



# **Guia do Suporte - SoftExpert**

## Conteúdo

1	Serviço de suporte e fluxo do processo de atendimento .....	4
2	Portal de Clientes .....	5
3	Como consultar os manuais de sistema .....	5
4	Como consultar a base de conhecimento.....	5
5	Como consultar o Distribution Center .....	6
6	Como consultar a TI ou usuário chave .....	7
7	Como acionar o suporte.....	7
7.1	Via web – Portal de Clientes.....	7
7.2	Via telefone .....	7
8	Como consultar um chamado em nosso portal de clientes .....	8
9	Registrando um novo chamado .....	8
10	Registrando o retorno de informações em um chamado.....	9
11	Para facilitar o atendimento .....	10
12	Critérios para estabelecimento de severidades.....	11
13	Prazos de atendimento .....	12
14	Encerramento e reabertura de chamados .....	12
15	Pesquisa de satisfação .....	12



# Guia do Suporte - SoftExpert

## **Introdução ao Guia de Suporte SoftExpert**

O Suporte a Clientes da SoftExpert traz até você, através deste guia, um importante instrumento de divulgação e orientação quanto aos atendimentos oferecidos pela área de Suporte. Através de tópicos, detalhamos os procedimentos para abertura, acompanhamento e fechamento de chamados. Orientamos sobre verificações a serem realizadas para facilitar a obtenção das informações desejadas e as ferramentas utilizadas para otimizar o processo de atendimento.

## 1 Serviço de suporte e fluxo do processo de atendimento

Visando esclarecer da melhor maneira possível as dúvidas relacionadas ao SE Suite e avaliar de modo cada vez mais eficaz os incidentes quando se trata de atuação em ambiente padrão, a equipe de suporte da SoftExpert apresenta a metodologia e os passos a serem seguidos pelo cliente para a abertura de um chamado, que é a etapa inicial do processo de atendimento. Há dois canais disponíveis para isso, são eles: [portal do cliente](#) ou contato telefônico, através do número (47) 2101-9999.

No entanto, a equipe de suporte recomenda que os passos descritos nesse guia sejam seguidos porque entendemos que com essa prática poderá facilitar ainda mais o processo de atendimento aos seus clientes e auxiliá-los a solucionar de maneira mais rápida os incidentes detectados.

Se o atendimento inicial prestado pelo suporte não reproduzir o incidente em ambiente padrão, o cliente tem opção de solicitar agenda de analista para atendimento de segundo nível para análise do ambiente, mediante ACEITE do termo de atendimento diferenciado.

O atendimento diferenciado é faturado quando identificado que a causa do problema está relacionada a uma variável do ambiente ou configuração/inconsistências do mesmo. Se o problema não estiver relacionado ao seu ambiente ou configuração/inconsistências, as horas não serão faturadas.

É importante ressaltar que a cada estágio do chamado o cliente é comunicado e o registro pode ser acompanhado a qualquer momento através do [portal do cliente](#).

## 2 Portal de Clientes

O portal de clientes é o principal canal de comunicação entre a SoftExpert e seus clientes. Através do portal é possível acompanhar seus atendimentos e interagir de forma on-line com a equipe de suporte, ter acesso a nossa base de conhecimento, consultar as últimas versões liberadas e várias outras informações que são de interesse para os administradores/usuários das soluções da SoftExpert.

No decorrer deste guia iremos descrever em detalhes as opções que estão disponíveis no portal de clientes. O acesso ao portal é feito pelo site: [dc.softexpert.com/sac](http://dc.softexpert.com/sac)

Se você ainda não possui seu usuário e senha de acesso, solicite através do e-mail: [suporte@softexpert.com](mailto:suporte@softexpert.com)

## 3 Como consultar os manuais de sistema

Os manuais têm como objetivo apresentar as funcionalidades e os passos necessários para a utilização do sistema.

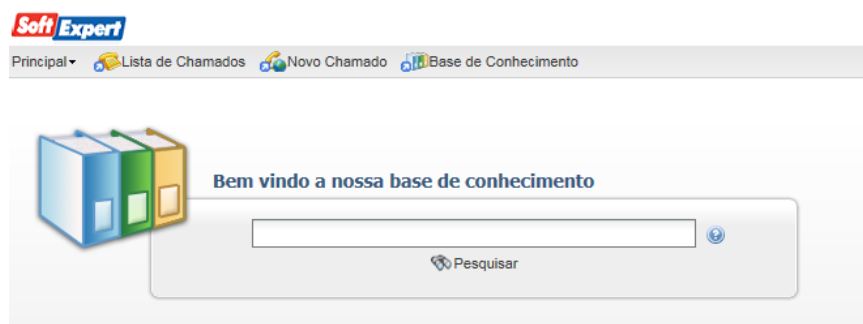
Para consultar o manual do produto, acesse a opção "Ajuda" disponível em todos os componentes.

## 4 Como consultar a base de conhecimento

A base de conhecimento é o local onde nossa equipe compartilha várias dicas de uso, esclarecimentos de dúvidas comuns e soluções de problemas já conhecidos.

Nossa sugestão é que você sempre consulte a base de conhecimento antes de registrar seu chamado. Para fazer uma consulta à base de conhecimento é simples:

- Acessar nosso sistema de chamados (<http://servicedesk.softexpert.com>)
- Informar usuário e senha e clicar no botão **Login**.
- Selecionar a opção Base de conhecimento
- Informar a palavra-chave ou a mensagem de erro que você precisa buscar e selecionar o Pesquisar no campo abaixo:



A base de conhecimento irá listar todos os registros que possuem a palavra-chave ou a mensagem de erro, selecione o registre desejado e consulte as nossas dicas e orientações, conforme imagens abaixo:

# Guia do Suporte - SoftExpert

The image shows two screenshots of the SoftExpert support portal. The top screenshot displays a search bar with the word "marca" entered and a "Pesquisar" button. Below the search bar, three search results are listed:

- Número da Solução (41): Erro ao criar a marca d'água**  
Solução: [visualizar](#) - 193 acessos
- Número da Solução (355): Marca d'água não é exibida**  
Solução: [visualizar](#) - 180 acessos
- Número da Solução (820): [3] Erro ao criar a marca d'água**  
Solução: [visualizar](#) - 160 acessos

The bottom screenshot shows the detailed view of the solution "Marca d'água não é exibida". The page includes a breadcrumb trail: "Pesquisa de Soluções > Número da Solução (355): Ma...". The solution title is "Marca d'água não é exibida", created by Daniela Mara da Silva on 17/9/2010 13:43:00. The situation is described as "Cenário: Marca d'água não é exibida". The solution text provides instructions on how to resolve the issue, including prerequisites and verification steps.

**Situação**  
Cenário: Marca d'água não é exibida

**Solução**  
O que fazer:  
Pré-requisitos:  
- O documento deve ser visualizado através do "DocView";  
- A opção de "marca d'água" deve estar habilitada nos dados da categoria do documento;  
Verificações:  
- Verificar se no arquivo export.ini existe a seção [DOC];  
- Verificar se o arquivo ".ini" é gerado no temp do servidor (wwwroot/temp);  
- Caso a versão do IIS for 6, verificar se o Mime type está configurado corretamente para arquivos ".ini";  
- Verificar se o documento possui algum objeto (tabela, caixa de texto) com fundo branco que possa estar sobrescrevendo a marca d'água

## 5 Como consultar o Distribution Center

O Distribution Center tem como objetivo disponibilizar as versões mais atualizadas dos componentes e todas as informações relacionadas às mesmas, tais como: procedimento de atualização, descrição das novas funcionalidades, requisitos da aplicação, entre outros.

No fluxo do atendimento, a consulta ao Distribution Center é importante para confirmar se seu ambiente já está atualizado com a versão mais recente.

Para o correto funcionamento da aplicação e atendimento por parte do Suporte é imprescindível que o ambiente em uso esteja atualizado com as últimas liberações disponíveis no portal.

Para utilizar o Distribution Center é preciso:

- Acessar o portal de clientes ([dc.softexpert.com/sac](http://dc.softexpert.com/sac))
- Selecionar a opção **Distribution Center (correspondente a sua versão do SeSuite)**
- Para atualizar sua aplicação, selecionar a opção **Patch** e consultar o material "SE Suite
- Installation Guide". Este material contém todas as informações necessárias sobre o processo de atualização/instalação. Se preferir, entre em contato com a SoftExpert para que o serviço de atualização seja executado pela nossa equipe.

## 6 Como consultar a TI ou usuário chave

Ao detectar um incidente consulte o usuário chave do sistema e também sua equipe de TI. O usuário chave poderá ter vivenciado a mesma situação anteriormente e por este motivo conhecer a melhor maneira para solucionar a questão. Também existem incidentes que estão relacionados às variáveis de ambientes, como por exemplo: anti-vírus, configurações de banco de dados, atualizações de sistema operacional, firewall, políticas de segurança, etc. Estas variáveis são de conhecimento da equipe de TI interna do cliente.

Caso a sua empresa tenha contratado o serviço de **HDEU (Help Desk para usuários finais)** e ou **RSA (Administração remota do sistema)**, o contato poderá ser feito diretamente à SoftExpert, liberando assim o usuário chave e ou a TI para as atividades core business de sua empresa.

Caso queira saber mais detalhes sobre estes dois serviços, por favor envie um email para [suporte@softexpert.com](mailto:suporte@softexpert.com).

## 7 Como acionar o suporte

O serviço de suporte ao cliente pode ser acionado através dos canais abaixo:

### 7.1 Via web – Portal de Clientes

O portal de clientes é o principal meio de acesso para acionar o Suporte da SoftExpert.

Através do portal é possível: registrar, consultar, acompanhar os atendimentos e interagir de forma on-line através de chat com o atendente responsável.

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

- a) Acessar o [portal](http://dc.softexpert.com/sac) de clientes ([dc.softexpert.com/sac](http://dc.softexpert.com/sac)).
- b) Informar usuário e senha e clicar no botão **Entrar**.
- c) Selecionar a opção **Administrar tickets** no menu lateral.
- d) Estará disponível o vídeo com as orientações sobre registro e acompanhamento dos chamados.
- e) Ao final do registro, você será informado sobre o número do seu atendimento. Guarde esse número para facilitar a troca de informações com a equipe de suporte.

### 7.2 Via telefone

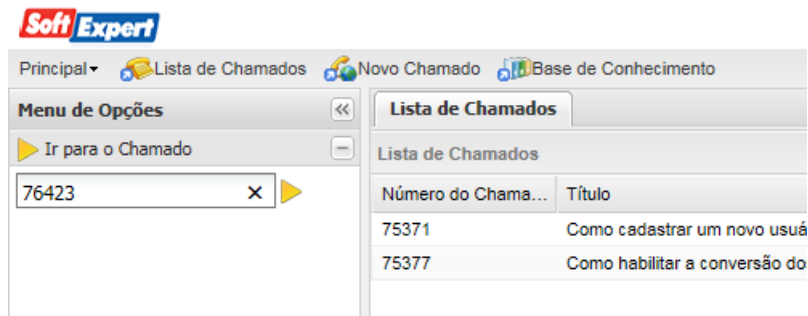
Para utilizar o serviço de suporte via telefone entre em contato pelo número: (0\*47) 2101-9999.

O suporte via telefone auxilia em caso de pequenas dúvidas operacionais do sistema adquirido ou esclarece sobre eventuais inconsistências dos produtos.

O serviço está disponível de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais, das 8 às 12 e das 13:30 às 18 horas (horário de Brasília).

## 8 Como consultar um chamado em nosso portal de clientes

Para consultar um chamado em específico, além da opção de localizá-lo diretamente na lista de chamados, você poderá informar o número do chamado no campo abaixo:



Dessa forma, o sistema irá exibir o chamado desejado.

Também é possível listar os chamados que já foram encerrados, para isso utilize o filtro Status, conforme tela abaixo:



Selecione a opção: Concluídos e serão listados todos os chamados já atendidos e com o status de concluídos.

## 9 Registrando um novo chamado

Para registrar um novo chamado deverão ser preenchidos os seguintes campos:

**Componente:** Selecione o componente do SE Suite que está relacionado com a situação que será reportada ao nosso suporte.

**Natureza:** É o tipo de situação que você irá registrar, são exemplos de natureza: dúvida, erro, serviço, entre outros. Por padrão, esse campo é preenchido com a opção: dúvida, mas você poderá alterar se necessário.

**Severidade:** selecione o impacto x urgência do chamado. Por padrão esse campo é preenchido com o valor Média. Mas, você poderá alterar conforme nossa matriz de criticidade, detalhada na seção 12 deste guia.

**Versão:** Informe a versão do SE Suite. Caso tenha dúvidas, acesse seu SE Suite e confira sua versão.

**Título:** Faça um resumo do que será registrado no chamado. É importante colocar uma informação que lhe permita facilmente identificar o que será tratado nesse atendimento.

**Descrição:** Detalhe qual sua necessidade/dificuldade, quanto mais detalhado for o registro mais fácil será o entendimento da nossa equipe. Use esse espaço para registrar o passo a passo do que ocorre em seu ambiente (informe os menus utilizados), detalhe o que acontece e qual o resultado esperado.

**Anexos:** Se a situação puder ser visualizada através de telas, inclua nesse local. Se você já identificou que o chamado é uma falha do produto nos envie os logs do sistema. Os logs ficam disponíveis no servidor da aplicação em:

Ambiente Windows: C:\InetPub\SE\logs e C:\Arquivos de programas\Apache Software Foundation\Tomcat6.0\logs

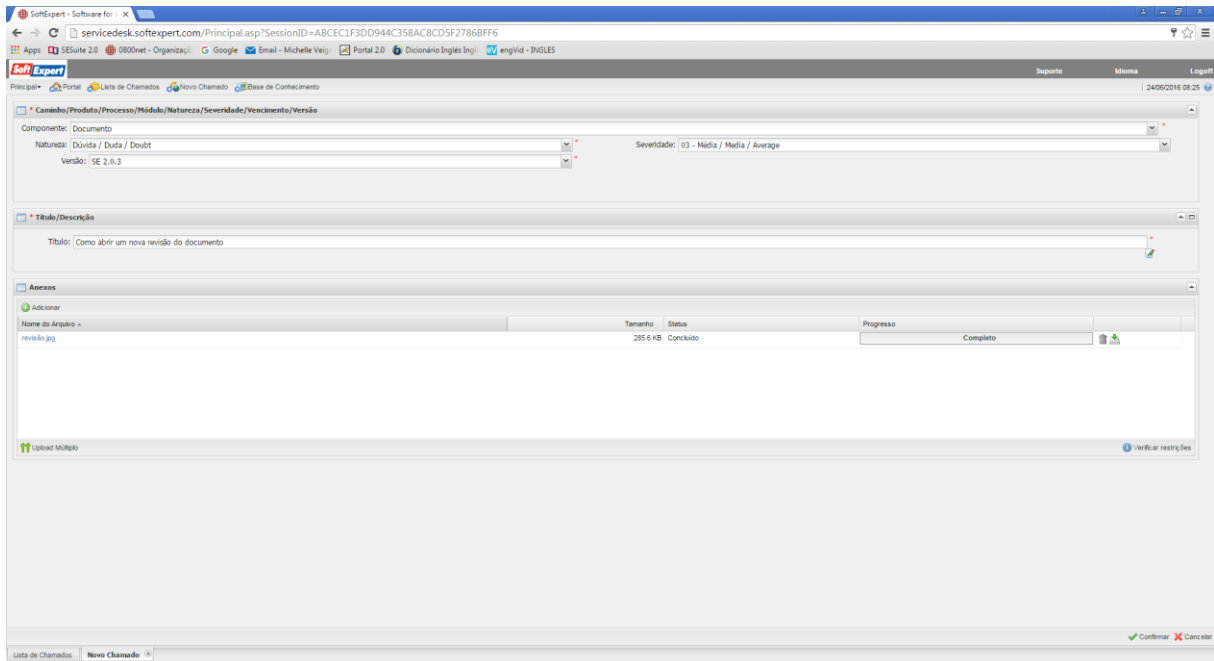
Ambiente Linux: /usr/local/se/logs e /usr/local/se/apps/tomcat/logs

Após ter feito os passos acima, revise o seu chamado e clique em confirmar no rodapé direito da tela.



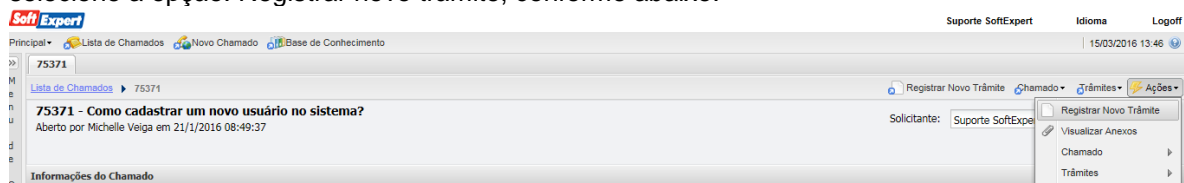
# Guia do Suporte - SoftExpert

Segue exemplo da tela de registro de novo chamado:

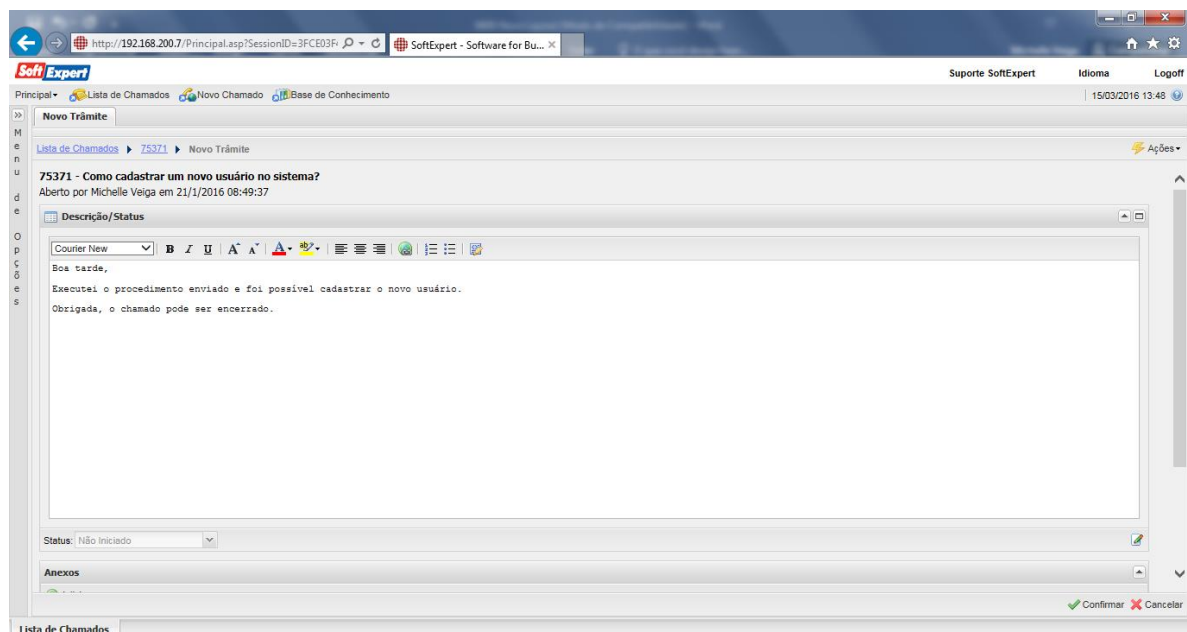


## 10 Registrando o retorno de informações em um chamado

Para registrar o retorno em um chamado é preciso localizar o chamado através da fila de chamados ou buscar pelo número específico. Em seguida, selecione o chamado desejado e no botão Ações, selecione a opção: Registrar novo trâmite, conforme abaixo.



A tela a seguir será aberta e o retorno deverá ser registrado no campo abaixo. Se necessário, inclua anexos e ao final clique em Confirmar.



Você também pode enviar seu retorno através do e-mail. Sempre que nossa equipe envia um retorno através do chamado você receberá um e-mail em sua caixa de e-mails. Ao responder esse e-mail, não altere o destinatário e o título do chamado e sua resposta será importada automaticamente para dentro do chamado.

## 11 Para facilitar o atendimento

Para agilizar o processo de atendimento é importante que:

### - O problema e ou dúvida seja pesquisada no nosso manual ou base de conhecimento

A SoftExpert possui um manual completo do sistema e uma base de conhecimentos rica em informações e situações conhecidas.

Veja mais detalhes de como acessar o manual e a nossa base de conhecimentos, nos itens 3 e 4 deste guia.

### - O chamado seja registrado via portal pelo solicitante responsável

O solicitante responsável é a pessoa que está credenciada para registrar chamados via portal, geralmente este solicitante é o responsável pela administração do sistema.

Se você não possuir um solicitante responsável registrado, favor enviar o nome do mesmo e e-mail para: [suporte@softexpert.com](mailto:suporte@softexpert.com).

Os clientes que possuírem o serviço de **HDEU (Help Desk para usuários finais)**, não terão limites de solicitantes responsáveis, pois todos os usuários finais poderão contatar diretamente o suporte da SoftExpert para dúvidas e ou problemas.

### - Registre um chamado para cada situação

Com isso poderemos focar nossa análise e agilizar a solução do atendimento.

### - Registre todas as informações que são solicitadas na abertura do seu chamado

Durante a abertura do chamado, um questionário será apresentado automaticamente.

Preencha todo o questionário e envie todas as informações, logs e prints de tela previamente solicitadas. Isto fará com que o seu atendimento seja mais eficaz.

Também é importante salientar que o atendimento será mais eficaz, se o solicitante observar algumas ações importantes como:

- Enviar as informações solicitadas com a maior brevidade possível.

- Mesmo que o usuário já tenha fornecido todas as informações pertinentes ao incidente, conforme é sugerido pelo guia, algumas vezes são necessárias outras informações para o Suporte fazer a devida análise.

### - Possuir uma forma de acesso remoto em seu ambiente teste e ou produção

Algumas situações não serão possíveis de serem simuladas em nosso ambiente interno e para facilitar a identificação e solução deste tipo de incidente, será necessário um acesso remoto ao seu ambiente.

## 12 Critérios para estabelecimento de severidades

Todo incidente, de natureza bug ou ambiente, registrado através do portal de clientes terá sua severidade registrada conforme detalhamento proposto abaixo:

Nível de Severidade	Definição	Responsabilidade
<b>Nível 99 Crítica para projeto</b>	Essa severidade tem como objetivo sinalizar os chamados que são de alto impacto para o andamento do projeto de implantação e dessa forma atendê-los de forma diferenciada pelo Suporte. Deve ser utilizada apenas para clientes que ainda não estão utilizando o produto em produção. Situações críticas de clientes que já estão em produção são classificadas com o nível 1.	Chamados que afetam o planejamento do projeto de implantação.
<b>Nível 1 Urgente</b>	Principal funcionalidade indisponível. Interrupções que impactam o sistema de produção. Como: a) Sistema travado/indisponível; b) Perda de dados; c) Erro que impede a utilização do sistema.	Afeta, ou pode afetar, todos os usuários. Tarefas que devem ser executadas imediatamente não podem ser executadas porque o sistema parou ou funções principais do sistema de produção foram interrompidas. Integridade dos dados foi comprometida.
<b>Nível 2 Alta</b>	Funções principais severamente degradadas. Causa interrupções sérias nas operações normais do sistema, impactam negativamente nos processos da organização, deadlines urgentes ou em risco. Como: a) Inconsistência na exibição dos dados (por bug no software); b) Erro que dificulta mas não impede a utilização do sistema (A operação alternativa dura pelo menos o dobro do tempo da operação normal).	Em um sistema de produção, tarefas importantes não podem ser executadas, mas o erro não impede operações essenciais. Processos ainda funcionam, mas de forma restrita, e a integridade dos dados podem estar em risco.
<b>Nível 3 Média</b>	Solicitação de suporte padrão. O problema causa interrupções isoladas ou aleatórias nas operações normais.	Não impede a operação do sistema de produção, apenas pode diminuir minimamente a performance ou ocorrer de forma isolada em determinadas estações.
<b>Nível 4 Baixa</b>	Situações que causam interrupções mínimas ou mesmo não interrupções nas operações normais (sem impacto nos negócios).	São dúvidas, configurações, solicitação de melhorias.

## 13 Prazos de atendimento

O atendimento a ser realizado poderá ter prazos para atendimento (tempo de resposta) e de solução, dependendo das condições contratuais definidas.

## 14 Encerramento e reabertura de chamados

Através dos chamados são enviados os retornos aos clientes, sempre que um novo retorno é enviado o chamado assume o status de "aguardando retorno do cliente". A partir desse momento o cliente terá 10 dias úteis para retornar. Caso isso não ocorra o chamado será finalizado automaticamente pela nossa aplicação. Antes do encerramento automático é enviada uma notificação ao cliente que informa o prazo para retorno.

O chamado poderá ser reaberto no período de até 5 dias úteis após o seu encerramento.

É de extrema importância a interação do cliente, visto que reflete diretamente na agilidade do atendimento e sua eficiência.

## 15 Pesquisa de satisfação

O Suporte da SoftExpert disponibiliza aos nossos clientes a pesquisa de satisfação por chamado.

Para participar é rápido e fácil: acesse o link que é enviado no e-mail de conclusão do chamado e registre sua opinião. Ou acesse via portal de clientes o chamado já concluído.

A pesquisa poderá ser respondida apenas após a conclusão do chamado.

Em caso de dúvidas, sugestões ou reclamações relacionadas ao atendimento da equipe de suporte, entre em contato com a coordenação da área através do e-mail: [suporte@softexpert.com](mailto:suporte@softexpert.com) ou [ouvidoria@softexpert.com](mailto:ouvidoria@softexpert.com).