

Abertura de Chamado para apoio em Implantações

INSTRUÇÃO DE ABERTURA DOS CHAMADOS

O acesso é via WORKFLOW, que pode ser acessado com as credenciais do consultor em um dos Links:

wf.linx.com.br

wfweb.linx.com.br

wfweb2.linx.com.br

Com o chamado aberto, vamos prestar o auxílio se comunicando pela ferramenta Teams e acesso remoto, quando assunto demandar.

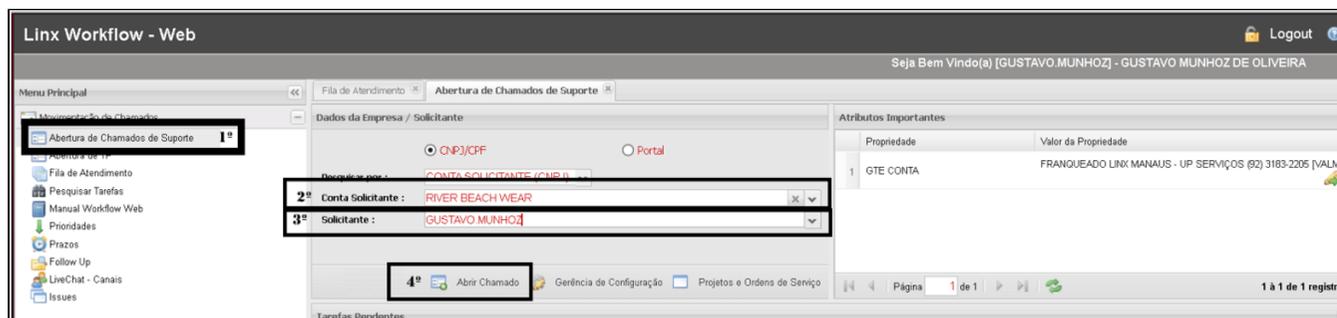
A seguir, os passos no WF de como e o que preencher no chamado.

1º clicando em Abertura de Chamado de Suporte;

2º utilizar o CNPJ da Franquia;

3º no campo solicitante seleciona o nome do solicitante, o próprio colaborador que está abrindo o chamado;

4º clica em abrir chamado e caso apareça um pop-up de cliente em projeto, pode dar ok sem problemas:



Título, Script e Taxonomia

1º - No campo "Resumo da Solicitação", é o campo para o título do assunto do chamado.

2º - No campo "Detalhes da Solicitação", é o campo para preencher com o Script abaixo:

CNPJ: (CNPJ da empresa em atendimento)

Nome: (Nome do consultor para acionamento no Teams)

Assunto: (aqui você deve descrever um breve resumo do que precisa de forma clara)

Detalhes: (detalhes do problema e passos para reproduzi-lo, além de anexar evidências. Aqui você deve detalhar com a maior quantidade de informações possíveis para que possamos simular. Complemente anexando print de telas, vídeo, PDF, Excel, Word, etc.)

3º - No campo "Passos para a Reprodução do problema", é o campo para incluir os passos e evidências:

Detalhes do problema e passos para reproduzi-lo, além de anexar evidências. Aqui você deve detalhar com a maior quantidade de informações possíveis para que possamos simular. Complemente anexando print de telas, vídeo, PDF, Excel, Word, etc.)

4º - No campo "Anexar Arquivo" é a opção para fazer upload da evidência, preferencialmente, se for mais de um artefato, compacte todas em um so zip. Limitado a 50mb. Caso seja superior, o mais indicado é realizar Upload em hospedagem Cloud e compartilhar o link no texto do campo "Passos para a reprodução do problema":

Abertura de Chamados

Informações da Conta e do Solicitante

Dados do Cliente

Cliente : 01132933 - RIVER BEACH WEAR
Solicitante : GUSTAVO MUNHOZ Telefone : (00) 0000-0000 * Celular : (47) 99200-9042 * E-mail : GUSTAVO.MUNHOZ@LINX.COM.BR *

Meio de Comunicação / Fila

Fila de Atendimento : Para a sua fila, não é necessário preencher. x Meio de Comunicação : Complexidade : Indefinida

Descrição da Solicitação

Classificação da Solicitação

Unidade de Negócio : *

Resumo da Solicitação 1º

TÍTULO DO CHAMADO *

Detalhes da Solicitação 2º

Nome do Colaborador Linx: (Nome do ponto focal na automação para acionamento no Teams) *
Usuario do Colaborador Linx: (usuario de rede Nome.sobrenome) *
CNPJ: (CNPJ da empresa em atendimento)
Empresa: (citar empresa do portal com a necessidade)

Tamanho Máximo 2500 caracteres Words: 93 Chars: 552

Passos para a reprodução do problema 3º

detalhes do problema e passos para reproduzi-lo, além de anexar evidências. Aqui você deve detalhar com a maior quantidade de informações possíveis para que possamos simular. Complemente anexando print de telas, vídeo, PDF, Excel, Word, etc]

Tamanho Máximo 500 caracteres Words: 42 Chars: 241

Anexar Arquivo 4º

Base de Conhecimento Salvar Tarefa

5º - Os dados de contato não podem ficar em branco, quando abrimos com o nosso acesso como é o caso da imagem, são nossos dados, mas se selecionarmos os do cliente, é importante que os dados sejam os corretos;

6º - Meio de comunicação, deve ser "WORKFLOW INTERNO", para mantermos um padrão;

7º - A Complexidade vamos manter "Alta", para mantermos um padrão.

⚠️ Atenção!!! É necessário confirmar se o e-mail esta correto, para recebimento das movimentações dos chamados e pesquisa NPS.

The screenshot shows a window titled "Abertura de Chamados" with a sub-header "Informações da Conta e do Solicitante". It contains two main sections: "Dados do Cliente" and "Meio de Comunicação / Fila".

Dados do Cliente:

- Cliente : 01132933 - RIVER BEACH WEAR
- Solicitante : GUSTAVO.MUNHOZ
- Telefone : (00) 0000-0000
- Celular : (47) 99200-9042
- E-mail : GUSTAVO.MUNHOZ@LINX.COM.BR

Meio de Comunicação / Fila:

- Fila de Atendimento : Para a sua fila, não é necessário preencher.
- Meio de Comunicação : WORKFLOW INTERNO
- Complexidade : Alta

Annotations in the image include a "5º" next to the client name, a "6º" next to the queue field, and a "7º" next to the complexity field.

Taxonomia:

Selecionar a taxonomia para apoio a implantação no ato da abertura:

Unidade de Negócio do time de apoio: CORPORATIVO - FRANQUIAS E PARCEIROS LSP

Tipo de solicitação: Pode ser Incidente ou service request (preferencialmente abrir como Incidente, para que tenha peso na celeridade)

Produto: PARCEIROS E FRANQUIAS LSP

Módulo: ATENDIMENTOS LINX MICROVIX

Sub Módulo: ATENDIMENTO AO CONSULTOR

Detalhe: SUPORTE IMPLANTAÇÃO (Também incluímos para Wishlist para abertura de melhorias)

Classificação da Solicitação

Unidade de Negócio : CORPORATIVO - FRANQUIAS E PARCEIROS LSP *
 Tipo de Solicitação: Incidente *
 Produto : PARCEIROS E FRANQUIAS LSP *
 Módulo : ATENDIMENTOS LINX MICROVIX *
 Sub Módulo : ATENDIMENTO AO CONSULTOR *
 Detalhe : SUPORTE IMPLANTAÇÃO *

Indisponibilidade: SIM
 Alternativa: NÃO

⚠ Atenção!!! Selecionando a taxonomia na abertura, da forma aqui orientada, o chamado após clicar no botão para "SALVAR", é encaminhado automaticamente para a fila de apoio, não sendo necessário mais nenhuma ação.

Quais são os prazos dos chamados?

A classificação deve estar coerente com a criticidade do mesmo:

INDISPONIBILIDADE = Sim/Não ? **ALTERNATIVA** = Sim/Não ?

Abaixo segue um resumo da classificação dos chamados no suporte , e os prazos úteis:

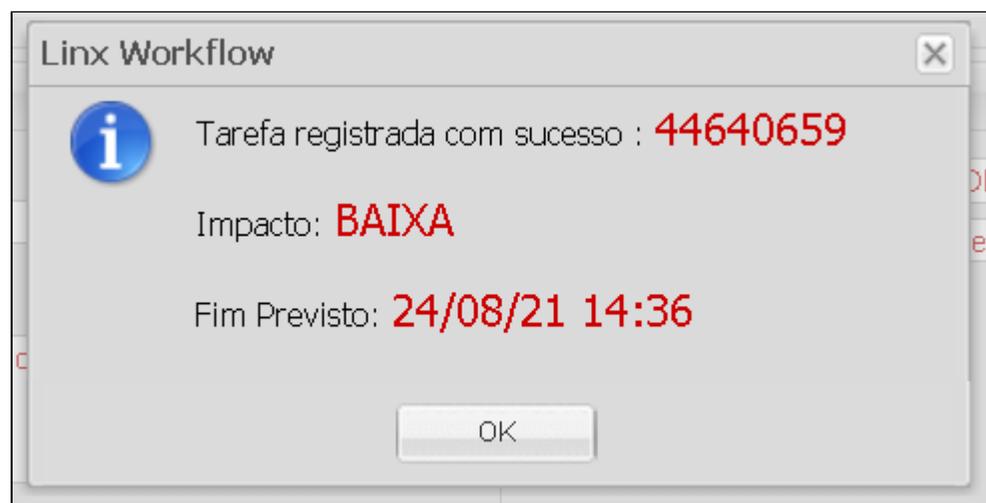
P0 - (**Altíssima**) - 4 HRS **indisponibilidade total** - oferece risco financeiro/fiscal
 (Indisponibilidade = Sim / Alternativa = Não)

P1 - (**Alta**) - 12 HRS **indisponibilidade parcial** - oferece risco financeiro/fiscal mas **possui alternativa**
 (Indisponibilidade = Sim / Alternativa = Sim)

P2 - (**Média**) - 5 DIAS - **não há indisponibilidade** e nem risco financeiro/fiscal **mas não possui alternativa**
 (Indisponibilidade = Não / Alternativa = Não)

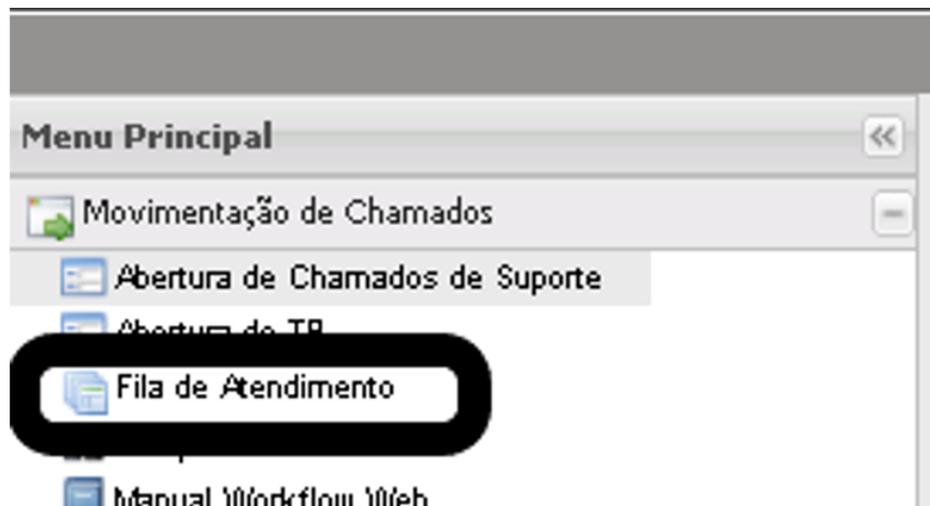
P3 - (**Baixa**) - 7 DIAS - **não há indisponibilidade** e nem risco financeiro/fiscal e **possui alternativa**
 (Indisponibilidade = Não / Alternativa = Sim).

O Último passo é clicar em "**SALVAR TAREFA**", assim será exibido o numero do Chamado (TP) e o mesmo, seguindo as orientações aqui passadas, já será encaminhado para a fila correta de forma automática, a fila no WF: 47.1.1 - MICROVIX CANAIS:



Verificação de chamado parado na própria fila

⚠️ Atenção!!! Por via das duvidas é bom verificar se o mesmo ficou preso em sua fila individual clicando na opção, assim



Assim pode verificar se ha algo parado em sua fila individual:



Caso o chamado tenha ficado preso em sua fila ou voce tenha aberto ele fora do padrão, para encaminha-lo a nossa fila 47.1.1 - Microvix Canais, realize a movimentação do mesmo de acordo com nossa instrução no Share: [Instrução de Trabalho - Como encaminhar chamado para a fila de Apoio ao Franqueado Linx \(47.1.1 - Microvix Canais\)](#)