

SUMMER '24

## **APRIMORAMENTO DO SLA DO CHAMADO E DAS TAREFAS**

Todos os direitos reservados à Eox Tecnologia Ltda.  
Rua Arthur Bettes, 385, Curitiba/PR.  
Proibida a venda total ou parcial deste conteúdo.

# SUMÁRIO

<b>1. Aprimoramento do SLA do Chamado e das Tarefas .....</b>	<b>05</b>
1.1. Configurando o SLA no Chamado .....	06
1.2. Consultando e Entendendo o SLA do Chamado .....	07
1.3. Configurando o SLA na Tarefa .....	09
1.4. Consultando e Entendendo o SLA da Tarefa .....	10
1.5. Consultando Horas Úteis nas Configurações da Empresa .....	12
<b>2. Considerações Finais .....</b>	<b>13</b>

# GLOSSÁRIO



## CHAMADO



*É a solicitação que um cliente/usuário faz para registrar algum problema ou dificuldade ao lidar com um sistema.*

## CRM



*É a sigla para o termo “Customer Relationship Management”, cuja tradução do inglês é “Gestão de Relacionamento com o Cliente”. Este conceito está geralmente acompanhado de sistemas de informações ou ferramentas automatizadas.*

## FUNCIONALIDADE



*É o modo como algo é executado, ou como é feito o processo de determinada atividade.*

## SETAR



*Definir ou estabelecer um novo parâmetro de configuração em um programa.*

## SLA



*É a sigla referente ao termo Service Level Agreement, que significa, em português, “Acordo de Nível de Serviço”. Trata-se de um contrato entre sua empresa e o(s) cliente(s) sobre prazo para execução de determinada solicitação.*

## TAREFA



*Partes a serem executadas a fim de concluir um procedimento.*

## WIDGET



*Substantivo que indica ferramenta ou aplicativo. Em um sistema ou interface gráfica, widget é um elemento de interação com o usuário.*

# 1. APRIMORAMENTO DO SLA DO CHAMADO E DAS TAREFAS

O **Service Level Agreement (SLA)**, ou **Acordo de Nível de Serviço**, define métricas para a mensuração do tempo de atendimento de determinado processo ou serviço. Através da gestão do **SLA** é possível definir inclusive as responsabilidades de cada fila de trabalho. Assim, o estabelecimento do **SLA** busca garantir o desempenho dos serviços prestados pela empresa, de modo a atender com efetividade às solicitações dos clientes.

O **SLA** passa a ser um parâmetro para o cálculo de nível de serviço, e seu controle e monitoramento auxilia na identificação de falhas, gargalos nos processos de atendimento e pontos de melhoria. Além disso, subsidia a elaboração de estratégias que tornem o serviço mais eficaz, influenciando na satisfação dos clientes.

Com a melhoria **aprimoramento do SLA do Chamado e das Tarefas** nos módulos **Procedimentos** e **Chamados** do **VocalContact**, nosso CRM, buscamos aperfeiçoar o acompanhamento do tempo estimado ou previsto para a execução de **Chamados** e de **Tarefas** a eles vinculados. Desta forma, esta funcionalidade permitirá tanto a configuração do **SLA** no **Chamado** e nas **Tarefas**, quanto a sua consulta e acompanhamento.

Ela foi implementada nos módulos **Chamados** e **Procedimentos** do CRM. No módulo **Chamados** pode-se consultar o **SLA** vinculado ao Procedimento e à **Tarefa**. Enquanto no módulo **Procedimentos** pode-se configurar o SLA do Chamado no Procedimento, e o SLA de cada tarefa na opção Tarefas do Procedimento.

Portanto, o **SLA do Chamado** só começa a contar quando o **Procedimento** é vinculado ao **Chamado**. Ou seja, **Chamados** abertos automaticamente por e-mail só têm o SLA iniciado quando for selecionado um **Procedimento** e atrelado a ele. Já no caso da **Tarefa**, quando iniciada, seu SLA também é iniciado.

Para atender as especificidades de cada empresa ou processo de atendimento, o SLA poderá ser de **horas corridas** ou **horas úteis**. Este último critério leva em conta o **horário de funcionamento da empresa**, em **Configurações CRM > Outras Configurações > Configurações Empresa** > campo **Horário Funcionamento**, como aprendido no **Módulo Supervisor de Vendas - Parte I**.

**Importante:** O prazo cadastrado para cada SLA de **Chamado** ou **Tarefa**, segue o processo de atendimento de cada empresa, sendo que em uma mesma empresa é possível ter diferentes **SLAs** para diferentes **procedimentos** e **tarefas**.



## 1.1 Configurando o SLA no Chamado

O **SLA** do **Chamado** deve ser configurado acessando o menu **Todos > Procedimentos**, quando você estiver cadastrando um novo procedimento ou editando um procedimento existente, conforme aprendido no **Módulo Chamados Supervisor Pós-vendas**.

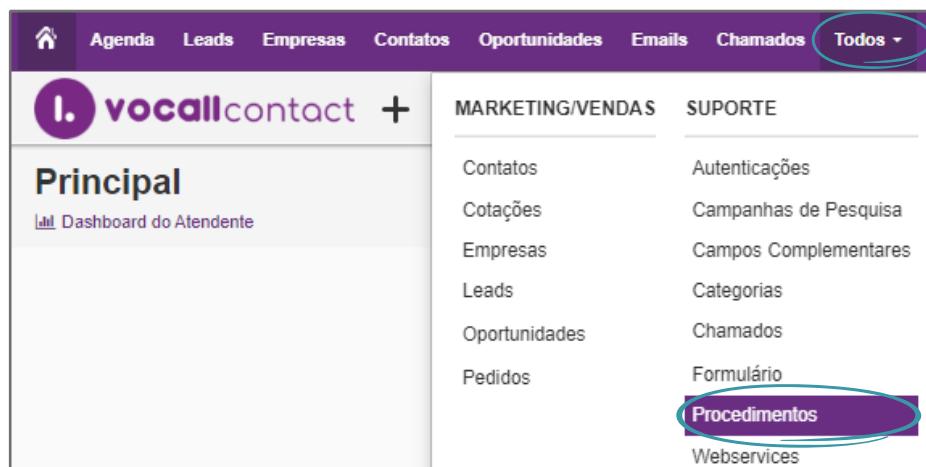


Figura 1 - Acessando o módulo Procedimentos

Na tela principal do módulo **Procedimentos**, clique em **+Adicionar Registro** para registrar um novo procedimento, ou acesse o procedimento cadastrado que deseja editar para configurar os campos referentes ao **SLA** clicando sobre o ícone de edição (✎) que aparece no final da linha dos dados do procedimento posicionando o mouse sobre a linha.

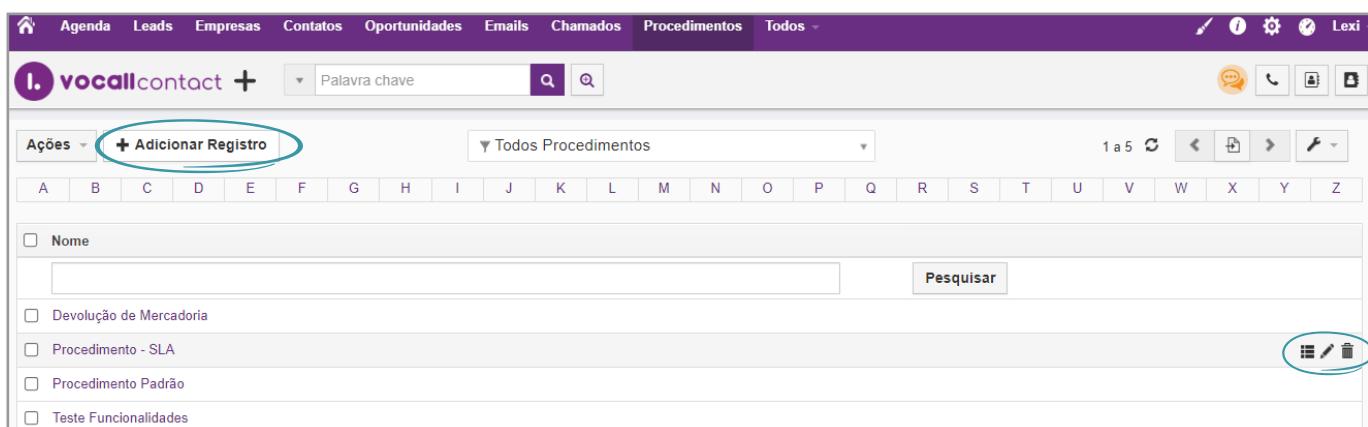


Figura 2 - Acessando a tela inicial do módulo Procedimentos

O **SLA** é configurado no bloco **Informações do Procedimentos**, preenchendo o campo **SLA** que é obrigatório (\*) indicado em **dias, horas ou minutos**.



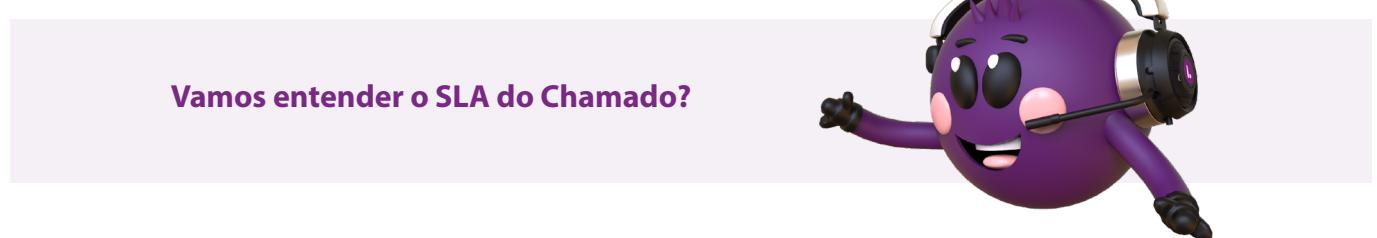
Informações do Procedimentos	
* Nome	Procedimento - SLA
Descrição	
* SLA	
0 dias 2 horas 0 minutos	
<input checked="" type="checkbox"/> Horas Úteis	

Figura 3 - Configurando o SLA do Procedimentos

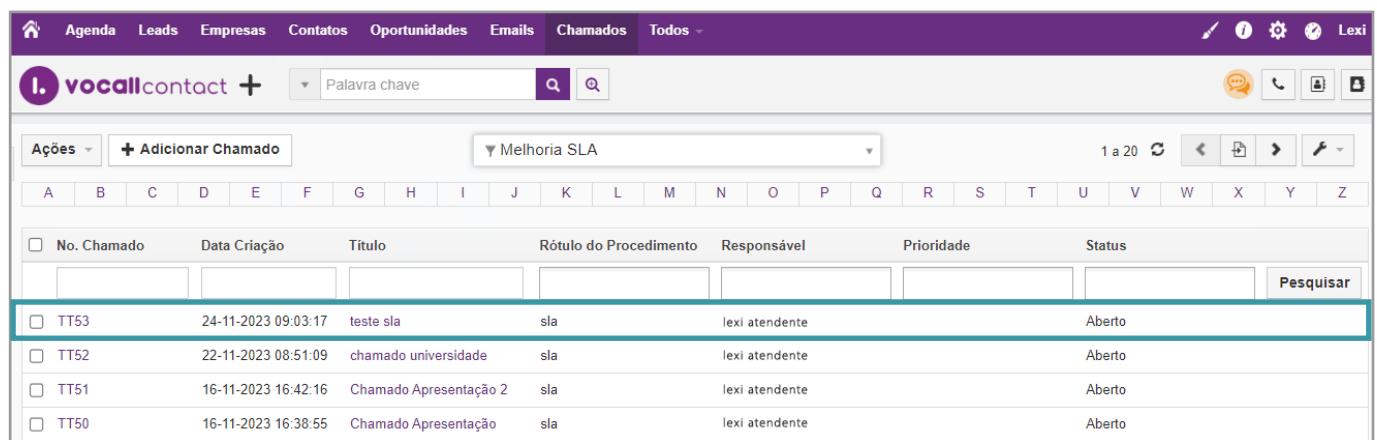
Marque o campo **Horas Úteis**, se o SLA for contado em horas úteis, de acordo com o horário de funcionamento da empresa. Por fim, clique em **Salvar**.

Veja no último tópico ([1.5 Consultando Horas úteis nas Configurações da Empresa](#)) como consultar as **Horas Úteis** para sua empresa.

## 1.2 Consultando e Entendendo o SLA do Chamado



Vou mostrar para você o **Procedimento SLA**. Para isso, primeiro vamos acessar o módulo **Chamados**, e clicar sobre a linha do **Chamado** que desejamos consultar. Vamos acessar o chamado de título **Teste SLA**, como mostra a tela a seguir.



Ações	No. Chamado	Data Criação	Título	Rótulo do Procedimento	Responsável	Prioridade	Status
<a href="#">+</a> Adicionar Chamado							
	TT53	24-11-2023 09:03:17	teste sla	sla	lexi atendente		Aberto
	TT52	22-11-2023 08:51:09	chamado universidade	sla	lexi atendente		Aberto
	TT51	16-11-2023 16:42:16	Chamado Apresentação 2	sla	lexi atendente		Aberto
	TT50	16-11-2023 16:38:55	Chamado Apresentação	sla	lexi atendente		Aberto

Figura 4 - Acessando um chamado para consultar o SLA

Vamos até a opção **Chamados Detalhes** no menu lateral da direita. No bloco **Informação Chamado** observe a sua **Data de Criação**, que foi em **24-11-2023 09:03:17**.

No. Chamado	TT53	Data Criação	24-11-2023 09:03:17
Título	teste sla	Nome Empresa	
Nome Contato		Responsável	lexi atendente

Figura 5 - Consultando a Data de Criação do Chamado

Depois, no bloco **Informações do Procedimento**, note que o **Chamado** tem o **Início do Procedimento** em **24-11-2023 09:03:18**, um minuto após a criação do chamado, ou seja, praticamente no mesmo instante, iniciando também o cronômetro do **SLA**. Observe ainda que o **SLA** do chamado é de **2 horas**, configurado **em horas úteis**. Isso significa que seu prazo vencerá às **11:03:18**, como traz o campo **Data vencimento SLA**.

Informações do Procedimento			
Procedimento	lexi atendente	Início do procedimento	24-11-2023 09:03:18
SLA	2 horas	SLA horas úteis	Sim
Data vencimento SLA	24-11-2023 11:03:18	Situação SLA	Fora SLA
Duração chamado	12 dias 52 minutos	Duração chamado horas úteis	3 dias 7 horas 33 minutos

Figura 6 - Consultando dados iniciais do SLA do chamado

Ainda na tela o campo **Situação SLA** mostra que o **Chamado** está fora do prazo, e no campo **Duração chamado horas úteis** contabiliza a duração do **Chamado** em horas úteis, que é de **3 dias, 7 horas e 32 minutos**.

### Importante:

Para contabilizar o SLA, o CRM verifica se o SLA foi configurado em **Horas Úteis**.

- Se não, contabiliza o SLA em horas corridas.
- Se sim, o sistema verifica o horário de funcionamento cadastrado da empresa por exemplo (08:00 às 17:50), e paralisa a contagem do SLA quando estiver fora do horário útil (17:51 às 07:59). Desta forma, o 1º cálculo do período vai até 17:50, reiniciando o 2º cálculo, às 08:00 do próximo dia útil para computar o tempo que resta.

Após, o sistema calcula se o SLA está dentro ou fora do prazo.

O sistema tem uma rotina de atualização automática a cada 3 ou 5 minutos.

## 1.3 Configurando o SLA na Tarefa

Da mesma forma que fizemos na configuração do **SLA** do **Chamado** (menu **Todos > Procedimentos**), precisaremos configurar o **SLA** de cada **Tarefa** quando você estiver cadastrando uma nova tarefa ou editando uma tarefa existente, conforme aprendido no **Módulo Chamados Supervisor Pós-vendas**.

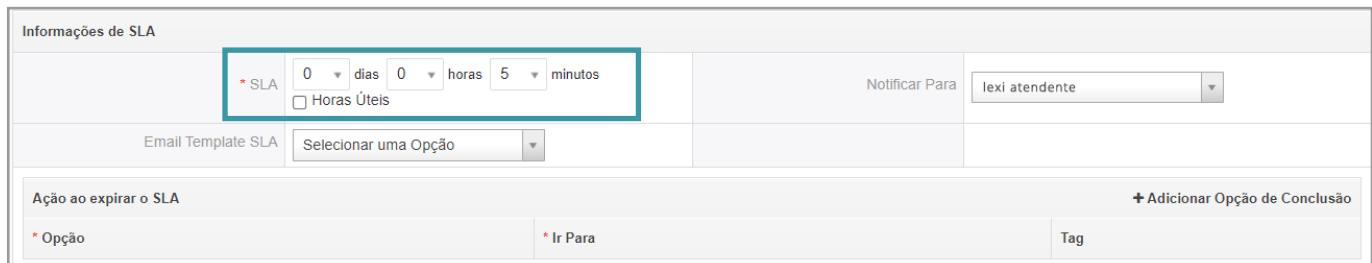
Acesse o menu **Todos > Procedimentos**, selecione o procedimento que deseja criar ou editar uma tarefa e vá até a tela **Procedimentos Detalhes**. Após, clique na opção **Tarefas do procedimento** no menu lateral direito.



Procedimento - SLA						
+ Adicionar Tarefa de Procedimento						1 a 5
Número	Nome	Ação	Info	Responsável	Opções de Conclusão	Ir Para
1	tarefa 1 - 5 min corrido	Manual	SLA: 5 minutos	lexi atendente		
2	tarefa 2 - 5 Min úteis	Manual	SLA: 5 minutos	lexi atendente		
3	tarefa 3 - 1 hora corrida	Manual	SLA: 1 horas	lexi atendente		
4	tarefa 4 - 1 hora util	Manual	SLA: 1 horas	lexi atendente		

Figura 7 - Consultando a Data de Criação do Chamado

Se você estiver criando uma tarefa, clique em **+Adicionar Tarefa do Procedimento**. Mas se desejar editar uma tarefa existente, passe o mouse na linha da tarefa e o ícone de edição (  ) aparecerá à direita, clique sobre o ele. Depois vá até o bloco **Informações de SLA** e configure os campos do SLA da tarefa. Por fim, clique em **Salvar**.



Informações de SLA	
<input checked="" type="checkbox"/> SLA 0 dias 0 horas 5 minutos	
<input type="checkbox"/> Horas Úteis	
Email Template SLA	Selecionar uma Opção
Notificar Para: lexi atendente	
Ação ao expirar o SLA	
<input checked="" type="checkbox"/> Opção	
<input type="checkbox"/> Ir Para	
<a href="#">+ Adicionar Opção de Conclusão</a>	

Figura 8 - Configurando os dados do SLA da Tarefa

Ah, já ia me esquecendo, o sistema não exige que a configuração do SLA de um procedimento em **Horas Úteis** também tenha o SLA das tarefas cadastrado em **Horas Úteis**. Ao contrário, as tarefas podem ser cadastradas em **Horas Úteis**, **Horas Corridas**, ou simplesmente não terem o SLA cadastrado.

Desta forma, é recomendado que você use esta funcionalidade para tornar os procedimentos da sua empresa mais eficientes. Portanto, antes de configurar o SLA, analise se há coerência entre os prazos a serem cadastrados no SLA dos procedimentos e de suas respectivas tarefas, bem como no critério de contagem do SLA, se em horas úteis ou em tempo corrido.

Assim, durante a configuração do SLA da tarefa preste atenção nos detalhes que abordamos a seguir!

### Importante:

Observe que, que o campo **Notificar Para** já vem preenchido para a notificação da **perda do SLA da Tarefa**, ou seja, o CRM faz a notificação quando o SLA da Tarefa já estiver fora do prazo. Você poderá selecionar outro usuário do sistema para receber esta notificação, mas não é possível inserir um destinatário que não esteja cadastrado no CRM de sua empresa.

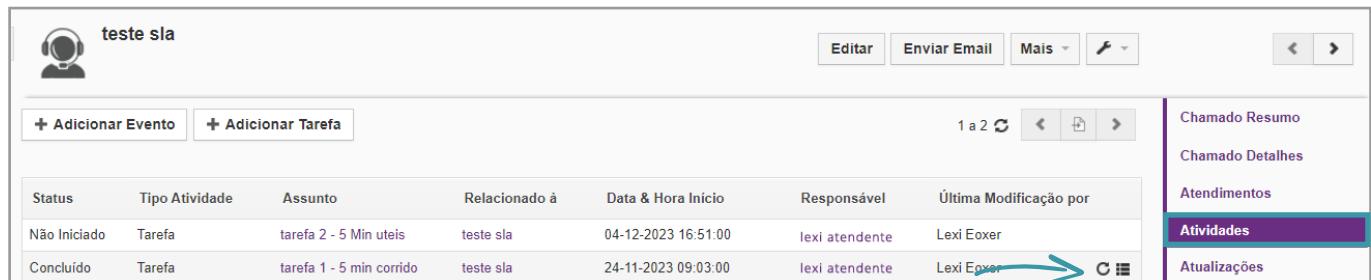
Outro item importante, se você não fizer o vínculo do template de e-mail configurado previamente em **Todos > Modelos Email** especificamente para a notificação de prazo vencido do SLA da Tarefa, o sistema não fará a notificação.

## 1.4 Consultando e Entendendo o SLA da Tarefa

Vamos aprender a consultar e a entender o SLA da tarefa?

Como fizemos anteriormente, acesse o módulo **Chamados**, e clique sobre a linha do **Chamado** que vamos consultar as tarefas - título do chamado **Teste SLA**.

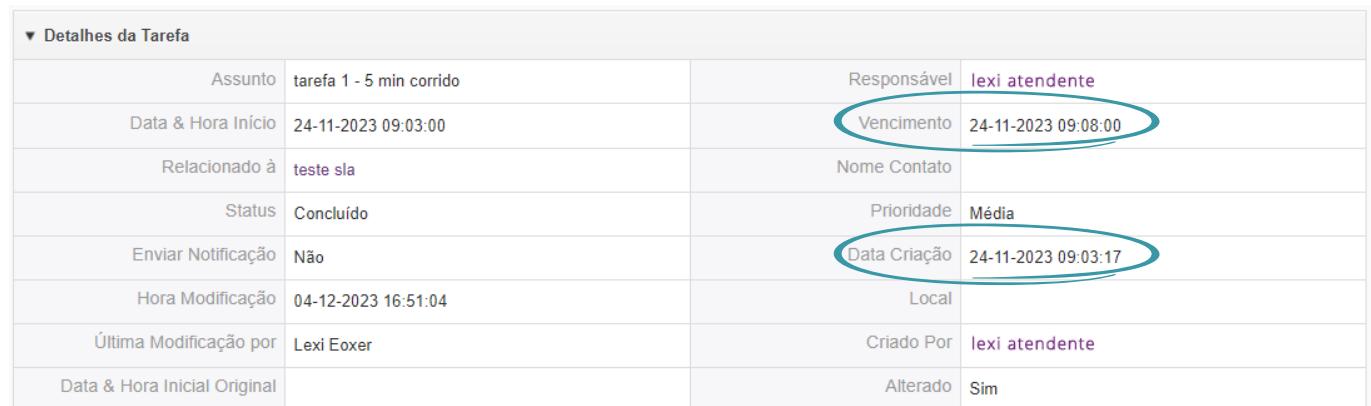
Ao selecionar o chamado, o sistema levará você para a tela **Chamado Resumo**, onde terá acesso aos widgets (Linha do tempo, Atividades etc.), e às opções do menu lateral direito. Para acessar as tarefas deste chamado, vá até a opção **Atividades**.



Status	Tipo Atividade	Assunto	Relacionado à	Data & Hora Início	Responsável	Última Modificação por
Não Iniciado	Tarefa	tarefa 2 - 5 Min uteis	teste sla	04-12-2023 16:51:00	lexi atendente	Lexi Exoxer
Concluído	Tarefa	tarefa 1 - 5 min corrido	teste sla	24-11-2023 09:03:00	lexi atendente	Lexi Exoxer

Figura 9 - Acessando os dados do SLA da Tarefa na opção Atividades

Clique sobre os dados da **Tarefa** ou no ícone de detalhamento (  ) para que você possa consultá-la. O CRM irá trazer as informações da tarefa. No bloco **Detalhes da Tarefa**, temos diversas informações, incluindo **Data Criação**, referente a data inicial da tarefa, e o **Vencimento**, que traz o cálculo do SLA da tarefa, como mostra a imagem seguir.



Detalhes da Tarefa	
Assunto	tarefa 1 - 5 min corrido
Data & Hora Início	24-11-2023 09:03:00
Relacionado à	teste sla
Status	Concluído
Enviar Notificação	Não
Hora Modificação	04-12-2023 16:51:04
Última Modificação por	Lexi Exoxer
Data & Hora Inicial Original	

Figura 10 - Consultando os dados do bloco Detalhes da Tarefa

Já no bloco **Procedimentos**, o usuário poderá consultar os seguintes campos, destacados na próxima imagem:

- **Data de Encerramento** - registra o horário em que a tarefa é de fato encerrada;
- **SLA Notificado** - traz sim/não para indicar se o SLA fora do prazo foi configurado para notificar;
- **SLA** - mostra a informação do SLA configurado para a tarefa;
- **SLA Horas Úteis** - marca se o SLA é em horas úteis (Sim), quando desmarcada a opção na configuração o SLA é contabilizado em horas corridas;
- **SLA Notificar Para** - traz automaticamente o nome do usuário do supervisor que cadastrou o SLA, ou de outro usuário que ele tenha selecionado durante a configuração;
- **Email Template SLA** - indica se houve a seleção de um template de e-mail para a notificação do SLA vencido. Quando não há template de e-mail vinculado ao cadastro do SLA, **este campo fica em branco** e o campo **SLA Notificado** é preenchido com **Não**;
- **Duração Tarefa** - contabiliza o tempo de duração da tarefa, da sua criação até o momento da consulta, sendo atualizado automaticamente a cada 3 ou 5 minutos;
- **Duração Tarefa Horas Úteis** - traz a duração da tarefa em horas úteis, paralisando a contagem do SLA quando atingido o horário final de funcionamento da empresa, quando esta condição foi marcada durante a configuração do SLA da tarefa;
- **Situação SLA Tarefa** - traz a informação se o SLA está **Dentro** ou **Fora**, levando em conta a **Data Encerramento** e o **Vencimento** (bloco **Detalhes da Tarefa**). No exemplo, o SLA está **Fora**. Mas caso não tenha SLA cadastrado nesta tarefa o campo apresentará a informação N/A.

▼ Procedimento	
Tarefa de Procedimento	tarefa 1 - 5 min corrido
Condição de Fechamento	<div style="display: flex; align-items: center;"> <span style="border: 1px solid #0070C0; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; margin-right: 10px;"></span> <span>Data Encerramento</span> <span>04-12-2023 16:51:04</span> </div>
Deveria Começar	<div style="display: flex; align-items: center;"> <span style="border: 1px solid #0070C0; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; margin-right: 10px;"></span> <span>Deveria Terminar</span> <span>24-11-2023 09:08:00</span> </div>
SLA Notificado	Não
Logs	
SLA	5 minutos
SLA Notificar Para	Lexi Supervisora
Número de Aprovação executada(s)	<div style="display: flex; align-items: center;"> <span style="border: 1px solid #0070C0; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; margin-right: 10px;"></span> <span>SLA Horas Úteis</span> <span>Não</span> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;"> <span style="border: 1px solid #0070C0; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; margin-right: 10px;"></span> <span>Email Template SLA</span> </div>
Duração tarefa horas úteis	<div style="display: flex; align-items: center;"> <span style="border: 1px solid #0070C0; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; margin-right: 10px;"></span> <span>Duração tarefa</span> <span>10 dias 7 horas 47 minutos</span> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;"> <span style="border: 1px solid #0070C0; border-radius: 50%; padding: 2px 5px; margin-right: 10px;"></span> <span>Situação SLA tarefa</span> <span>Fora SLA tarefa</span> </div>

Figura 11 - Consultando os dados do bloco Procedimento

### Importante:

Somente o perfil de **Supervisor Pós-venda** tem permissão para acessar o módulo **Procedimentos** no CRM e configurar o SLA do chamado no procedimento e na tarefa.

## 1.5 Consultando Horas úteis nas Configurações da Empresa

Para consultar as horas úteis para sua empresa, acesse o **Ícone de Engrenagem** (  ) > **Configurações CRM** > **Outras Configurações** > **Configurações Empresas** > **campo Horário Funcionamento**.

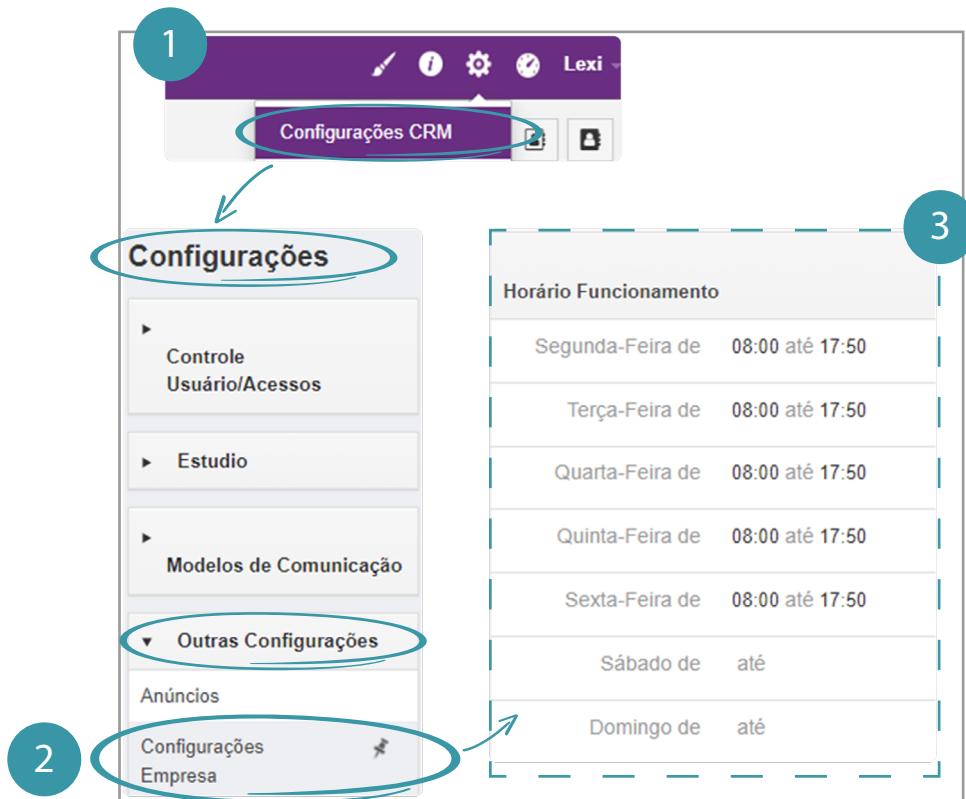


Figura 12 - Acessando o horário de funcionamento da empresa

Observe que no exemplo, o horário da empresa é das **08:00 às 17:50**. Então, para o **SLA**, do chamado ou da tarefa, marcado como **Horas Úteis**, quando atingir **às 17:50** paralisa a sua contagem até **às 08:00**, ou seja, voltando a contar o SLA no outro dia **às 08:00**.

Se o campo **Horas Úteis** não estiver marcado, o **SLA** contará em tempo corrido.

### Importante:

O **Chamado** pode ser criado em um momento e o procedimento ser atrelado a ele em um segundo momento, o que dará início à contagem do **SLA**. Por exemplo, o cliente envia um e-mail que abre um chamado automaticamente, mas o procedimento ainda não foi setado. Neste caso, o procedimento só será incluído ao **Chamado** através de uma **Tarefa** de **Ação Manual**, quando a sua tratativa iniciar.

## 2. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O aprimoramento da contagem do **SLA** nos processos de pós-vendas do **CRM**, evidencia o nosso compromisso com a melhoria contínua dos módulos do **VocalContact** voltados ao registro e à gestão de **Chamados**, sem perder de vista o nível de serviço, de acordo com as necessidades de nossos clientes.

Com esta implementação, buscamos auxiliar as operações de pós-vendas a atingir sempre os melhores resultados.

**Estamos ansiosos para vê-los  
usando esta melhoria que refletirá  
na satisfação do seu cliente!**



