

# 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";

2023-04-28 15\_34\_43-PhotoScape.png

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:

2023-04-28 14\_31\_19-PhotoScape.png

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 "lápiz".

CHAMADOS.png

## CHAMADOS

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

Tipo de chamado	Situação
<b>Cadastro</b>	O usuário necessita que seja cadastrado um tipo de tecnologia, parâmetro de SS ou categoria. Exemplo: Necessito o tipo de SS "X"!
<b>Dúvida</b>	O usuário está com dúvida sobre um processo ou funcionalidade da plataforma. Exemplo: Qual a função do botão verde?
<b>Erro</b>	O usuário diagnosticou um erro, falha ou vício em uma funcionalidade da plataforma. Exemplo: O botão verde não funciona.
<b>Sugestão</b>	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;
<b>Customização</b>	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
<b>Customização</b>	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.
<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 2022-10-31 18:32:06 UTC por GABRIEL BORGES PETERS

Atualizado 2023-07-24 20:18:32 UTC