

vai colar

Instruções de Ajuda

Se você tem alguma situação sistêmica a ser resolvida, siga os passos descritos neste material

AL-WI

 Sankhya

 **Silva
Selantes**

A marca que cola



vai colar

Acionar o help

- através do botão ajuda no navegador Sankhya, um **ponto de interrogação** localizado no **canto direito superior do sistema**.



- Ali estão listadas as funcionalidades da tela que você estiver acessando com um texto auto explicativo do funcionamento correto.



A marca que cola



vai
colar

Caso não seja suficiente

- O usuário deve procurar pelo **usuário chave** do seu setor buscando auxílio.
- Caso o **usuário chave** não consiga apoiar, faz-se necessário a abertura de um chamado pelo **help desk** da **Sankhya**.

Aí sim seu assunto será tratado pelo **help desk**.



A marca que cola



vai
colar

Caso ainda não seja totalmente
solucionado pelo Help desk,

seu **ticket** pode
ser transferido
para



Unidade de
atendimento
 **Sankhya**
que nos atende.



Nesse caso, a equipe **AL-WI**
deve ser comunicada para poder
intervir.



A marca que cola



vai colar

Caso seja um assunto WMW - força de vendas

- os usuários chaves **Carlos e natália** devem ser acionados.
- Caso estes não consigam sanar a situação, deverá ser aberto um chamado via sistema de atendimento **WMW**, assim, o fornecedor ficará ciente do caso e irá iniciar o atendimento.



A marca que cola

vai
colar

Caso haja problemas

- de acesso ao sistema, lentidão, instabilidades e/ou demais anomalias, a **Equipe da AL-Wi deverá ser acionada através do Vinícius.**



A marca que cola

vai colar

Para casos de melhorias

Criação de relatórios, e demais fluxos novos inerentes a quaisquer sistemas, a **Equipe da AI-Wi deverá ser acionada através do Vinícius** para entender a demanda e solicitar atendimento ao fornecedor adequado.



**Silva
Selantes**

A marca que cola