

2019

Manual de acesso ao Atendimento Técnico

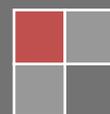
Help Desk

Detalhamento sobre forma de acesso ao atendimento técnico, termos de uso e serviços contidos no contrato de manutenção mensal .

total
COMMERCE SOLUTIONS



Anderson Alexandre Fávero
TOTAL SISTEMAS LTDA
01/05/2019



SUMÁRIO

1. OBJETIVO	3
2. CAMPO DE APLICAÇÃO	3
3. TERMOS E DEFINIÇÕES.....	3
4. MEIOS DE CONTATO	3
5. COMO REALIZAR A ABERTURA DO TICKET	4
→ Passo 1: ACESSANDO O PORTAL DE ATENDIMENTO TOTALL.....	4
→ Passo 2: ABRINDO UM NOVO TICKET.....	5
→ Passo 3: INFORMAÇÕES SOBRE TEOR DO TICKET	6
→ Passo 4: CONFIRMAÇÃO DO TICKET	8
6. ACOMPANHANDO UM TICKET.....	8
7. MANTER DADOS ATUALIZADOS	10
8. PRIORIDADE DE ATENDIMENTO.....	11
9. NÃO-CONFORMIDADES (ERROS).....	11
10. SOLICITAÇÕES E IMPLEMENTAÇÕES	11
11. ENCERRAMENTO DOS TICKETS.....	11
12. SERVIÇOS – COBERTURA CONTRATUAL	12
13. VERSÃO – ATENDIMENTO	13

1. OBJETIVO

Descrever os serviços englobados no atendimento de Suporte (atendimento à clientes, parceiros e colaboradores), assim como métodos e padrões.

Objetiva esclarecer os procedimentos e trâmites aplicados nos atendimentos.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

2.1 Área de Suporte e Manutenção

2.2 Área de Implementações

2.3 Área de Gestão de Clientes da Base

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- ✓ Ticket: meio para solicitação de instrução, correção ou implementação. Pode ser aberto via **<http://gesti.eme4.inf.br/gesti>**;
- ✓ Trâmites: são os registros de informações incluídos nos tickets pelos clientes e/ou atendentes;
- ✓ Atendentes: profissionais do setor de Suporte responsáveis por atender aos tickets;
- ✓ Cliente: o cliente externo ao qual o ticket se refere;
- ✓ Solicitante: usuário do cliente responsável por abrir e tramitar os tickets;
- ✓ Fila de atendimento: Fila de tickets pendentes que são alocados com os atendentes;
- ✓ Primeiro nível de atendimento: atendimento ao telefone para filtro dos tickets e triagem das prioridades;
- ✓ Portal de Atendimento Totall Sistemas (gesti.eme4.inf.br/gesti): ferramenta para registro dos tickets (solicitações) e consulta de retornos;
- ✓ Número: Número que identifica os tickets;
- ✓ Assunto: Título do tickets;
- ✓ Descrição: Descrição (corpo) do ticket aberto pelo cliente;

4. MEIOS DE CONTATO

O atendimento técnico poderá ser realizado mediante abertura de ticket via internet (portal **<http://gesti.eme4.inf.br/gesti>**) e posteriormente via telefone (sempre com a abertura prévia de um ticket).

Horário de atendimento: De segunda à sexta-feira, das 08:00 – 12:00 às 13:30 – 18:00.

5. COMO REALIZAR A ABERTURA DO TICKET

O cliente ao ingressar no atendimento de Suporte, após finalização do processo de implantação receberá as instruções de acesso ao atendimento, assim como usuário e senha do portal de atendimento TOTALL para seus usuários chave.

❖ Abertura de ticket

- Somente poderão abrir tickets os usuários que tiverem sido comprovadamente treinados para operação dos softwares da TOTALL.
- Os tickets serão abertos diretamente pelo cliente via WEB (gesti.eme4.inf.br/gesti – através de um usuário e senha que iremos enviar).
- Solicitações por telefone devem necessariamente possuir um registro via WEB anterior ao contato;

Segue imagens passo a passo da abertura de um ticket:

→ Passo 1: ACESSANDO O PORTAL DE ATENDIMENTO TOTALL SISTEMAS

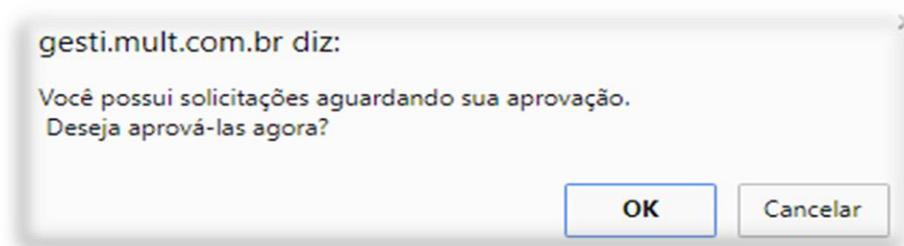
1.1 Acesse o site através do link: <http://gesti.eme4.inf.br/gesti>

1.2 Informe seu usuário e senha e confirme.

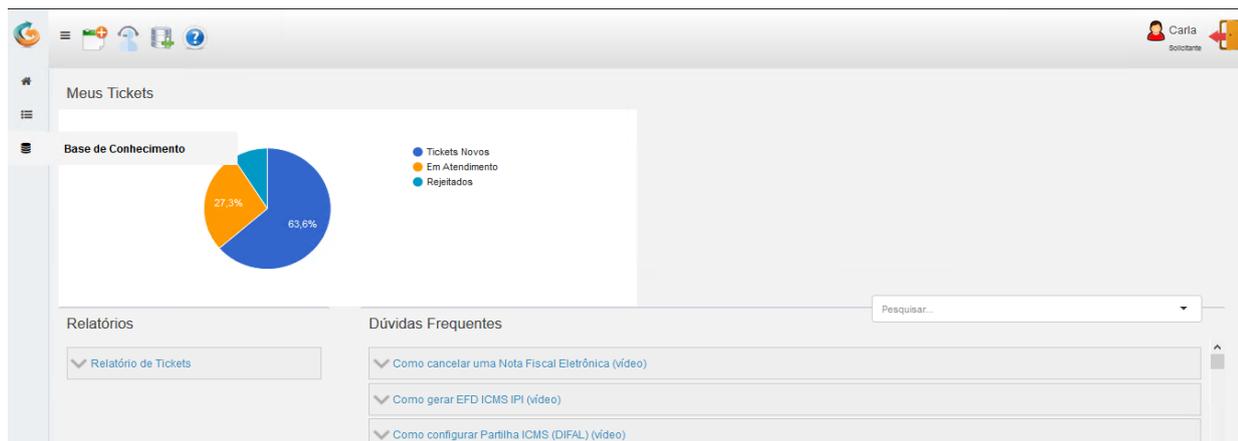
Obs: Caso você não possua ou não se lembre do usuário e senha solicite a coordenação técnica (anderson@total.com.br) ou via skype (anderson_totall).

Ratificando que apenas usuários comprovadamente treinados poderão possuir usuário para acessar o portal de atendimento.

1.3 Caso você tenha algum ticket pendente de aprovação para encerrar (para finalizar), aparecerá uma mensagem ao logar perguntando se deseja aprová-los.



1.4 Tela inicial com resumo de informações:



Esta tela mostrará um mapa com o resumo dos tickets (abertos, em atendimento e encerrados);

Também estará disponível formato para extração de informações sobre os tickets. Assim como acesso à base de conhecimento.

→ Passo 2: ABRINDO UM NOVO TICKET

2.1. Para abrir um novo ticket clique no ícone



que fica na parte superior da página.



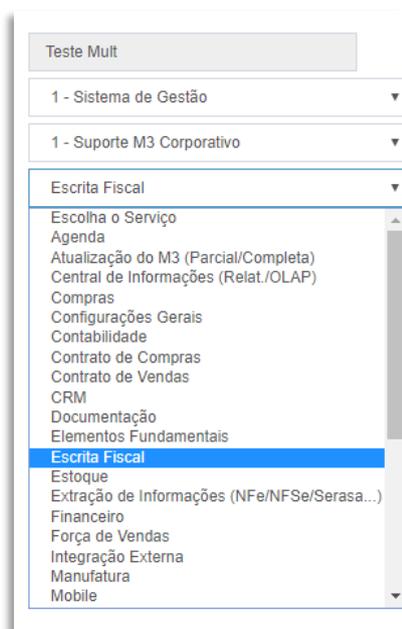
Será apresentada a seguinte tela de abertura de ticket:

The ticket opening form contains the following elements:

- A search bar with the name 'Carla' and a magnifying glass icon.
- A text input field labeled 'Informe o Assunto' with a 'Registrar o Ticket' button to its right.
- A rich text editor with a toolbar containing icons for bold (B), italic (I), underline (U), strikethrough (ABC), link (link icon), unlink (unlink icon), text color (A), background color (background color icon), font family (Sans Serif), font size (12), text color (I), text background color (background color icon), and a 'Macro' button.
- A text area with the placeholder text 'Descreva seu ticket aqui...'
- A vertical sidebar on the left with several dropdown menus: 'Empresa teste de integração', 'Escolha o Tipo', 'Escolha o Item', 'Escolha o Serviço', and 'Padrão'. Below these is a text input field for 'Informe a Versão'.
- An 'Anexos' (Attachments) section with a plus icon and a trash icon.

2.2. Deverão selecionar as informações, na seguinte ordem:

- **Tipo:** Sistemas de Varejo
- **Item/serviço:**
 - **Suporte TOTALL SISTEMAS** > para assuntos relacionados a tirada de dúvidas ou erros – em **SERVIÇO:** selecionar o módulo que deseja atendimento;



→ Passo 3: INFORMAÇÕES SOBRE TEOR DO TICKET

3.1. Em seguida você deverá informar um Assunto e a Descrição do ticket:
(Descreva estes dois campos com a máxima riqueza de informação possível, desta forma a resposta e a solução do ticket poderá ser mais rápida e eficaz.)

Assunto
<input type="text"/>
Descrição
<input type="text"/>

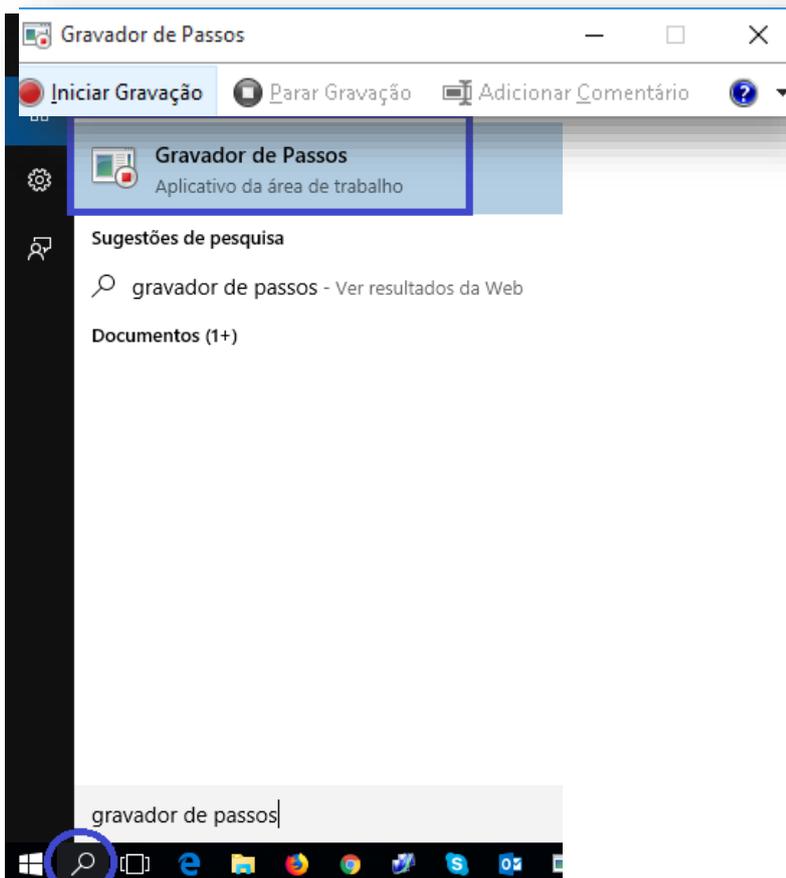
- ❖ Todo e qualquer ticket aberto deverá ter detalhada as seguintes informações:
- ✓ **Assunto:** o assunto deve resumidamente informar o tema a ser tratado no *ticket*.
Exemplo: Erro ao confirmar pedido de venda.
- ✓ **Caminho utilizado para reproduzir erro ou solicitação:**
Exemplo: Vendas / Pedidos de Vendas / Registrar Pedido de Vendas – Novo pedido
O erro ocorre ao digitar um novo pedido para um cliente do estado do PR.
- ✓ **Descrição detalhada:** do que ocorre, com informação sobre qual o documento que deve ser usado como exemplo, se for o caso. Exemplo: Utilizar nota fiscal 10125.
- ✓ **Versão atual** do sistema TOTALL SISTEMAS, pode ser informado no campo "descrição";
- ✓ **Imagens ou vídeos** são muito importantes para ajudar a ilustrar a solicitação/erro.



Obs: No caso de atendimentos sobre NFe, é importante sempre mandar a imagem da rejeição e o arquivo XML gerado.

Outro mecanismo de apoio é uma ferramenta gratuita do Windows “**gravador de passos**”, fica disponível na opção de consultas do sistema operacional, ou pelo comando: **psr.exe**

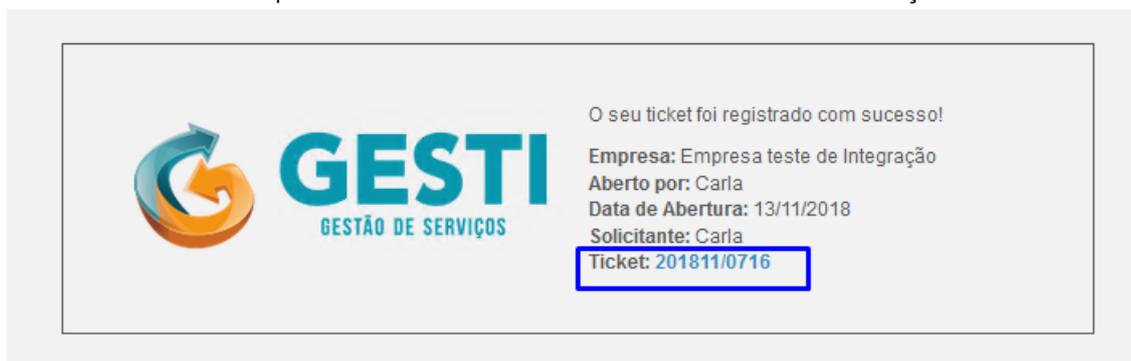
Para utilizá-lo, basta clicar em “iniciar gravação” selecionar todo o desktop para gravar tela cheia ou apenas parte da tela e fazer seu processo de trabalho que está com problemas normalmente. Ao finalizar, clicar em “parar gravação”. O windows criará um arquivo com o passo a passo do que foi executado, então basta salvar este arquivo e nos enviar, assim todo o detalhamento necessário já estará documentado.



→ Passo 4: CONFIRMAÇÃO DO TICKET

Ao finalizar a descrição do ticket e enviar print das telas e/ou vídeo via anexo, o cliente deverá **“REGISTRAR O TICKET”** com a sua solicitação.

Então, será mostrada uma mensagem de que o ticket foi registrado com sucesso e o número do ticket que será nosso controle interno desta solicitação.



Será enviado um e-mail (conforme e-mail cadastrado no gesti.eme4.inf.br/gesti) informando que o ticket foi registrado.

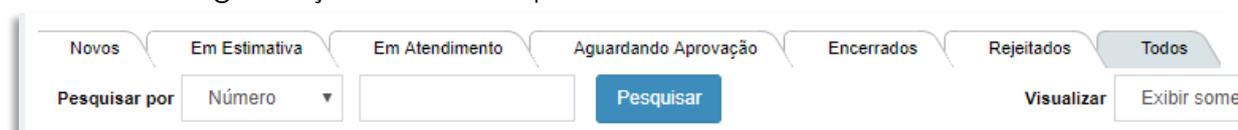
6. ACOMPANHANDO UM TICKET

6.1. Você poderá acompanhar o andamento do ticket através dos painéis de consultas, ao acessar o portal.

Clicando sobre o ícone do atendente "azul", será possível visualizar as abas com os tickets, conforme segue:



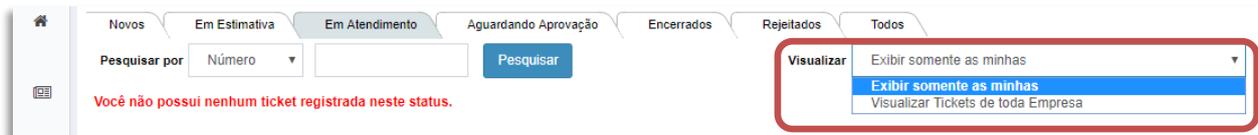
Estrutura de organização dos tickets por status:



Segue descrição de cada aba:

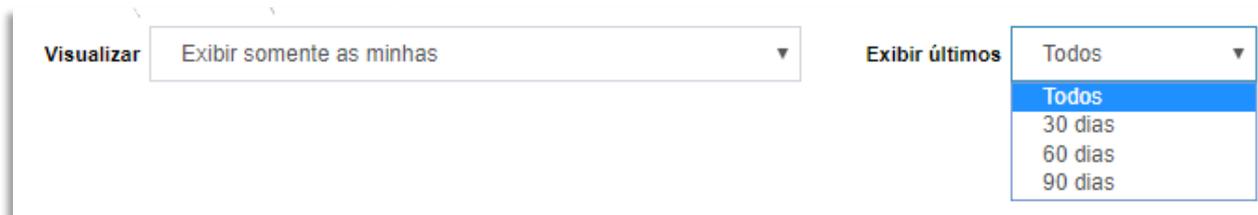
- ✓ **Novos:** Tickets novos incluídos e ainda não assumidos pelo atendente;
- ✓ **Em estimativa:** Tickets que estão em processo de análise técnica e triagem e/ou com proposta comercial aguardando aprovação;
- ✓ **Em atendimento:** Tickets que estão sendo atendidos, no responsável estará descrito o profissional que está atuando nele, seja do atendimento, programação ou qualidade;
- ✓ **Aguardando aprovação:** Assuntos que já tiveram retorno e estão aguardando a aprovação do cliente para encerrar, ou sua não concordância para voltar ao atendimento;
- ✓ **Encerrados:** Tickets aprovados pelo cliente e finalizados ou assuntos cujos quais ficaram mais de 15 dias aguardando aprovação do cliente e foram finalizados por falta de retorno, nesses casos não é possível realizar reabertura.
- ✓ **Rejeitados:** Assuntos que são rejeitados pela TOTALL, geralmente no caso de tickets abertos em duplicidade, no qual um destes é rejeitado;
- ✓ **Todos:** Listagem de todos os tickets independente do seu status.

Para visualizar os tickets de toda a empresa, independente do usuário solicitante é possível mudar o filtro para "Visualizar tickets de toda Empresa", do contrário ele mostrará apenas do usuário logado.

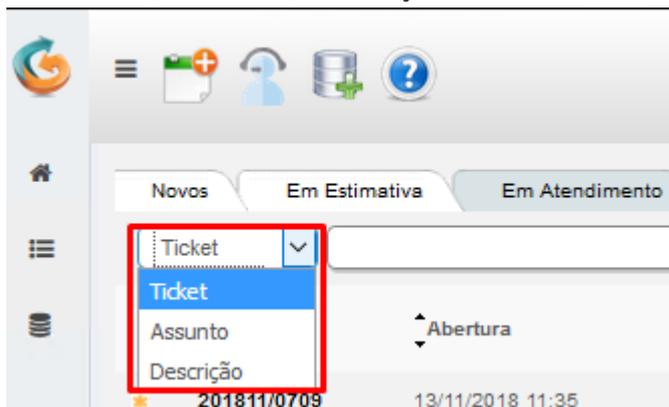


O filtro possibilita ainda:

- Filtrar tickets por tempo:



- Por Ticket / Assunto / Descrição



Para visualizar um ticket da lista basta clicar sobre ele.
Todas as tramitações realizadas no ticket serão enviadas também por e-mail.

6.2 o portal permite ainda tramitar nos tickets abertos por outros solicitantes.

6.3 Através da guia de consultas e pela situação do "status" é possível acompanhar o andamento de cada solicitação:

Novos		Em Estimativa		Em Atendimento		Aguardando Aprovação		Encerrados		Rejeitados		Todos	
Pesquisar por		Número		Pesquisar		Visualizar		Visualizar Tickets de toda Empresa		Exibir últimos		Todos	
Ticket	Abertura	De	Assunto	Prazo Entrega	Responsável	Status	Justificativa						
* 201709/0493	19/09/2017 15:40	Maria Caroline dos Santos Costa	Erro Reajuste Contrato venda - Base EME4	24/09/2017 15:43	Alexandre Quost	1. Repassada							
* 201709/0481	19/09/2017 11:37	Maria Caroline dos Santos Costa	Módulo Contratos - Ajustar Sistema Disponível	24/09/2017 11:40	Rafael Antonio Losi	3. Em Atendimento	Em análise e Simulação						
* 201709/0480	19/09/2017 11:29	Maria Caroline dos Santos Costa	Modulo Contrato - Campo descrição ocorrência não Lista	24/09/2017 11:30	Rafael Antonio Losi	3. Em Atendimento	Em análise e Simulação						
* 201709/0477	19/09/2017 11:17	Maria Caroline dos Santos Costa	Modulo Contrato - Campos ocultos	24/09/2017 11:19	Rafael Antonio Losi	3. Em Atendimento	Em análise e Simulação						
* 201709/0372	14/09/2017 13:31	Daiane Suelen Bertoldi	Script para incluir comissões no contas a receber	19/09/2017 13:32	Luiz Fernando Hoepers	1. Repassada							

7. MANTER DADOS ATUALIZADOS

É muito importante manter os dados atualizados para receber retorno das tramitações.

Para tanto, deve-se clicar no ícone do usuário e ir em > Perfil:

Editar Usuário

Nome* Empresa* Categoria* Data de Cadastro

Cliente* Departamento* Centro de Custo Localização

Nível de Acesso* E-mail* Telefone Ramal Celular

Grupo Permissão CEP Cidade Estado

Permissão de Relatorios Endereço Bairro Complemento

Login* Modo Login* Senha* Repita Senha* Foto

Skype* Observações

Será aberta uma página com os dados cadastrais que devem ser atualizados.
Necessário sempre atualizar o e-mail de contato.
Ao final da página clicar em "cadastrar".

8. PRIORIDADE DE ATENDIMENTO

Todos os atendimentos realizados obedecem a uma fila de chegada das solicitações que é organizada por data de abertura. Dependendo a severidade do problema apontado pelo cliente, este tickets poderá ser realocado para ter uma vazão mais rápida.

Consideram-se assuntos críticos:

- ✓ Tickets em que toda a empresa ou uma das suas áreas está parada com o sistema inativo, impactando diretamente no seu negócio. *Por exemplo:* emissão de notas fiscais. Nesses casos o atendimento será mais rápido e poderá ser paliativo até que a solução definitiva seja implementada.
- ✓ Tickets que demandem entrega de obrigações acessórias cuja data de entrega está próxima e necessitam de correções;

9. NÃO-CONFORMIDADES (ERROS)

Assuntos definidos como "Erros" serão enviados ao Desenvolvimento/Analista para identificar e corrigir a inconsistência.

Assim que finalizado será devolvido ao atendente que disponibilizará ao cliente um pacote parcial de correção para atualização.

O Cliente será responsável por atualizar a base com a versão enviada.

10. SOLICITAÇÕES E IMPLEMENTAÇÕES

A qualquer momento o Cliente poderá solicitar uma análise de implementação (alteração no sistema) que será enviada ao setor de triagem para definição do tempo envolvido para construção da análise e escopo do projeto. Esse orçamento será enviado pela área comercial e o ticket ficará na aba de "em estimativa".

Toda solicitação é passível de cobrança de análise técnica para devido andamento e proposta comercial de implementação.

As implementações serão realizadas em versões abertas para desenvolvimento (futuras) e liberadas em uma janela de nova versão conforme cronograma de desenvolvimento e liberação.

11. ENCERRAMENTO DOS TICKETS

11.1 Todo ticket, após envio de resposta ao cliente será finalizado com o status "aguardando aprovação do usuário" e cabe ao cliente encerrar concordando com a solução ou não.

Aprovação do Ticket

Aprovar

Não Aprovar

Aprovar com restrições.

Atualizar

Uma vez aprovado o ticket, o mesmo não poderá mais ser reaberto.

Caso não concorde com a solução ou ainda tenha dúvidas, o cliente deverá escolher a opção “**não aprovar**” e descrever o motivo.

11.2. Após finalizar o ticket, solicitamos que pontue a satisfação no atendimento, classificando-o:

Avaliar e Encerrar o Ticket

Como você avalia o atendimento do(s) analista(s):

1. Ótimo

2. Bom

3. Regular

4. Ruim

5. Péssimo

Avaliar e Encerrar Ticket

Obs: Após 15 dias aguardando um retorno do cliente quanto a solução do ticket e não havendo posicionamento ou tramitação do cliente o ticket será automaticamente encerrando, considerando que o cliente concordou com a solução informada.

12. SERVIÇOS – COBERTURA CONTRATUAL

Atividades cobertas e extra-contratual de manutenção mensal:

Motivos Origens Tickets	Responsável	Cobertura
Erros de sistema - (Bug's no software, não erros de processos).	TOTALL	Coberto
Atualização de Legislação Federal - (novas ou alterações de Leis).	TOTALL	Coberto
Instrução sobre funções do sistema. Tipo onde faz ou se é possível fazer (diferente de treinamento ao usuário, que é como fazer)	TOTALL	Coberto
Disponibilizar novas versões e releases do sistema	TOTALL	Coberto
Correções em relatórios padrões (Se originadas por atualização do software).	TOTALL	Coberto

Backup de banco de dados e aplicação (** salvo serviço contratado à parte) – tanto banco do sistema TOTALL como de mensagerias e aplicações.	CLIENTE	Não Coberto
Falha de hardware ou “Infra de TI” (ambiente do cliente, Equipamentos, banco de dados, instalações elétricas, rede, softwares diferentes do TOTALL, entre outros).	CLIENTE	Não coberto
Dúvidas de conceito ou de novas rotinas (Instrução para pessoas que não receberam treinamento do software através da TOTALL, ou novos treinamentos).	CLIENTE	Não coberto
Configuração de processos (cadastro de novas filiais / novas operações fiscais / tributação / entre outros cadastros comuns do sistema).	CLIENTE	Não coberto
Necessidades não atendidas nativamente pelo TOTALL (implementações ou mudança em processos já existentes no sistema).	CLIENTE	Não coberto
Validar informações geradas pelo software (validação de SPED, erros validador, balanços/balancetes, entre outros)	CLIENTE	Não coberto
Instalação e reinstalação dos Sistemas	CLIENTE	Não coberto
Alteração de layout de NF's, boletos, carnês, listas de preço, etiquetas e etc.	CLIENTE	Não coberto
Processo de atualizações do sistema, cópia e substituição dos executáveis.	CLIENTE	Não coberto

Importante: Serviços solicitados pelos clientes que não estiverem cobertos no contrato mensal deverão ser encaminhados a área de serviços e serão passíveis de cobrança, mesmo que atendidos pela equipe de suporte, com autorização prévia do cliente. Caso seja identificado ao final do atendimento que a origem está relacionada a assunto não coberto pelo contrato.

13. VERSÃO – ATENDIMENTO

O atendimento técnico prestará suporte na versão atual liberada pela TOTALL. A TOTALL fará correções do sistema e implementações na última versão disponível ao mercado.