

Portal

- [Dicas de atendimento](#)
- [Emissão de segunda via do boleto](#)
- [Roadmap](#)
- [Solicitar atendimento](#)
- [Solicitar usuário no portal](#)

Dicas de atendimento

A descrição correta de sua necessidade é fundamental para que possamos direcionar a equipe mais adequada para resolução, em resumo descreve o incidente/dúvida atual e como você espera que seja.

É importante que seja informado o maior numero de informações e com clareza para que possamos te ajudar mais rápido a resolver seu problema.

Por atendimento via chat:

- É sempre boa colocar na descrição da sua dúvida qual o suporte que precisa (DOX, ERP, etc), dessa forma o pessoal interno já te encaminha para o responsável.
- Já coloque sua dúvida na descrição, de forma que o responsável já consiga te ajudar mais rápido.

[image-1640198272544.png](#)

Image not found or type unknown

Por atendimento via tarefa:

Ao abrir um chamado no nosso portal é esperado o maior numero de informações possíveis, algumas seriam:

- Print(foto) da tela.
- Nome da operação no sistema.
- Transação utilizada.(quando aplicável).
- Código do produto(quando aplicável).
- Código do cliente(quando aplicável).
- Código do processo (quando aplicável).
- Breve descrição dos passos para reproduzir a dúvida ou incidente.
- Dados de acesso remoto ao computador/servidor.
- Se for reproduzido em ambiente de testes, passar o caminho do banco de dados.

Veja este exemplo abaixo:

[image-1640198765632.png](#)

Image not found or type unknown

Ainda, temos alguns exemplos de incidentes mais comuns e suas informações necessárias:

Access Violation

- Feche o software
- Abra o software
- Efetue novamente sua operação, caso persista:
- Descreva uma breve simulação (Transação, como chegar ao erro).
- Print(foto) da tela.

Divergência de valores

- Nome da operação no sistema.
- Nome do relatório.(Padrão do sistema ou Personalizado)
- Valor esperado X Valor encontrado.
- Como reproduzir a dúvida/incidente.
- Se existir um exemplo, informar o número do registro.
- Foto da tela evidenciando.

Exemplo de Informações que devem ser passadas ao suporte:

- Motivo da abertura: **Relatório de venda por período apresenta divergência de valores.**

Descrição:

Ao listar o relatório com nome 'Vendas por período' com o período do mês passado apresenta divergência de valores nas notas fiscais com destino ao cliente A, B e C.

Informações complementares:

Em anexo segue imagem de exemplo do relatório.

Listando o período 'X' não apresenta divergências

- Motivo da abertura: *Nota fiscal de saída não está calculando ST corretamente*

Descrição

Transação usado numero 2, para o cliente 'Ema software' utilizando os itens, 10,12 e 13.

Numero da nota em questão: 1010

Informações complementares

É a primeira vez que vendo para este cliente

Item 12 foi cadastrado recentemente

O tipo de imposto usado foi orientado pela contabilidade

Esta venda possui as particularidades (A, B e C)

Emissão de segunda via do boleto

A seguir, encontra-se o passo a passo sobre como emitir a segunda via do boleto para pagamento da sua mensalidade.

1. Acesse o [Portal Ema](#);
2. Faça login com o seu usuário e senha do Portal. Caso ainda não tenha, você pode solicitá-lo para nosso time de [atendimento](#);
3. Na guia *Processos*, inicie o processo *Reimpressão de Boletos*;
4. No campo *Destinatário do Título* pesquise pelo nome da sua empresa;
5. A seguir, selecione na tela abaixo o(s) o título(s) que deseja obter a segunda via, e após clique no botão *Imprimir Boletos*;
6. Seu boleto será gerado, você poderá salvá-lo em seu computador ou imprimi-lo.

Roadmap

Atualmente os produtos da ema funcionam por versionamento. Isso significa que a estrutura com a qual trabalhamos necessita de um histórico de todas as versões, assim como as correções e melhorias implementadas à cada versão. É importante manter esse registro pois assim temos um maior controle de atualização em clientes, mantendo sempre registrado por numero de tarefas e tipo (não conformidade, melhorias, etc).

Caso na nova versão liberada saia uma correção de um problema por exemplo, conseguimos consultar no portal e assim deixar o cliente ciente, com transparência e excelência. Para ver o histórico de versões acesse o portal da ema com usuário e senha ativos: [clique aqui](#).

Caso ainda não tenha usuário e senha [clique aqui](#).

[image-164020474186](#)

No portal, teremos as versões separadas da mais recente para a mais antiga: [Image not found or type unk](#)

Acessando uma dessas versões, será mostrado o número da tarefa juntamente com o software (DOX, ERP, PDV, ETC) e em baixo uma breve descrição. Também existe uma separação do que é "NC - Não Conformidade" por exemplo, do que é "SM - Sugestão de Melhoria", para melhor visualização e entendimento. Tudo o que foi liberado na versão:

[image-1640204846818.png](#)

[Image not found or type unknown](#)

No canto superior direito temos o filtro para trazer algo em especifico, caso necessário.

- **Termo:** Palavra chave que pode ser usada para filtrar a maior parte dos dados;
- **Numero da tarefa:** Número da tarefa em especifico, utilizando esse filtro é possível verificar se a sua tarefa saiu em alguma versão;
- **Tipo:** Tipo da tarefa, se for uma melhoria por exemplo, um escopo adicional, uma não conformidade;
- **Versão:** Assim como a nomenclatura é auto entendível, este campo serve para o usuário procurar as novidades de uma versão em especifico;
- **Marcadores:** Separados por tipos de produto, é possível trazer todas as novidades filtrando pelo marcador.

image-1640205089884.png

Image not found or type unknown

Caso você queira solicitar uma atualização de seu sistema depois de consultar o roadmap entre em contato com o suporte da Ema e agende um horário com o atendente.

É importante ressaltar que: caso o ambiente que você deseja atualizar seja o ambiente de produção (ambiente onde os usuários executam os processos)

Solicitar atendimento

Abrindo tarefas no portal

[image-1689101836478.gif](#)

Image not found or type unknown

Atualmente a equipe do suporte Ema possui algumas formas de atendimento ao cliente. Veja abaixo como utilizar esses meios:

Solicitar pelo Chat:

Nosso chat possui o mesmo horário de atendimento, de segunda a sexta das 08:00 às 12:00 e 13:30 às 18:00.

O objetivo do chat é efetuar os atendimentos de nível 1, os quais classificamos como suporte a uso ou dúvida e incidentes de rápida resolução, ao identificar um incidente de maior complexidade, o atendente irá prestar todo o suporte necessário para o usuário efetuar a abertura da tarefa em nosso portal.

- Acesse nosso portal e faça login com suas credenciais, são as mesmas usadas para solicitação de atendimento no portal.
 - Caso ainda não tenha usuário para abrir chamado **clique aqui**.
- Clique no na imagem do lado esquerdo, fale conosco
- Preencha seus dados e clique em começar conversa.

[image-1640195998159.png](#)

Image not found or type unknown

Uma boa prática para agilizar o atendimento é informar qual o suporte você quer. Por exemplo, se a duvida é sobre o produto DOX, informar "Suporte DOX". *Para mais dicas **clique aqui**.*

Área de atendimento - Tarefas

Acesse o menu lateral "Atendimento". Haverá 3 opções:

image-1658152975417.png

Image not found or type unknown

- Tarefas
- Solicitar atendimento
- Consulta de Tarefas

Menu Tarefas

Ao clicar no menu tarefas, será redirecionado para uma página que disponibilizará filtros para a consulta de tarefas, permitindo que o usuário possa procurar por tarefas abertas, finalizadas ou canceladas e também procurar por solicitações de outro usuários.

image-1658152022720.png

Image not found or type unknown

Solicitar por tarefa:

Para solicitar pelo nosso portal, basta você ir no módulo atendimentos no canto superior da tela e selecionar o processo "Solicitar atendimento"

image-1640197307550.png

Image not found or type unknown

Feito isso você já pode começar a informar seu problema / duvida, juntamente com as evidências (print, logs). Nós iremos receber seu chamado e retornar.

É de extrema importância também estar ciente do catalogo de serviços do suporte assim como o SLA, pois existem procedimentos internos à seguir e o cliente tem que estar sempre ciente.

*Para mais dicas **clique aqui**.*

Já no inicio da página, teremos as informações relacionadas ao SLA de atendimento.

image-1658152427450.png

Image not found or type unknown

Logo abaixo das informações do SLA e catálogo de serviços temos os dados principais para a abertura, onde está pré-informado o cliente e o e-mail que está no cadastro do usuário do atendimento.

Há também disponibilizado para seleção a ferramenta utilizada em que se deseja o atendimento, para que a equipe da empresa já identifique onde está a necessidade ou dúvida do cliente possa agir melhor, buscando a solução apropriada.

[image-1658152727367.png](#)

Image not found or type unknown

Nos **dados da solicitação**, temos as seguintes opções:

- **Suporte ao uso/dúvida** - Dúvidas pontuais sobre operações das ferramentas.
- **Não conformidade** - Alguma divergência de informações, mensagens de aviso, comprometimento da operação por algum erro.
- **Nova necessidade** - Um novo relatório, treinamento sobre funcionalidades do sistema, aquisição de novo recurso da ferramenta.

[image-1658152888020.png](#)

Image not found or type unknown

As tarefas são registradas com prioridades, na abertura há as opções abaixo conforme nosso catálogo de serviços:

- **Baixa** - Dificuldade na execução de alguma funcionalidade ou dúvida pontual.
- **Média** - Interrupção de processos ou dúvidas que geram certo impacto para a operação e alguns usuários específicos.
- **Alta** - Interrupção parcial em funcionalidade que impacta o negócio.
- **Crítica** - geralmente utilizada na abertura de não conformidades, onde todo o negócio será impactado, e há interrupção total no uso de nossas ferramentas.

Segue abaixo dois exemplos de abertura de não conformidade, uma crítica e outra com a prioridade média:

[image-1658153268511.png](#)

Image not found or type unknown

[image-1658153290088.png](#)

Image not found or type unknown

Descrever a dúvida ou motivo da solicitação de atendimento, há os campos para que sejam digitados frases ou textos e também anexar, imagens ou vídeos do processo que facilitem o entendimento.

Para finalizar a abertura basta clicar na opção cadastrar tarefa, onde nossos analistas receberão a solicitação de atendimento em nossa ferramenta.

Solicitar por Telefone:

- Nosso atendimento telefônica está priorizado para situações críticas onde o sistema ou processo crítico do cliente está sendo afetado.
- O telefone da Matriz é **(48) 3461-2940** e nosso horário de atendimento é de segunda a sexta das 08:00 às 12:00 e 13:30 às 18:00.
- No link a seguir temos os telefones de todas nossas unidades:

<https://ema.net.br/contato#mapa>.

Solicitar usuário no portal

Abaixo iremos mostrar como solicitar usuário no portal da Ema software. Este usuário é de extrema importância para nossos procedimentos internos, preste atenção aos passos:

Para que serve o usuário?

Atualmente, para que seja possível **abrir chamados para o suporte da ema**, solicitar melhorias, consultar roadmap (histórico de versão), consultar portal da transparência, é necessário acessar o portal da ema com um login e senha ativos.

- Para acessar o portal da ema, **clique aqui**.

Logo na tela inicial você será recepcionado com a tela de login, pouco abaixo, terá a opção "**Ainda não tem usuário?**".

[image-1640194058974.png](#)

Image not found or type unknown

- Caso você a marque, será redirecionado para a tela de cadastro onde deve informar os campos corretamente. Veja:

[image-1640194093230.gif](#)

Image not found or type unknown

- Após preencher todos os campos e finalizar o cadastro, **AGUARDE** até que nossa equipe autorize sua solicitação. Quando for realizado o aceite, você receberá um e-mail com as credenciais e o cadastro estará efetuado.

- **Como abrir um chamado para o suporte?**
- **Roadmap / Histórico de versões**