**Checklist – Suporte nível 1**

Checklist executado junto o usuário final. Necessário que o usuário esteja em frente ao veículo para testes.

**Dificuldades na abertura e fechamento (Apresenta erro de permissão):**

• Fazer logoff do app e entrar novamente.

• Caso negativo, desinstalar o app e instalar novamente.

• Caso negativo, acionar o suporte joycar via telefone ou whatsapp

**Dificuldades na abertura (não emparelha):**

- Perguntar ao usuário a cor do leitor do vidro

**Se responder vermelho**



• Solicitar para desligar o bluetooth, aguardar no mínimo 5s e ligar novamente, logo em seguida fechar e abrir o app.

• Caso negativo, desligar o celular e ligar.

• Caso negativo, fazer logoff do app e entrar novamente.

• Caso negativo, utilizar o botão de ajuda no app, onde é enviado um comando automaticamente ao veículo para destravar ou travar as portas.

• Abertura remota via SAC (ALD)

• Caso negativo, utilizar o cartão de emergência

• Caso negativo, acionar o suporte joycar via telefone ou whatsapp

**Se responder apagado**



Verificar no sistema o ultimo nível de sinal de bateria.

Certificar que realmente está apagado, visto que o excesso de luz, (veículo no sol) pode acabar parecendo que todos os LED estão apagados. Aguardar 30-60 segundos e reavaliar.

Caso permaneça desligado, informar ao usuário que o veículo pode estar sem bateria, verificar com o gestor de frotas.

**Se responder verde**

****

Existe uma reserva ativa no veículo ou existe um acesso de emergência/manutenção. O último condutor não devolveu corretamente o veículo.

Verificar se a porta do veículo está aberta e a chave está dentro, caso positivo. Passar qualquer cartão no leitor para encerramento ou utilizar o app para iniciar a reserva.

Caso esteja travado, verificar com o último usuário para devolver a chave e seguir com o fluxo acima.

**Dificuldades no fechamento (não emparelha):**

 Solicitar para desligar o bluetooth e ligar de novo logo em seguida fechar o app e abrir novamente.

• Se não funcionar desligar o celular e ligar novamente.

• Caso negativo, fazer logoff do app e entrar novamente.

• Caso negativo, utilizar o botão de ajuda no app, onde é enviado um comando automaticamente ao veículo para destravar ou travar as portas.

• Abertura remota via SAC (ALD)

• Caso negativo, utilizar o cartão de emergência

• Caso negativo, acionar o suporte Joycar via telefone ou whatsapp

**Abertura de chamado na joycar:**

Realizar o checklist junto ao cliente, caso sem sucesso entrar em contato com a Joycar, enviar os resultados coletados no checklist, expor o que de fato ocorreu preencher as informações abaixo: (não utilizar apenas o encaminhamento de e-mail).

Placa do veículo:

Nome do usuário:

Reserva:

Data:

Horário:

Anexar print do erro ou mensagem caso possua

**Fluxos gerais**

* Cadastro – Colaborador
	+ Quando o usuário realiza o cadastro pelo app, ele fica bloqueado, necessário a liberação do gestor;
* Abertura via app
	+ Necessário reserva ativa para o usuário;
	+ Abertura pode ser feita até 30 minutos antes do horário reservado;
	+ Necessário que o leitor esteja indicando a luz vermelha, o veículo não possui nenhuma reserva ativa;
* Abertura via cartão
	+ Passar o cartão, LED amarelo pisca e fica verde;
	+ Digitar o Token;
	+ Responder as perguntas;
	+ Retirar a chave;
	+ Ligar o veículo;
	+ Só passe o cartão no final da reserva para devolver o veículo, durante o período da reserva feche o veículo com a chave, normalmente;
* Devolução (Encerramento da Reserva)
	+ Guarde a chave;
	+ Responda as perguntas;
	+ Feche os vidros;
	+ Pegue todos os pertences;
	+ Feche a porta;
	+ Passe o cartão e aguarde o LED ficar vermelho;
* LED’s do leitor RFID
	+ LED Vermelho (Sem reserva ativa);
	+ LED Amarelo (Processando, por favor aguarde);
	+ LED Verde Reserva ativa, mas pode ser que a ignição não esteja liberada, verificar a mensagem no keypad;
	+ LED’s apagados (Veículo sem bateria);
* Fluxo de emergência/manutenção (ao gestor)
	+ O funcionamento para abertura dos dois cartões é o mesmo, a diferença sistêmica é que um cria uma reserva de manutenção e o outro de emergência. (para fins estatísticos).
	+ Precisa digitar o código do cartão (cada cartão possui o seu código)
	+ Precisa digitar o CPF (não é necessário que o CPF esteja cadastrado na base de dados da Joycar)

**Casos comuns**

* + Retirar a chave sem retirar o chaveiro do keypad;
	+ Keypad apagado (Pode ser que não tenha uma reserva ativa ou a placa está em sleep);
	+ Passa o cartão pisca, mas não abre;
	+ Passou o cartão abriu o carro, mas o veículo não liga;
	+ Reserva anterior está atravessada ao abrir o veículo;
	+ Veículo sem bateria;
	+ Após recarga da bateria o veículo não da partida (necessário que tenha reserva no veículo ou acesso master, verificar a cor do leitor do vidro)
	+ Tentar encerrar a reserva sem devolver a chave;
	+ Devolução do carro em lugar diferente da estação;

Divisão de suporte – Joycar

08 de março de 2022