

Guia

Suporte ao Usuário Datamace



As informações contidas neste documento são atualizadas regularmente e estão sujeitas a mudanças sem aviso prévio.

INTRODUÇÃO

O serviço de suporte ao cliente é o ponto de contato para que nossos usuários possam superar qualquer dificuldade relacionada aos produtos contratados.

Neste sentido a Datamace coloca a disposição dos usuários vários canais de comunicação como, o suporte via internet e o help desk.

Em geral, o serviço de suporte ao usuário é realizado por profissionais altamente qualificados e suportados por um sistema de atendimento desenvolvido pela própria Datamace.

A base deste serviço, seus processos e a padronização do sistema de atendimento ao cliente, são validados anualmente pela norma ISO 9001.

Suporte ao Usuário

O Serviço de Suporte ao cliente consiste em orientar o usuário para as soluções operacionais disponíveis nos sistemas adquiridos.

O processo de atendimento ao usuário ocorre quando ele não consegue utilizar o produto ou executar algum tipo de função disponível, apesar do produto estar em condições operacionais, ou até mesmo para confirmar uma ação ou procedimento que o cliente já fez e não teve o resultado esperado.

Exemplos:

- a) Parametrizei o sistema conforme descrito no manual e não apresentou o resultado desejado;
- b) Mensagens de erro durante a execução de algum programa;
- c) Estou executando uma determinada funcionalidade e não encontro o resultado desejado.
- d) Quando deseja saber como executar determinado procedimento em uma rotina;
- e) Quando precisa utilizar uma rotina e necessita esclarecimentos;
- f) Quando deseja informações e detalhes sobre os campos de uma tela e/ou tabelas do produto.

Quem pode ter acesso ao Serviço de Suporte pelo Help Desk?

Em princípio todos os usuários dos sistemas Datamace poderão ter acesso ao serviço de suporte porém, a Datamace se reserva o direito em não atender os usuários que não tenham participado dos treinamentos iniciais de implantação ou que estejam a mais de dois anos sem participar dos cursos de atualização ou ainda, que não tenham conhecimentos básicos da área de atuação ao qual o produto se destina.

Quem pode ter acesso ao Serviço de Suporte pela Web?

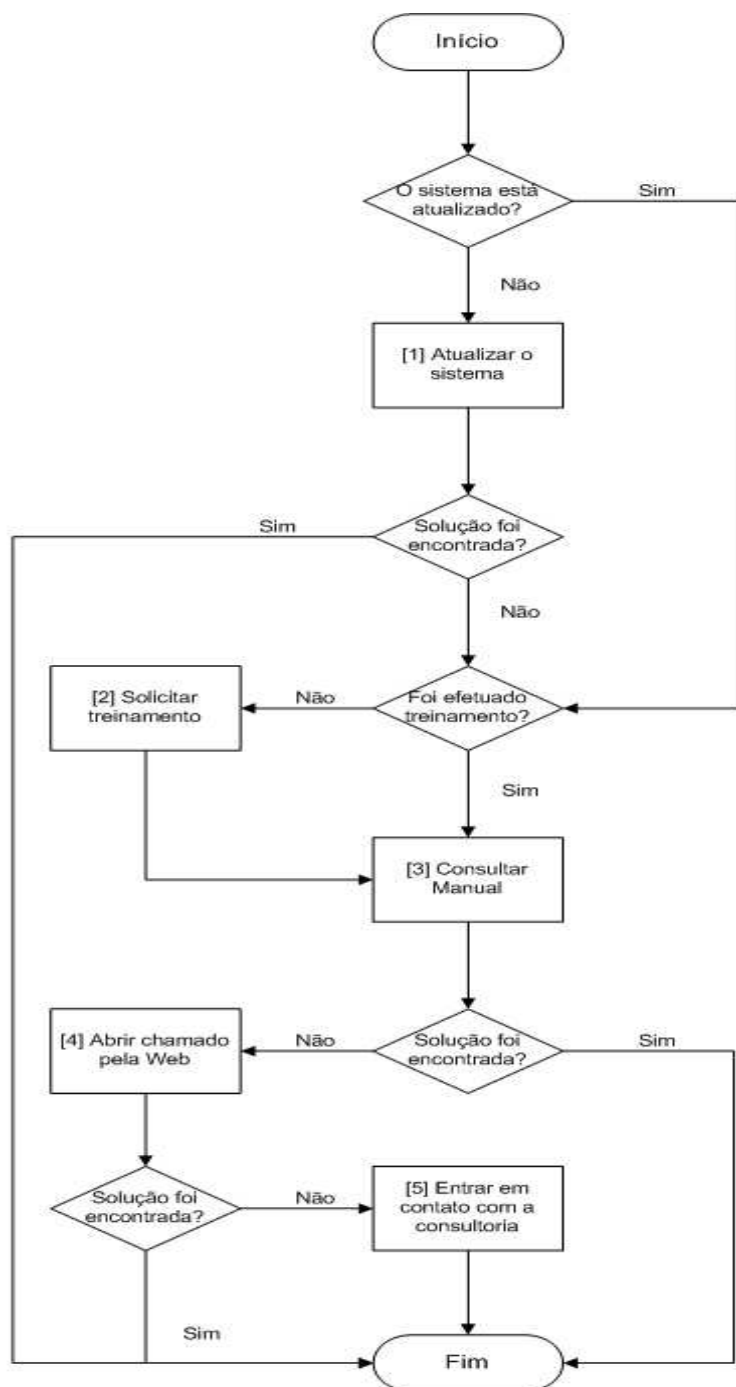
Em princípio todos os usuários dos sistemas Datamace poderão ter acesso ao serviço de suporte pela web porém, a área de acesso pela web é restrita e neste caso, o usuário deverá solicitar ao administrador dos sistemas de sua empresa que efetue o cadastramento.

Fluxo do Procedimento

Com objetivo de simplificar o procedimento, o fluxograma a seguir mostra os procedimentos que deverão ser observados para a utilização do Serviço de Suporte por Telefone ou pela Web.

Recomenda-se utilizar o fluxograma **antes de solicitar o auxílio do Suporte**.

A Datamace entende que, com essa prática, poderá agilizar ainda mais o processo de suporte a seus clientes, auxiliando de maneira mais rápida na solução das ocorrências relatadas.



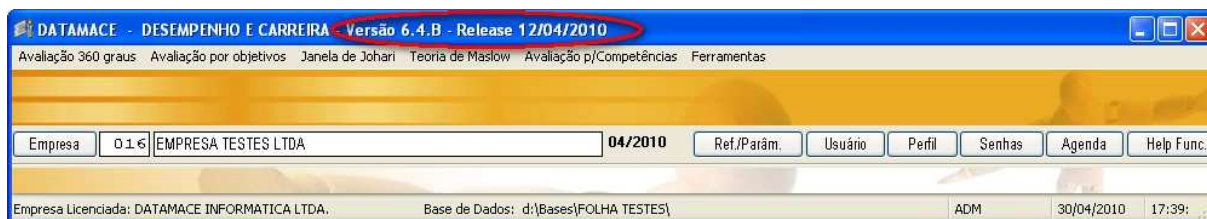
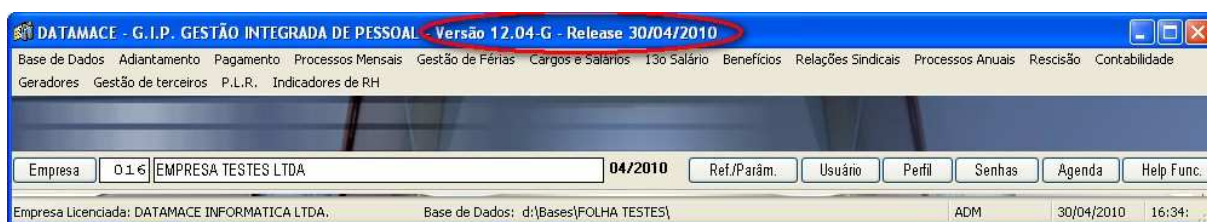
A seguir, os procedimentos detalhados para a execução dos processos numerados no fluxograma acima.

Como verificar se o sistema está atualizado?

Para verificar se o sistema está atualizado, siga as instruções abaixo:

Todos os produtos da Datamace apresentam esta informação na mesma área.

1. Acesse o aplicativo desejado e visualize na barra superior a versão indicada.
2. Acesse o site www.datamace.com.br/portalcliente e compare: versão e data do release.



[1] Como atualizar o sistema?







Caso o sistema não esteja atualizado, devem ser feitos os seguintes procedimentos:

1. Acessar o site www.datamace.com.br/portalcliente
2. Informar o Login e a Senha;
3. Clique em Atualização de Versão;

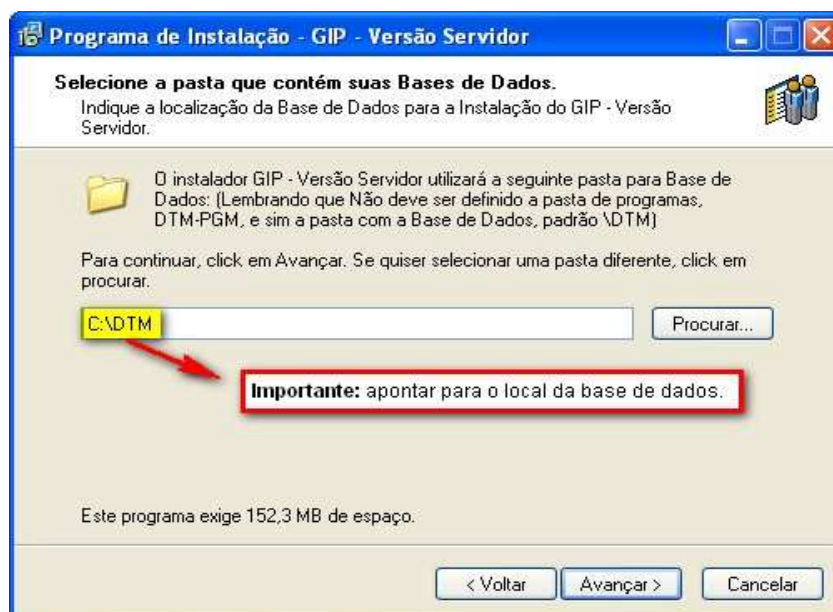
Atualização de Versão

Clique sobre o nome do arquivo para efetuar o Download

Arquivos Disponíveis

	Produto	Arquivo	Descrição	Tamanho (Kb)	Dt. Upload
	Folha de Pagamento - Grh-GIP	INSTRUÇÕES 13º-2008.zip	Processo 13.º Salário	675.142	25-02-2009 15:53:43
	Folha de Pagamento - Grh-GIP	GIP1203A1222009.exe	Atualização de versão	24.822.794	25-02-2009 10:14:51
	Orçamento de Pessoal	OP101C912008.exe	Instalador Orçamento de Pessoal	633.565	25-02-2009 16:30:49
	Portal de Colaboração - Grh-Net	DEFAULT.htm	Página Inicial do GRHNet - Acesso CPF	7.645	25-02-2009 16:38:26
	Portal de Colaboração - Grh-Net	GRHNet600-1922009.exe	Atualização GRHNET	8.341.492	25-02-2009 16:38:30
	RH Gerencial	GRH6522009.exe	Atualização de Versão	23.767.123	25-02-2009 16:42:48

4. Clicar no Arquivo do produto desejado para efetuar o download.
5. Após o download, executar arquivo de atualização. Clique em Avançar.
6. Informe o endereço da base de dados. Clique em Avançar.
7. Clique em Instalar. Aguarde a instalação. Clique em Concluir.



[2] Como Solicitar Treinamento

Quando for identificada a necessidade de treinamento, o cliente deverá inscrever-se nos cursos, seguindo os procedimentos abaixo:

1. Acessar o site www.datamace.com.br
2. Clicar no link Treinamento

O não comparecimento do aluno nas datas planejadas sem o cancelamento prévio, gera débitos automáticos.

3. Selecionar o curso desejado e clicar;
4. Clicar no link Inscrições On-Line

Treinamentos no mês		
Início	Curso/Treinamento	Inscrições
01/04	Cargos e Salários	✓
02/04	Recrutamento e Seleção	✓
06/04	Medicina Ocupacional	✓
07/04	Desempenho e Carreira	✓
08/04	Segurança do Trabalho	✓
09/04	Folha de Pagamento - Grh-GIP	✓
14/04	Ponto Eletrônico	✓
24/04	Serviço Social	✓
24/04	Contencioso Trabalhista	✓

Obs: Após a inscrição o usuário receberá a confirmação por e-mail.

[3] Treinamento Exclusivo (Fechado)

São os treinamentos realizados tanto nas instalações do Cliente como nas instalações da Datamace, com a característica de adequação do conteúdo e da carga horária. Esta forma de ensino destaca-se por ter como foco, as necessidades específicas e particulares da empresa, ideal para clientes que precisam receber conhecimento sobre um determinado assunto.

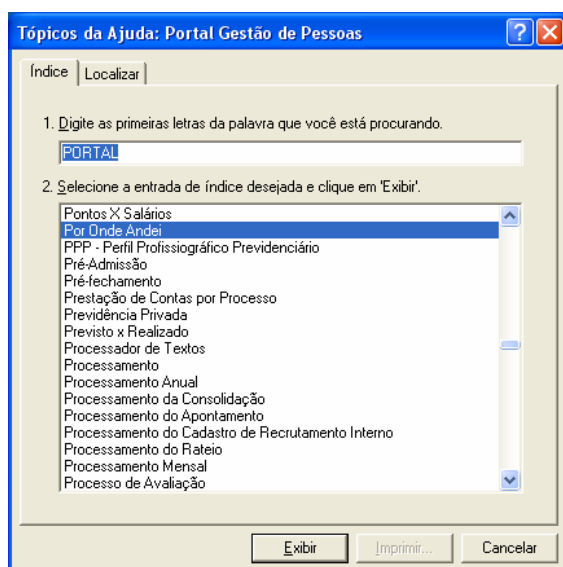
Para realização deste modelo de treinamento nas instalações do cliente, a empresa precisa dispor de um ambiente com um computador e datashow para o instrutor e um equipamento para cada aluno, além de link com a internet.

Dados para contratar este serviço:

Telefone: (11) 2714-6400
e-mail: treinamento@datamace.com.br

[4] Como Consultar o Manual?

Para consultar o manual do produto, acesse a opção “Ajuda – F12” disponível em todos os menus do produto. Em seguida, escolha a opção de impressão ou leitura.



Como obter o manual dos produtos?

Se a empresa não possuir os manuais dos produtos contratados ou desejar uma atualização, seguindo os procedimentos abaixo:

1. Acessar o site www.datamace.com.br/portalcliente
2. Informar o Login e a Senha;
3. Selecionar o link Boletins e Manuais;
4. Clicar no Arquivo do produto desejado para efetuar o download.

Manuais de Usuário

Arquivos Disponíveis				
	Produto	Arquivo	Descrição	Dt. Upload
	Folha de Pagamento - Grh-GIP	Manual do GIP - Versão 12.02.A.pdf	Manual do sistema de Folha de Pagamento - GIP	25-02-2009 10:24:49
	Folha de Pagamento - Rh Studio	rhstudio_manual rev.01.pdf	Manual do RH Studio	25-02-2009 17:06:51
	Folha de Pagamento - Rh Studio	rhstudioca_manual CA - Rev 01-08.pdf	Manual Central Administrativa - RH Studio	25-02-2009 17:07:04
	Medicina Ocupacional	MANGER6-MedicinaOcupacional 6.5.A.pdf	Manual de Medicina Ocupacional	21-02-2009 10:36:10
	Orçamento de Pessoal	Manual -Orçamento de Pessoal1.0.C.pdf	Manual do Sistema de Orçamento de Pessoal	25-02-2009 16:06:03

1 | 2 | 3 - < Página 2 de 3 >

[5] Como abrir um chamado pela Internet?

Esta forma de acesso ao serviço de suporte Datamace destina-se a qualquer necessidade que o cliente tenha com relação ao produto adquirido.

Para que seja agilizado o processo de atendimento ao chamado aberto é imprescindível que seja descrito, com detalhes, a situação, o procedimento para simulação da ocorrência e se necessário o envio de cópia das telas do produto.

Quando for identificada a necessidade de abrir um chamado pela internet, o cliente deverá agir, seguindo os procedimentos abaixo:

1. Acessar o site www.datamace.com.br/portalcliente
2. Informar o Login e a Senha;
3. Clicar no link SAD/Web;



4. Selecionar a opção, Abrir novo Chamado.



5. Inserir conteúdo

Abrir Novo Chamado

* Nome:

* E-mail:

* Produto:

Módulo:

* Versão:

* Assunto:

Classificação:

Arquivo:

Descrição do Chamado:

* Campo Obrigatório

É imprescindível a abertura de um chamado para cada assunto e/ou produto.

Após o envio do chamado o usuário receberá um comunicado por e-mail informando, número do chamado e o status do atendimento.

Enquanto o tempo de retorno não prescreve, não existe a necessidade de contatar a Datamace. As equipes de suporte estão orientadas para obedecer aos tempos de posicionamento pré-definidos e de acordo com sua classificação de atendimento

Para casos em que ainda seja necessário um acesso remoto à base de dados do cliente, a Datamace poderá realizá-lo por meio de aplicativos disponíveis no mercado.

Classificação do Chamado e Tempo de Retorno

Todo chamado aberto deve ter sua classificação definida conforme detalhamento proposto na tabela a seguir.

Para cada tipo de classificação é definido o tempo que a Datamace possui para retornar ao cliente, posicionando-o sobre o chamado aberto. O tempo de retorno não significa o prazo para a solução definitiva da ocorrência.

O retorno ao cliente pode ser efetuado via telefone ou através do SAD, após análise do chamado. O chamado estará disponível na internet e poderá ser consultado do link “Chamados em Aberto” no Portal do SAD.

A princípio, a classificação do chamado é efetuada pelo usuário responsável pela sua abertura, podendo ser alterada pelas equipes de suporte, caso não estejam de acordo com a orientação deste guia. Nesse caso, o usuário que efetuou a abertura receberá uma mensagem sobre as alterações.

O tempo de retorno é considerado a partir da data e hora da abertura do chamado. Os chamados abertos após às 17h, passarão a contar a partir das 08h do primeiro dia útil da data de abertura, ou seja, **os finais de semana e feriados nacionais não são considerados dia útil**. Mesmo assim, os chamados poderão ser abertos a qualquer hora e em qualquer dia da semana, inclusive nos finais de semana e feriados.

Tabela de Classificação do Chamado

Nível	Classificação	Descrição	Tempo de Retorno
I	Crítico	Impacto crítico no sistema, não executando sua função principal . A função não pode ser executada pelos usuários.	04 horas
II	Urgente	O problema afeta parcialmente o sistema e a produtividade, dificulta em determinados pontos a operação normal da empresa.	16 horas
III	Normal	Sistema operante e disponível para uso. Não impacta a utilização do produto, mas afeta parte de suas funcionalidades.	40 horas
IV	Baixo	Dúvidas técnicas de baixo impacto, sugestões, esclarecimentos e implementações	80 horas

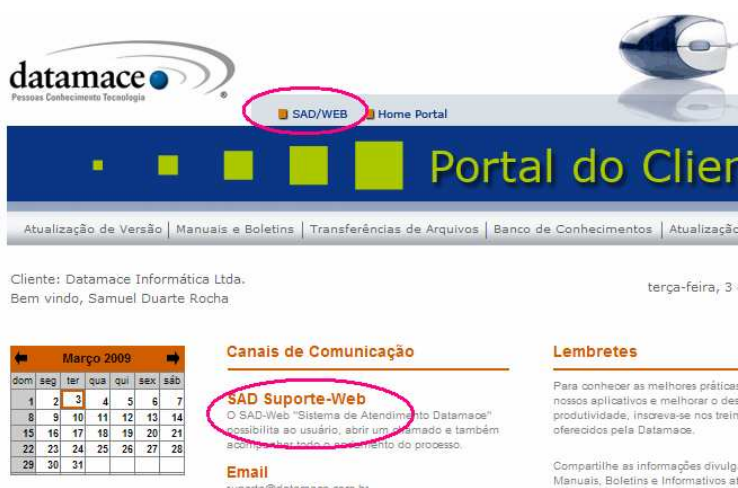
Tabela de Status do Chamado

ID	Status	Descrição
1	Encerrado	Chamado solucionado.
2	Em Atendimento	Chamado em processo de solução.
3	Reaberto	Chamado encerrado porém, se faz necessário novos ajustes.
4	Aguardando Cliente	Chamado que necessita de alguma intervenção do cliente.
5	Aguardando Aprovação	Solução do chamado será customizada e aguarda aprovação de proposta enviada ao cliente.
6	Em Desenvolvimento	Solução do chamado será customizada.
7	Qualidade	Solução do chamado foi desenvolvida e aguarda validação do controle de qualidade
8	Aguardando Fechamento	Chamado solucionado aguardando validação do cliente.
9	Encerrado por Prazo	Chamado encerrado após 3 dias sem o retorno da validação pelo cliente.
10	Encerrado sem Aprovação	Chamado encerrado devido a proposta não aprovada pelo cliente.
11	Futura Versão	Solução do chamado será desenvolvida em futura versão, com prazo a ser definido pela Datamace.

[6] Como consultar um chamado pela internet?

Para consultar o status/solução do chamado, proceder da seguinte forma:

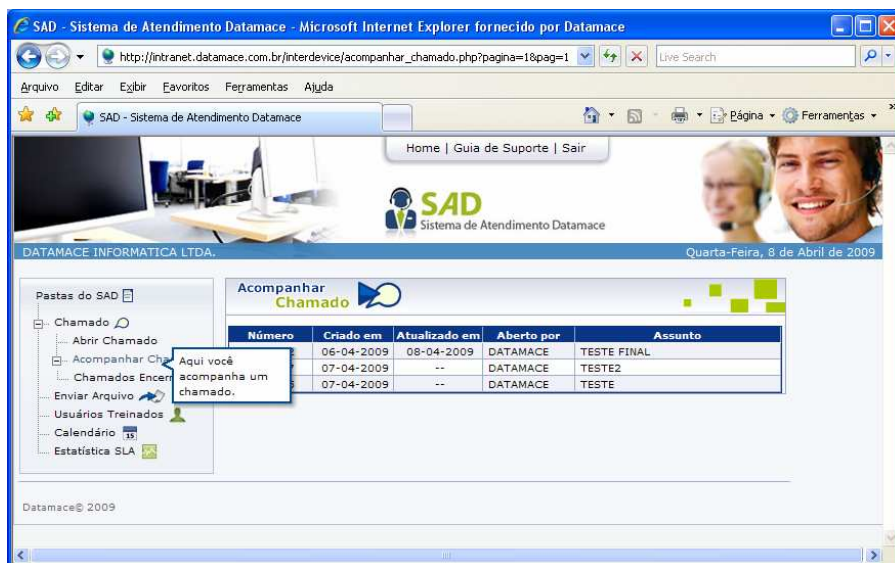
1. Acessar o site www.datamace.com.br/portalcliente
2. Informar o Login e a Senha;
3. Clicar no link SAD/Web;



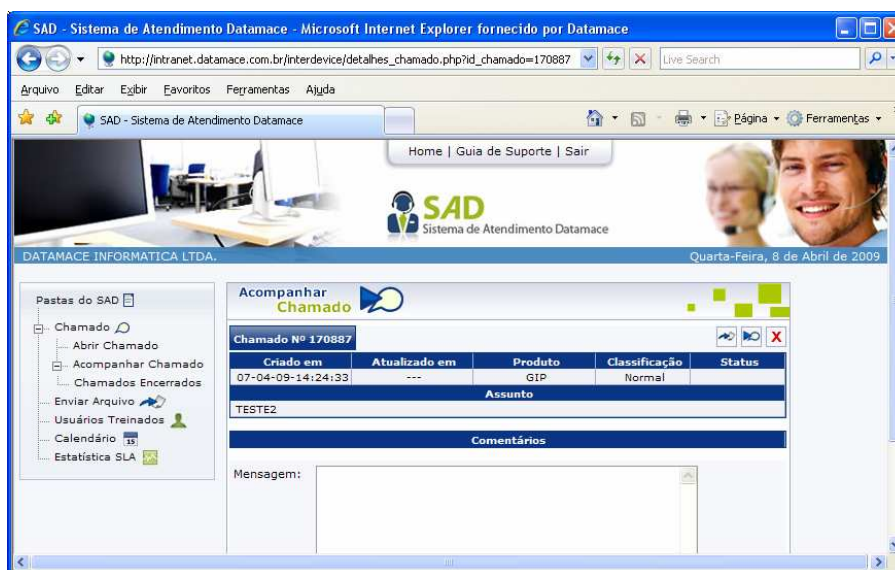
4. Selecionar a opção, Acompanhar Chamado.



5. Clique no Chamado desejado.



6. Visualização das interações do Chamado.

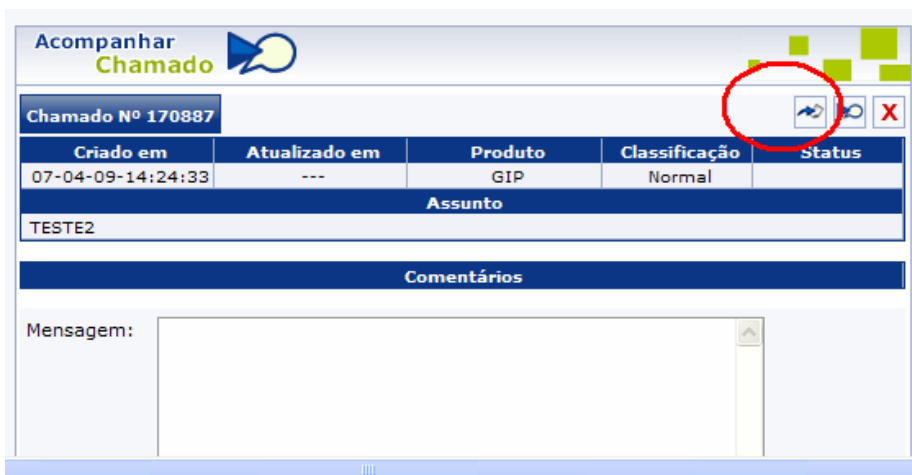


[7] Como enviar um arquivo durante a consulta do chamado?

Também é possível enviar arquivos durante a consulta de um chamado, ou logo após a abertura de um chamado.

Para fazer o envio de arquivos, siga as instruções abaixo:

1. Acessar o site www.datamace.com.br/portalcliente
2. Informar o Login e a Senha;
3. Clicar no link SAD/Web;
4. Selecionar a opção, Acompanhar Chamado;
5. Clique no Chamado desejado.
6. Selecione a opção, enviar arquivo.



Acompanhar Chamado

Chamado Nº 170887

Criado em	Atualizado em	Produto	Classificação	Status
07-04-09-14:24:33	---	GIP	Normal	

Assunto

TESTE2

Comentários

Mensagem:

Note que arquivos com mais de 5 MB de tamanho podem causar problemas durante o envio. Por isso, se os arquivos forem maiores do que 5 MB, compacte-os.

[8] Enviando arquivo durante a inclusão do chamado.

Para enviar arquivos durante o processo de inclusão de chamados, siga os procedimentos abaixo.

Somente após o recebimento do comunicado por e-mail pelo usuário informando, número do chamado e o status, será possível enviar um arquivo.

Para fazer o envio de arquivos, siga as instruções abaixo:

7. Acessar o site www.datamace.com.br/portalcliente
8. Informar o Login e a Senha;
9. Clicar no link SAD/Web;
10. Selecionar a opção, Enviar Arquivo;



11. Selecione o chamado.

Note que arquivos com mais de 5 MB de tamanho podem causar problemas durante o envio. Por isso, se os arquivos forem maiores do que 5 MB, compacte-os.

[9] Como acessar o suporte via telefone?

Esta forma de acesso ao serviço de suporte Datamace destina-se a qualquer necessidade que o cliente tenha com relação ao produto adquirido.

Para que seja agilizado o atendimento é imprescindível que o usuário tenha participado do Treinamento do produto e que seus registros de treinamento estejam em nossa base no tempo máximo de 2 anos.

Para utilizar o serviço de suporte via telefone, proceder da seguinte forma:

1. Telefone: **(11) 2714-6400**;
2. Informar Código de Acesso;
3. Informar o Produto;
4. Aguardar disponibilidade da equipe de suporte;

Obs: O suporte via telefone auxilia em caso de dúvidas operacionais do sistema adquirido ou esclarece sobre eventuais problemas, gerando um melhor atendimento aos clientes.

O serviço está disponível de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais e emendas, das 8 às 18 horas (horário de Brasília).

Escala alternativa de atendimento a um Chamado Aberto

A Datamace tem um processo de escala superior para chamados em aberto, que deve ser utilizado pelo cliente quando o atendimento normal não está sendo executado de maneira satisfatória ou em situação que esteja fora do processo padrão Datamace de atendimento.

O processo deverá ser seguido na seguinte ordem:

a. Registrar a ocorrência conforme segue:

1. Acessar o site www.datamace.com.br
2. Selecionar link “Ombudsman”;
3. Preencher formulário;



The screenshot shows the Datamace Ombudsman website. On the left, there is a sidebar with a menu containing 'Noticias' and 'Ombudsman' (highlighted with a red circle). Below the menu, there is a section titled 'Atendimento ao Cliente' with a sub-header 'Conheça os canais de relacionamento que a Datamace projetou para melhor atender seus clientes.' and a phone icon. Below this, there is a badge for '100 MELHORES FORNECEDORES PARA 2009' and a contact information section with a photo of a woman and the text 'Telefone: 55 11 2714 6400'.

The main content area has a header 'Ombudsman' and a sub-header 'home >> ombudsman'. Below this, there is a section titled 'Queremos ouvir você' with the text 'Você está insatisfeito com algum serviço da Datamace? Ou tem alguma sugestão para melhorar nossos produtos ou atendimento a os usuários?'. Below this, there is a form with the following fields: 'Empresa: *', 'Nome Completo: *', 'Telefone: *' (with a split input field), 'E-mail: *', 'Função: *', 'Assunto: *' (with a dropdown menu showing 'Escolha', 'Dúvidas', 'Elogios', 'Reclamações', and 'Sugestões'), 'Cidade: *', 'Estado: *', and 'Observações: *'. There is a red asterisk and the text '* Campo Obrigatório' below the form. At the bottom right, there are two buttons: 'Enviar' and 'Limpar'.

b. Contatar o ombudsman via telefone ou e-mail:

1. e-mail: ouvidoria@datamace.com.br