

1. OBJETIVO

Informar detalhadamente como será realizada a Auto Instalação de um MP20 “Vermelhinha” 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**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 MP20 (AUTO INSTALAÇÃO)****Publicado em:** 11/04/2017**Válido até:** 10/04/2018

- **Kit de atendimento MP20 GPRS.**
 - ✓ Terminal MP20 com versão compatível Auto Instalação;
 - ✓ Um (1) fonte de alimentação;
 - ✓ Um (1) Cabo de Carga Micro USB.

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

Resumo das atividades

Atividade	O que	Responsável	Como	Quando
6.3.	Identificando o kit MP20	Técnico em Campo da EPS	Através das instruções do manual	Durante a visita realizada ao EC
6.4.	Identificando Sinal no MP20	Técnico em Campo da EPS	Através das instruções do manual	Durante a visita realizada ao EC
6.5.	Verificar versão de software	Técnico em Campo da EPS	Através do menu do terminal	Durante a visita realizada ao EC
6.6.	Auto instalação	Técnico em Campo da EPS	Através do menu do terminal	Durante a visita realizada ao EC
6.7.	Teste de Venda	Técnico em Campo da EPS	Através do menu do terminal e Cartão Teste	Durante a visita realizada ao EC
6.8.	Cancelamento da Venda	Técnico em Campo da EPS	Através do menu do terminal e Cartão Teste	Durante a visita realizada ao EC
6.9.	Fechamento do Terminal	Técnico em Campo da EPS	Através do menu do terminal	Durante a visita realizada ao EC
6.10.	Ligar no Site Visit	Técnico em Campo da EPS	Através do telefone 0800-6481111 ou 4002-5015	Durante a visita realizada ao EC

6.3. Identificando o Kit MP20 GPRS

O MP20 possibilita o EC efetuar transações de débito e crédito através de cartões magnético com Traja ou Chip, o kit é composto de um POS, fonte de alimentação e cabo de carga micro USB.

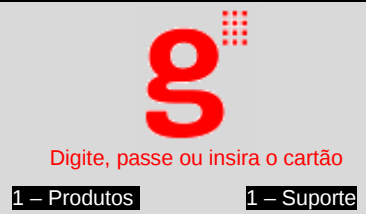


6.4. Identificando o MP20 GPRS

O MP20 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.

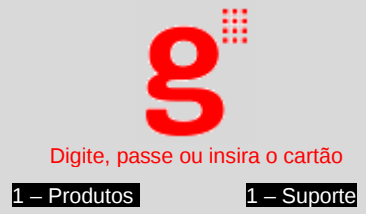


6.5. Verificar versão de software

Mensagem no Visor do Terminal	Procedimento
	PRESSIONE A TECLA "↓".
APLICACAO: ----- DATA COMP: ----- CATALOGO: -----	A versão será exibida no visor no campo "APLICAÇÃO". Versão mínima compatível: (Conforme tabela de versões vigente).

6.6. 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 (G) em verde conforme figura acima), no caso do (G) estar ausente ou cinza e o sinal da antena estiver em vermelho ou não aparecendo substituir o chip por outra operadora.

Mensagem no Visor do Terminal	Procedimento
	PRESSIONE A TECLA "2- SUPORTE".
1.BANDEIRAS 2.CARTOES REGIONAIS	Pressione a opção "2", "CARTOES REGIONAIS".
DESEJA REALIZAR A AUTO INSTALACAO?	Pressione a tecla "ENTRA".

INSTRUÇÃO DE TRABALHO INSTALAÇÃO DE MP20 (AUTO INSTALAÇÃO)

Publicado em: 11/04/2017

Válido até: 10/04/2018

AUTO INSTALACAO CONECTANDO	Aguarde..
PRE CONFIGURACAO PROCESSANDO.....1	Aguarde..
TIPO INSTALACAO: 1 – PJ 2 – PF	Selecione o tipo de EC, 1 – EC PESSOA JURÍDICA para CNPJ, 2 – EC PESSOA FISICA para CPF.
CNPJ EC: _____._____._____/_____._____.____.	Digite o número do CNPJ do EC e pressione a tecla “ ENTRA ”.
CPF TECNICO: _____._____._____._____._____.____.	Digite o número da CPF do técnico e pressione a tecla “ ENTRA ”.
NUMERO OS: _____._____._____._____._____.____.	Digite o número da OS e pressione a tecla “ ENTRA ”.
EC SINALIZADO? 1 – SIM 2 – NÃO	Selecione a opção que corresponde e pressione a tecla “ ENTRA ”.
NUMERO KIT: _____._____._____._____._____.____.	Selecione o número do Kit de sinalização e pressione a tecla “ ENTRA ”.
OS MANUT/SUBST? 1 – SIM 2 – NÃO	Selecione a opção que corresponde e pressione a tecla “ ENTRA ”. OBS. Para Instalação opção 2- Não e seguir processo Auto Instalação Conectando
PROBLEMA: 1-HARDW 2-SOFTW 3-COMUNIC 4-OUTRO _____._____._____._____._____.____.	Selecione a opção que corresponde e pressione a tecla “ ENTRA ”.
ITENS NÃO RETIRADOS 1-KIT 2-CARREGADOR+CHIP 3-CHIP 4-CARREG _____._____._____._____._____.____.	Selecione a opção que corresponde e pressione a tecla “ ENTRA ”. OBS: Para retirada completa informar (0).
AUTO INSTALACAO CONECTANDO	Aguarde..
INICIALIZANDO. . .1	Aguarde..

**Publicado em: 11/04/2017
Válido até: 10/04/2018**

CONFIGURANDO TABELAS PROCESSANDO	Aguarde..
INICIALIZANDO.....1..2..3...10	Aguarde..
PROCESSANDO.....	Aguarde..
PRESSIONE ENTRA PARA REALIZAR O FECHAMENTO	Pressione a tecla "ENTRA" .
PROCESSANDO...	Aguarde..
CONFIRMA O ENCERRAMENTO DA OS ? 1 – SIM 2 – NÃO	Pressione a opção "1" para encerramento da OS.
ENVIANDO INFORMACOES PROCESSANDO	Aguarde..
OS ENCERRADA	Pressione "ENTRA" concluir. Auto instalação concluída com sucesso, POS pronto para utilização. OBS.: Efetuar venda teste, estorno e um fechamento final para a validação da instalação.

6.7. Venda Teste

Mensagem no Visor do Terminal	Procedimento
 Digite, passe ou insira o cartão 1 – Produtos 1 – Suporte	PASSE O CARTÃO OU INSIRA NO COMPARTIMENTO DE CHIP
1.CREDITO 2.DEBITO	Pressione a "1" , opção "CREDITO" .

CREDITO 1 – A VISTA 2 – PARCELADO LOJISTA 3 – PARCELADO EMISSOR	Selecione na seta “↓” “1 A VISTA” e pressione a tecla “Entra”.
CREDITO VALOR: 0,01	Insira o valor da venda “0,01” e pressione a tecla “Entra”.
CREDITO DESEJA COMPROVANTE? 1 – SIM 2 – NÃO	Pressione a tecla “1 SIM”.
CREDITO TELEFONE _____	Digite o número do celular que irá receber o SMS com DDD. Obs: esta opção deverá informar o celular do cliente final, “quem está efetuando a compra”
CREDITO R\$ 0,00 SENHA _____	Digite a senha do Cartão.
CONECTANDO	Aguarde...
PROCESSANDO	Aguarde...
TRANSAÇÃO APROVADA	O comprovante será enviado via SMS para o cliente final e e-mail para o lojista.

6.8. Cancelamento da Venda

Mensagem no Visor do Terminal	Procedimento
 Digite, passe ou insira o cartão 1 – Produtos 1 – Suporte	PRESSIONE A TECLA “2- SUPORTE”.
1. BANDEIRAS 2. CARTOES REGIONAIS	Pressione a “1”, opção “BANDEIRAS”.

**INSTRUÇÃO DE TRABALHO
INSTALAÇÃO DE MP20 (AUTO INSTALAÇÃO)**

Publicado em: 11/04/2017

Válido até: 10/04/2018

CREDITO 1 – ESTORNO 2 – TROCAR SENHA LOJA 3 – FUNCOES TECNICAS	Selecione na seta “↓” “1 ESTORNO”.
DIGITE A SENHA DO LOGISTA -----	Digite a senha do lojista “0000” e pressione a tecla “ Entra ”.
ESTORNO PASSE / INSIRA CARTAO	Passe o cartão ou insira na leitora de chip.
ESTORNO DIGITE O NUMERO DO COMPROVANTE VENDA -----	Digite o número do comprovante de venda localizado no SMS do cliente ou e-mail do lojista.
ESTORNO DIGITE A DATA COMPRA -----	Digite a data da compra com seis dígitos __/__/__.
ESTORNO DESEJA COMPROVANTE? 1 – SIM 2 – NÃO	Pressione a tecla “1 SIM”.
ESTORNO TELEFONE -----	Digite o número do celular que irá receber o SMS com DDD. Obs: esta opção deverá informar o celular do cliente final, “quem está efetuando a compra”
ESTORNO DIGITE O VALOR VENDA 0,01	Digite o valor da venda “0,01” e pressione a tecla “ Entra ”.
CONECTANDO	Aguarde...
PROCESSANDO	Aguarde...
VENDA CANCELADA	O comprovante será enviado via SMS para o cliente final e e-mail para o lojista.

6.9. Fechamento do terminal

A tecnologia MP20 não emite comprovante de fechamento o controle das vendas deverão ser executada no APP GetNet ou nos e-mail recebidos de cada transação.

6.1.1. Comprovantes do atendimento de instalação:

A Ordem de Serviço deverá ser preenchida todos os campos relacionados a identificação do cliente, dados do equipamento Instalado e dados do técnico que executou o chamado, a falta de informação comprometerá o atendimento com sucesso.

6.10. 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.

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.

**INSTRUÇÃO DE TRABALHO
INSTALAÇÃO DE MP20 (AUTO INSTALAÇÃO)**

Publicado em: 11/04/2017

Válido até: 10/04/2018

8. CONTROLE DE REVISÕES

Revisão nº	Data	Descrição da Revisão	Responsável
1	11/03/2016	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