

# 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 a 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, suporte via e-mail além do 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.

**55 11 2714-6400**

**[www.datamace.com.br/portaldocliente](http://www.datamace.com.br/portaldocliente)**

## 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.

O Serviço de Suporte prestado pela Datamace é 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 detalhamentos 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 um ano 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.

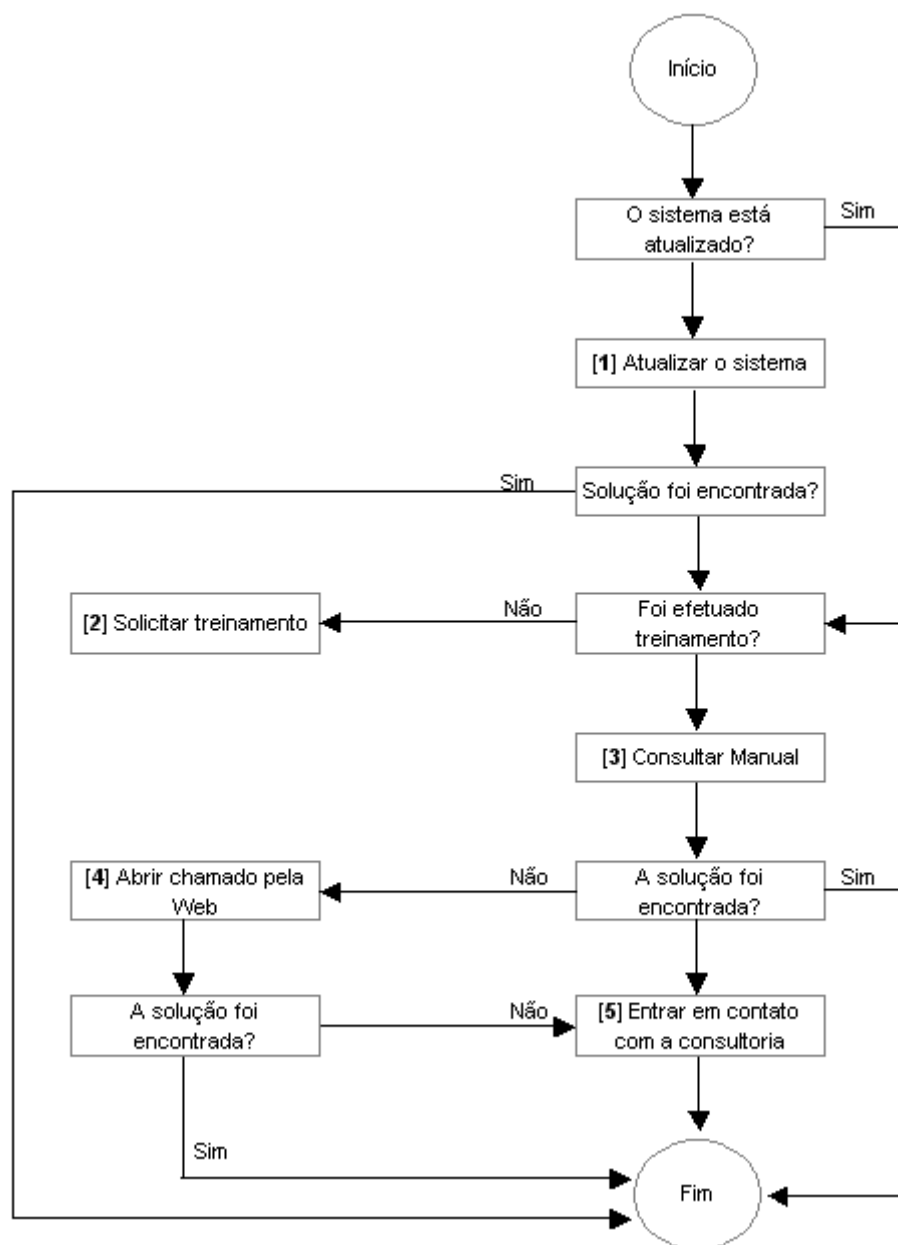
*Veja como cadastrar um usuário para o acesso ao suporte pela Web.*

## 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 e auxiliá-los a solucionar, de maneira mais rápida as ocorrências relatadas.



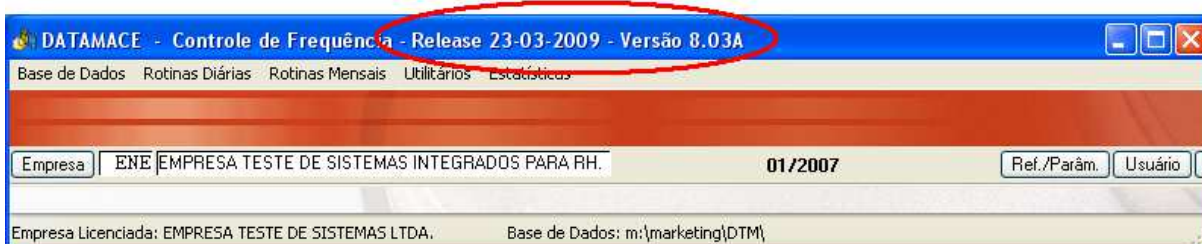
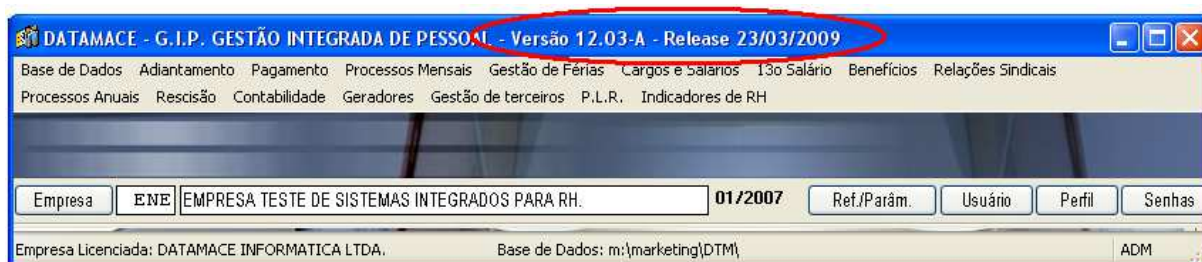
A seguir, os procedimentos detalhados para a execução dos processos numerados no fluxograma acima.

## 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](http://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](http://www.datamace.com.br/portalcliente)
2. Informar o Login e a Senha;
3. Clique em Atualização de Versão;
4. Clicar no Arquivo do produto desejado para efetuar o download.

## 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 130-2008.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

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](http://www.datamace.com.br)
2. Clicar no link Treinamento
3. Selecionar o curso desejado e clicar;
4. Clicar no link Inscrições On-Line

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

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	✓

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

## Treinamento Exclusivo

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.

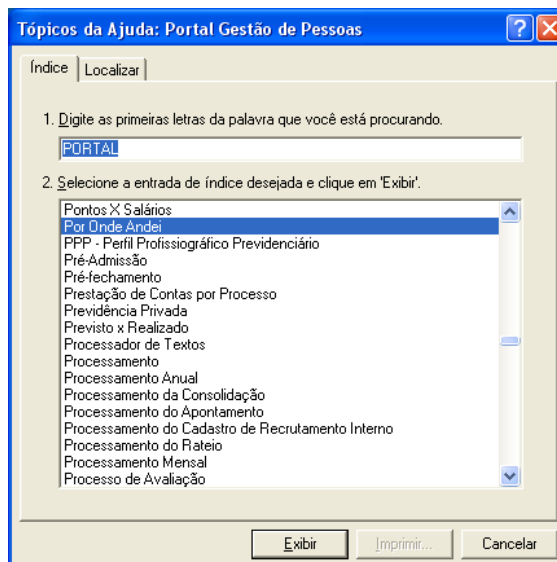
Para realização deste modelo de treinamento nas instalações do cliente, a empresa precisa dispor de um ambiente com um computador para o instrutor e um equipamento para cada aluno, além de link com a internet.

## Dados para contratar este serviço:

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

## [3] Como Consultar o Manual?

Para consultar o manual do produto, acesse a opção “Ajuda” disponíveis 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](http://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 >



## [4] 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](http://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 e-mail, após análise do chamado. O chamado estará disponível na internet e poderá ser consultado do link “Chamados em Aberto” no Portal do Cliente “SAD”.

Enquanto o tempo 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.

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	<b>Crítico</b>	Impacto crítico no sistema, não executando sua função principal. A função não pode ser executada pelos usuários.	<b>04 horas</b>
II	<b>Urgente</b>	O problema afeta parcialmente uma parte importante do sistema e a produtividade, mas não inviabiliza a operação normal da empresa	<b>16 horas</b>
III	<b>Normal</b>	Sistema operante e disponível para uso. A existência de problema não impacta a utilização do produto, mas afeta sua plena funcionalidade.	<b>40 horas</b>
IV	<b>Baixo</b>	Dúvidas técnicas de baixo impacto, sugestões, esclarecimentos e implementações.	<b>80 horas</b>

## 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, o problema relatado voltou apresentar falhas ou a solução anterior afetou outras áreas do sistema.
4	Aguardando Cliente	Chamado que necessita de alguma intervenção do cliente.
5	Aguardando Aprovação	A solução do chamado será customizada e aguarda aprovação do projeto pelo cliente.
6	Em Desenvolvimento	A customização encontra-se em desenvolvimento
7	Controle de Qualidade	A solução do chamado foi customizada 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 por Custo	A customização não foi aprovada pelo cliente.
11	Futura Versão	A solução do chamado será implementada em nova versão, com prazo a ser divulgado pela Datamace.

## [5] Como consultar um chamado pela internet?

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 de acordo com a classificação do chamado.

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

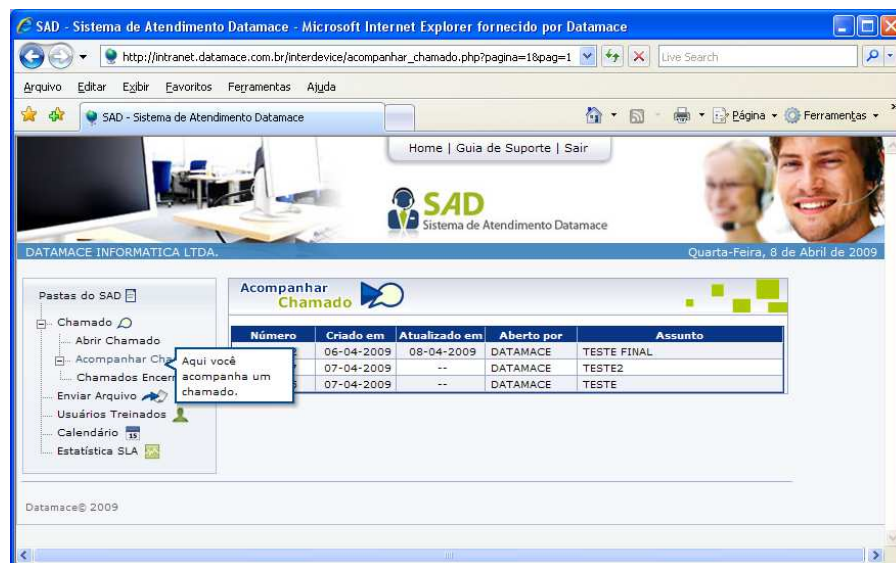
1. Acessar o site [www.datamace.com.br/portalcliente](http://www.datamace.com.br/portalcliente)
2. Informar o Login e a Senha;
3. Clicar no link SAD/Web;



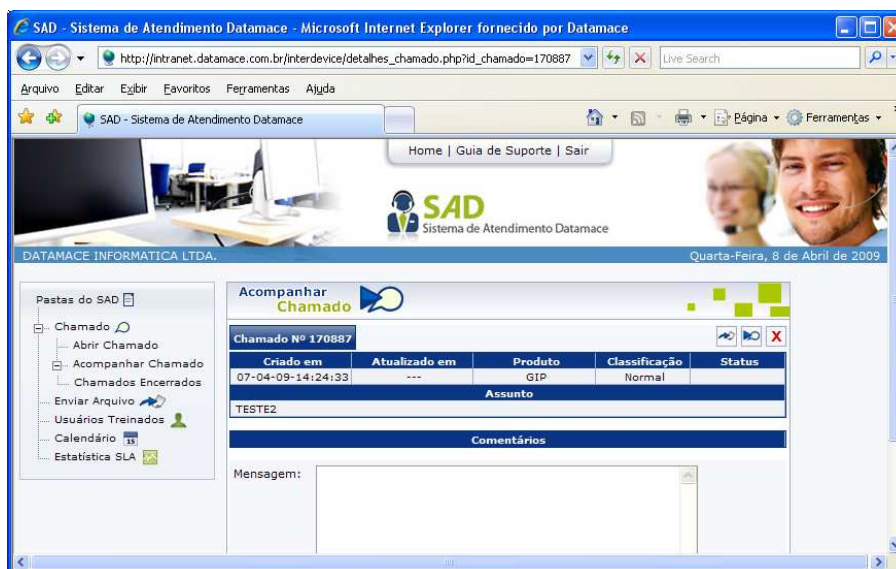
4. Selecionar a opção, Acompanhar Chamado.



## 5. Clique no Chamado desejado.



## 6. Visualização das interações do Chamado.




## [6] 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](http://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.**



## [7] 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](http://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.**

## Pesquisa de Satisfação

A Datamace possui uma pesquisa de satisfação do cliente, referente ao atendimento prestado pelo suporte. A pesquisa é enviada automaticamente ao usuário que abriu um chamado assim que o processo de atendimento estiver encerrado.

Com a pesquisa, a Datamace espera medir o nível de satisfação do cliente e melhorar ainda mais os processos de atendimento.

## [8] Como acessar o suporte por 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.

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 pequenas dúvidas operacionais do sistema adquirido ou esclarece sobre eventuais erros, gerando um melhor atendimento aos clientes.

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

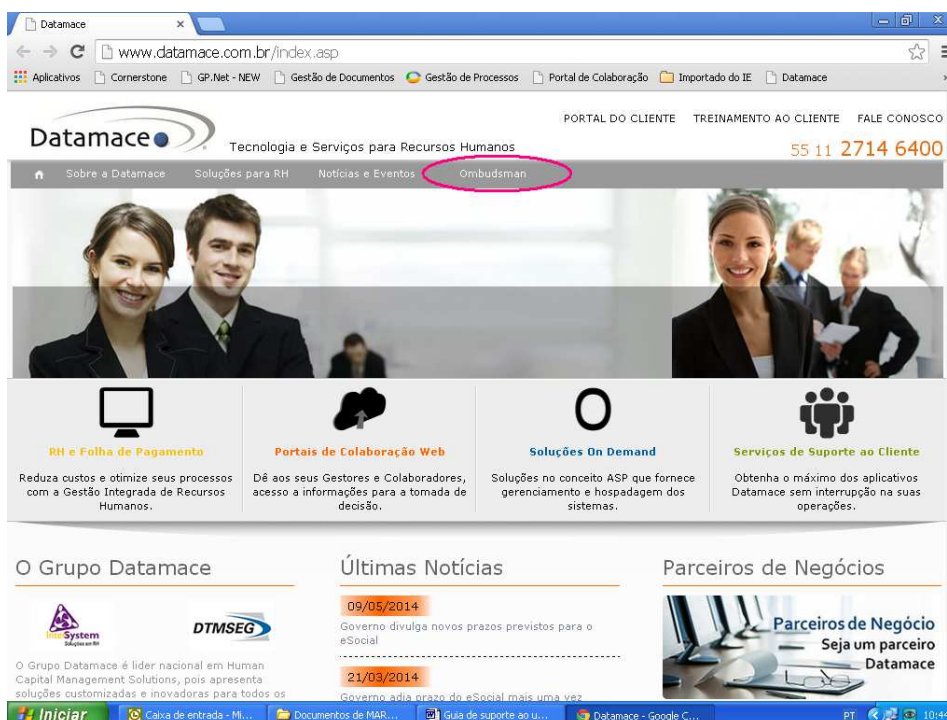
## Escala alternativa de atendimento a um Chamado Aberto

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](http://www.datamace.com.br)
2. Selecionar link “Ombudsman”;
3. Preencher formulário;



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

1. e-mail: [ouvidoria@datamace.com.br](mailto:ouvidoria@datamace.com.br)
2. Telefone: (11) 2714-6400