

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).
- É necessário concluir o **status** do chamado; apenas mudar o estágio para “resolvido” não finaliza o chamado.
- Solicitações de clientes devem ser tratadas como chamados:
 - Uma vez resolvidas, devem ser fechadas.
 - Se houver pendências, crie lembretes para o futuro usando “afazeres” (atelho: Ctrl + K).
 - Inclua uma nota interna no chamado indicando 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	Desevolvimento	Luiz

Normas e Procedimentos Gestão de Projetos e Tarefas

Regras

Projetos

- Cada projeto precisa ter uma descrição e um nome que permita sua identificação, diferenciando-o de futuros 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.
- Sempre converse com o responsável pelo projeto antes de cancelá-la ou realizar qualquer alteração.
- Utilize seis grupos de marcadores para facilitar a análise e o acompanhamento das atividades:
 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.
- Cada tarefa deve sempre ter uma *data de conclusão*.
- Tarefas privadas são aquelas que não são associadas a um projeto específico.
- É necessário concluir o **status** da tarefa; apenas mudar o estágio para “concluído” não finaliza a tarefa.
- Sempre converse com o responsável pela atividade antes de cancelá-la ou realizar qualquer alteração.

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

Permanent link:
https://r3solucoes.r3izzy.com.br/doku.php?id=start:normas_e_procedimentos:odoo&rev=1730316110

Last update: 2024/10/30 19:21

