

1. OBJETIVO

Informar detalhadamente como será realizada a Auto Instalação de um POS IWL251 GPRS Versão Auto Instalação.

2. ABRANGÊNCIA

Aplicável a área de Logística da GetNet, e as EPSs que prestam serviço para a Cia.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

PR LOG 001 – Assistência Técnica – Instalação de POS e periféricos

4. PROCESSOS ENVOLVIDOS

N/A

5. DEFINIÇÕES

EC: Estabelecimento comercial.

EPS: Empresa Prestadora de Serviços

OS: Ordem de serviço.

POS: Point of Sale ou Point of Service - refere-se a um equipamento onde é registrada uma transação financeira, como por exemplo, um sistema de caixa usado em um estabelecimento onde são utilizadas máquinas de crédito/débito.

BANDEIRAS: (Master/Visa).

CARTÕES REGIONAIS: Goodcard

GPRS: Tecnologia com alta taxa de transferência de dados via celular.

6. DESCRIÇÃO DO PROCESSO / ATIVIDADE

6.1. Kit para atendimento técnico

Para que a EPS atenda uma OS de instalação com aplicação de auto instalação é necessário que o técnico tenha os seguintes kits:

**INSTRUÇÃO DE TRABALHO
INSTALAÇÃO DE POS IWL251 (AUTO
INSTALAÇÃO)****Publicado em: 11/04/2017****Válido até: 10/04/2018**

- **Kit de atendimento IWL251 GPRS.**
 - ✓ Terminal IWL251 completo com versão compatível.
 - ✓ Um (1) fonte de alimentação
 - ✓ Duas (2) bobinas de papel

- **Kit de sinalização conforme Ordem de Serviço.**
 - ✓ Manual do usuário
 - ✓ Adesivos indicativos
 - ✓ Plaquetas sinalizadoras

6.2. Resumo das atividades

Atividade	O que	Responsável	Como	Quando
6.3.	Identificando o kit IWL251	Técnico em Campo da EPS	Através das instruções do manual	Durante a visita realizada ao EC
6.4.	Identificando o POS IWL251	Técnico em Campo da EPS	Através das instruções do manual	Durante a visita realizada ao EC
6.5.	Auto instalação	Técnico em Campo da EPS	Através do menu do terminal	Durante a visita realizada ao EC
6.6.	Verificar versão de software BANDEIRAS	Técnico em Campo da EPS	Através do menu do terminal	Durante a visita realizada ao EC
6.7.	Verificar versão de software CARTÕES REGIONAIS	Técnico em Campo da EPS	Através do menu do terminal	Durante a visita realizada ao EC
6.8.	Resumo de recarga	Técnico em Campo da EPS	Através do menu do terminal	Durante a visita realizada ao EC
6.9.	Impressão de boleto de pagamento	Técnico em Campo da EPS	Através do menu do terminal	Durante a visita realizada ao EC
6.10.	Fechamento do terminal (Bandeiras – Cartões Regionais)	Técnico em Campo da EPS	Através do menu do terminal	Durante a visita realizada ao EC
6.11.	Ligar no Site Visit solicitar a Contra Ordem (Encerramento da OS)	Técnico em Campo da EPS	Através do telefone 0800-6481111 ou 4002-5015	Durante a visita realizada ao EC

6.3. Identificando o Kit IWL251 GPRS

O POS IWL251 possibilita o EC efetuar transações de débito e crédito através de cartões magnético ou via digitação, é possível também efetuar recargas de telefones celulares conforme termos contratuais, o kit é composto de um POS, fonte de alimentação e duas bobinas de papel.



6.4. Identificando o POS IWL251 GPRS

O POS IWL251 é um equipamento móvel onde utiliza as tecnologias GPRS, esta tecnologia permite que o POS se comunique através das operadoras de celular via chip, somente poderá ser utilizado chips vinculados a GetNet.





6.5. Auto instalação

Este processo visa realizar todos os passos da instalação convencional automaticamente, garantindo que o terminal esteja instalado de maneira fácil e seguro. Para realizar a auto instalação o técnico deve verificar o sinal da operadora e se o POS esta conectado com a operadora (desenho do telefone em verde conforme figura abaixo), no caso do telefone estar para baixo na cor cinza ou o sinal da antena estiver em vermelho ou não aparecendo substituir o chip por outra operadora.



Mensagem no Visor do Terminal	Procedimento
 1 – MENU	PRESSIONE A TECLA “ENTRA”.
1.BANDEIRAS 2.RECARGA 3.CARTOES REGIONAIS 4.DEMAIS PRODUTOS ↓ ↑	Pressione a opção “3”, “CARTOES REGIONAIS”.
DESEJA REALIZAR A AUTO INSTALACAO? ENTRA = CONFIRMA CANCELA = NAO	Pressione a tecla “ENTRA”.
AUTO INSTALACAO CONECTANDO	Aguarde..
PRE CONFIGURACAO PROCESSANDO.....1	Aguarde..
SELECIONE O TIPO DE AUTO INSTALACAO: 1 – PJ 2 – PF	Selecione o tipo de EC, 1 – EC PESSOA JURÍDICA para CNPJ, 2 – EC PESSOA FISICA para CPF.
CNPJ DO EC: ____-____-____/____-____-____	Digite o numero do CNPJ do EC e pressione a tecla “ENTRA”.
CPF DO TECNICO: ____-____-____-____-____-____	Digite o numero da CPF do técnico e pressione a tecla “ENTRA”.
NUMERO DA OS: _____	Digite o numero da OS e pressione a tecla “ENTRA”.
EC SINALIZADO ? 1 – SIM 2 – NÃO	Selecione a opção que corresponde e pressione a tecla “ENTRA”.

**INSTRUÇÃO DE TRABALHO
INSTALAÇÃO DE POS IWL251 (AUTO
INSTALAÇÃO)**

Publicado em: 11/04/2017

Válido até: 10/04/2018

NUMERO DO KIT: _____	Selecione o numero do Kit de sinalização e pressione a tecla “ENTRA” .
AUTO INSTALACAO CONECTANDO	Aguarde..
ENVIANDO INFORMACOES PROCESSANDO	Aguarde..
CONFIGURACAO TERMINAL PROCESSANDO	Aguarde..
INICIALIZANDO. . .1	Aguarde..
CONFIGURANDO TABELAS PROCESSANDO	Aguarde..
INICIALIZANDO.....1..2..3...10	Aguarde..
PROCESSANDO.....	Aguarde..
PRESSIONE ENTRA PARA REALIZAR O FECHAMENTO	Pressione a tecla “ENTRA” .
PROCESSANDO...	Aguarde..
IMPRIMINDO	Neste momento será impresso um relatório de Fechamento. Aguarde..
CONFIRMA O ENCERRAMENTO DA OS ? 1 – SIM 2 – NÃO	Pressione a opção “1” para encerramento da OS.

ENVIANDO INFORMACOES PROCESSANDO	Aguarde..
OS ENCERRADA	<p>Pressione “ENTRA” concluir. Auto instalação concluída com sucesso, POS pronto para utilização.</p> <p>OBS.: Efetuar venda teste, estorno e um fechamento final para a validação da instalação.</p>

6.6. Verificar versão de software BANDEIRAS

Mensagem no Visor do Terminal	Procedimento
	PRESSIONE A TECLA “ENTRA”.
<pre>1.BANDEIRAS 2.RECARGA 3.CARTOES REGIONAIS 4.DEMAIS PRODUTOS ↓</pre>	Pressione a “1”, opção “BANDEIRAS”
	Pressione a tecla “PONTO (.)”
<pre>SISOP: ----- APLICACAO: ----- DATA COMP: -----</pre>	<p>A versão será exibida no visor no campo “APLICAÇÃO”.</p> <p>Versão mínima compatível: (Conforme tabela de versões vigente).</p>

6.7. Verificar versão de software GetNet (CARTÕES REGIONAIS)

Mensagem no Visor do Terminal	Procedimento
	PRESSIONE A TECLA “ENTRA”.
1.BANDEIRAS 2.RECARGA 3.CARTOES REGIONAIS 4.DEMAIS PRODUTOS ↓ ↑	Pressione a “3”, opção “CARTOES REGIONAIS”.
	Pressione a tecla “LIMPA”.
04/03/12 16:32 VERSAO :----- VERSAO SO :----- DATA: ----- SIMCARD ID: -----	A versão será exibida no visor no campo “VERSAO”. Versão mínima compatível: (Conforme tabela de versões vigente).

6.8. Resumo de recarga

Caso o cliente tenha o serviço de recarga, seguir os procedimentos abaixo, caso “**não**”, pular para “**item 6.10**”.

Mensagem no Visor do Terminal	Procedimento
	PRESSIONE A TECLA “ENTRA”.
1.BANDEIRAS 2.RECARGA 3.CARTOES REGIONAIS 4.DEMAIS PRODUTOS ↓ ↑	Pressione a “2”, opção “RECARGA”.

1 -VENDA CREDITOS 2 -RELATORIO DE VENDAS 3 -COBRANCA 4 -REIMP. CARTAO 5 -COMPRA CREDITO ↓ ↑ OPCA0 [02]	Seleccione na seta "↓" "2-RELATORIO DE VENDAS" e pressione a tecla "Entra".
1 -RESUMO DE VENDAS 2 -CONSULTA DE RECARGA ↓ ↑ OPCA0 [01]	Pressione a tecla "Entra" na opção "1-RESUMO DE VENDAS".
De (DDMMAAA)	Digite a data de inicio e pressione a tecla "Entra".
Ate (DDMMAAA)	Digite a data final e pressione a tecla "Entra"
1-GETNET TECNOLOGIA ↓ ↑ OPCA0 [01]	Pressione a tecla "Entra".
RELATORIO DE VENDAS PROCESSANDO	Aguarde o comprovante.

6.9. Impressão de boleto de pagamento

Mensagem no Visor do Terminal	Procedimento
 1 - MENU	PRESSIONE A TECLA "ENTRA".
1.BANDEIRAS 2.RECARGA 3.CARTOES REGIONAIS 4.DEMAIS PRODUTOS ↓ ↑	Pressione a "2", opção "RECARGA".

<p>1 -VENDA CREDITOS 2 -RELATORIO DE VENDAS 3 -COBRANCA 4 -REIMP. CARTAO 5 -COMPRA CREDITO</p> <p>↓ ↑ OPCAO [03]</p>	<p>Selecione na seta "↓" "3-COBRANCA" e pressione a tecla "Entra".</p>
<p>1 -ULTIMA GERADA 2 -PENDENTE</p> <p>↓ ↑ OPCAO [01]</p>	<p>Selecione na seta "↓" "ULTIMA GERADA" e pressione a tecla "Entra".</p>
<p>1 -GETNET TECNOLOGIA</p> <p>↓ ↑ OPCAO [01]</p>	<p>Pressione a tecla "Entra".</p>
<p>COBRANCA PROCESSANDO</p>	<p>Aguarde o boleto.</p>

6.10. Fechamento do terminal (Bandeiras)

Mensagem no Visor do Terminal	Procedimento
 <p>1 - MENU</p>	<p>PRESSIONE A TECLA "ENTRA".</p>
<p>1.BANDEIRAS 2.RECARGA 3.CARTOES REGIONAIS 4.DEMAIS PRODUTOS</p> <p>↓</p>	<p>Pressione a "1", opção "BANDEIRAS"</p>

 1-PRODUTOS 2-SUPORTE	Pressione a tecla “ 2 ” SUPORTE .
1.FECHAMENTO 2.RESUMO DO DIA 3.ESTORNO 4.ANTECIP. RECEB. ↓	Pressione a tecla “ 1 ” FECHAMENTO .
DIGITE A SENHA DO LOJISTA: ****	Digite a senha “ 0000 ” e pressione a tecla “ ENTRA ” e aguarde o comprovante.
FECHAMENTOS 1. PARCIAL 2. FINAL 3. DETALHADO	Selecione a opção “ 2 ” FINAL

6.10.1. Comprovantes do atendimento de instalação:

Os comprovantes abaixo devem obrigatoriamente anexados na Ordem de serviço:

- Resumo de recarga (Caso houver)
- Comprovante de Venda teste e Estorno
- Comprovante de fechamento (BANDEIRAS)

6.11. Ligar no Site Visit

O técnico deverá entrar em contato com a Célula de Atendimento da Toque & Fale – Site Visit, através do telefone **0800-6481111** ou **4002-5015**, escolher a opção “**3**” (Três) da ura, identificar-se, informando o código do EC que está sendo atendido, e seus dados, CPF e nome completo somente se o equipamento apresentar erro ou em caso de encerramento sem sucesso.

**INSTRUÇÃO DE TRABALHO
INSTALAÇÃO DE POS IWL251 (AUTO
INSTALAÇÃO)**

Publicado em: 11/04/2017

Válido até: 10/04/2018

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

Esta Instrução de Trabalho passa a vigorar a partir de sua publicação e **deve ser revisado anualmente** ou sempre que fatos supervenientes alterarem o disposto neste documento. Toda e qualquer alteração deve ser comunicada à Área de Normas.

Os colaboradores envolvidos no processo em questão estão cientes de que as diretrizes definidas neste documento poderão ser auditadas e deve auxiliar o Auditor na obtenção de dados que subsidiem seu trabalho com informações suficientes, fidedignas, relevantes e úteis, como base sólida para emissão de seu relatório final.

O descumprimento do presente normativo pode ensejar a aplicação de medidas disciplinares ao infrator e aqueles que com ele colaborarem, sem prejuízo das sanções administrativas ou criminais, que também possam decorrer das atitudes de descumprimento.

8. CONTROLE DE REVISÕES

Revisão nº	Data	Descrição da Revisão	Responsável
1	24/03/2016	Versão Inicial	Luis Tadeu Flohr
2	17/06/2016	Atualização de Versão de Software	Luis Tadeu Flohr
3	11/04/2017	Atualização de Versão de Software	Luis Tadeu Flohr

9. ANEXOS

N/A.

10. APROVAÇÃO

Esta Instrução de Trabalho entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Elaborado por:	Luis Tadeu Flohr	Supervisor Suporte a Campo
Revisado por:		
Aprovado por:		

Superintendência: Ricardo Schilder Lima**Área Responsável:** Qualidade Logística