

0800NET

SOLUÇÕES E SUPORTE TÉCNICO

0800NET - OBJETIVO

Visão geral 0800net

Orientação

Solicitantes

Menus

Chamados

Banco de Solução

Documentação

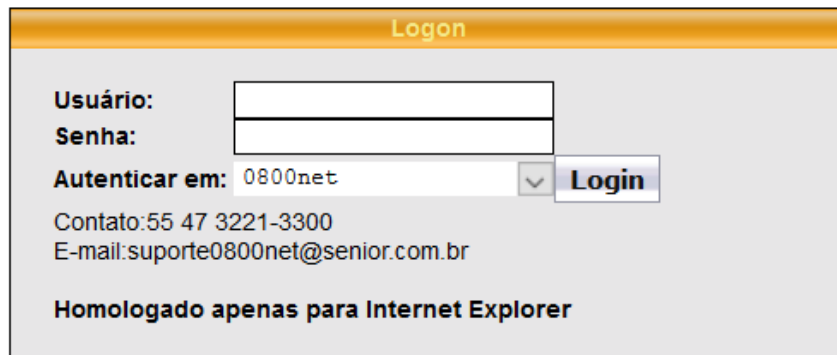
0800NET - NAVEGADORES



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*



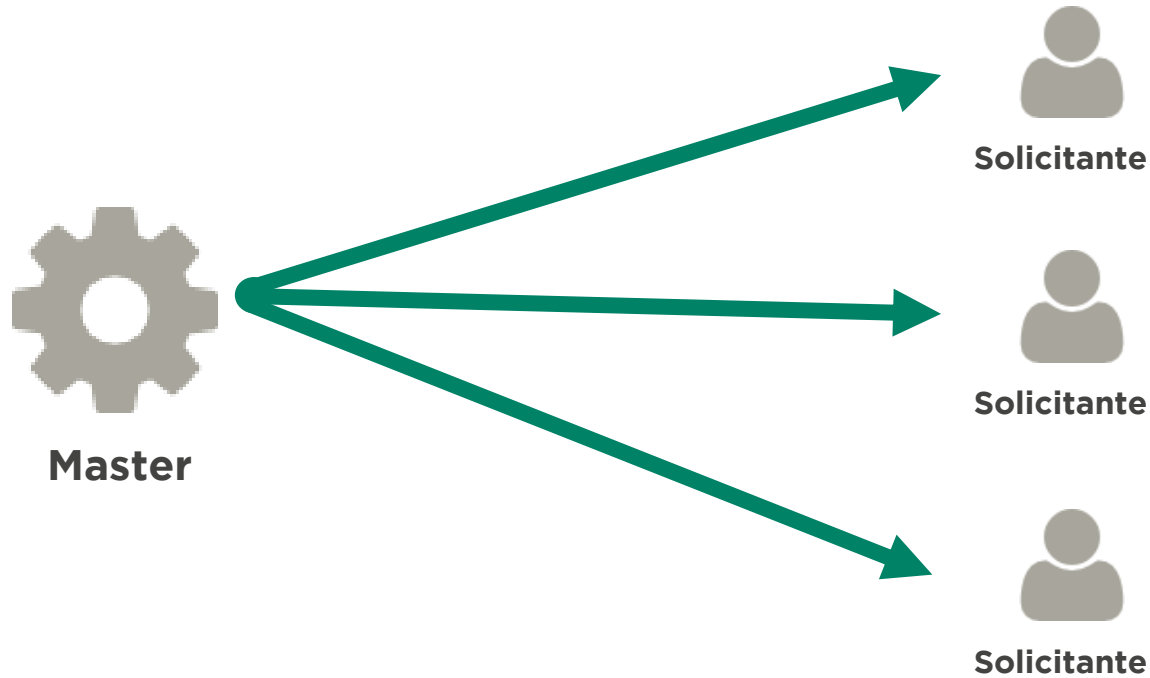
The image shows a web browser window with a title bar that says "Logon". The page has a light gray background. It contains the following elements:

- Usuário:** A text label followed by a white rectangular input field.
- Senha:** A text label followed by a white rectangular input field.
- Autenticar em:** A text label followed by a dropdown menu showing "0800net" and a small downward arrow.
- Login:** A blue button with white text.
- Contacto:** The text "Contato:55 47 3221-3300".
- E-mail:** The text "E-mail:suporte0800net@senior.com.br".
- Homologado apenas para Internet Explorer:** A bold text statement at the bottom.

Imagem 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



Imagem 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”:

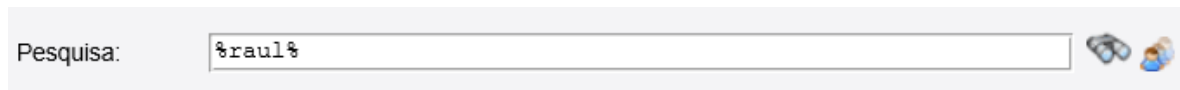
A screenshot of a search bar interface. On the left, the word "Pesquisa:" is followed by a text input field. Inside the input field, the text "%raul%" is entered. To the right of the input field, there are two small icons: a magnifying glass and a person icon.

Imagem 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

Imagem 4. Informações do solicitante

0800NET – CADASTRO DE SOLICITANTES

Os campos 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

O800NET – MENU E ACESSOS

Tela inicial

Usuário: []
12/07/2016 14:56
Logoff

Status: Não Concluídos | 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
1680167	2			WMS Operador Logístico	13/06/16 10:17	-				
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	16			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			WMS Operador Logístico	12/07/16 10:19	01/09/16 17:19				

[A vencer](#) / [A vencer no dia](#) / [Vencido](#) / [Em pausa](#) / [Retorno](#)

Imagem 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




Imagem 6. Seleção de produto


0800NET – NOVO CHAMADO

O próximo passo é preencher as informações inerentes ao chamado


Cliente: **Solicitante:**

Título:

Processo: 

Módulo: 

Caminho:

Natureza: 

Descrição do Chamado:

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



 

Imagem 7. Cadastro do chamado

0800NET – NOVO CHAMADO

Titulo: breve descrição do que está acontecendo

Processo/Módulo: qual aplicação está acontecendo.

Caminho: qual tela do sistema

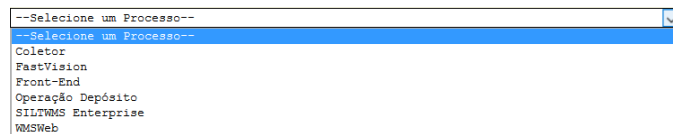


Imagem 8. Seleção de Processo

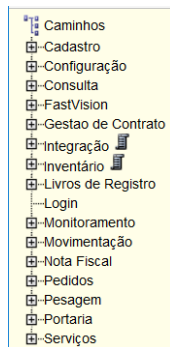


Imagem 9. Estrutura de caminhos

0800NET – NOVO CHAMADO

Natureza: qual é a classificação do chamado

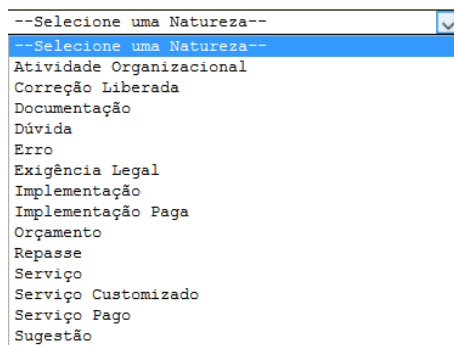


Imagem 10. Naturezas

Principais: Dúvida, erro, serviço

0800NET – NOVO CHAMADO

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

The image shows a web browser window titled "Suporte - Formulário Abertura Chamados". The form contains several text input fields with labels and character count requirements:

- 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: 5.8.5.1) *

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

Imagem 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

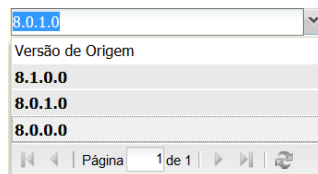
8.1.0.0

Imagem 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



A screenshot of a web application interface showing a version selection dropdown. The dropdown is open, displaying a list of versions. The current selected version is 8.0.1.0, which is highlighted in blue. Below the selected version, the text 'Versão de Origem' is visible. The list of versions includes 8.1.0.0, 8.0.1.0, and 8.0.0.0. At the bottom of the dropdown, there is a pagination bar with the text 'Página 1 de 1' and navigation icons.

Versão de Origem
8.1.0.0
8.0.1.0
8.0.0.0

Página 1 de 1

Imagem 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**

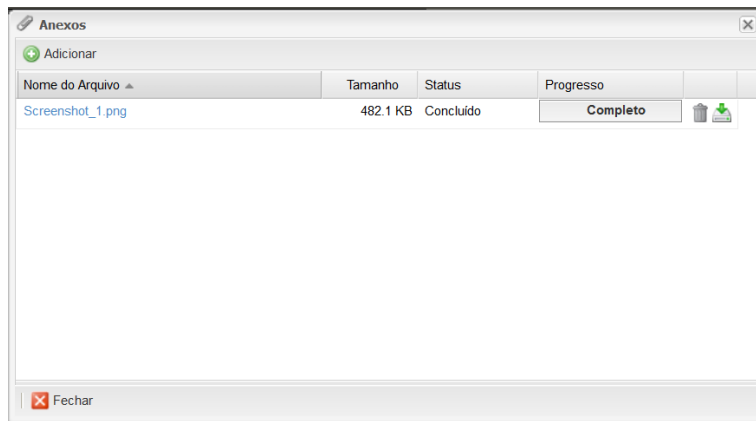


Imagem 14. Anexos

0800NET – NOVO CHAMADO

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

Seu Chamado foi registrado com sucesso

Chamado	Status
Protocolo	<u>1694172</u>
Previsão de vencimento	01/09/2016 17:19:59
Previsão de Primeira Resposta	-


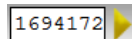
Novo Chamado 

Imagem 15. Conclusão da abertura

0800NET – CONSULTAR CHAMADOS



Buscar chamado específico



Lista de chamados abertos

Status: Não Concluídos ! 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
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		Suporte WMS Operador Logístico		

[A vencer](#) / [A vencer no dia](#) / [Vencido](#) / [Em pausa](#) / [Retorno](#)

Imagem 16. Lista de chamados

0800NET – TELA DO CHAMADO

Chamado: 1694172	Título: Erro na entrada de notaf	Cliente: [REDACTED]	Solicitante: [REDACTED]	Produto: WMS Operador Logisti
Solicitante: [REDACTED]				
Caminho: Login	Responsável: Suporte WMS Operador Logisti			
Vencimento: Qui, 01/09/2016 17:19	Natureza: Erro	Severidade: 3 - Baixo	Prioridade: Normal	
<p>Suporte - Formulário Abertura Chamados</p> <p>Sem Grupo</p> <p>O que você precisa realizar? (Mínimo 30 caracteres) : Fazer a entrada de uma nota fiscal</p> <p>O que impede a realização desta operação? (Mínimo 15 caracteres) : um erro aparece no momento que eu formo a OR</p> <p>Versão de Origem: 8.0.1.0</p> <p>Trâmite <input checked="" type="radio"/> Todos <input type="radio"/> Trâmites</p>				
<div>Pesquisa: [REDACTED] <input type="button" value="OK"/></div> <div><input type="button" value="◀◀"/> <input type="button" value="◀"/> 0 / 0 <input type="button" value="▶"/> <input type="button" value="▶▶"/> <input type="button" value="↺"/></div> <div><input type="button" value="Novo Trâmite"/></div>				

Imagem 17. Chamado

0800NET – TELA DO CHAMADO



Visualizar chamado

Chamado: [REDACTED] Título: [REDACTED]

Suporte - 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 Tom Cat 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 Sampaio

Imagem 18. Visualização do chamado

BANCO SOLUÇÃO

0800NET – BANCO DE SOLUÇÃO



Banco de Soluções

Banco de Soluções

Palavra-chave:

Pesquisa Avançada

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 inse	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 pa	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 pro	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: Digita	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 se	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 aplicaçõ	

Imagem 19. Banco de solução

0800NET – BANCO DE SOLUÇÃO

De/Para: DP-Transmissã-16391-197736


Título: Transmissão de NF-e: NCM não informado

Produto: VMS 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, selecione 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 Frequente

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?

Imagem 20. Solução

0800NET – BANCO DE SOLUÇÃO

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

Solução: explicação de como contornar/corriger 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