

Procedimentos Internos – Abertura de chamado para o Desenvolvimento

Procedimento Operacional Padrão - SOP

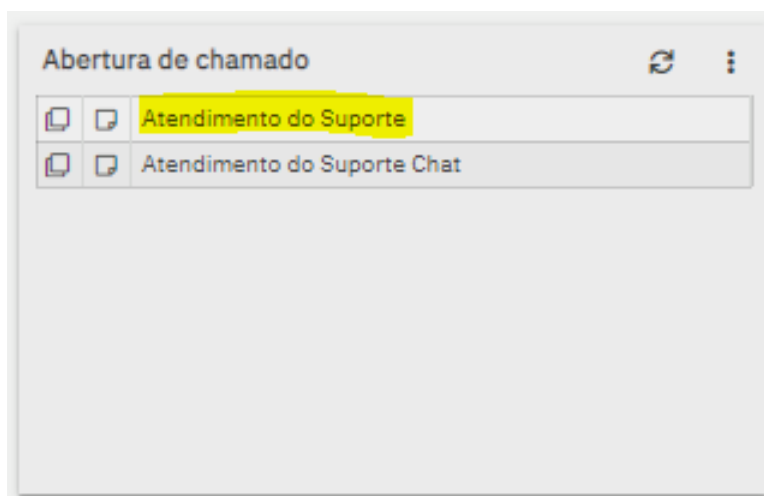
SUORTE TÉCNICO

Introdução

Este manual serve para auxiliar o analista a realizar a abertura do chamado para o setor de N2/Desenvolvimento.

1. Abertura de chamado no Qualitor.

1.1 - Abra um chamado no qualitor clicando em Atendimento do Suporte.



1.2 - Preencha o campo **Contato** com o cnpj do cliente e o campo **Cliente** com o nome da pessoa. Após isto, categorize corretamente nas **Categorias** o assunto do atendimento prestado.

Abertura por: SOLICITANTE EQUIPAMENTO PRODUTO IC

1 Cliente*: 🔍 + INFORMAÇÕES ▼

2 Contato*: 🔍 + INFORMAÇÕES ▼

Serviço requisitado: + INFORMAÇÕES ▼

Departamento: Telefone:

Centro de Custo: Unid. de Negócio:

Tipo*: Suporte Técnico ▼

3 Categoria 1*: ▼

Localidade*: Porto Alegre ▼

Categoria 2: ▼

Prioridade*: Baixa ▼

Categoria 3: ▼

Palavra-chave: Origem: Telefone ▼

Complexidade: ▼

Ânimo: ▼

Título: Pesquisa de Satisfação Suporte ao Cliente Safeweb 📄

Sintomas: 📄

Descrição*: 📄

1.3 - 1 - Altere o **Título** colocando um título para seu chamado. Exemplo: Erro no Assistente de Certificado.

2 - Preencha o campo **Descrição** com a solicitação do cliente. Exemplo: Cliente solicitou auxílio para instalar o certificado A1.

3 - Preencha o campo **Solução** com os processos que você fez para tentar resolver o problema do cliente. **Esse campo é o que o setor de Desenvolvimento irá visualizar, então sempre deixe as informações bem completas para que o setor consiga visualizar e resolver o erro corretamente.** Exemplo: ERRO DE TERMO DE TITULARIDADE, PSBIO, ASN1. Segue em anexo os prints do erro e log do assistente.

Tipo*: Suporte Técnico
 Localidade*: Porto Alegre
 Prioridade*: Baixa
 Palavra-chave:
 Complexidade:

Categoria 1*: SUP - Certificado Digital
 Categoria 2: A1
 Categoria 3: Perda de backup
 Origem: Telefone
 Ânimo:

1 Título: Pesquisa de Satisfação Suporte ao Cliente Safeweb

Sintomas:

2 Descrição*:

3 Solução*:

Encaminhar:

Nome:
 Telefone:
 E-mail:
 CPF/CNPJ:
 Protocolo:
 Backup?:

1.4 - Em Encaminhar coloque **N2/DESENVOLVIMENTO**. Preencha as informações abaixo com as informações do cliente, solicite sempre 2 telefones para contato.

Descrição*:

Solução*:

Encaminhar:

Nome:
 Telefone:
 E-mail:
 CPF/CNPJ:
 Protocolo:
 Backup?:

1.5 - Clique em salvar no topo da página para enviar a solicitação para o setor responsável. Após isto, anexe os prints de erros e processos se tiver, em **Escolher arquivos** e depois em **UPLOAD** para carregar os arquivos selecionados.

Na maioria dos casos, precisa anexar os erros que ocorre, log do Assistente de Certificado (se for no assistente o erro) ou print da aba Network e Console (se for erro dentro do portal de notas).

Para salvar as informações, clique novamente no topo da página em **SALVAR**.

Informe ao cliente que o chamado foi enviado para o setor de desenvolvimento e que assim que for solucionado o problema, entrarão em contato com ele.

Informe o número do chamado para o cliente e para o N2.



Criado por:
Nayane Prezzi – Janeiro/2022

Depto. Suporte ao Cliente

Porto Alegre, 11 de Janeiro de 2022