

# Chamados de Suporte

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

## MÓDULO

Gestão de Manutenção

Gestão de Esterilização

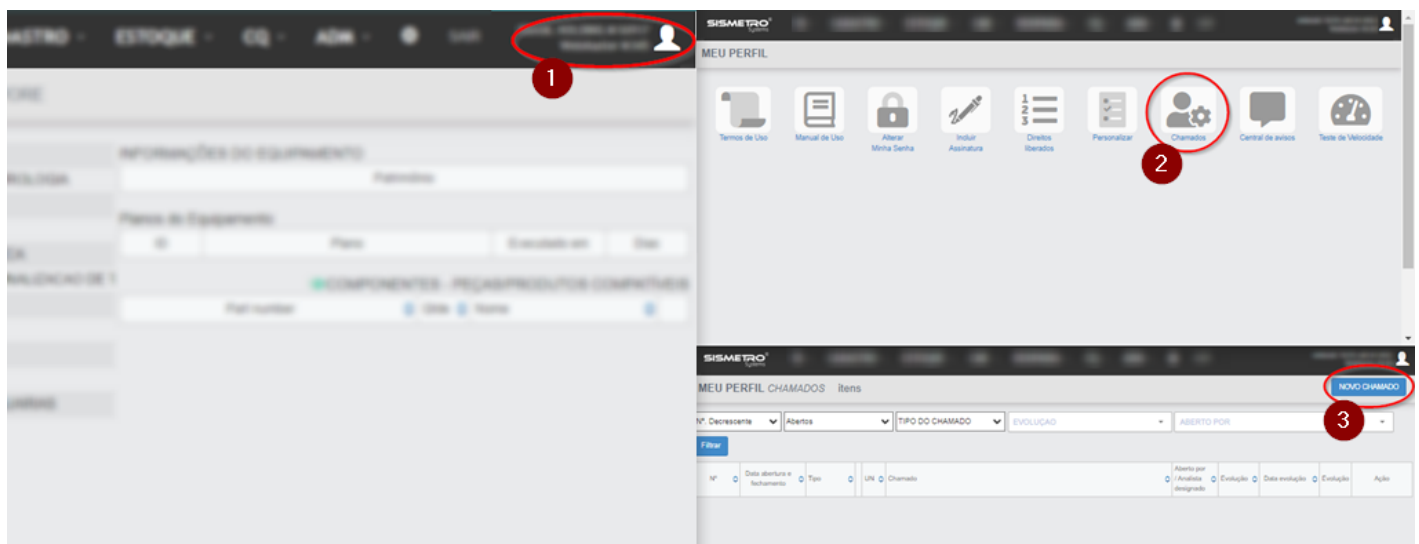
## CAMINHO PADRÃO

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 *check box* "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 value 'SUGESTÃO DE MELHORIA', a 'Tecnologia' dropdown menu with 'SOFTWARE SISMETRO SYSTEMS GESTÃO DE MANUTENÇÃO', a 'Tipo' dropdown with 'SUGESTÃO', and a 'Criticidade' dropdown with 'PODE ESPERAR'. There are also fields for 'Seu nome:' (JOAO) and 'CELULAR BR:' ((14) 5 5231-5454). A 'Descrição do chamado' section contains a text area with the text 'Interessante acrescentar um botão na tela de menu SS'. The right screenshot shows the same form, but with a 'CONCLUÍDO!' overlay at the bottom. The overlay contains four buttons: 'NOVO CHAMADO' (green), 'ADD FOTO' (blue), 'ADD DOCUMENTO' (blue), and 'VOLTAR' (grey).

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".

MEU PERFIL CHAMADOS

1 itens

NOVO CHAMADO

Nº. Decrescente

Abertos

TIPO DO CHAMADO

EVOLUÇÃO

ABERTO POR

Filtrar

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	<div><div></div><div></div><div></div></div>

CHAMADOS

Todo chamado registrado receberá nº de protocolo na SISMETRO. O usuário poderá efetuar os seguintes tipos de chamados:

Tipo de chamado	Situação
Cadastro	<p>O usuário necessita que seja cadastrado um tipo de tecnologia, parâmetro de SS ou categoria.</p> <p>Exemplo: Necessito o tipo de SS "X"!</p>
Dúvida	<p>O usuário está com dúvida sobre um processo ou funcionalidade da plataforma.</p> <p>Exemplo: Qual a função do botão verde?</p>
Erro	<p>O usuário diagnosticou um erro, falha ou vício em uma funcionalidade da plataforma.</p> <p>Exemplo: O botão verde não funciona.</p>
Sugestão	<p>O usuário possui uma sugestão de melhoria ou necessidade de customização da plataforma.</p> <p>Exemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sugiro a criação do filtro 'Y' na tela 'Z';</li> <li>Necessito da funcionalidade 'W' no APP Mobile;</li> </ol>
Customização	<p>Quando ocorre uma necessidade de alteração do sistema onde o cliente realmente necessita de certa funcionalidade com certa urgência.</p> <p>Exemplo: Necessito a criação de um relatório "A" sobre o consumo de combustível.</p>

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

Tipo de chamado	Situação
Customização	<p>A equipe de suporte identificou a necessidade de customização a partir de um chamado de 'Sugestão' aberto pelo cliente.</p> <p>Será gerado um orçamento com o investimento e previsão de entrega. A customização será desenvolvida somente após aprovação da proposta.</p>

<b>Implantação</b>	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.
<b>Sugestão</b>	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