

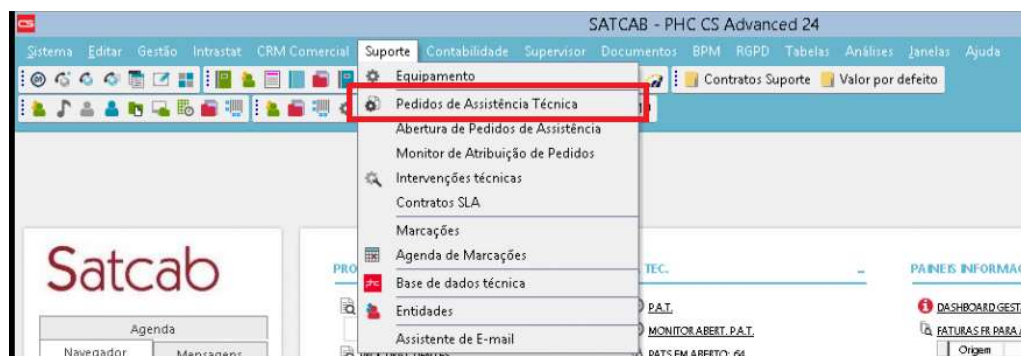
**Manual de Procedimento**  
**Registo de Quick PAT Vs 1.0**  
13-10-2019

Esta funcionalidade foi criada para que seja possível registar um Pedido de Assistência “Simplificado” diretamente no formulário sem recorrer ao Monitor de Pedidos de Assistência Técnica. O conceito da Quick PAT nasce na necessidade de **registo de pequenas intervenções** como por exemplo esclarecimento de dúvidas telefónicas, resposta a e-mails, etc.

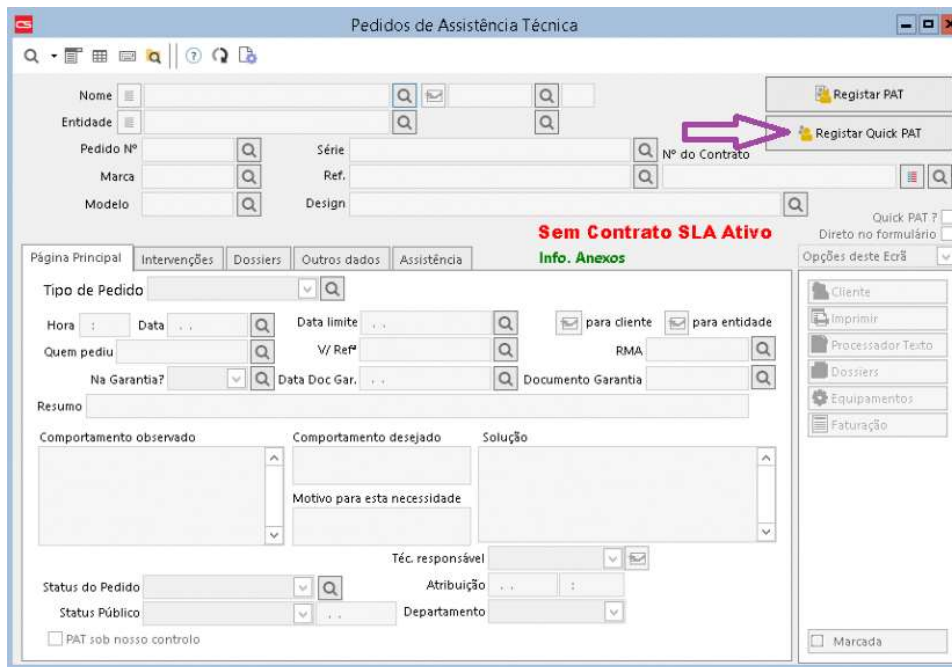
Esta informação é fundamental para análise de dados estatísticos, como por exemplo:

- Avarias registadas por número de serie;
- Horas consumidas por cliente;
- Horas consumidas por SLA;
- Frequência mensal de pedidos por cliente;
- Renovações dos SLA ativos nos clientes.

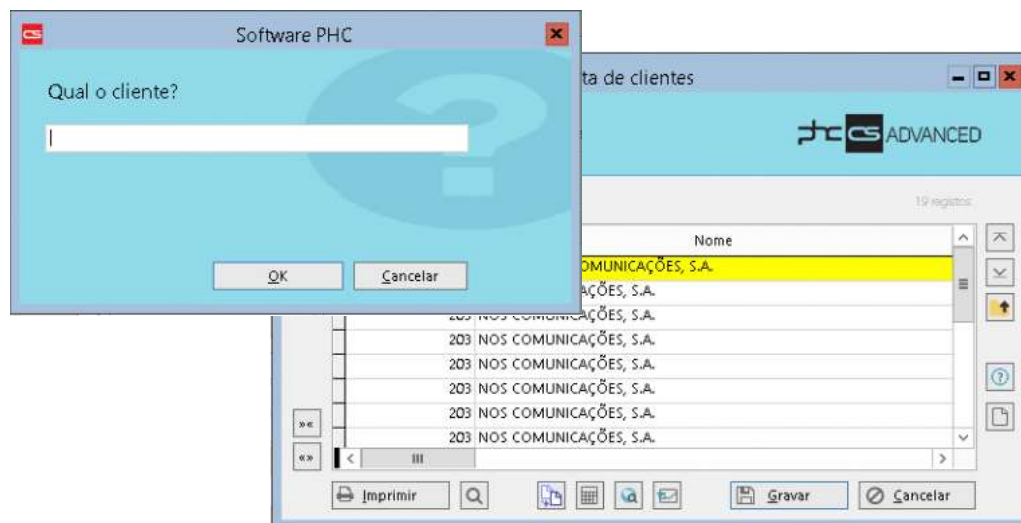
**Passo 1** – Abrir o ecrã “Pedidos de Assistência Técnica”.



**Passo 2** – Clicar no Botão “Registar Quick PAT”.



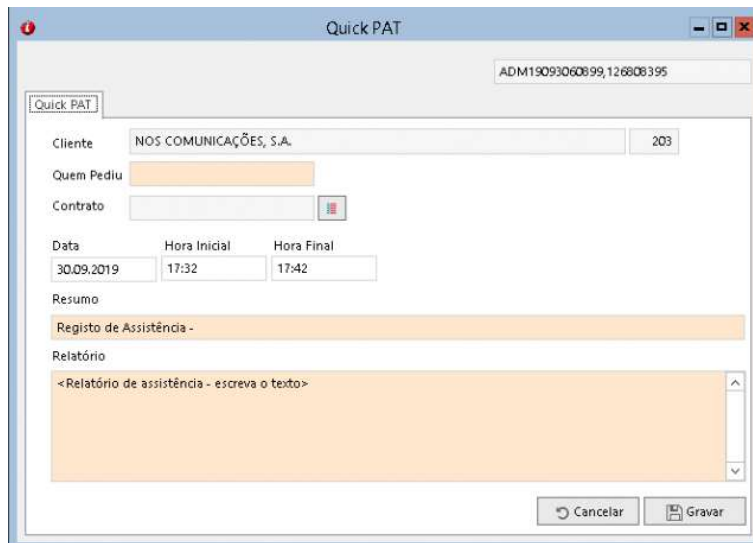
**Passo 3** – Inserir o nome do cliente, ou parte do nome, e de seguida irá aparecer uma lista para escolher o correto.



**Passo 4** – Após a seleção do cliente, é despoletado um novo formulário para registo da informação necessária à abertura de um Quick PAT. Com o registo desta informação, a aplicação cria automaticamente uma intervenção associada ao Quick PAT que o utilizador está a criar.

**Notas:**

- a) Para efeitos estatísticos / faturação deverão ser registadas a hora inicial e final de cada intervenção. Caso exista um contrato SLA Ativo o registo das horas será meramente estatístico e importante para futuras renovações de SLA, caso não exista nenhum SLA ativo, as intervenções serão analisadas e poderão dar origem a um processo de faturação.
- b) As horas de mão-de-obra serão calculadas automaticamente pela hora de início e de fim da intervenção.
- c) O técnico responsável deverá assumir o técnico associado ao utilizador que está em sessão.



The screenshot shows the 'Quick PAT' form. At the top right, there is a text field containing the ID 'ADM19093060899,126808395'. Below this, the form is divided into several sections:
 

- Quick PAT**: A tabbed interface.
- Cliente**: A dropdown menu showing 'NOS COMUNICAÇÕES, S.A.' and a small box with the number '203'.
- Quem Pediu**: An empty text input field.
- Contrato**: An empty text input field with a small icon to its right.
- Data**: A date input field showing '30.09.2019'.
- Hora Inicial**: A time input field showing '17:32'.
- Hora Final**: A time input field showing '17:42'.
- Resumo**: A section with a header 'Registo de Assistência -' and a large text area below it.
- Relatório**: A section with a header '<Relatório de assistência - escreva o texto>' and a large text area below it.

 At the bottom right of the form, there are 'Cancelar' and 'Gravar' buttons.

**Passo 5** – Após o registo da informação, deverá gravar novamente no ecrã “Pedidos de Assistência”. O pedido de assistência criado fica automaticamente fechado.

