

Chamados de Suporte

Realize abertura e acompanhamento de chamados de suporte e atendimento diretamente na ferramenta.

MÓDULO

Gestão de Manutenção

Gestão de Esterilização

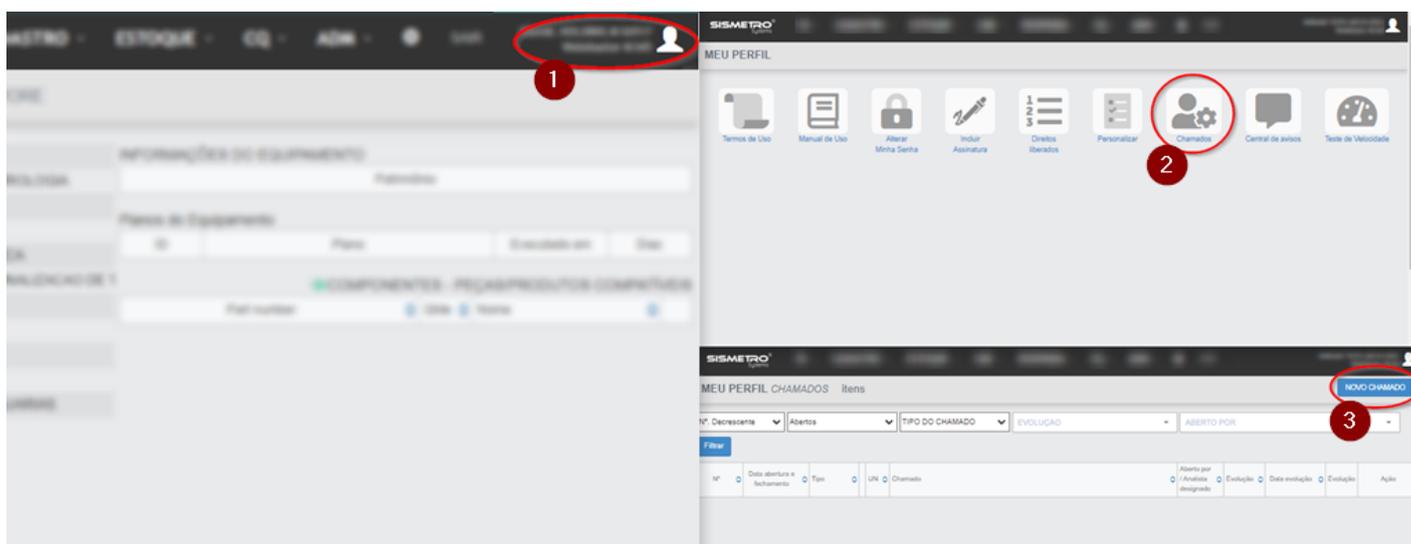
CAMINHO PADRÃO

Menu Meu Perfil -> Chamados

ABRINDO UM CHAMADO

A partir de qualquer tela, seguir o caminho padrão:

1. Clique em "novo chamado";



2. Especifique em poucas palavras o motivo do chamado no campo "nome";

3. Aponte a qual tecnologia/módulo se trata o chamado, por exemplo: Software Gestão de Manutenção ou APP Mobile UPSIM;

4. Selecione o tipo do chamado;
5. Determinar a criticidade do chamado, dentre elas: pode esperar; pouco urgente; mais rápido possível; é urgente e necessita ação imediata;
6. Informar nome e telefone do responsável pelo chamado;
7. Para situações de parada ou não funcionamento do software, marque o *checkbox* "Módulo ou funcionalidade inoperante";
8. Preencha o quadro "Descrição do chamado" com detalhes da ocorrência, oferecendo o máximo possível de detalhes e recursos;
9. Clique em "salvar".

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

The image displays two side-by-side screenshots of a web application interface for creating a call record. The left screenshot shows the 'MEU PERFIL CHAMADO INCLUIR' form. It includes a 'Título do chamado' field with the text 'SUGESTÃO DE MELHORIA', a 'Tecnologia' dropdown menu set to 'SOFTWARE SISMETRO SYSTEMS GESTÃO DE MANUTENÇÃO', and a 'Tipo' dropdown set to 'SUGESTÃO'. The 'Criticidade' dropdown is set to 'PODE ESPERAR'. There are input fields for 'Seu nome:' (JOAO) and 'CELULAR BR:' ((14) 5 5231-5454). Below these is a 'Descrição do chamado' section with a rich text editor containing the text 'Interessante acrescentar um botão na tela de menu SS|'. At the top right of the form are buttons for 'VOLTAR À LISTA' and 'SALVAR'. The right screenshot shows the same form, but with a large white overlay at the bottom that says 'CONCLUÍDO!' in bold. Below this message are four buttons: 'NOVO CHAMADO' (green), 'ADD FOTO' (blue), 'ADD DOCUMENTO' (blue), and 'VOLTAR' (grey). The background of the form is dimmed.

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.

COMPLEMENTAR CHAMADO

A edição do chamado permite somente acrescentar um novo complemento. Para realizar a edição:

1. Siga o caminho padrão;
2. No canto direito da tela, no respectivo chamado, clique no botão de "lápis".

Nº. Decrescente ▾ Abertos ▾ TIPO DO CHAMADO ▾ EVOLUÇÃO ▾ ABERTO POR ▾ Filtar

Nº	Data abertura e fechamento	Tipo	UN	Chamado	Aberto por / Analista designado	Evolução	Data evolução	Evolução	Ação
3760350	28/04/2023 11:24	SUGESTÃO	345	SUGESTAO DE MELHORIA DEMO SENIOR	BRASIL HOLDING			AGUARDANDO AVALIAÇÃO TÉCNICA	

CHAMADOS

Todo chamado registrado receberá nº 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;
Customização	Quando ocorre uma necessidade de alteração do sistema onde o cliente realmente necessita de certa funcionalidade com certa urgência. Exemplo: Necessito a criação de um relatório "A" sobre o consumo de combustível.

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.
Sugestão	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 é adicionado em nosso banco de ideias para estudo e implementação futura, o qual poderá ser implementado ou não. Após isso, o cliente poderá abrir um novo chamado, caso necessite da funcionalidade com certa urgência, este devendo ser aberto com o tipo "Customização".

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
Quais são os perfis nativos para abertura de chamado?	Somente perfis de alta hierarquia, como Administrador, Gerente Tecnologia Unificada e Gerencia CME.	-
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 #17

Criado 31 October 2022 15:32:06 por GABRIEL BORGES PETERS

Atualizado 24 July 2023 17:18:32