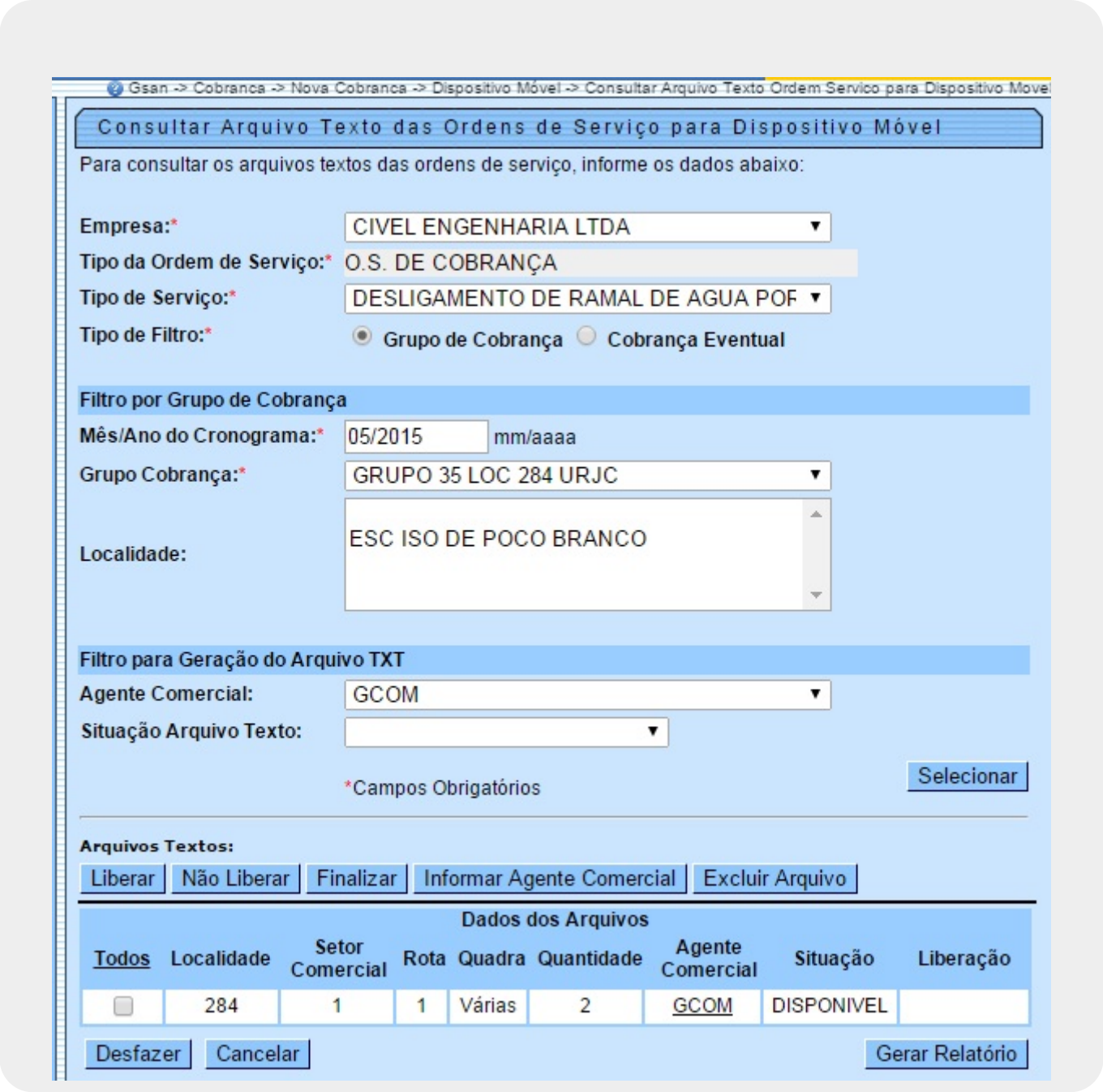
Dispositivo Móvel

Depois de os arquivos textos serem gerados para a cobrança por resultado, é possível consultar/alterar sua situação. Para isso, acesse o caminho: **GSAN \ Cobrança \ Nova Cobrança \ Dispositivo Móvel \ Consultar Arquivo Texto Ordem Serviço para Dispositivo Móvel**. Feito isso, o sistema visualiza a tela abaixo:



Tela 09 - Consultar Arquivo Texto das Ordens de Serviço para dispositivo móvel - Grupo de Cobrança

Para a consulta, também é necessário escolher entre **Grupo de Cobrança** ou **Cobrança Eventual**. Acima temos a tela filtrada por **Grupo de Cobrança** e com os campos preenchidos conforme informações que compuseram a geração de arquivo de ordem de serviço de cobrança que fizemos a partir da **Tela 02**. Clique agora em Selecionar. O sistema acessa a tela abaixo:

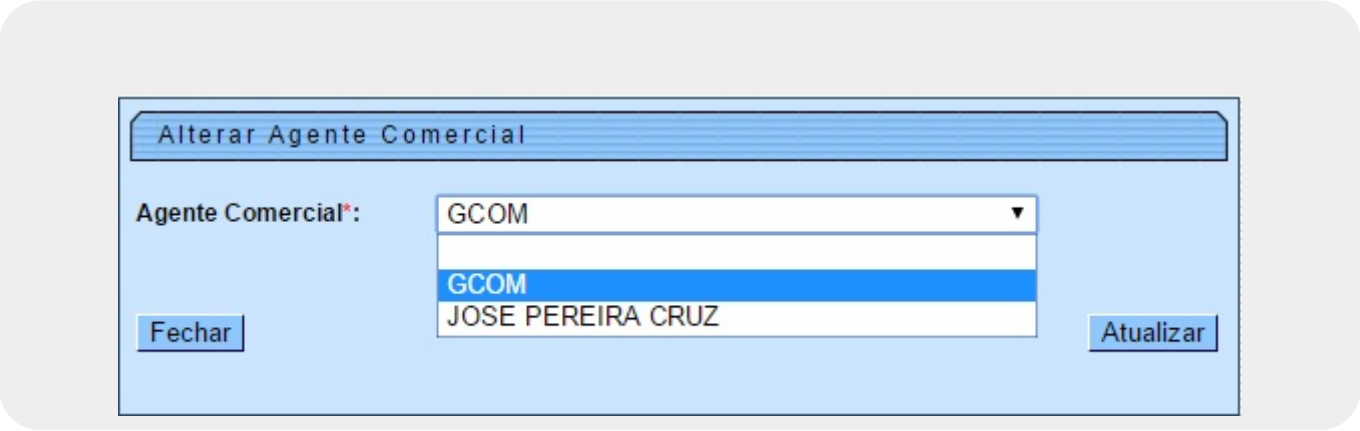


Tela 10 - Consultar Arquivo Texto das Ordens de Serviço para dispositivo móvel - Grupo de Cobrança

Visualizamos agora os dados dos arquivos de texto gerados, ordenados por **Localidade, Setor Comercial, Rota, Quadra, Quantidade, Agente Comercial, Situação e Liberação**. Note que os arquivos já aparecem vinculados ao leiturista em campo selecionado. Isso significa que o agente está apto a baixar o arquivo de texto gerado e começar o trabalho de conclusão das ordens de serviço.
Além disso, visualizamos os botões:
Liberar | Não Liberar | Finalizar | Informar Agente Comercial | Excluir Arquivo.
É através deles que podemos consultar/alterar a situação do arquivo texto selecionado. Caso queira informações detalhadas sobre o agente em campo, ou atualizar a ordem de serviço vinculada a ele, clique no **link** que visualiza seu nome. Feito isso, o sistema acessa a próxima tela:

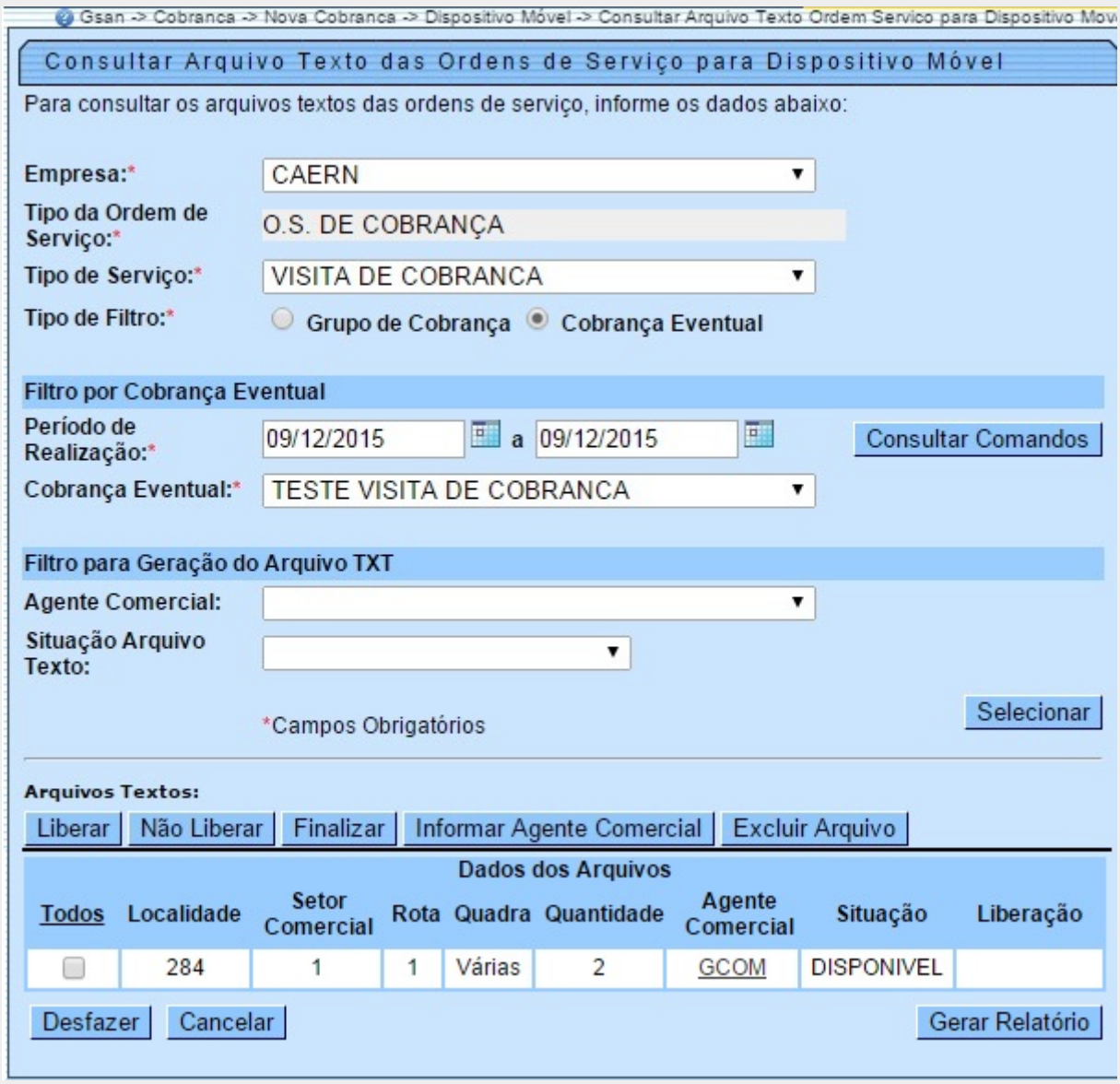
Tela 11 - Atualizar Agente Comercial

Acima, é possível tanto efetuar a consulta quanto atualizar a ordem de serviço, através do botão Encerrar OS.
Voltando à **Tela 10**, caso queira alterar o agente vinculado à ordem de serviço, clique no botão **Informar Agente Comercial** disponível nas opções:
Liberar | Não Liberar | Finalizar | Informar Agente Comercial | Excluir Arquivo.
Feito isso, o sistema visualiza a tela a seguir:



Tela 12 - Alterar Agente Comercial

Agora, basta selecionar o agente e clicar em Atualizar.
Os demais botões **Liberar, Não Liberar, Finalizar e Excluir Arquivo** dão conta das demais alterações possíveis de fazer na tela de consulta dos arquivos textos gerados. Porém, estes arquivos precisam estar na situação **Disponível**.
A tela com filtro **Cobrança Eventual** é semelhante no que se refere às consultas e às alterações.
Os campos informados no processo de gerar arquivo texto é que são outros:



Tela 13 - Consultar Arquivo Texto das Ordens de Serviço para dispositivo móvel - Cobrança Eventual

Desse modo: todas as informações sobre as ordens geradas e executadas em campo ficam disponíveis no GSAN para acompanhamento e validação do usuário. De que modo esse trabalho em campo é feito via dispositivo móvel é o que veremos a seguir.

Acesso ao Sistema Acompanhamento de O.S

Para que o agente em campo tenha acesso à funcionalidade **Acompanhamento de O.S** é necessário **Efetuar login no dispositivo móvel** (**Tela 14**). Feito isso, o sistema fará a validação da matrícula e da senha do usuário, que deve ser a matrícula e a senha que o usuário utiliza no GSAN.
O sistema verifica se existe algum arquivo **TXT** disponível na base de dados do GSAN para o agente comercial, contendo as ordens de serviço geradas para serem executadas e acompanhadas em campo. Caso exista, o sistema fará o download do arquivo no dispositivo móvel (**Tela 15**).
Caso não exista no Gsan um arquivo para o leiturista com a situação **“Disponível”**, o Sistema exibe uma mensagem de erro para o Usuário (**Tela 16**).
Atenção: O sistema só fará o download de um arquivo quando o agente comercial concluir a transmissão dos dados de todas as ordens de serviço constantes no celular, ou seja, realizar a finalização das ordens de serviço vinculadas ao roteiro.

Tela 14 - Efetuar Login no Dispositivo Móvel

Tela 15 - Download do Arquivo no Dispositivo Móvel

Tela 16 - Mensagem de Erro quando não existem arquivos para download