

Chamados de Suporte e Atendimento

Este documento tem o objetivo de instruir usuários da plataforma SISMETRO sobre como realizar a abertura e acompanhamento de chamados de suporte e atendimento diretamente na ferramenta.

MÓDULO

Gestão de Manutenção

Gestão de Esterilização

CAMINHO PADRÃO

Menu Meu Perfil -> Chamados

CHAMADOS

Todo chamado registrado receberá n° de protocolo na SISMETRO. O usuário poderá efetuar os seguintes tipos de chamados:

Tipo de chamado	Situação
Cadastro	O usuário necessita que seja cadastrado um tipo de tecnologia, parâmetro de SS ou categoria. Exemplo: Necessito o tipo de SS "X"!
Dúvida	O usuário está com dúvida sobre um processo ou funcionalidade da plataforma. Exemplo: Qual a função do botão verde?
Erro	O usuário diagnosticou um erro, falha ou vício em uma funcionalidade da plataforma. Exemplo: O botão verde não funciona.
Sugestão	O usuário possui uma sugestão de melhoria ou necessidade de customização da plataforma. Exemplo: 1. Sugiro a criação do filtro 'Y' na tela 'Z'; 2. Necessito da funcionalidade 'W' no APP Mobile;

A partir da análise da equipe de suporte os chamados serão atualizados para os seguintes tipos:

Tipo de chamado	Situação
Customização	A equipe de suporte identificou a necessidade de customização a partir de um chamado de 'Sugestão' aberto pelo cliente. Será gerado um orçamento com o investimento e previsão de entrega. A customização será desenvolvida somente após aprovação da proposta.
Implantação	A equipe de suporte identificou a necessidade de implantação de um novo projeto ou módulo da plataforma. Será realizada a implantação somente após aprovação da proposta de acordo com o escopo contratado.
Roadmap	A equipe de suporte identificou uma funcionalidade ou recurso que irá agregar valor ao produto e que será útil para outros clientes a partir de um chamado de 'Sugestão' aberto pelo cliente. O chamado será encerrado com status de 'Roadmap Aprovado' e será incluído no Roadmap de desenvolvimento sem prazo de implementação definido.

ABRINDO UM CHAMADO

Os chamados deverão ser realizados via central de chamados na plataforma *web*. Para realizar a abertura de um chamado, siga os passos abaixo:

1. Seguir o caminho padrão;
2. Clicar em "adicionar";
3. Preencher um título para o chamado, por exemplo: "usuário técnico não visualiza SS";
4. Apontar a qual tecnologia/módulo se trata o chamado, por exemplo: Software Gestão de Manutenção ou APP Mobile UPSIM;
5. Selecionar o tipo do chamado;
6. Determinar a criticidade do chamado, dentre elas: pode esperar; pouco urgente; mais rápido possível; é urgente e necessita ação imediata;
7. Informar nome e telefone do responsável pelo chamado;
8. Para situações de parada ou não funcionamento do software, marque o *check box* "Módulo ou funcionalidade inoperante";
9. Preencha o quadro "Descrição do chamado" com detalhes da ocorrência, oferecendo o máximo possível de detalhes e recursos;
10. Clique em "salvar".

Uma tela com a mensagem "concluído!" será exibida, junto de algumas opções, dentre elas, complementos do chamado:

1. ADD foto;
2. ADD documento;

Sempre que possível, acrescentar evidências ao chamado, seja por meio de *printscreen* da tela ou um documento com dados que possam alimentar as informações contidas no chamado, listas ou arquivos com dados para cadastro, por exemplo.

ACESSO REMOTO

A equipe de suporte poderá solicitar acesso remoto a máquina do usuário quando necessário. Neste caso, as ferramentas utilizadas são o *TeamViewer* e *AnyDesk*.

CONFERÊNCIAS

Quando necessário realizar conferências entre a CONTRATANTE e a equipe de suporte da CONTRATADA será utilizado o *Skype*, *Whereby* ou *Jitsi.Meet* como ferramenta de comunicação. A CONTRATADA deve providenciar fone e microfone para os usuários que efetuarão chamados de atendimento.

FORNECIMENTO DE USUÁRIOS E SENHAS

Em virtude da última atualização de normativas da LGPD, nossa equipe de suporte não é autorizada a requisitar senhas de acesso à plataforma. Se necessário acesso ao *login* do usuário para diagnosticar comportamentos ou inconsistências, será solicitado a autorização para que a equipe altere a senha e depois forneça o acesso novamente ao usuário final.

ACOMPANHAMENTO DE ATENDIMENTO

Em chamados de alta criticidade, será necessário o acompanhamento (remoto) do profissional designado pela CONTRATANTE com o conhecimento necessário para que as simulações e testes sejam realizados. Caso não ocorra esse acompanhamento, o chamado não será contabilizado na apuração de desempenho do SLA.

ATUALIZAÇÕES DE ROTINA

Atualizações semanais são executadas prioritariamente às terças-feiras entre 12:00 e 12:45 p.m.

As atualizações de rotina incluem, mas não se limitam a, correções de erros, ajustes, liberação de novas funções e melhorias.

Poderão ocorrer períodos sem atualização de sistema caso a atualização venha a impactar o uso de algum módulo do SISMETRO, podendo assim ocorrer períodos de algumas semanas onde não ocorrerão atualizações semanais.

DÚVIDAS

Dúvida	Solução	Direito
Não visualizo a opção de chamados no menu Meu Perfil.	Usuário sem direito. Solicite ao ADM (Administrador) de sua unidade que inclua em seu cadastro o direito "ABRIR CHAMADOS DA APLICAÇÃO/SOFTWARE".	438
Não consigo encerrar um chamado aberto na unidade.	Usuário sem direito. Solicite ao ADM (Administrador) de sua unidade que inclua em seu cadastro o direito "CHAMADOS ECERRAR".	439

Revisão #6

Criado 13 October 2022 20:47:37 por GABRIEL BORGES PETERS

Atualizado 21 July 2023 13:19:48