



MANUAL DO USUÁRIO SUPORTE TÉCNICO CMC CORP



SUMÁRIO

Apresentação	2
Funcionalidades do portal	2
Tipos de chamado	3
Status de Chamado	4
Grupos de Atendimento.....	5
Fluxos de Atendimento dos chamados	7
Acesso ao Portal	9
Tela Inicial do Portal	10
Criando um Chamado	11
Consulta aos Chamados	16

APRESENTAÇÃO

O Portal HelpDesk CMCorp é uma solução de abertura e acompanhamento de chamados, que utiliza as melhores práticas de gerenciamento de serviços para os usuários das Soluções CMFlex, TotalCorp e TotalPrev, e disponibiliza recursos e serviços que facilitam sua interação com o serviço de suporte técnico.

O serviço de suporte técnico recebe e trata todas as demandas recebidas, através do Portal, realizando o controle dos chamados desde a sua criação até o seu encerramento, e garante o atendimento das solicitações dentro dos prazos acordados com os clientes.

Neste manual são abordadas as funcionalidades básicas para a utilização do Portal.

FUNCIONALIDADES DO PORTAL

- Abertura e acompanhamento de chamados pelos profissionais autorizados do cliente em site web e celular;
- Consulta a Base de Conhecimento e Documentação dos sistemas;
- Cadastro centralizado dos usuários dos clientes;
- Envio de relatórios automáticos com o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço.

TIPOS DE CHAMADO

O Chamado é a unidade básica do Serviço de Suporte Técnico da CMCorp e contém uma solicitação de um cliente. Os chamados devem ser classificados, pelo próprio cliente, de acordo como o seu propósito, em um dos itens descritos abaixo:

- **Dúvida:** refere-se a esclarecimentos sobre o uso de funcionalidades dos sistemas contratados;

- **Solicitação de Serviços:** refere-se a um dos serviços listados abaixo:
 - criação de uma nova funcionalidade;
 - criação de nova tela ou de novo campo em tela;
 - criação de um novo relatório;
 - criação de campo ou filtro em relatório;
 - alteração de layout de relatórios;
 - criação ou alteração de regras de negócio;
 - criação ou alteração de BPM;
 - criação ou alteração de dashboards;
 - aplicação de treinamentos;
 - realização de visita técnica;

- **Defeito | Mau Funcionamento:** refere-se a um comportamento inesperado do sistema, interpretado pelo usuário como defeito, erro ou mau funcionamento;

- **Incidente:** refere-se a indisponibilidade ou instabilidade do sistema.

SITUAÇÃO DO CHAMADO

- **Aberto:** indica que um chamado foi aberto pelo cliente;
- **Analista Tratando:** indica que o chamado está sendo atendido por um analista. Este analista poderá ser do Grupo N1, N2, PM, PO ou Serviços Profissionais;
- **Escalado:** indica que o chamado foi escalado para um novo Grupo de atendimento (N2, PM, PO ou Serviços Profissionais);
- **Pendente:** indica que o chamado necessita de maiores detalhamentos do cliente, pois o contido no chamado não pode ser resolvido sem os devidos esclarecimentos do cliente;

Atenção! Essa situação será alterada, automaticamente para **FECHADO**, após decorridos 15 dias sem resposta do cliente;.

- **Pendente Publicação pelo Cliente:** ocorre quando a CMCorp oferece uma solução para um Chamado do Tipo Defeito ou Mau Funcionamento, e indica que o cliente ainda não liberou para testes e homologação internos em sua infraestrutura. Esta situação só se aplica quando a instalação é “on premise”, ou seja, infraestrutura do cliente;
- **Aguardando Desenvolvimento:** ocorre quando a equipe de desenvolvimento está trabalhando na elaboração da solução ou evolução solicitada pelo cliente;
- **Aguardando Implementação:** ocorre quando a solução ou evolução foi concluída e está aguardando o envio e publicação para o cliente;
- **Resolvido:** indica que o chamado foi resolvido;

Atenção!

Essa situação será alterada, automaticamente para **Fechado**, após 5 dias sem resposta do cliente;

Essa situação será alterada, automaticamente para **Analista Tratando**, caso o cliente responda em até 5 dias;

- **Fechado:** Situação final do chamado. O status do ticket é alterado para fechado quando:
 - O usuário fechar o chamado;
 - Automaticamente depois de decorrido o período de 5 dias para os tickets que estiverem com o status **Resolvido** sem manifestação do cliente;
 - Automaticamente depois de decorrido o período de 15 dias para os tickets que estiverem com o status **Pendente** sem manifestação do cliente;

GRUPOS DE ATENDIMENTO

O Serviço de Suporte Técnico é prestado por profissionais da CMCorp divididos em grupos com funções específicas relacionadas ao processo de atendimento a saber:

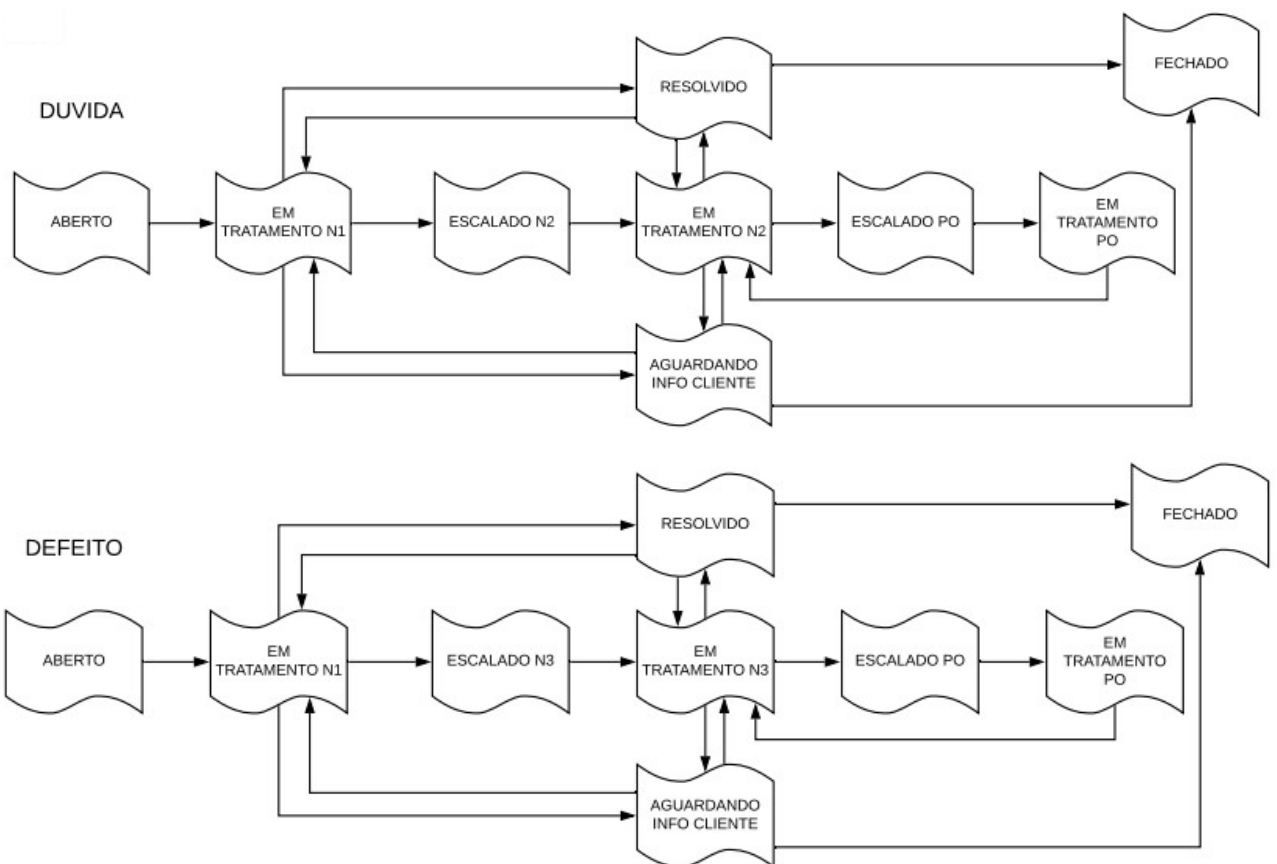
- **N1:** responsável pelo primeiro atendimento de um chamado, de forma a resolver dúvidas ou problemas conhecidos e, ainda, ratificar ou retificar os chamados quanto ao Tipo e Prioridade, solicitar mais informações ao cliente quando necessário, bem como encaminhar os chamados que não estejam em sua alçada ou capacidade de solução.
- **N2:** responsável pela solução de dúvidas ou problemas mais complexos ou ainda não conhecidos, reclassificar chamados já triados pelo N1 e realizar o encaminhamento de chamados fora da sua alçada ou capacidade de solução.

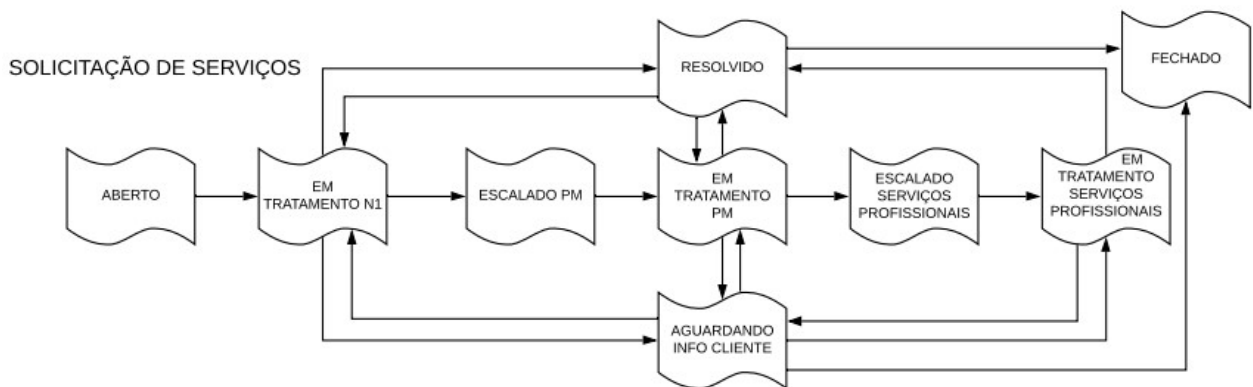
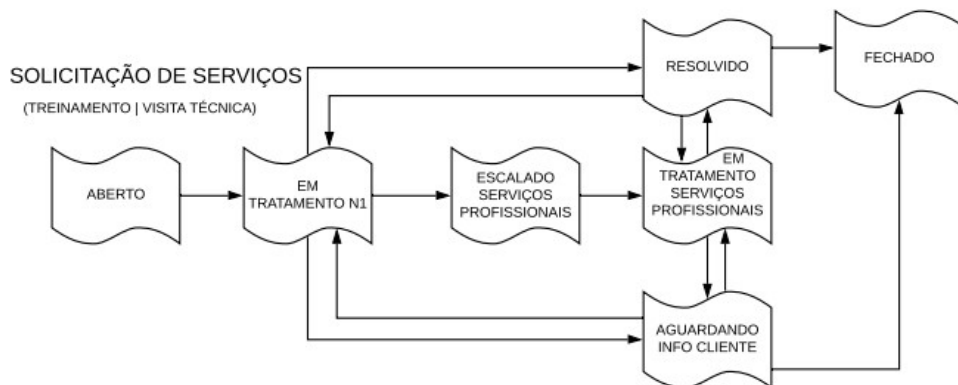
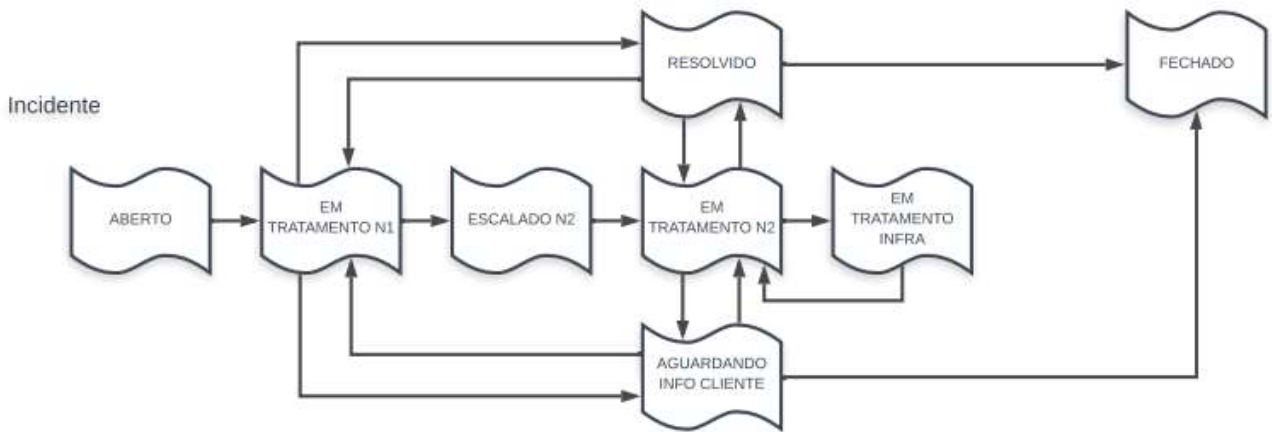
- **PO:** Sigla para Product Owners, grupo de profissionais da CMCorp responsáveis pelo desenho e implantação de soluções técnicas para evolução ou correção de erros dos sistemas.

- **PM:** Sigla para Product Manager, grupo de profissionais da CMCorp responsáveis pela evolução e competitividade dos sistemas. Avaliam as Solicitações de Serviço que envolvem criação de novas funcionalidades, verificando e definindo:
 - se as novas funcionalidades devem ser implementadas;
 - se as novas funcionalidades agregam usabilidade a todos os clientes e, neste caso, a solicitação de serviço será realizada sem custo;
 - caso as novas funcionalidades atendam ao cliente solicitante e que poderá eventualmente servir a outros clientes, a solicitação de serviço é encaminhada à Diretoria de Serviços para elaboração de uma proposta para o cliente, com o esforço, preço e prazo.

- **Serviços Profissionais:** Grupo de profissionais da CMCorp responsáveis pela execução de serviços solicitados e cuja proposta foi aprovada pelo cliente;

FLUXOS DE ATENDIMENTO DOS CHAMADOS





ACESSO AO PORTAL

Para que os usuários do cliente tenham acesso ao Portal HelpDesk CMCorp é necessário cadastrá-los previamente.

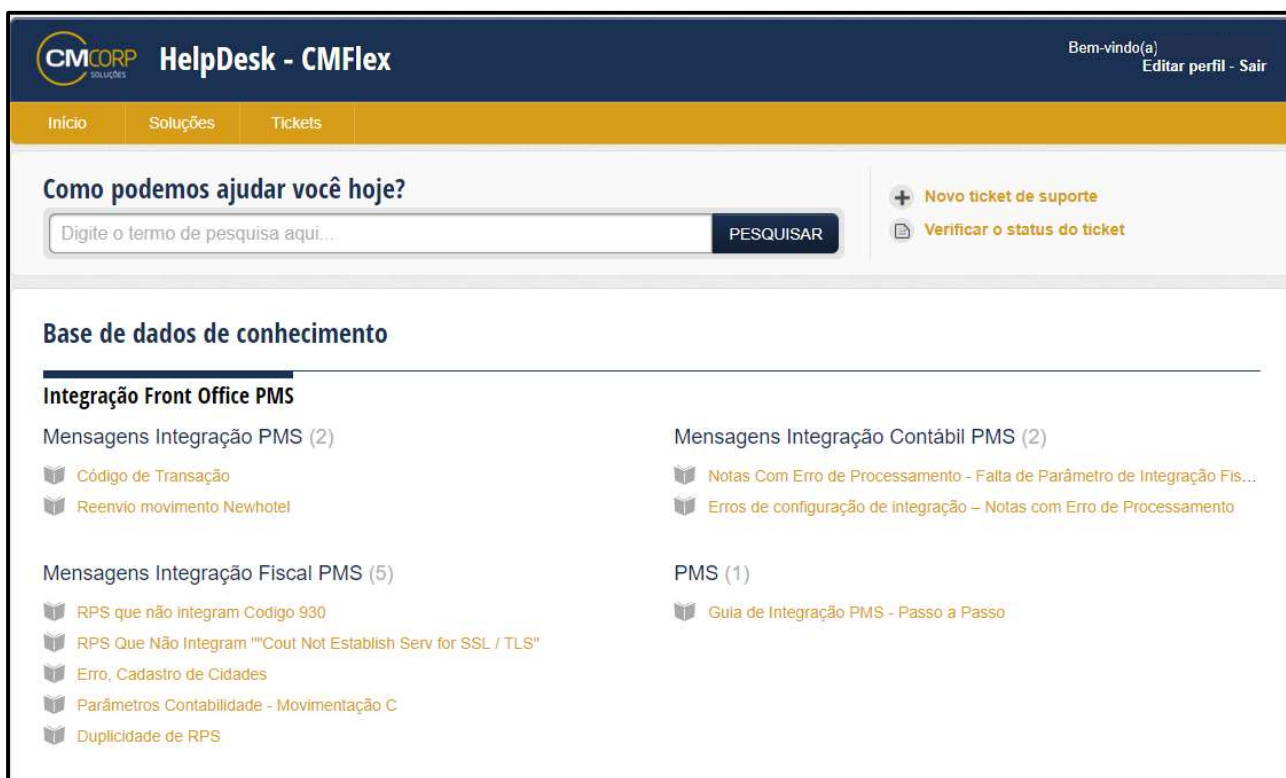
O responsável do cliente pelo contrato deve enviar para gerenciadesuporte@cmcorp.com.br a relação de usuários com os seguintes dados:

Nome Completo
E-mail corporativo
Skype (não obrigatório)
Cargo
Departamento / Setor
Telefone celular
Telefone fixo com ramal

Cada usuário receberá suas credenciais através do e-mail corporativo informado e poderá usar os serviços acessando: <https://suporte.cmcorp.com.br>

TELA INICIAL DO PORTAL

Após o acesso no sistema, será aberta a tela inicial, conforme abaixo:



Neste momento, o usuário poderá optar por:

- Alterar sua senha;
- Criar um chamado;
- Verificar a situação de um chamado específico;
- Consultar a Base de Conhecimento CMCorp.

CRIANDO UM CHAMADO

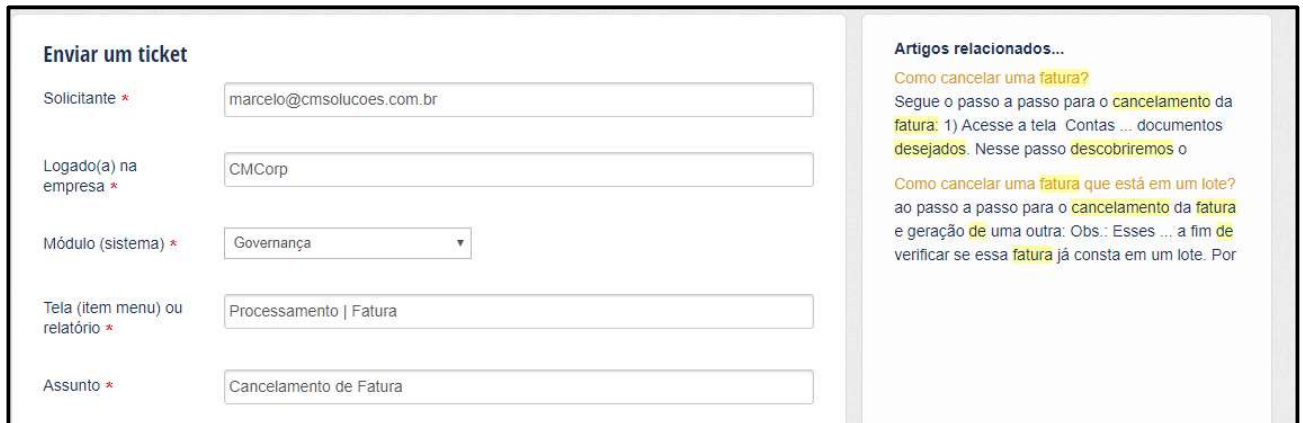
Para cadastrar um chamado é necessário seguir os passos abaixo:

1. Clicar no botão **Novo ticket de suporte**.
2. Preencher o Formulário de criação do chamando informando:
 - **Solicitante:** Neste campo será exibido o e-mail do usuário logado no portal. O usuário poderá adicionar um e-mail na cópia do Chamado, por meio do botão **Adicionar Cc**.
 - **Versão:** Indique a versão do sistema onde ocorre o problema que será relatado.
 - **Work Item:** Neste campo será exibido o número do Work Item referente à solicitação de serviço ou ao defeito informado pelo cliente, caso se aplique.
 - **Work Item Prazo:** Neste campo será exibido o prazo do Work Item referente à solicitação de serviço ou ao defeito informado pelo cliente, caso se aplique.
 - **Logado na Empresa:** Informe a empresa na qual deve estar logado, caso o usuário trabalhe para mais de uma empresa, em uma base multi-empresa.
 - **Módulo:** Informe o sistema referente à dúvida / defeito / solicitação de serviço / incidente.
 - **Tipo:** Selecione a opção referente ao tipo de Chamado que está abrindo.
 - **Dúvida:** Esta opção permite a seleção dos seguintes subtipos:
 - **Cadastro:** Dúvidas sobre Cadastros.

- **Parametrização:** Dúvidas sobre Parametrizações.
 - **Lançamentos:** Dúvidas sobre Lançamentos.
 - **Operação:** Dúvidas sobre Operações.
 - **Consulta:** Dúvidas sobre Consultas, como relatórios ou consultas em tela.
 - **Outros:** Dúvida que não corresponda a nenhum dos subtipos acima.
- **Solicitação de Serviços:** Esta opção permite a seleção dos seguintes subtipos:
 - **Regra:** Solicitar a implementação ou alteração de uma regra.
 - **Relatório:** Solicitar a criação de um relatório ou a implementação de filtros e campos em um relatório já existente.
 - **Funcionalidade:** Solicitar uma nova funcionalidade.
 - **Banco de Dados:** Solicitar, excepcionalmente, alteração via Banco de Dados.
 - **Treinamento:** Solicitar um treinamento (o atendimento a esta solicitação será remoto e excepcionalmente presencial).
 - **Visita Técnica:** Solicitar uma visita técnica.
 - **Defeito / Mau Funcionamento:** Esta opção permite relatar um comportamento anormal ou não esperado relacionado diretamente ao sistema em uso. Ao selecioná-la serão exibidos os seguintes subtipos:

- **Msg de Erro Não Tratado:** Relatar uma mensagem de erro não tratado. Erros não tratados são aqueles que exibem mensagens genéricas no sistema em uso, do navegador ou do sistema operacional.
- **Operação Não Pode ser Realizada:** Relatar que a operação desejada não foi realizada.
- **Comportamento Diferente do Esperado:** Relatar que o sistema apresentou um comportamento diferente do esperado.
- **Incidente:** Esta opção permite relatar uma situação não diretamente relacionada aos sistemas fornecidos, mas que dificulta ou impossibilita o uso dos mesmos. Ao selecioná-la serão exibidos os seguintes subtipos:
 - **Sistema Inoperante:** Relatar que o sistema está inoperante ou inacessível.
 - **Baixo Desempenho:** Relatar que o sistema está apresentando um baixo desempenho, dificultando o uso de determinadas funcionalidades.
- **Status:** Neste campo será exibido o status do chamado, conforme explicado no item [Situação de Chamado](#).
- **Tela (item menu) ou Relatório:** Informe a tela ou relatório referente à dúvida / defeito / solicitação de serviço / incidente.
- **Assunto:** Informe um título claro e objetivo para o assunto referente ao chamado.

Dica – Ao informar a descrição do seu chamado, será exibido ao lado da tela de abertura de chamado, os artigos relacionados (Soluções) que possam ajudar a resolver o motivo da sua abertura.



Enviar um ticket

Solicitante *

Logado(a) na empresa *

Módulo (sistema) *

Tela (item menu) ou relatório *

Assunto *

Artigos relacionados...

Como cancelar uma fatura?
Segue o passo a passo para o cancelamento da fatura: 1) Acesse a tela Contas ... documentos desejados. Nesse passo descobriremos o

Como cancelar uma fatura que está em um lote?
ao passo a passo para o cancelamento da fatura e geração de uma outra: Obs.: Esses ... a fim de verificar se essa fatura já consta em um lote. Por

- **Descrição:** Informe uma descrição, detalhada e objetiva, evitando abreviar palavras e, sempre que possível, anexando telas, relatórios marcados com o problema, quaisquer evidências a fim de explicar sua dúvida / defeito / solicitação de serviço / incidente.
- **Código no Cliente:** Neste campo indique, caso se aplique, o número do código do chamado no sistema de controle de chamados internos do cliente.
- **Impacto Oper.:** Prioridade referente ao chamado. Para classificar a prioridade do chamado, o usuário deverá levar em consideração a seguinte definição:
 - **Urgente:** Indisponibilidade completa, funcionamento incorreto ou incapacidade do usuário utilizar funcionalidades do sistema cuja inoperância nas próximas 24 horas pode causar problemas ao cliente.
 - **Alta:** Indisponibilidade, mesmo que parcial, baixo desempenho, funcionamento incorreto ou incapacidade do usuário de utilizar

funcionalidades do sistema cuja inoperância nas próximas 48 horas pode causar problemas moderados ao cliente.

- **Média:** Indisponibilidade, mesmo que parcial, baixo desempenho, funcionamento incorreto ou incapacidade do usuário de utilizar funcionalidades do sistema cuja inoperância nas próximas 96 horas pode causar problemas moderados ou pequenos ao cliente.
 - **Baixa:** Indisponibilidade, mesmo que parcial, baixo desempenho, funcionamento incorreto ou incapacidade do usuário de utilizar funcionalidades do sistema cuja inoperância nas próximas 168 horas tem baixo ou nenhum impacto para o cliente.
- **Designado para:** Neste caso será exibido o Analista de Suporte, responsável pelo chamado.

Após o preenchimento completo dos campos do chamado, deve-se clicar no botão **Enviar** para criar o chamado dentro do Portal da CMCorp.

Após enviar o chamado, o usuário é direcionado para tela na qual poderá atualizar qualquer detalhe do chamado e / ou enviar alguma informação adicional.

CONSULTA AOS CHAMADOS

Para visualizar os status dos seus chamados, realize o seguinte procedimento:

1. Na tela inicial do Portal, clique no botão **Tickets**, localizado no menu do Portal, ou clique no botão **Verificar o status do ticket** para acessar seus chamados criados. Ambos levarão o usuário para a mesma tela. Caso o usuário saiba o número do seu chamado, pode inserir diretamente na caixa **Como podemos ajudar você hoje?**



Após clicar nos botões explicados acima, o usuário será encaminhado para uma tela onde poderá visualizar todos os seus chamados criados.

Observação: O Portal HelpDesk CMCorp enviará notificações aos usuários de forma automática, via e-mail, após a ocorrência de diversos eventos, tais como abertura, atualização e fechamento de chamados.