

SeekSuite

Apresentação

Este manual consiste em explicar como operar o sistema SeekSuite, para realizar o **Reset Online** e **Reset Offline** aos clientes.

Conceito do nosso sistema de Reset

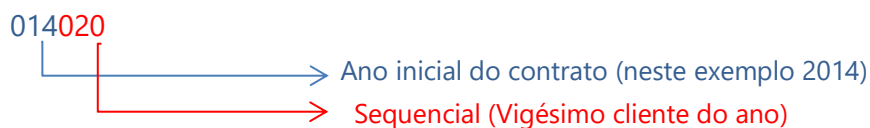
A ideia é que não seja mais necessária a intervenção do suporte técnico para liberar o sistema. Se o cliente estiver em dia com seus pagamentos o próprio sistema, através da internet, executará o Reset.

O que mudou?

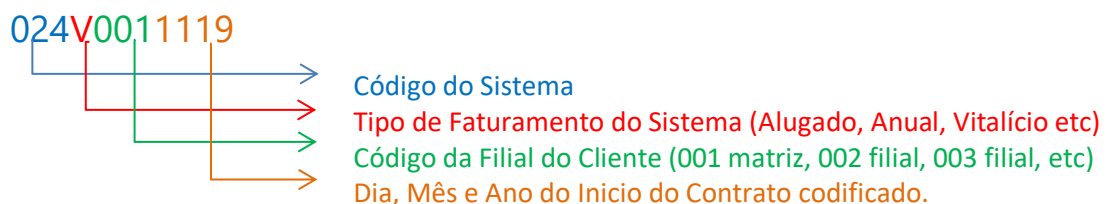
A partir de agora cada cliente terá um código e os sistemas terão uma chave por cliente.

A seguir detalhes dos códigos:

- **Código (Código Seek):** Número de identificação do cliente, sendo único e exclusivo para cada cliente. É composto por 6 caracteres (Exemplo 014020);



- **Chave:** Chave de identificação do contrato de sistema, que o cliente possui junto a Seek. É composta por 11 caracteres, conforme exemplo abaixo:



Se o

cliente tiver mais de um sistema instalado no mesmo computador cada sistema deverá ter uma chave diferente para que possamos controlar os sistemas instalados.

Estes dois códigos devem ser informadas ao cliente. Caso o cliente venha a formatar o computador, com estes códigos o sistema poderá ser instalado sem necessidade de um novo reset (desde que ele o faça no mesmo computador).

Serial

O numero serial será diferente do numero atual

Contador

É um numero que aumenta um cada vez que o reset é realizado. Campo obrigatório para reset offline. É utilizado para que o código de reset nunca gere um código igual.

Emergência

É o numero de dias que o cliente poderá continuar utilizando o sistema mesmo que a data de expiração do reset tenha acabado.

Quantos dias o novo reset gera para o cliente?

Se o cliente for novo sem nenhum boleto pago

Data = Data do Inicio do contrato + 30 dias.

Se o cliente estiver em dia com seus pagamentos o calculo é:

Data = Data do próximo vencimento do boleto + dias de emergência.

Se o cliente tiver algum boleto antigo vencido referente à mensalidade:

Data = Data do boleto vencido + dias de emergência.

Boletos referentes a serviços extras não mudam a data do reset.

A liberação de dias de reset adicionais somente com o Luiz ou Wendel.

Tipos de Reset:

- **Reset normal:** Tipo de reset utilizado atualmente, mas será desativado quando passarmos todos os clientes para o novo reset.
- **Reset Online:** Reset automático vinculado ao pagamento das mensalidades. Não será necessária a intervenção do suporte técnico da Seek.
- **Reset Off-line:** Reset manual similar ao reset normal onde o cliente terá que entrar em contato com a Seek. Este tipo de reset só será necessário para clientes que não tem ou esta com problemas de acesso a internet.

Identificação do Cliente

Primeiramente deve-se identificar o cliente que irá receber o Reset. Para isso temos algumas formas de pesquisa no SeekSuite:

Cliente: Ordenado por Fantasia/Razão F9 - Ordenação ESC - Limpar Dados

- Busca pelo Nome Fantasia / Razão Social;
- Busca por CNPJ;
- **NOVO** - Busca pelo Código Seek (Código que irá aparecer na tela de reset do cliente).

Usando o F9, podemos alternar entre as várias formas de pesquisa:

Cliente: Ordenado por Código Seek **F9 - Ordenação** ESC - Limpar Dados

Após selecionar o cliente, irão aparecer as informações do contrato na parte superior direita da tela:

Cliente: 001059	Ordenado por Código Seek	F9 - Ordenação	ESC - Limpar Dados	
Código	Razão	Fantasia	Cidade / UF	
001059	LUIZ ANTONIO UBALDINI - EPP	SEEK INFORMATICA	MOGI MIRIM / SP	

Contratos			
Sistema	Maq	Reset	Versão
SEEKCOM2	1	999	1.

Em algumas situações especiais poderá ocorrer do nome do sistema aparecer na cor roxa. Isso significa que o sistema foi cancelado, porém, o sistema ainda poderá utilizar o sistema para consultas e recebimentos, porque este sistema esta vinculado a outro contrato, onde a cliente ainda paga por sua mensalidade.

Quando você entrar na tela de suporte a mensagem abaixo aparecerá para que fique bem claro o tipo de contrato.

**Contrato Cancelado.
Liberado apenas para
Consultas/Recebimentos.**

OBS: Não esta permitida a utilização do módulo NF-e para contrato que estejam nessa situação.

Reset Online

Basicamente a tela de Reset Online será utilizada somente para consulta e saber a data da ultima atualização e até que data o cliente poderá utilizar o sistema.

A única opção disponível nesta tela é a de liberar o sistema para que seja instalado em outro computador através da opção "*Permite nova Instalação*" só que fazendo isso o sistema deixará de funcionar no computador onde estava inicialmente instalado.

Ao entrarmos na tela de suporte e selecionar a opção Reset Online, será exibida a tela abaixo:

The screenshot shows a web interface for 'RESET ONLINE'. At the top, a yellow banner displays 'Código: 001059' and 'Chave: 024V0011119'. Below this, a green header contains the title 'RESET ONLINE'. The main area has a light green background and contains several input fields and labels: 'Data da Atualização:' with a date field '08/08/2019' and a '0' in a box labeled 'Liberados'; 'Data Final Reset:' with a date field '08/08/2019' and a '0' in a box labeled 'Restante(s)'; 'Emergência:' with a field containing '5'; 'Data Limite:' with an empty field; and 'Permite Nova Instalação:' with a blue button labeled 'NÃO'.

Na parte superior, note que sempre mostramos o Código e Chave do cliente, que são informações importantes para identificar que estamos com o cliente correto selecionado.

Faremos a identificação de cada informação contida na tela:

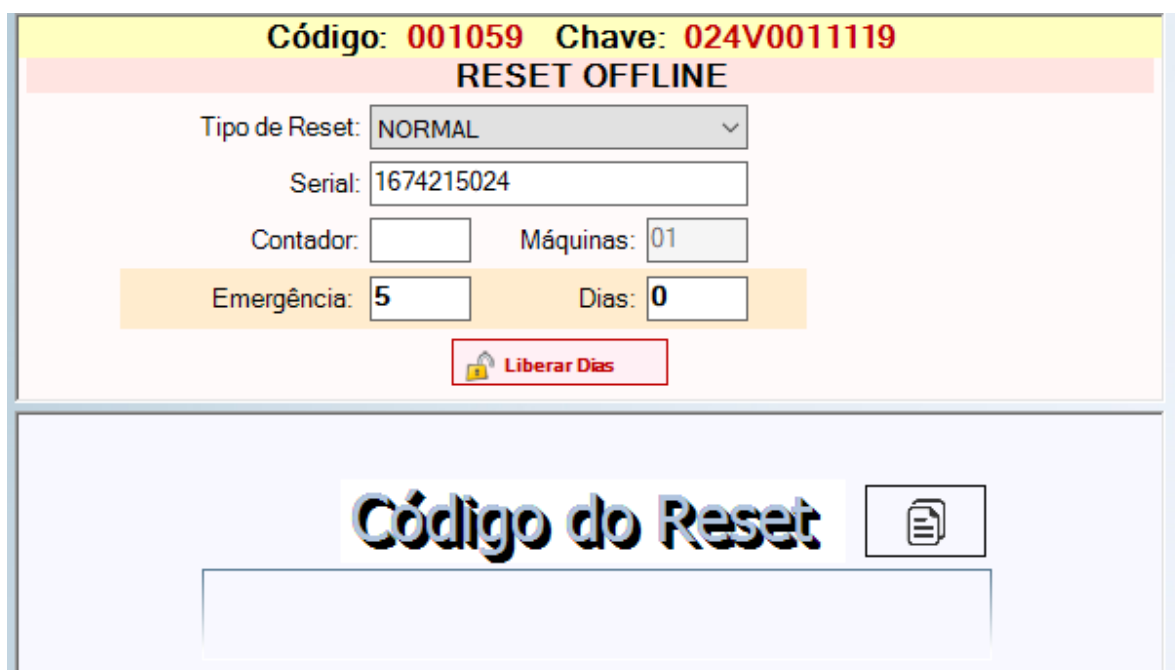
- **Data da Atualização:** Informa a data em que foi o reset Online foi atualizado para o cliente. Equivale a data em que foi liberado o reset;
- **Liberados:** Informa quantos dias de reset foram liberados na Data de Atualização;
- **Data Final Reset:** Informa a data em que o sistema estará liberado para o cliente;
- **Restante(s):** Informa os dias restantes em que o cliente poderá usar o sistema;
- **Emergência:** Quando o reset chegar na "Data Final", o sistema irá entrar em "modo de emergência" e começará a contar os dias de emergência de forma decrescente. Por padrão, são concedidos 5 dias de emergência para os clientes, mas dependendo da eficácia nos pagamentos do cliente, a emergência poderá aumentar ou diminuir. Por exemplo, se o cliente está com reset liberado até o dia 10/08 e tem 5 dias de emergência, o sistema irá funcionar até o dia 15/08; já no dia 16/08 o cliente não poderá utilizar o sistema, pois o reset estará expirado;
- **Data Limite:** Informa a data máxima em que o cliente poderá obter o reset de forma Online. Após a Data Limite o sistema não irá mais receber os resets Online;
- **Permite Nova Instalação:** Quando o cliente realiza a instalação do sistema e realiza o primeiro reset, informações do computador do cliente são gravadas no localweb no banco de dados da Seek, sendo assim somente a maquina em que foi instalado o sistema poderá realizar o reset Online. Caso o cliente troque o sistema do lugar original

onde ele foi instalado o sistema deixa de funcionar e o reset Online não mais fornecerá o reset. Para que o sistema volte a funcionar teremos que marcar a opção “*Permite Nova Instalação*” para SIM, para liberar o reset em um novo local.

Reset Offline

O Reset Off-line será utilizado para clientes que estiverem sem internet para fazer o Reset Online.

Ao entrarmos na tela de suporte e selecionar a opção Reset Offline, será exibida a tela abaixo:



Na parte superior, note que sempre mostramos o Código e Chave do cliente, que são informações importantes para identificar que estamos com o cliente correto selecionado.

Faremos a identificação de cada informação contida na tela:

- **Tipo de Reset - NORMAL:** Segue basicamente a mesma forma do reset (antigo), com a diferença que não usaremos o Trial, porém é necessário que o cliente nos informe o contador e também passaremos os dias de emergência (5 dias por padrão);
- **Tipo de Reset - DESBLOQUEIO:** A partir de agora existe um limite de tentativas de reset, caso o cliente ultrapasse este limite o sistema irá bloquear sem que o usuário fique sabendo e a partir daí toda a mensagem será de “reset invalido”. Um pequeno cadeado aparece na parte superior direita da tela indicando que o reset esta bloqueado.

HABILITA PROTEÇÃO - OFFLINE

Empresa:
CECIL MATERIAIS ELETRICOS LTDA
CECIL MATERIAIS ELETRICOS LTDA
MONTE SIAO/MG
CNPJ: 04.230.368/0001-05
IE: 4341147710051

Código: 019019
Chave: 024L001U419
Serial: 16.74.21.50.24. Copiar
Contador: 001

Reset:

Cancelar Ok

Depois de feito o Desbloqueio você deverá fazer o reset normal.

- **Serial:** O código serial é um numero gerado a partir de informações do computador do cliente. **Fique atento caso o cliente informe um serial diferente do que consta no sistema SeekSuite provavelmente o cliente esta tentando instalar o sistema em um computador diferente;**
- **Contador:** É o numero de resets o cliente já realizou.
- **Máquinas:** Campo apenas informativo, não poderá ser alterado. Mostra em quantas máquinas o cliente poderá instalar o sistema;
- **Emergência:** Numero de dias que o cliente poderá utilizar o sistema mesmo depois de expirado o reset do sistema. O padrão é de 5 dias mas poderá aparecer um numero diferente dependendo da pontualidade dos pagamentos do cliente.
- **Dias:** Será mostrado o numero de dias liberado para o cliente baseado no histórico do cliente. Para liberar mais dias será necessária uma senha. Descontar os dias de emergência;
- **Liberar Dias (botão):** Esse botão será usado quando você digitar uma quantidade de dias (no campo Dias) e o SeekSuite apresentar a mensagem: "Quantidade de dias de Reset Offline não permitida". Ao clicar no botão, o SeekSuite irá solicitar uma senha, que deverá ser digitada pelo Luiz, para liberar um reset maior ao cliente;
- **Código do Reset:** Código do reset a ser informado para o cliente.