

Nova tela de abertura de chamados



Sumário

Introdução	. 3
Como abrir um chamado no WK Conecte?	.4
Como solicitar um serviço extra no WK Conecte?	. 6
Como registrar sugestão de melhoria no WK Conecte?	. 8

Introdução

Olá, usuário!

Nesta apostila, vamos te ensinar um passo a passo sobre como abrir um **chamado**, solicitar um **serviço extra** e enviar **sugestões de melhoria** para o nosso ERP, tudo isso via <u>WK Conecte</u>.

Mas você sabe qual é a diferença entre:

- novo chamado
- solicitação de serviço extra e
- envio de sugestões de melhoria?

E quando enviar cada um deles? Vamos descobrir isso já!

NOVO CHAMADO – Você só vai abrir um novo chamado quando o sistema apresentar uma mensagem de erro/incidente (o que é pouco comum); ou se estiver com dúvidas – caso não tenha encontrado a resposta no <u>WK Help</u>. Nesses casos, abra um novo chamado. **Importante**: novos chamados mobilizam toda a equipe de suporte. Por isso, é vital você se certificar de que o WK Help já tenha (ou não) tratado disso – lembrando que o conteúdo do WK Help é atualizado diariamente.

SERVIÇO EXTRA – Serviço extra pode ser solicitado quando sua empresa precisar do apoio dos nossos consultores para algum procedimento específico, não coberto por seu contrato de atualização mensal. Exemplos de serviço extra: reinstalação do WK Radar; configuração de algum leiaute; treinamento ou consultoria em algum processo do nosso ERP; uma nova rotina que você gostaria de implementar. Nesse último caso, se a "nova rotina" que está sendo solicitada fugir muito dos objetivos do WK Radar, mesmo sendo um serviço extra ela poderá não ser atendida.

SUGESTÕES DE MELHORIA – Já as sugestões de melhoria podem ser enviadas sempre que você, usuário, tiver uma ideia que julgue interessante de ser compartilhada. Todas as sugestões são bem-vindas. Mas nem todas serão implementadas, uma vez que buscaremos focar naquelas que são aderentes a um maior número possível de empresas.

Notou a diferença entre esses três tipos de serviço?

Vamos para a parte prática!

Como abrir um chamado no WK Conecte?

Em primeiro lugar, você precisa estar logado no WK Conecte: <u>conecte.wk.com.br/login</u>

- <image>
- Em seguida, clique em **Novo** (menu à esquerda):



► A partir daí, escolha a opção Abrir Chamado de Suporte:



Agora, é só preencher os campos da tela abaixo! Simples assim :)

Suporte Técnico)
Chamado: 2112-00750-2	Classifique o chamado
Canal: WK WK SISTEMAS DE COMPUTAÇÃO LTDA. 77.910.651/0001-43	*Produto: *Rotina:
Cliente:	*Versão do Radar: *Classificação:
	· · ·
	Descreva a situação
	*Título:
	*Descrição: Informe os dados necessários à investigação do incidente (quem, o que, quando, quantas vezes, onde e como aconteceu o incidente/evento).

► Ah, não esqueça de preencher a priorização Matriz GUT – que nos ajuda a entender a prioridade que o processo deve ter. Se a sua empresa <u>estiver parada</u> por conta da indisponibilidade do WK Radar, você ainda pode solicitar prioridade à demanda (cf.: destaque amarelo). Se possível, anexe algum arquivo (mas não é necessário anexar nada!). Feito isso, clique em gravar e pronto!

Priorização Matriz GUT - Ir	npacto do Inciden	te no Negócio	da Empresa	
Gravidade (impacto negócio): Muito baixo 🗸 ✓	Urgência (prazo): Pode aguardar	Ŷ	Tendência (agravamento Estável	o): ~
🗆 Solicito prioridade máxima	porque a empresa es	tá parada por in	ndisponibilidade do WK R	adar!
O fornecedor do serviço se reserva do incidente, mantendo porém a in	o direito de ajustar as c formação original registi	lassificações de a rada para verificaç	cordo com sua percepção do ão futura.	impacto
Anexe imagens ou docume	ntos			
Escolher arquivos		Anexar		
Gravar	Cancelar chamado			

Fim.

Você acabou de abrir um chamado conosco!

Como solicitar um serviço extra no WK Conecte?

- <section-header><text>
- Em primeiro lugar, você precisa estar logado no WK Conecte: conecte.wk.com.br/login

Em seguida, clique em **Novo** (menu à esquerda):



► A partir daí, escolha a opção Solicitar Serviço Extra:



► Irá aparecer um aviso. Após ler o que ele diz (é importante ler, viu?!), você pode clicar em "Não mostrar essa mensagem novamente". Pronto. Ela não vai mais aparecer. Depois clique em confirmar.

Serviços Extras	×
Este tipo de chamado implica em um atendimento não coberto pelo contrato de atual estará associado à aprovação de uma proposta comercial ou à cobrança das horas env atendimento mediante a apresentação do BAT (Boletim de Atendimento Técnico).	zação mensal e olvidas no
Confirmo a leitura e aceito os termos aqui apresentados	
Confirmar	
🗆 Não mostrar essa mensagem novamente.	

► Agora, é só preencher os campos abaixo:

Serviços Extras	
Chamado: 2112-00760-6	Classifique o chamado
Canal: WK WK SISTEMAS DE COMPUTAÇÃO LTDA. 77.910.651/0001-43	*Produto: *Rotina:
Cliente:	*Versão do Radar: *Classificação:
	Descreva a proposta
	*Título:
	*Descrição: Nos dê mais informações sobre sua solicitação.

► E anexar um arquivo (mas não é obrigatório).

Anexe imagens ou documentos

Escolher arquivos Nenhum	n arqo selecionado	Anexar	
Gravar	Cancelar chamado		

► Clique em gravar e... Fim!

Como registrar sugestão de melhoria no WK Conecte?



Em primeiro lugar, você precisa estar logado no WK Conecte: <u>conecte.wk.com.br/login</u>

Em seguida, clique em **Novo** (menu à esquerda):



► A partir daí, escolha a opção **Registrar Sugestão de Melhoria**:



► Irá aparecer um aviso. Após ler o que ele diz (é importante ler, viu?!), você pode clicar em "Não mostrar essa mensagem novamente". Pronto. Ela não vai mais aparecer. Depois clique em confirmar.

Sugestão de Melhoria	×
A abertura de chamados de sugestão resulta em um processo diferenciado de atendimento. A WK Sistemas não garante implementar as sugestões recebidas, contudo, todas serão analisadas por nossos profissionais. Para que seja possivel realizar a avaliação das sugestões é necessário que es sejam claras e demonstrem os beneficios que serão percebidos com a sua implementação.	sas
Confirmo a leitura e aceito os termos aqui apresentados	
Confirmar	
🗆 Não mostrar essa mensagem novamente.	

▶ Preencha os campos abaixo:

Sugestão de Melho	ria
Chamado: 2112-00767-7	Classifique o chamado
Canal: WK WK SISTEMAS DE COMPUTAÇÃO LTDA. 77.910.651/0001-43	*Produto:
Cliente:	Descreva a sugestão
	*Título:
	*Descrição:
	Conte pra gente qual é a sua sugestão. Quanto mais detalhes, melhor.

► Complemente com as informações que julgar necessário! E é só! Finalizou.

Sugestão de Melhoria	a
Chamado: 2112-00767-7 Canal: WK WK SISTEMAS DE COMPUTAÇÃO LTDA. 77.910.651/0001-43 Cliente:	Classifique o chamado *Produto: Descreva a sugestão *Título: *Descrição: Conte pra gente qual é a sua sugestão. Quanto mais detalhes, melhor. B I U S I = = = = 12 12 4 4 12 A A

Somos o ponto de partida para o seu negócio chegar no ponto mais alto.



Soluções que impulsionam negócios