

IT-RAO-02 – GUIA RÁPIDO DE USO DO PORTAL DE CHAMADOS

Sumário

1. Acesso	2
2. Login	2
3. Abertura de Chamado	3
4. Abertura por e-mail	6
5. Gerenciamento do Chamado	7
6. SLA - Considerações gerais	8

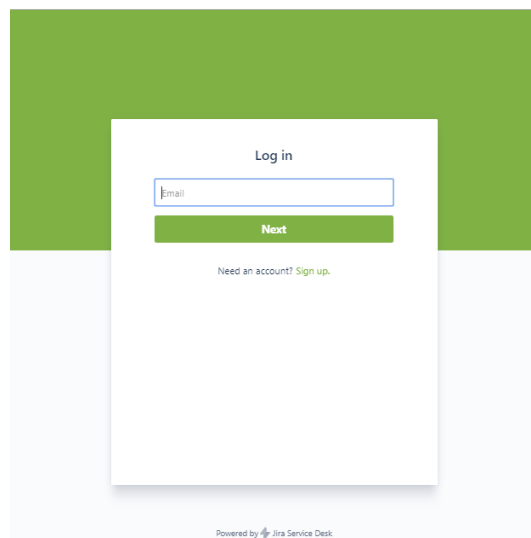
1. Acesso

A equipe de suporte da Hexagon Agriculture enviará um convite individual, através do e-mail. Para ter acesso ao portal é necessário validar esse e-mail enviado pelo Service Desk e criar uma senha de acesso.

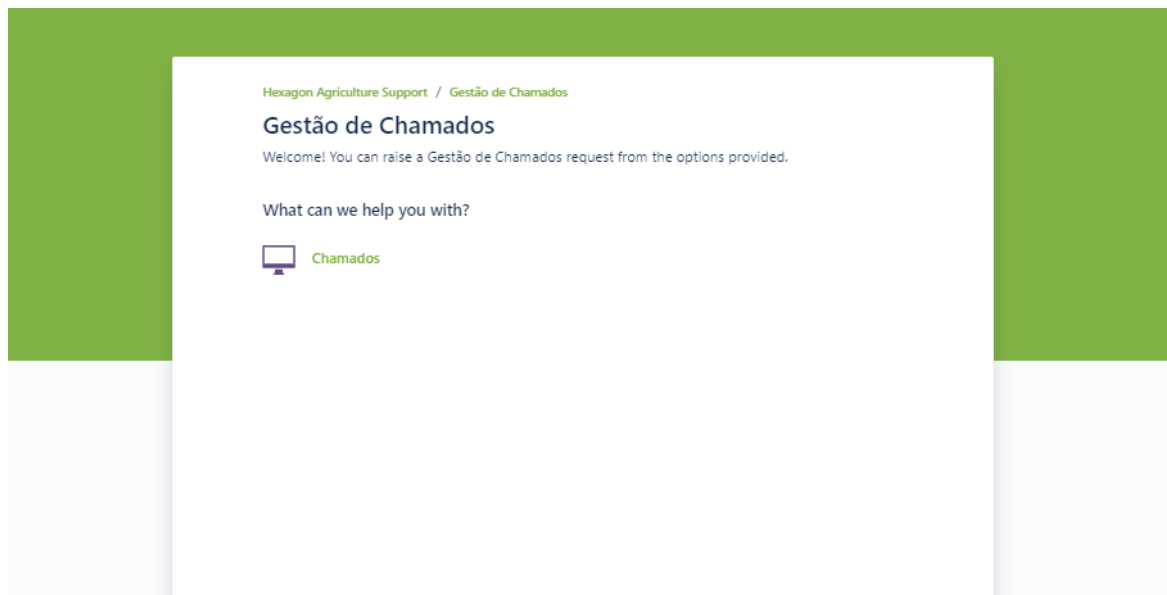
Quando o usuário realizar o cadastro sem convite, diretamente pelo site, não irá ter o seu cadastro associado ao grupo organizacional, sendo necessário **solicitar** a inclusão pelo próprio portal por um usuário já cadastrado ou por e-mail através do support.services@hexagonagriculture.com.

link: <https://agguidance.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/3/group/8>

2. Login



Após efetuar o login, você terá acesso a seguinte tela:



3. Abertura de Chamado


Clique no link [Chamados](#) e preencha os campos solicitados, conforme descritos abaixo:

Suporte Hexagon Agriculture / Gestão de Chamados

Gestão de Chamados

Welcome! You can raise a Gestão de Chamados request from the options provided.

Em que o podemos ajudar?

 Chamados

- 01 **Resumo ***
- 02 **Descrição**
- 03 **Passos para reproduzir**
- 04 **Regional / Unidade**
- 05 **Ambiente ***
PROD
- 06 **Produto / Modulo ***
- 07 **Componente ***
Software

Firmware = Versão de UTI / Software = Versão Sala de Controle / Hardware = T15 e T17 / Integração

- 08 **Versão**
- 09 **Tipo Serviços ***
Suporte
- 10 **Situação ***
- 11 **Anexar Arquivos**

Arraste e solte ficheiros, cole capturas de ecrã ou procure anexos
- 12

01. Resumo (Campo Obrigatório)

Escreva um resumo com a necessidade. Escreva algo de modo que ao ler seja fácil de identificar o que se trata, assim podemos ganhar em agilidade e eficiência.

02. Descrição

Descreva todas as informações necessárias para identificarmos de forma correta a necessidade.

Lembre-se quanto maior o nível de detalhamento, maior a probabilidade que o chamado seja resolvido adequadamente.

03. Passos para reproduzir

Complemente sua solicitação colocando os passos para que nossa equipe de suporte possa reproduzir a sua necessidade.

04. Regional/Unidade

Selecione a sua regional ou Unidade (Caso possua).

05. Ambiente (Campo Obrigatório)

Selecione o ambiente em que ocorreu o problema:

- PROD – Ambiente de produção aplicado aos displays da Hexagon.
- PROD CR - Ambiente de produção aplicado a displays de terceiros.
- HMG – Homologação.

06. Produto / Modulo (Campo Obrigatório)

Selecione o produto a qual será realizado o chamado para atendimento. Segue abaixo a lista disponível.

- ✓ AgrOn Sala de Controle
 - **Selecione o Modulo:** Colheita CCT, Frota de Apoio, Plantio, Preparo, Vinhaça, Monitoramento
- ✓ AgrOn Otimização de Transporte = **iFrota**
- ✓ AgrOn Planejamento de Colheita = **iCol**
- ✓ AgrOn Planejamento de Reforma e Expansão = **iRef**
- ✓ AgrOn Planejamento de Plantio = **iPlan**
- ✓ AgrOn Planejamento de Logística de Apoio = **iMec**
- ✓ AgrOn Planejamento de Operações = **iPop**
- ✓ AgrOn Gestão de Ordem de Serviço = **iPos**
- ✓ IMAP
- ✓ AgrOn SWS
- ✓ AgrOn Guia Virtual
- ✓ AgrOn Piloto Automático
- ✓ AgrOn Controle de Fertilização
- ✓ AgrOn Controle de subsolagem
- ✓ AgrOn Controle de Pulverização
- ✓ AgrOn Controle de Isca de Formiga
- ✓ AgrOn Controle de Plantio
- ✓ AgrOn Marcador de Cova
- ✓ AgrOn Monitoramento de Máquinas
- ✓ AgrOn Monitor de Plantio
- ✓ AgrOn Alocação Dinâmica de Transbordo
- ✓ AgrOn Rastreabilidade de Matéria Prima
- ✓ AgrOn Acesso Remoto
- ✓ AgrOn Ti5 / Ti7
- ✓ AgrOn Core Box
- ✓ AgrOn ECU
- ✓ AgrOn Track Controller

07. Componente (Campo Obrigatório)

Selecione a categoria do seu problema:

- Firmware – Versão de UTI
- Software – Versão Sala de Controle
- Hardware – Ti5 ou Ti7
- Integração

08. Versão

Descreva a versão do produto.

09. Tipo de Serviços (Campo Obrigatório)

Selecione entre Suporte, Defeito ou melhoria

10. Situação

Selecione o estado que se encontra o sistema: Funcional, Parcialmente Parado e Parado.

Observação:

Através do campo **Situação** a equipe de suporte realiza uma triagem, onde é analisado o grau de **Severidade**, podendo ser:

Grau	Descrição	Tempo Máximo de Atendimento
Grau 0 (Crítico)	Eventos que interfiram na usabilidade do sistema com ocorrência de PARADA TOTAL das operações.	Ação de Atendimento: em até 2 horas contadas do recebimento do chamado (via telefone, e-mail ou cadastrado pelo cliente no portal de suporte da Hexagon Agriculture). Resolução do Problema: em até 8 horas úteis, com uma solução definitiva ou paliativa.
Grau 1 (Urgente)	Eventos que interfiram na usabilidade do sistema, causando SIGNIFICATIVO impacto nas operações.	Ação de Atendimento: em até 4 horas contadas do recebimento do chamado (via telefone, e-mail ou cadastrado pelo cliente no portal de suporte da Hexagon Agriculture). Resolução do Problema: em até 4 dias úteis para a solução definitiva ou paliativa.
Grau 2 (Normal)	Eventos que interfiram na usabilidade do sistema, causando REDUZIDO impacto nas operações.	Ação de Atendimento: em até 8 horas contadas do recebimento do chamado (via telefone, e-mail ou cadastrado pelo cliente no portal de suporte da Hexagon Agriculture). Resolução do Problema: em até 10 dias úteis, com uma solução definitiva ou paliativa.
Grau 3 (Backlog)	Eventos associados à usabilidade do sistema, mas SEM IMPACTO efetivo nas operações.	Ação de Atendimento: em até 16 horas contadas do recebimento do chamado (via telefone, e-mail ou cadastrado pelo cliente no portal de suporte da Hexagon Agriculture). Resolução do Problema: encaminhamento da demanda para o planejamento de Roadmap do produto, com posterior priorização a ser acordada entre as empresas.
<p>Fica acordado, para todos os graus de criticidade acima listados, que casos de exceção ou muito específicos, sejam eles de que natureza forem, serão acordados quanto a seu encaminhamento e prazos finais de entrega em alinhamento negociado diretamente com o cliente.</p>		

11. Anexos

Insira algum registro que possa auxiliar na identificação da necessidade.

12. Após o preenchimento dos campos, clique em **SEND** para a geração do chamado.

4. Abertura por e-mail

O processo de abertura de chamado pode ser realizado por e-mail, para isto o usuário deve enviar um e-mail para o endereço "support.services@hexagonagriculture.com.", gerando automaticamente um chamado.

Quando aberto por e-mail, as informações abaixo são preenchidas de forma padrão, necessitando ajustes:

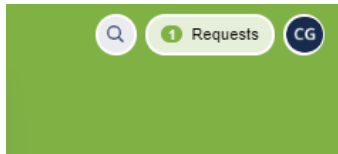
- ✓ Passos para reproduzir -> **em branco**, é preenchido pela analista ao escalar
- ✓ Regional/Unidade -> **em branco**, é preenchido pela analista ao escalar
- ✓ Ambiente -> **Prod**, caso necessário, será alterado pelo analista ao escalar
- ✓ Produto / Modulo -> **nenhum**, é preenchido pela analista ao escalar
- ✓ Componente -> **Software**, caso necessário, será alterado pelo analista ao escalar
- ✓ Versão -> **em branco**, é preenchido pela analista ao escalar
- ✓ Tipo de Serviços -> **suporte**, caso necessário, será alterado pelo analista ao escalar
- ✓ Situação -> **funcional**, caso necessário, será alterado pelo analista ao escalar

Observações:

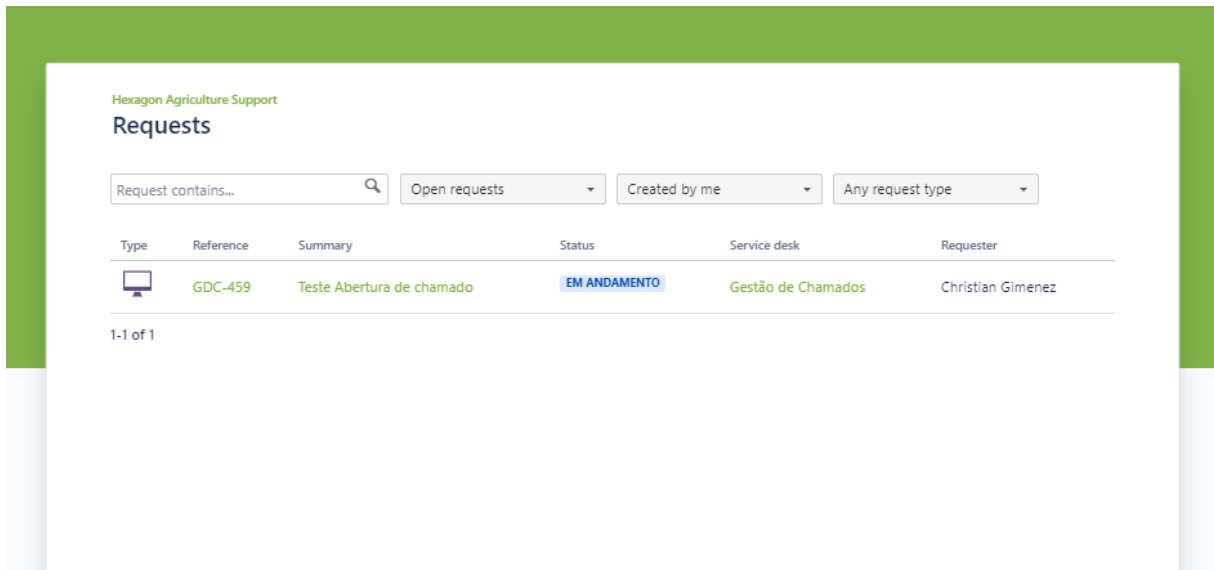
- Chamados abertos por e-mail só aparecem para o solicitante após o analista ajustar os campos **Cliente** e **Organização**.
- Os campos **Cliente** e **Organização** não são preenchidos automaticamente, pois o sistema não consegue identificar estas informações, necessita que o analista realize o ajuste.
- **Cliente** e **Organização** são apenas identificados automaticamente quando a abertura for realizada pelo portal.
- As informações só serão validadas no momento de escalar o chamado, necessitamos que seja informado os campos acima para nos auxiliar na identificação do problema, além de todas as evidências para abertura, caso falte, iremos solicitar as informações necessárias para continuarmos com o atendimento.
- Caso o assunto seja alterado pelo remetente, a cada envio deste e-mail, para o endereço de abertura, o support.services@hexagonagriculture.com será gerado um novo chamado.

5. Gerenciamento do Chamado

Na tela principal no canto direito superior, clique em **Requests**



Nesta tela é possível gerenciar os chamados abertos e o Status de cada chamado da organização que o usuário logado esteja associado.



Os Status podem ser:

- **Aguardando Suporte** = Chamado na fila para atendimento.
- **Escalado** = Chamado atribuído para a equipe de atendimento.
- **Em Andamento** = Em atendimento pela equipe de suporte.
- **Aguardando Cliente** = Quando a equipe de suporte tiver dúvidas ou pela falta de informações ele encaminhará uma mensagem para o cliente, mudando assim o Status, até que ela seja respondida.
- **Aguardando P&D** = Após análise da equipe de suporte e identificado e evidenciado a necessidade de correções no sistema, o chamado é encaminhado para a equipe de desenvolvimento.
- **Aguardando teste** = Após retorno do P&D, a equipe de suporte realiza os testes da correção, quando for possível realizar o teste nos nossos ambientes.
- **Resolvido** = Sempre que uma solução é encontrada é apresentada para o cliente.
- **Reaberto** = Quando a solução enviada não atendeu a necessidade, o cliente deve reabrir o chamado para reiniciar o atendimento, os SLAs voltam a ser contabilizados.
- **Fechada** = Correção validada pelo cliente. O sistema de ServiceDesk irá realizar o fechamento automático em 10 dias úteis.
- **Cancelada** = Chamado cancelado tanto pelo a equipe de suporte como Cliente.

6. SLA - Considerações gerais

O horário de atendimento e suporte aos produtos segue o horário administrativo padrão (08:00 as 12:00 – 14:00 as 18:00), durante o período semanal de segunda a sexta-feira, respeitando-se os feriados nacionais, estaduais e municipais (Ribeirão Preto).

A abertura de chamados, bem como o controle e geração de relatórios de acompanhamento, passará a ser feita de forma exclusiva pelo portal de suporte da Hexagon Agriculture.

Segue abaixo alguns exemplos de classificação de criticidade com base no histórico:

Grau 0 – Ambiente inacessível;

Grau 0 – Integração inoperante;

Grau 1 – Ambiente disponível, mas apresentado lentidão;

Grau 2 – Integração de associação de equipamento x frente inoperante;

Grau 3 – Recurso de ordenação de algum relatório ou consulta não está funcionando;

A ação de atendimento corresponde à triagem do problema que está sendo reportado, sendo de responsabilidade da Hexagon realizar o primeiro contato e dar ciência ao Cliente sobre o encaminhamento do problema, dentro do tempo de resposta corresponde à criticidade relacionada ao chamado. A partir desse momento, a demanda passa a ser tratada pela equipe da Hexagon, que atuará pela resolução do problema dentro do limite de tempo correspondente ao seu grau de criticidade.

Estes critérios de atendimento são válidos única e exclusivamente para as para soluções instaladas em ambiente de produção.

O tempo do SLA iniciar-se-á após o registro de recebimento do chamado, confirmação do nível de severidade e aceite da solicitação, momento este em que se enviará o número do caso registrado no Portal de Chamados da Hexagon Agriculture, via e-mail, ao requisitante. O SLA aplica-se aos chamados relacionados a solicitações pertinentes aos softwares da plataforma AgrOn.