



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: **POP.110.00**

Sistema: **TOTVS RM**

Módulo: **GBAIS**

Processo: **ABERTURA DE CHAMADO**



CEUMA
GRUPO EDUCACIONAL
CEUMA FAMAZ UNIEURO

Este Procedimento Operacional Padrão define as etapas necessárias de como fazer Abertura de Chamado no Sistema TOTVS RM.

ELABORAÇÃO
<ul style="list-style-type: none">• _____• Analista de Processo• Claricelene Neves

APROVAÇÃO
<ul style="list-style-type: none">• _____• Coord. Desenv. de Sistemas• Michel Cordeiro

I. Canais de Atendimento;

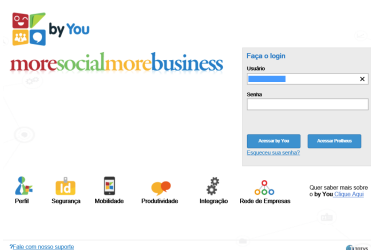
- a) A solicitação de atendimento SLC pode ser feita por meio dos canais de atendimento:



E-mail fq.ma.slc@totvs.com.br



Telefone: (98) 3311-7700

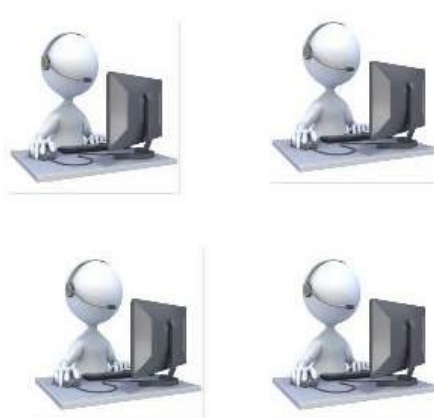


Internet - <http://187.94.61.61:10606/>

- b) Chamado recebido através do e-mail padrão, fq.ma.slc@totvs.com.br é direcionado ao (a) gestor do Suporte e assim distribuído para um recurso da equipe iniciar o atendimento.

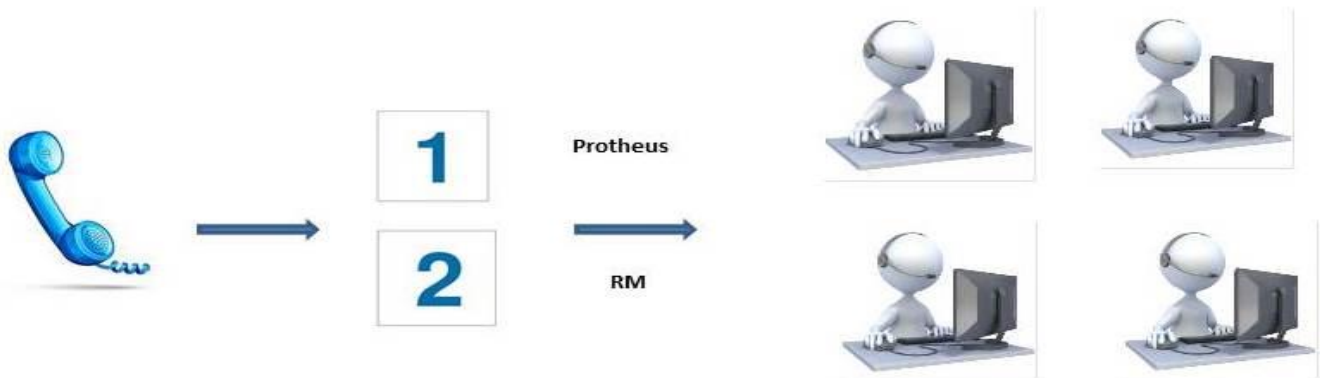


→ Gestor de Suporte →



fq.ma.slc@totvs.com.br

c) Quando a solicitação é recebida através do atendimento telefônico, o cliente é direcionado pela URA de acordo com a escolha das opções: 1- *Protheus* ou 2- *RM*, a partir da escolha um analista da equipe de Suporte recebe a chamada para em seguida iniciar atendimento.



(98) 3311-7700 URA – Opções

Para abertura do chamado diretamente via PORTAL, inicialmente deve-se acessar um navegador web (preferencialmente o Internet Explorer) no seguinte endereço:

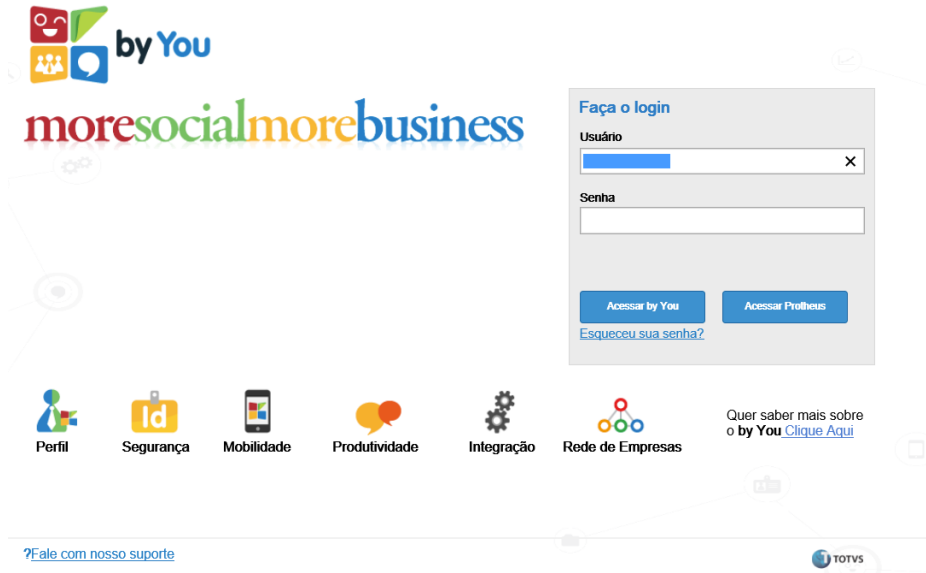
<http://187.94.61.61:10606/>

d) Será exibida a tela abaixo. Necessário deixar as opções selecionadas da forma que estão e clicar em "OK".

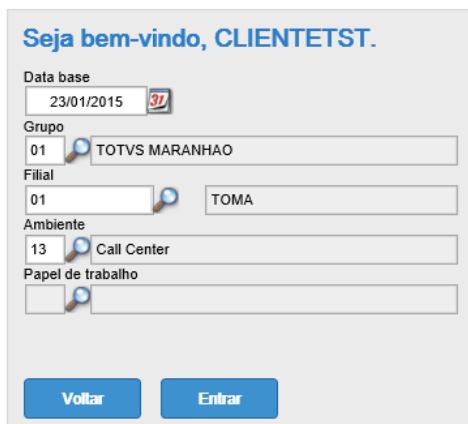


Tela de configuração do SmartClient HTML. O título é "TOTVS | SmartClient HTML". Há três menus suspensos: "Programa Inicial" com a opção SIGAADV selecionada, "Comunicação no cliente" com a opção TCP selecionada, e "Ambiente no servidor" com a opção KUVZ01 selecionada. Um botão "Ok" está na parte inferior direita.

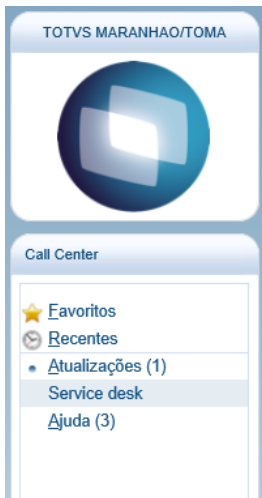
- e) Logo após coloque o seu usuário e senha e clique em “Acessar Protheus”.



- f) Em seguida é exibido as informações do acesso. Clique em “Entrar”.

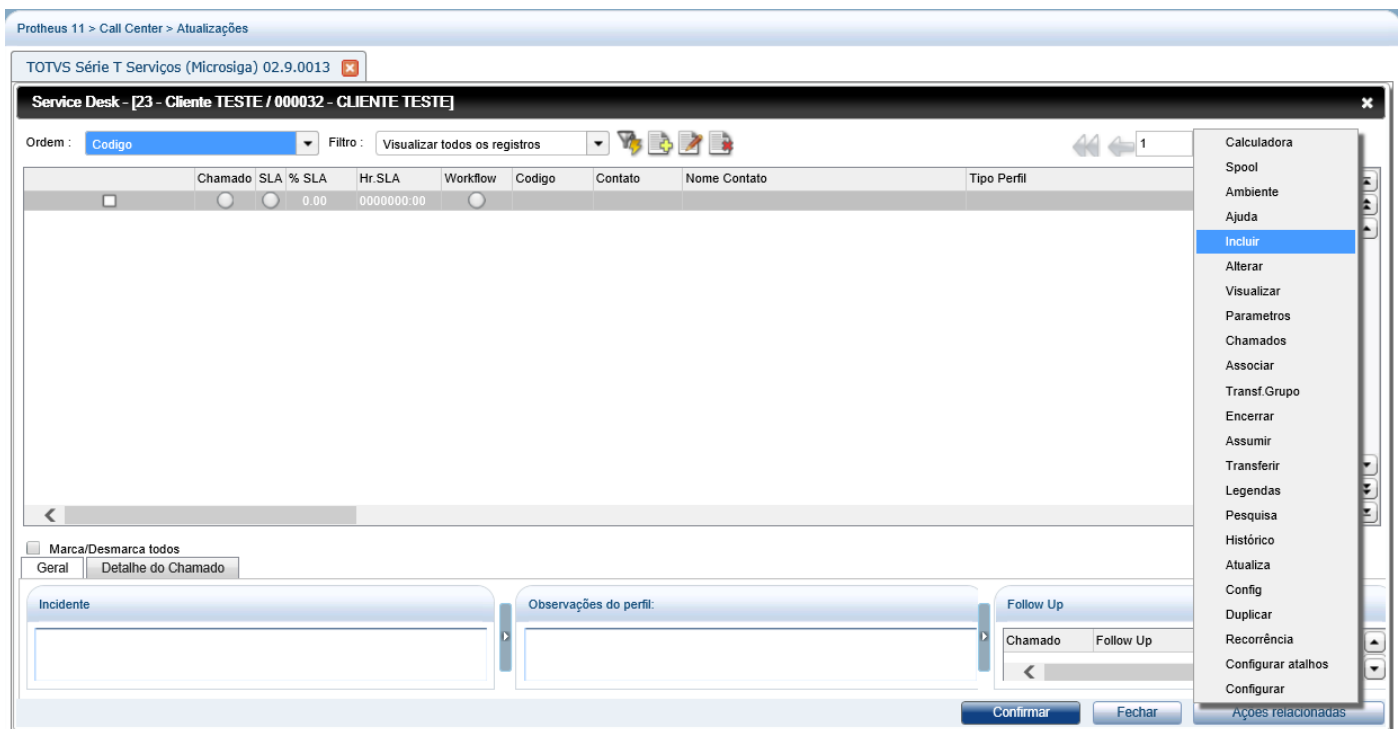


- g) Dentro do sistema é apresentado o menu ao lado esquerdo da tela. Selecione Atualizações > Service Desk para acessar sua tela de chamados.



Na tela de chamados é possível abrir, interagir e visualizar todos os chamados abertos e o status de cada um.

- h) Para incluir um novo chamado, vá em Ações Relacionadas > Incluir.



Após clicar em “Incluir”, a seguinte tela será exibida, onde deve-se preencher as informações conforme a necessidade. Essas informações são: Módulo do sistema que está se abrindo o chamado, criticidade do problema, resumo e incidente. Em seguida deve-se clicar no botão “Confirmar” para concluir a inclusão do chamado.

Obs 1.: Todos os campos com a lupa pode-se clicar nela ou apertar a tecla F3 para abrir uma lista de opções a serem selecionadas;

Obs 2.: No campo Email é possível acrescentar emails para envio do workflow. Os emails devem ser separados por ponto e virgula (;)

Protheus 11 > Call Center > Atualizações

TOTVS Série T Serviços (Microsiga) 02.9.0013

Atendimento - [23 - Cliente TESTE / 000032 - CLIENTE TESTE] - INCLUIR

Chamado Responsável Outros

Código* Contato* Nome Contato Entidade

003967

Tipo Perfil Nome Entidad

Cod Entidade Nome

Email DDD Telefone

Agendar retorno Data: 23/01/2015 Hora: 00:00

Item	Ocorrencia	Descricao	Acao	Descricao	Analista	Nome Analist	Equipe	Nome Equipe
001					000032	CLIENTE TESTE	23	Cliente TESTE

Confirmar Fechar Ações relacionadas

Na tela de número 5 existem outras opções também importantes, como a de alterar um chamado. Para alterar um chamado selecione o chamado que se quer interagir e clique em Ações Relacionadas > Alterar. A tela de número 6 será aberta com todas as informações do chamado escolhido e a interação no mesmo é possível incluindo uma nova linha de ocorrência. Os campos de Ocorrência, Ação e Observação tem que ser preenchidos. As Ocorrências podem ser: Solicitar Informações, Complementar Chamado, Rejeitar Solução e Encerrar Chamado.

Para visualizar o status do seu chamado, também pela tela de número 5, deve-se clicar em Ações Relacionadas > Legenda, onde será mostrado o significado de cada legenda da tela para facilitar a identificação de cada status.

Na área de seleção do cliente, deve-se selecionar a pessoa responsável pela Abertura do chamado.



Após início do atendimento o analista deverá realizar a abertura de chamado. Todos os contatos realizados com o cliente, sejam eles de detalhamento do problema, solicitação de informação, retorno da informação pelo cliente, definição da solução do problema, devem ser incluídos como interação para atualização do chamado, formalização do atendimento e transparência do atendimento.

II. A abertura de chamados e todas as interações serão automaticamente disparadas em Workflow para o e-mail do responsável/usuário cadastrado.

Dentro do atendimento de Suporte é possível o atendimento em 3 Níveis.

Nível 1 – Equipe SLC com perfil generalista, com foco no ERP do cliente (Microsiga Protheus ou RM) que atenderá a ligação, registrará o chamado, e, se possível, já atuará de imediato na solução do problema remotamente. Caso não seja possível a atuação imediata, registrará o chamado e retornará em breve com as interações (por telefone e/ou acesso remoto) visando a solução do mesmo dentro do SLA (Prazo de Atendimento) previsto.



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.110.00

Sistema: TOTVS RM

Módulo: GLOBAIS

Processo: ABERTURA DE CHAMADO



Nível 2 – Equipe de analistas especialistas de Implantação com foco no ERP do cliente (Exemplo: SIGALOJA do Microsiga Protheus, Educacional do RM etc.), que estará alocado remotamente sempre que solicitado pelo (a) coordenador (a) do SLC.

Nestes casos o analista Nível 1 (generalista) transferirá o chamado para o analista Nível 2 (especialista), que atenderá o cliente, registrará a solução, validará com o cliente e encerrará o respectivo chamado;

Nível 3 – Quando no *Nível 1 ou Nível 2 detectarem que existe uma não conformidade de produto ERP em uso no cliente, que exija a atuação da equipe de desenvolvimento da TOTVS S/A.*

Nestes casos o chamado para a TOTVS S/A será aberto pelo pessoal de atendimento local do SLC, e terá seu número (TOTVS S/A) registrado no chamado local (TOTVS MARANHÃO) originalmente aberto pelo cliente.

Será em seguida compartilhado com a coordenação do SLC, e sempre que possível intervir junto aos líderes das áreas da TOTVS S/A solicitando prioridade sempre que necessário e monitorando o chamado da TOTVS S/A até que o mesmo retorne para a equipe local aplicar a correção e validar com o cliente ou acompanhar a solução aplicada pela TOTVS S/A .

Os atendimento remotos são feitos através da ferramenta LogMeIn Rescue. Caso seja necessário a utilização de outra ferramenta similar de mercado iremos comunicar ao cliente para novo procedimento.