

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 dá 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;