

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

Plantão de Final de Semana

Chamado	Setor	Responsável
Sistema fora do ar	Desevolvimento	Luiz

Normas e Procedimentos Gestão de Projetos e Tarefas

Regras

Projetos

- 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 tarefa.
- Sempre falar com o dono da atividade antes de cancelar ou fazer alguma mudança;

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

Permanent link:
https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas_e_procedimentos:odoo&rev=1730202816

Last update: 2024/10/29 11:53

