Cycle

Manual de Utilização do Usuário

Índice

Convenções desse Manual2
Introdução 3
Iniciando o Cycle4
Caixa de entrada 4
Caixa de Saída 4
Abertos4
Fechados5
Cancelados5
Minhas Pastas5
Pastas de Filtros 5
Pastas Compartilhadas5
O fluxo básico de um atendimento
Iniciando uma solicitação de atendimento7
Informações principais 7
Contato
Tipo de ação 7
[Objeto]8
[Tipo de Atendimento]8
[Tipo de Alteração]8
[Navegador]8
[Tipo de Usuário] 8
Detalhes do Solicitante 8
Destinatário8
Detalhes do Chamado9
Registro do Chamado9
Ações de um Chamado
Encerramento de um chamado
Em caso de Dúvidas

Convenções deste manual

Abaixo apresentamos as convenções de formatação utilizadas neste manual:

- [Campos]: Os campos serão sempre apresentados envoltos em colchetes.
- **"Rótulos, títulos, mensagens, módulos, menus ou nomes de pastas":** Estes textos serão sempre apresentados entre aspas duplas.
- **Botões:** Os botões de ações serão sempre apresentados em itálico.

No escopo deste manual um atendimento é uma solicitação de um cliente que será conduzida até a solução por uma das equipes de atendimento da TradeSystem ou da Wise Systems.

Neste manual, atendimento e chamado são usados de forma equivalente.

Nota

Por vezes uma informação importante ou uma definição de um termo será apresentada de forma destacada do restante do texto.

O Cycle é a nova ferramenta implementada pela TradeSystem com a finalidade de proporcionar ao Sistema Uniodonto rapidez e segurança na condução das demandas relacionadas ao SIO — Sistema Integrado Odontológico. De forma prática e ágil, o Cycle atende as expectativas e necessidades dos clientes Uniodonto.

Assim como o SIO, o Cycle é uma aplicação da Internet. Para acessá-lo, o usuário pode usar seu navegador de preferência e apontá-lo para http://helpdesk.unioweb.com.br. Assim que o fizer, o navegador apresentará a tela de entrada do Cycle conforme a imagem abaixo:



Nesta tela, o usuário irá se conectar ao Cycle para poder registrar e acompanhar suas demandas e solicitações relacionadas ao SIO. Para se autenticar, o usuário deverá fornecer suas credenciais de usuário e senha. Estas informações são fornecidas pelo Helpdesk da TradeSystem.

Cada usuário receberá uma credencial e com ela poderá registrar, acompanhar e encerrar chamados.

No primeiro acesso, o usuário utilizará apenas o nome do usuário para entrar no sistema.

Em seguida, o próprio Cycle solicitará a troca de senha.

Para garantir a segurança de suas informações, o usuário deverá configurar uma senha suficientemente forte, mas que seja relativamente fácil de lembrar.

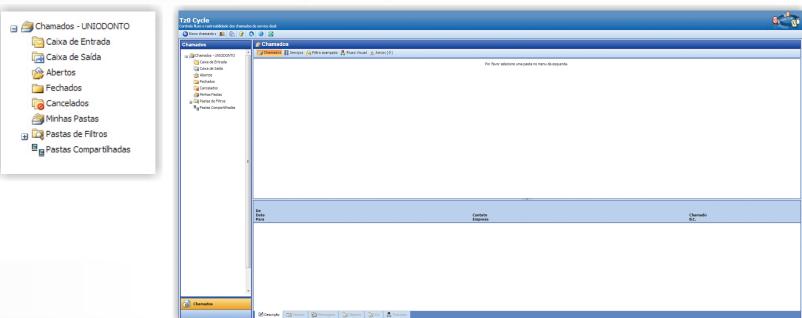
Nota

No caso de esquecimentos, o usuário poderá solicitar ao Helpdesk da TradeSystema que reinicie a sua senha.

Iniciando o Cycle

Após se autenticar no Cycle, a tela abaixo será apresentada. Essa tela é uma panorâmica de quando o usuário se conecta ao Cycle. É possível perceber que o sistema é bastante parecido com as ferramentas de e-mail, em especial com o Microsoft Outlook. Esta familiaridade é proposital e permite acelerar o aprendizado.

Do lado esquerdo da tela, está a listagem de chamados organizados em pastas como as que encontramos nas ferramentas de e-mail. Nela estão pastas conhecidas, como a Caixa de Entrada ou a Caixa de Saída, e pastas exclusivas do Cycle como a pasta de chamados Abertos ou Fechados.



As pastas básicas do Cycle são:

Caixa de Entrada

A pasta "Caixa de entrada" armazena as respostas para os chamados registrados pelos usuários. Toda vez que a Equipe de Helpdesk da TradeSystem ou a Equipe de Analistas da Wise responde um chamado, é na "Caixa de Entrada" que este chamado será armazenado primeiramente.

aixa de Saída

A "Caixa de Saída" é a pasta que armazena todos os chamados que o usuário já enviou ou as respostas que ele mandou para as equipes de atendimento.

Abertos

A pasta de chamados "Abertos", como o nome indica, armazena todos os atendimentos que ainda estão abertos. Esta pasta exibe apenas os chamados do usuário da sessão atual.

Fechados

Esta pasta armazena todos os chamados já encerrados cuja solução apresentada pelas equipes de atendimento atendeu as expectativas do usuário.

Cancelados

A pasta "Cancelados" armazena os chamados que por alguma razão foram cance-lados, como chamados que foram abertos indevidamente, ou problemas não confirmados.

Minhas Pastas

Nesta pasta, estão as subpastas do usuário. Ele poderá criar pastas para organizar os chamados registrados no Cycle utilizando os critérios que preferir.

Pastas de Filtros

Esta pasta contém os filtros que o usuário criou para organizar os seus chamados. Estes filtros funcionam como os filtros de e-mails que podem, por exemplo, mover uma mensagem para uma pasta específica de acordo com o assunto.

■ Pastas Compartilhadas

Todos os chamados colocados em uma pasta compartilhada estão acessíveis a todos os membros de um grupo de pessoas específicos. Pode ser o grupo de usuários de uma Uniodonto que tem acesso ao Cycle ou os membros de uma das equipes de atendimento, por exemplo.

Estas são as pastas básicas do Cycle, mas o usuário poderá criar novas pastas e organizar seus chamados por assunto ou por módulos do SIO, por exemplo.

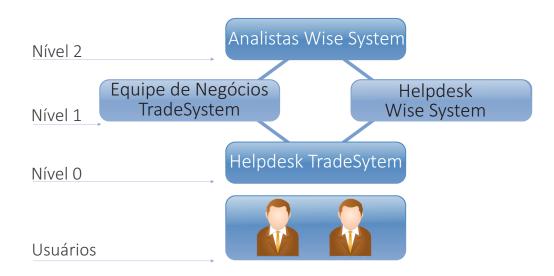
O fluxo básico de um atendimento

O ciclo de vida de um atendimento é divido em três níveis, cada nível tem uma equipe e um objetivo e é liderado por um coordenador responsável. No primeiro nível está o Helpdesk TradeSystem, responsável por receber as demandas, fazer a triagem e encaminhar para outra equipe, caso não possa fornecer uma solução. É esta equipe que conduz as trocas de informação com o usuário que reportou o problema.

No segundo nível, estão a Equipe de Negócios da TradeSystem e a Equipe de Suporte da Wises.

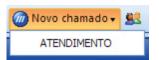
A Equipe de Negócios da TradeSystem é formada por consultores de áreas como administração, marketing, comercial e TI que podem ajudar a sua equipe a entender e extrair o máximo do SIO. A Equipe de Suporte da Wises é a equipe de técnicos capazes de resolver a maioria dos problemas do sistema.

O terceiro e último nível é formado por arquitetos e analistas de sistemas da Wise System capazes de resolver os problemas técnicos mais complexos, conduzir solicitações de novas funcionalidades ou programar novas versões do sistema.



Iniciando uma solicitação de atendimento 🔻

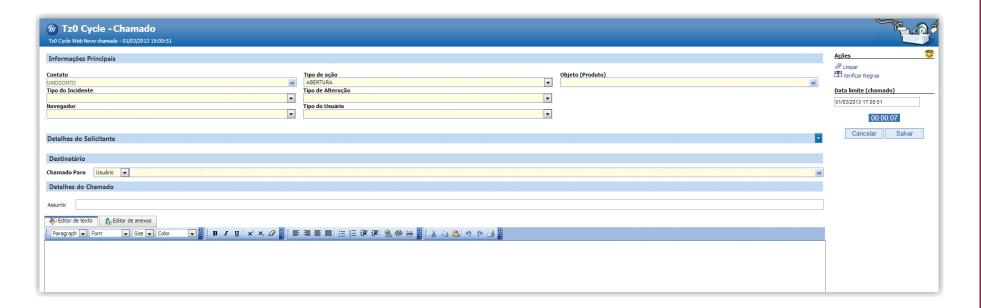
A chave para registrar uma solicitação de atendimento é fornecer o máximo de informações possível. Quanto mais informações disponíveis, mais fácil será para o Helpdesk da TradeSystem resolver ou encaminhar o chamado para a equipe que efetivamente solucionará a solicitação do usuário. O formulário de registro de chamados do Cycle foi desenvolvido para conduzir o usuário e coletar as informações necessárias.



Para iniciar um novo chamado, o usuário deverá clicar no botão *Novo Chamado* na barra de ferramentas do Cycle. Este botão ira expandir apresentando a opção "ATENDIMENTO".

Cada usuário receberá uma credencial e com ela poderá registrar, acompanhar e encerrar chamados. No primeiro acesso, o usuário utilizará apenas o nome do usuário para entrar no sistema. Em seguida, o próprio Cycle solicitará a troca de senha.

Ao acionar esta opção, o sistema abrirá outra aba no navegador com o formulário para abertura do chamado, conforme figura abaixo.

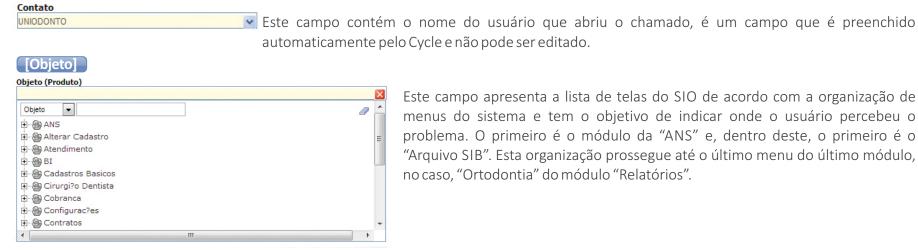


Na próxima página apresentaremos um descritivo de cada um dos campos e informações que compõe esta tela. Estes campos estão organizados em seções da tela, começando pela seção "Informações principais" e terminando com "Detalhes dos chamados". Veja quais são:

Informações Principais

As informações principais identificam o problema em questão e fornece informações para a equipe de atendimento entender e reproduzir o que o usuário está reportando. É uma seção importante e quanto mais precisas forem as informações, mais rápido será para a equipe de atendimento direcionar e resolver o chamado

[Contato]



Este campo apresenta a lista de telas do SIO de acordo com a organização de menus do sistema e tem o objetivo de indicar onde o usuário percebeu o problema. O primeiro é o módulo da "ANS" e, dentro deste, o primeiro é o "Arquivo SIB". Esta organização prossegue até o último menu do último módulo, no caso, "Ortodontia" do módulo "Relatórios".

[Tipo de Atendimento] O próximo campo é o [Tipo de Atendimento]. Escolha "SIO" para indicar um problema no Sistema Integrado Odontológico ou "Site" para informar um problema no site da operadora.

[Tipo de Alteração] Indique neste campo o tipo de alteração necessária. Se algum dado ou informação do sistema estiver errado, selecione "Dados". Se as informações estão corretas, mas o sistema produz um resultado errado depois de um processamento ou não processa de fato, selecione "Sistema".

[Navegador]



Nesse campo, informe o navegador utilizado. Alguns problemas podem acontecer em um navegador, mas não em outros. Por isso, é importante identificar o navegador utilizado, pois agiliza o processo de confirmação e triagem do problema.

[Tipo de Usuário]



Selecione o tipo de usuário que percebeu o problema. Da mesma forma como com o navegador, alguns problemas podem acontecer para um tipo de usuário e não para outros. Identifique corretamente.

Detalhes do Solicitante



A seção "Detalhes do solicitante" contém informações que permitem identificar o usuário que abriu o chamado, a operadora em que trabalha e quais são suas informações de contato.

Esta seção permite que os membros das equipes de atendimento encontrem o usuário com rapidez.

Esta seção está dividida em abas. A primeira é a "Detalhes do solicitante" que exibe informações de contato do usuário que abriu o chamado, a empresa onde trabalha, seu telefone e e-mail.

Destinatário



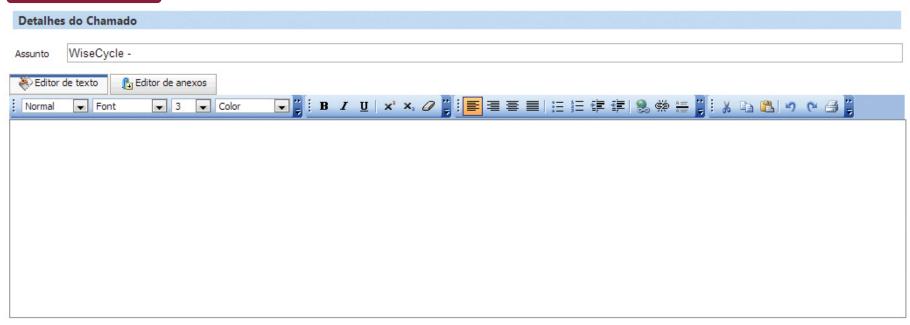
Esta seção identifica o destinatário do chamado, ou seja, a equipe de atendimento para a qual o sistema direcionará o chamado. Esse campo não pode ser alterado pelo usuário.

Além disso, é identificado, também, a objeto para o qual o chamado será aberto. Este objeto será o mesmo objeto selecionado pelo o usuário no campo [Objeto] da seção "Informações principais".

Nota

Ao inserir o campo Objeto verificamos que no campo editor de texto aparecem as informações para preenchimento. Esse campo é um dos mais importantes, pois nele percorrer o caminho onde o bug ocorreu.

Detalhes do Chamado



Toda e qualquer informação que não puder ser fornecida na seção "Informações principais", deverá ser informada nesta seção. Para isso, o usuário tem a disposição um editor de texto que pode utilizar para descrever com riqueza de detalhes o problema ou a dificuldade que está enfrentando no SIO.

Para conduzir o processo, ao selecionar um Objeto no campo [Objeto], um esqueleto de texto será inserido no editor de texto. O usuário deverá responder as perguntas do editor e acrescentar quaisquer outras informações que julgar pertinentes.

Nota

Se alguma informação de contato estiver incorreta, entre em contato com a TradeSystem por e-mail ou telefone e solicite a correção.

Nota

O usuário descobrirá com o tempo que em certas situações, uma imagem vale mais que mil palavras. Por isso, se achar que deve anexar uma imagem é porque realmente é necessário.

Além disso, o usuário poder anexar planilhas, imagens, relatórios ao chamado. Para isso, deverá usar a aba "Editor de Anexos" na mesma seção do "Editor de Texto".

Registro do Chamado



Do lado direito da tela de abertura de chamado, na barra lateral, estão os controles de registro do chamado e as informações de tipo e de tempo para solução. Todo chamado registrado no Cycle tem um prazo máximo de solução.

Cada equipe tem um prazo para solucionar um chamado de acordo com seu tipo e impacto. Se a equipe não puder resolver o chamado, ela o encaminhará para a próxima equipe na hierarquia do atendimento. Ao se aproximar do prazo final de uma equipe, o usuário será informado automaticamente e poderá acompanhar as ações de correções tomadas ou o encaminhamento para o próximo nível.

O encaminhamento de um chamado para o próximo nível de atendimento é chamado de escalonamento. Um chamado pode ser escalado em função da mudança de prioridade, do tempo limite ou pela simples transferência de uma equipe para outra. Em todos os casos o usuário é notificado.

Além destas informações, os controles de registro exibem ainda um botão para limpar o formulário, outro para cancelar a edição e o botão Salvar que registra o chamado e inicia o cronômetro.

Nota

Durante o ciclo de vida de um chamado, a equipe de atendimento pode solicitar mais informações para o usuário que o registrou. Neste momento, a "posse" do chamado é transferida para o usuário e o cronômetro é suspenso. Quando o usuário responder a solicitação, a posse é devolvida para a equipe de atendimento e o cronômetro é resumido. O usuário deve considerar os momentos em que o cronômetro este suspenso para computar o prazo de solução de seu chamado.

Quando o usuário salvar o seu chamado, o sistema apresentará um resumo com algumas informações. Entre elas estão o número do chamado, o assunto e a data limite para solução do mesmo. Outra informação apresentada é o número da ação que sempre começa em um com o registro do chamado. Cada nova solicitação de informação, encaminhamento ou alteração do chamado provoca o incremento deste número.



Além do resumo, esta tela de registro do chamado exibe, também, links para as ações possíveis depois de registrar um chamado. O usuário poderá escolher uma de acordo com o seu interesse.

Ações de um Chamado Tz0 Cycle - Chamado Ações Informações Principais // Limnar Yerificar Regras Contato Tipo de ação Objeto (Produto Tipo do Inciden Data limite (chamado • 05/03/2013 14:51:42 • Salvar Cancelar Detalhes do Solicitante Chamado Para Usuário 🔻 Detalhes do Chamado Assunto WiseCycle -Editor de texto Segue o arquivo anexo. Uniodonto

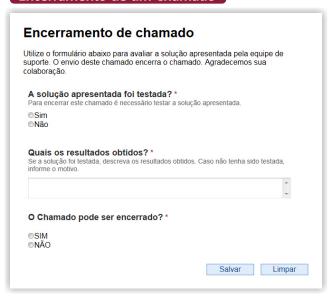
Para responder a um chamado, o usuário deverá selecionar o chamado na lista de chamados, clicar no botão "Ações" e, no menu suspenso que aparecer, selecionar a opção "Nova ação". O Cycle apresentará uma tela muito parecida com a tela de abertura de chamados.

As ações específicas de um chamado são agrupadas de acordo com o assunto deste chamado como em uma conversação de e-mail. Para expandir a árvore de respostas clique no botão [+] do lado esquerdo de um chamado. O Cycle apresentará todas as ações ou "respostas" realizadas em um chamado. Na parte inferior da tela, é exibido o corpo da resposta, como o corpo de um e-mail.

No campo **[Tipo de Ação]** o usuário deverá escolher "Devolução" e usar o Editor de Texto para acrescentar as informações da resposta. Além disso, poderá também anexar novos arquivos ou imagens para ilustrar a resposta. Ao final, ele não deve se esquecer de salvar o chamado clicando no botão *Salvar* no registro do chamado.

Quando quiser cancelar um chamado, o tipo de ação deverá ser "Cancelamento". É importante utilizar o editor de textos para adicionar os motivos que está cancelando um chamado.

Encerramento de um Chamado



Quando o usuário estiver satisfeito com a solução dada para um de seus chamados, ele deverá encerrar este chamado. Para fazê-lo, o usuário deve selecionar o chamado em questão e clicar no botão Ações. No menu suspenso apresentado, deverá selecionar "Nova ação". Novamente, a tela de abertura de chamados será apresentada e, no campo [Tipo de Ação], o usuário deverá selecionar "Fechamento". O usuário deve utilizar o editor de textos para acrescentar informações sobre o fechamento do chamado.

Assim que clicar em salvar, o Cycle registrará o fechamento e irá parar o cronômetro do chamado. O sistema enviará para o e-mail do usuário um link para uma pesquisa de satisfação. A pesquisa é bem simples, com três perguntas apenas e tem o objetivo de avaliar a qualidade do atendimento e da solução apresentada. A figura abaixo apresenta a pesquisa de satisfação exibida pelo Cycle.

