

Tipos de chamado

Você pode entrar em contato com os setores de **Suporte; Data Center; Consultoria (SAP); Gerência de Contas (Gerencial); Administrativo e Comercial**, direto pelo portal do **Movidesk**.

Abaixo você encontra cada uma das opções em “**Entre em contato conosco a respeito de**”:

1. Suporte:

- Suporte: quando precisa tratar diretamente com o suporte fixo sobre dúvidas quanto ao sistema, chamados enviados para desenvolvimento ficam ainda nesse tipo e é tratado internamente (correção, melhoria ou personalização);
- Solicitação de serviço: quando precisa do auxílio de um consultor/gerente de contas;
- Relatório de visita: esse tipo de chamado é destinado somente para registro dos agentes da agrotis, a abertura fica por responsabilidade do agente, quando necessário.

2. Produtos fitossanitários:

- Incluir um produto: quando precisa adicionar um produto na base do receituário;
- Atualizar produto: o produto já existe na base, mas é necessário atualizar as informações;
- Ficha de emergência: quando precisa adicionar a ficha de emergência do produto no sistema;
- Liberar restrição: quando precisa liberar a restrição de algum produto em determinado estado;
- Revisar legislação: quando é necessário revisar alguma legislação agrônômica estadual ou federal;
- Dúvida agrônômica: quando possui dúvida sobre algo voltado para questões agrônômicas do sistema.

3. Data center:

- Atualizar sistema: quando precisa atualizar o sistema. Se é em homologação ou produção;
- Problema de login: quando está com problemas para acessar a área remota, sempre importante ressaltar o usuário que está com problema;

- Suporte Datacenter: quando eu preciso de algo relacionado a problemas na área remota que não se referem à login ou atualização.

4. Administrativo:

- Segunda via de boleto: quando precisa da segunda via de boleto do sistema que possui com a Agrotis;

- Segunda via de nota fiscal: quando precisa da segunda via da nota fiscal do sistema que possui com a Agrotis;

- Alterações contratuais: quando é necessário falar sobre alguma alteração no contrato que possui com a Agrotis;

- Outros: quando precisa falar com o administrativo da Agrotis, mas o assunto não se encaixa em nenhuma das opções acima

5. Comercial

- Consultoria e treinamentos: serviço pago que pode ser solicitado.

- Novo CNPJ: cadastro de novo CNPJ, seja matriz ou filial.

- Módulos adicionais: solicitação de módulos não existentes em seu sistema mas que são comercializados pela Agrotis.

- Usuários adicionais: solicitação de usuários para módulos contratados.

- Cancelamento de contrato: solicitação de cancelamento do seu contrato com a Agrotis.

- Outros: outros assuntos não relacionados aos citados acima.

Status dos chamado

Para que você possa entender melhor em que fase está o seu chamado, pode acompanhá-lo pelos status, que são os seguintes:

- Aguardando suporte – Assim que o chamado é aberto, ele fica com esse status de novo.

- Em atendimento – Quando o agente está atuando em cima do chamado.

- Proposta recusada –

- Agendado – Utilizado para agendar datas futuras para um tipo de ação específica com o cliente, exemplo: atualização de sistema.

- **Aguardando aprovação:** Quando o ticket está aguardando a aprovação do cliente para prosseguirmos com o atendimento/serviço.

- **Aguardando cliente** – Quando estamos aguardando um retorno do cliente para prosseguir com o atendimento;

- **Aguardando desenvolvimento** – Esse é o tipo de status quando o chamado é enviado para a fila do PO. Porém para o PO conseguir visualizar o chamado, o tipo deve estar como “Suporte >> Suporte” e preencher o campo “Desenvolvimento” com uma das opções “Problema” em casos de correção; “Melhoria” quando é uma modificação no sistema não cobrada; ou “Personalização” em caso de alteração no sistema que será cobrada. Quando a macro de desenvolvimento é aplicada, o sistema altera automaticamente o sistema para esse status.

- **Aguardando parceiro** – Quando o chamado não depende mais do analista, depende de parceiros. Ex: invent, tinfo, sovis, etc.

- **Aguardando PO:** Quando o ticket está aguardando um parecer do PO.

- **Aprovado** –

- **Em desenvolvimento** – Esse status indica que o chamado já está no Jira software repassado pelo PO. Agentes NUNCA devem deixar o chamado nesse status, somente o PO pode realizar essa alteração após criar o chamado no JIRA.

- **Fazer proposta:** Quando o cliente está aguardando a proposta de serviço que deve ser encaminhada pelo comercial.

- **Pendente** – Quando aquele chamado já teve alguma ação interna e não depende do cliente.

- **Retorno de cliente** – Quando o cliente retorna o questionamento do analista.

- **Encerrado – Chamado em duplicidade** – Quando o cancelamento do ticket parte pelo analista responsável caso exista mais de um ticket aberto anteriormente pelo cliente com o mesmo assunto do atual.

- **Encerrado – Falta de retorno** – Quando o cancelamento do ticket parte pelo sistema devido o chamado ter ficado muito tempo sem retorno do cliente. Temos uma automação via “gatilho” no Movidesk que realiza esse processo de encerramento quando necessário.

- **Encerrado – Usuário desistiu** – Quando o cancelamento do ticket parte por solicitação do cliente.

- **Resolvido** – Quando o analista conclui o chamado.

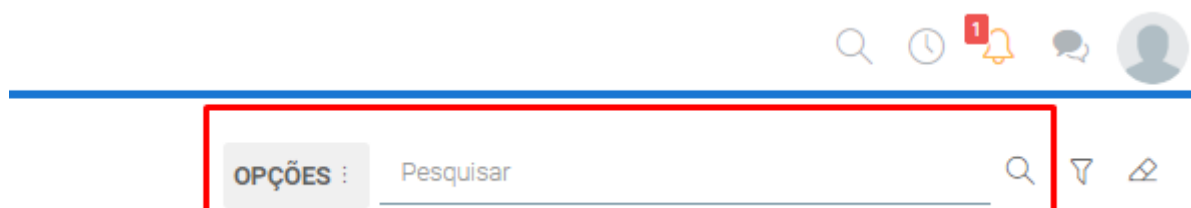
- Certificado – Quando o cliente concorda com a solução dada pelo analista, chamados nesse status não podem ser reabertos. Assim que o chamado é encerrado fica para o cliente uma pergunta se aquilo resolveu o problema dele ou não, se ele clicar “Sim” o chamado fica como certificado, caso ele clique “Não” o chamado é reaberto. Importante ressaltar que com o Movidesk, o cliente tem 22 dias úteis após a conclusão do chamado para retornar, caso não retorne o sistema certifica o chamado automaticamente. Conseguimos tirar relatório do que foi certificado pelo cliente e do que foi certificado pelo sistema.

Filtrar chamados no Movidesk

Pelo **Movidesk**, é possível filtrar todos os chamados abertos ou não de várias formas possíveis. Para isso basta acessar a tela de “**Tickets**” na tela inicial, clicando em uma das opções disponíveis, sendo elas:

- Tickets pendentes: nesse filtro é apresentado todos os tickets que estão em aberto.
- Tickets resolvidos aguardando minha aprovação: nesse filtro os tickets que foram resolvidos e aguardam a sua certificação.
- Todos os tickets: todos os tickets já abertos, seja eles resolvidos ou não.
- Tickets certificados: todos os tickets em que você aceitou a conclusão apresentada no chamado.
- Tickets - Aguardando satisfação: tickets certificados mas que não foram avaliados ainda.

Outra forma de filtragem, é pesquisando o ticket na parte superior direita da tela, utilizando o assunto do ticket, número do chamado ou palavras contidas na descrição do ticket.



Funil para filtrações específicas

Na tela de Tickets clique no símbolo de “**funil**” do canto superior direito para aplicar os filtros de pesquisa.



Todos os campos do atendimento ficam dispostos nessa opção, possibilitando uma pesquisa bastante precisa dos ticket.

A primeira caixa é dedicada à pesquisa pelo título do ticket. A área de filtro “Por conteúdo” é dedicada a uma pesquisa mais apurada, podendo corresponder as seguintes informações:

1. Por conteúdo

- Número: número do chamado
- Assunto: título do chamado

2. Pessoas envolvidas

- Responsável: agente Agrotis responsável pelo chamado
- Solicitante: nome cliente solicitante do chamado
- Gerador da ação: nome da pessoa responsável pela ação no chamado (solicitante ou responsável)

3. Por data

- O campo “Por data” deixa a disposição a filtragem por períodos nas principais ações

no ticket: Abertura, fechamento, reabertura, cancelamento, data da ação dentro do chamado, resolução, vencimento e data da resposta da pesquisa de satisfação (certificação).

- Também se deseja exibir tickets respondidos, não respondidos ou ambos, assim como respondidos com comentários, sem comentários ou ambos.

4. Por classificação

- Através do campo “Por classificação” é possível pesquisar os chamados de acordo

com os seguintes campos:

- Serviço: Sistema Agrotis sobre o qual foi aberto o chamado
- Urgência: urgência do chamado
- Status: status do chamado

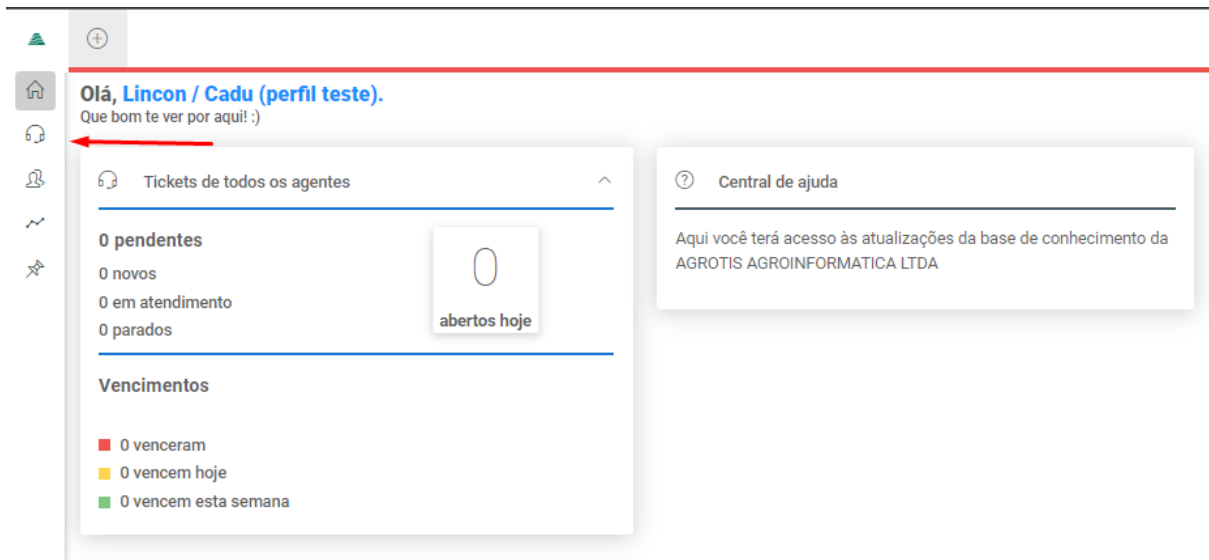
Também é possível exibir os chamados pendentes de aprovação, pendente da minha aprovação, sem pendência de aprovação ou todos os anteriores.

Por fim, basta clicar em pesquisar para realizar sua pesquisa avançada.

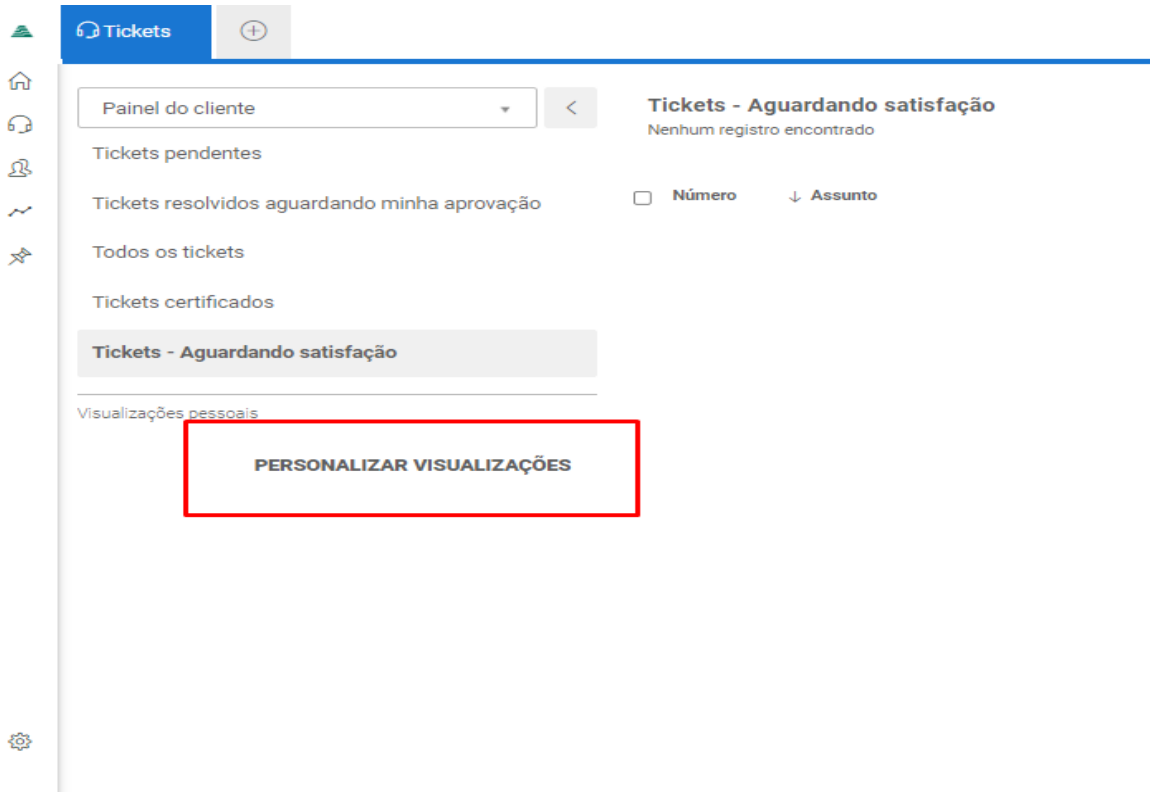
Criar painéis personalizados para filtragem de chamados

Para facilitar a pesquisa e controle dos chamados abertos, é possível criar **painéis** com **condições personalizadas**.

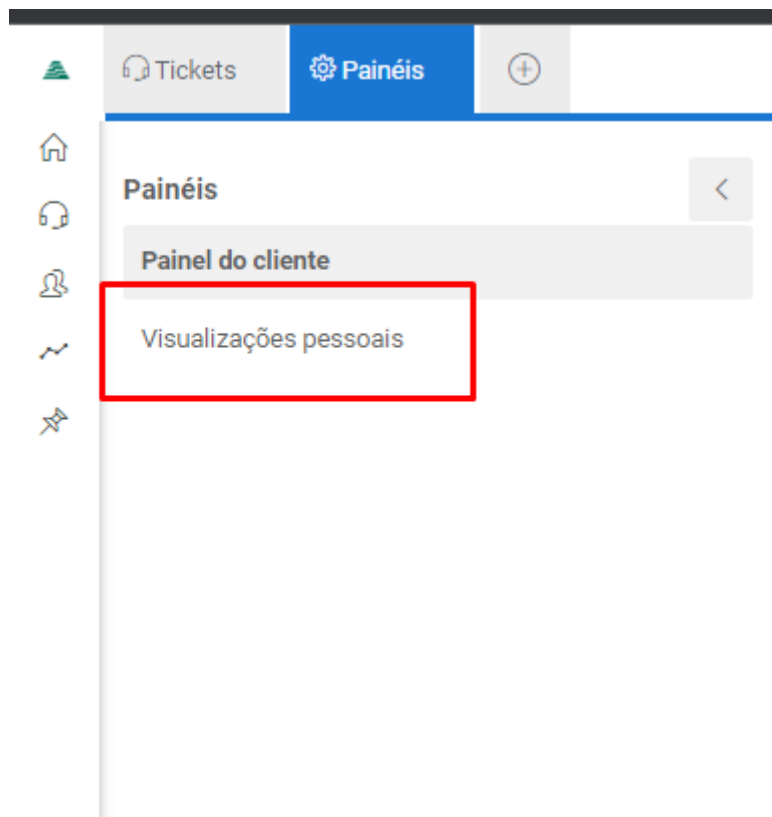
Painéis são filtros **pré-montados** que irão dispor seus chamados da maneira que você preferir, eles ficam junto com os filtros padrões.



Para criar um novo painel, basta clicar em **“Personalizar visualizações”** na tela de tickets:



Na nova aba você clicará em “Visualizações pessoais” na parte esquerda da tela e depois clicar no símbolo de “+” em verde para começar a configurar um novo painel:



Configurando um novo painel

Clicar no + para criar um novo painel único de visualização.



Escolha um nome para o seu filtro, um tipo (lista ou kanban) e as condições que seu filtro irá corresponder.

Principal

Nome:
Chamados com status "Agendado"

Tipo de visualização

Listagem Kanban

Na área de condições você irá especificar o que o seu filtro está buscando aplicando uma condição combinada("e").

Condições

Condições combinadas

O ticket deverá corresponder a todas as condições:

Se Ticket: Status Igual a Agendado

Ou independente("ou").

Condições independentes

O ticket deverá corresponder a ao menos uma das condições:

Se Ticket: Status Igual a Agendado

OU Ticket: Status Igual a Aguardando aprovação

Você pode adicionar diversas condições ou remover algumas que tenha configurado, basta clicar no símbolo de "+" ou da lixeira respectivamente.

Condições independentes

O ticket deverá corresponder a ao menos uma das condições:

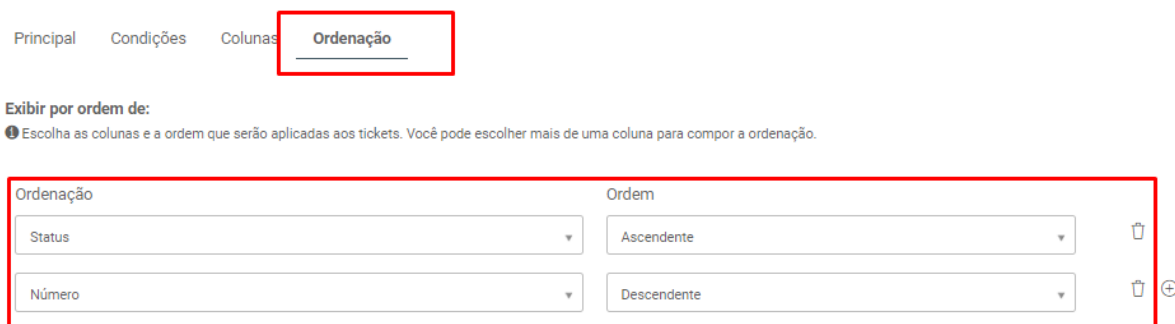
Se Ticket: Status Igual a Agendado

OU Ticket: Status Igual a Aguardando aprovação

Em seguida você poderá escolher até 10 colunas para dispor em seu filtro, escolhendo inclusive a ordem (a primeira de cima para baixo será a primeira da esquerda para direita na página dos chamados).



Em seguida você poderá escolher em que ordem os tickets aparecerão na tela de pesquisa, podendo selecionar mais de uma informação para a ordenação.



Agora basta clicar em **“Salvar”** e seu filtro estará pronto.

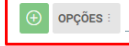
Por fim se desejar remover o filtro criado, basta selecioná-lo e clicar em **Opções > “Excluir selecionados”**:

Painéis



Visualizações pessoais

Exibindo de 1 até 1 de um total de 1 registro(s)



Pesquisar



Painel do cliente

Visualizações pessoais

| <input checked="" type="checkbox"/> | Ordem | Nome |
|-------------------------------------|-------|--------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | ≡ | Chamados com status 'Agendado' |

Criado por

Tipo de visualização

Habilitado

Lincon / Cadu (perfi... Listagem

