**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**

Placa de papelão

Descrição gerada automaticamente com confiança média

• 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**

Placa branca com letras pretas

Descrição gerada automaticamente com confiança média

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**

**Placa branca com letras pretas

Descrição gerada automaticamente com confiança média**

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