

## Assuntos relacionados ao departamento de TI que requer suporte para encontrar uma solução

Procedimentos a serem seguidos pela diretoria, gerentes e funcionários.

As informações serão passadas para os gerentes e os mesmos devem passar para toda sua equipe para que possam seguir os procedimentos

### Abertura de Chamado para atendimento:

Com esse procedimento de abertura de chamado o departamento de informática tem como se organizar para poder atender todas as lojas do grupo

Dessa forma buscamos uma solução para o assunto relatado no chamado e deixamos registrado por escrito o que foi feito para solucionar o problema

Dessa forma evitaremos que pessoas digam que já falou para o TI e não foi resolvido

Como deve ser feito:

Acessar a intranet

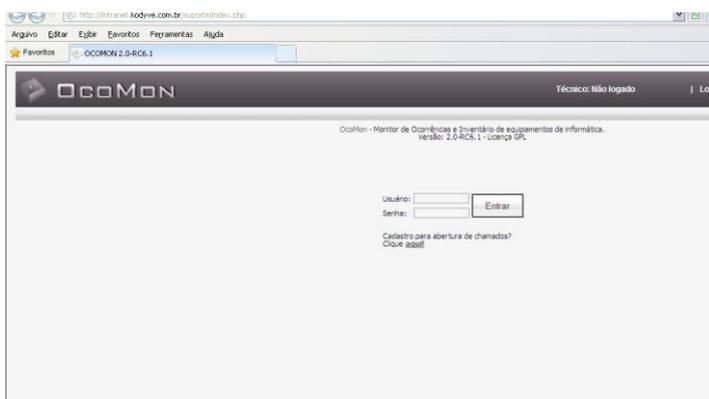
Menu atendimento – atendimento TI



Clicar na figura



Será solicitado usuário e senha, já existente para cada departamento de cada empresa  
Caso tenha duvidas quanto ao usuário ou senha , verificar com o Depto de TI



Após abertura do chamado acompanhar o chamado pela Intranet que será descrito o andamento do chamado e aguardar o atendimento que estaremos nos organizando para poder atendê-lo

## Assuntos que devem abrir chamado para serem atendidos:

### - Apollo

#### **Frente de caixa**

**Prioridade no atendimento – será atendida sem chamado e após o atendimento, o mesmo deve ser aberto para ficar registrado o atendimento e a solução.**

#### **Sugestão de melhoria**

Solicitação de processo no Apollo que possa vir a melhorar o trabalho no sistema  
Deverá ser descrito o que exatamente deseja que o sistema Apollo faça e o motivo do chamado  
Informar se deseja que seja customizado ou apenas uma sugestão de melhoria  
Se possível fazer um documento com as telas e informações necessárias para que seja analisado  
E será aberto um chamado de melhoria na Linx  
O chamado será avaliado pela Linx se é viável, podendo ser atendido ou não

#### **Mensagem de Erro /Falha**

Ao fazer um processo no Apollo apresenta uma mensagem de erro ou  
Ao fazer um processo o sistema não faz o que deveria ser feito

#### **Correção**

Geralmente causado por algum processo indevido realizado pelo usuário



### - Bloqueio de Senha

**FORD - Fmcdelaer** - passar o código do usuário e a DN

**Obs.:** Ford U Divem Mogi/Itapira/SJBV liberado pela Juliana que cuida dos treinamentos e Ford U Divem JF e Divem Macae liberado pela secretaria de vendas

**Autopartners /GM** - os chamados serão encaminhados para Lilian que dará continuidade

**Token Nissan** - o TI entrará em contato com a Nissan pelo telefone solicitando o desbloqueio

### - Enviar arquivo XML para cliente

Cliente não recebe o arquivo XML e solicita o arquivo ao funcionário

Obs. :O arquivo XML é enviado automaticamente ao cliente na emissão da nota fiscal DANFE  
O fato do cliente não ter recebido pode ocorrer por vários motivos:

- Erro no cadastro do cliente no Apollo , onde não colocou o email correto
- Bloqueio no servidor do cliente, o servidor do cliente considera o nosso email como spam devido ao numero de propagandas que enviamos

- O arquivo XML de serviço não é enviado por nós , e sim ao fazer a nota fiscal na prefeitura e se o email estiver correto no cadastro da prefeitura

O funcionário deve abrir um chamado colocando : a empresa que emitiu ,o número da nota, email do cliente e colocar seu email que mandaremos com copia para quem abriu o chamado

O funcionário deve conferir o email do cadastro do cliente e se necessário corrigir para que o erro não volte a ocorrer

### - Hardware

**Solicitação de equipamento:** deve ser aberto chamado ao Gerente do departamento de TI, que estará avaliando a solicitação com a diretoria e poderá ser atendido ou não .

**Computador com defeito:** deve ser aberto o chamado para que possa ser avaliado o defeito do equipamento e assim buscar uma solução para o mesmo

**Impressora com defeito :** deve ser aberto o chamado para que possa ser avaliado o defeito do equipamento e assim buscar uma solução para o mesmo

Observação : Solicitação de Tonner: somente o departamento de compras pode fornecer

**Dica :** Antes de abrir chamado verifique se o equipamento está ligado corretamente na energia, se a tomada de energia possui energia, se o conector de rede está ligado corretamente.

## - Outros softwares

### **Outlook /Windows Mail:**

Configuração de e-mail, contas, etc.

O departamento cria e configura a conta no micro, lembrando que para criar e-mail temos que seguir o padrão adotado pela empresa conforme definido pelo diretor de pós vendas

### **Internet Explorer :**

Padrao Internet Explorer, as pessoas que precisarem de outra versão, tais como: Google Chrome e Firefox dependerá da avaliação do TI.

### **Office/BRoffice :**

Padrão em todas as maquinas BR Office.

O Microsoft Office será instalado caso o micro tiver licença adquirida, junto à Microsoft, caso contrario é considerado pirataria e poderemos sofrer as penas da Lei do Software

### **Skype :**

O departamento de TI irá avaliar a necessidade de uso. Lembrando que é proibido utilizar o skype para fins pessoais e associado ao facebook, Hotmail e demais usos não autorizados pela empresa.

### **Outros :**

O departamento de TI irá avaliar a necessidade de uso

Exemplo : Softwares para edição de vídeos, imagens, conversores de documentos e demais usos para fins de trabalho

## - Rede / Internet

No caso de problemas com a Rede ou a Internet , se o problema for no micro de um funcionário Deverá abrir um chamado em outro computador para poder deixar registrado o problema

No caso do problema ser em toda a empresa entrar em contato por rádio ou telefone com o TI , pois o assunto é urgente, informando o problema, O TI abrirá o chamado para deixar registrado o problema e o TI fazer as anotações referente ao atendimento

## - Reserva Data show / Sala de treinamento

Deve ser reservado com antecedência para que seja programado e evitarmos problemas com utilização da sala e do datashow

## - Telefonia

Sobre os tópicos abaixo abrir chamado especificando linha e defeito

**Linha Telefonica com defeito**

**Interface celular com defeito**

**Celular Nextel/Vivo com defeito**

**Solicitação de Nextel/Vivo** será avaliado

### Recomendações importantes:

#### **Antes de abrir chamado:**

Verifique se o problema que está encontrando já ocorreu anteriormente

A maioria dos casos é falta de atenção do funcionário , que ao se deparar com um problema já pega o telefone e liga no departamento de TI, prestar atenção no procedimento que está executando

A maioria das notificações de erro no Apollo já mostram o que é o problema e o próprio funcionário pode corrigir sem precisar de nossa ajuda

#### **Plantão de sábado**

- Cancelamento de Nota fiscal -Se for erro do sistema será cancelado após recebimento do chamado e email enviado para edna@kodyve.com.br e copia para o funcionário do TI que esta atendendo o chamado  
Nos demais dias da semana somente o departamento fiscal pode cancelar notas fiscais

#### **Último dia do mês ocorre o Fechamento do Mensal do Apollo**

A rotina de fechamento mensal do departamento de Ti tem que ser efetuada obrigatoriamente após o expediente para que o sistema funcione normalmente no primeiro dia do mês

É passado um email ou correio Apollo notificando até que horário o Apollo estará disponível aos funcionários, caso não seja passado fiquem atentos ao ultimo dia do mês para adiantarem os trabalhos no Apollo para evitarmos problemas com o fechamento mensal.

Para que possam entender: no fechamento mensal é feito um backup que dura em média uma hora, é feita o fechamento mensal, emissão de relatórios para o departamento fiscal e contábil e também a classificação dos itens no estoque, demorando cerca de 2 horas para cada empresa/ revenda.

### Fechamento da comissão da oficina

Orientar aos envolvidos no fechamento das ordens de serviço de não deixarem para a última hora o fechamento das ordens de serviço e envio das ordens de serviço para frente de caixa

Pois podem ocorrer problemas que não permitam a emissão da nota fiscal e assim podem comprometer o faturamento e o objetivo do seu departamento: SEFAZ fora do ar, internet fora do ar, erro no Apollo, onde o suporte do TI e LINX encerram o expediente as 18h00min, dessa forma qualquer auxilio estará impossibilitado.

### Wi fi Clientes

Uso exclusivo para clientes da loja

Não deve ser utilizado por funcionários, pois a rede utiliza a mesma conexão de internet, sua má utilização por funcionários deixa a rede lenta consequentemente atrapalhando os demais funcionários.

Lembrando que todo acesso da internet é monitorado pelo departamento e de acordo com a política estabelecida pelo RH, TI e Diretoria o funcionário estará sujeito a advertência

### Contato com o Departamento de TI

#### MEIOS DE COMUNICAÇÃO.

Há diversas formas de comunicação dentro do grupo, muitas delas com custo zero, dê sempre preferência a elas.

**Use:**



- Rádio



- Email



- Celular Vivo



- Skype



- Correio Apollo



- Ramal

**EVITE:**

- TELEFONE FIXO.