

ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	OBJETIVO DO SUPORTE	3
2.1.	NÃO SE COMPREENDE COMO SUPORTE	3
3.	TIPOS DE ATENDIMENTO	4
3.1.	SERVIÇOS DE CUSTOMIZAÇÃO	5
4.	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	5
5.	BOAS PRÁTICAS PARA ACESSO AO SUPORTE	5
6.	ACESSO AO SUPORTE	6
6.1.	QUEM PODE ACESSAR O SUPORTE	6
6.2.	REGISTRO DE NOVOS SOLICITANTES	6
7.	ABERTURA DE CHAMADOS	6
7.1.	REGISTRO DO CHAMADO	7
7.2.	STATUS DO CHAMADO	9
7.3.	CLASSIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIAS	9
7.4.	POLÍTICA DE FECHAMENTO DE CHAMADO	10
7.5.	REABERTURA DE CHAMADOS	10
8.	ACESSO REMOTO	10
9.	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	11
9.1.	ARQUIVO DE AJUDA – HELP	11
9.2.	BOLETIM INFORMATIVO – BIS	11
9.3.	NOTAS DA VERSÃO	11
9.4.	POLÍTICA DO CICLO DE VIDA DAS VERSÕES	11
9.5.	INFORMAÇÕES DE DOWNLOADS	12
9.6.	PORTAL DE IDEIAS	12
10.	DIREITOS E DEVERES DA SENIOR	12
11.	DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE	12

1. INTRODUÇÃO

Acreditamos que a satisfação do cliente é tão importante quanto oferecer soluções inovadoras mantendo a qualidade em sistemas e serviços, assegurando uma contínua e permanente atualização tecnológica. Com o foco do cliente, oferecemos suporte cordial, ético e de qualidade através de profissionais capacitados com conhecimento técnico e conceitual.

Este manual visa clarificar os procedimentos de atendimento, orientando o registro e consulta de chamados, obtenção de informações desejadas e ferramentas utilizadas para otimizar esse processo.

2. OBJETIVO DO SUPORTE

- **Solução** de dúvidas pontuais no uso do produto padrão*;
- **Identificação e acompanhamento** na solução dos erros em produto padrão.
- **Direcionamento** de chamados para a área de Serviços. Neste caso a área assumirá o chamado e dará continuidade ao tratamento junto ao cliente.

**Entende-se por produto padrão as telas do sistema e os relatórios com código inferior a 100 liberadas como produto padrão Senior.*

2.1. Não se compreende como Suporte

- Correções de erros ou recuperação de arquivos provenientes de operação e/ou uso indevido do sistema; falhas do equipamento, do sistema operacional ou de instalação elétrica; ou, ainda, de erros em outros programas do cliente.
- Serviços de atualização ou conversões dos sistemas e/ou da base de dados do cliente, assim como de instalação, configuração e administração de banco de dados;
- Instalação de software ou implantação de rotinas;
- Serviços de atualização ou suporte técnico às customizações do cliente;
- Serviços de instalação e atualização do servidor Java EE, manutenção e diagnósticos;
- Desenvolvimento e/ou alterações de funcionalidades específicas no sistema de interesse do cliente;

- Treinamento de usuários do sistema.
- Dúvidas ou acompanhamento em programas de terceiros que não fazem parte da solução Senior (ex: programas validadores ou integradores do Governo).

3. TIPOS DE ATENDIMENTO

Entenda as naturezas existentes na ferramenta MANTIS que podem ser utilizadas para registro de chamados no suporte ABM.

Natureza	Descrição
Dúvida	Questões relacionadas a dúvidas do usuário.
Serviço	Atendimentos que demandam tempo (análise e/ou desenvolvimento) para explicar o funcionamento de determinada funcionalidade para o solicitante ou a execução de processos de manutenção de base ou regras de negócio. Ex. Treinamento, parametrização da base, ajuda em configuração de ambiente. Chamados classificados com esta natureza são passíveis de faturamento.
Telas, Regras e Relatórios Sob Medidas	São implementações, feitas via ferramentas da tecnologia, que não alteram o núcleo do produto. Ex. Alterações de telas em SGI, relatórios.
Exigência Legal	Implementações determinadas pelas exigências legais. A Produtora do Sistema se compromete em manter as exigências legais atendidas pelo produto e estuda a viabilidade de implementar novas exigências. Chamados classificados com esta natureza será necessário o envio do embasamento legal.
Proprietária	São solicitações de Proprietárias para atualização de versão do(s) Sistema(s). Chamados classificados com esta natureza requer uma espera de até 72 horas para o envio.
Erro	São falhas que demandam alterações nos produtos ou ajustes nos seus artefatos.
Treinamento	São solicitações de Treinamento voltado para o(s) Sistema(s).
Sugestão e Reclamação	Espaço para os clientes sugerirem melhorias para aperfeiçoar nosso atendimento. Assim como nos comunicar impasses causados no atendimento realizado.

3.1. Telas, Regras e Relatórios Sob Medidas

Customizações são artefatos de software desenvolvidos para necessidades específicas de clientes e que geram ou alteram funcionalidades nos produtos mas **não** são incorporados ao núcleo dos sistemas. Para esse desenvolvimento são utilizadas ferramentas de tecnologia.

Exemplos: relatórios e telas específicas do cliente; regras inseridas nos pontos de regras dos sistemas; aplicações complementares criadas para Portal, BI etc.

Para fazer uma solicitação de customização deve-se abrir um chamado no MANTIS ou solicitar ao executivo de conta. O chamado entra na Área de Serviços que fará uma avaliação e enviará ao cliente uma proposta com escopo, prazos de desenvolvimento e valor. O cliente deverá aprovar a proposta para que ela seja executada. Tanto o levantamento da necessidade do cliente quanto o desenvolvimento são realizados de forma presencial ou remota. Caso o desenvolvimento possa ser realizado remotamente, não irá onerar o cliente com custos de viagens, alimentação e hospedagem. Após a conclusão da customização, o cliente recebe o artefato desenvolvido e a sua documentação.

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

De segunda a sexta-feira das 8h às 12h e das 14h00 às 18h.

5. BOAS PRÁTICAS PARA ACESSO AO SUPORTE

- Para cada novo assunto deverá ser criado um novo chamado. Não utilize um chamado de um assunto para começar outro;
- Sempre que possível, compacte os arquivos utilizando a extensão .ZIP.
- Evite escrever textos EXCLUSIVAMENTE EM MAIÚSCULAS. Se bem empregadas, as maiúsculas podem ajudar a destacar.
- Antes da abertura do chamado, consultar a documentação disponível no Help e Novidades através do site www.abminformatica.com.br no menu “Documentações”.
- Não envie uma mensagem supondo que a outra pessoa a entenda da forma como você a escreveu, pode ser que ela entenda de forma diferente. Procure ser o mais claro possível detalhando o processo e anexando imagens da situação relatada.

6. ACESSO AO SUPORTE

O canal de atendimento disponibilizado aos clientes ABM é a ferramenta web MANTIS. Em caso de indisponibilidade da ferramenta ou necessidade de mais informações sobre os trâmites registrados, a ABM disponibiliza os telefones de suporte.

O acesso ao MANTIS pode ser realizado através do site www.abminformatica.com.br na opção “Suporte”.

Os telefones de contato com a ABM são: (81)3314-5916 / (81)9.9995-0024

Os atendimentos devem ser exclusivamente registrados no MANTIS, não há compromisso estabelecido de solução imediata via telefone. Não abrimos tramitações de chamados via e-mail.

6.1. Quem pode acessar o suporte

O acesso estará liberado a usuários cadastrados como relatores na ferramenta MANTIS.

As solicitações devem ser centralizadas em usuários chaves* no cliente para evitar abertura de mais de um chamado referente ao mesmo assunto e agilizar a resolução de dúvidas cuja resposta possa ser de conhecimento do próprio usuário chave.

**Entende-se por usuário chave aquele treinado nas ferramentas e sistemas da Senior.*

6.2. Registro de novos solicitantes

As solicitações para inclusão de usuários devem ser feita através de e-mail pelo responsável do cliente e enviadas para atendimento@abminformatica.com.br ou através da ferramenta MANTIS, utilizando a categoria “Solicitação”. Para isto, é necessário informar o nome completo e endereço de e-mail do novo usuário.

7. ABERTURA DE CHAMADOS

Atente para o passo a passo abaixo para que seu chamado seja aberto com assertividade:

1. Acesse o MANTIS via Internet, através do site:

www.abminformatica.com.br na opção “Suporte”.

2. Preencha os campos 'Usuário' e 'Senha' do relator. Caso não possua usuário e senha, volte para o item 6.2 deste documento.
3. Selecione a opção 'Login', conforme a figura abaixo:



Login	
Username	<input type="text"/>
Password	<input type="password"/>
Remember my login in this browser	<input type="checkbox"/>
Secure Session	<input checked="" type="checkbox"/> Only allow your session to be used from this IP address.
<input type="button" value="Login"/>	

Se desejar alterar a sua senha, utilize o menu "Minha Conta".

[Principal](#) | [Minha Visão](#) | [Ver Casos](#) | [Relatar Caso](#) | [Registro de Mudanças](#) | [Planejamento](#) | [Resumo](#) | [Gerenciar](#) | [Minha Conta](#) | [Sair](#)

Alterar Conta		[Minha Conta] [Preferências] [Gerenciar Colunas] [Perfis]
Nome de usuário	karina.barreto	
Senha	<input type="password"/>	
Confirmar Senha	<input type="password"/>	
E-Mail	karina.barreto@abminformatica.com	
Nome Verdadeiro	Karina Barreto	
Nível de Acesso	administrador	
Nível de Acesso ao Projeto	administrador	
Projetos Atribuídos		
<input type="button" value="Atualizar Usuário"/>		

7.1. Registro do chamado

Caso a solução não seja encontrada nas ferramentas de autoatendimento (Help e Novidades, através do site www.abminformatica.com.br no menu "Documentações"), o registro do chamado poderá ser realizado seguindo os passos abaixo:

Para registrar o chamado, clique na opção 'Relatar Caso'.

Informe os campos **obrigatórios**:

Categoria: Informe qual o tipo de atendimento, conforme item 3 deste manual.

Resumo: Crie um nome significativo para a identificação do chamado com o máximo de 128 caracteres.

Descrição: Seja objetivo na hora de descrever seu chamado. O completo preenchimento das informações agiliza o tempo de resposta da situação e reduz a quantidade de trâmites necessários para a compreensão e resolução do chamado. É importante a definição pelo cliente do impacto e urgência da situação para correta priorização do chamado pelo suporte.

Importante: o tempo de retorno do chamado depende diretamente do preenchimento das informações em sua descrição. Quanto mais precisas forem as informações e os arquivos anexos ao chamado, menor será o tempo de resposta e conclusão do chamado. Caso seja necessário contato telefônico com o suporte, indicamos que este seja feito após a abertura do chamado.

E-mail do contato: Informar e-mail do contato que fez a abertura do chamado.

Fone do contato: Informar o fone do contato, caso a ABM precise contatar o responsável pelo chamado.

Meio de contato: Selecionar o melhor meio de contato, caso a ABM precise contatar o responsável pelo chamado.

Nome do contato: Informar o nome do responsável pelo chamado.

Sistema: Selecionar para qual Sistema o chamado deve ser direcionado.

Versão Atual Sistema Senior: Selecionar em qual versão o Sistema se encontra instalado no cliente.

Carregar arquivo: Tela que permite [anexar um arquivo](#) ao chamado, se desejado. Basta clicar no botão 'Procurar...', selecionar o arquivo, clicar em "Abrir" e aguardar a conclusão do anexo.

Carregar Arquivo (Tamanho máximo: 2,097k)	C:\Users\Karinal\Desktop\Guia do Suporte.pdf	Procurar...
Visibilidade	<input checked="" type="radio"/> público <input type="radio"/> privado	
Continuar Relatando	<input type="checkbox"/> selecione para relatar mais casos	
* requerido	Enviar Relatório	

Visibilidade: Selecionar 'Público' para que as informações fiquem visíveis ao suporte ABM.

Enviar relatório: Após preencher as informações e anexar as evidências, clique no botão "Enviar relatório" para gravar as informações do chamado. O número do protocolo (Número do chamado) será exibido após esta confirmação.

Anotação: Mecanismo utilizado para trocar informações com o suporte. Sempre que necessário responder algum questionamento ao suporte, inserir uma nova anotação (trâmite) no chamado registrado. Esta operação pode ser realizada clicando no botão "Adicionar anotação", na página do chamado registrado.

Para acessar o chamado, digite o número do protocolo na pesquisa ou selecione o chamado clicando sobre o título na lista de consulta de chamados.

Importante: para agilizar o atendimento, registre um chamado para cada problema.

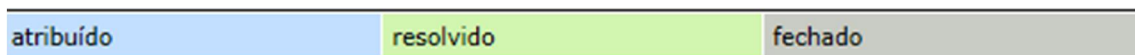
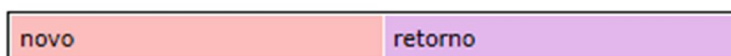
Para consultar os chamados

Esta página exibe a relação de todos os Chamados abertos pelo Solicitante logado.

Para consultar todos os chamados em aberto, selecione a opção 'Ver Casos', ícone

[Ver Casos](#) |

. É possível verificar os status dos chamados, através das cores abaixo:



7.2. Status do chamado

Novo: Chamado novo que ainda aguarda suporte ABM.

Retorno: Chamado reaberto pelo usuário ou suporte após dado resolução ou fechamento.

Atribuído: Chamado está sendo tratado pela equipe do Suporte ABM.

Resolvido: Chamado com atendimento concluído ao solicitante.

Fechado: Chamado com atendimento concluído após resolução do próprio solicitante.

7.3. Classificação de ocorrências

As ocorrências de suporte podem ser classificadas em três níveis de severidade, tanto para as dúvidas quanto para os erros.

A seguir a conceituação da ocorrência por prioridade.

	Baixa criticidade	Média criticidade	Alta criticidade
Dúvidas	Dúvida em rotina não crítica do sistema.	Dúvida pouco urgente em rotina crítica do sistema.	Dúvida urgente em rotina crítica do sistema.
Erros	Erros que embora sejam considerados como erros de sistema, não causam danos aos processos, permitindo que o cliente conviva com eles até a próxima versão. Incluem-se nesta criticidade erros que possuam contorno, cujo impacto para o cliente seja baixo.	Erros que impedem o processo de ser executado em sua plenitude, mas que possibilitam a sua execução através de contornos oferecidos, cujo impacto com este contorno seja médio ou alto.	Erros que provocam paralização de todo o sistema ou rotina crítica de negócio e sem contorno.

7.4. Política de fechamento de chamado

Visando medir a eficácia dos retornos enviados pelo suporte, sempre que enviado um retorno considerado como a solução da situação reportada, o chamado será “Resolvido”.

Sempre que sejam necessárias mais informações para análise do chamado, será enviado um questionamento ao cliente e o chamado ficará “Atribuído”. Caso o cliente não retorne dentro de 72 h após a último contato com o suporte, o chamado será finalizado e considerado “Resolvido”.

7.5. Reabertura de chamados

Caso a solução enviada não atenda à necessidade, o chamado poderá ser reaberto em até 10 dias consecutivos. Caso a reabertura seja ocasionada por uma situação diferente da situação inicial relatada no chamado, será solicitado o registro de um novo chamado para análise da nova situação.

8. ACESSO REMOTO

A decisão para conexão remota às bases dos clientes partirá da ABM quando não for possível a solução da dúvida através das orientações passadas aos clientes via trâmites do chamado. Para este acesso, a ABM solicitará a cada chamado os dados para conexão que deverão ser enviados via trâmite na ferramenta MANTIS e servirão como aprovação do cliente para acesso às suas bases. A conexão será

feita na base de testes disponibilizada pelo cliente, onde a situação reportada deve ser passível de simulação. As conexões remotas poderão ser gravadas visando registrar as atividades executadas pelos analistas na base do cliente.

O contrato padrão de suporte não prevê conexões remotas para obtenção de informações iniciais para análise da situação reportada pelo cliente, como prints ou logs.

As ferramentas da ABM é o Team Viewer ou AnyDesk . A versão e a ferramenta utilizada pela ABM será comunicada ao cliente via MANTIS.

9. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

9.1. Arquivo de ajuda – HELP

O arquivo de ajuda (HELP) contém informações sobre campos e processos de utilização do sistema, ele está disponível nas telas do sistema utilizando a tecla de atalho “F1” ou acessando o menu “Ajuda”.

9.2. Boletim informativo – BIS

O **Boletim Informativo da Produtora Senior**, enviado semanalmente, contém alterações, implementações, correções e comunicados relativos aos produtos. Este boletim é enviado com base na lista de e-mails cadastrados como usuários dos sistemas. É possível solicitar a inclusão de um endereço de e-mail através do site: <http://www.senior.com.br/area-restrita-clientes/bis-boletim-informativo-senior/>.

Neste mesmo link, é possível acessar os boletins antigos liberados. A senha de acesso à área restrita está disponível no rodapé dos e-mails do **BIS** enviados.

9.3. Notas da Versão

A cada liberação de versão, o arquivo de novidades da versão será atualizado, documentando todas as novas implementações liberadas nos produtos Senior.

A área de novidades pode ser acessada através do link: <http://www.senior.com.br/notasversao>

A senha de acesso à área restrita está disponível no rodapé dos e-mails do BIS enviados.

9.4. Política do Ciclo de Vida das Versões

A Produtora Senior possui uma Política que especifica o ciclo de vida de suas soluções. Consulte o documento neste local: www.senior.com.br/pcvv

9.5. Informações de downloads

A Senior tem duas áreas de FTP para disponibilizar arquivos para os clientes: <ftp://ftp.senior.com.br/> e <ftp2.senior.com.br>.

No ftp2 estão disponíveis os arquivos de atualização das versões mantidas pela Senior, separadas por versão e produto.

No ftp existem duas áreas distintas: A área de Uploads, destinada a recepção de arquivos com mais de 5mb (limite da ferramenta de chamados), e a área de Downloads, destinada ao envio de arquivos de versões específicas que não possam ser enviadas através das ferramentas de chamado.

Como política de segurança, a Senior altera as senhas periodicamente e as disponibiliza no rodapé do email de liberação.

9.6. Portal de Ideias

O Portal de Ideias é um espaço colaborativo no qual os clientes podem sugerir novas funcionalidades às soluções, comentar e acompanhar a aprovação das sugestões. Neste espaço colaborativo também é possível comentar em outras ideias e acompanhar suas classificações. A administração é feita pela área Gestão de Produto e o acesso é feito através do link: ideias.senior.com.br, selecionando a opção “autenticação de formulários” e inserindo as seguintes informações:

Login: ideias.senior

Senha: ideias2014

10. DIREITOS E DEVERES DA ABM

A ABM se compromete a seguir as definições contidas nesta guia, assim como comunicar aos clientes qualquer eventualidade que possa trazer impacto na sua operação.

11. DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

Os clientes devem respeitar as definições deste guia e torná-lo conhecido por todos os usuários das soluções.