

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

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

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:

- Descreve 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)

Revisão #3

Criado 22 December 2021 15:28:39 por Nicolly Andrielly

Atualizado 2 October 2024 13:56:54 por Nicolly Andrielly