

Procedimentos da Triagem de Tickets

Instrução de Trabalho

Área: Suporte ao Cliente

Código: IT 165

Versão: 3

Data: 11/04/18

1 Dados do Documento

<i>Atividade</i>	Triagem de Tickets
<i>Processo</i>	Workflow de tickets de tipo CHAMADO
<i>Área Responsável</i>	Suporte ao Cliente
<i>Sistemas de Informação</i>	Strategic Adviser, Windows, Mozilla Firefox
<i>Documentos vinculados</i>	Não se aplica

2 Descrição Geral da Atividade

Este documento demonstra os procedimentos seguidos e o workflow das demandas de tipo CHAMADO.

3 Descrição Detalhada da Atividade

Após cadastro realizado pelo cliente, o ticket de tipo CHAMADO vai para a aplicação Triagem de Tickets, onde a demanda é avaliada e aceita, após aceita a demanda são criados e associados tickets para o correto tratamento das situações reportadas.

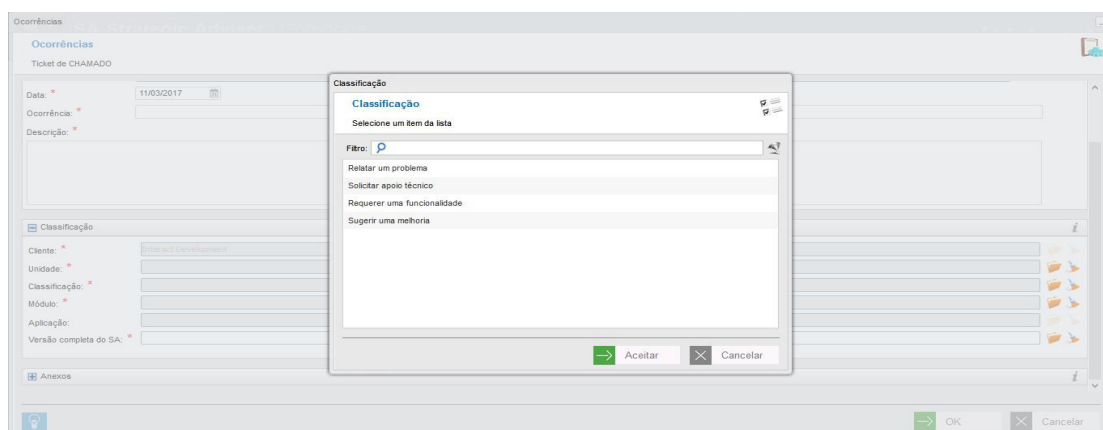
Após a conclusão dos tickets associados o CHAMADO, o mesmo será concluído automaticamente, sendo necessária a interação do cliente para que a demanda seja verificada com Efetiva ou Não Efetiva.

1 Criação do CHAMADO

Responsável: Clientes/Consultores/Colaboradores

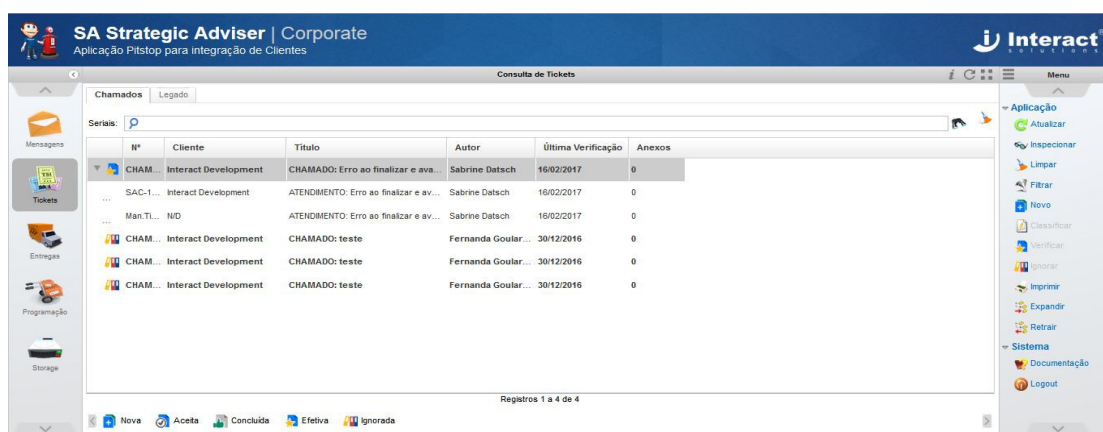
Área: Geral

O cliente via aplicação Pitstop cria o CHAMADO pela View Tickets, onde é possível utilizar 4 classificações distintas:



Opções na criação de CHAMADO

A View Tickets é utilizada para acompanhar as alterações realizadas no CHAMADO. Várias ações estão disponíveis ao cliente nesta View, permitindo um maior controle e interação do cliente para com a demanda.



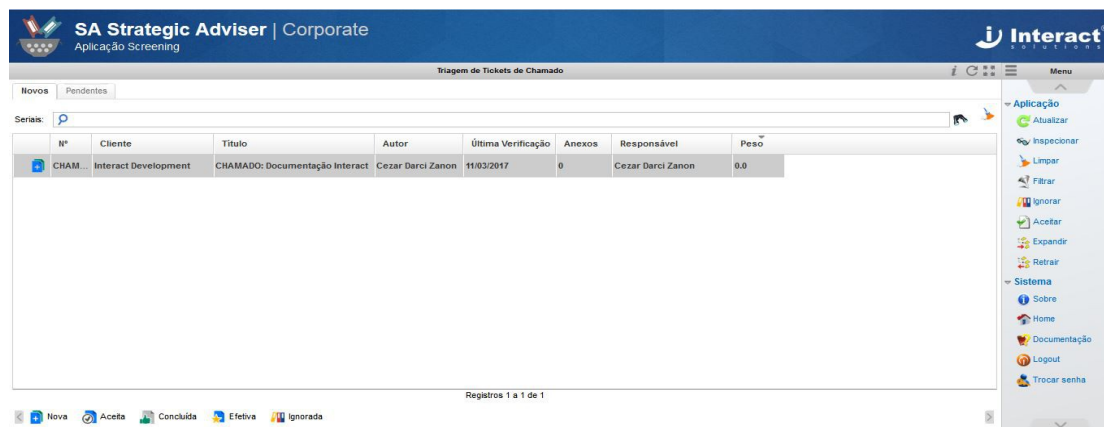
PitStop View Tickets

2 Aceite CHAMADOS

Responsável: Equipe de Triagem

Área: Suporte ao cliente

Ao ser cadastrado novo ticket de CHAMADO, o mesmo é visualizado pela equipe de triagem na aplicação Triagem de Tickets, onde o mesmo é avaliado segundo descrição, anexos e classificação selecionada no cadastro.



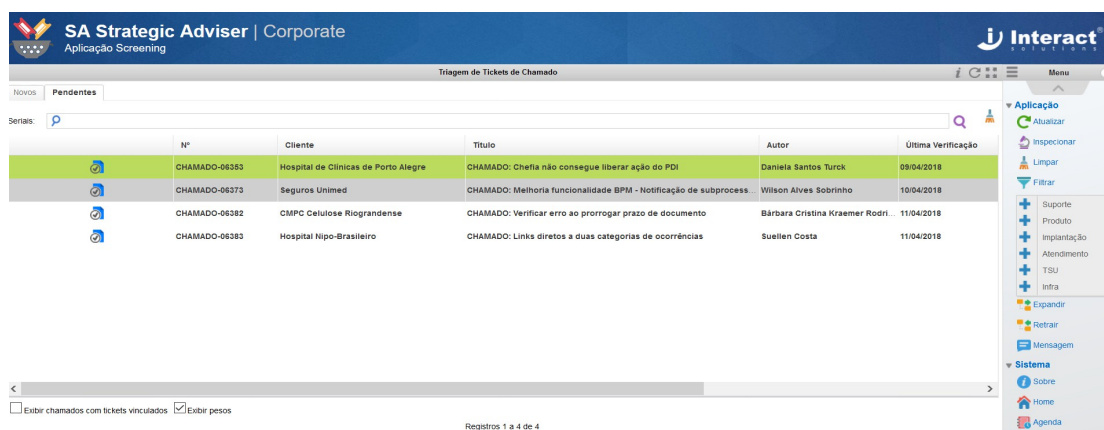
Tela de aceite da Triagem de Tickets

3 Criação de tickets para atender ao CHAMADO

Responsável: Equipe de Triagem
Área: Suporte ao cliente

Após aceito o CHAMADO é necessário definir qual ticket será criado para tratar a demanda reportada no mesmo, ao selecionar o CHAMADO e clicar em Adicionar, é aberto menu com 4 opções, sendo eles:

Suporte, Produto, Implantação e Atendimento.



Opções de Associação de Ticks

4 Workflow CHAMADOS

Responsável: Colaboradores
Área: Geral

Após criados os tickets que irão tratar a situação reportada no CHAMADO, o mesmo vai para a etapa de execução, e nessa etapa o mesmo fica até a finalização de todos os tickets associados.

Caso seja necessária a criação de novos tickets para atender ao CHAMADO, os mesmos podem ser associados via script, ou pode-se devolver os chamados em Execução para que o mesmo caia novamente como Pendente na aplicação Triagem de Tickets, e seguira novamente o fluxo normal.

Após realizada a finalização dos tickets associados, o CHAMADO parte automaticamente para a

etapa de Verificação, sendo de responsabilidade do autor do CHAMADO torná-lo Efetivo ou Não Efetivo.

Caso seja marcado como Efetivo, o CHAMADO é finalizado. Caso seja marcado como Não Efetivo, a equipe de Triagem recebe uma notificação informando da devolução da demanda, para que assim seja revisada e verificada novamente, para que possa ser atendida com qualidade e agilidade.

5 Envio de Mensagens

Responsável: Equipe de Triagem

Área: Suporte ao Cliente

Quando necessário, é possível realizar o envio de mensagens pela ferramenta de triagem. A mensagem quando enviada irá aparecer no pitstop do cliente e o autor do chamado irá receber por e-mail a notificação do recebimento. O retorno pode ser realizado tanto pelo pitstop, como por e-mail. Se for por e-mail, retornará somente na caixa de entrada de e-mails do autor da mensagem, não deixando histórico no pitstop, no caso da resposta ser no pitstop todo histórico ficará salvo na ferramenta e ainda será enviada uma notificação por e-mail.

Para enviar uma mensagem pela ferramenta triagem de tickets selecione mensagem no MENU da direita na aba pendentes.

The screenshot displays the 'SA Strategic Adviser | Corporate' interface. The main area shows a table of tickets under the 'Triagem de Tickets de Chamado' section. The table has columns for 'Nº', 'Cliente', 'Título', 'Autor', 'Última Verificação', and 'Anexos'. The third row is highlighted in red, indicating a pending ticket. The sidebar on the right contains a 'Menu' section with various options, including 'Mensagem', which is highlighted with a red box. Below the table, there are checkboxes for 'Exibir chamados com tickets vinculados' and 'Exibir pesos', and a status bar at the bottom showing 'Registros 1 a 5 de 5'.

Nº	Cliente	Título	Autor	Última Verificação	Anexos
CHAMADO-03226	Hospital de Olhos Sada...	CHAMADO: Configuração Diagrama	Janaina Balsanelli	14/08/2017	1
CHAMADO-03313	Hospital Nipo-Brasileiro	CHAMADO: Problema ao relacionar mais de um ...	Suellen Costa	17/08/2017	0
CHAMADO-03326	Hospital de Olhos de MI...	CHAMADO: O resultado parcial não é contempla...	Monica Regis	18/08/2017	2
CHAMADO-03360	Hospital de Olhos Sada...	CHAMADO: BUG ao Exportar Ocorrências para ...	Janaina Balsanelli	22/08/2017	1
CHAMADO-03370	Hospital Madre Teresa	CHAMADO: Ao devolver análise de evento adver...	Marina Alves	22/08/2017	1

6 Definir prazo para andamento do chamado

Responsável: Equipe de Triagem

Área: Suporte ao Cliente

Na aba anotações, crie uma nova anotação com a palavra prazo e defina a data de fim como data limite para vincular um ticket de andamento do chamado. Caso não for vinculado nenhum ticket até o prazo estipulado, o chamado ficará marcado em vermelho conforme imagem abaixo.

SA Strategic Adviser | Corporate
 Aplicação Screening

Interact
 SOLUTIONS

Triagem de Tickets de Chamado

Novos

Pendentes

Serials:

	Nº	Cliente	Título	Autor	Última Verificação	Anexos
	CHAMADO-03226	Hospital de Olhos Sada...	CHAMADO: Configuração Diagrama	Janaina Balsanelli	14/08/2017	1
	CHAMADO-03313	Hospital Nipo-Brasileiro	CHAMADO: Problema ao relacionar mais de um ...	Suellen Costa	17/08/2017	0
	CHAMADO-03326	Hospital de Olhos de Mi...	CHAMADO: O resultado parcial não é contempla...	Monica Regis	18/08/2017	2
	CHAMADO-03360	Hospital de Olhos Sada...	CHAMADO: BUG ao Exportar Ocorrências para ...	Janaina Balsanelli	22/08/2017	1
	CHAMADO-03372	Seguros Unimed	CHAMADO: Erro - Data da Liberação de Docume...	João Mendes	22/08/2017	1

☐ Exibir chamados com tickets vinculados
 ☒ Exibir pesos

Registros 1 a 5 de 5

Nova
 Aceita
 Concluida
 Efetiva
 Ignorada

Aplicação

Atualizar
 Inspeccionar
 Limpar
 Filtrar
 Adicionar
 Associar
 Ignorar
 Acolitar
 Responsável
 Expandir
 Retrair
 Mensagem

Sistema

Sobre
 Home
 Agenda
 Documentação
 Logout
 Trocar senha

7.0.17 - INTERACT - Build 415.215171 - 41

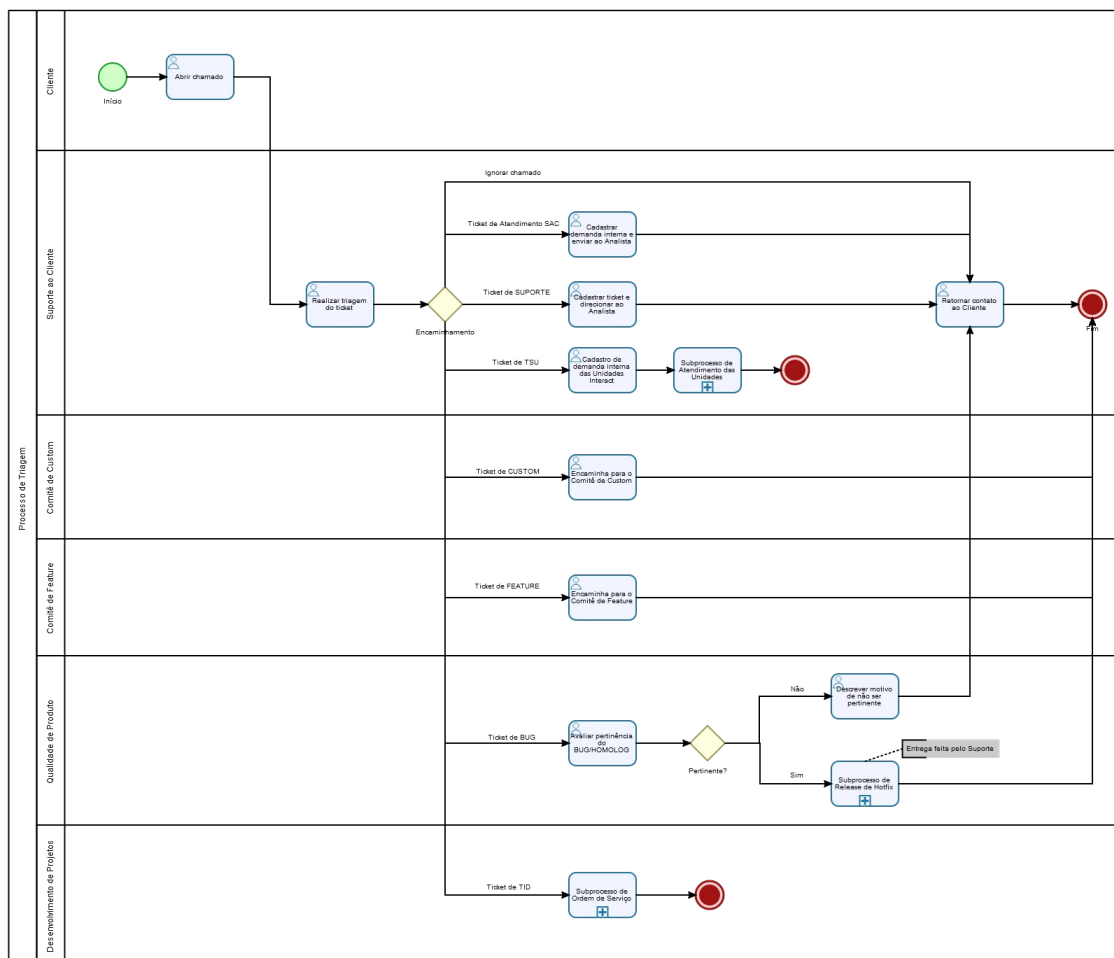
Camila Sbrussi

08:12

1.8 GB

3d 21h 40m

7 Fluxo da Triagem de Tickets



4 Histórico do Documento

Versão	Data de Emissão	Comentário	Elaborador Responsável
1	20/04/17	Elaboração do documento	Camila Sbrussi
2	22/08/17	Adicionado informações sobre o envio de mensagens e definição de prazo	Camila Sbrussi
3	11/04/18	Adicionado Fluxo Triagem e atualizada imagem item 3 Criação de tickets para atender ao CHAMADO	Vanusa Pierret