



Legenda do status do SLA - Parâmetro MV_TKLGSLA

Produto	:	Microsiga Protheus® Call Center - Versão 11			
Chamado	:	TICGSN	Data da publicação	:	17/01/14
País(es)	:	Todos	Banco(s) de Dados	:	Todos

! *Importante*

Esta melhoria depende de execução do *update* de base **U_UPDTMK73**, conforme **Procedimentos para Implementação**.

Criado novo parâmetro **MV_TKLGSLA** para ser utilizado pela rotina do **Service Desk (TMKA510A)**, com o objetivo de definir se as legendas do *status* do SLA (%SLA e Hr.SLA) irão considerar as horas definidas no turno de trabalho no momento do cálculo, caso contrário, continuará a calcular o tempo do vencimento do SLA pelas horas corridas.

Procedimentos para Implementação

! *Importante*

Antes de executar o compatibilizador **UPDTMK73** é imprescindível:

- Realizar o *backup* da base de dados do produto que será executado o compatibilizador (diretório **\PROTHEUS11_DATA\DATA**) e dos dicionários de dados SXs (diretório **\PROTHEUS11_DATA\SYSTEM**).
- Os diretórios acima mencionados correspondem à **instalação padrão** do Protheus, portanto, devem ser alterados conforme o produto instalado na empresa.
- Essa rotina deve ser executada em **modo exclusivo**, ou seja, nenhum usuário deve estar utilizando o sistema.
- Se os dicionários de dados possuírem índices personalizados (criados pelo usuário), antes de executar o compatibilizador, certifique-se de que estão identificados pelo *nickname*. Caso o compatibilizador necessite criar índices, irá adicioná-los a partir da ordem original instalada pelo Protheus, o que poderá sobrescrever índices personalizados, caso não estejam identificados pelo *nickname*.
- O compatibilizador deve ser executado com a **Integridade Referencial desativada***.

Atenção

O procedimento a seguir deve ser realizado por um profissional qualificado como Administrador de Banco de Dados (DBA) ou equivalente!

A ativação indevida da Integridade Referencial pode alterar drasticamente o relacionamento entre tabelas no banco de dados. Portanto, antes de utilizá-la, observe atentamente os procedimentos a seguir:

- i. No **Configurador (SIGACFG)**, veja se a empresa utiliza Integridade Referencial, selecionando a opção **Integridade/Verificação (APCFG60A)**.
- ii. Se **não há** Integridade Referencial **ativa**, são relacionadas em uma nova janela todas as empresas e filiais cadastradas para o sistema e nenhuma delas estarão selecionadas. Neste caso, **E SOMENTE NESTE, não é necessário** qualquer outro procedimento de **ativação ou desativação** de integridade, basta finalizar a verificação e aplicar normalmente o compatibilizador, conforme instruções.
- iii. **Se há** Integridade Referencial **ativa** em **todas as empresas e filiais**, é exibida uma mensagem na janela **Verificação de relacionamento entre tabelas**. Confirme a mensagem para que a verificação seja concluída, **ou**;
- iv. **Se há** Integridade Referencial **ativa** em **uma ou mais empresas**, que não na sua totalidade, são relacionadas em uma nova janela todas as empresas e filiais cadastradas para o sistema e, somente, a(s) que possui(em) integridade está(arão) selecionada(s). Anote qual(is) empresa(s) e/ou filial(is) possui(em) a integridade ativada e reserve esta anotação para posterior consulta na reativação (ou ainda, contate nosso Help Desk Framework para informações quanto a um arquivo que contém essa informação).
- v. Nestes casos descritos nos itens **“iii”** ou **“iv”**, **E SOMENTE NESTES CASOS**, é necessário **desativar** tal integridade, selecionando a opção **Integridade/ Desativar (APCFG60D)**.
- vi. Quando desativada a Integridade Referencial, execute o compatibilizador, conforme instruções.
- vii. Aplicado o compatibilizador, a Integridade Referencial deve ser reativada, **SE E SOMENTE SE tiver sido desativada**, através da opção **Integridade/Ativar (APCFG60)**. Para isso, tenha em mãos as informações da(s) empresa(s) e/ou filial(is) que possuía(m) ativação da integridade, selecione-a(s) novamente e confirme a ativação.

Contate o Help Desk Framework EM CASO DE DÚVIDAS!



1. Em **ByYou Smart Client**, digite **U_UPDTMK73** no campo **Programa Inicial**.
2. Clique em **OK** para continuar.
3. Após a confirmação é exibida uma tela para a seleção da empresa em que o dicionário de dados será modificado.
4. Ao confirmar é exibida uma mensagem de advertência sobre o *backup* e a necessidade de sua execução em **modo exclusivo**.
5. Clique em **Processar** para iniciar o processamento. O primeiro passo da execução é a preparação dos arquivos.
É apresentada uma mensagem explicativa na tela.
6. Em seguida, é exibida a janela **Atualização concluída** com o histórico (*log*) de todas as atualizações processadas. Nesse *log* de atualização são apresentados somente os campos atualizados pelo programa. O compatibilizador cria os campos que ainda não existem no dicionário de dados.
7. Clique em **Gravar** para salvar o histórico (*log*) apresentado.
8. Clique em **OK** para encerrar o processamento.

Atualizações do compatibilizador

1. Criação de **Parâmetros** no arquivo **SX6 – Parâmetros**:

Nome da Variável	MV_TKLGSLA
Tipo	Lógico
Descrição	Define se as legendas de <i>status</i> do SLA na janela do <i>Service Desk</i> irão considerar as horas do turno de trabalho no momento do cálculo.
Valor Padrão	.F.



Procedimentos para Utilização

! Importante

Para a utilização desta melhoria, será necessário que algum grupo de atendimento esteja devidamente configurado com um turno de trabalho (GPEA080) e com uma tabela de horário padrão (PONA080) definida.

No exemplo abaixo será utilizado um turno de trabalho de 8 horas, sendo:
 1ª Entrada: **08h00** – 1ª Saída: **12h00** – 2ª Entrada: **13h30** – 2ª Saída: **17h30**

Exemplo:

1. No **Configurador (SIGACFG)** acesse **Ambientes/Cadastros/Parâmetros (CFGX017)** e altere o conteúdo do parâmetro **MV_TKLGSLA** para **.T**.
2. Altere a data/hora do sistema operacional para o dia 16/01/14 as 09h00.
3. No **Call Center (SIGATMK)** acesse **Atendimento/Service Desk (TMKA510A)** e em seguida inclua um chamado informando uma criticidade “Crítica – 8 horas” por exemplo. Verifique que o vencimento do SLA será dia 17/01/14 as 09h00.
4. Agora altere a hora do sistema operacional para as 16h30.
5. Acesse **Atendimento/Service Desk (TMKA510A)** e verifique que a legenda “**Hr. SLA**” ficou com o valor de “**02:00**” e a legenda “**% SLA**” ficou com o valor de “**75.00**”.

Informações Técnicas

Tabelas Utilizadas	ADE - Chamados de Help Desk SK5 - Registros de SLA correntes SUO - Grupo de Atendimento SK6 - Contrato de SLA, SR6 Turnos de Trabalho SPJ - Tab. Horário Padrão
Funções Envolvidas	TMKA510A – Service Desk GPEA080 – Turno de Trabalho PONA080 – Tab. Horário Padrão
Sistemas Operacionais	Windows®/Linux®