

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:

The screenshot displays the 'Linx Workflow - Web' interface. The top bar shows the user 'GUSTAVO MUNHOZ DE OLIVEIRA' and a 'Logout' button. The sidebar menu on the left includes options like 'Menu Principal', 'Abertura de Chamados de Suporte' (highlighted with a '1º'), 'Pesquisar Tarefas', 'Manual Workflow Web', 'Prazos', 'Follow Up', 'LiveChat - Canais', and 'Issues'. The main form area is titled 'Abertura de Chamados de Suporte' and contains fields for 'Dados da Empresa / Solicitante'. The 'Conta Solicitante' field is set to 'RIVER BEACH WEAR' (highlighted with a '2º'), and the 'Solicitante' field is set to 'GUSTAVO MUNHOZ' (highlighted with a '3º'). A '4º' step is marked on the 'Abrir Chamado' button. The right side of the form shows 'Atributos Importantes' with a table listing properties like 'GTE CONTA' and 'FRANQUEADO LINX MANAUS'. The bottom status bar indicates '1 à 1 de 1 registros'.

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@LINK.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

Resumo da Solicitação

TITULO DO CHAMADO 1º

Detalhes da Solicitação

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

Classificação da Solicitação

Unidade de Negócio : *

Passos para a reprodução do problema

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 the 'Abertura de Chamados' (Opening Calls) form. It is divided into two main sections: 'Informações da Conta e do Solicitante' and 'Meio de Comunicação / Fila'. The first section contains 'Dados do Cliente' with fields for 'Cliente' (01132933 - RIVER BEACH WEAR) and 'Solicitante' (GUSTAVO.MUNHOZ). To the right of these fields are three input fields: 'Telefone' ((00) 0000-0000), 'Celular' ((47) 99200-9042), and 'E-mail' (GUSTAVO.MUNHOZ@LINX.COM.BR). The second section contains a 'Fila de Atendimento' dropdown (set to 'Para a sua fila, não é necessário preencher.') and a 'Meio de Comunicação' dropdown (set to 'WORKFLOW INTERNO'). To the right of these is a 'Complexidade' dropdown (set to 'Alta'). Annotations 5a, 6a, and 7a point to the 'Solicitante' field, the 'Meio de Comunicação' dropdown, and the 'Complexidade' dropdown respectively.

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.
Meio de Comunicação :	WORKFLOW INTERNO
Complexidade :	Alta

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 Negocio :

CORPORATIVO - FRANQUIAS E PARCEIROS LSP

X

▼

*

Tipo de Solicitação:

Incidente

X

▼

*

Produto :

PARCEIROS E FRANQUIAS LSP

X

▼

*

Módulo :

ATENDIMENTOS LINX MICROVIX

X

▼

*

Sub Módulo :

ATENDIMENTO AO CONSULTOR

X

▼

*

Detalhe :

SUORTE IMPLANTAÇÃO

X

▼

*

Indisponibilidade

SIM

X

▼

Alternativa

NÃO

X

▼

⚠ 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:

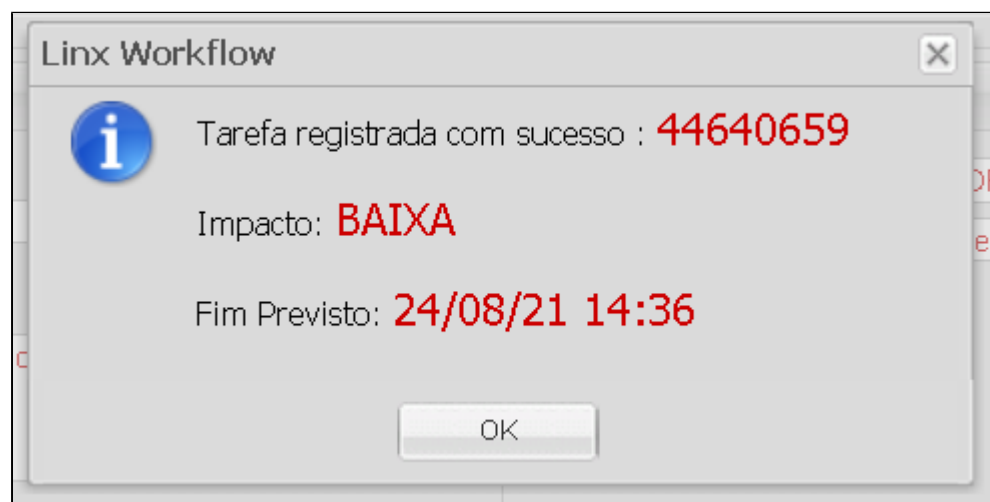
P0 - (Altíssima) - 4 HRS **indisponibilidade total** - oferece risco financeiro/fiscal
(Indisponibilidade = Sim / Alternativa = Não)

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)

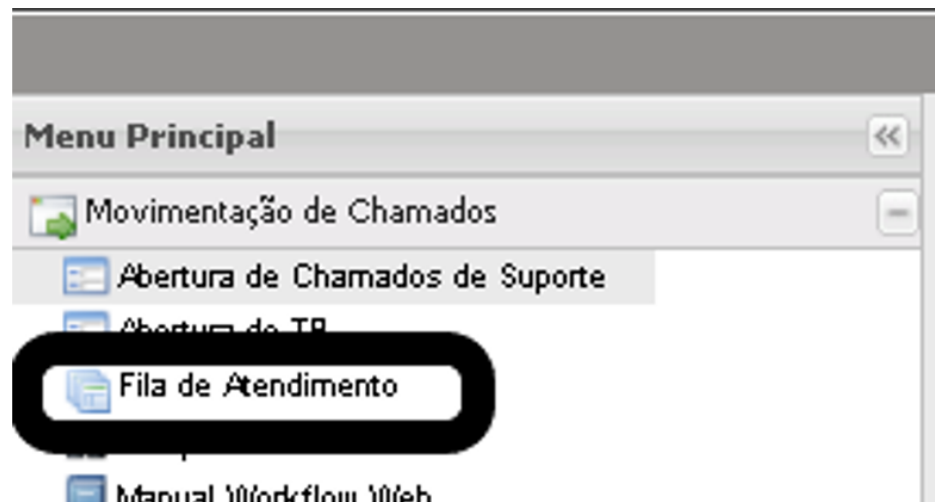
P3 - (Baixa) - 7 DIAS - **não há indisponibilidade** e nem risco financeiro/fiscal e **possui alternativa**
(Indisponibilidade = Não / Alternativa = Sim).

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:

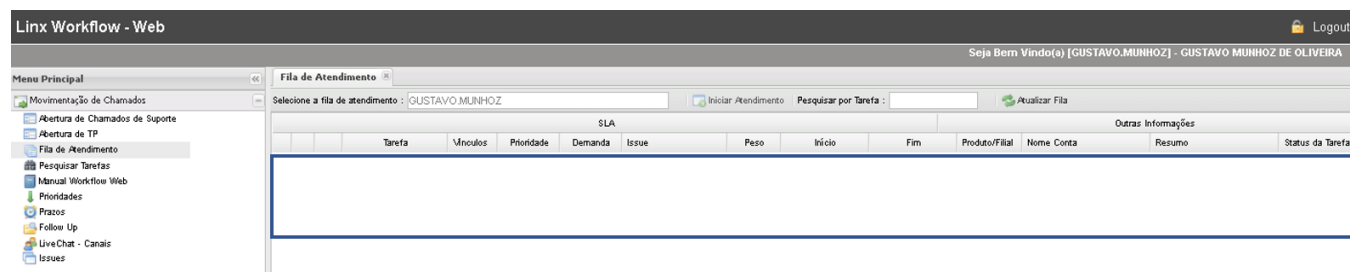


Verificação de chamado parado na própria fila

⚠️ 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 \(47.1.1 - Microvix Canais\)](#)