

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Serviços – Gestão de Assistência Técnica			Carga Horária: 02:00	
<p>A quem se destina: Profissionais técnicos que desejam controlar os processos de assistência técnica para os produtos de fabricação própria e para os fabricados por terceiros, analisando prazos de garantia de produtos e serviços. Consultores que necessitam conhecimento e aprimoramento em Gestão de Ordem de Assistência Técnica para implantação de projetos.</p>				
<p>Procedimentos Metodológicos: As aulas são apresentadas através de vídeos demonstrando os procedimentos, acompanhado de apostila com todos os passos necessários.</p>				
<p>Estratégia de Avaliação: A avaliação do aluno será executada ao final de cada processo, habilitando a continuidade do treinamento.</p>				
<p>Objetivo Geral: Ao final deste processo, o aluno deverá ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obter uma visão geral do módulo de Gestão de Assistência Técnica • Parametrizar o Sapiens para a utilização do módulo • Cadastrar os parâmetros para identificar se um produto/serviço está ou não na garantia. • Cadastrar as solicitações dos clientes, iniciando assim o processo de assistência técnica sobre um produto ou serviço. 				
Capítulo	Objetivos Específicos do aluno	Conteúdo Programático	Carga Horária	Pré-Requisitos (Desejáveis e Obrigatórios)
01 Introdução	<ul style="list-style-type: none"> • Obter uma visão geral do módulo de Gestão de Assistência Técnica • Parametrizar o Sapiens para a utilização do módulo 	<ul style="list-style-type: none"> • Visão geral • Parâmetros 	00:30	<p>Pré-requisitos desejáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Treinamento de Cadastros Iniciais do Sapiens; • Conhecimento das rotinas e procedimentos da Área de Manufatura; • Conhecimento das rotinas e procedimentos da Área de Serviços;
02 Assistência Técnica e Garantias	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastrar os parâmetros para identificar se um produto/serviço está ou não na garantia • Cadastrar as solicitações dos clientes, iniciando assim o processo de assistência técnica sobre um produto ou serviço 	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro da ocorrência e seus itens • Incluir trâmites do item da ocorrência • Informar materiais, componentes e serviços utilizados durante a ocorrência • Incluir anexos relacionados ao processo • Informar equipamento necessário para o atendimento da ocorrência • Gerar orçamento • Gerar pedido • Gerar OP/OS • Gerar faturas 	01:30	

PRODUTO	SISTEMA / ÁREA	GESTÃO / MÓDULO
Sapiens	Serviços	Gestão de Ordens de Serviço

Frase Destaque:

O módulo de Gestão de Assistência Técnica da Senior permite controlar os processos de assistência técnica para os produtos de fabricação própria e também para os produtos fabricados por terceiros, analisar prazos de garantia, gerar ordens de serviço e orçamentos para aprovação dos Clientes.

PRODUTO	SISTEMA / ÁREA	GESTÃO / MÓDULO
Sapiens	Serviços	Gestão de Ordens de Serviço