



# MANUAL DO USUÁRIO SUPORTE TÉCNICO CMC CORP

## SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| Apresentação .....                       | 2  |
| Funcionalidades do portal .....          | 2  |
| Tipos de chamado .....                   | 3  |
| Status de Chamado .....                  | 4  |
| Grupos de Atendimento.....               | 5  |
| Fluxos de Atendimento dos chamados ..... | 7  |
| Acesso ao Portal .....                   | 9  |
| Tela Inicial do Portal .....             | 10 |
| Criando um Chamado .....                 | 11 |
| Consulta aos Chamados .....              | 16 |

## APRESENTAÇÃO

O Portal HelpDesk CMCorp é uma solução de abertura e acompanhamento de chamados, que utiliza as melhores práticas de gerenciamento de serviços para os usuários das Soluções CMFlex, TotalCorp e TotalPrev, e disponibiliza recursos e serviços que facilitam sua interação com o serviço de suporte técnico.

O serviço de suporte técnico recebe e trata todas as demandas recebidas, através do Portal, realizando o controle dos chamados desde a sua criação até o seu encerramento, e garante o atendimento das solicitações dentro dos prazos acordados com os clientes.

Neste manual são abordadas as funcionalidades básicas para a utilização do Portal.

## FUNCIONALIDADES DO PORTAL

- Abertura e acompanhamento de chamados pelos profissionais autorizados do cliente em site web e celular;
- Consulta a Base de Conhecimento e Documentação dos sistemas;
- Cadastro centralizado dos usuários dos clientes;
- Envio de relatórios automáticos com o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço.

## TIPOS DE CHAMADO

O Chamado é a unidade básica do Serviço de Suporte Técnico da CMCorp e contém uma solicitação de um cliente. Os chamados devem ser classificados, pelo próprio cliente, de acordo como o seu propósito, em um dos itens descritos abaixo:

- **Dúvida:** refere-se a esclarecimentos sobre o uso de funcionalidades dos sistemas contratados;
  
- **Solicitação de Serviços:** refere-se a um dos serviços listados abaixo:
  - criação de uma nova funcionalidade;
  - criação de nova tela ou de novo campo em tela;
  - criação de um novo relatório;
  - criação de campo ou filtro em relatório;
  - alteração de layout de relatórios;
  - criação ou alteração de regras de negócio;
  - criação ou alteração de BPM;
  - criação ou alteração de dashboards;
  - aplicação de treinamentos;
  - realização de visita técnica;
  
- **Defeito | Mau Funcionamento:** refere-se a um comportamento inesperado do sistema, interpretado pelo usuário como defeito, erro ou mau funcionamento;
  
- **Incidente:** refere-se a indisponibilidade ou instabilidade do sistema.

## SITUAÇÃO DO CHAMADO

- **Aberto:** indica que um chamado foi aberto pelo cliente;
- **Analista Tratando:** indica que o chamado está sendo atendido por um analista. Este analista poderá ser do Grupo N1, N2, PM, PO ou Serviços Profissionais;
- **Escalado:** indica que o chamado foi escalado para um novo Grupo de atendimento (N2, PM, PO ou Serviços Profissionais);
- **Pendente:** indica que o chamado necessita de maiores detalhes do cliente, pois o contido no chamado não pode ser resolvido sem os devidos esclarecimentos do cliente;

Atenção! Essa situação será alterada, automaticamente para **FECHADO**, após decorridos 15 dias sem resposta do cliente;.

- **Pendente Publicação pelo Cliente:** ocorre quando a CMCorp oferece uma solução para um Chamado do Tipo Defeito ou Mau Funcionamento, e indica que o cliente ainda não liberou para testes e homologação internos em sua infraestrutura. Esta situação só se aplica quando a instalação é “on premise”, ou seja, infraestrutura do cliente;
- **Aguardando Desenvolvimento:** ocorre quando a equipe de desenvolvimento está trabalhando na elaboração da solução ou evolução solicitada pelo cliente;
- **Aguardando Implementação:** ocorre quando a solução ou evolução foi concluída e está aguardando o envio e publicação para o cliente;
- **Resolvido:** indica que o chamado foi resolvido;

**Atenção!**

Essa situação será alterada, automaticamente para **Fechado**, após 5 dias sem resposta do cliente;

Essa situação será alterada, automaticamente para **Analista Tratando**, caso o cliente responda em até 5 dias;

- **Fechado:** Situação final do chamado. O status do ticket é alterado para fechado quando:
  - O usuário fechar o chamado;
  - Automaticamente depois de decorrido o período de 5 dias para os tickets que estiverem com o status **Resolvido** sem manifestação do cliente;
  - Automaticamente depois de decorrido o período de 15 dias para os tickets que estiverem com o status **Pendente** sem manifestação do cliente;

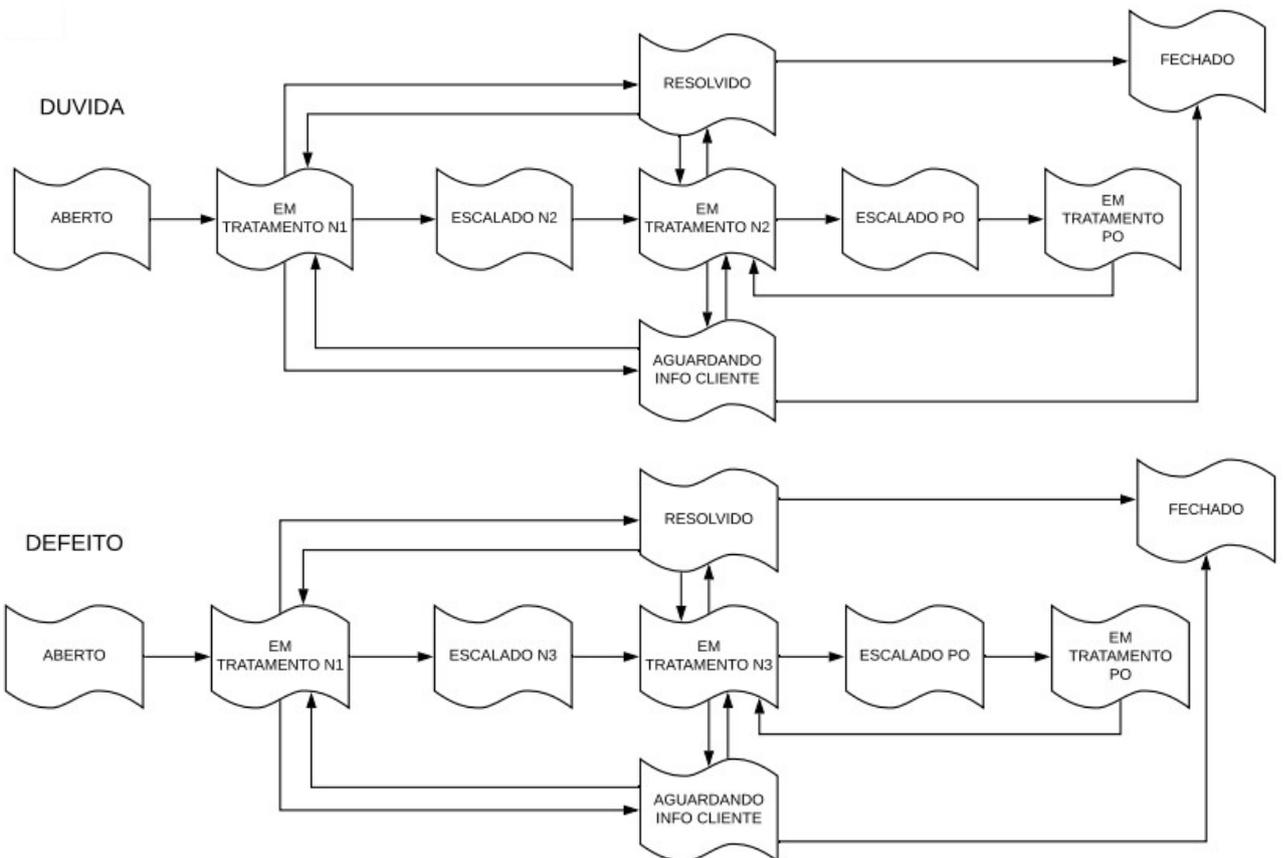
## GRUPOS DE ATENDIMENTO

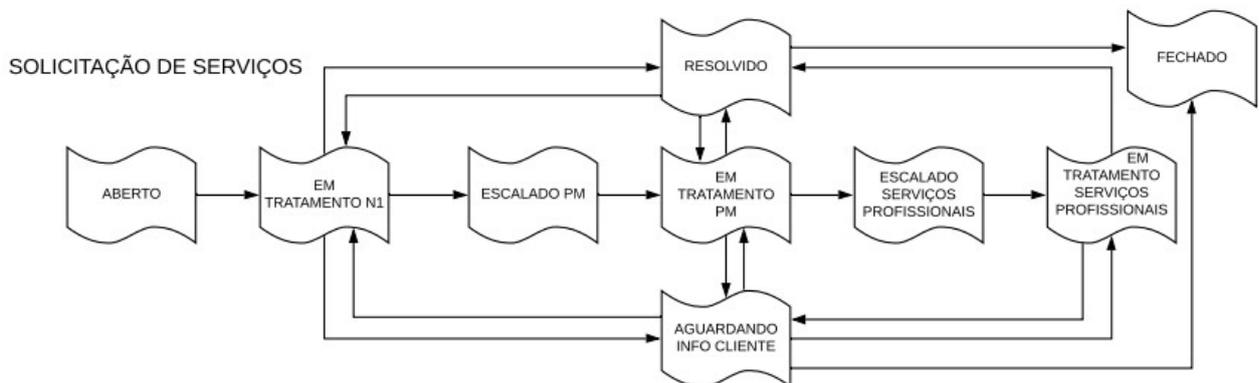
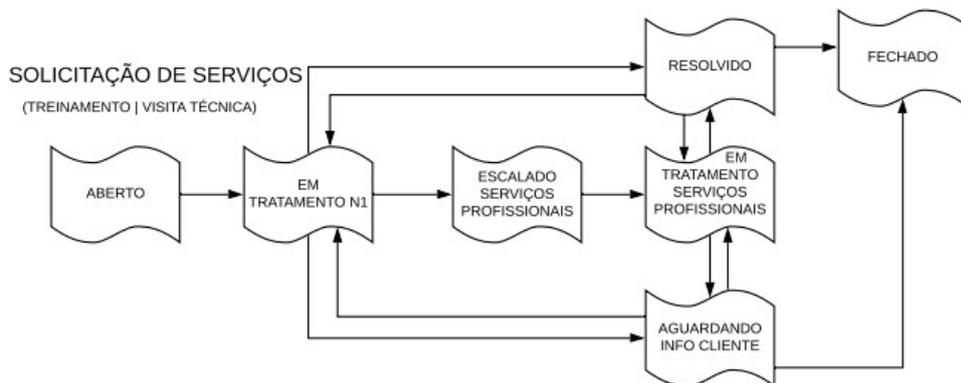
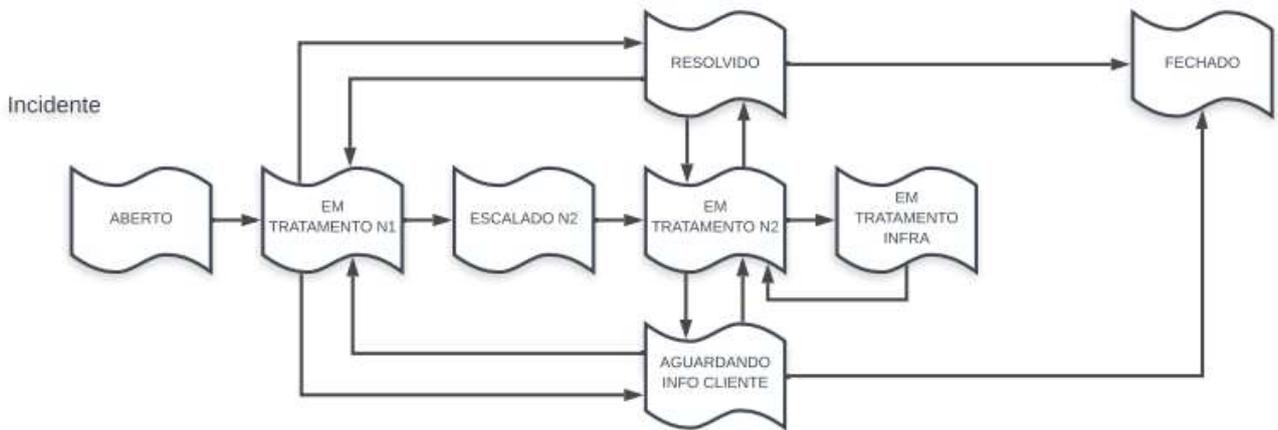
O Serviço de Suporte Técnico é prestado por profissionais da CMCorp divididos em grupos com funções específicas relacionadas ao processo de atendimento a saber:

- **N1:** responsável pelo primeiro atendimento de um chamado, de forma a resolver dúvidas ou problemas conhecidos e, ainda, ratificar ou retificar os chamados quanto ao Tipo e Prioridade, solicitar mais informações ao cliente quando necessário, bem como encaminhar os chamados que não estejam em sua alçada ou capacidade de solução.
- **N2:** responsável pela solução de dúvidas ou problemas mais complexos ou ainda não conhecidos, reclassificar chamados já triados pelo N1 e realizar o encaminhamento de chamados fora da sua alçada ou capacidade de solução.

- **PO:** Sigla para Product Owners, grupo de profissionais da CMCorp responsáveis pelo desenho e implantação de soluções técnicas para evolução ou correção de erros dos sistemas.
  
- **PM:** Sigla para Product Manager, grupo de profissionais da CMCorp responsáveis pela evolução e competitividade dos sistemas. Avaliam as Solicitações de Serviço que envolvem criação de novas funcionalidades, verificando e definindo:
  - se as novas funcionalidades devem ser implementadas;
  - se as novas funcionalidades agregam usabilidade a todos os clientes e, neste caso, a solicitação de serviço será realizada sem custo;
  - caso as novas funcionalidades atendam ao cliente solicitante e que poderá eventualmente servir a outros clientes, a solicitação de serviço é encaminhada à Diretoria de Serviços para elaboração de uma proposta para o cliente, com o esforço, preço e prazo.
  
- **Serviços Profissionais:** Grupo de profissionais da CMCorp responsáveis pela execução de serviços solicitados e cuja proposta foi aprovada pelo cliente;

# FLUXOS DE ATENDIMENTO DOS CHAMADOS





## ACESSO AO PORTAL

Para que os usuários do cliente tenham acesso ao Portal HelpDesk CMCorp é necessário cadastrá-los previamente.

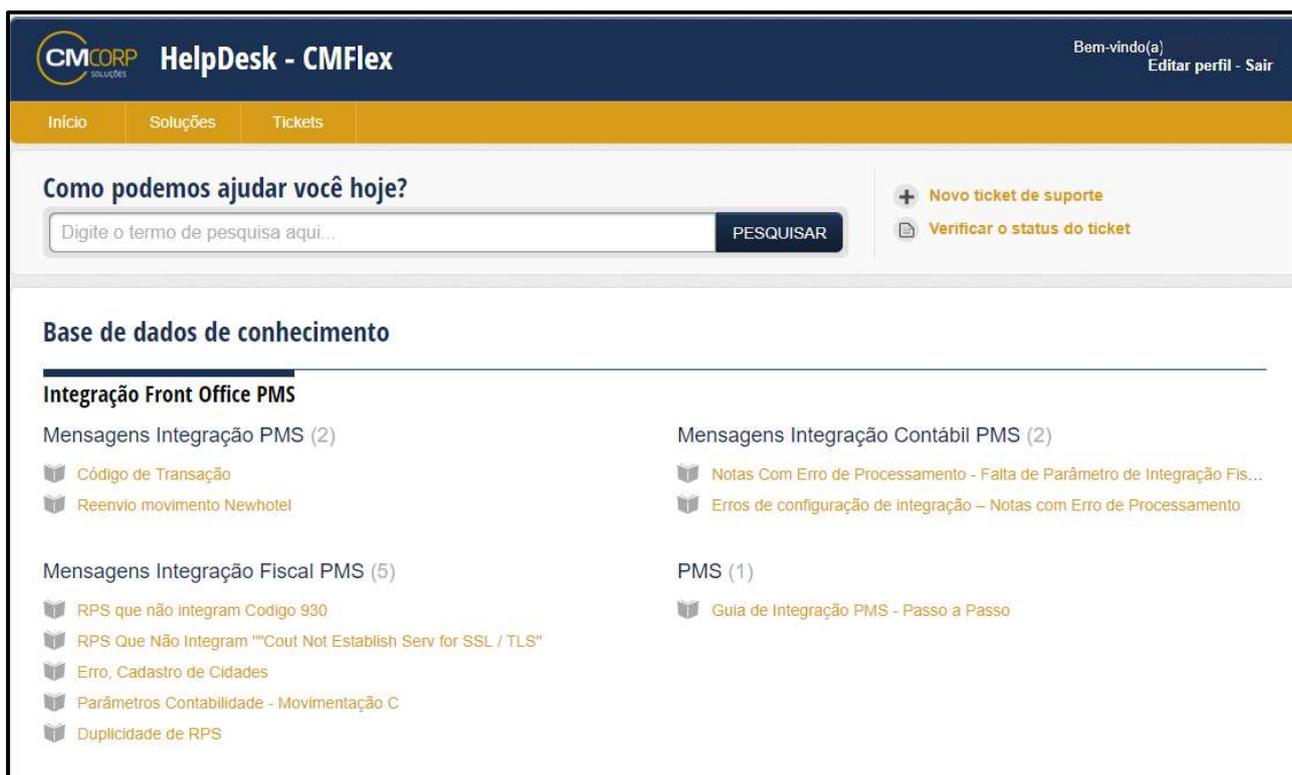
O responsável do cliente pelo contrato deve enviar para [gerenciadesuporte@cmcorp.com.br](mailto:gerenciadesuporte@cmcorp.com.br) a relação de usuários com os seguintes dados:

Nome Completo  
E-mail corporativo  
Skype (não obrigatório)  
Cargo  
Departamento / Setor  
Telefone celular  
Telefone fixo com ramal

Cada usuário receberá suas credenciais através do e-mail corporativo informado e poderá usar os serviços acessando: <https://suporte.cmcorp.com.br>

## TELA INICIAL DO PORTAL

Após o acesso no sistema, será aberta a tela inicial, conforme abaixo:



The screenshot shows the CMCorp HelpDesk - CMFlex portal home page. At the top, there is a dark blue header with the CMCorp logo and the text "HelpDesk - CMFlex". On the right side of the header, it says "Bem-vindo(a)" and "Editar perfil - Sair". Below the header is a yellow navigation bar with links for "Início", "Soluções", and "Tickets". The main content area is white and features a search bar with the text "Como podemos ajudar você hoje?" and a "PESQUISAR" button. To the right of the search bar are two buttons: "+ Novo ticket de suporte" and "Verificar o status do ticket". Below the search bar is a section titled "Base de dados de conhecimento" (Knowledge Base). Under this section, there are four categories of articles: "Integração Front Office PMS" (2 articles), "Mensagens Integração PMS (2)", "Mensagens Integração Contábil PMS (2)", and "Mensagens Integração Fiscal PMS (5)". Each category lists specific articles with book icons. For example, under "Integração Front Office PMS", there are articles for "Código de Transação" and "Reenvio movimento Newhotel". Under "Mensagens Integração PMS (2)", there are articles for "RPS que não integram Codigo 930" and "RPS Que Não Integram ""Cout Not Establish Serv for SSL / TLS"". Under "Mensagens Integração Contábil PMS (2)", there are articles for "Notas Com Erro de Processamento - Falta de Parâmetro de Integração Fis..." and "Erros de configuração de integração - Notas com Erro de Processamento". Under "Mensagens Integração Fiscal PMS (5)", there are articles for "Erro, Cadastro de Cidades", "Parâmetros Contabilidade - Movimentação C", and "Duplicidade de RPS". To the right of these categories, there is a section for "PMS (1)" with an article for "Guia de Integração PMS - Passo a Passo".

Neste momento, o usuário poderá optar por:

- Alterar sua senha;
- Criar um chamado;
- Verificar a situação de um chamado específico;
- Consultar a Base de Conhecimento CMCorp.

## CRIANDO UM CHAMADO

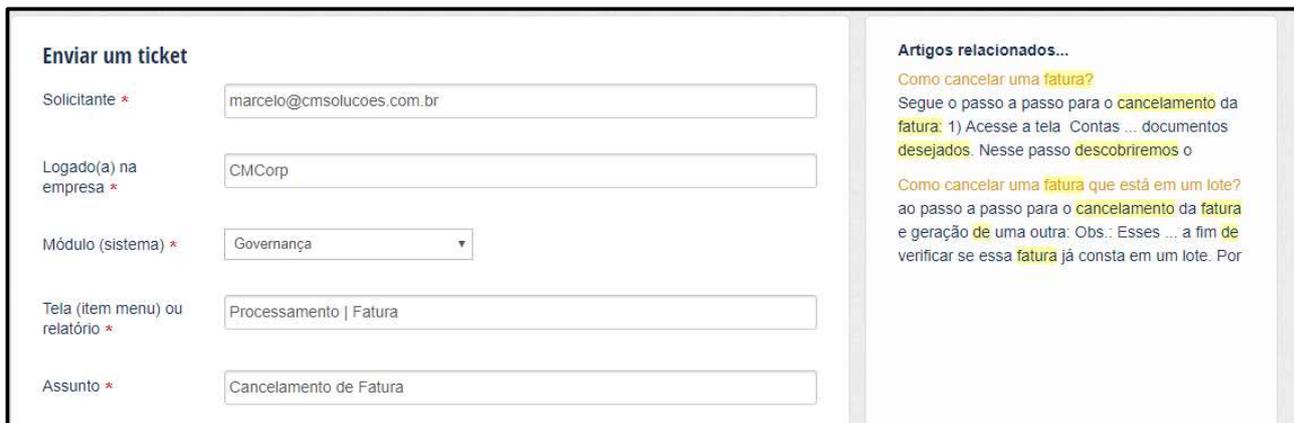
Para cadastrar um chamado é necessário seguir os passos abaixo:

1. Clicar no botão **Novo ticket de suporte**.
2. Preencher o Formulário de criação do chamando informando:
  - **Solicitante:** Neste campo será exibido o e-mail do usuário logado no portal. O usuário poderá adicionar um e-mail na cópia do Chamado, por meio do botão **Adicionar Cc**.
  - **Versão:** Indique a versão do sistema onde ocorre o problema que será relatado.
  - **Work Item:** Neste campo será exibido o número do Work Item referente à solicitação de serviço ou ao defeito informado pelo cliente, caso se aplique.
  - **Work Item Prazo:** Neste campo será exibido o prazo do Work Item referente à solicitação de serviço ou ao defeito informado pelo cliente, caso se aplique.
  - **Logado na Empresa:** Informe a empresa na qual deve estar logado, caso o usuário trabalhe para mais de uma empresa, em uma base multi-empresa.
  - **Módulo:** Informe o sistema referente à dúvida / defeito / solicitação de serviço / incidente.
  - **Tipo:** Selecione a opção referente ao tipo de Chamado que está abrindo.
    - **Dúvida:** Esta opção permite a seleção dos seguintes subtipos:
      - **Cadastro:** Dúvidas sobre Cadastros.

- **Parametrização:** Dúvidas sobre Parametrizações.
  - **Lançamentos:** Dúvidas sobre Lançamentos.
  - **Operação:** Dúvidas sobre Operações.
  - **Consulta:** Dúvidas sobre Consultas, como relatórios ou consultas em tela.
  - **Outros:** Dúvida que não corresponda a nenhum dos subtipos acima.
- **Solicitação de Serviços:** Esta opção permite a seleção dos seguintes subtipos:
    - **Regra:** Solicitar a implementação ou alteração de uma regra.
    - **Relatório:** Solicitar a criação de um relatório ou a implementação de filtros e campos em um relatório já existente.
    - **Funcionalidade:** Solicitar uma nova funcionalidade.
    - **Banco de Dados:** Solicitar, excepcionalmente, alteração via Banco de Dados.
    - **Treinamento:** Solicitar um treinamento (o atendimento a esta solicitação será remoto e excepcionalmente presencial).
    - **Visita Técnica:** Solicitar uma visita técnica.
  - **Defeito / Mau Funcionamento:** Esta opção permite relatar um comportamento anormal ou não esperado relacionado diretamente ao sistema em uso. Ao selecioná-la serão exibidos os seguintes subtipos:

- **Msg de Erro Não Tratado:** Relatar uma mensagem de erro não tratado. Erros não tratados são aqueles que exibem mensagens genéricas no sistema em uso, do navegador ou do sistema operacional.
- **Operação Não Pode ser Realizada:** Relatar que a operação desejada não foi realizada.
- **Comportamento Diferente do Esperado:** Relatar que o sistema apresentou um comportamento diferente do esperado.
- **Incidente:** Esta opção permite relatar uma situação não diretamente relacionada aos sistemas fornecidos, mas que dificulta ou impossibilita o uso dos mesmos. Ao selecioná-la serão exibidos os seguintes subtipos:
  - **Sistema Inoperante:** Relatar que o sistema está inoperante ou inacessível.
  - **Baixo Desempenho:** Relatar que o sistema está apresentando um baixo desempenho, dificultando o uso de determinadas funcionalidades.
- **Status:** Neste campo será exibido o status do chamado, conforme explicado no item [Situação de Chamado](#).
- **Tela (item menu) ou Relatório:** Informe a tela ou relatório referente à dúvida / defeito / solicitação de serviço / incidente.
- **Assunto:** Informe um título claro e objetivo para o assunto referente ao chamado.

**Dica – Ao informar a descrição do seu chamado, será exibido ao lado da tela de abertura de chamado, os artigos relacionados (Soluções) que possam ajudar a resolver o motivo da sua abertura.**



**Enviar um ticket**

Solicitante \*

Logado(a) na empresa \*

Módulo (sistema) \*

Tela (item menu) ou relatório \*

Assunto \*

**Artigos relacionados...**

**Como cancelar uma fatura?**  
Segue o passo a passo para o cancelamento da fatura: 1) Acesse a tela Contas ... documentos desejados. Nesse passo descobriremos o

**Como cancelar uma fatura que está em um lote?**  
ao passo a passo para o cancelamento da fatura e geração de uma outra: Obs.: Esses ... a fim de verificar se essa fatura já consta em um lote. Por

- **Descrição:** Informe uma descrição, detalhada e objetiva, evitando abreviar palavras e, sempre que possível, anexando telas, relatórios marcados com o problema, quaisquer evidências a fim de explicar sua dúvida / defeito / solicitação de serviço / incidente.
- **Código no Cliente:** Neste campo indique, caso se aplique, o número do código do chamado no sistema de controle de chamados internos do cliente.
- **Impacto Oper.:** Prioridade referente ao chamado. Para classificar a prioridade do chamado, o usuário deverá levar em consideração a seguinte definição:
  - **Urgente:** Indisponibilidade completa, funcionamento incorreto ou incapacidade do usuário utilizar funcionalidades do sistema cuja inoperância nas próximas 24 horas pode causar problemas ao cliente.
  - **Alta:** Indisponibilidade, mesmo que parcial, baixo desempenho, funcionamento incorreto ou incapacidade do usuário de utilizar

funcionalidades do sistema cuja inoperância nas próximas 48 horas pode causar problemas moderados ao cliente.

- **Média:** Indisponibilidade, mesmo que parcial, baixo desempenho, funcionamento incorreto ou incapacidade do usuário de utilizar funcionalidades do sistema cuja inoperância nas próximas 96 horas pode causar problemas moderados ou pequenos ao cliente.
  - **Baixa:** Indisponibilidade, mesmo que parcial, baixo desempenho, funcionamento incorreto ou incapacidade do usuário de utilizar funcionalidades do sistema cuja inoperância nas próximas 168 horas tem baixo ou nenhum impacto para o cliente.
- **Designado para:** Neste caso será exibido o Analista de Suporte, responsável pelo chamado.

Após o preenchimento completo dos campos do chamado, deve-se clicar no botão **Enviar** para criar o chamado dentro do Portal da CMCorp.

Após enviar o chamado, o usuário é direcionado para tela na qual poderá atualizar qualquer detalhe do chamado e / ou enviar alguma informação adicional.

## CONSULTA AOS CHAMADOS

Para visualizar os status dos seus chamados, realize o seguinte procedimento:

1. Na tela inicial do Portal, clique no botão **Tickets**, localizado no menu do Portal, ou clique no botão **Verificar o status do ticket** para acessar seus chamados criados. Ambos levarão o usuário para a mesma tela. Caso o usuário saiba o número do seu chamado, pode inserir diretamente na caixa **Como podemos ajudar você hoje?**



Após clicar nos botões explicados acima, o usuário será encaminhado para uma tela onde poderá visualizar todos os seus chamados criados.

**Observação: O Portal HelpDesk CMCorp enviará notificações aos usuários de forma automática, via e-mail, após a ocorrência de diversos eventos, tais como abertura, atualização e fechamento de chamados.**