

1. Introdução

1.1. Como usar este manual

Este Manual foi elaborado para descrever fluxos de atividades do Analista de Suporte. A elaboração dele foi realizado através de tipos de fluxos.

1.2. Definições, abreviações e acrônimos

MAS – Manual do Analista de Suporte.

1.3. Outros materiais de referência

- Documentação de padronização de documentos: Item 2.3.1 Modelo Padrão de Documentação de Bug.
- Utilizar Resposta Predefinida para elaborar Documento Padrão para documentação de Bug:
<https://meajuda.moveresoftware.com/solution/articles/27000037746-utilizar-resposta-predefinida-padr%C3%A3o-para-documentac%C3%A3o-de-bug>

1.4. Informações gerais

Caso o documento não contemplar alguma situação, fluxo, ou gerar alguma dúvida, favor entrar em contato com a Analista de Qualidade (E-mail: melissa.abe@moveresoftware.com) para que a mesma possa informar como prosseguir.

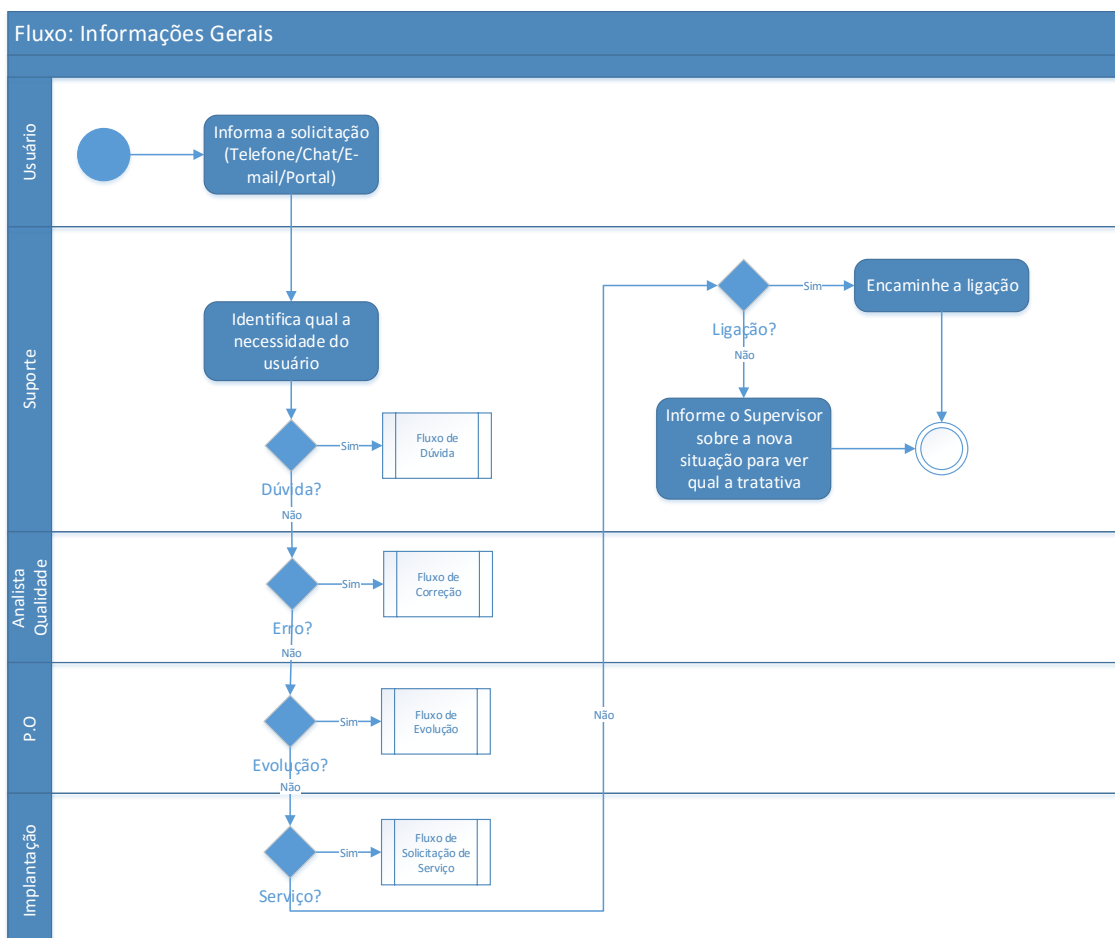
2. Fluxogramas das Atividades por tipo de Fluxo

2.1. Fluxo: Informações Gerais

Este fluxo apresenta as informações gerais, quando tiver algum telefonema para ser encaminhado.

Antes de encaminhar uma ligação, tente identificar o problema/situação.

- ❖ Exemplo: Se o cliente já abriu ticket, qual ticket? Ou se realmente é um problema.



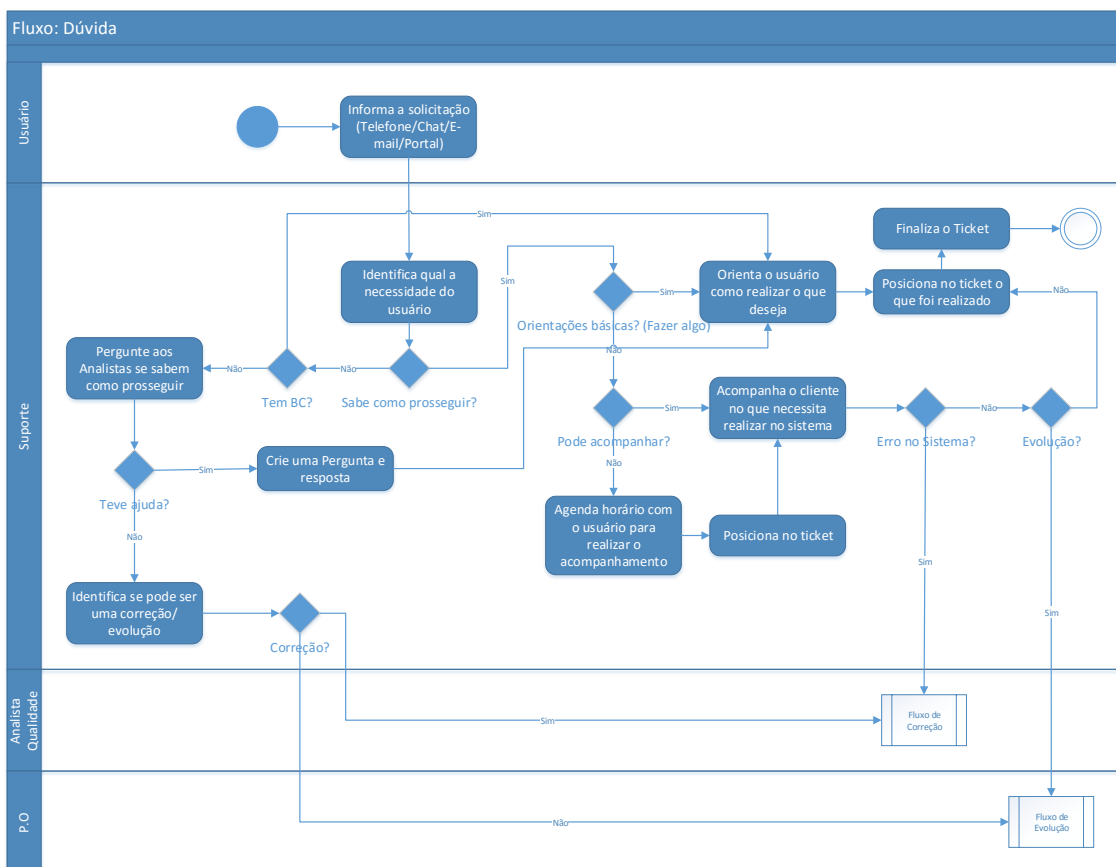
2.2. Fluxo: Dúvida

Este fluxo apresenta como devemos tratar as dúvidas dos usuários.

Caso tenha alguma dúvida ou não sabe como prosseguir, pergunte a outro Analista antes de dar seguimento no ticket.

Não se esqueça de criar pergunta e resposta se houver, será crucial para entendimento de todos.

Sempre posicionar os tickets para que todos saibam o que foi ou será realizado com o cliente.



2.3. Fluxo: Correção

Este fluxo apresenta como deve tratar as correções que foram solicitadas pelo usuário.

- ✚ Lembrando que todos os tickets de correção seguirá a padronização de documento de Bug. Se não possuir alguma informação, colocar “Não tem”, deixando claro que a informação realmente não possui.

Os tickets que não seguirem o padrão ou informações erradas, **serão retornadas** ao analista que documentou a solicitação.

Quando surgir a necessidade de atualizar um ticket que tenha Jabuti já vinculado nele, falar com a Analista de Qualidade, para analisar o caso e inserir as informações no Jabuti.

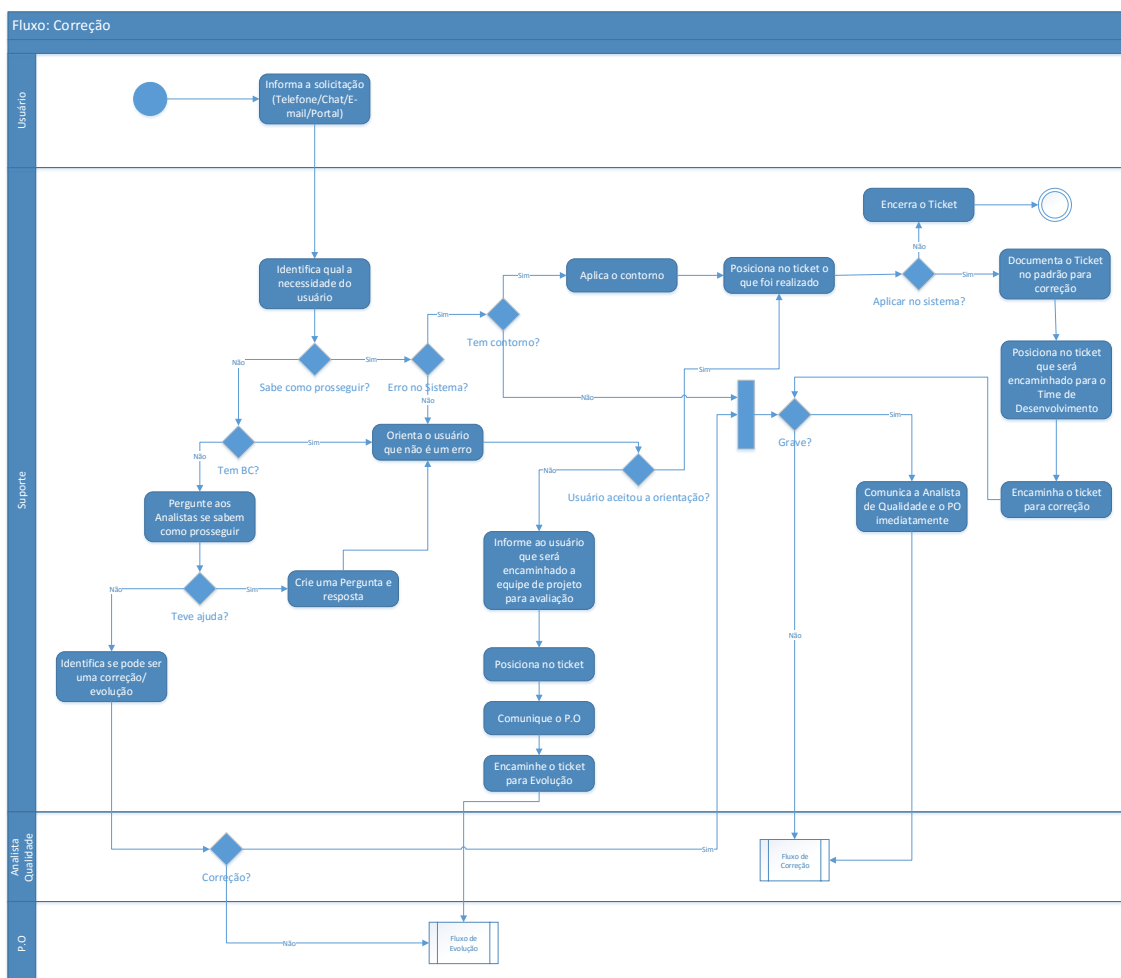
Caso o Analista não entender algo que foi explicado (exemplo: Base de Conhecimento ou Pergunta e Resposta) que foi descrito pelo P.O/Analista da Qualidade falar diretamente com o responsável para agilizar a resposta do Usuário.

Quando for criado Base de Conhecimento ou Pergunta e Resposta será feito a devolução do ticket para o Analista que documentou para que o mesmo possa ler, entender e realizar a entrega para o cliente.

- ✚ Lembrando que todas as solicitação de criação de Base de Conhecimento seguirá de acordo com o fluxo de correção.

Quando o ticket for da Clínica da Empresa deverá inserir no campo “Tags” a palavra “Movere”, para que eles possam acompanhar os tickets (será temporário).
Caso a correção seja emergencial, avisar imediatamente a Analista de Qualidade e o P.O, não esqueça de inserir no ticket que o cliente solicita urgência.

- ✚ Lembrando que o prazo é de 1 dia para que o ticket fique em “Aguardando documentação” e o Analista de Suporte documente no padrão de documentação de Bug e encaminhe para a correção. Caso isso não ocorrer o ticket será retornado ao Analista de Suporte que encaminhou a solicitação. Demais casos deverá ser tratado diretamente com a Analista de Qualidade.



2.3.1. Correção: Modelo Padrão de Documentação de Bug

O documento padrão para documentação de bug, está predefinida no ticket. Nela contém as informações essenciais para que os Desenvolvedores possam reproduzir o erro e ter agilidade no processo de correção.

O modelo padrão de documentação de bug, ficará salvo apenas nas respostas predefinidas no Me Ajuda, para ser fácil a sua manipulação e atualização.

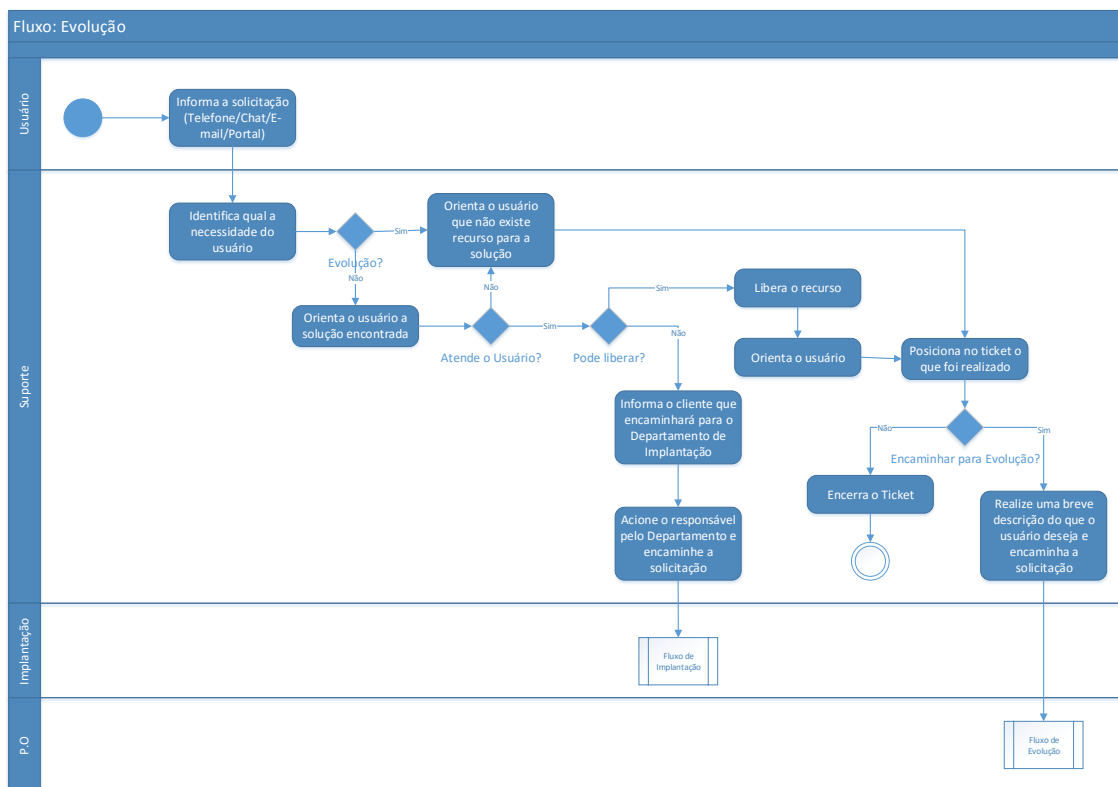
Link: <https://meajuda.moveresoftware.com/solution/articles/27000037746-utilizar-resposta-predefinida-padr%C3%A3o-para-documentac%C3%A3o-de-bug>

2.4. Fluxo: Evolução

Este fluxo apresenta como devemos tratar as evoluções que foram solicitadas pelo usuário.

✚ Lembrando que todas as solicitações de evolução devem ter um breve resumo do que o cliente deseja, facilitando o entendimento do P.O e agilizando a execução da melhoria.

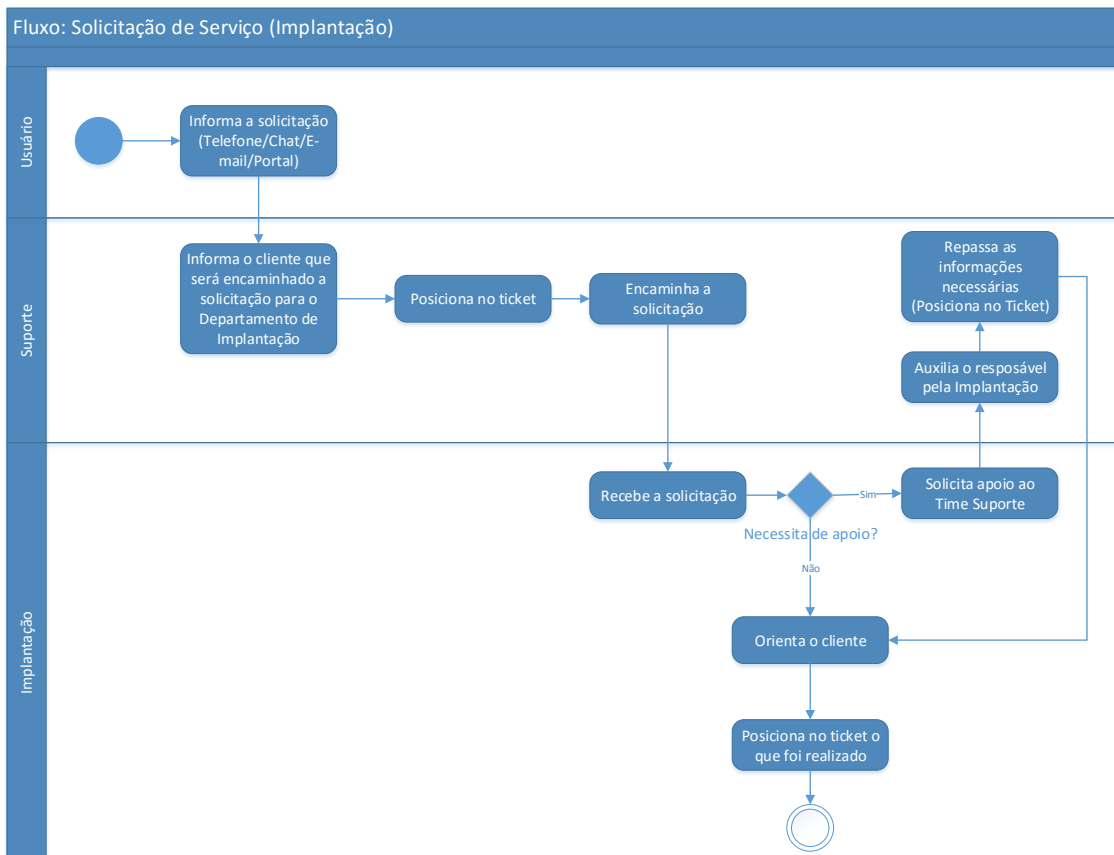
Caso a evolução seja emergencial, avisar imediatamente o P.O e inserir no ticket que o cliente solicita urgência.



2.5. Fluxo: Serviço (Implantação)

Este fluxo apresenta como deve tratar os serviços que foram solicitados pelo usuário, repassando as informações para o Time de Implantação.

Caso tiver uma solicitação de correção, o responsável da implantação encaminhará a solicitação para o Time Suporte e alinhar com eles.



3. Considerações gerais

Para solicitação de mudanças do processo e/ou documentação comunicar a Analista da Qualidade (E-mail: melissa.abe@moveresoftware.com).

4. Histórico de alterações

Data	Versão	Descrição	Revisor
01/11/2017	1	Elaboração do documento	Melissa Abe
17/11/2017	1.1	Alteração do Fluxo de Serviço	Melissa Abe
28/11/2017	1.2	Adicionando informações	Melissa Abe
11/12/2017	1.3	Adicionando o prazo de 1 dia em "Aguardando documentação" e abrir como correção a solicitação de criação de base de conhecimento	Melissa Abe