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 n\u00e3o 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 | |

Plantão de Final de Semana

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

Normas e Procedimentos Gestão de Projetos e Tarefas

Regras

Projetos

 $\frac{\text{upuate.}}{2024/10/29} start: normas_e_procedimentos: odoo \ https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start: normas_e_procedimentos: odoo\&rev=1730202816$

- O projeto precisa ter uma descrição e um nome com uma identificação para diferenciar de um próximo projeto.
- 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.
- Sempre falar com o dono do projeto antes de cancelar ou fazer alguma mudança.
- Utilizar seis grupos de marcadores para facilitar a análise:
- 1. Software
- 2. Modelo
- 3. Rotinas contábeis
- 4. Cliente (produtos e serviços)
- 5. R3izzy (melhorias na empresa)
- 6. Marketing

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
- Sempre concluir o status das tarefas, pois só mudar o estágio para concluído não finaliza a
- Sempre falar com o dono da atividade antes de cancelar ou fazer alguma mudança;

https://r3solucoes.r3izzy.com.br/ - Espaço Corporativo

Permanent link:

https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas e procedimentos:odoo&rev=173020281

Last update: 2024/10/29 11:53

