

0800NET

SOLUÇÕES E SUPORTE TÉCNICO

Raul Felipe de Melo

11/07/2016

0800NET - OBJETIVO

Visão geral 0800net

Orientação

Solicitantes

Menus

Chamados

Banco de Solução

Documentação

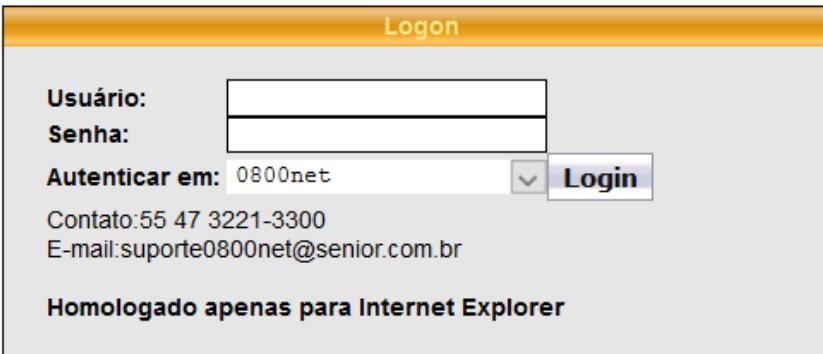
0800NET - NAVEGADORES



0800NET - PORTAL DE ATENDIMENTO

Para acessar a ferramenta de suporte ao cliente entre em

0800net.senior.com.br com seu usuário e senha e autenticando-se em *0800net*

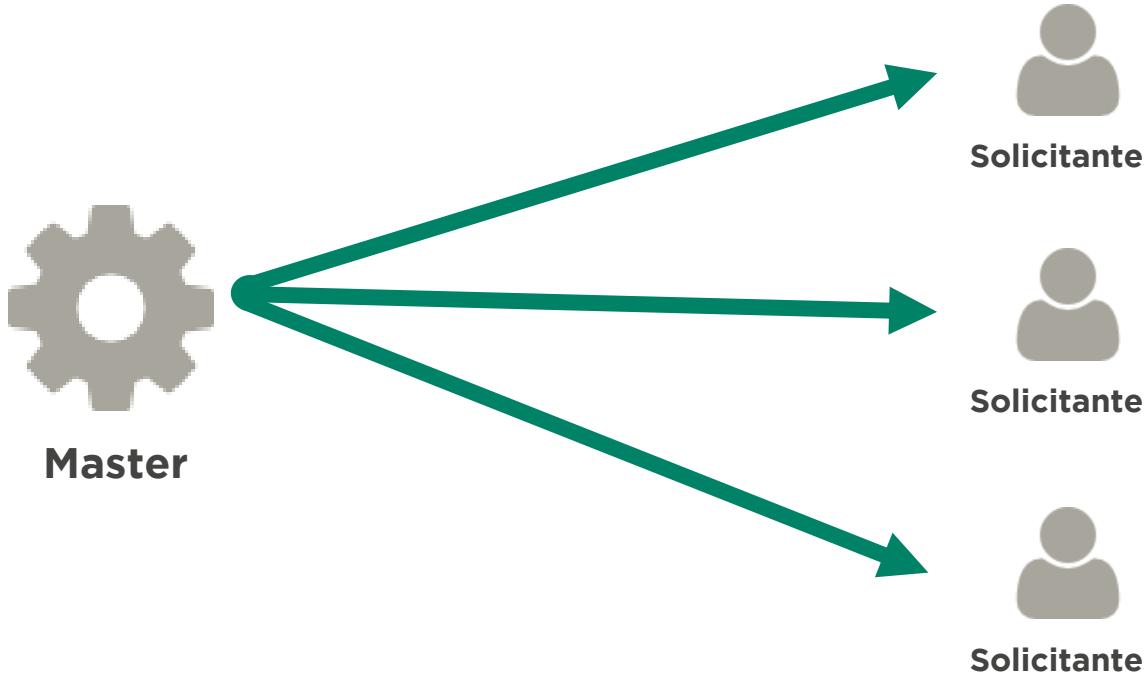


The image shows a login interface titled "Logon". It features two input fields for "Usuário" and "Senha". Below these is a dropdown menu labeled "Autenticar em" set to "0800net". To the right of the dropdown is a "Login" button. At the bottom left, there is contact information: "Contato: 55 47 3221-3300" and "E-mail: suporte0800net@senior.com.br". A note at the bottom states "Homologado apenas para Internet Explorer".

Imagen 1. Tela de login

USUÁRIOS

0800NET - USUÁRIOS



0800NET - CADASTRO DE SOLICITANTES

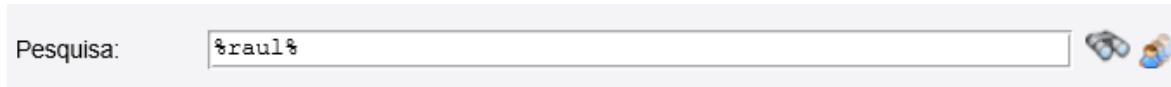
Para cadastrar solicitantes, é necessário logar no sistema com usuário máster e acessar o menu  **Solicitantes**



Imagen 2. Solicitantes

0800NET - CADASTRO DE SOLICITANTES

Antes de cadastrar o novo solicitante, sugerimos que seja feita uma busca para saber se o mesmo já existe. A busca pode ser feita usando, que é uma forma de dizer “contém”:



Pesquisa:  

Imagen 3. Busca por solicitante

0800NET - CADASTRO DE SOLICITANTES

Usuário:

De/Para:

Autenticar em:

Senha: Confirma Senha:

E-mail:

Nome:

Endereço:

Bairro: Cidade:

Fone: Fone2:

Centro de Custo: 

Acesso expira:   

Data de Inclusão:

Gerenciamento de Correio

Configurações Regionais 

Parâmetros Gerais 

Parâmetros Relatório 

Produtos do Solicitante 

WMS Operador Logístico

Incluir

Imagen 4. Informações do solicitante

0800NET – CADASTRO DE SOLICITANTES

Os campos a obrigatórios estão em negrito

Usuário: como boa prática, recomendamos a usar a máscara **nome.sobrenome**

Autenticar em: 0800net (sempre)

Senha: senha provisória

E-mail: cadastrar um e-mail ativo

Nome: nome do solicitante

Produtos do solicitante: WMS Operador Logístico

MENU

0800NET - MENU E ACESSOS

Tela inicial

The screenshot shows the 0800NET application interface. At the top, there is a yellow header bar with the text "Usuário: [REDACTED]" and the date "12/07/2016 14:56". Below this is a toolbar with various icons. The main area has a grid displaying 8 open tickets. The columns are labeled: Chamado, Tr, Título, Cliente - Nome Fantasia, Produto, Data de Abertura, Data de Vencimento, Solicitante, Responsável, P, TF, and several small icons. The data for the tickets is as follows:

Chamado	Tr	Título	Cliente - Nome Fantasia	Produto	Data de Abertura	Data de Vencimento	Solicitante	Responsável	P	TF
1680167	2	[REDACTED]	[REDACTED]	WMS Operador Logistico	13/06/16 10:17	-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
1678852	6	[REDACTED]	[REDACTED]	WMS Operador Logistico	09/06/16 10:26	Em pausa	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
1678783	5	[REDACTED]	[REDACTED]	WMS Operador Logistico	09/06/16 09:35	Em pausa	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
1678995	16	[REDACTED]	[REDACTED]	WMS Operador Logistico	09/06/16 13:37	22/02/16 00:00	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
1685182	2	[REDACTED]	[REDACTED]	WMS Operador Logistico	22/06/16 16:58	Em pausa	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
1685142	4	[REDACTED]	[REDACTED]	WMS Operador Logistico	22/06/16 16:28	-	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
1684836	4	[REDACTED]	[REDACTED]	WMS Operador Logistico	22/06/16 11:26	Em pausa	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
1694172	0	[REDACTED]	[REDACTED]	WMS Operador Logistico	12/07/16 10:19	01/09/16 17:19	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

At the bottom left, there are links for "A vencer", "A vencer no dia", "Vencido", "Em pausa", and "Retorno". At the bottom right, there are five colored status indicators (red, orange, green, grey, blue) and a summation symbol.

Imagen 5. Home

0800NET - MENU E ACESSOS

Principais atividades do menu principal

-  Novo Chamado
-  Lista de chamados abertos
-  Banco de Soluções
-  Buscar Chamados por nº
-  Documentação de ações
-  Ajuda 0800net

CHAMADOS

0800NET - NOVO CHAMADO

Para realizar a abertura de um novo chamado, clique no ícone 

Uma tela com o combo box do produto pré-selecionado se abrirá.

Clique em **Chamado** para prosseguir



Imagen 6. Seleção de produto

0800NET - NOVO CHAMADO

O próximo passo é preencher as informações inerentes ao chamado

Cliente: [REDACTED]

Solicitante: [REDACTED]

Título: [REDACTED]

Processo: --Selecione um Processo--

Módulo: --Selecione um Módulo--

Caminho: [REDACTED]

Natureza: --Selecione uma Natureza--

Descrição do Chamado:

Para facilitar os trabalhos posteriores, registre um Chamado para cada solicitação.

[Cancelar](#) [Confirmar](#)

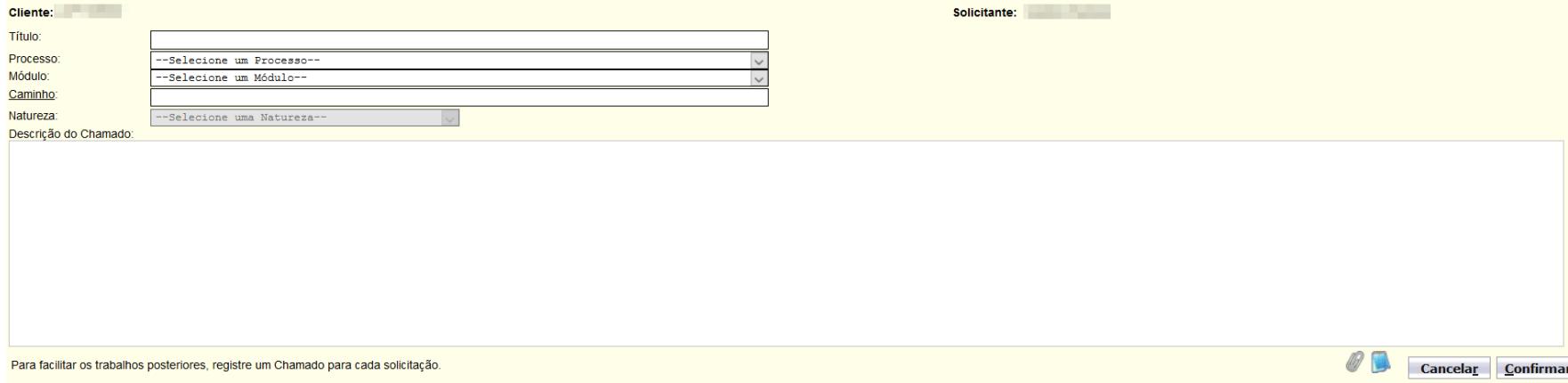


Imagen 7. Cadastro do chamado

0800NET - NOVO CHAMADO

Titulo: breve descrição do que está acontecendo

Processo/Módulo: qual aplicação está acontecendo.



Imagen 8. Seleção de Processo

Caminho: qual tela do sistema

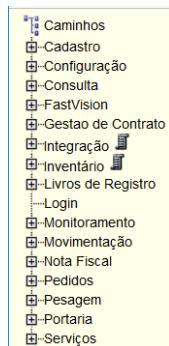


Imagen 9. Estrutura de caminhos

0800NET - NOVO CHAMADO

Natureza: qual é a classificação do chamado

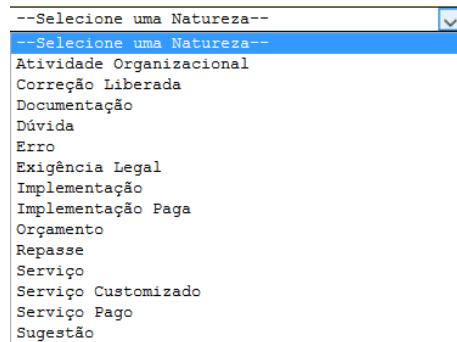


Imagen 10. Naturezas

Principais: Dúvida, erro, serviço

0800NET - NOVO CHAMADO

Ao selecionar a natureza, abrirá o formulário do chamado (preenchimento obrigatório)

The screenshot shows a Windows application window titled "Suporte - Formulário Abertura Chamados". The window contains several text input fields with mandatory requirements indicated by asterisks (*):

- O que você precisa realizar? (Mínimo 30 caracteres) *
- O que impede a realização desta operação? (Mínimo 15 caracteres) *
- IMPACTO - Descreva o impacto de não realizar esta operação. (Mínimo 15 caracteres) *
- URGÊNCIA - Quando você precisa concluir esta operação? Justifique o porquê deste prazo (Mínimo 15 caracteres) *
- Descreva os procedimentos já executados. (Mínimo 15 caracteres) *
- Qual a versão do Sistema onde ocorre a situação? (Exemplo: 5.6.5.1) *

At the bottom right of the window are two buttons: "Confirmar" (with a green checkmark icon) and "Cancelar" (with a red X icon).

Imagen 11. Formulário Novo Chamado

0800NET - NOVO CHAMADO

Perguntas:

1. O que você precisa realizar? (ex: expedir uma nota)
2. O que impede a realização dessa operação? (ex: erro na tela)
3. Impacto – Descreva o impacto de não realizar esta operação (ex: não expedimos os produtos);
4. Urgência – Quando você precisa concluir esta operação? Justifique o porquê deste prazo (ex: até amanhã, pois o cliente vem buscar)
5. Descreva os procedimentos já executados (ex: reiniciamos o tomcat)
6. Versão: informar a versão exata do sistema (ex: 8.0.1.0)

0800NET - NOVO CHAMADO

Após preencher o Formulário, uma descrição do chamado será criada automaticamente.

Descrição do Chamado:
Sem Grupo

O que você precisa realizar? (Mínimo 30 caracteres) : Fazer a entrada de uma nota fiscal

O que impede a realização desta operação? (Mínimo 15 caracteres) : um erro aparece no momento que eu formo a OR

IMPACTO - Descreva o impacto de não realizar esta operação. (Mínimo 15 caracteres) : Não conseguiremos atender o prazo solicitado pelo cliente

URGÊNCIA - Quando você precisa concluir esta operação? Justifique o porquê deste prazo (Mínimo 15 caracteres) : Até amanhã, pois o cliente precisa que seja enviado neste prazo

Descreva os procedimentos já executados. (Mínimo 15 caracteres) : Tentamos excluir a nota e criar outra

Qual a versão do Sistema onde ocorre a situação? (Exemplo: 5.8.5.1) : 8.0.0.1

8.1.0.0

Imagen 12. Descrição automática

Se houver mais informações como descrição de erros (texto) ou complementos, colar em baixo do texto automático

0800NET - NOVO CHAMADO

Selecionar a versão

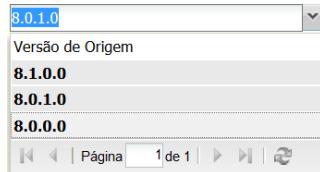


Imagen 13. Versão



Formulário de abertura



Maximizar Texto (descrição)

0800NET - NOVO CHAMADO



Anexo de arquivo

Para adicionar um arquivo, clique em adicionar e espere o progresso estar completo

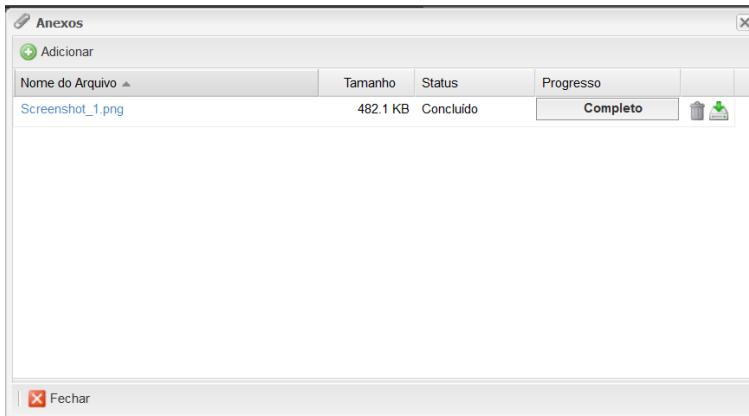


Imagen 14. Anexos

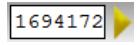
0800NET - NOVO CHAMADO

Ao clicar em concluir, o chamado será registrado e enviado um e-mail de confirmação com os dados do chamado



Imagen 15. Conclusão da abertura

0800NET - CONSULTAR CHAMADOS

 1694172 Buscar chamado específico

 Lista de chamados abertos

Status: Não Concluidos		Exibir: Todos	Minhas Pesquisas	Exportar							
8 Chamado(s) ----Padrão----		Pesquisa por Título		OK							
Chamado	Tr	Título	Cliente - Nome Fantasia	Produto	Data de Abertura	Data de Vencimento	Solicitante	Responsável	P	TF	Ações
1680167	2			WMS Operador Logístico	13/06/16 10:17			Raul Felipe de Melo			
1678852	6			WMS Operador Logístico	09/06/16 10:26	Em pausa					
1678783	5			WMS Operador Logístico	09/06/16 09:35	Em pausa					
1678985	15			WMS Operador Logístico	09/06/16 13:37	22/02/16 00:00					
1685182	2			WMS Operador Logístico	22/06/16 16:58	Em pausa					
1685142	4			WMS Operador Logístico	22/06/16 16:28						
1684836	4			WMS Operador Logístico	22/06/16 11:26	Em pausa					
1694172	0	Erro na entrada de notafiscal		WMS Operador Logístico	12/07/16 10:19	01/09/16 17:19		Supporte WMS Operador Logistico			

Imagen 16. Lista de chamados

0800NET - TELA DO CHAMADO

Chamado: **1694172** Título: **Erro na entrada de nota fiscal** Cliente: [REDACTED] Solicitante: [REDACTED] Produto: WMS Operador Logístico

Solicitante: [REDACTED]

Caminho: **Login** Responsável: **Supor te WMS Operador Logístico**

Vencimento: **Qui, 01/09/2016 17:19** Natureza: **Erro** Severidade: **3 - Baixo** Prioridade: **Normal**

Supor te - Formulário Abertura Chamados

Sem Grupo

O que você precisa realizar? (Mínimo 30 caracteres) : Fazer a entrada de uma nota fiscal

O que impede a realização desta operação? (Mínimo 15 caracteres) : um erro aparece no momento que eu formo a OR

Versão de Origem: **8.0.1.0**

Trâmite Todos Trâmites



Pesquisa: **OK**

<< **<** **0** / **0** **>** **>>** **Novo Trâmite**

Imagen 17. Chamado

0800NET - TELA DO CHAMADO

 Visualizar chamado

Chamado: [REDACTED] Título: [REDACTED]

Supporte - Formulário Abertura Chamados

Sem Grupo

O que você precisa realizar? (Mínimo 30 caracteres) : Acesso ao coletor de dados da aplicação

O que impede a realização desta operação? (Mínimo 15 caracteres) : Erro ao logar no sistema

Trâmite 1 Data: 10/06/2016 10:08:54 Gerador: Raul Felipe de Melo

Bom Dia

Estou alterando a severidade deste ticket, pois a operação já se encontra liberada.
Conforme combinado estamos coletando os logs do TomCat para analise do problema.

Trâmite 2 Data: 10/06/2016 10:11:16 Gerador: Raul Felipe de Melo

Bom Dia,

Não foi encontrado nada de incomum, nos logs do TomCat. irei manter este ticket como aguardando retorno, para que possamos analiar os serviços do TomCat assim que o problema ocorrer, peço que assim que o problema ocorra novamente, entre em contato conosco aqui pelo ticket ou por telefone para que possamos analisar mais afundo.

ATT

Trâmite 3 Data: 10/06/2016 10:12:05 Gerador: Gustavo Serrano

Imagen 18. Visualização do chamado

BANCO SOLUÇÃO

0800NET - BANCO DE SOLUÇÃO

Banco de Soluções

Banco de Soluções

Palavra-chave:  

Pesquisa Avançada

Pesquisar **Limpar**

50 Soluções encontradas em 0,266 segundos

Nº 16327 - Erro ao carregar informações
Solução: 1. No próprio site do sistema, clique em configurações e selecione a opção de "Configurações do Modo de Exibição de Compatibilidade"

Criação: 07/04/16 Acessos: 21 Utilização: 0

Nº 16362 - Problemas ao vincular nota fiscal em ordem de recebimento
Ao cadastrar uma Ordem de Recebimento no sistema, é necessário selecionar qual o Tipo de Recebimento dela. Esse, deve ter o vínculo com a operação da Nota Fiscal que será inserida.

Criação: 13/04/16 Acessos: 10 Utilização: 0

Nº 16382 - Sistema direciona para página de configuração
Inicialmente no sistema, precisamos configurar quais os dados de conexão com a aplicação. Essas informações, são salvas em um arquivo no C: (quando windows), dentro da pasta

Criação: 14/04/16 Acessos: 6 Utilização: 0

Nº 16368 - Corte na liberação de nota para expedição (sem estoque)
Solução: Quando uma nota é liberada para expedição, o sistema reserva a quantidade pedida. Isso acontece para evitar que outra nota pedindo o mesmo produto, "pegue"

Criação: 13/04/16 Acessos: 5 Utilização: 0

Nº 16369 - Problemas na alocação
Solução: Validar se a Embalagem e/ou o produto informado, estão marcados como "Pré cadastro". Realize o procedimento abaixo: 1. Na tela "Produto", procure o produto

Criação: 13/04/16 Acessos: 5 Utilização: 1

Nº 16340 - Erro ao tentar executar operações no sistema
Solução: No servidor da aplicação (tomcat), realizar a adição dos parâmetros abaixo, no campo Java Options, no tomcat monitor (imagem 1) : -XX:MaxPermSize=256M -Duse

Criação: 11/04/16 Acessos: 5 Utilização: 0

Nº 16381 - Configuração do banco de dados (conexão da aplicação)
Solução: Quando ao tentar conectar-se nas aplicações, e se deparar com a tela de configuração, preencher com as seguintes informações: 1. Endereço: Digite

Criação: 14/04/16 Acessos: 5 Utilização: 0

Nº 16350 - Erro ao gerar alocação
Solução: Na tela de "Setor", procurar o setor onde os produtos serão alocados e validar: 1. O vínculo do setor com o depositante do produto em questão; 2. O vínculo do setor com o cliente

Criação: 12/04/16 Acessos: 4 Utilização: 0

Nº 16390 - Serviço módulo tsunami não está ativo
Solução: Algumas funcionalidades do coletor ou do front-end utilizam módulos que estão no tsunami (Enterprise). Assim, esta mensagem é apresentada quando as aplicações

Imagen 19. Banco de solução

0800NET - BANCO DE SOLUÇÃO

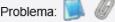
De/Para: DP-Transmissâ-16391-197736

Título: Transmissão de NF-e: NCM não informado

Produto: WMS Operador Logístico

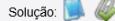
Processo: SILTWMS Enterprise Módulo SILTWMS Enterprise

Caminho: Nota Fiscal » NF-e » Controle de NF-e

Problema: 

Descrição do Problema:
Mensagem de erro: 529 - Rejeição: NCM de informação obrigatória para produto tributado pelo IPI

Ocorre quando / onde se aplica:
Ao tentar transmitir uma nota para Sefaz.

Solução: 

Solução:
A Sefaz exige que todos produtos das NF-es, possuam NCM (Nomenclatura Comum do Mercosul). Assim, é necessário realizar essa configuração no cadastro do produto.
1. Verifique quais são os produtos da nota fiscal;
2. Vá na tela "Produto", clique em alterar;
3. Em seguida, seleciona a aba "Informações Adicionais" e preencha o campo NCM do produto (imagem 1).
4. Clique em "Salvar" e tente transmitir novamente a nota.

Caso você não tenha certeza ou não saiba qual o NCM do produto, a Sefaz disponibiliza um site para consulta, basta acessar o <http://www4.receita.fazenda.gov.br/simulador/PesquisarNCM.jsp> e realizar os filtros inerentes ao produto.

Público: Interno, clientes

Exibir para Solicitantes Publicar como uma Pergunta mais Frequent

Autor: Raul Felipe de Melo
Criação: 15/04/16 12:49
Alterado Por: Raul Felipe de Melo
Data: 26/04/16 10:21

Essa Solução foi útil?

Não é o que eu estava procurando

Imagen 20. Solução

0800NET - BANCO DE SOLUÇÃO

Problema: resumo do cenário que já foi constatado para esse erro/dúvida

Solução: explicação de como contornar/corrigir a situação

- 👉 Possui anexo

Classificação da solução: qualificar positiva ou negativamente a solução. Feedback

DOCUMENTAÇÃO

0800NET - DOCUMENTAÇÃO



Documentação de ações

Help solicitante. Documentação de utilização e ações na ferramenta 0800net



Ajuda 0800net

Guia de utilização de todas as telas do 0800net

DÚVIDAS?

Suporte Técnico WMS Operador Logístico

 (16) 3505-1911

 (16) 3505-1912

 (16) 3505-1913

 (16) 3505-1914