

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).
- Solicitações de clientes são chamados:
 - Uma vez resolvidos devem ser fechados.
 - Se houver pendências, por exemplo, criar lembretes para o futuro:
 1. Devem ser criados na forma de afazeres(ctrl +k).
 2. Deve ser colocado uma nota interna no chamado dizendo que os afazeres foram criados.

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	Desenvolvimento	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=1730202973

Last update: 2024/10/29 11:56

