

Abertura de Ordem de Serviço (OS)

Introdução

Algumas demandas ainda não possuem fluxos definidos no flow, por isso, ainda utilizamos a abertura de OS (Ordem de Serviço), são elas: Proposta de renovação da Oracle, inclusão, exclusão ou troca de CNPJ, inclusão, exclusão ou troca de módulos ou procedimentos.

Nesses casos, utilize o **modelo de OS Jv/Sk - Inclusão CNPJ** para inclusão de CNPJ e para as demais utilize **Jv/Sk Liberação de Pedidos**. Além disso, no campo de **Descrição**, detalhe a solicitação, mencionando obrigatoriamente o código e o nome do parceiro, assim como o código do contrato.

Inclusão de CNPJ adicional

Busque no Sankhya Om a tela chamada **"Lançamento de OS por Modelo"**. Em seguida, clique em "Aplicar" para visualizar a lista de modelos disponíveis, utilize o **modelo "Jv/Sk - Inclusão CNPJ no contrato"** para inclusão de CNPJ.



Nome do Modelo	Cód. Serviço	Descrição (Serviço)
BP Mato Grosso - Encaminhar proposta para execução	50305	GER-SERVIÇOS GERAIS
BP Mato Grosso - Fila de atendimentos	50305	GER-SERVIÇOS GERAIS
BP Mato Grosso - Fila de Desenvolvimento	50305	GER-SERVIÇOS GERAIS
BP Mato Grosso - Registro de Treinamento/Certificação	50325	GER-AUTO DESENVOLVIMENTO
Cadastro de módulo/opcional	50505	GER-FORMALIZAÇÃO DE PRODUTO
Cancelamento de Contrato	50519	GER-CANCELAMENTO DE CONTRATOS E
Central de Projetos - Apoio à Definição de Processo	50305	GER-SERVIÇOS GERAIS
Central de Projetos - Configuração de layout de EDI bancário	50122	SER-FORMATAÇÃO TXT/ ARQ REMESSA
COM - VALIDAÇÃO AGENTE INDICADOR	50313	GER-COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA
Controle de Qualidade - Doc	50610	IND-DOCUMENTAÇÃO
CONTROLE DE QUALIDADE WEB	50305	GER-SERVIÇOS GERAIS
CONVERSÃO HTML5	50604	IND-IMPLEMENTAÇÃO
Demandas internas CBI	51042	SKL-CRIAÇÃO/MANUTENÇÃO DE INDICAD
DTI - Apontamento de horas - Problemas técnicos	50527	GER-PROBLEMAS TÉCNICOS
DTI - Apontamento de horas em Reunião	50306	GER-REUNIÃO
DTI - Apontamento de horas em Treinamento	50307	GER-TREINAMENTO PRESENCIAL
Dúvida mensagem de erro	50508	GER-ANÁLISE DE DÚVIDAS
Fabianni - Suporte Jiva	50508	GER-ANÁLISE DE DÚVIDAS

Na 1ª parte, utilize o campo “**Descrição**” para detalhar sua solicitação. Certifique-se de sempre incluir o **código** e o **nome do parceiro**, além do **código do contrato**.

Parceiro	<input type="text" value="647Q"/> SANKHYA JIVA TEC E INOV LTDA
Contato	<input type="text" value="710Q"/> BRENO RIETHER GOMES
Negociação	<input type="text" value="66 Q"/> Contrato
Produto *	<input type="text" value="GER-SERVIÇOS GERAIS"/>
Serviço *	<input type="text" value="GER-LIBERAÇÃO DE PEDIDOS"/>
Descrição *	<input type="text" value=""/>
<input type="button" value="Carregar Descrição"/>	

Texto da descrição para inclusão de CNPJ:

Favor incluir o(s) CNPJ(s)/ CPF(s) no contrato do parceiro conforme dados abaixo:

Código - Nome do parceiro: **NOME E CÓDIGO DO PARCEIRO**

Código do contrato: **CÓDIGO DO CONTRATO**

CNPJ(s)/ CPF(s) a serem cadastrados: **DESCREVER AQUI O NÚMERO DOS CNPJS A SEREM INCLUIDOS NO CONTRATO**

Imagen exemplo, **não realize alterações nos campos que já vierem preenchidos automaticamente pelo Sankhya.**

<input type="button" value="Voltar"/>	<input type="button" value="Salvar"/>
Parceiro	<input type="text" value="647Q"/> SANKHYA JIVA TEC E INOV LTDA
Contato	<input type="text" value="710Q"/> BRENO RIETHER GOMES
Negociação	<input type="text" value="66 Q"/> Contrato
Produto *	<input type="text" value="GER-SERVIÇOS GERAIS"/>
Serviço *	<input type="text" value="GER-SERVIÇOS GERAIS"/>
Descrição *	<input type="text" value="Favor incluir o(s) CNPJ(s)/ CPF (s) no contrato do parceiro conforme dados abaixo: Código - Nome do parceiro: NOME E CÓDIGO DO PARCEIRO Código do contrato: CÓDIGO DO CONTRATO CNPJs/ CPF's a serem cadastrados: DESCREVER AQUI O NÚMERO DOS CNPJS A SEREM INCLUSOS NO CONTRATO"/>
<input type="button" value="Carregar Descrição"/>	

Para a 2^a parte da Ordem de Serviço, preencha **sempre** conforme orientação descrita na imagem abaixo:

Classificação *

CONFORMIDADE

Status *

PENDENTE

Motivo *

ANÁLISE DE PROPOSTA

Executante *

999Q REVENUE OPERATIONS

Dt/Hr Limite da OS * 7 DIAS APÓS ABERTURA INDIFERENTE

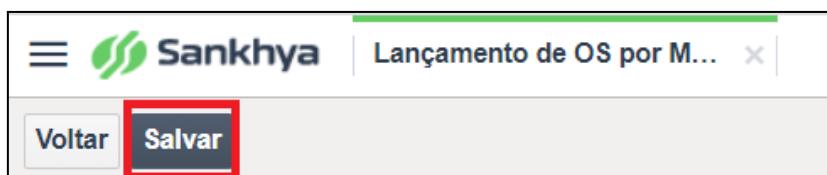
Agendamento * DATA DA ABERTURA DA OS HORÁRIO DE ABERTURA DA OS

Prioridade

PREENCHIMENTO NÃO NECESSÁRIO

Importante: Não realize alterações nos campos que já vierem preenchidos automaticamente pelo Sankhya.

Ao finalizar o preenchimento, clique na opção “Salvar”, localizada no canto superior direito da página:



Em seguida, clique em “Visualizar OS”. Não se esqueça de anotar o número de sua OS para controle interno da unidade.

Lançamento de OS por M... | **Lista de**

Voltar **Visualizar OS**

Núm. OS: 5717142

Parceiro: 647 - SANKHYA JIVA TEC E INOV LTDA

Contato: 710 - BRENO RIETHER GOMES

Contrato: 66 - CONTRATO

Produto: 50305 - GER-SERVIÇOS GERAIS

Serviço: 50343 - GER-LIBERAÇÃO DE PEDIDOS

Classificação: CONFORMIDADE

Status: PENDENTE

Motivo: ANÁLISE DE PROPOSTA

Executante: 999 - REVENUE OPERATIONS

Dt/Hr Limite da OS: 31/03/2025 00:00:00

Prioridade:

Para adicionar um anexo clique em “Adicionar anexos”.

Ordem de Serviço | **Lançamento de OS por Mo...**

Carregar OS: **Ajuda:** **Imprimir:** **Imp. c/ Histórico:** **E-Mail:** **Nova OS:** **Salvar OS:** **Campos Adicionais:**

3124918, aberta em 23/03/2022 16:03 : OS Relacionada: **647 - SANKHYA JIVA TEC E INOV LTDA** **Lançada por:** MARIANA.RODRIGUES

Contrato 66 Ambiente

Contato* :	710 BRENO RIETHER GOMES	Dados do contato	SANKHYA JIVA TEC E INOV LTDA MARCOS FREITAS COSTA, 369 UBERLANDIA 034 32390700
Solicitante:	3530 MARIANA.RODRIGUES		
Responsável:	3530 MARIANA.RODRIGUES		
Dt/Hr. Limite* :	02/05/2022 08:27		
Status OS**:	<SEM STATUS>		
Origem:	<input type="text"/>		
Centro Resultado:	1000160 RECEITAS MATRIZ		
Tempo Previsto:	<input type="text"/> minuto(s)		

Parceiro: 12345 - PARCEIRO TESTE (3939) **Proposta de renovação Oracle**

Clique em “novo anexo”:

Anexos da OS 3124918

Descrição	Usuário	Nome do Arquivo/Link	Data de Expiração	Data de Alteração	Editável por outros
0 Registros					

Atual:

Arquivo: **Selecionar arquivo...**

Descrição:

Link:

Data de Expiração: Outros Usuários podem alterar/remover

Visualizar ou Baixar **Novo Anexo**

Na sequência, em “selecionar arquivo”:

Anexos da OS 3124918

Descrição	Usuário	Nome do Arquivo/Link	Data de Expiração	Data de Alteração	Editável por out
0 Registros					
<input type="button" value="Selecionar arquivo..."/> ↓					
Atual: Arquivo: <input type="text"/> Descrição*: <input type="text"/> Proposta Renovacao Oracle Link: <input type="text"/> Data de Expiração: <input type="text"/> <input type="button" value="Calendário"/> <input type="checkbox"/> Outros Usuários podem alterar/remover					
Visualizar ou Baixar Novo Anexo Salvar					

Busque o arquivo em seu computador e adicione uma descrição (**essa descrição não deve conter caracteres especiais, como por exemplo: ç, ~, ', @, \$ e demais**).

Documento anexado, a janela poderá ser fechada no “x”.

Anexos da OS 3124918

Descrição	Usuário	Nome do Arquivo/Link	Data de Expiração	Data de Alteração	Editável por out
Proposta Renovacao Oracle	3530 - MARIANA.ROD...	Renovacao Suporte Oracle 1.docx		23/03/2022	Não
1 Registro					
Atual: Renovação Suporte Oracle (1).docx Arquivo: <input type="text"/> <input type="button" value="Selecionar arquivo..."/> Descrição*: Proposta Renovacao Oracle Link: <input type="text"/> Data de Expiração: <input type="text"/> <input type="button" value="Calendário"/> <input type="checkbox"/> Outros Usuários podem alterar/remover					
Visualizar ou Baixar Novo Anexo					

Sua Ordem de Serviço já se encontra aberta e já foi enviada para a fila Revenue Operations .

Agora você deverá aguardar o prazo para as tratativas e acompanhar o retorno de sua demanda.

Informações adicionais:

- Parceiros que possuem contrato modelo “Venda Por Usuário” ou “Venda Evo Por Usuário”, podem incluir CNPJs em seus contratos sem custos adicionais, desde que façam parte do **mesmo grupo econômico**.

- Parceiros que possuem contrato modelo “Venda Padrão” e “Venda Evo”, necessitam fazer a aquisição do CNPJ via proposta comercial. Caso seu cliente já tenha adquirido o CNPJ via proposta comercial anteriormente e este ainda não esteja no contrato, utilize essa OS para solicitar a inclusão. Basta anexar a consulta da Receita e a Proposta Comercial que contempla a aquisição do CNPJ. Para este caso também é necessário que o CNPJ seja do **mesmo grupo econômico** que o cliente.
- Se o seu parceiro no momento da compra já souber qual o CNPJ deve ser incluído, essa informação pode ser encaminhada no flow de venda, seja na base ou novos, basta anexar o cartão CNPJ e descrever também o CNPJ a ser incluído. Neste caso, não há necessidade de solicitar essa inclusão por OS posteriormente.

Inclusão de módulos e procedimentos

Não há um modelo específico de OS para esta ocasião, assim, escolha o **modelo Jv/Sk Liberação de Pedidos**, e preencher apenas conforme orientado:

Produto *

GER-SERVIÇOS GERAIS

Serviço *

GER-LIBERAÇÃO DE PEDIDOS

Descrição *

CÓDIGO E NOME DO PARCEIRO
CÓDIGO DO CONTRATO
CÓDIGO E NOME DO MÓDULO E/ OU PROCEDIMENTO

X NÃO É NECESSÁRIO CARREGAR DESCRIÇÃO NESTE CASO

Texto da descrição:

Favor incluir o módulo e ou pack no contrato do parceiro conforme dados abaixo:

Código - Nome do parceiro: **NOME E CÓDIGO DO PARCEIRO**

Código do contrato: **CÓDIGO DO CONTRATO**

Código e nome do módulo e/ ou procedimento: **DESCREVER AQUI O CÓDIGO DO MÓDULO OU PACK**

A finalidade dessa OS, é incluir nos contratos dos clientes, caso tenha faltado a inclusão de algum módulo ou procedimento no momento da venda inicial.

Parceiros que possuem contrato modelo “Venda Padrão” ou “Venda Evo”, só poderão incluir módulos mediante proposta comercial.

Propostas de renovação da Oracle

Na tela “**Lançamento de OS por modelo**”, escolha a opção Jv/Sk Liberação de Pedidos, conforme exemplificado abaixo e clique em “Usar Modelo”:



The screenshot shows a software interface for managing service orders. At the top, there's a search bar labeled "Nome do Modelo" with the value "pedidos" and a "Aplicar" button. Below the search bar is a toolbar with icons for settings, navigation, and a refresh button, followed by a large blue "Usar Modelo" button which is highlighted with a red box and has a red arrow pointing to it. To the right of the toolbar is a "Visualizar OS Modelo" button. The main area displays a table with two columns: "Nome do Modelo" and "Cód. Serviço / Descrição (Serviço)". The first row shows "Jv/ Sk Liberação de Pedidos" and "50343 / GER-LIBERAÇÃO DE PEDIDOS".

Preencha os campos conforme orientação a seguir;

Voltar Salvar

Parceiro
647Q SANKHYA JIVA TEC E INOV LTDA

Contato
710Q BRENO RIETHER GOMES

Negociação
66 Q Contrato

Produto *

GER-SERVIÇOS GERAIS

Serviço *

GER-LIBERAÇÃO DE PEDIDOS

Descrição *

Parceiro: 12345 - PARCEIRO TESTE
Proposta de renovação Oracle

EXEMPLO

Carregar descrição X NÃO NECESSÁRIO CARREGAR DESCRIÇÃO NESTE CASO.

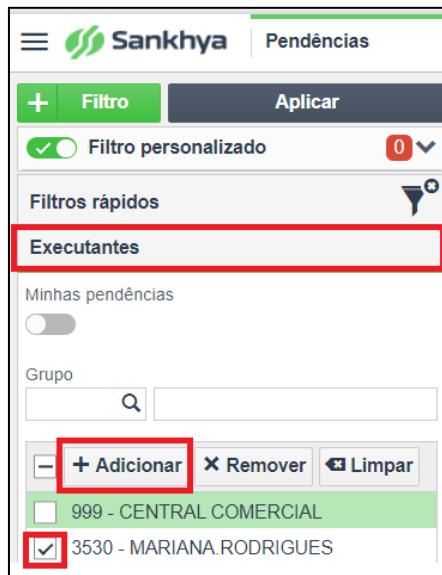
Manter o executante e os demais preenchimentos da OS conforme já orientado no início deste documento.

Anexe a proposta comercial em questão.

Devolutiva de OS ao solicitante

Quando RevOps e Financeiro tratarem uma OS, a mesma será devolvida ao executante, ou seja, à pessoa que realizou a abertura da mesma. A tela chamada **PENDÊNCIAS** é o local onde serão recebidos os retornos das Ordens de Serviço. Esta devolutiva poderá ser tanto de alguma correção a ser realizada, quanto da demanda finalizada.

O primeiro passo para visualizar este retorno, é filtrar seu próprio executante na tela em questão. Clique em “Executantes”, em “adicionar” e busque seu nome e marque “v” conforme demonstrado na imagem. Feito isso, clique em “Aplicar”.



Com um duplo clique você consegue acessar a OS.

Solicitação de ajuste: Se a mensagem recebida for de RevOps solicitando algum ajuste, alguma correção, algum acréscimo de informações ou esclarecimento sobre a demanda encaminhada, precisamos que você leia a mensagem recebida e nos retorne com a sua devolutiva.

Com a OS aberta, clique na opção “Nova Sub-OS”



Na próxima janela, não realize nenhuma alteração nos campos já preenchidos, apenas clique em “Próximo”:

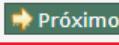
Sub-OS

Nova Sub-OS: Selecione um Serviço

Parceiro:647 - SANKHYA JIVA TEC E INOV LTDA
 Contato:710 - BRENO RIETHER GOMES
 Negociação:66 - CONTRATO
 Produto:50305 - GER-SERVIÇOS GERAIS

Serviço Previsto: GER-LIBERAÇÃO DE PEDIDOS

Múltiplas Sub-OSs >>



Por último, abrirá a seguinte janela. No campo “Executante”, coloque “Revenue Operations” que é o local para onde você irá direcionar a devolutiva. No campo “Solução”, descreva para nós o seu retorno quanto à solicitação que fizemos a você. Por fim, clique em “Salvar”.

Sub-OS

Nova Sub-OS: Informações

Parceiro:647 - SANKHYA JIVA TEC E INOV LTDA
 Contato:710 - BRENO RIETHER GOMES
 Negociação:66 - CONTRATO
 Produto:50305 - GER-SERVIÇOS GERAIS
 Serviço:50343 - GER-LIBERAÇÃO DE PEDIDOS

Executante*: REVENUE OPERATIONS

Classificação*: CONFORMIDADE

Motivo*: ANÁLISE DE PROPOSTA

Status*: PENDENTE

Prioridade:

Agendamento*: 20/03/2025 Final:

Data Limite:

Projeto:

Solução: (4000)

Feito isso, você poderá finalizar a sua etapa, assim como será orientado a seguir em “Demanda finalizada”.

Demand finalizada: a mensagem recebida foi “liberado/ajustado” ou algo relacionado, sua OS pode ser encerrada, seguindo os passos indicados.

Clique no ícone abaixo:

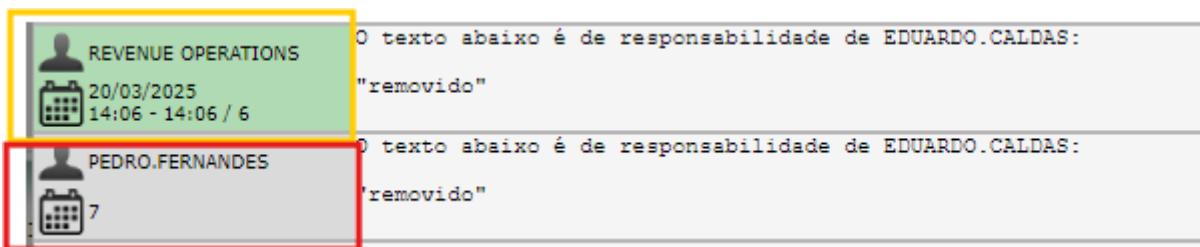
5706698/4 Registro: de 4 | Encaminhar | Nova Sub-OS | Salvar | Salvar e Fechar | Iniciar | Interromper | Campos adicionais
 Enviada em 20/03/2025 08:51, por EDUARDO.CALDAS

Produto*: 50305 GER-SERVIÇOS GERAIS	Data Execução:
Serviço*: 50343 GER-LIBERAÇÃO DE PEDIDOS	Hora Inicial:
Executante*: 999 REVENUE OPERATIONS	Hora Final:
Tempo Gasto:00:00 0 minuto(s)	
Intervalo:	
Classificação*: CONFORMIDADE	Status*: PENDENTE
Motivo*: ANÁLISE DE PROPOSTA	Agendamento*: 20/03/2025 00:00 Final:
Projeto: []	Prioridade: [] Valor: []
Data Limite: []	

O texto abaixo é de responsabilidade de EDUARDO.CALDAS:
 "LIBERADO"

Observe que o quadro destacado em amarelo possui data e hora, isso significa, que foi encerrado. Ou seja, RevOps tratou sua OS, encerrou seu item e retornou a OS ao executante que abriu a demanda.

Note que o segundo item, que foi quem abriu a OS, encontra-se aberto (sem data e sem hora). Como o ajuste foi realizado, a OS pode ser encerrada clicando no local indicado:



Clique em “iniciar”:

5705123/7 Registro: de 7 | Encaminhar | Nova Sub-OS | Salvar | Salvar e Fechar | Iniciar | Interromper | Campos adicionais
 Enviada em 20/03/2025 14:06, por NATHALYA.FREITAS

Produto*: 50305 GER-SERVIÇOS GERAIS	Data Execução:
Serviço*: 50343 GER-LIBERAÇÃO DE PEDIDOS	Hora Inicial:
Executante*: 10142 PEDRO FERNANDES	Hora Final:
Tempo Gasto:00:00 0 minuto(s)	
Intervalo:	

A próxima tela, carregará as informações de data e hora conforme destacado em amarelo.

Clique no ícone da “hora final” e depois clique em “salvar” conforme indicado em vermelho:

Para finalizar, clique em “salvar e fechar OS”:

