



PROCEDIMENTO PARA REGISTRO DE CHAMADO TÉCNICO

Para agilizar o processo de atendimento do suporte técnico, elaboramos este documento visando tornar o atendimento mais eficiente visto que este é o interesse do cliente e a meta da Total.

1. A Total acredita que o bom atendimento a seus clientes é absolutamente essencial para concretizar seus objetivos e metas;
2. O departamento de serviços tem profunda importância nos resultados da empresa, e é atividade fim da mesma, tanto quanto desenvolver sistemas;
3. A prioridade máxima da empresa é manter nossos sistemas funcionando de acordo com a necessidade de nossos clientes, sobrepujando a todas as demais atividades da empresa.

Nossas ações são orientadas de acordo com estes princípios.

DICAS DE COMO RELATAR:

✚ “Modelo de E-mail” contendo informações importantes para registro do chamado:

Sistema Operacional:
Versão e Release:
Módulo:
Caminho para acesso à tela:
Descrição do chamado (Sintomas):
Mensagem de erro:
Dados da reprodução do problema:
Arquivos/Links Vinculados: (Anexar se necessário)

- 1 **Cada chamado deve conter um único assunto.** Não se deve cadastrar, em um único chamado, uma lista com vários assuntos. Desta forma o atendente responsável terá que distribuí-los em vários chamados, o que atrasará o início das correções.
- 2 **Informe o contexto.** Ao relatar um erro, a seqüência exata dos passos deve ser informada desde o início do programa. Estas informações, absolutamente completas e corretas, são extremamente necessárias para que o problema possa ser reproduzido, não sendo suficiente apenas a última instrução sem as instruções precedentes. Lembre-se também, de fornecer os arquivos da base, pois informações como “o problema acontece com períodos de pesquisa grande” ou “períodos pequenos de pesquisa”, são muito amplas para serem usadas, o que dificulta e atrasa a solução do problema.
- 3 **Seja preciso no relato.** Quando aparecer uma mensagem de erro relate exatamente qual foi, mesmo que não a tenha entendido. Quando um menu não funcionar, ou algo que deveria acontecer não acontece,

MATRIZ – Blumenau/SC

Telefone: 55 47 3340-2977

E-mail: comercial@total.com.br

FILIAL – São Paulo/SP

Telefone: 55 11 3255-7086

E-mail: comercial-sp@total.com.br

Escritório Comercial – Covilhã (Portugal)

Telefone: 351 275 957-008

E-mail: comercial-pt@total.com.br

Sites: www.total.com.br e www.total.com.br/bj

explique exatamente o que não acontece. A expressão “o sistema não funciona” além de generalizada, não especifica qual menu ou função está com problemas.

- 4 Não deixe margem para dúvidas de interpretação.** É muito importante dizer o que se esperava que determinada função fizesse. Apenas desta forma poderá ser identificado se há um erro na execução desta ou se ela está fazendo exatamente o que foi programada para fazer. Se o problema for descrito apenas como “Não era isto que eu queria”, por exemplo, os técnicos poderão executá-la, examinar e chegar a conclusão que o resultado obtido foi exatamente o que se esperava obter do sistema.
- 5 Descreva seu ambiente.** Apesar de mantermos uma base com informações sobre nossos clientes nem sempre dispomos de todos os detalhes. Assim, procure informar características que julgue importante em seu ambiente. Relatar informações sobre a plataforma, como marcas de hardware e versão. Se houver problemas com a instalação, então também serão necessárias informações sobre sistema operacional que gerencia a rede, versão do sistema do Banco de dados e do Cliente do banco de dados que estão sendo utilizados e demais configurações de ambiente.
- 6 A versão do sistema sempre deve ser informada.** Esta pode ser observada na opção *Ajuda* do menu. Se a versão for anterior a atual, certamente será solicitada uma atualização da mesma. É importante esclarecer que a cada nova versão, todo e qualquer erro relatado é corrigido em uma nova release. Existe grande chance de seu problema já estar resolvido na versão ou release atual.
- 7 Envie toda informação necessária.** Não importa se seu relato ficar extenso. Todas as informações devem ser bem detalhadas. Isso ajudará na solução do problema já em um primeiro contato. No entanto, é importante compactar os arquivos (*qualquer tipo de imagem capturada, log de Sql Monitor, etc...*) em formato ZIP e enviá-los como anexos. Ao enviar todas as informações (de forma bem detalhada), o cliente não precisa mais se preocupar em tentar descobrir a causa de um possível erro. A equipe de suporte técnico da Totall estará trabalhando para resolvê-lo tão logo quanto possível, da melhor maneira para o cliente.
- 8 Especificar o assunto no título do e-mail.** Para agilizar o direcionamento dos e-mails entre os atendentes do suporte técnico, é importante que o assunto da mensagem seja condizente com que for apresentado. Exemplo: *Relatório de contas a receber não traz totalizadores*. Evite títulos como: *Erro no sistema*.

PARA ONDE RELATAR:

- Chamados deverão ser abertos por e-mail ou registrados diretamente no site.
- Os clientes da Totall recebem e-mails próprios (ex.:suaempresa@totall.com.br), que são direcionados automaticamente ao Sistema de Atendimento ao Cliente (ponto focal), que é o responsável pelos atendimentos ao cliente. Isto torna o atendimento mais personalizado. Solicite seu e-mail caso ainda não tenha.
- Caso o cliente envie um e-mail diretamente para sac@totall.com.br este chamado demandará ser direcionado manualmente ao responsável o que poderá atrasar o atendimento.

COMO SERÁ CLASSIFICADO:

- Os chamados são classificados por severidade. Esta informação é essencial para que o atendente, os demais colaboradores da Totall e também o cliente, possam ter clareza quanto ao mesmo. Quanto mais crítico o problema menor será o tempo que teremos para resolvê-lo.

ACOMPANHAMENTO DE PROJETOS:

MATRIZ – Blumenau/SC

Telefone: 55 47 3340-2977

E-mail: comercial@totall.com.br

FILIAL – São Paulo/SP

Telefone: 55 11 3255-7086

E-mail: comercial-sp@totall.com.br

Sites: www.totall.com.br e www.totall.com.br/bi

Escritório Comercial – Covilhã (Portugal)

Telefone: 351 275 957-008

E-mail: comercial-pt@totall.com.br

- Na fase inicial de implantação de seu projeto será fornecida, ao cliente, uma senha para cada envolvido, para que este possa acompanhar o processo de implantação, conforme definições do projeto, via site da Totall (www.total.com.br). Este processo permite monitorar o andamento dos atendimentos prestado a cada chamado aberto. Os clientes que não possuírem a senha de acesso devem entrar em contato com o responsável pelo projeto de implantação para que o mesmo lhe informe o acesso. Em caso de dúvidas sobre a utilização deste recurso, no site da Totall, em Serviços On-line -> CheckList de Projetos a opção Tutorial de navegação do SAC/WORKFLOW, há uma animação com algumas explicações que poderão auxiliar no entendimento. Qualquer outra dúvida pode ser sanada com o ponto focal. Abaixo segue modelo da janela onde devem ser informados os dados para o acesso ao seu respectivo projeto.

Acompanhamento de Projetos

Acesso restrito:

Digite o CNPJ e sua senha:

CNPJ:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	/	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>
Usuário:	<input type="text"/>	Cliente	<input type="text"/>				
Senha:	<input type="password"/>						
<input type="button" value="Entrar"/>							

- Para cada chamado resolvido pelo ponto focal, será, automaticamente, enviada uma mensagem ao endereço de e-mail que abriu o chamado, solicitando a aprovação ou reprovação da solução encontrada. Este mecanismo permite que possamos estar cientes da realidade do cliente, tornando o atendimento mais dinâmico no sentido de obter soluções ou esclarecimentos rápidos para os chamados abertos. Abaixo segue modelo do e-mail que será enviado a cada chamado resolvido.

Chamado					
Número	Cancelados	Severidade	Título	Registrado por	Justificativa
001/11945	03/05/2004 18:42	4-Dúvida	COMO CADASTRAR MAIS DE UM ENDEREÇO PARA O MESMO PARCEIRO	GILMAR	Nenhuma

Selecione seu nome na lista ao lado:

Comentário sobre aprovação/reprovação:

Figura: LOGIN para acesso ao projeto

Aprovação: Aceito Reprovado

Diálogos

04/05/2004 10:22

De: GILMAR VERWIEBE JUNIOR

Gostaria de saber como faço para cadastrar mais de um endereço por Parceiro no TOTALL COMERCE ENTERPRISE

Figura: E-mail de Verificação de Solução para Chamado

- Além do e-mail solicitando a aprovação dos chamados individualmente, o responsável por toda a área de informática estará recebendo semanalmente um resumo dos chamados para que o mesmo possa ter conhecimento do que está acontecendo e assim tendo condições de gerenciar suas atividades relacionadas ao Totall Commerce Enterprise. Abaixo segue modelo do e-mail que será enviado semanalmente para todos os responsáveis.

Resumo de Chamados						
Abertos	Cancelados	Em Espera	A Aprovar	Reprovado	Aprovado	Todos
<u>2</u>	<u>13</u>		<u>564</u>	<u>1</u>	<u>9</u>	<u>589</u>

MATRIZ – Blumenau/SC

Telefone: 55 47 3340-2977

E-mail: comercial@total.com.br

FILIAL – São Paulo/SP

Telefone: 55 11 3255-7086

E-mail: comercial-sp@total.com.br

Sites: www.total.com.br e www.total.com.br/bi

Escritório Comercial – Covilhã (Portugal)

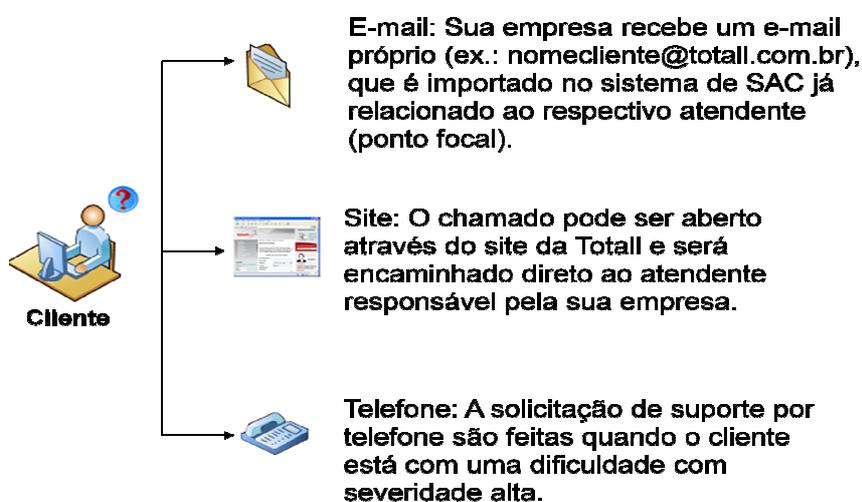
Telefone: 351 275 957-008

E-mail: comercial-pt@total.com.br

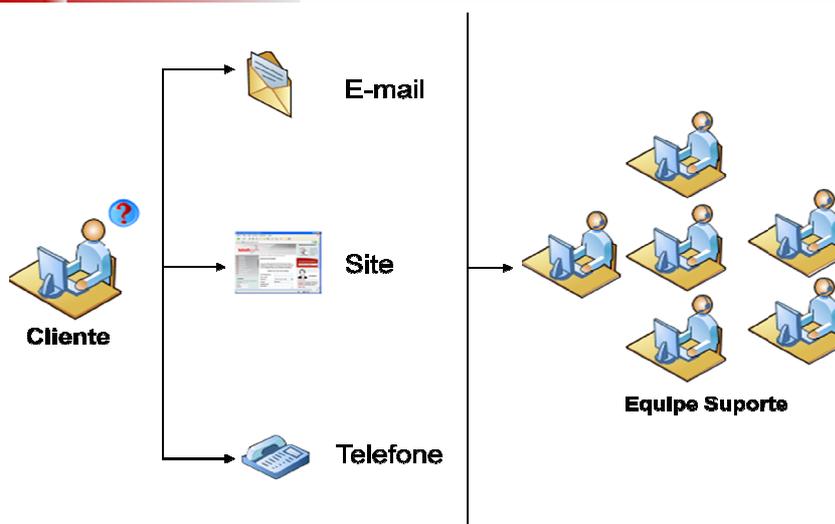
Chamados em aberto					
Número	Data Abertura	Severidade	Título	Registrado por	Justificativa
001/ 11786	27/04/2004 09:30	4-Dúvida	COMO UTILIZAR O TEF	GILMAR	Nenhuma

Chamados Resolvidos, Sem Aceite							
Número	Data Abertura	Data Fechamento	Tempo Solução	Severidade	Título	Registrado por	Justificativa
001/ 11919	30/04/2004 14:59	30/04/2004 15:09	0:10 Corridas	2-Missão C	RECEBIMENTOS PARCIAIS		Nenhuma

Solicitando Suporte



Solicitando Suporte



MATRIZ – Blumenau/SC

Telefone: 55 47 3340-2977

E-mail: comercial@total.com.br

FILIAL – São Paulo/SP

Telefone: 55 11 3255-7086

E-mail: comercial-sp@total.com.br

Sites: www.total.com.br e www.total.com.br/bi

Escritório Comercial – Covilhã (Portugal)

Telefone: 351 275 957-008

E-mail: comercial-pt@total.com.br