

RMSRetail®

MANUAL DO USUÁRIO  
CONCEITOS E FUNCIONALIDADES

GERAÇÃO DE EVIDÊNCIAS PARA ABERTURA DE  
CHAMADO



Uma empresa TOTVS

A RMS Software é a maior fornecedora nacional de software de gestão corporativa para o mercado de comércio e varejo.

Este documento contém informações conceituais, técnicas e telas do produto que são confidenciais, podendo ser utilizadas somente pelos clientes RMS no projeto de utilização do RMS/Retail.

A reprodução deste material, por qualquer meio, em todo ou em parte, sem a autorização prévia e por escrito da **RMS Software S.A.**, ou envio do mesmo a outras empresas terceirizadas não pertencentes ao grupo da RMS, sujeita o infrator aos termos da Lei número 6895 de 17/10/80 e as penalidades previstas nos artigos 184 e 185 do Código Penal.

Para solicitar a autorização de reprodução parcial ou total deste documento, ou ainda necessitar enviá-lo à outra empresa, é necessário enviar uma solicitação assinada e com firma reconhecida para o departamento de controle de manuais da RMS, que fica situado à Al. Rio Negro, 1084 – 16º andar, Alphaville, Barueri, São Paulo, ou se necessário o cliente poderá entrar em contato pelo Telefone (0xx11) 2699-0008.

A **RMS Software S.A.** reserva-se o direito de alterar o conteúdo deste manual, no todo ou em parte, sem prévio aviso.

O nome RMS e os logotipos RMS, RMS/Retail são marcas registradas da RMS Software e suas empresas afiliadas no Brasil. Todos os demais nomes mencionados podem ser marcas registradas e comercializadas pelos seus proprietários.

RMS Software S.A. - Uma empresa TOTVS.

11 2699-0008 – [www.rms.com.br](http://www.rms.com.br)



## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| Geração de Evidências para Abertura de Chamado .....           | 4  |
| Objetivo .....   | 4  |
| Conceito .....   | 4  |
| Descrição do processo .....                                    | 4  |
| Geração de log's no sistema RMS .....                          | 4  |
| Print's de tela gerados durante o processo da ocorrência ..... | 10 |
| Envio da Evidência .....                                       | 13 |
| Análise do Suporte .....                                       | 13 |
| Rejeição .....   | 13 |
| Fechamento do Chamado .....                                    | 13 |



# TOTVS

## Geração de Evidências para Abertura de Chamado

### Objetivo

Gerar material para análise completa do incidente, otimizando o processo de atendimento.

### Conceito

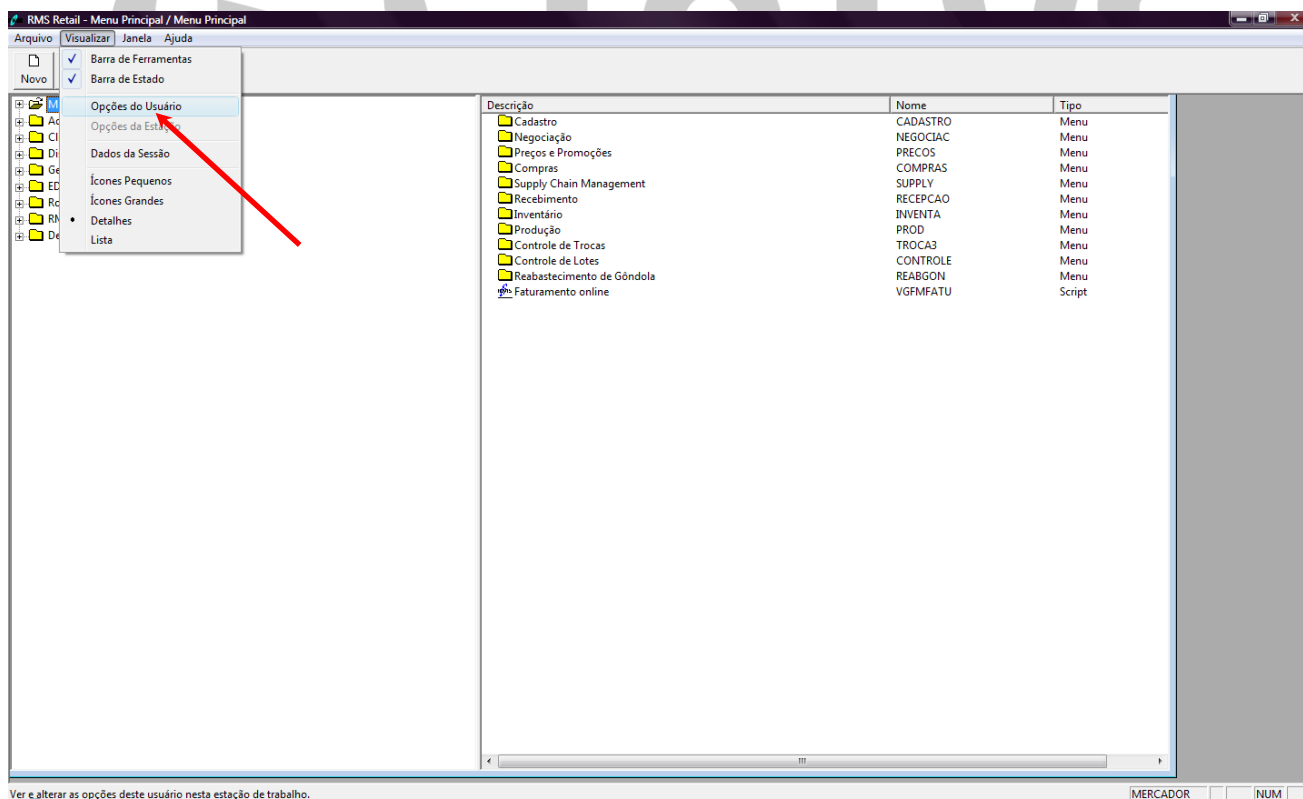
- Print de **todas as telas** com o passo a passo do processo desejado.
- Geração de logs durante o processo desejado.

Evidências são os print's de todas as telas do processo a ser evidenciado junto com os logs gerados durante o processo.

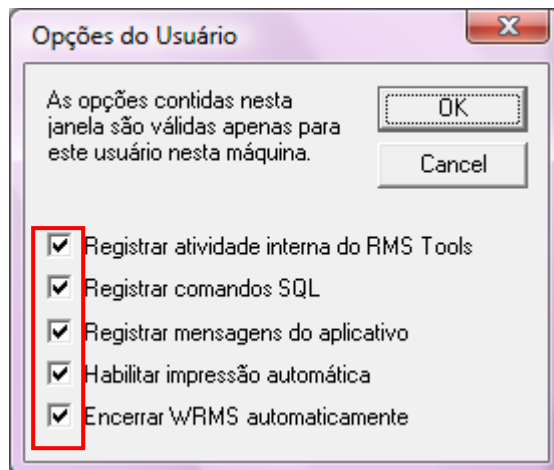
### Descrição do processo

### Geração de log's no sistema RMS

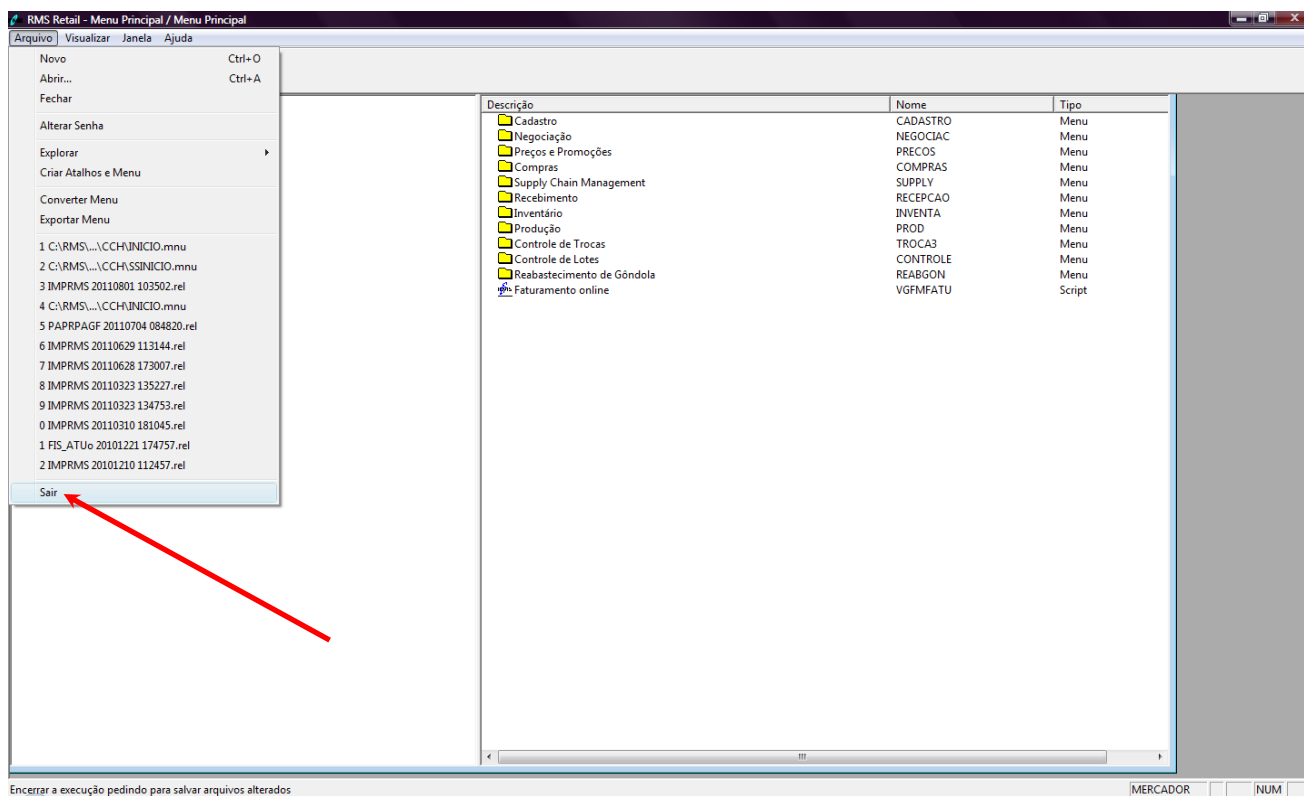
Na tela do Menu RMS, selecionar **Visualizar >> Opções do usuário**:



Será aberta a janela de **Opções do Usuário**.  
Marque **todas as 5 opções** do usuário conforme abaixo:



Na sequência saia do RMS para que sejam habilitados os logs do sistema:



Logar novamente no sistema.

Login

Usuario

Identificação  
VERSAO568

Senha

Servidor

Nome  
RMSCQ-SP

Contexto  
TESTE\_VERSAO568

Idioma  
PORTUGUÊS

Mensagens

LGIN000: Digite os dados da sua sessão

Login

Cancelar

Log

Consulte as opções do usuário, verifique se elas estão todas selecionadas:

Comece a gerar todo o processo que esta ocasionando o erro no sistema.

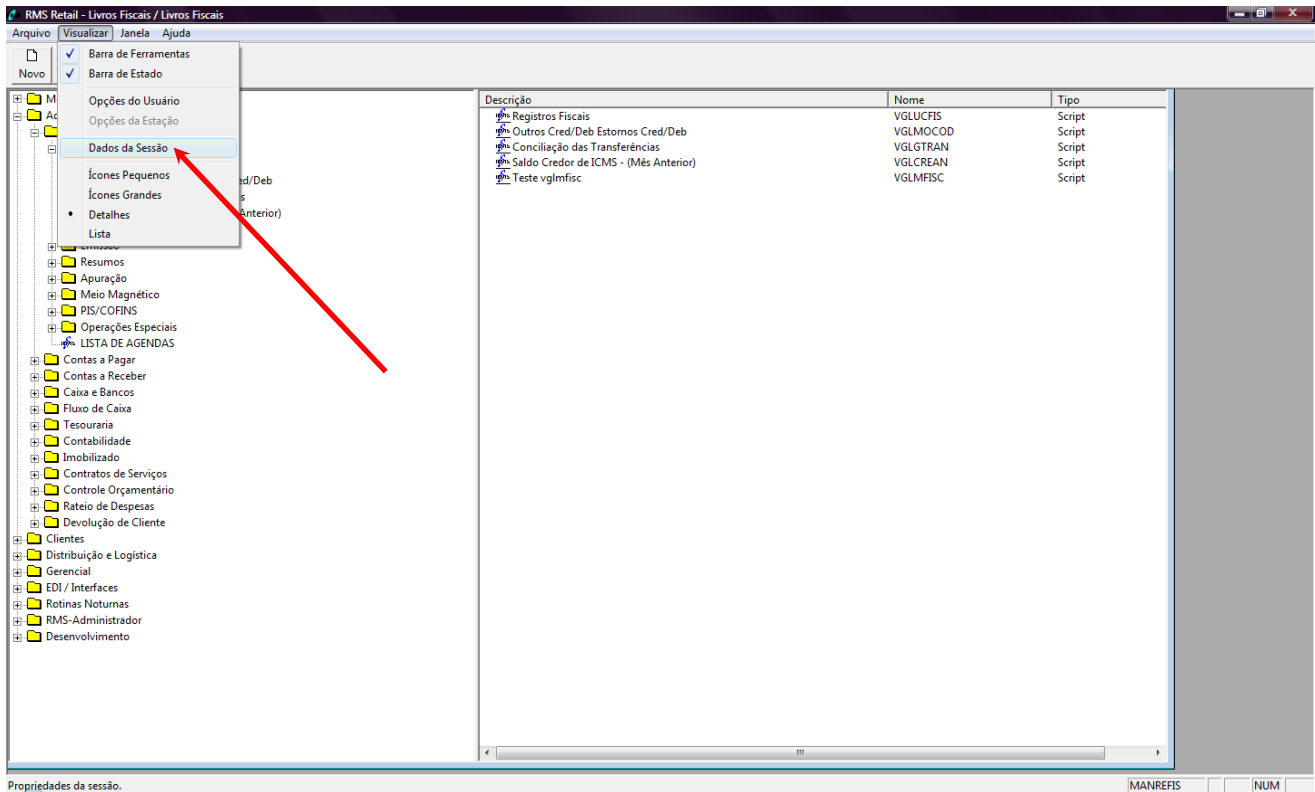
**ATENÇÃO:**

É necessário printar as telas (ALT + PRINT SCREEN) do passo a passo do processo, **o mais detalhadamente possível.**

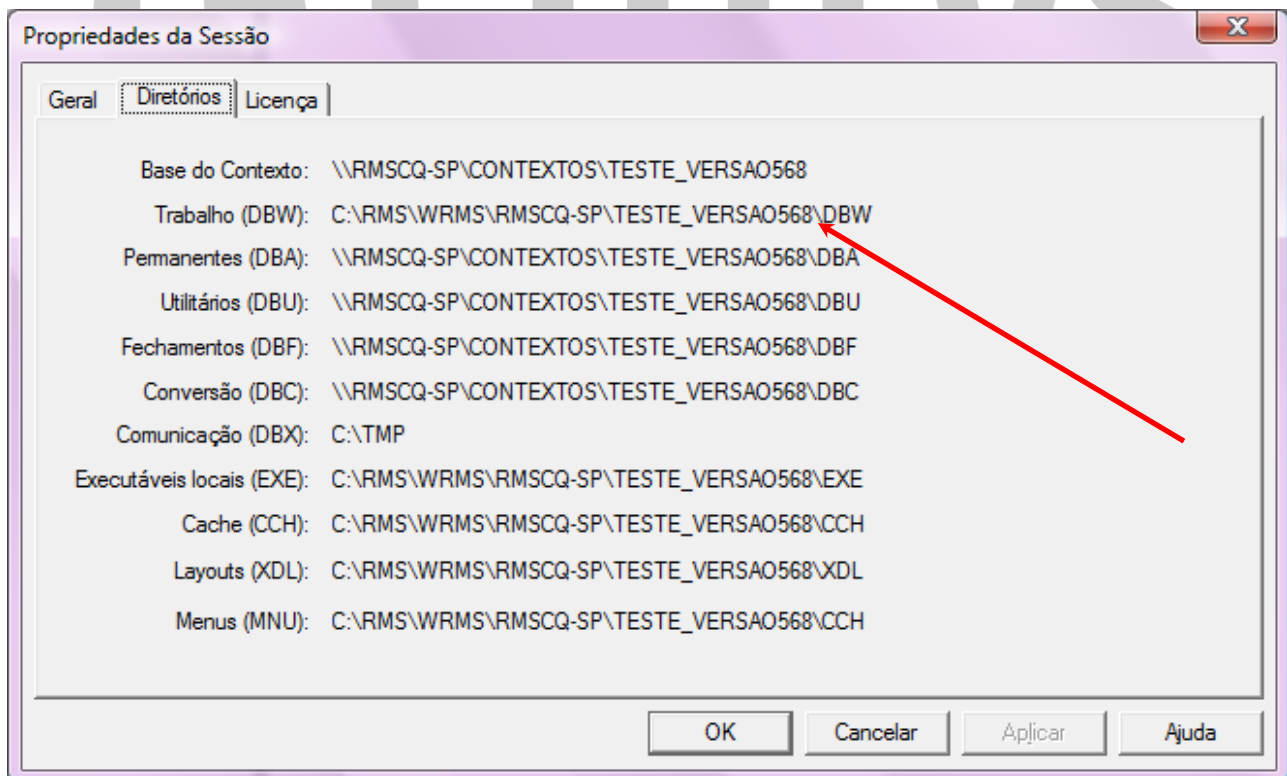
Os logs serão gerados na área DBW, portanto é necessário limpar todos os arquivos desta área, antes de iniciar o processo que deseja analisar.

Ao finalizar o processo no RMS e localizar a DBW do usuário.

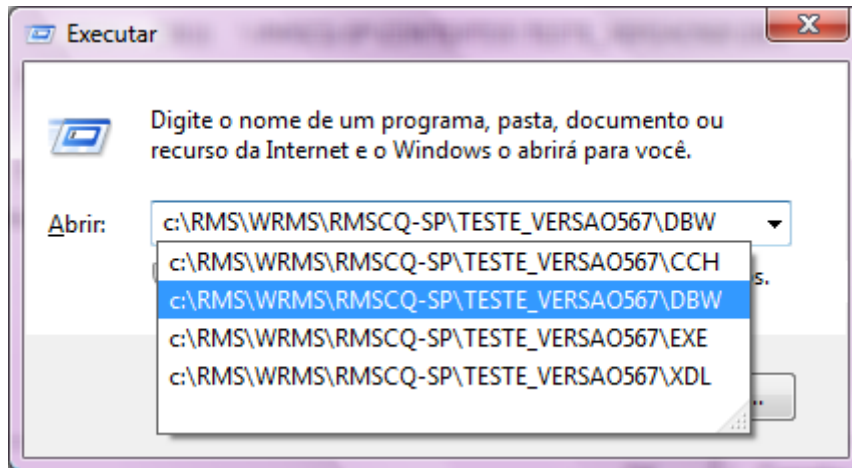
Localize a DBW pelo menu do RMS, em Dados da Seção:



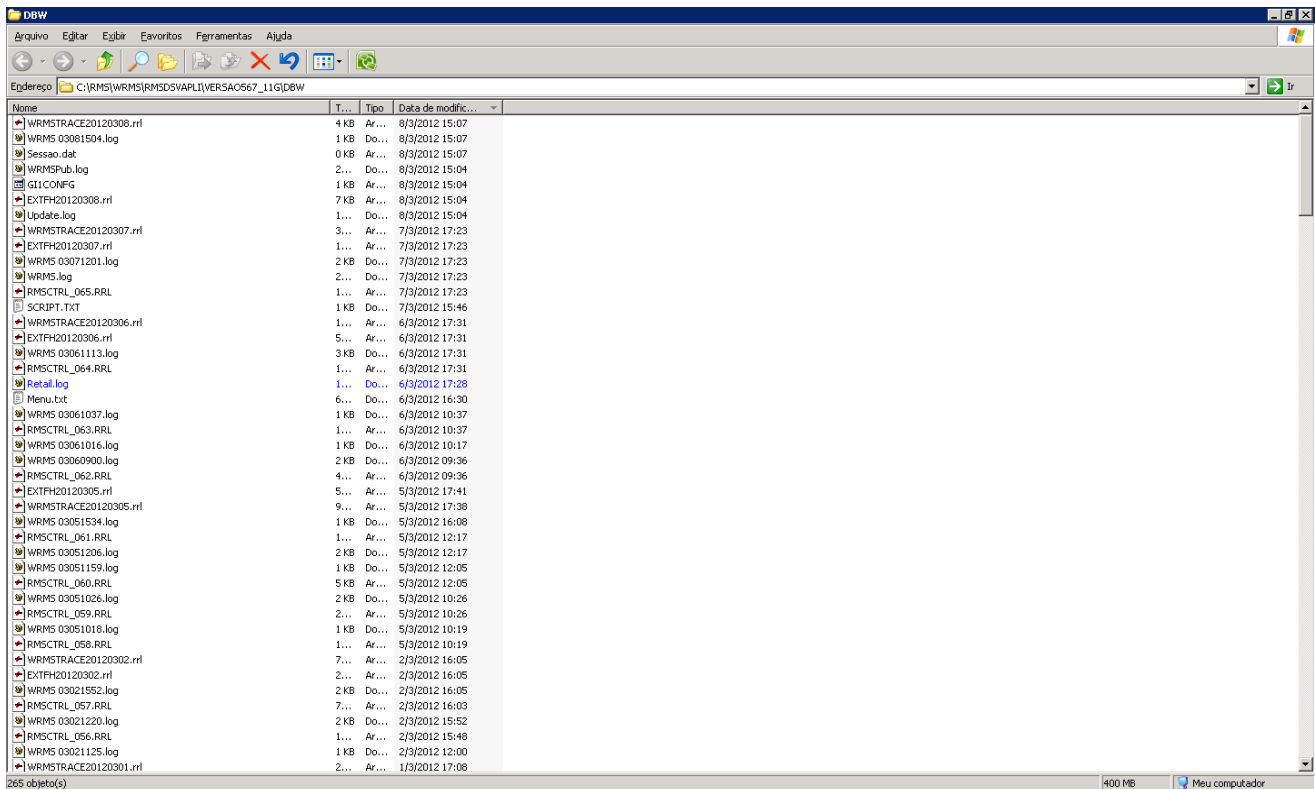
Na aba “Diretórios” será exibido o caminho da área DBW, bem como outras áreas do RMS.



**Digite o caminho da área DBW** no Executar ou no Explorer.



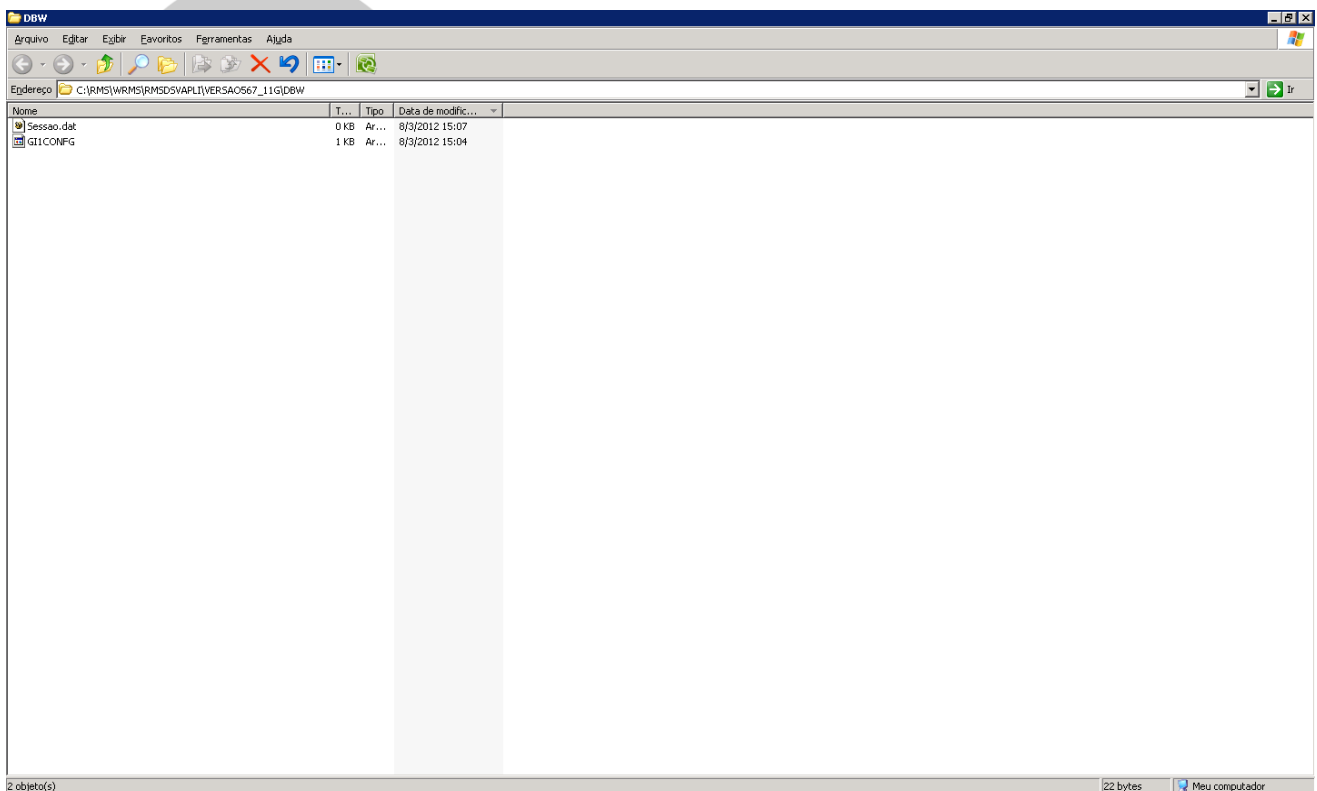
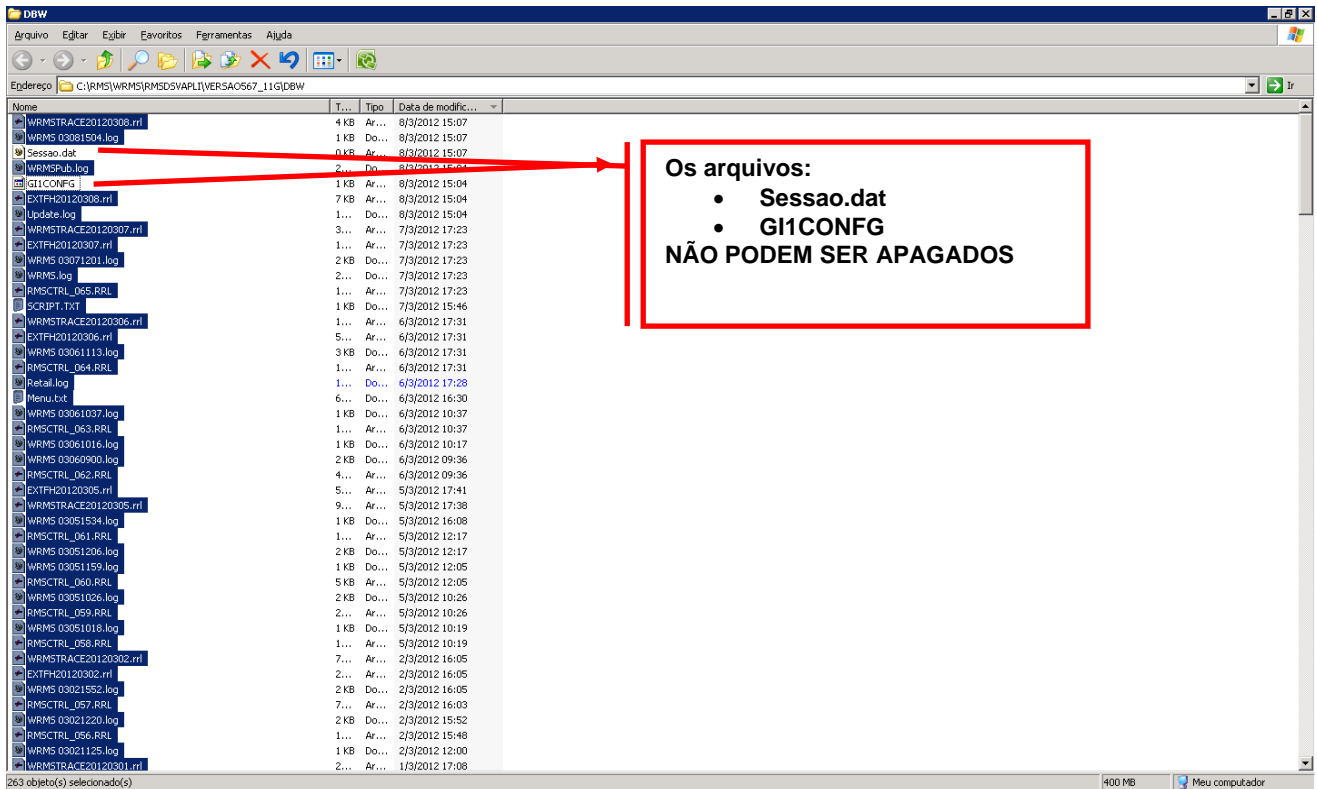
## Área DBW



LIMPE os arquivos da DBW antes do início do processo de geração dos log's que serão gravados nesta área.

Marque todos os arquivos com exceção do Sessao.dat e G11CONFIG e apague da pasta.





- Gerar o processo **com os logs ligados** para gravação nesta área (DBW).
- Enviar **todos os logs** gerados nesta área.
- Enviar junto com os logs **todos os prints de tela** gerados durante o processo.

## ATENÇÃO:

Depois de concluir o processo de geração e envio dos logs, desabilitar as opções marcadas no início, uma vez que a ativação do log influencia no desempenho do sistema.

## Print's de tela gerados durante o processo da ocorrência

- Descreva o motivo da abertura do INCIDENTE.
- Ative os logs conforme detalhado no tópico anterior.
- Printe TODAS as telas geradas, uma a uma, durante o processo demonstrando as ocorrências, uma a uma.

## EXEMPLO:

Problema ao gerar nota fiscal eletrônica pelo Faturamento Online.

1 – Entrar no faturamento online VGFMFATU versão 5.67.55, veja tela abaixo:

The screenshot shows a Windows XP virtual machine window titled "WINDOWSXP (Snapshot 1) [Executando] - Oracle VM VirtualBox". The application is "Gerenciamento de Pedidos" (Order Management) with a menu bar including F3 (Fim), F2 (Alterar), F4 (Romaneio), F5 (Suspensos), F6 (Incluir), F7 (Emitir NF), F9 (Reemissão), F10 (Cancelar), F8 (Orçamento), ShF5 (Filtrar), and ShF9 (Mais). The main window has a header with "G-RMS Retail" and "Consulta" tabs. Below the header, there are input fields for "Representante" (F-Superv.-\*), "Filial de Origem" (19 RMS SOFTWARE - LOJA 01), and "Agenda" (2 VENDAS BALCAO). A table with the following columns is displayed: Pedido, Agenda, Venda, Romaneio, Destinatário, Valor Total, Representante, Data, and Situação. The table is currently empty. At the bottom of the window, a status bar shows "FERNANDO 1-9 VGFMFATU 5.67.55" and system information "L CAPS NUM 13/7/2010".

2 – Neste momento digitar os dados do cliente que está sendo faturada a nota fiscal:

Aplicativos Locais Sistema

WINDOWSXP (Snapshot 1) [Executando] - Oracle VM VirtualBox

Máquina Dispositivos Ajuda (H)

Gerenciamento de Pedidos

F3 F2 F4 F5 F6 F7 F9 F10 F8 ShF5 ShF9  
Fim Alterar Romaneio Suspenso Incluir Emitir NF Reemissão Cancelar Orçamento Filtrar Mais

G-RMS Retail Consulta Pedidos

**Cliente Varejo**

Representante: 276-3 REPRESENTATE PADRAO Agenda: 2 VENDAS BALCAO

Filial de Venda: 1-9 RMS SOFTWARE - LOJA 01 Data Emissão: 13/07/10 Pedido: 0

Destino: 1434-6 NESTLE BRASIL LTDA CNPJ / CPF: 60.409.075/0100-34 Razão Social: NESTLE BRASIL LTDA

Limite: 20.000,00 Saldo: 2.000,00 Faturamento: 21,15 Disponível: 17.978,85

Endereço: EST.DOS ALVARENGAS 630 PRÉDIO 8/9 Bairro: ALVARENGAS

Cidade: SAO BERNARDO DO CAMPO UF: SP CEP: 9850550 Inscrição Estadual: 635079337116 R.G.:

Frete: 1 Transportadora: Condição de Pagamento: 7 DATA DE EMISSAO

Observação:

F4 - Gravar F3 - Cancelar

Aguardando Seleção na Consulta...

FERNANDO 1-9 VGMFATU 5.67.55 L CAPS NUM 13/7/2010

3 – Próximo passo: digitar os itens e sair desta tela para salvar o pedido:

Aplicativos Locais Sistema

WINDOWSXP (Snapshot 1) [Executando] - Oracle VM VirtualBox

Máquina Dispositivos Ajuda (H)

Faturamento

F3 F4 F5 ShF9  
Fim Config. Porta Multiplicador Últ. Entrada

G-RMS Retail Faturamento Emissão de Notas Fiscais

Dados Adicionais

Representante: 276-3 REPRESENTATE PADRAO Agenda: 2 VENDAS BALCAO Pedido: 2645

Origem: 1-9 RMS SOFTWARE - LOJA 01 Filial de Venda: 1-9 RMS SOFTWARE - LOJA 01

Destino: 1434-6 NESTLE BRASIL LTDA CNPJ / CPF: 60409075010034 Data: 13/07/10

| Código | Descrição | Emb | Quant | Pagto | Desconto | Unitário | Total | Subst. |
|--------|-----------|-----|-------|-------|----------|----------|-------|--------|
| S1     | TOMATE KG | KG  | 1     | 1,000 | 7        | 0,00     | 1,82  | 1,82   |

Produto Ean13 Dun 14 Utilização de scanner

**Total com impostos: 1,82**

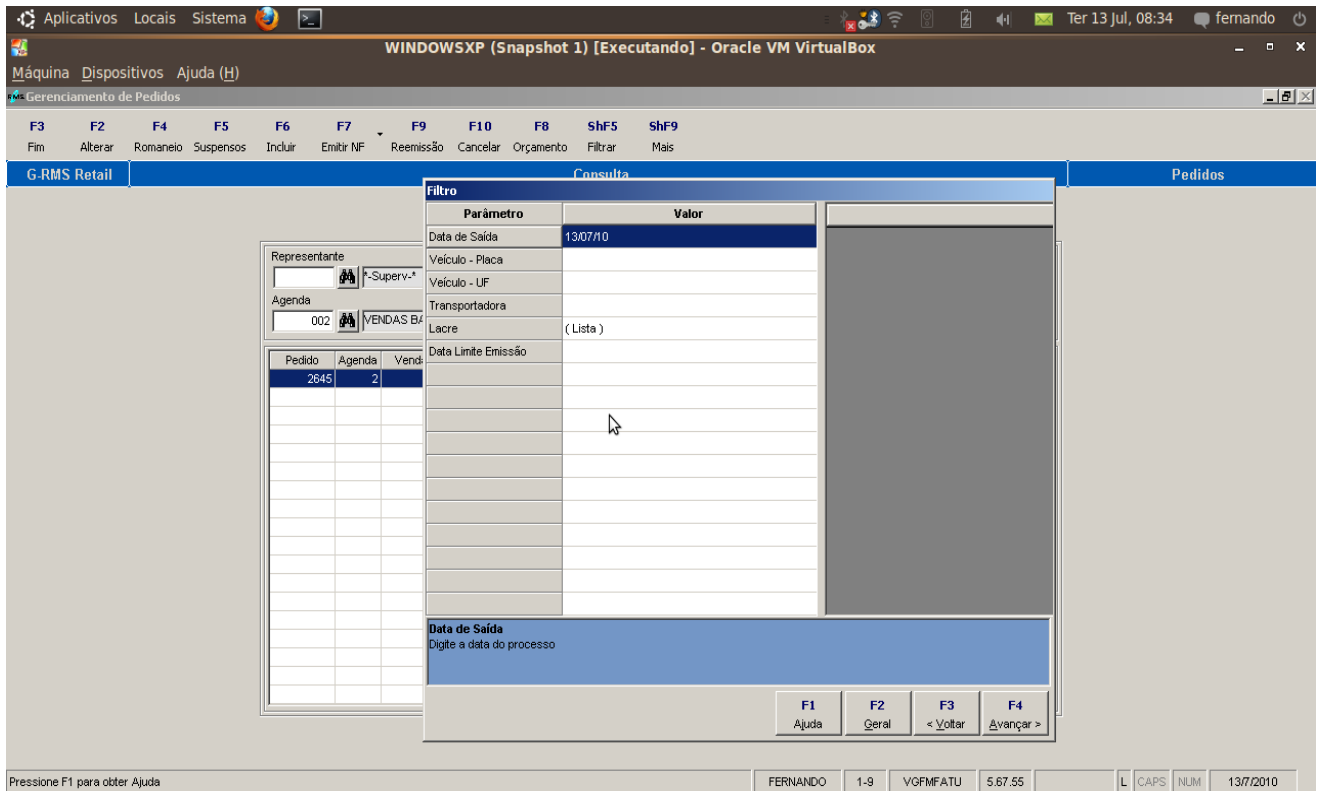
| Tipo    | Produto | Qtde. Pedida | Qtde. Faturada | Pagto | Desc. (%) | Preço | Total Faturado | Figura |
|---------|---------|--------------|----------------|-------|-----------|-------|----------------|--------|
| Unidade |         | 0,000        | 0,000          |       | 0,00      | 0,00  |                |        |

Descrição Produto Embalagem Estoque

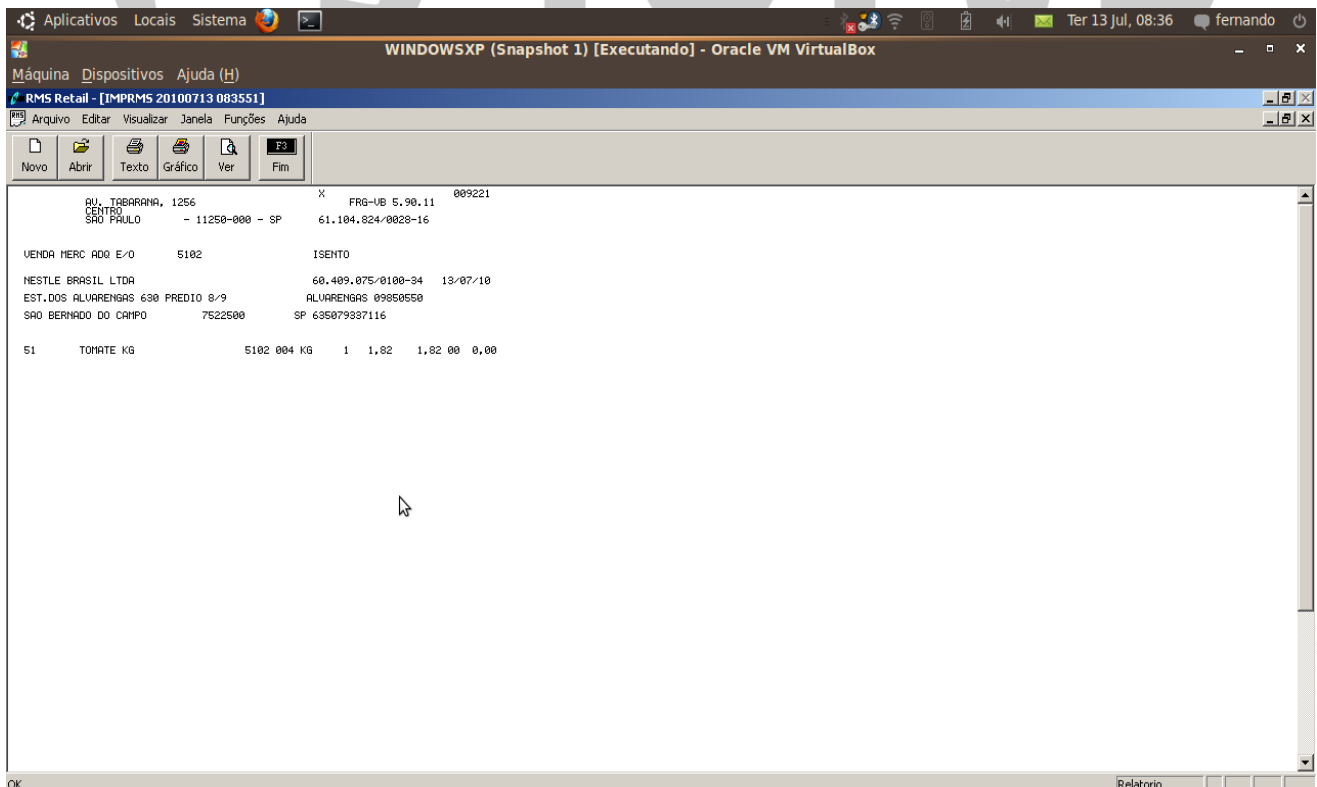
Pressione F1 para obter Ajuda

FERNANDO 1-9 VGMFAT2 5.67.126 L CAPS NUM 13/7/2010

#### 4 – Agora emitir a nota:



5 – Neste momento deveria gerar nota fiscal eletrônica (apresentando uma mensagem que a “nota fiscal eletrônica foi transmitida com sucesso”), porém **está gerando nota fiscal em papel**:



## Envio da Evidência

- Compacte com o WINZIP ou WINRAR todos os arquivos da DBW e este documento
- Efetue o UPLOAD da evidencia no sistema de SS WEB( <http://rms-ssa-sup02/rmswss> )
- Desabilite o LOG do sistema, desmarcando as 3 primeiras opções em Opções do Usuário no menu do WRMS

## Análise do Suporte

Com as **telas geradas de todo o processo** que gerou o INCIDENTE, acompanhadas **de todas as informações gravadas no sistema (geração do s log's)** é possível uma **análise completa e detalhada** de todos os aspectos existentes na Base e na execução do processo que geram o INCIDENTE.

## Rejeição

- O chamado é aberto em função de uma determinada ocorrência.
- O chamado **só deve ser rejeitado** enquanto o **incidente** que causou a abertura **não for resolvido**.
- Neste caso, a **rejeição** deve ter como **anexo** o doc com **todas as evidências e os log's** conforme **explicado anteriormente**.
- Quando a ocorrência **que causou a abertura** do chamado for **resolvida** este deve ser **ENCERRADO**.
- Caso **OUTRO INCIDENTE** ocorra **com o mesmo programa** no chamado atendido, **deve ser ABERTO UM NOVO CHAMADO** para atender a nova ocorrência.

## Fechamento do Chamado

- Os chamados atendidos seguem para o cliente com a descrição da orientação e/ou pacote.
- Estes devem ser baixados da BBS e validados pelo cliente.
- Com a resolução do chamado, este deve ser ENCERRADO com status AGUARDANDO CONFIRMAÇÃO DE ENCERRAMENTO.
- Os chamados com status AGUARDANDO CONFIRMAÇÃO DE ENCERRAMENTO devem ser CONFIRMADOS no para que sejam realmente finalizados.

