



## DOCUMENTAÇÃO

Manual de solução de chamados do suporte.

# SUMÁRIO

1. Localizando chamados que vem do Suporte para o Dpto de Testes
  - I. Login no CRM
  - II. Filtrando Chamados
2. Verificar o chamado e dar continuidade
  - I. Verificando a solicitação
  - II. Adicionando histórico e encaminhar ao setor responsável
3. Erro não reproduzido
  - I. Devolução do Chamado
  - II. Subindo o módulo ao FTP

# 1. Localizando chamados que vem do Suporte para o Dpto de Testes

## I – Login no CRM

Faça login no CRM com usuário e senha.

## II – Filtrando Chamados

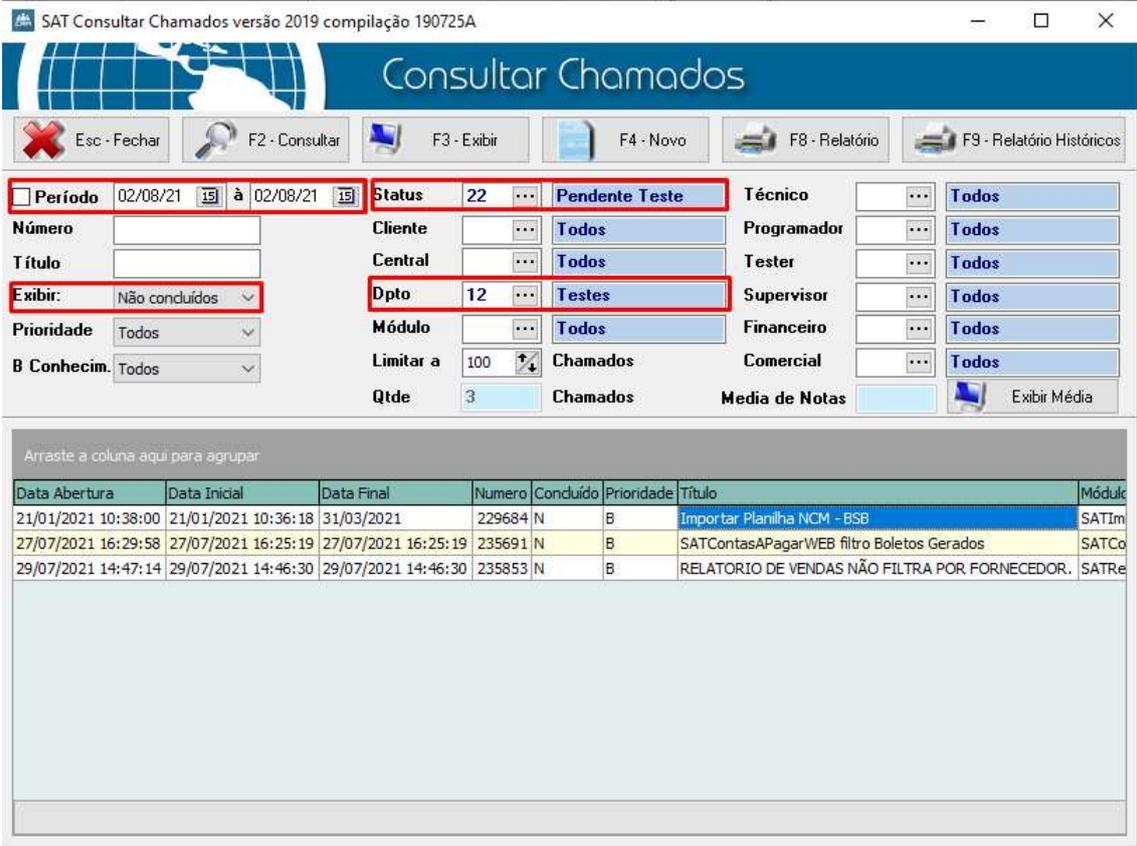
Após o login, clique em chamados.

Desmarque o campo “Período”

Em Exibir deixe a opção “Não Concluídos”

Em Status coloque “Pendente Testes” (Código 22)

Em departamento coloque “Dpto de Testes” (Código 12)



SAT Consultar Chamados versão 2019 compilação 190725A

Consultar Chamados

Esc - Fechar F2 - Consultar F3 - Exibir F4 - Novo F8 - Relatório F9 - Relatório Históricos

Período 02/08/21 à 02/08/21 Status 22 Pendente Teste Técnico Todos  
 Número Cliente Todos Programador Todos  
 Título Central Todos Tester Todos  
 Exibir: Não concluídos Dpto 12 Testes Supervisor Todos  
 Prioridade Todos Módulo Todos Financeiro Todos  
 B Conhecim. Todos Limitar a 100 Chamados Comercial Todos  
 Qtde 3 Chamados Média de Notas Exibir Média

Arraste a coluna aqui para agrupar

Data Abertura	Data Inicial	Data Final	Numero	Concluído	Prioridade	Título	Módulo
21/01/2021 10:38:00	21/01/2021 10:36:18	31/03/2021	229684	N	B	Importar Planilha NCM - BSB	SATIm
27/07/2021 16:29:58	27/07/2021 16:25:19	27/07/2021 16:25:19	235691	N	B	SATContasAPagarWEB filtro Boletos Gerados	SATCo
29/07/2021 14:47:14	29/07/2021 14:46:30	29/07/2021 14:46:30	235853	N	B	RELATORIO DE VENDAS NÃO FILTRA POR FORNECEDOR.	SATRe

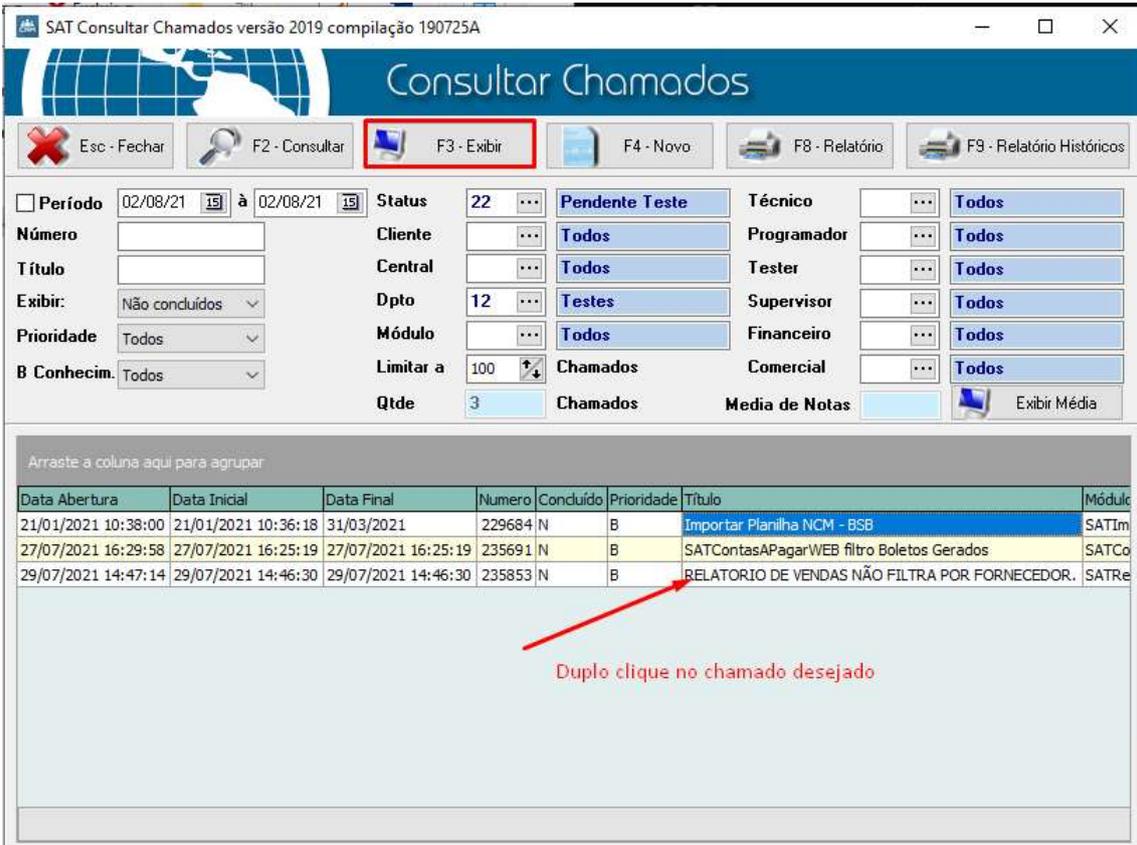
Será listado no Grid todos os chamados que foram encaminhados do departamento de Suporte para o Departamento de Testes.

## 2. Verificar o chamado e dar continuidade

Após realizar a consulta devemos abrir o chamado, entender a solicitação, realizar o teste funcional e caso necessário encaminhar ao Desenvolvimento para correção ou verificação de viabilidade e adição de escopo (Implementações).

### I – Verificando a Solicitação

Dar um duplo clique ou utilizar o botão “F3 – Exibir”.



Data Abertura	Data Inicial	Data Final	Numero	Concluído	Prioridade	Título	Módulo
21/01/2021 10:38:00	21/01/2021 10:36:18	31/03/2021	229684	N	B	Importar Planilha NCM - BSB	SATIm
27/07/2021 16:29:58	27/07/2021 16:25:19	27/07/2021 16:25:19	235691	N	B	SATContasAPagarWEB filtro Boletos Gerados	SATCo
29/07/2021 14:47:14	29/07/2021 14:46:30	29/07/2021 14:46:30	235853	N	B	RELATORIO DE VENDAS NÃO FILTRA POR FORNECEDOR.	SATRe

Após esse procedimento será aberto a tela de Exibir o Chamado.

SAT Exibir Chamados versão 2019 compilação 210414A

## Exibir Chamado

Número	235853	Status	22 ...	Pendente Teste	Técnico	109 ...	Felipe Canabrava
Anexos	0	Cliente	307 ...	Distribuidora Martins	Programador	...	
Data Abertura	29/07/21 14:47:14	Central	245 ...	Sat Sistemas	Tester	...	
Data Inicial	29/07/21 14:46	Dpto	12 ...	Testes	Supervisor	14 ...	João Gabriel
Data Final	29/07/21 14:46	Módulo	87 ...	SATRelatorioDeVenc	Financeiro	...	
Prioridade	Baixa				Comercial	...	
Título	RELATORIO DE VENDAS NÃO FILTRA POR FORNECEDOR.			Nota Atend.			

Chamado Concluído
  Incluir no Banco de Conhecimento

Históricos Anexos

Arraste a coluna aqui para agrupar:

Data e Hora	Título	Usuario Que Inseriu	Usuario Que Alterou
29/07/2021 14:46	RELATORIO DE VENDAS NÃO FILTRA POR FORNECEDOR.	Felipe Canabrava	

**Descrição do Histórico**

CLIENTE SOLICITOU EMITIR O RELATORIO DE VENDAS POR PERIODO E FORNECEDOR , NO ENTANTO NÃO ESTÁ FILTRANDO CORRETAMENTE.

Deve ser reproduzido o erro (em caso de erro) conforme está descrito no histórico inserido pelo suporte.

## II – Adicionando histórico e encaminhar ao setor responsável

**Caso de erro confirmado:** Após realizar o procedimento conforme descrito no histórico, se a operação resultar em um erro ou resultado diferente do esperado, deve-se adicionar o histórico confirmado o erro e sinalizando o resultado correto esperado. Após adicionar o histórico o chamado deve ser encaminhado para correção, Status “Pendente Correção” (Código 19) e Dpto “Desenvolvimento” (Código 2)

SAT Exibir Chamados versão 2019 compilação 210414A

## Exibir Chamado

<b>Número</b>	235853	<b>Status</b>	19 ...	<b>Pendente Desenvolvy</b>	<b>Técnico</b>	109 ...	Felipe Canabrava
<b>Anexos</b>	0	<b>Cliente</b>	307 ...	Distribuidora Martins	<b>Programador</b>	...	
<b>Data Abertura</b>	29/07/21 14:47:14	<b>Central</b>	245 ...	Sat Sistemas	<b>Tester</b>	44 ...	Alcides
<b>Data Inicial</b>	29/07/21 14:46	<b>Dpto</b>	2 ...	Desenvolvimento	<b>Supervisor</b>	14 ...	João Gabriel
<b>Data Final</b>	02/08/21 14:46	<b>Módulo</b>	87 ...	SATRelatorioDeVenc	<b>Financeiro</b>	...	
<b>Prioridade</b>	Baixa				<b>Comercial</b>	...	
<b>Título</b>	RELATORIO DE VENDAS NÃO FILTRA POR FORNECEDOR.			<b>Nota Atend.</b>			

Chamado Concluído
  Incluir no Banco de Conhecimento

Históricos Anexos

Data e Hora	Título	Usuario Que Inseriu	Usuario Que Alterou
29/07/2021 1	RELATORIO DE VENDAS NÃO FILTRA POR FORNECEDOR.	Felipe Canabrava	
02/08/2021 1	Testes	Alcides	

Histórico informando o erro e como deve ser.

**Descrição do Histórico**

Ao adicionar Fornecedor, o resultado não filtra por fornecedor, exibe a informação de todos.  
Deve respeitar o Fornecedor informado.  
Corrigir

Não esqueça de atualizar o campo "Data final" para a data atual e adicionar o código de operador no campo "Tester"

**Caso de funcionalidade não existente:** Caso o solicitado seja uma funcionalidade que não existe no sistema, deve ser encaminhado para que seja avaliado a viabilidade de implementação e adição de escopo. Nesse caso adicionamos o histórico "Verificar Viabilidade e Adicionar Escopo" e encaminhamos o chamado para o Status "Aguardando Escopo" (Codigo 7) e Dpto "Desenvolvimento".

SAT Exibir Chamados versão 2019 compilação 210414A

## Exibir Chamado

Número	235853	Status	7... <b>Aguardando Escopo</b>	Técnico	109... Felipe Canabrava
Anexos	0	Ciente	307... Distribuidora Martins	Programador	...
Data Abertura	29/07/21 14:47:14	Central	245... Sat Sistemas	Tester	44... Alcides
Data Inicial	29/07/21 14:46	<b>Dpto</b>	<b>2... Desenvolvimento</b>	Supervisor	14... João Gabriel
Data Final	02/08/21 00:00	Módulo	87... SATRelatorioDeVenc	Financeiro	...
Prioridade	Baixa			Comercial	...
Título	RELATORIO DE VENDAS NÃO FILTRA POR FORNECEDOR.			Nota Atend.	

Chamado Concluído
  Incluir no Banco de Conhecimento

Históricos Anexos

Data e Hora	Título	Usuario Que Inseriu	Usuario Que Alterou
29/07/2021 1	RELATORIO DE VENDAS NÃO FILTRA POR FORNECEDOR.	Felipe Canabrava	
02/08/2021 1	Testes	Alcides	Alcides

Adicionar histórico

**Descrição do Histórico**

Funcionalidade inexistente, verificar viabilidade implementação e adicionar escopo.

O chamado será verificado no departamento de Desenvolvimento e caso seja viável a implementação será adicionado o escopo ao programador e encaminhado para implementação.

## 3. Erro não reproduzido

### I – Devolução do Chamado

Caso o erro informado no histórico do suporte não seja reproduzido, deve-se adicionar histórico informando em qual versão foi realizado o teste com êxito, disponibilizar a versão na pasta de Executaveis\_Beta, caso não seja uma versão homologada e devolver o chamado para o suporte, Status "Pendente Suporte" (Código 1) e Dpto "Suporte Interno" (Código 1).

SAT Exibir Chamados versão 2019 compilação 210414A

## Exibir Chamado

Esc - Fechar   F2 - Salvar Chamado   F4 - Novo   F8 - Imprimir Chamado

Número	235853	Status	1 ... Pendente Suporte	Técnico	109 ... Felipe Canabrava
Anexos	0	Cliente	307 ... Distribuidora Martins	Programador	...
Data Abertura	29/07/21 14:47:14	Central	245 ... Sat Sistemas	Tester	44 ... Alcides
Data Inicial	29/07/21 14:46	Dpto	1 ... Suporte Interno	Supervisor	14 ... João Gabriel
Data Final	02/08/21 14:46	Módulo	87 ... SATRelatorioDeVenc	Financeiro	...
Prioridade	Baixa			Comercial	...
Título	RELATORIO DE VENDAS NÃO FILTRA POR FORNECEDOR.			Nota Atend.	

Chamado Concluído    Incluir no Banco de Conhecimento

Históricos   Anexos

F3 - Novo Histórico   F4 - Editar Histórico   F5 - Excluir Histórico

Arraste a coluna aqui para agrupar

Data e Hora	Título	Usuario Que Inseriu	Usuario Que Alterou
29/07/2021 1	RELATORIO DE VENDAS NÃO FILTRA POR FORNECEDOR.	Felipe Canabrava	
02/08/2021 1	Testes	Alcides	Alcides

Histórico

**Descrição do Histórico**

Erro não reproduzido, teste realizado na versão 210802A.  
Versão disponível no FTP pasta (Executaveis\_Beta ou pasta Executaveis)

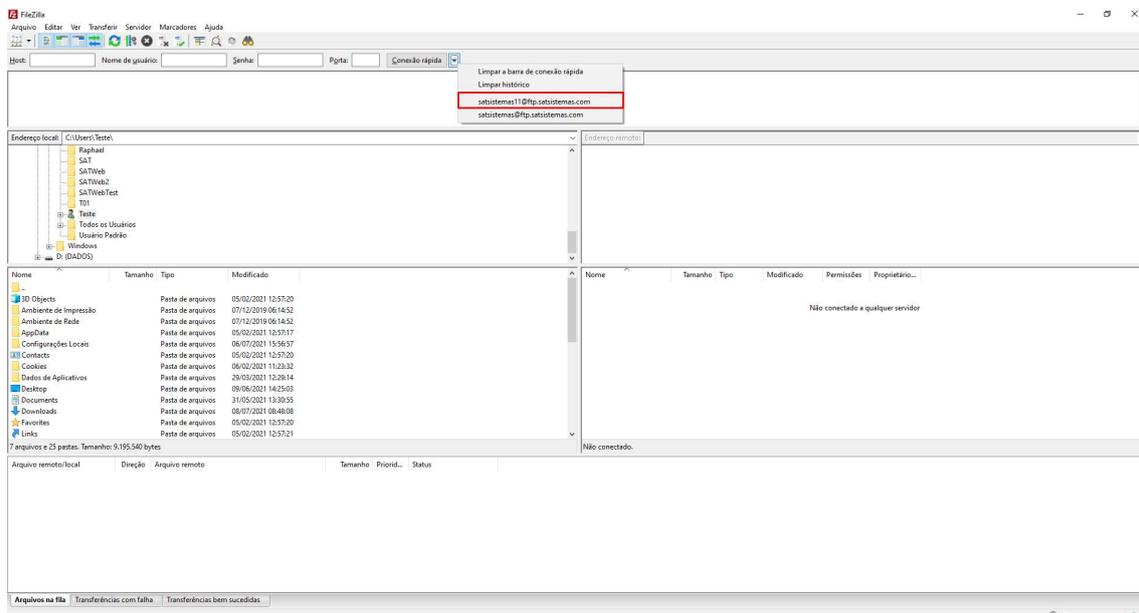
## II – Subindo o módulo ao FTP

Algumas das demandas do departamento de desenvolvimento são versões que os clientes da SAT estão aguardando serem corrigidas ou implementadas, por isso em alguns casos é necessário disponibilizar essa versão no nosso FTP. Para fazer isso nós utilizamos o Filezilla.

Na área de trabalho, abra o Filezilla:



Normalmente utilizamos o usuário “satsistemas11” através da conexão rápida



Mas caso ele não esteja aparecendo, é só digitar as credenciais da seguinte forma:

**Host:** [ftp.satsistemas.com](http://ftp.satsistemas.com)

**Nome de usuário:** satsistemas11

**Senha:** SAT123456(Com letras maiúsculas mesmo)

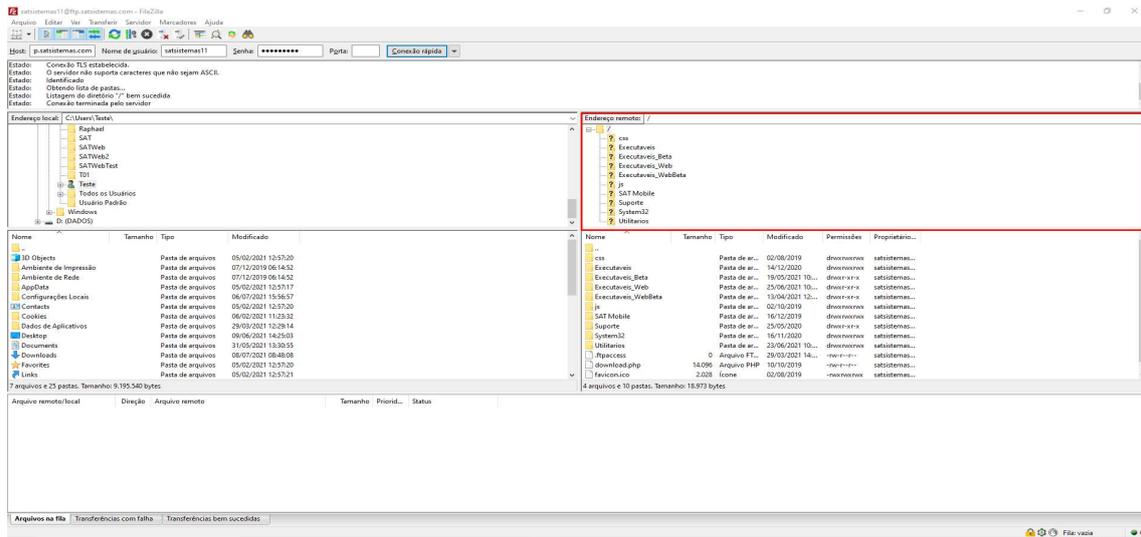
**Porta:** Deixe em branco

Dentro do Filezilla, há duas pastas que nos interessa: Executaveis e Executaveis\_Beta

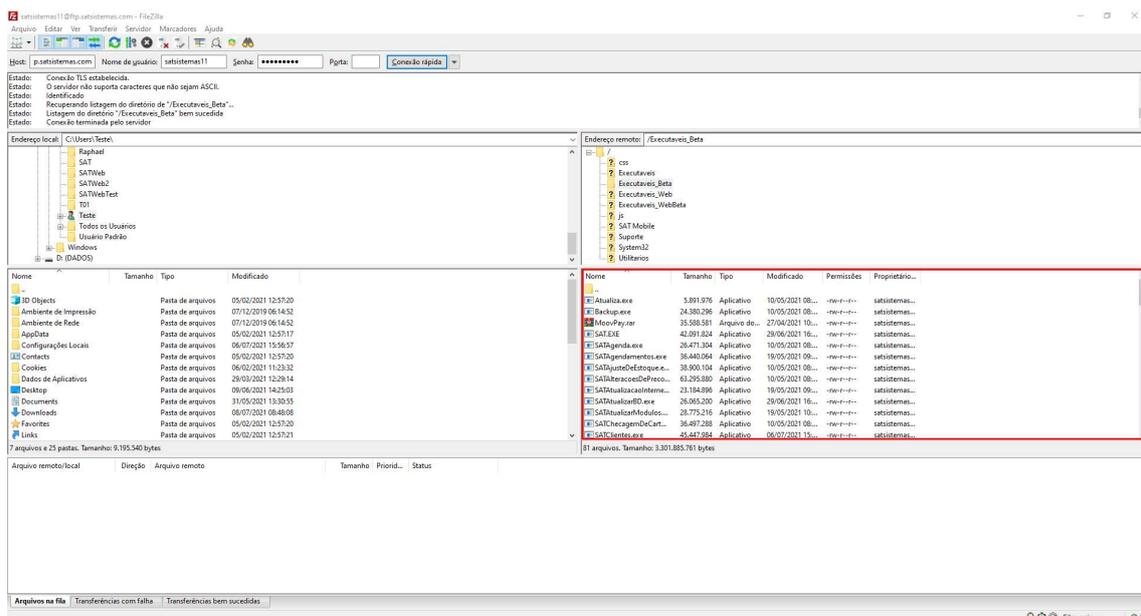
A pasta Executaveis deve conter somente os módulos homologados, ou seja, só vamos subir versões para essa pasta quando o módulo tiver passado por todo o roteiro de homologação.

Já a pasta Executaveis\_Beta é onde disponibilizamos módulos com pequenas correções pontuais em problemas que vão aparecendo ao longo dos dias.

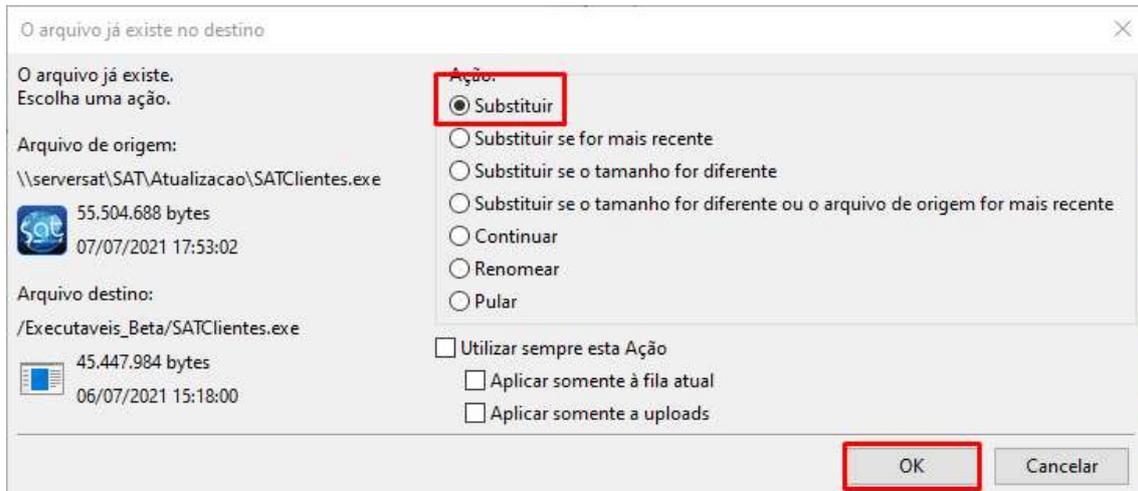
Para selecionar a pasta para onde você quer copiar o módulo é só dar dois cliques em cima dela nessa região:



E para copiar uma versão para a pasta depois de ter selecionado ela é só arrastar o arquivo desejado para essa região:



O filezilla vai querer confirmar a ação que você quer fazer, mas deixe em “Substituir” e clique em OK.



**FIM**