

Normas e Procedimentos para o Sistema de Chamados e Gestão de Projetos/Tarefas

Normas e procedimentos Sistema de Chamados

Regras Gerais

- Quando for um chamado de cliente e não for resolvido no mesmo momento, criar um chamado na Central de Ajuda, a fim de acompanhar a demanda
- Quando for chamado de cliente e tiver necessidade de acionar outra pessoa da R3, criar um chamado no Odoo. Se for urgente, avisar pessoalmente
- Atividades que são de “mim para eu mesmo” deverão ser tarefas ou outros, mas não chamados;
- Bugs de cliente devem entrar no Odoo, bugs internos devem ir para o Trello;
- Mudanças no chamado só devem ser feitas pelo dono do mesmo;
- Ajustes e mudanças no Odoo deverão ser registradas no Trello;
- Os títulos precisam ser específicos e não genéricos (ex. “Chamado interno”);
- Alterar as datas em casos raros, sempre pensar na necessidade do clientes;
- Somente o responsável por executar o chamado é que pode tirá-lo do estado Novo (triagem).

Prazos de Resolução (SLA)

| Chamados | Resoluções |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Erro emissão NF | No mesmo dia |
| DANFOM | Condições comerciais |
| Usuário não consegue usar app (bug) | No mesmo dia |
| CNDs | 1 dia útil |
| Recálculo de guia | Condições comerciais |
| Cancelamento de NF | 2 dias úteis |
| Alvarás | Condições comerciais |
| Abertura de empresa | Condições comerciais |
| Baixa de empresa | Condições comerciais |

Prioridade

- Não Urgente

- Urgente

Plantão de Final de Semana

| Chamado | Setor | Responsável |
|--------------------|----------------|-------------|
| Sistema fora do ar | Desevolvimento | Luiz |

Normas e Procedimentos Gestão de Projetos e Tarefas

Regras

Projetos

- Sempre verificar se a sua tarefa já se enquadra em um projeto existente, antes de criar outros
- Tenha sempre em mente de que um Projeto tem início e fim. Portanto, evite projetos com duração indefinida

Tarefas

- Tarefas devem iniciar com um *verbo*, pois denotam uma ação a ser realizada
- Deve sempre ter uma *data de fim*
- Tarefas privadas são aquelas que não são associadas a um projeto específico

From: <https://r3solucoes.r3izzy.com.br/> - Espaço Corporativo

Permanent link: https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas_e_procedimentos:odoo&rev=1724353727

Last update: 2024/08/22 19:08

