



Infor LN Service Guia do usuário para gestão de chamados

Copyright © 2017 Infor

Todos os direitos reservados. As marcas e logomarcas definidas aqui são marcas comerciais e/ou marcas comerciais registradas da Infor. Todos os direitos reservados. Todas as outras marcas comerciais listadas aqui são de propriedade de seus respectivos proprietários.

Notas importantes

O material contido nesta publicação (inclui toda e qualquer informação adicional) constitui e contém informação confidencial e de propriedade da Infor.

Ao ter acesso ao anexo, você reconhece e concorda que o material (incluindo qualquer modificação, tradução ou adaptação do mesmo) e todos os direitos autorais, segredos de negócios, todos os outros direitos, títulos e lucros, são de propriedade somente da Infor, e que você deve obter o direito, título ou qualquer ganho sob o material (inclusive em qualquer modificação, tradução ou adaptação do mesmo) em virtude da sua análise, exceto o direito não exclusivo para utilizar o material, somente em conexão e com o apoio da licença de uso do software disponibilizado à sua empresa pela Infor, conforme acordo separado ("Propósito").

Além disso, através do acesso ao material anexo, você reconhece e concorda em manter, tanto o material em estrita confidencialidade, quanto o uso do mesmo limitado ao Propósito descrito acima.

Embora a Infor tenha tomado o devido cuidado para assegurar que o material incluído nesta publicação esteja preciso e completo, a Infor não garante que a informação contida nesta publicação está completa, não contém erros tipográficos ou outros erros, ou que você encontrará seus requisitos específicos. Como tal, a Infor não assume e por meio desta se isenta de toda responsabilidade, resultante ou de qualquer forma, por qualquer perda ou dano ocasionado a qualquer pessoa ou entidade ou ainda por relatar erros ou omissão nesta publicação (incluindo informações complementares), se tais erros ou omissões resultarem da negligência, acidente ou qualquer outra causa.

Reconhecimento da Marca Registrada

Qualquer empresa, produto, marca ou nome de serviço referenciado deve ser marca registrada por seus respectivos proprietários.

Informação da Publicação

Código do Documento tsclmug (U8954)

Liberação 10.5 (10.5)

Criado em 21 de dezembro de 2017

Tabela de Conteúdo

Sobre este documento

Capítulo 1 Introdução.....	7
Capítulo 2 Conceitos de gestão de chamados.....	9
Conceitos de manipulação de chamados.....	9
Conceito de serviço único (SSC).....	9
Conceito de serviço duplo (DSC).....	10
Manipulação de chamados.....	10
Tempo de resposta.....	11
Atribuir e reatribuir um chamado.....	12
Reatribuir um chamado.....	12
Criação da árvore de diagnósticos.....	13
Prioridades.....	13
Fator de prioridade.....	13
O fator de prioridade do chamado.....	14
Classificar por prioridade.....	15
Chamados escalados e adiados.....	15
Chamados priorizados.....	15
Chamados adiados.....	15
Para visualizar chamados escalados e chamados adiados.....	16
Para criar uma explosão física a partir de uma lista de material.....	16
Status do chamado.....	20
Capítulo 3 Configuração de dados mestres.....	21
Para configurar dados mestres para a gestão de chamado.....	21
Para configurar dados mestres.....	21
Capítulo 4 Procedimentos de gestão de chamados.....	23
Manipulação de chamados.....	23
Para reatribuir o chamado.....	24

Para transferir o chamado para Controle ordem serviço.....	24
Para transferir um chamado para o subcontratante.....	25
Para transferir um chamado para o Controle da ordem de venda de manutenção.....	25
Registrar chamado.....	25
Transferir chamado.....	27
Para transferir um chamado para Controle ordem serviço.....	27
Para transferir um chamado para o Controle da ordem de vendas de manutenção.....	27
Para transferir um chamado para o subcontratado.....	28
Resolver o chamado.....	28
Faturamento do chamado.....	29
Capítulo 5 Diagnósticos de chamado.....	31
Diagnósticos de chamado.....	31
Apêndice A Glossário.....	33

Índice

Sobre este documento

Objetivos

Este documento é destinado a atingir os seguintes objetivos:

- Configuração de dados mestres
- Manipulação de chamados
- Diagnósticos de chamado

Esse documento pressupõe que você já tem um conhecimento geral sobre o LN Finanças.

Resumo do documento

Esse documento descreve os vários processos de Gestão de chamados disponíveis e o procedimento para criar e processar chamados.

Como ler este documento

Este documento é montado a partir de tópicos da Ajuda online. Com isso, as referências a outras seções do manual são apresentadas como mostrado no exemplo a seguir:

Para localizar a seção mencionada, consulte o Índice.

Termos sublinhados indicam um link para uma definição do glossário. Se você visualizar esse documento online, poderá clicar no texto sublinhado para acessar a definição do termo no glossário.

Entrando em contato com a Infor

Se você tiver perguntas sobre os produtos da Infor, visite o portal Infor Xtreme Support em www.infor.com/inforxtreme.

Se atualizarmos este documento após a liberação do produto, a nova versão será postada neste site. É recomendável que você verifique este site periodicamente para obter a documentação atualizada.

Se tiver comentários sobre a documentação da Infor, entre em contato com documentation@infor.com.

Capítulo 1

Introdução



1

Gestão de chamados (CLM) é o principal vínculo do cliente com o ambiente de serviço. Em Gestão de chamados, é possível registrar e gerenciar chamados relacionados a produtos. Você pode ser avisado sobre chamados existentes no parceiro de negócios selecionado no momento do registro. O conceito de um call center central com vários call centers locais pode ser suportado levando em conta os vários fusos horários. Os chamados registrados podem ser atribuídos a qualquer centro de suporte ou engenheiro de suporte. Quando o chamado é atribuído a um engenheiro de suporte específico, ele entra na fila do indivíduo. Posteriormente, o chamado poderá ser acessado para processamento.

Os chamados também podem ser atribuídos a um parceiro de negócios (subcontratante), usando o e-mail como portador para transferir o chamado. Essa mensagem de e-mail contém um anexo com todas as informações relevantes do chamado.

A organização de serviço pode acordar tempos de resposta específicos ao assinar contratos com os clientes. Os tempos de resposta podem se basear em um período de tempo específico ou em dias úteis específicos. Para cumprir uma possível garantia acordada ou condição contratual, o chamado é expedido a um centro de serviço (e engenheiro de serviço) para o serviço de campo, ao suporte técnico para suporte ou a uma oficina para o reparo na oficina através de uma ordem de RMA.

O status do chamado dá uma noção do que foi feito até o momento e o que se pode esperar no futuro. O status pode ter valores como Registrado e Atribuído. Cada chamado tem um tempo de resposta controlado.

Os chamados poderão ser escalados caso não sejam resolvidos dentro do período de tempo acordado. Além disso, o registro do que é feito e de quem faz é realizado automaticamente. Esse recurso permite rastrear e controlar os chamados desde o início até o final.

Capítulo 2

Conceitos de gestão de chamados

2

Este capítulo apresenta uma breve descrição dos conceitos do módulo Gestão de chamados.

Conceitos de manipulação de chamados

Use a Gestão de chamado para realizar todo o processo de manipulação de chamados, que inclui:

- Recebimento do chamado
- Registro do chamado
- Despacho do chamado
- Diagnóstico do chamado
- Resolução do chamado
- Faturamento do chamado
- Supervisor/desbloqueio

O Serviço permite um conceito de serviço único (SSC) ou conceito de serviço duplo (DSC) para a organização de serviço.

Para trabalhar com os módulos de Gestão de chamado, defina as informações a seguir:

Pré-requisitos:

- Configurações (em CFG)
- Itens usados (em MDM)
- Organização de serviço (em MDM)

Em seguida, defina os parâmetros em Dados mestres - Objeto de negócios de gestão de chamado, conforme descrito no Capítulo 3.

Conceito de serviço único (SSC)

Em um conceito de serviço único, o processo consiste nas etapas a seguir:

1. Insira os detalhes do chamado.
2. Processe o chamado.

3. Inicie o cronômetro do chamado. Isso faz cumprir os limites de tempo para a solução do chamado.
4. Use o diagnóstico para estabelecer o problema.
5. Insira os detalhes do problema e da solução.
6. Fature o parceiro comercial.

Conceito de serviço duplo (DSC)

Em um conceito de serviço duplo, o processo consiste nas etapas a seguir. Observe que o suporte técnico realiza as Etapas 1 e 2 e a pessoa atribuída realiza a Etapa 3 e as seguintes.

1. Insira os detalhes do chamado.
2. Atribua o chamado ao centro de serviço ou engenheiro de suporte relevante.
3. Reatribua o chamado, caso a atribuição esteja errada.
4. Processe o chamado.
5. Inicie o cronômetro do chamado, que faz cumprir os limites de tempo para a solução do chamado.
6. Use o diagnóstico para estabelecer o problema.
7. Insira os detalhes do problema e da solução.
8. Fature o parceiro comercial.

Manipulação de chamados

Os chamados são manipulados em um esquema de prioridade baseado em tempo. A coordenação entre a demanda e o processamento de chamados (problemas) ocorre através do procedimento de escalção. O LN permite monitorar facilmente o status dos chamados, o que também permite tomar decisões rápidas sobre a necessidade de suporte extra ou especial para resolver um problema.

As sessões de Manipulação de chamados são usadas a partir da entrada inicial dos detalhes do chamado até que o parceiro de negócios aceite a solução do problema.

O processo de manipulação de chamados utiliza os dados inseridos nas sessões de Dados mestres por toda a duração de um chamado de problema.

A eficiência da manipulação de chamados é um fator de sucesso crítico para as organizações de serviço. Quando a manipulação de chamados ocorre, os problemas que influenciam a eficiência incluem:

- O tempo despendido para inserir os detalhes do chamado e a capacidade de visualizar os chamados anteriores.
- A experiência dos engenheiros de suporte na análise do problema, individualmente ou de acordo com uma árvore de diagnósticos de perguntas e respostas esperadas.
- A facilidade do monitoramento do processo de manipulação de chamados, com um procedimento de escalção associado, caso o problema não seja resolvido com a rapidez necessária.

Tempo de resposta

Os tempos de resposta são utilizados para calcular as prioridades iniciais e reais de um chamado e as datas planejadas.

É possível vincular tempos de resposta aos termos e termos de cobertura de:

- Contratos de serviço
- Modelos de contrato de serviço
- Cotações de contrato de serviço
- Garantias
- Atividades da ordem de serviço
- Parâmetros do chamado
- Parceiros comerciais

O tempo de resposta é o tempo máximo transcorrido entre o registro do chamado e a resposta. Os tempos de resposta não podem ser registrados manualmente. Para determinar qual tempo de resposta será utilizado, o LN considera os contratos de serviço, as informações gerais para esse parceiro de negócios específico e os Parâmetros de chamado (tsclm0100m000) correspondentes.

O módulo Gestão de chamado usa os tempos de resposta da seguinte forma:

Ao registrar um chamado, o LN aloca um tempo de resposta ao chamado através do seguinte caminho de pesquisa:

1. Se o Grupo de instalação ou item do chamado estiver coberto por um contrato de serviço, o tempo de resposta do chamado será o tempo de resposta definido para o contrato de serviço.
2. Se nenhum contrato de serviço estiver definido para o chamado (ou não houver um tempo definido para o contrato de serviço), o LN alocará o código do tempo de resposta definido para o parceiro de negócios cliente do chamado.
3. Se não houver um tempo de resposta definido para o parceiro de negócios cliente do chamado, o LN alocará o código do tempo de resposta definido na sessão Parâmetros de chamado (tsclm0100m000).

O LN calcula os vários tempos de resposta de um chamado da seguinte forma:

- Tempo de reação = tempo de registro + período de resposta
- Hora inicial da solução = tempo de registro + período inicial da solução
- Hora final da solução = tempo de registro + período final da solução

Nota

- Se a caixa de seleção **Usar prioridades no cálculo do tempo de resposta** estiver selecionada na sessão Parâmetros de chamado (tsclm0100m000), qualquer prioridade definida para um chamado afetará (diminuirá) o tempo de resposta, hora inicial da solução e hora final da solução.
- O LN usa os tempos de resposta da solução LN para determinar a prioridade do chamado. Para obter detalhes, consulte Prioridade do chamado.

Atribuir e reatribuir um chamado

É possível atribuir chamados a um centro de serviços ou a um engenheiro de suporte. Na sessão Atribuir novamente os chamados entre os engen. de suporte (tsclm1220m000), é possível visualizar os chamados atribuídos a centros de serviço e atribuí-los a engenheiros de suporte. Detalhes específicos do chamado, como a configuração e as prioridades, são exibidos nessa sessão. Todos os chamados atribuídos a um centro de serviços específico que ainda não foram atribuídos a um engenheiro de suporte são exibidos nessa sessão. Se tanto o centro de serviço quanto o engenheiro de suporte estiverem alocados, o status do chamado mudará para **Atribuído**.

Use a sessão Atribuir novamente os chamados entre os departam. de suporte (tsclm1215m000) para atribuir um chamado a um centro de serviços específico. Também é possível especificar o engenheiro de suporte nessa sessão. Se o chamado for atribuído ao centro de serviços e ao engenheiro de serviço, seu status será alterado de **Registrado** para **Atribuído**.

Use a sessão Atribuir novamente os chamados entre os engen. de suporte (tsclm1220m000) para atribuir um chamado a um engenheiro de suporte específico. Para ajudar você nesse processo, a sessão lista detalhes do chamado, como configuração, atividade necessária e prioridades. Se tanto o centro de serviço quanto o engenheiro de suporte estiverem alocados, o status do chamado mudará para **Atribuído**.

Reatribuir um chamado

Se não for possível resolver o chamado, ele será reatribuído. Você pode reatribuir o chamado a outro centro de serviços ou outro engenheiro de suporte. A maioria das organizações opta por reatribuir o chamado antes de enviar um engenheiro de serviço. Essa prática poupa o tempo da organização e o dinheiro do cliente. É possível reatribuir chamados entre centros de serviços a partir da sessão Chamado (tsclm1100m000) ou da sessão Atribuir novamente os chamados entre os departam. de suporte (tsclm1215m000), na qual você pode alterar chamados com base em uma variedade de fatores.

Use a sessão Atribuir novamente os chamados entre os departam. de suporte (tsclm1215m000) para reatribuir uma variedade de chamados a outro centro de serviços. O status do chamado antes da transferência deve ser **Registrado**, **Atribuído** ou **Em curso**. O status resultante do chamado depende do número de funcionários do centro de serviços reatribuído:

- No caso de chamados com somente um funcionário, o status é alterado para **Atribuído**.
- No caso de chamados com vários funcionários, o status é alterado para **Registrado**.

Use a sessão Atribuir novamente os chamados entre os engen. de suporte (tsclm1220m000) para reatribuir uma variedade de chamados a outro engenheiro de suporte. Esse engenheiro pode trabalhar em outro centro de serviços. O status do chamado antes da transferência deve ser **Atribuído** ou **Em curso**. Após a transferência, o status do chamado é alterado para **Atribuído**.

Criação da árvore de diagnósticos

A árvore de diagnósticos é uma função importante no módulo Gestão de chamado (CLM), além de ser uma estrutura de informações com um conjunto de perguntas, juntamente com as respostas esperadas (pode haver mais de uma), utilizado para ajudar a resolver problemas. O problema esperado e a solução esperada podem ser anexados a uma resposta. Também é possível anexar uma pergunta de acompanhamento, utilizada para extrair mais detalhes antes de indicar o problema esperado e a solução. Também é possível especificar um item relacionado à resposta, para que você possa alternar para a árvore de diagnósticos do item relacionado e pesquisar o caminho da árvore de diagnósticos, procurando uma solução.

Para criar uma árvore de diagnósticos

Esse recurso permite analisar chamados de problema registrados de forma estruturada. As árvores de diagnósticos ajudam as pessoas responsáveis pelo chamado a analisar os defeitos ou problemas, resolver os problemas remotamente e evitar visitas desnecessárias ao local. O LN determina a árvore de diagnósticos a ser utilizada, com base no modelo ou objeto registrado. Para usar o diagnóstico, configure a estrutura.

Prioridades

A prioridade do chamado é determinada pelo tempo disponível para resolvê-lo ou pelo tempo disponível para começar a resolvê-lo, dependendo da configuração **Usar prioridades no cálculo do tempo de resposta** na sessão Parâmetros do chamado (tsclm0100s000).

O tempo restante para resolver um chamado e o tempo de resposta determinam a prioridade do chamado.

No Infor LN, é possível atribuir uma prioridade para:

- Grupo de instalação: Na sessão Grupos de instalação (tsbsc1100m000)
- Item serializado: Na sessão Itens serializados (tscfg2100m000)
- Parceiro de negócios: Na sessão Parceiro de negócios cliente (tcom4110s000)
- Problema: Na sessão Chamado (tsclm1100m000)
- Problema não resolvido: Na sessão Parâmetros de chamado (tsclm0100m000).

No módulo Gestão de chamado, se uma dessas prioridades for atribuída ao chamado e se a caixa de seleção **Usar prioridades no cálculo do tempo de resposta** estiver selecionada na sessão Parâmetros de chamado (tsclm0100m000), os tempos de resposta do chamado serão afetados da seguinte forma:

Fator de prioridade

Em cada prioridade, é possível calcular um fator de prioridade através da equação a seguir:

fator de prioridade = prioridade/100

Exemplo

Fator de prioridade do grupo de instalação = prioridade do grupo de instalação/100

O fator de prioridade do chamado

Para determinar o fator de prioridade do chamado, multiplique todas as prioridades da seguinte forma:

prioridade do chamado = (prioridade do grupo de instalação/100) ou (prioridade do item serializado/100) * (prioridade do PN/100) * (prioridade do problema/100) * (prioridade do problema não resolvido/100)

Nota

- A prioridade zero (0) significa que a prioridade específica é irrelevante e não foi levada em conta na equação.
- A prioridade do problema não resolvido será utilizada somente se o chamado for considerado um problema não resolvido.

O tempo de reação e o tempo de solução

O fator de prioridade do chamado e os dados do tempo de resposta determinam os tempos de reação e solução para o chamado através das fórmulas a seguir:

tempo de reação = tempo informado + (período de reação * fator de prioridade)

hora inicial da solução = tempo relatado + (período de início da solução * fator de prioridade)

hora final da solução = tempo relatado + (período final da solução * fator de prioridade)

Exemplo

Um chamado é registrado às 10h na quarta-feira. O calendário de cobertura da solução é de 21h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira. O período de início da solução (do tempo de resposta do chamado) é de 21 horas, e as prioridades a seguir são definidas para o chamado:

- Prioridade do problema = 50
- Prioridade do item = 80

O fator de prioridade total é: $(50/100) \times (80/100) = 0,5 \times 0,8 = 0,40$

Portanto, a hora inicial da solução é: $10h + (21 \times 0,40) = 10h + 8,4 \text{ horas}$

Conseqüentemente, a solução do problema do chamado deve ser iniciada, no máximo, às 10h24 na quinta-feira.

Classificar por prioridade

Se o cliente desejar usar somente a prioridade do problema, a prioridade do parceiro de negócios e a prioridade do item serializado deverão ser definidas como zero, a prioridade mais baixa possível.

Nota

A prioridade deve ser definida entre zero (0) e noventa e nove (99). Por padrão, zero é definido como a prioridade mais baixa. Se você desejar definir noventa e nove (99) como a prioridade mais baixa, defina noventa e nove (99) como a prioridade padrão na sessão Parâmetros de chamado (tsclm0100m000).

Chamados escalados e adiados

Chamados priorizados

O termo *chamados escalados* designa todos os chamados que devem ser processados para evitar a escalação. Esse conceito de chamados escalados permite listar os chamados na ordem de prioridade de escalação. Os chamados escalados não são especiais nem são escalados por um motivo específico.

Chamados escalados são chamados que devem ser atendidos, ainda não foram atribuídos ou cuja pessoa atribuída ainda não tratou o chamado em processo. Chamados bloqueados e chamados em espera não podem ser definidos como chamados escalados, pois esses chamados não podem ser manipulados.

Portanto, o chamado será escalado se for:

- **Registrado**
- **Atribuído**

Chamados escalados são listados em ordem de prioridade, determinada pelo tempo disponível para resolução ou o tempo disponível para começar a resolver o chamado. Isso depende do parâmetro **Definição prioridade** definido na sessão Parâmetros de chamado (tsclm0100m000).

Chamados adiados

Chamados adiados são os que devem ser tratados e cujo status não se altera dentro do período especificado. Um chamado registrado, por exemplo, não é definido com o status **Atribuído** nesse tempo ou um chamado atribuído não é definido com o status **Em curso** nesse tempo. O parâmetro **Horizonte firme** na sessão Parâmetros de chamado (tsclm0100m000) determina o período para a alteração do status.

O horizonte firme é usado de duas formas:

- O horizonte firme adicionado ao horário em que o chamado é registrado indica quando ele deve ser atribuído.
- O horizonte firme adicionado ao horário em que o chamado é atribuído indica quando ele deve estar em processo.

Em outras palavras, o chamado será adiado se:

- For registrado e o horário atual for posterior ao horário de registro mais o horizonte firme.
- For atribuído e o horário atual for posterior ao horário atribuído mais o horizonte firme. Não estiver bloqueado.

Nota

Ao contrário dos chamados escalados, os chamados adiados também incluem chamados em espera, já que os chamados que estão em espera e passaram do horizonte firme devem ser levados em conta pelo funcionário do suporte técnico.

Para visualizar chamados escalados e chamados adiados

É possível ativar um filtro pelo qual você pode listar tanto os chamados escalados quanto os chamados adiados. No entanto, se houver dez chamados escalados e dez adiados, isso não significa que a lista será constituída por vinte chamados, pois eles podem ser escalados e adiados em determinado momento. Essa condição se aplica aos chamados que passaram do horizonte firme e não estão **Aguardando**.

Nota

- Quando um chamado é bloqueado, ele não é listado por nenhum dos três possíveis filtros para processamento, já que um chamado bloqueado não é responsabilidade do suporte técnico. Um chamado é bloqueado por motivos financeiros e, portanto, deve ser tratado por outra pessoa, e não pelo gerente do suporte técnico.
- Não é possível visualizar um chamado vencido. No entanto, os chamados vencidos que não foram processados também são chamados adiados. Em outras palavras, o filtro **Chamados de emergência adiados** permite listar o subconjunto dos chamados vencidos. Da mesma forma, é possível usar o filtro **Chamados priorizados** para listar os chamados vencidos, adiados e que não estão em espera.

Para criar uma explosão física a partir de uma lista de material

Use a sessão Criar estrutura de explosão física (tscfg2210m000) para criar a explosão física a partir de uma [Lista de material \(BOM\)](#).

Se você criar uma explosão física a partir de uma lista de material, isso resultará em uma cópia direta dos itens efetivos presentes na sessão Lista de material (tibom1110m000) da Fabricação do LN para a sessão Itens serializados (tscfg2100m000) do Serviço do LN. Se não houver nenhum dado de serviço do item, o LN usará os padrões de serviço de item mantidos para o tipo de item e o grupo de itens para criar itens em Serviço.

Para criar uma explosão física a partir de uma lista de material

1. Inicie a sessão Criar estrutura de explosão física (tscfg2210m000).
2. No campo **Origem**, selecione **Lista de material**.
3. Use a opção **Entregas** para criar uma explosão física a partir de Vendas (após vendas). O item final da ordem de venda, a BOM de produção, é copiado como uma explosão física. Se você selecionar essa caixa de seleção, poderá usar os campos na caixa de grupo **Intervalo de seleção** para criar uma explosão física a partir de um intervalo de grupos de instalação, itens ou itens serializados. Uma explosão física é criada para esse intervalo de seleção.
4. Se você selecionar a caixa de seleção **Verificar efetividade**, a validade dos itens será verificada antes que eles sejam copiados para a explosão física.

O LN valida o seguinte:

Se o item for controlado por revisão e derivado de entregas de vendas, o LN procurará a revisão na linha de ordem de venda. O LN procura a data de efetividade nos itens de engenharia do item e da revisão em questão.

Se o item não for controlado por revisão e derivado de entregas de vendas, o LN procurará a data de efetividade das vendas com base na Data de configuração no campo Vendas.

Se o item não for das entregas de vendas, o LN tomará a data de efetividade fornecida como entrada.

- **Unidade de efetividade:** Quando o LN cria a estrutura de explosão física a partir de uma Lista de material (BOM), o LN considera a unidade de efetividade como uma validação. Os itens que pertencem à unidade de efetividade são criados somente em serviço. A unidade de efetividade é verificada a partir do item serializado. Se a unidade de efetividade não estiver presente no item serializado, o LN verificará a unidade de efetividade em uma linha de ordem de venda se o item se originar das vendas.
- **Retroceder lista de material se a origem não for encontrada:** Se você selecionar essa caixa de seleção ao criar a estrutura de explosão física a partir de uma estrutura as-built ou explosão de item e nenhum item de origem for localizado, o LN copiará a lista de material do item em questão para a estrutura de explosão física.
- **Verificações de consistência:** Se a explosão física for gerada diretamente de uma BOM de produção, o LN realizará uma verificação de consistência, tanto em LN Fabricação quanto em LN Serviço para garantir que a estrutura seja definida sem nenhuma divergência. Os itens em uma estrutura desse tipo devem ser definidos no Serviço LN com dados de item de serviço apropriados e com controle de configuração relacionado. Além disso, sua consistência deve ser verificada.

O LN executa as seguintes verificações de consistência:

Para distinguir entre os itens relevantes e irrelevantes para o serviço, o LN copia os itens controlados por configuração, ou seja, itens serializados ou anônimos, para a explosão física. Se nenhum dado do item de serviço estiver disponível para um item, com base nos padrões de serviço, os dados do item serão criados no serviço dos itens e copiados para a explosão física.

Nota

É necessário criar dados de item de serviço para todos os itens copiados de uma lista de material de produção para a estrutura de explosão física.

O LN verifica a consistência em relação à formação da estrutura. Um item serializado sempre deve se situar acima de um item anônimo para garantir que a estrutura permaneça consistente com a definição de item. O LN começa a copiar quando a inconsistência é detectada na formação da estrutura e um relatório de erros é gerado.

O LN imprimirá um relatório de erros se houver um item serializado sob um item anônimo, como no exemplo a seguir:

Exemplo

Nível	Item	Conf. Controle	Dados de serviço do item presentes
0	X	Serializado	Sim
1	Y	Anônimo	Sim
2	A	Serializado	Sim ----- Problema 1
2	B	Nenhum	Não
1	Z	Anônimo	Sim
2	A	Serializado	Sim ----- Problema 2
3	B	Nenhum	Não
4	C	Anônimo	Sim ----- Problema 3

Os três problemas são causados por itens serializados sob itens anônimos.

O LN imprime o relatório de erros a seguir:

Nenhum PBD foi gerado para o item X pelos motivos a seguir:

- O item pai (Y anônimo) tem uma configuração de controle de configuração inferior ao do item filho (A serializado).
- O item pai (Z anônimo) tem uma configuração de controle de configuração inferior ao do item filho (A serializado).
- O item pai (B nenhum) tem uma configuração de controle de configuração inferior ao do item filho (C anônimo).

O LN verifica a consistência em relação aos loops da lista de material (BOM). Se ocorrerem dois itens anônimos de forma oposta em relação a uma definição de estrutura existente, os itens anônimos poderão acabar em um loop posteriormente.

O LN detecta um loop em uma lista de material, o LN imprime um relatório de erros, conforme ilustrado no exemplo a seguir:

Exemplo

Nível	Item	Conf. Controle	Dados de serviço do item presentes
0	X	Serializado	Sim
1	Y	Serializado	Sim
2	A	Serializado	Sim
2	B	Serializado	Sim
1	Z	Serializado	Sim
2	A	Serializado	Sim
3	B	Serializado	Sim
4	X	Serializado	Sim ----- Problema 1

O LN imprime o relatório de erros a seguir:

Não foi possível gerar nenhum PBD para o item X pelos motivos a seguir:

- Ciclo detectado em BOM.

Status do chamado

O status do chamado ajuda a rastreá-lo e a determinar a ação seguinte. A sequência do status do chamado é regulada de forma rigorosa. O status do chamado é verificado antes da realização de uma etapa. Após a realização de etapas específicas, o status será atualizado automaticamente.

Se, por exemplo, você adicionar um novo chamado, seu status será **Registrado**. O status será alterado à medida que as atividades de acompanhamento ocorrerem.

O LN usa o status para determinar:

- O estágio do processo de manipulação de chamados em que o engenheiro de suporte está trabalhando para resolver o problema
- Se há necessidade de um engenheiro de serviço
- Se o parceiro de negócios aceitou a solução real fornecida

O chamado pode ter os status a seguir:

- **Registrado:** A pessoa responsável pelo chamado registrou o chamado.
- **Atribuído:** O chamado foi atribuído a um engenheiro de serviço.
- **Em curso:** O engenheiro de serviço começou a resolver o chamado.
- **Resolvido:** O engenheiro de serviço resolveu o chamado.
- **Transferido:** O chamado foi transferido de Gestão de chamado para Controle de ordem de serviço.
- **Aceito:** O cliente aceitou a solução fornecida.

Para configurar dados mestres para a gestão de chamado

O processo de manipulação de chamados usa os dados definidos na configuração de dados da Gestão de chamado durante todo o ciclo de vida do chamado. Os dados mestres de Gestão de chamado permitem definir os dados fixos, como tempos de resposta, grupos de chamados, escalas de tempo de prioridade, intervalos de faturamento e parâmetros de chamado específicos.

Para configurar dados mestres

Para configurar os Dados mestres de gestão de chamado, siga as etapas a seguir:

1. Defina os parâmetros do chamado.
Na sessão Parâmetros de chamado (tsclm0100m000), é possível configurar parâmetros para:
 - Excluir o registro de transação após aceitar um chamado.
 - Fazer a correspondência entre os números de ordem de serviço. Quando você gera uma ordem de serviço para um chamado, o número da ordem de serviço corresponde ao número do chamado a partir do qual a ordem de serviço é gerada.
 - Fazer a correspondência entre os números de ordem de venda de manutenção. Se você gerar uma ordem de venda de manutenção para um chamado, o número da ordem de manutenção corresponderá ao número do chamado a partir do qual o número da ordem é gerado.
 - Defina os intervalos de fatura e tipos de cobertura.
 - Defina o tempo de resposta para todos os chamados do módulo Gestão de chamado que não estão cobertos por nenhum contrato ou cujo parceiro de negócios cliente não tem um tempo de resposta padrão.
 - Indique se o período inicial ou final da solução devem ser considerados nos cálculos de tempo no nível da ordem de serviço. Também é possível usar essa configuração para calcular o tempo restante real para resolver um chamado.
 - Use prioridades com tempos de resposta de chamado para calcular os tempos de reação, tempos iniciais da solução e tempos finais da solução.

- Sinalize e bloqueie chamados se o limite de crédito for excedido, a revisão de crédito estiver vencida, a fatura estiver vencida ou se o parceiro de negócios for duvidoso em relação ao parceiro de negócios faturado.
 - Informe o usuário sobre chamados existentes para o parceiro de negócios cliente, Grupo de instalação ou item serializado. Quando você registra um novo chamado, o LN informa o usuário sobre os chamados registrados anteriormente para o parceiro de negócios cliente, Grupo de instalação ou item serializado.
2. Use a sessão Tipos de resposta (tsclm0120m000) para manter os tempos de resposta. O módulo Gestão de chamado usa os tempos de resposta da seguinte forma:
Ao registrar um chamado, o LN aloca um tempo de resposta ao chamado por meio dos seguintes critérios de pesquisa:
- Se o Grupo de instalação ou item definido para o chamado estiver coberto por um contrato de serviço, o tempo de resposta do chamado será o tempo de resposta definido para o contrato de serviço.
 - Se nenhum contrato de serviço estiver definido para o chamado ou se nenhum tempo de resposta estiver definido para o contrato de serviço, o LN alocará o código do tempo de resposta definido para o parceiro de negócios cliente do chamado.
 - Se não houver um tempo de resposta definido para o parceiro de negócios cliente do chamado, o LN alocará o código do tempo de resposta definido na sessão Parâmetros de chamado (tsclm0100m000).
3. Use a sessão Escala de tempo de prioridade (tsclm0124m000) para especificar um intervalo de períodos de tempo. O LN usará esses períodos de tempo para determinar a prioridade inicial e a prioridade real de um chamado na sessão Chamado (tsclm1100m000). A prioridade do chamado é determinada pelo período de tempo especificado em que o tempo inicial para a solução e o tempo real para a solução do chamado se enquadram.
4. Use a sessão Grupos de chamados (tsclm0150m000) para visualizar e definir grupos de chamados.
5. Use a sessão Intervalos de faturamento (tsclm0170m000) para definir e manter intervalos de faturamento. Os intervalos de tempo para faturamento são utilizados em Serviço para determinar qual é a proporção, se houver, do tempo despendido na resolução de chamados que é faturada finalmente para o parceiro de negócios.

Capítulo 4

Procedimentos de gestão de chamados

4

Este capítulo apresenta uma explicação detalhada sobre os processos de gestão de chamados.

Manipulação de chamados

O processo de manipulação de chamados consiste nas etapas a seguir. Cada etapa será descrita posteriormente:

1. A pessoa responsável pelo chamado registra o chamado. Em seguida, o status do chamado é alterado para **Registrado** pelo LN.
2. A pessoa responsável pelo chamado o atribui a um engenheiro de suporte, caso a pessoa responsável pelo chamado e o engenheiro de suporte não sejam a mesma pessoa. O status do chamado é alterado para **Atribuído** pelo LN.
3. O engenheiro de suporte começa a processar o chamado. O status do chamado é alterado para **Em curso** pelo LN.
4. O engenheiro de suporte analisa, resolve o problema e define o status do chamado como **Resolvido**.
5. Se o engenheiro de suporte não conseguir resolver o problema, o chamado poderá ser reatribuído a outro departamento ou engenheiro de suporte.
6. Se o cliente aceitar a solução fornecida e a pessoa responsável pelo chamado ou o engenheiro de suporte definir o status do chamado como **Aceito**.

1. Registrar o chamado

Insira os detalhes do cliente, item e problema na sessão Chamado (tsclm1100m000).

Se um dos motivos de bloqueio selecionados na sessão Parâmetros de chamado (tsclm0100m000) se aplicar ao cliente, uma mensagem será exibida. Se o registro do chamado for bloqueado, a pessoa responsável por ele deverá informar ao cliente o motivo do bloqueio para que ele possa resolver.

Depois de criar os detalhes do chamado, o status do chamado é definido como **Registrado** pelo LN.

Se você também atuar como engenheiro de suporte, processe o chamado conforme descrito na Etapa 5.

2. Atribuir o chamado

Use a sessão Atribuir chamados (tsclm1513m000) para atribuir o chamado. Com base na prioridade do chamado, atribua os chamados a um engenheiro de suporte para que ele resolva ou a um engenheiro de serviço caso o chamado seja de emergência. Transfira o chamado a um engenheiro de serviço de campo caso o problema tenha de ser resolvido em campo.

Se você alocar tanto o centro de serviço quanto o engenheiro de suporte, o status do chamado será definido como **Atribuído** pelo LN.

3. Processe o chamado

Defina o status do chamado como **Em curso** ao começar a investigar o chamado. Antes de tentar resolver o chamado, defina o cronômetro como Ligado.

4. Resolver o chamado

Após a resolução do problema, o status do chamado será definido como **Resolvido** pelo LN. Um valor é especificado nos campos **Problema real** e **Solução real** da sessão Chamado (tsclm1100m000) antes que o status do chamado seja definido como **Resolvido** pelo LN.

5. Entregar a solução

Defina o status do chamado como **Aceito** se o cliente estiver satisfeito com a solução fornecida pelo call center.

Se o engenheiro de suporte não conseguir resolver o chamado ou se o call center não conseguir manipular o tipo de chamado em questão, será possível reatribuir o chamado ou transferi-lo para outro departamento.

Para reatribuir o chamado

Se o engenheiro de suporte não conseguir resolver o chamado, você poderá reatribuí-lo a outro departamento ou engenheiro de suporte.

Para reatribuir chamados, use uma das sessões a seguir:

- Atribuir novamente os chamados entre os departam. de suporte (tsclm1215m000)
- Atribuir novamente os chamados entre os engen. de suporte (tsclm1220m000)

Para transferir o chamado para Controle ordem serviço

- Se uma atividade de serviço de campo for necessária, será possível transferir o chamado para Controle ordem serviço ou planejar o trabalho imediatamente em Controle ordem serviço se a visita for urgente.
- Para transferir um chamado para Controle ordem serviço, na sessão Chamado (tsclm1100m000), menu **Transferir para ordem de serviço**, clique em **Transferir para ordem de serviço**. O LN altera o status do chamado de **Em curso** para **Transferido**.

Para transferir um chamado para o subcontratante

- Se o item estiver coberto por um acordo de subcontratação, LN exibirá as informações desse acordo quando você registrar o chamado.
- Dependendo do status especificado no acordo de subcontratação, você pode decidir transferir o chamado para o subcontratante.
- Para transferir um chamado para um subcontratante, na sessão Chamado (tsclm1100m000), no menu **Transferir para ordem de serviço**, clique em **Transferir chamado para o subcontratado**.

Para transferir um chamado para o Controle da ordem de venda de manutenção

Em algumas situações, é possível transferir o chamado para o Controle da ordem de venda de manutenção.

Uma ordem de venda de manutenção será necessária em algumas situações a seguir:

- O cliente precisa de algumas peças sobressalentes e liga para o call center para fazer essa solicitação.
- O cliente tem um problema com os itens e deseja enviá-los ao depósito para reparo. O cliente precisa de um item de substituição ou item de empréstimo para usar e devolver depois de receber o item original reparado.

Para transferir um chamado para Controle de vendas de manutenção, na sessão Chamado (tsclm1100m000), menu **Transferir para ordem de serviço**, clique em **Transferir para a ordem de venda de manutenção**.

Para criar ordens de venda de manutenção, use uma das opções a seguir:

- **Para reparo no depósito**
- **Para entrega de peças**
- **Para recebimento de peças**
- **Para empréstimo de peças**

Registrar chamado

O processo para registrar um chamado inclui as seguintes atividades:

- Definir um chamado.
- Localizar os melhores períodos de resposta e o melhor intervalo de faturamento.
- Determinar a prioridade do chamado.
- Calcular várias datas e horários.
- Verificar os motivos de bloqueio do chamado, se houver.

Use a sessão Chamado (tsclm1100m000) para registrar novos chamados e processar os detalhes do chamado, que incluem dados gerais, do parceiro de negócios, de roteiro e de diagnóstico.

Para registrar um chamado, execute a sessão Chamado (tsclm1100m000) e insira os seguintes detalhes:

1. Insira o parceiro de negócios cliente. Se você registrar um novo chamado, o LN informará você sobre os chamados registrados anteriormente para o parceiro de negócios cliente, Grupo de instalação ou item serializado específico. O LN especifica os chamados concluídos, em curso ou registrados por outras pessoas responsáveis pelo chamado junto ao cliente. Para controlar a pesquisa de chamados existentes, é possível definir os parâmetros de **Pesquisar com base em** na sessão Parâmetros de chamado (tsclm0100m000).
2. O LN procura o bloqueio do PN cliente com base no parâmetro de bloqueio definido na sessão Parâmetros de chamado (tsclm0100m000).
3. Insira o Grupo de instalação para o qual o chamado é emitido.
4. Insira o código do item para o qual o chamado foi registrado.
5. Insira o número de série do item para o qual o chamado é emitido. É possível selecionar esse número de série na sessão Itens serializados (tscfg2100m000), que inclui outros detalhes, como o código e a descrição do item, Grupo de instalação, parceiro de negócios e agrupamento de itens. *É possível selecionar um item serializado somente do Grupo de instalação selecionado.*
6. Se os custos de resolução do chamado estiverem cobertos por um contrato de serviço ou uma garantia, o LN exibirá uma mensagem para informar você.
7. No campo **Descrição**, insira uma breve descrição do problema relatado pelo cliente. Você pode adicionar mais detalhes no campo **Comentário**.
8. No campo **Problema informado**, é possível inserir um código de problema. Se os sintomas forem causados por um problema conhecido e definido, é possível selecionar o problema na sessão Problemas (tsclm3130m000).
9. Insira o grupo de chamados. Defina os grupos de chamados na sessão Grupos de chamados (tsclm0150m000).
10. Selecione a caixa de seleção **Emergência** e/ou a caixa de seleção **Solução incorreta**, conforme aplicável.
11. Insira os detalhes da fatura, como o parceiro de negócios faturado e o intervalo de faturamento. O LN busca o intervalo de faturamento definido para o parceiro de negócios cliente na sessão Parâmetros de chamado (tsclm0100m000). Você também pode selecionar o intervalo de faturamento na sessão Intervalos de faturamento (tsclm0170m000).
12. Se o chamado for transferido para o Controle de ordem de serviço, insira o departamento de suporte e os detalhes do engenheiro de suporte.
13. Clique em Salvar para registrar o chamado. O LN gera um número para o chamado registrado e altera o status do chamado para **Registrado**.

Transferir chamado

É possível transferir chamados pelos motivos a seguir, por exemplo:

- **O chamado requer o serviço de um engenheiro de campo**
A pessoa responsável pelo chamado insere os detalhes do departamento de serviço para o qual o chamado deve ser transferido e gera uma ordem de serviço para transferir o chamado para Controle ordem serviço.
- **O chamado deve ser manipulado por um subcontratado**
Se o call center tiver assinado um contrato com um subcontratado para prestar serviços para o item em questão, a pessoa responsável pelo chamado visualizará os detalhes do acordo de subcontratação e informará o subcontratado sobre os detalhes do chamado, como o item, endereço do local e problema, por telefone, fax ou email.
- **O chamado requer reparo no depósito ou manutenção da oficina**
A pessoa responsável pelo chamado transfere o chamado para o controle de vendas de manutenção no qual é criada uma ordem de vendas de manutenção com os detalhes do chamado.

Para transferir um chamado para Controle ordem serviço

Para transferir um chamado para Controle ordem serviço, siga as etapas a seguir:

1. Registre o chamado na seção Chamado (tsclm1100m000). Verifique se o chamado deve ser transferido para Controle ordem serviço. Se houver necessidade de um engenheiro de serviço, transfira o chamado para Controle ordem serviço ou planeje o trabalho imediatamente em Controle ordem serviço.
2. Se houver necessidade de transferir o chamado para Controle ordem serviço, insira o **Departamento de serviço** na guia **Roteiro** da sessão Chamado (tsclm1100m000).
3. Se o chamado for marcado como uma emergência, especifique um valor no campo **Engenheiro de serviço** da guia **Roteiro** na seção Chamado (tsclm1100m000).
4. Transfira o chamado para Controle ordem serviço. Na sessão Chamado (tsclm1100m000), no menu [Visualizar](#), [Referências](#) ou [Ações](#), clique em **Transferir para ordem de serviço** para transferir o chamado para Controle ordem serviço.
5. Se você transferir o chamado para Controle ordem serviço, o status do chamado será alterado de **Em curso** para **Transferido**.

Para transferir um chamado para o Controle da ordem de vendas de manutenção

Para transferir um chamado para o Controle da ordem de vendas de manutenção, siga as etapas a seguir:

1. Registre o chamado na seção Chamado (tsclm1100m000).

2. Verifique se o chamado deve ser transferido para o Controle da ordem de vendas de manutenção. Uma ordem de vendas de manutenção será necessária nos casos a seguir:
 - O cliente precisa de peças sobressalentes e liga para o call center para que essa solicitação seja atendida.
 - O cliente tem um problema com os itens e deseja enviá-los ao depósito para reparo. O cliente precisa de um item de substituição ou item de empréstimo para usar e devolver depois de receber o item original reparado.
3. Na seção Chamado (tsclm1100m000), na guia **Roteiro**, insira o **Engenheiro de serviço** e o **Departamento de serviço**.
4. Para transferir o chamado para o Controle da ordem de venda de manutenção, na sessão Chamado (tsclm1100m000), no menu Especifico, clique em .
5. O LN altera o status do chamado de **Em curso** para **Transferido**.
6. Para criar as ordens de vendas de manutenção, use uma das linhas a seguir:
 - **Para reparo no depósito**
 - **Para entrega de peças**
 - **Para recebimento de peças**
 - **Para empréstimo de peças**

Para transferir um chamado para o subcontratado

Para transferir o chamado para o Subcontratado, siga as etapas a seguir:

1. Registre o chamado na seção Chamado (tsclm1100m000).
2. Verifique se o chamado deve ser transferido para o subcontratado. Se o item estiver coberto por um acordo de subcontratação, LN exibirá as informações desse acordo quando você registrar o chamado.
3. Para transferir o chamado para um subcontratado, na seção Chamado (tsclm1100m000), no menu Especifico, clique em **Transferir chamado para o subcontratado**. Ao transferir o chamado para o subcontratado, o LN solicitará a identificação da mídia em que as informações devem ser passadas para o subcontratado.
4. Se você transferir um chamado para um subcontratado, o LN alterará o status do chamado de **Em curso** para **Transferido**.

Dependendo do status especificado no acordo de subcontratação, você pode decidir transferir o chamado para o subcontratado.

Resolver o chamado

Para resolver o chamado, é possível fornecer o problema real identificado, a solução real determinada e a atividade real necessária. Os custos totais e vendas incorridos são determinados com base no tempo despendido para resolver o chamado e no faturamento (ou não) do cliente pela companhia.

O processo para resolver um chamado consiste nas etapas a seguir:

1. Registre o chamado na sessão Chamado (tsclm1100m000). A pessoa responsável pelo chamado tenta identificar o problema e a solução necessária por meio de perguntas e respostas do cliente. Use a sessão Árvore de diagnósticos (tsclm3120m000) para criar, manter e usar árvores de diagnóstico para resolver chamados.
2. Resolva o chamado. Se o chamado for resolvido por meio do suporte técnico, o engenheiro de suporte poderá definir o seu status como Resolvido. Na sessão Chamado (tsclm1100m000), no menu Específico, clique em **Resolver** para resolver um chamado.
3. Se o engenheiro de suporte não conseguir resolver o chamado, será possível reatribuí-lo a outro engenheiro ou departamento de suporte. Para reatribuir vários chamados, use as sessões Atribuir novamente os chamados entre os departam. de suporte (tsclm1215m000) e Atribuir novamente os chamados entre os engen. de suporte (tsclm1220m000).
4. Registre o tempo despendido no chamado. Para registrar o tempo despendido, defina o cronômetro ou insira o tempo manualmente. Se o engenheiro de suporte mantiver o chamado em espera, o LN atualizará o tempo utilizado. Quando o engenheiro de suporte resolve o chamado e para o cronômetro, o tempo despendido é atualizado.
5. O LN atualiza a sessão Histórico de chamados (tsclm8520m000).

Se o cliente aceitar a solução fornecida pelo engenheiro de suporte, será necessário alterar o status do chamado de **Resolvido** para **Aceito**.

Faturamento do chamado

Use o Faturamento para faturar o parceiro de negócios para os chamados de serviço manipulados por você.

Parâmetros de faturamento

Antes de faturar um chamado, primeiro é necessário definir os parâmetros de faturamento na sessão Parâmetros de chamado (tsclm0100m000):

- **Faturar após chamado**
Selecione essa caixa de seleção para ativar o faturamento do chamado.
- **Intervalo de tempo**
Quando um chamado é registrado, a pessoa que manipula o chamado deve determinar o intervalo de faturamento para o cliente. Se o parceiro de negócios cliente tiver assinado um contrato, o intervalo de faturamento será tomado dos termos do contrato de serviço (suporte técnico). Se o parceiro de negócios cliente não tiver assinado um contrato, o intervalo de faturamento do call center, que você define aqui, será utilizado.
O intervalo de tempo para faturamento é utilizado para verificar se o tempo despendido no chamado é faturável ou não, com base nos limites do intervalo de faturamento.

Inicie a sessão Intervalos de faturamento (tsclm0170m000) para definir um intervalo de tempo. As principais características do intervalo de tempo são os limites superior e inferior, utilizados para determinar se o tempo despendido em um chamado é faturado. Se o tempo despendido for mais baixo que o limite inferior, nenhuma fatura será criada. Caso contrário, o valor real do tempo despendido será faturado, com o limite superior como o máximo.

- **Componente de custo**
O componente de custo padrão, utilizado para faturar um chamado e que também pode ser usado para influenciar o nível de contrato ou a cobertura da garantia. Execute a sessão Componentes de custo (tcmcs0148m000) para selecionar ou definir o componente de custo apropriado.
- **Tipo de cobertura**
O valor desse campo indica até que ponto o trabalho está coberto pela garantia e qual parte das atividades pode ser cobrada. Para selecionar o tipo de cobertura apropriado, inicie a sessão Tipos de cobertura (tsmdm0135m000).
- **Caminho para taxa de mão de obra**
Especifique até três níveis para o caminho de pesquisa utilizado para recuperar a taxa de mão de obra:
 - **Grupo de instalação**
 - **Engenheiro de suporte**
 - **Atividade realizada**
 - **Grupo item serializado**
 - **Depart. de suporte**

Faturar um chamado

O procedimento de faturamento do chamado inclui as etapas a seguir:

1. Selecione o chamado na sessão Chamados de fatura (tsclm1519m000).
2. No menu Visualizações, Referências o Ações, clique em **Chamado a ser faturado**. A sessão Faturamento do chamado (tsclm1105s000) é iniciada. Nela, é possível visualizar os detalhes do faturamento do chamado.
3. Na sessão Faturamento do chamado (tsclm1105s000), no menu Visualizações, Referências o Ações, clique em **Imprimir duplicata de fatura** para imprimir um rascunho de fatura, que você pode verificar.
4. Na sessão Faturamento do chamado (tsclm1105s000), no menu Visualizações, Referências o Ações, clique em **Chamado a ser faturado** para transferir os detalhes de faturamento do chamado para Faturamento.
5. Para obter detalhes sobre o procedimento de faturamento, consulte Usar Faturamento.

Diagnósticos de chamado

Diagnósticos de chamado é uma função importante do módulo Gestão de chamado (CLM).

Se você registrar um chamado, poderá inserir o problema e os detalhes do item. Em seguida, você pode iniciar a árvore de diagnósticos específica para o equipamento. É possível selecionar um problema em potencial e uma solução com a ajuda de uma árvore de diagnósticos.

Para visualizar a árvore de diagnósticos, na sessão Chamado (tsclm1100m000), no menu Específico, clique em **Árvore de diagnósticos**. O LN determina a árvore de diagnósticos que deve ser usada com base no item ou número de série.

Antes de abrir a árvore de diagnósticos, configure a estrutura.

Para criar uma árvore de diagnósticos

Para criar uma árvore de diagnósticos, siga as etapas a seguir:

Passo 1: Defina perguntas e respostas

No módulo Gestão de chamado, é possível manter listas de perguntas na sessão Perguntas (tsclm3100m000) e listas de respostas na sessão Respostas (tsclm3105m000). As perguntas e respostas podem se basear em resoluções anteriores de chamados.

Passo 2: Selecione uma pergunta inicial

Na sessão Árvore de diagnósticos (tsclm3120m000), no campo **Pergunta**, selecione uma pergunta inicial na sessão Perguntas (tsclm3100m000).

Passo 3: Defina possíveis respostas

Use a sessão de detalhes para selecionar possíveis respostas (a partir da sessão Respostas (tsclm3105m000)) para a pergunta inicial.

Passo 4: Defina o resultado de uma possível resposta

Para cada resposta listada, é possível definir:

- Um possível problema: Selecione o problema na sessão Problemas (tsclm3130m000).
- Uma possível solução: Selecione uma solução na sessão Soluções (tsclm3135m000).
- Uma pergunta de acompanhamento: Selecione uma pergunta na sessão Perguntas (tsclm3100m000).
- O item ao qual a resposta relacionada se refere: Selecione o item na sessão Itens - Serviço (tsmdm2100m000).

Passo 5: Defina o problema e a solução por cada grupo de item serializado

- Use a sessão Problemas por grupo de itens serializados (tsclm3131m000) para visualizar e manter problemas por grupo de item serializado.
- Use a sessão Soluções por grupo de itens serializados (tsclm3136m000) para visualizar e manter soluções por grupo de item serializado.

Passo 6: Análise de probabilidade - Problemas e soluções

Na sessão Análise de probabilidade - Problemas e soluções (tsclm3161m000), é possível determinar a probabilidade da solução selecionada para resolver o problema. Se a probabilidade da solução selecionada for baixa, será possível selecionar outra combinação na sessão Análise de probabilidade - Problemas e soluções (tsclm3161m000) com uma alta probabilidade. O chamado será atualizado com valores selecionados.

Passo 7: Estatísticas - problemas e soluções

Quando um chamado é resolvido ou uma atividade de ordem de serviço é concluída, os dados da sessão Estatísticas - Problemas e soluções (tsclm3160m000) são atualizados.

Passo 8: Resolução de serviço - Análise de probabilidade

A sessão Resolução de serviço - Análise de probabilidade (tsclm3150m000) é atualizada quando:

- Um chamado é resolvido e todos os detalhes relevantes são adicionados.
- Uma atividade de ordem de serviço é criada, a partir de um chamado ou manualmente. Esses dados do histórico são atualizados quando você atualiza a atividade.

Apêndice A

Glossário

A

BOM de produção

Termo alternativo para a lista de material, usada para distinguir a BOM de produção da BOM de engenharia.

componente de custo

Um componente de custo é uma categoria definida pelo usuário para a classificação dos custos.

Componentes de custo possuem as seguintes funções:

- Dividir o custo padrão de um item, preço de venda ou preço de avaliação.
- criar uma comparação entre os custos de ordem de produção estimados e os custos de ordem de produção reais
- calcular as variações de produção
- visualizar a distribuição dos custos sobre vários componentes de custo no módulo Contabilidade de custos.

Os componentes de custo podem ser dos seguintes tipos:

- **Custos de material**
- **Custos operacionais**
- **Sobretaxa custos de material**
- **Sobretaxa custos operacionais**
- **Custos de transferência WIP**
- **Custos gerais**

Nota

Se você usar o Controle de montagem (ASC), não poderá usar os componentes de custo do tipo **Custos gerais**.

dados do item de serviço

Informações sobre o item de serviço.

estrutura as-built

A estrutura de um produto que é realmente construída, incluindo os números de série.

explosão de item

A lista de componentes que constituem um item padrão. A explosão de item pode ser exibida como uma estrutura multinível ou estrutura de nível único e ser utilizada como entrada para uma explosão física.

explosão física

A composição e estrutura do item serializado, definidas pelas relações de pais e filhos dos itens que as constituem. A explosão física pode ser exibida como uma estrutura multinível ou uma estrutura de nível único.

grupo de instalação

Um conjunto de itens serializados que têm o mesmo local e são propriedade do mesmo parceiro comercial. O agrupamento de itens serializados em um grupo de instalação permite mantê-los coletivamente.

item

Um item de manutenção padrão.

item serializado

Um item identificado de forma exclusiva pelo código de item (código de produto do fabricante) em combinação com o número de série.

lista de material (BOM)

Uma lista de todas as peças, matérias-primas e subconjuntos que entram em um item fabricado, mostrando a quantidade de cada peça necessária para fazer o item. A BOM mostra a estrutura do produto em nível único de um item fabricado.

menu Visualizações, Referências e Ações

Os comandos são distribuídos através de menus **Visualizações**, **Referências** e **Ações** ou exibidos como botões. Em liberações anteriores do LN e da UI da web, esses comandos estavam localizados no menu *Específico*.

ordem de venda de manutenção

Ordens que são usadas para planejar, executar e controlar a manutenção em componentes de propriedade do cliente, produtos e a manipulação logística das peças sobressalentes.

problema não resolvido

Um chamado do mesmo cliente sobre um problema resolvido anteriormente e relacionado ao mesmo item.

tempo de resposta

O tempo de resposta define, a partir do momento em que o chamado é registrado, o período de tempo dentro do qual ocorre o seguinte: O provedor de serviço deve reagir ao chamado, a solução do problema informado no chamado deve ser iniciada, a solução do problema informado no chamado deve ser finalizada.

Índice

adiado, 15
Árvore de diagnósticos, 13
Atribuir e reatribuir um chamado, 12
BOM de produção, 33
componente de custo, 33
Conceitos de manipulação de chamados, 9
dados do item de serviço, 33
Dados mestres, 21
Diagnósticos de chamado, 31
escalado, 15
estrutura as-built, 34
explosão de item, 34
explosão física, 34
fatura, chamados, 29
faturamento do chamado, 29
Gestão de configuração, 16
grupo de instalação, 34
item, 34
item serializado, 34
lista de material (BOM), 34
Manipulação de chamados, 23
menu Visualizações, Referências o Ações, 34
ordem de venda de manutenção, 34
Prioridades, 13
problema não resolvido, 35
Registrar chamado, 25
Resolver chamado, 28
Status do chamado, 20
tempo de resposta, 11, 35
Transferir chamado, 27
