

## INTRODUÇÃO

O processo de atendimento realizado por nossos técnicos é gerenciado através de um sistema de CRM proprietário da MXM.

Neste sistema são registrados os atendimentos de qualquer natureza, servindo de apoio para o CLIENTE e para a MXM, no acompanhamento das tarefas realizadas. Denominados este registro por BOLETA

A implantação e utilização deste recurso são realizadas através do Portal MXM (link Área de Clientes), de acordo com os passos descritos a seguir.

## DESCRIÇÃO DO PROCESSO

### 1. CADASTRAMENTO DO CLIENTE

Por ocasião de sua contratação, a MXM faz o cadastramento do CLIENTE.

### 2. CADASTRAMENTO DOS USUÁRIOS

Os usuários do sistema são cadastrados pela MXM, e podem se enquadrar em 3 categorias:

- ▶ Usuário de aplicação
- ▶ Usuário aprovador financeiro
- ▶ Usuário gestor

O usuário de aplicação pode fazer pedidos de atendimento técnico (PAT), assinar boletas e consultar somente as suas próprias solicitações.

O usuário aprovador pode, adicionalmente, aprovar o pagamento das boletas.

O usuário gestor pode consultar PATs e boletas de qualquer usuário.



**Um usuário pode ser gestor e aprovador financeiro. Um usuário pode ser aprovador financeiro e não ser gestor.**

O cadastramento e exclusão dos usuários de aplicação da empresa devem ser realizados pelos usuários gestores, através da opção “Cadastro de Usuários”, disponível no Portal MXM.

Cliente	ABS	A&D TESTE DA QUALIDADE LTDA A.
Código	001	
Função	00	PRESIDENTE
Nome	NOME DO USUÁRIO	
E-mail	mxm@mxm.com.br	
Aniversário	01/01/01	
Telefone	2222-2222	

O usuário cadastrado pela MXM recebe a senha padrão “mxm”.

Ao acessar o site pela primeira vez através dela, ele é automaticamente direcionado para a opção “Alteração de Senha”, para que possa digitar uma senha de conhecimento exclusivamente seu.

A atribuição dos status de gestor e aprovador financeiro aos usuários é tarefa realizada somente pela MXM, e deve ser solicitada por meio de um PAT, através do Portal MXM, conforme instrução abaixo:

Cliente	MXM1	MXM1 - MXM INTERNO	Contato	022	Renato Paes
Natureza	[dropdown]		Versão		
Sistema	MANAGER	MANAGER	Prioridade		
Função	4001	ATORIO DE CADASTRO DE USUARIOS			

**Descrição**  
 SOLICITAMOS QUE SEJA ATRIBUÍDO O STATUS DE APROVADOR FINANCEIRO AO USUÁRIO JOSÉ DA SILVA.

**Anexos**

### 3. ATIVAÇÃO DOS USUÁRIOS

Periodicamente o sistema inativa os usuários do sistema.

Antes deste procedimento, com 5 dias de antecedência, são geradas mensagens eletrônicas aos usuários gestores da empresa, com a lista de usuários cadastrados no sistema, para que sua reativação possa ser realizada. Isto deverá ser feito através da opção “Ativação de Usuários”, disponível no Portal MXM.

### 4. ATENDIMENTO TÉCNICO

Os atendimentos técnicos são realizados em decorrência do projeto de implantação do sistema, outros projetos contratados ou chamados avulsos de qualquer natureza.

Na realização do atendimento, o técnico da MXM acessa o Portal MXM e registra a sua boleta de atendimento, que contém as seguintes informações:

Segunda, 15 de Janeiro de 2007 | Usuário: D51591 | Nome: D51591 | início encerrar

Cadastros Processos Relatórios Utilitários

Documento  Data

Contrato

Serviço

Contato

PAT

Início	Fim	PAT	Histórico	Faturada	Hora Extra	Aprovado
_: _:	_: _:			<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Contratada	<input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

Assinatura Eletrônica

Aprovador Financeiro

Observações

Imprimir boleta

Gravar Excluir F1 - Ajuda

## Assinatura da Boleta de Atendimento

A assinatura da boleta é obrigatória, independentemente do serviço prestado ser ou não cobrado. Esta assinatura registra a realização do atendimento.

A assinatura da boleta pode ser realizada imediatamente, junto com o técnico, no momento da sua digitação (situação recomendável) ou posteriormente, através da opção “Assinatura de Atendimento”, disponível no site da MXM.

No momento da assinatura, o usuário pode aprovar ou não a natureza do atendimento informada pelo técnico da MXM, ou seja, o técnico pode ter recebido a orientação da MXM de que o serviço que ele está realizando deve ser cobrado e ele não concordar. Neste caso, o técnico mantém a informação de serviço faturado e o usuário marca “NÃO” na opção de aprovação. Esta divergência será tratada posteriormente pela MXM através da gerência da área.

O usuário assina a boleta digitando a sua senha no campo correspondente na tela, e pode fazer qualquer observação que deseje quanto ao atendimento realizado.

Assinada a boleta, o sistema envia um e-mail para ele, registrando que o atendimento foi assinado.



15/01/2007 - 16:38:11

**Registramos a sua assinatura do atendimento técnico nº: 100000033**

**Realizado por: D51591 em 03/12/06.**

Caso o técnico da MXM grave a boleta sem assinatura, será enviado um e-mail para o usuário solicitando que ele a assine, o que deverá ser realizada através de opção específica do sistema.

Segunda, 15 de Janeiro de 2007 | Usuário: teste@mxm.com.br | Nome: FRCTERTGRETGR | início (A) sair (X)

Cadastros    Processos    Relatórios    Utilitários    Ajuda

Data	Boleta	Técnico	Serviço	Assinar	Detalhar	Observação
13/12/06	100000034	D51591	Não Faturado	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		
14/12/06	100000035	D51591	Faturado	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		
15/12/06	100000031	D51591	Não Faturado	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		
20/12/06	100000032	D51591	Contratado	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		
21/12/06	100000036	D51591	Faturado	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		
21/12/06	100000037	D51591	Faturado	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		

Gravar

## Aprovação Financeira

Quando o atendimento inclui serviços faturados ou contratados e o aprovador financeiro for diferente do usuário que assinou a boleta, será enviado automaticamente um e-mail para o aprovador, para que ele acesse o portal da MXM e aprove ou reprove os atendimentos.



The screenshot shows the MXM SISTEMAS web interface. At the top, there is a navigation bar with the date 'Segunda, 15 de Janeiro de 2007', the user 'teste@mxm.com.br', and the name 'FRGERTGRETGR'. Below this is a menu with options: 'Cadastros', 'Processos', 'Relatórios', 'Utilitários', and 'Ajuda'. The main content area displays a table with the following columns: Data, Boleta, PAT, Contato, Técnico, Serviço, Tipo, Status, Aprovado, Detalhar, and Observação. The table contains seven rows of data, all with a status of 'Não Assinado' and 'Aprovado' set to 'Sim'. Below the table is a 'Gravar' button.

Data	Boleta	PAT	Contato	Técnico	Serviço	Tipo	Status	Aprovado	Detalhar	Observação
02/12/06	100000038	51507	ADRIANA	D51591	HORA PROD. ICMS INSENTO E IPI INSENTO	Faturado	Não Assinado	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		
11/12/06	100000040	51590	ADRIANA	D51591	HORA PROD. ICMS INSENTO E IPI INSENTO	Contratado	Não Assinado	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		
14/12/06	100000035	51590	FRGERTGRETGR	D51591	HORA PROD. ICMS INSENTO E IPI INSENTO	Faturado	Não Assinado	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		
20/12/06	100000032	51590	FRGERTGRETGR	D51591	HORA PROD. ICMS INSENTO E IPI INSENTO	Contratado	Não Assinado	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		
21/12/06	100000036	51502	FRGERTGRETGR	D51591	HORA PROD. ICMS INSENTO E IPI INSENTO	Faturado	Não Assinado	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		
21/12/06	100000037	51505	FRGERTGRETGR	D51591	HORA PROD. ICMS INSENTO E IPI INSENTO	Faturado	Não Assinado	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		

## 5. CONSULTA DE ATENDIMENTO

Este relatório permite ao usuário o acesso a todos os atendimentos realizados na empresa.

- ▶ O usuário GESTOR pode visualizar os atendimentos realizados para todos os usuários.
- ▶ Os usuários NÃO GESTORES podem visualizar somente os seus atendimentos.
- ▶ Os usuários APROVADORES FINANCEIROS podem visualizar somente os atendimentos aprovados por ele.

## 6. CONSULTA DE FATURAMENTO

Este relatório está disponível somente aos usuários GESTORES e APROVADORES FINANCEIROS, com a informação adicional do valor dos atendimentos faturados.

Os usuários gestores conseguem visualizar todos os atendimentos faturados.

## 7. NOTIFICAÇÃO AUTOMÁTICA

Diariamente o sistema enviará mensagens eletrônicas solicitando assinatura e aprovação das boletas não assinadas e aprovadas, até os dois dias anteriores à prestação de serviços.