

MANUAL DE ABERTURA DE CHAMADOS SSM CORRESPONDENTES



Uma empresa



FERRAMENTA SSM

O que é SSM?

Ferramenta utilizada para abertura de chamados, por meio de acesso do Correspondente.

Chamados abertos para as seguintes demandas:

1. Reprovação de Propostas;
2. Alteração de dados Cadastrais INSS;
3. Ativação de Subsenhas **(para usuários inativos)**
4. Ajuste de Prazo para portabilidade;
5. Averbação Portabilidade Parcial;
6. Averbação Margem Livre Portabilidade;
7. Liberação de margem de proposta reprovada;
8. Contratos de Exceção;
9. Alteração de dados do Cliente;
10. Reset Usuário.
11. Acompanhamento de Chamados

Para iniciar, será necessário acessar a ferramenta no Portal Orienta:

<https://orienta.oleconsignado.com.br/Paginas/home.aspx#>

Portal Orienta > Home > Abertura de Solicitações



- Será necessário inserir o usuário do Portal Orienta, para habilitar a opção de NOVO CHAMADO.



Fazer login

<https://newserviceesk.oleconsignado.com.br>

Nome de usuário

Senha

- Selecionar novo chamado:



⚠ IMPORTANTE

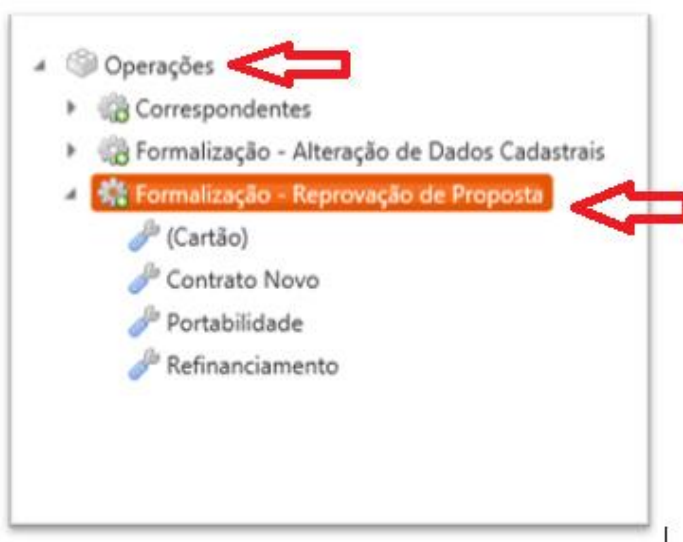
Caso não possua acesso à ferramenta SSM, será necessário, solicitar ao usuário MASTER, abertura de chamado para liberação do acesso!

1. Reprovação de Proposta

⚠ ATENÇÃO!

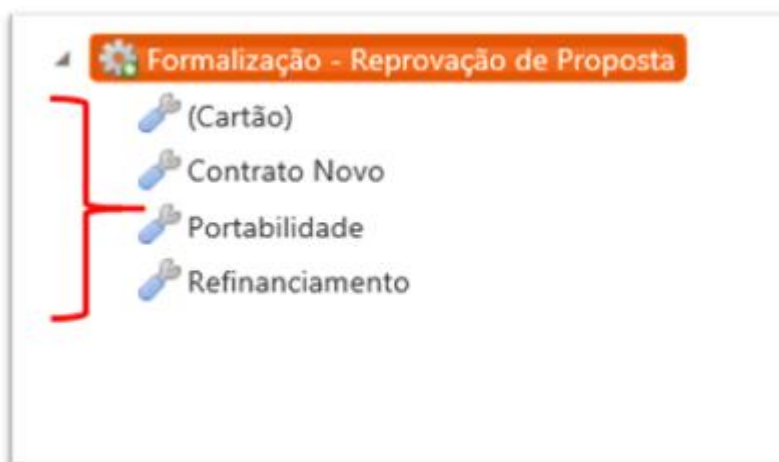
Os chamados para reprovar operações, deverá ser aberto, pelo usuário que digitou a proposta.

- Para **REPROVAR** uma operação, selecionar a opção abaixo:
- Operações > Formalização – Reprovação de Propostas



- Selecionar uma das opções:

Cartão / Contrato Novo / Portabilidade / Refinanciamento



- Realizar o preenchimento, conforme se pede:

Histórico de Entradas	
Nome	Valor
Convênios:	Selecione
Motivo da reprovação:	Selecione
Nome do cliente:	
CPF do cliente:	
Proposta a ser cancelada:	
Nome do correspondente	
Código do correspondente	

- Caso necessário, poderá inserir, no campo **MOTIVO**, observações para melhor entendimento da solicitação.

Motivo

2. ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS INSS

- Esta opção, será utilizada quando, tratar-se de propostas de **PORTABILIDADE** e **REFINANCIAMENTO, EXCLUSIVAS DO INSS** que, retornem do órgão com as inconsistências:

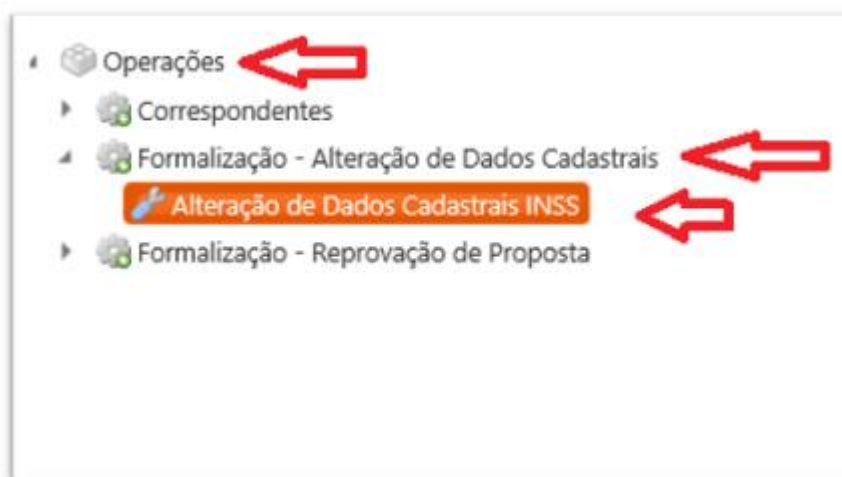
AN – Conta Corrente/DV do Favorecido inválido

AM – Agência Mantenedora do Favorecido Inválida

IA – Primeiro nome difere da base do Censo

AY – Sigla do Estado do Favorecido Inválido


- Selecionar a opção abaixo:



- No campo de PRODUTO, selecionar uma das opções abaixo:

Histórico de Entradas	
Nome	Valor
Produto:	Selecione
Alteração Solicitada:	Selecione
Número da proposta:	COMP
Número do contrato:	PORT
Código do Banco:	REFIN
Agência (Sem dígito):	
Conta (Com Dígito):	
Nome do Cliente:	
UF Cliente:	Selecione

- No campo ALTERAÇÃO SOLICITADA, selecionar uma das opções abaixo:

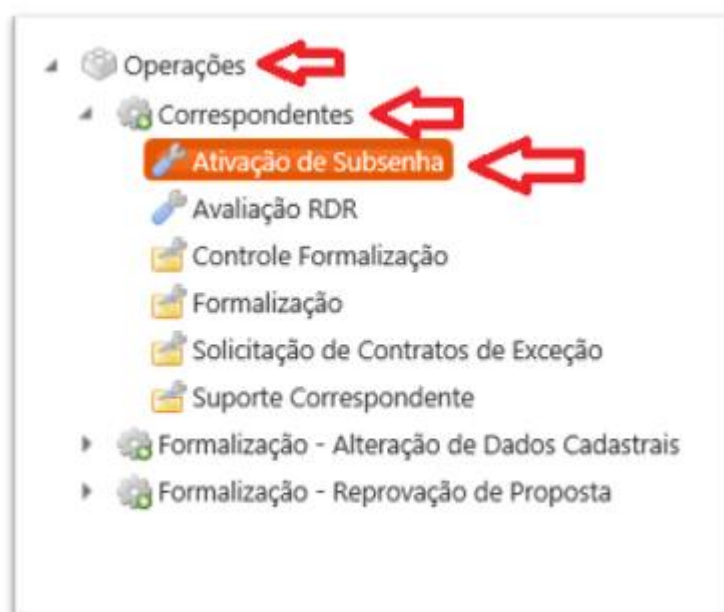
Histórico de Entradas	
Nome	Valor
Produto:	Selecione
Alteração Solicitada: 	<div>Selecione</div> <div>Selecione</div> <div>Agencia Bancária</div> <div>Conta Corrente</div> <div>Primeiro Nome</div> <div>Sigla do Estado</div>
Número da proposta:	
Número do contrato:	
Código do Banco:	
Agência (Sem dígito):	
Conta (Com Dígito):	
Nome do Cliente:	
UF Cliente:	Selecione

OBS: Demais marcações, deverão ser preenchidas, conforme se pede.

Número da proposta:	
Número do contrato:	
Código do Banco:	
Agência (Sem dígito):	
Conta (Com Dígito):	
Nome do Cliente:	
UF Cliente:	Selecione

3. ATIVAÇÃO DE SUBSENHAS

- Opção utilizada, para as demandas, em que o usuário de digitação constar **INATIVO**. Dessa maneira, a área de ativação, analisará e se possível reativará o usuário.
- Selecionar opção abaixo: **Operações > Correspondentes > Ativação Subsenhas**

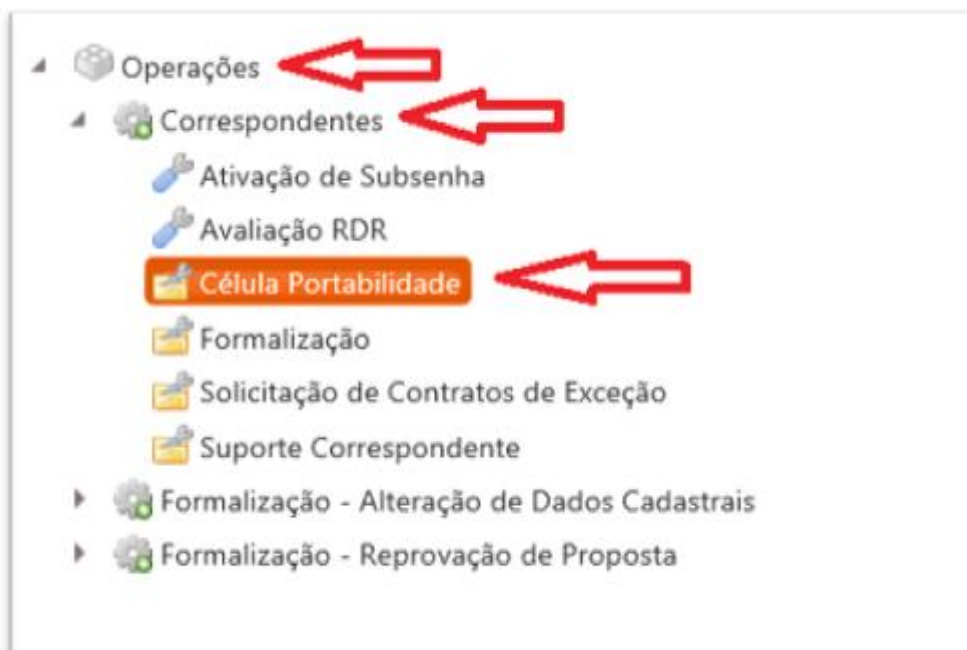


- Preencher demais dados, conforme se pede e descrever no campo motivo a solicitação.

Histórico de Entradas	
Nome	Valor
Código do correspondente:	<input type="text"/>
Solicitante:	<input type="text"/>
E-mail do solicitante:	<input type="text"/>
Matricula:	<input type="text"/>
Anexar documentos:	Selecione <input type="text"/>
CPF:	<input type="text"/>

4. AJUSTE DE PRAZO DA AVERBAÇÃO - PORTABILIDADE

- Nesta opção, será possível solicitar a correção de prazos de averbação das portabilidades, nos sites de consignação, para **FUNCIONALISMO**.
- Selecionar a opção: **Operações > Correspondentes > Célula Portabilidade**



- Preencher campo de Subníveis do Item de Catálogo:

Produto: **FUNCIONALISMO**

Serviço: **AJUSTE NO PRAZO DA AVERBAÇÃO – PORTABILIDADE**

Subníveis do Item de Catálogo

Produto
Funcionalismo

Serviço
Ajuste no Prazo da Averbação - Portabilidade

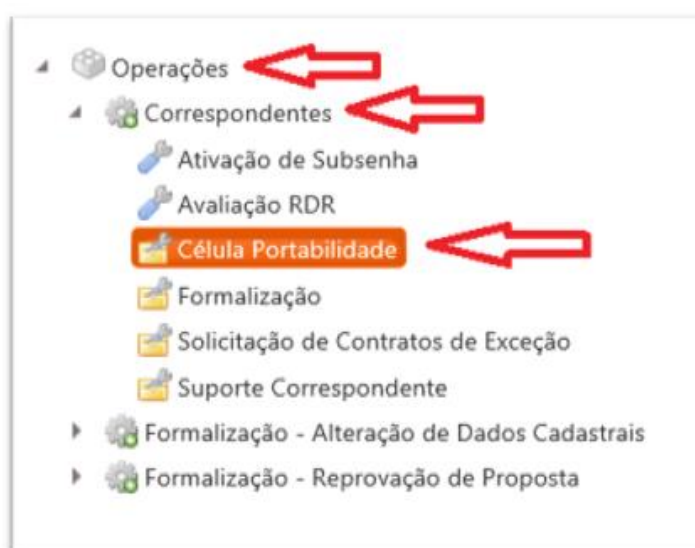
Histórico de Entradas

Nome	Valor
Nome do Cliente:	<input type="text"/>
CPF:	<input type="text"/>
Proposta:	<input type="text"/>
Matrícula do cliente:	<input type="text"/>
Convênio:	<input type="text"/>
Valor de Parcela	<input type="text"/>
Prazo da Portabilidade:	<input type="text"/>

OBS: Demais marcações, deverão ser preenchidas, conforme se pede.

5. INTEGRAÇÃO DE PROPOSTA COM AVERBAÇÃO PARCIAL

- Nesta opção, será possível averbar uma operação de portabilidade, em que, o cliente tenha perdido parte da margem. Dessa maneira, ocorrerá a o recálculo e adequação da parcela, conforme valor disponível para averbação.
- Realizar a seguinte marcação: **Operações>Correspondente > Célula Portabilidade**





- No campo Subníveis o Item de Catálogo, realizar as marcações:

Produto: **FUNCIONALISMO**

Serviço: **INTEGRÇÃO DE PROPOSTA COM AVERBAÇÃO PARCIAL**

Subníveis do Item de Catálogo

Produto  Funcionalismo Serviço  Integração de Proposta com Averbação Parcial X

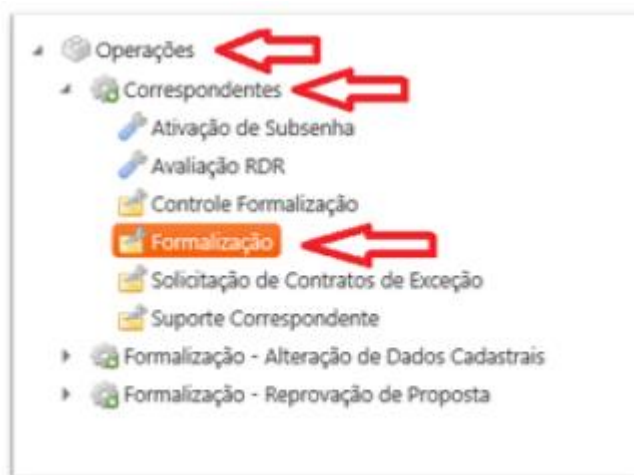
Histórico de Entradas

Nome	Valor
Nome do Cliente	<input type="text"/>
CPF:	<input type="text"/>
Proposta:	<input type="text"/>
Matrícula do cliente:	<input type="text"/>
Convênio:	<input type="text"/>
Valor averdado:	<input type="text"/>
Prazo:	<input type="text"/>
Saldo devedor:	<input type="text"/>

OBS: Demais marcações, deverão ser preenchidas, conforme se pede.

7. LIBERAÇÃO DE MARGEM DE PROPOSTA REPROVADA

- Se aplica nos casos em que, propostas de **FUNCIONALISMO**, reprovaram e a margem continua retida ou possuem intenção ativa no site de consignações do convênio. Dessa maneira, poderá abrir chamado para liberação da margem ou cancelamento da intenção no site.
- Realizar as seguintes marcações:



- No campo Subníveis o Item de Catálogo, realizar as marcações:

Produto: **FUNCIONALISMO**

Serviço: **LIBERAÇÃO DE MARGEM DE PROPOSTA REPROVADA**

Subníveis do Item de Catálogo

Produto

Funcionalismo

Serviço

Liberação de margem de proposta reprovada

Histórico de Entradas

Nome	Valor
Nome do Cliente:	<input type="text"/>
CPF:	<input type="text"/>
Proposta:	<input type="text"/>
Matrícula do cliente:	<input type="text"/>
Convênio:	<input type="text"/>
Valor de Parcela	<input type="text"/>
Prazo da Portabilidade:	<input type="text"/>

OBS: Demais marcações, deverão ser preenchidas, conforme se pede.

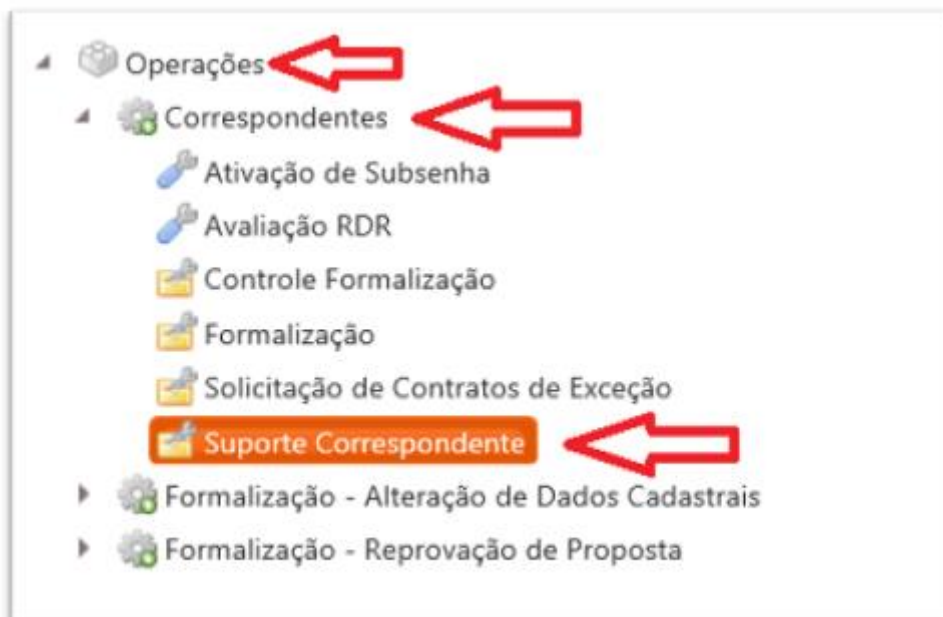
8. ABERTURA DE SOLICITAÇÃO DE EXCEÇÃO

- Para abertura de chamado de exceção, gentileza acessar manual específico para esta demanda, no caminho:

PORTAL ORIENTA > MANUAIS > MANUAIS DIVERSOS > MANUAL DE ABERTURA DE SOLICITAÇÃO DE EXCEÇÃO

9. ALTERAÇÃO DE DADOS DO CLIENTE

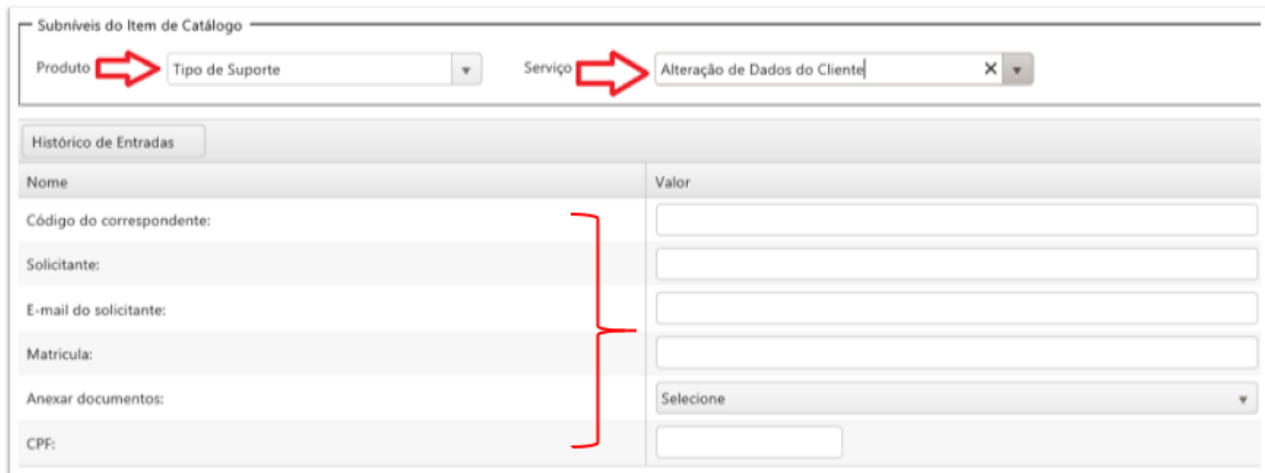
- Nesta opção, será possível, solicitar à área responsável, a correção de dados referente ao cadastro do cliente.
- Realizar as seguintes marcações: **Operações > Correspondente > Suporte Correspondente**



- No campo Subníveis o Item de Catálogo, realizar as marcações:

Produto: **TIPO DE SUPORTE**

Serviço: **ALTERAÇÃO DE DADOS DO CLIENTE**

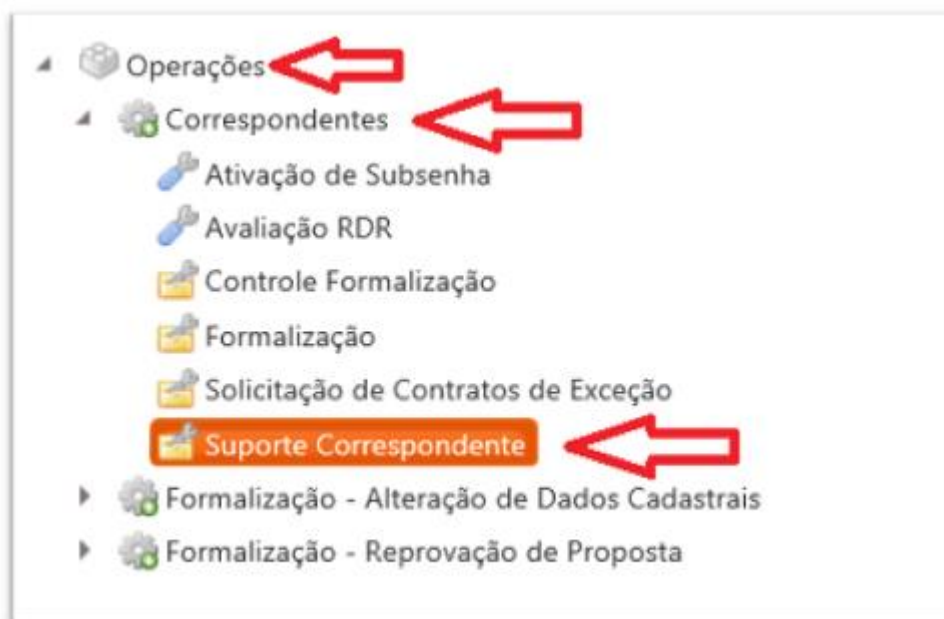


Nome	Valor
Código do correspondente:	<input type="text"/>
Solicitante:	<input type="text"/>
E-mail do solicitante:	<input type="text"/>
Matricula:	<input type="text"/>
Anexar documentos:	<input type="text" value="Selecione"/>
CPF:	<input type="text"/>

OBS: Demais marcações, deverão ser preenchidas, conforme se pede.

10. RESET DE USUARIO

- Nesta opção, será possível, abrir chamados para resetar, corrigir e liberar acesso ao sistemas do Olé.
- Realizar as seguintes marcações: Operações > **Correspondente** > **Suporte Correspondente**



- No campo Subníveis o Item de Catálogo, realizar as marcações:

Produto: **TIPO DE SUPORTE**

Serviço: **PROBLEMA DE ACESSO**



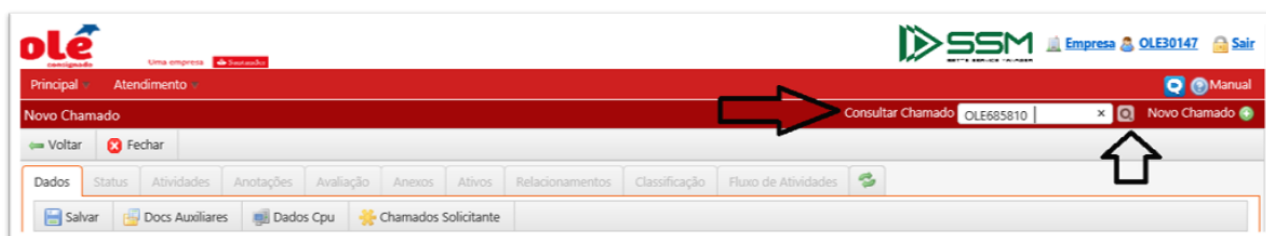
- No campo SISTEMA COM ERRO, segue orientação dos sistemas tratados nesta opção:

✓ **Poderá solicitar o reset dos usuários referentes aos sistemas:**

- **Função:** usuário de digitação de propostas;
- **Portal Orienta:** Usuário de números, que libera acesso ao Portal Orienta e SSM;
- **Acesso ao SSM:** Acesso ao sistema de abertura de chamados;
- **Erro ao acessar o Olá:** Sistema de digitação
- **Demais sistemas:** Quando tratar-se de sistemas não mencionados a cima.

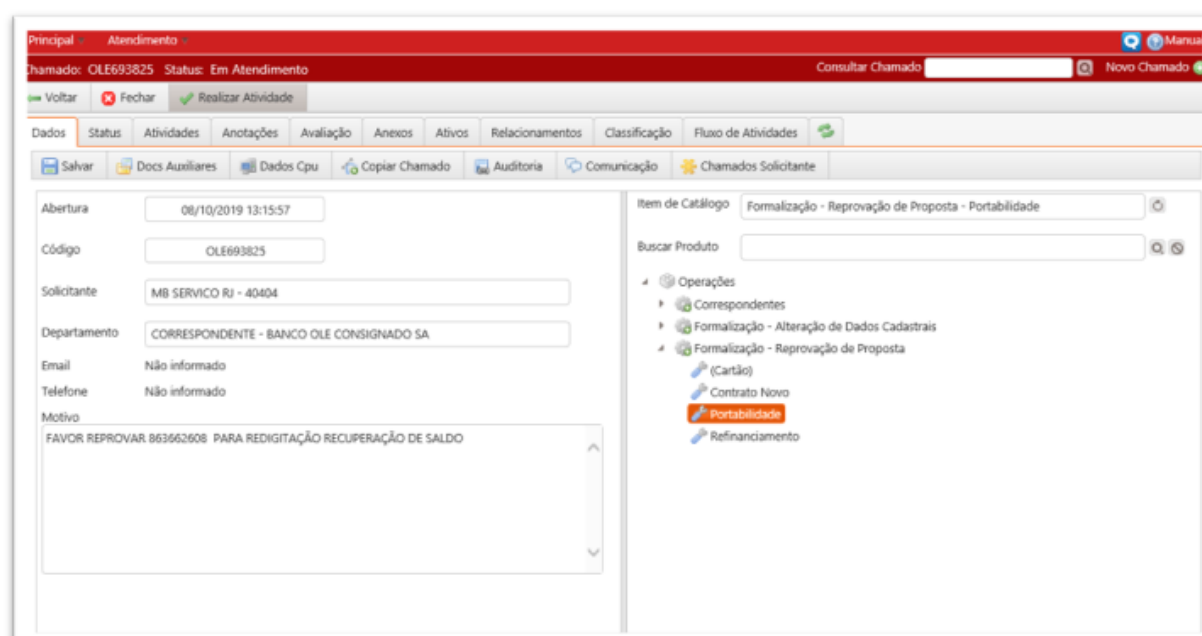
11. ACOMPANHAMENTO DE CHAMADO SSM

- Dentro da ferramenta SSM, deverá preencher o campo de consultar chamado e pesquisar:

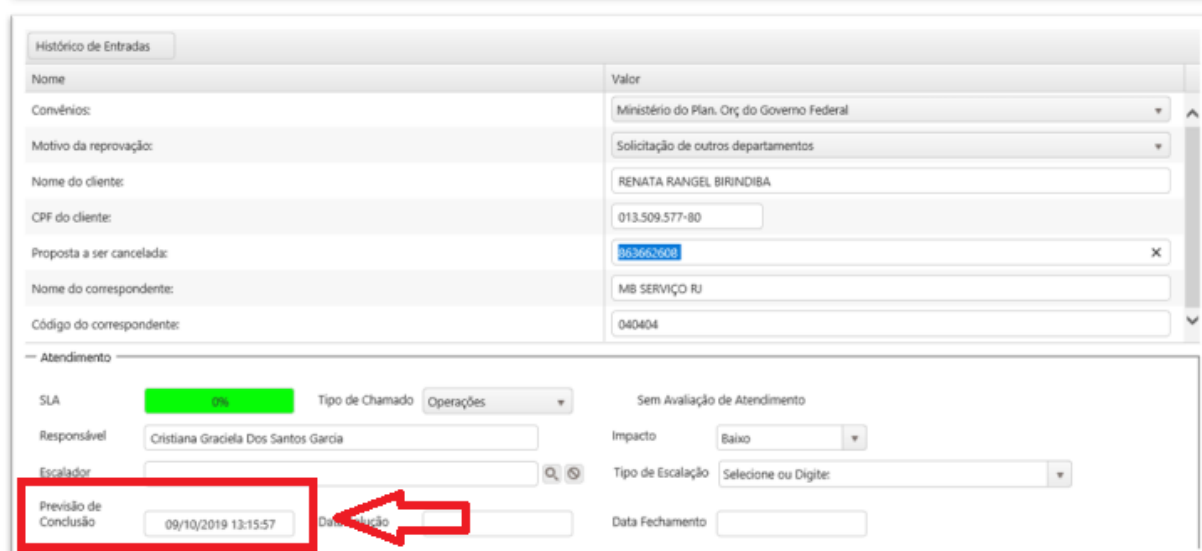


The screenshot shows the SSM system interface. At the top, there's a red header with the 'ole' logo and 'SSM' logo. Below the header, there's a navigation bar with 'Principal' and 'Atendimento'. The main area has a 'Novo Chamado' button on the left and a 'Consultar Chamado' field with a search icon on the right. A red arrow points to the 'Consultar Chamado' field, and a green arrow points to the 'Novo Chamado' button.

- Sempre verificar, ao final da página, qual a data de previsão de conclusão do chamado:




The screenshot shows the SSM system interface with the 'Dados' tab selected. The 'Chamado' field is filled with 'OLE693825' and the 'Status' is 'Em Atendimento'. The 'Dados' tab shows fields for 'Abertura' (08/10/2019 13:15:57), 'Código' (OLE693825), 'Solicitante' (MB SERVIÇO RJ - 40404), 'Departamento' (CORRESPONDENTE - BANCO OLE CONSIGNADO SA), 'Email' (Não informado), 'Telefone' (Não informado), and 'Motivo' (FAVOR REPROVAR 863662608 PARA REDIGITAÇÃO RECUPERAÇÃO DE SALDO). On the right, there's a 'Formalização - Reprovação de Proposta - Portabilidade' section with a 'Portabilidade' button highlighted.



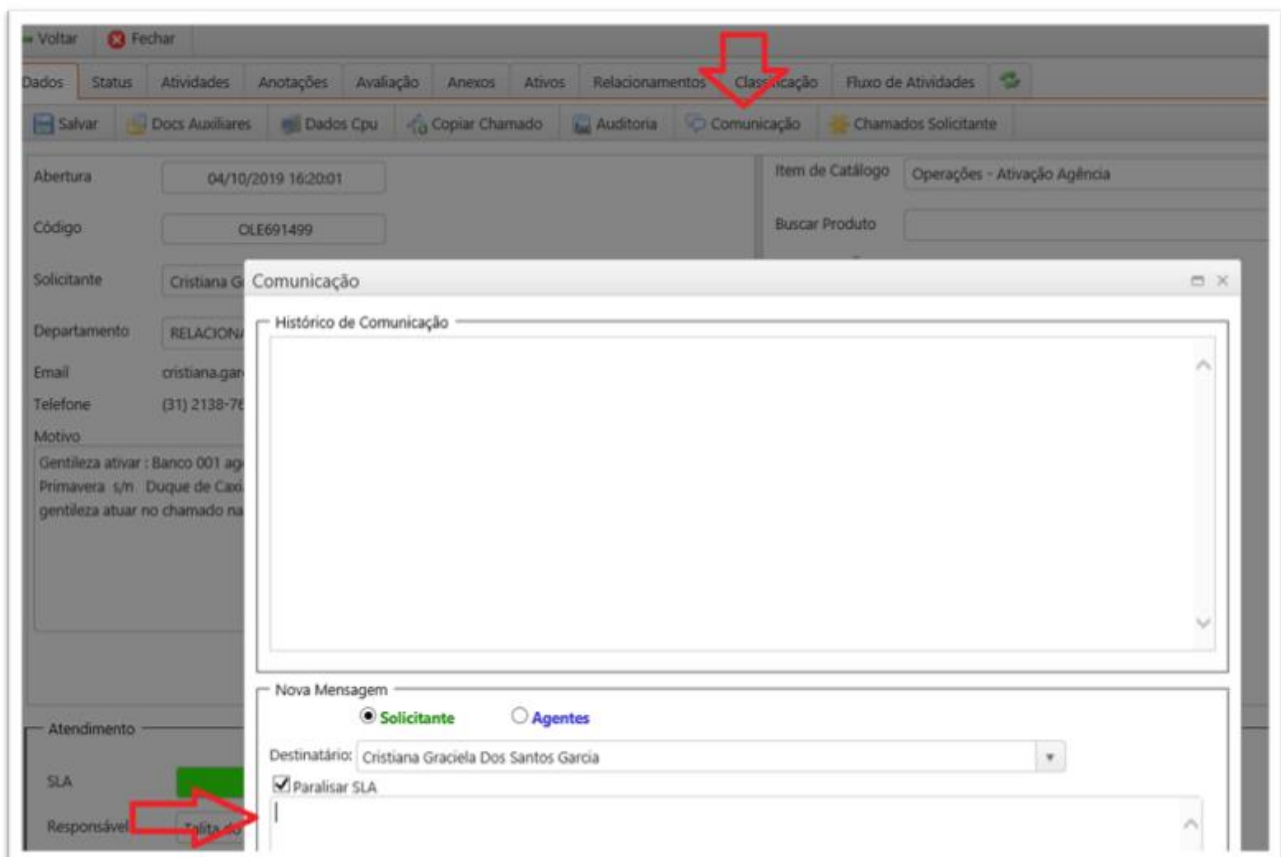
The screenshot shows the SSM system interface with the 'Histórico de Entradas' tab selected. The 'Histórico de Entradas' section shows fields for 'Nome', 'Valor', 'Convenios', 'Motivo da reprovação', 'Nome do cliente', 'CPF do cliente', 'Proposta a ser cancelada', 'Nome do correspondente', and 'Código do correspondente'. The 'Atendimento' section shows fields for 'SLA' (25%), 'Tipo de Chamado' (Operações), 'Responsável' (Cristiana Graciela Dos Santos Garcia), 'Impacto' (Baixo), 'Tipo de Escalação' (Selecione ou Digite), 'Previsão de Conclusão' (09/10/2019 13:15:57), and 'Data Fechamento'. A red box highlights the 'Previsão de Conclusão' field, and a red arrow points to it.

- No campo **ATIVIDADES**, será possível verificar o atendimento prestado pela área:



Descrição: Realizar atendimento
Última Ação: Bom dia! Solicitação atendida. Att, Edmar Figueiredo
Tipo: Atendimento
Função:
Grupo Solucionador: DECCO - Processamento
Assistência:
Início Previsto: 04/10/2019 16:20
Início: 07/10/2019 09:18
Status: Concluída / Aprovada
Agente: Edmar Dos Santos Figueiredo
Termo Previsto: 08/10/2019 16:09
Termo: 07/10/2019 09:19

- No campo **COMUNICAÇÃO**, será possível interagir com a área, afim de esclarecer ou solicitar alguma informação, não preenchida na abertura do chamado:



Abertura: 04/10/2019 16:20:01
Código: OLE691499
Solicitante: Cristiana G
Departamento: RELACION
Email: cristiana.g
Telefone: (31) 2138-78
Motivo:
 Gentileza ativar : Banco 001 ag
 Primavera s/n Duque de Cax
 gentileza atuar no chamado na
Atendimento:
SLA:
Responsável: Cristiana G

Histórico de Comunicação

Nova Mensagem
☒ Solicitante ☐ Agentes
Destinatário: Cristiana Graciela Dos Santos Garcia
☒ Paralisar SLA

- Será possível inserir anexos, nos chamados, para análise de evidências. Após salvar o chamado, o campo de ANEXOS, ficará habilitado:

