



PROJETO

CUPER **SAP**

Cultivando
a mudança

GUIA DE SUPORTE PARA USUÁRIOS SAP

Este guia tem como objetivo orientar o usuário do SAP S/4HANA sobre o funcionamento do suporte. Ele contém as principais informações e procedimentos que devem ser seguidos em caso de dúvida ou problema na utilização do SAP



Quando acionar o suporte?



Dúvidas sobre utilização do sistema ou dificuldade na realização das atividades diárias no SAP

Problemas de perfil de acesso ao sistema ou alguma transação

Problemas relacionados a dados (clientes, fornecedores ou materiais)

Dúvidas ou problemas no SAP S/4Hana?



ACIONAR O SUPORTE NÍVEL 1 (MULTIPLICADOR)

- ✓ Dúvidas ou dificuldades na execução das transações
- ✓ Dados incorretos
- ✓ Resultados inconsistentes

ACIONAR O SUPORTE NÍVEL 2 (AGENTE)

- ✓ Quando não houver multiplicador na área ou para o processo
- ✓ Falta de disponibilidade do multiplicador

ACIONAR O TI

- ✓ Problemas com acessos
- ✓ Inclusão, exclusão e alteração de perfis
- ✓ *Reset* ou desbloqueio de senha

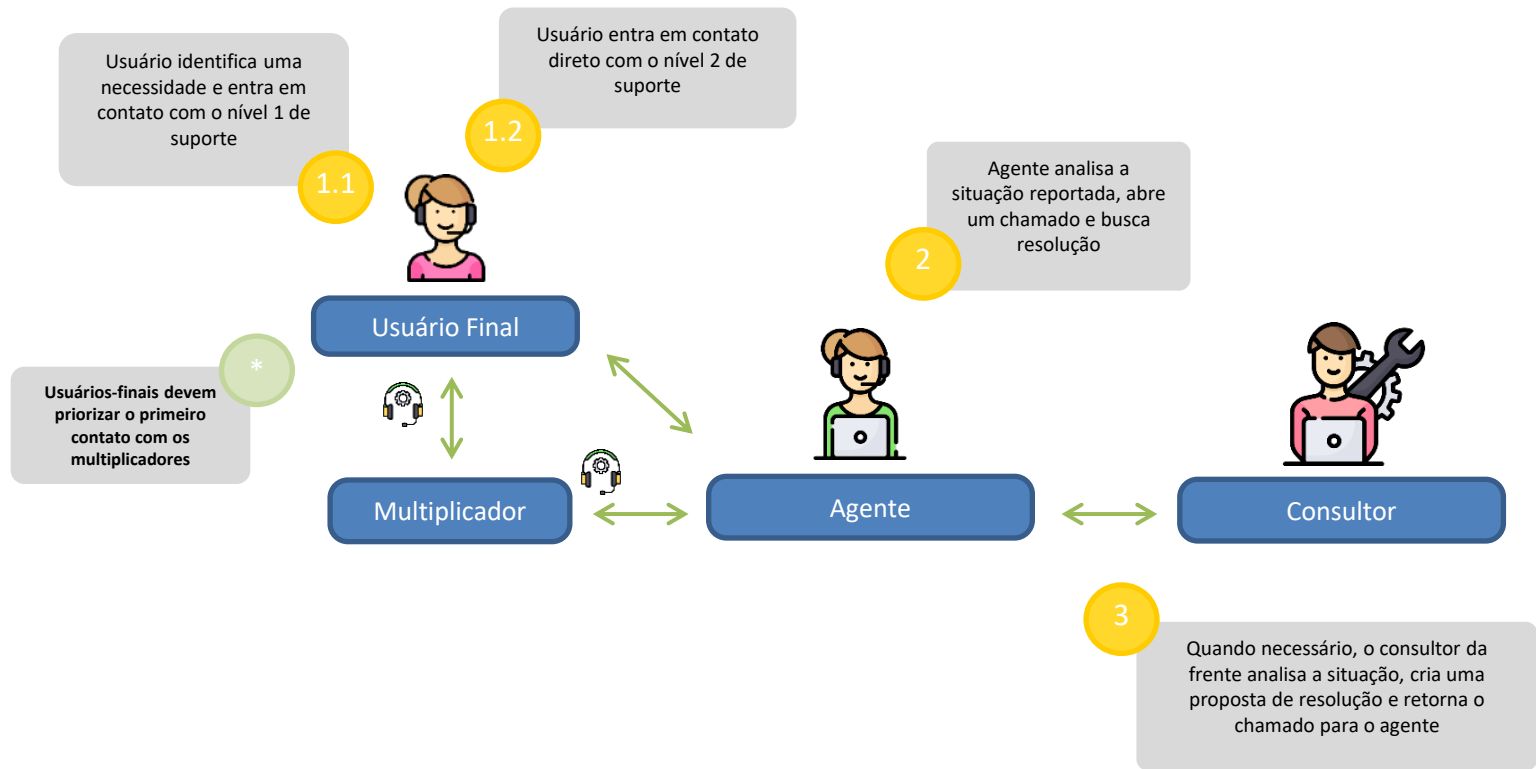
Solicitação de Atendimento

A **solicitação de atendimento** deve ser realizada quando forem identificadas dúvidas sobre o processo, necessidade de consulta de informações ou erro no procedimento

Quando for identificado um problema, um chamado será aberto pelo agente, podendo ser direcionado para níveis superiores. Isso pode acontecer nos seguintes casos:

- ✓ **Correção:** Se for encontrado algum mal funcionamento ou resultado inesperado durante a operação, causado por problemas na configuração ou desenvolvimento. Por exemplo, problemas na configuração de tarifas ou notas, interfaces que retornam dados incorretos, não impressão de boletos;
- ✓ **Dados:** Quando há necessidade de modificar ou ajustar dados;
- ✓ **Erro no Procedimento:** Quando há um uso incorreto da solução, como entrada de dados ou sequência errada.
- ✓ **Perfil de Acesso:** Quando é necessário rever a atribuição das permissões de acesso à transações de um usuário;
- ✓ **Alteração de Escopo:** Quando há solicitação para mudar ou criar funcionalidades que não foram incluídas na solução implementada, como novos relatórios, alteração de layout de telas, novas regras de negócio ou novas validações nos processos.

Fluxo de Atendimento



Operação Assistida – SAP S/4Hana

Durante a fase de virada e retomada das atividades na implementação do SAP, executaremos uma **operação assistida** para garantir que todos os usuários recebam o suporte necessário de forma ágil e eficiente.

O que é o QG?

O **QG** é uma **base central de suporte** criada especificamente para a fase de virada e retomada, montado estrategicamente para centralizar o suporte aos usuários.

Alguns agentes e consultores foram designados para atuar centralmente no QG, enquanto outros retornarão às áreas para atuar lado a lado com os usuários conforme lista disponibilizada.

QG



Consultores



Agentes



Suporte à Operação

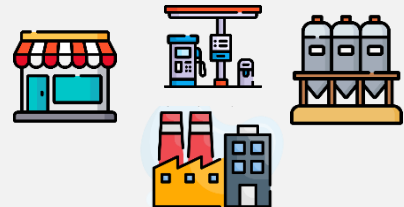
Área de Negócio



Multiplicadores



Usuário Final



Operação

Usuário Final ou Multiplicador ao Agente de Transformação



Telefone Central

Entrar em contato
pelo telefone do
QG

(16) 2137 - 5775



Ramal Notebook

Entrar em contato
diretamente com
o agente pelo
ramal no
notebook



Microsoft Teams

Contato pelo
Microsoft Teams
através do chat,
conferência ou
grupo



WhatsApp

Contato pelo
WhatsApp com o
agente (número
Corporativo)



E-mail

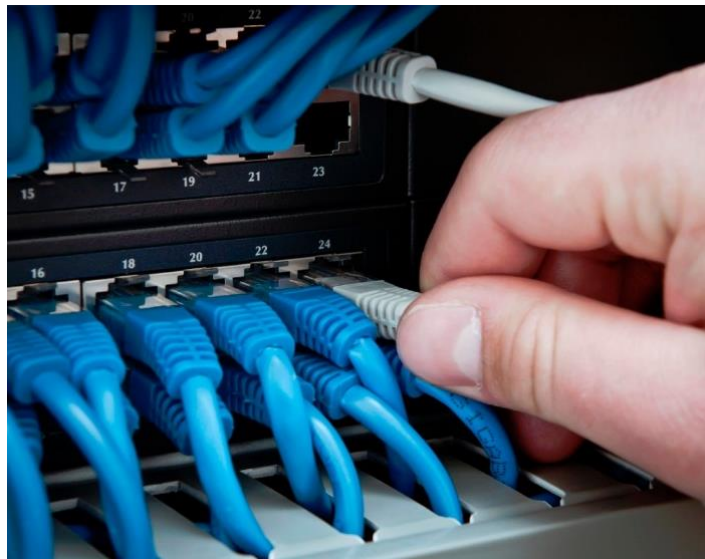
Contato pelo
E-mail com o
agente

APENAS quando necessitar de suporte de infraestrutura relacionada ao sistema (como impressoras, coletores, sistemas operacionais, SAP não instalado em sua máquina e outros)

O procedimento para atendimentos de infraestrutura permanece o mesmo já utilizado:

- ✓ Abertura de chamado através do e-mail: suportesoftware@copercana.com.br
- ✓ Em situações emergenciais, após o envio do e-mail o usuário deve ligar para:

NOME	E-MAIL	RAMAL (*)
Guilherme Sicchieri	guilhermesicchieri@copercana.com.br	3029
Lázaro Rodrigues	lazarorodrigues@copercana.com.br	3031
Lucas Maciel De Lima	lucasmaciel@copercana.com.br	3031



(*) Esses ramais foram criados exclusivamente para o tratamento de informações referentes ao SAP. Os colaboradores listados continuam com seus ramais anteriores para o tratamento de informações padrão.

Permissões a Transações e *Reset* de Senha

APENAS quando necessitar de liberação de acesso a transações, seguir o passo a passo abaixo

Liberação de acesso

- ✓ **Erro de Autorização:** Ao receber um erro de autorização durante uma atividade, vá para a transação SU53;
- ✓ **Ajuste de Colunas:** Ajuste as colunas para que todos os objetos de autorização sejam visíveis.
- ✓ **Captura de Tela:** Faça um print da tela mostrando os erros.
- ✓ **Envio do Erro:** Envie um e-mail com o print dos detalhes do erro para acessosap@copercana.com.br e o usuário SAP em questão.
- ✓ **Verificação de Outro Usuário:** Para verificar erros de outro usuário, use a opção Exibição para outro usuário na SU53 e insira o nome do usuário.

Reset de senha

- ✓ Enviar usuário e ambiente em que deve ser resetado a senha. Lembrando que a senha é bloqueada após 3 tentativas incorretas.

Prioridade no Atendimento dos Chamados

Para cada atendimento, há uma definição estabelecida conforme a prioridade do chamado que serão definidas conforme:

MUITO ELEVADO

- ✓ Problemas que causam a interrupção total de um processo crítico ou afetam um grande número de usuários, sem solução alternativa. Impacta severamente as operações essenciais do negócio. Ex: pausa no faturamento, pausa na emissão de notas

ALTA

- ✓ Problemas que afetam significativamente um processo crítico, mas com alguma forma de contingência disponível. Impacta as operações, mas não as interrompe completamente. Ex: contabilizações, reset de senha, impressões de alto volume de utilização

MÉDIA

- ✓ Problemas que causam algum impacto nas operações, sem interromper processos críticos. A operação continua com limitações mínimas. Ex: novos acessos e bloqueios de transações

BAIXA

- ✓ Demandas que não causam impacto imediato na operação ou no negócio. São ajustes que não afetam processos críticos ou têm baixa influência na operação. Ex: impressão de relatórios e consultas

Contatos Equipe de Agentes – Administrativo

Filial	URA	Área Negócio	Nome	Matrícula	Endereço Teams / E-mail	Ramal	Locação
1001	Administrativo	Comunicação	Cláudio Daniel Pelanda	5927	danielpelanda@copercana.com.br	3032	Área
1001	Administrativo	Contábil / Fiscal	Flavio Ariel Tomazini	3988	arieltomazini@copercana.com.br	3015	Área
1001	Administrativo	Contábil / Fiscal	Nayara Aparecida Vicente	15179	nayaravicente@copercana.com.br	3016	Área
1001	Administrativo	Contábil / Fiscal	Diogo Venâncio	7247	diogovenancio@copercana.com.br	3017	Área
1001	Administrativo	Contábil / Fiscal	Flávio Henrique Gonçalves	16498	flaviogoncalves@copercana.com.br	3018	Área
1001	Administrativo	Contábil / Fiscal	Gilberto da Silva Moura	8732	gilbertomoura@copercana.com.br	3019	Área
1001	Administrativo	Contábil / Fiscal	Girlane Soares da Silva	10890	girlanesilva@copercana.com.br	3020	Área
1001	Administrativo	Contábil / Fiscal	Jacqueline Cristina Bianchini Eduardo	4756	jacquelinebianchini@copercana.com.br	3021	Área
1001	Administrativo	Contábil / Fiscal	João Paulo da Silva	16093	joaosilva@copercana.com.br	3022	Área
1001	Administrativo	Contábil / Fiscal	Pedro Canesin Neto	6269	pedro.canesin@copercana.com.br	3023	Área
1001	Administrativo	Contábil / Fiscal	Mateus Douglas da Silva	12247	patrimonio1@copercana.com.br	3034	Área
1001	Administrativo	Contábil / Fiscal	Anderson Juliano Zampronio	10478	julianozampronio@copercana.com.br	3035	Área
1001	Administrativo	Engenharia	Carolina Pavan	15983	engenharia6@copercana.com.br	3033	Área

Contatos Equipe de Agentes – Financeiro

Filial	URA	Área Negócio	Nome	Matrícula	Endereço Teams / E-mail	Ramal	Localização
1001	Financeiro	Financeiro	Adilson Alfonso Di Bianco	8751	adilsondibianco@copercana.com.br	3000	Área
1001	Financeiro	Financeiro	Adriano Dias	5627	adrianodias@copercana.com.br	3001	Área
1001	Financeiro	Financeiro	Alexandre Vanzella Moraes	9652	alexandrevanzella@copercana.com.br	3002	Área
1001	Financeiro	Financeiro	Aline Luciane Pereira Sponchiado	5665	alinepereira@copercana.com.br	3003	Área
1001	Financeiro	Financeiro	Amanda Santos Souza	17245	contacorrente1@copercana.com.br	3004	Área
1001	Financeiro	Financeiro	Ana Paula Silva Devita Sesefredo	8945	anapaula@copercana.com.br	3005	Área
1001	Financeiro	Financeiro	Clovis Henrique Sicchieri	996	clovissicchieri@copercana.com.br	3006	Área
1001	Financeiro	Financeiro	Giovana Salla Guimarães	10126	contasareceber@copercana.com.br	3007	Área
1001	Financeiro	Financeiro	Luciana Cristina Souza Monteschio	9634	lucianacsouza@copercana.com.br	3008	Área
1001	Financeiro	Financeiro	Nilton Cesar Schiavinato	7488	cadastro@copercana.com.br	3009	Área
1001	Financeiro	Financeiro	Paulo Zardo Junior	7013	paulozardo@copercana.com.br	3010	Área
1001	Financeiro	Financeiro	Pedro Aparecido Dandaro	9714	pedrodandaro@copercana.com.br	3011	Área
1001	Financeiro	Financeiro	Reginaldo Trovo	4213	reginaldotrovo@copercana.com.br	3012	Área
1001	Financeiro	Financeiro	Tomaza Regina Sanchez	1269	tomazasanches@copercana.com.br	3013	Área
1001	Financeiro	Financeiro	Virginia Ruy	15750	cadastro3@copercana.com.br	3014	Área

Contatos Equipe de Agentes – Gestão e TI

Filial	URA	Área Negócio	Nome	Matrícula	Endereço Teams / E-mail	Ramal	Locação
1001	Gestao	Projetos	Márcio Andrei Fonseca Ribeiro	14724	marcioribeiro@copercana.com.br	3036	QG
1001	Gestao	Projetos	Newton Tambelini Júnior	14679	newtontambelini@copercana.com.br	3037	QG
1001	TI	TI	Adriano Cesar Sverzut	3125	adrianosverzut@copercana.com.br	3024	QG
1001	TI	TI	Carlos José Aparecido Perri	4948	carlosperry@copercana.com.br	3025	Área
1001	TI	TI	Edilson Manoel Dos Santos	9408	edilsonsanatos@copercana.com.br	3026	Área
1001	TI	TI	Gabriela Ambrosio Campanine	14307	gabrielacampanine@copercana.com.br	3027	QG
1001	TI	TI	Julio Cesar Marques Pires	11634	jpires@copercana.com.br	3028	Área
1001	TI	TI	Guilherme Sicchieri	1590	guilhermesicchieri@copercana.com.br	3029	Área
1001	TI	TI	Rubens Luis Lanowyk Lima	5456	rubenslima@copercana.com.br	3030	Área
1001	TI	TI	Lazaro Rodrigues	1971	lazarorodrigues@copercana.com.br	3031	Área

Contatos Equipe de Agentes – Grãos

Filial	URA	Área Negócio	Nome	Matrícula	Endereço Teams / E-mail	Ramal	Locação
1004	Graos	Insumos	Luis Gustavo da Silva	11618	luisgustavo@copercana.com.br	3046	Área
1004	Graos	Unigrãos	Julianos	4197	Juliano Jose Valerio	3070	Área
1004	Graos	Unigrãos	Douglas Henrique Saraiva	12775	douglassaraiva@copercana.com.br	3038	Área
1004	Graos	Unigrãos	Larissa Santos	15564	larissasantos@copercana.com.br	3039	Área
1004	Graos	Unigrãos	Rafael Roberto De Assis	15958	rafaelassis@copercana.com.br	3040	Área
1004	Graos	Unigrãos	Beatriz Amanda Limiro	13662	beatrizlimiro@copercana.com.br	3041	Área
1004	Graos	Unigrãos	Edson de Oliveira	8738	edsonoliveira@copercana.com.br	3042	Área
1004	Graos	Unigrãos	Gabriel Pereira Crepaldi	14798	gabrielcrepaldi@copercana.com.br	3043	Área
1004	Graos	Unigrãos	Gabriela Faria da Silva	14100	admsemente@copercana.com.br	3044	Área
1004	Graos	Unigrãos	Natália da Cruz Silva	10147	nataliacruz@copercana.com.br	3045	Área
1004	Graos	Unigrãos	Ana Carolina De Carvalho Pinto Silva	11180	qualidadelabsolos@copercana.com.br	3047	Área

Contatos Equipe de Agentes – Insumos

Filial	URA	Área Negócio	Nome	Matrícula	Endereço Teams / E-mail	Ramal	Locação
1001	Insumos	Insumos	Andre Ricardo Baltazar	9715	andrerichardo@copercana.com.br	3048	QG
1001	Insumos	Insumos	Gilberto de Almeida Luz	6169	gilbertoalmeida@copercana.com.br	3049	QG
1001	Insumos	Insumos	Matheus Cansian	5479	matheuscansian@copercana.com.br	3050	Área

Contatos Equipe de Agentes – Varejo

Filial	URA	Área Negócio	Nome	Matrícula	Endereço Teams / E-mail	Ramal	Locação
1001	Varejo	Varejo	Daniel de Oliveira Silva	8820	danieloliveira@copercana.com.br	3051	QG
1001	Varejo	Varejo	Marco Antonio Sarni	3352	marcosarni@copercana.com.br	3052	Área
1001	Varejo	Varejo	Marco Aurélio Soares	3428	marcosoares@copercana.com.br	3053	Área
1010	Varejo	Varejo	Daniel Moura Bernardi De Oliveira	14262	danielbernardi@copercana.com.br	3054	QG
1010	Varejo	Varejo	Rudson Ramon de Souza Oliveira	11660	rudsonoliveira@copercana.com.br	3055	QG
1009	Varejo	Varejo	Francis Robson Bombonati	12037	francisbombonati@copercana.com.br	3056	QG
1034	Varejo	Varejo	Bruno Eduardo Souza Dos Santos	11716	brunosantos@copercana.com.br	3057	QG
1014	Varejo	Varejo	Alexandre Aparecido Trovo	10285	alexandretrovo@copercana.com.br	3058	QG
1014	Varejo	Varejo	Josana Patrícia Joaquim Trovo	7917	josanatrovo@copercana.com.br	3059	QG
1014	Varejo	Varejo	Ricardo Rafael da Silva Santos	11631	ricardosantos@copercana.com.br	3060	QG
1014	Varejo	Varejo	Vanessa Cristina Castilho Alves	16537	vanessaalves@copercana.com.br	3061	Área
1050	Varejo	Varejo	Samuel Gimenes	4771	samuelgimenes@copercana.com.br	3062	QG
1001	Varejo	Varejo	Pedro Henrique Molezin	17279	pedromolezin@copercana.com.br	3063	Área

Obrigado