

## Novo Parâmetro MV\_TMKTCPH

|                 |   |                           |                     |
|-----------------|---|---------------------------|---------------------|
| <b>Produto</b>  | : Microsiga Protheus® Call Center – Versão 10 | <b>Data da publicação</b> | : 21/02/13          |
| <b>Chamado</b>  | : TGKXRY                                      | <b>Banco(s) de Dados</b>  | : Todos relacionais |
| <b>País(es)</b> | : Brasil                                      |                           |                     |

### **Importante**

Esta melhoria depende de execução do *update* de base **UPDTMK62**, conforme **Procedimentos para Implementação**.

Realizada melhoria nas rotinas **Teleatendimento (TMKA503A)** e do **Service Desk (TMKA510A)** com o novo parâmetro **MV\_TMKTCPH** que define o tempo (em minutos) utilizado para liberar um chamado que está em atendimento por outro operador, sendo, o tempo mínimo de 1 minuto e o default de 60 minutos.

## PROCEDIMENTOS PARA IMPLEMENTAÇÃO

Antes de executar o compatibilizador **UPDTMK62** é imprescindível:

- Realizar o *backup* da base de dados do produto que será executado o compatibilizador (PROTHEUS\_DATA\DATA) e dos dicionários de dados SXs (PROTHEUS\_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 estará selecionada. 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 **Microsiga Protheus® TOTVS Smart Client**, digite **U\_UPDTMK62** 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 **Sim** 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.

## PROCEDIMENTOS PARA CONFIGURAÇÃO

1. No **Configurador (SIGACFG)** acesse **Ambientes / Cadastros / Parâmetros (CFGX017)**. Verifique e configure o(s) parâmetro(s) a seguir:

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Nome da Variável</b> | MV_TMKTCH  |
| <b>Tipo</b>             | Numérico   |
| <b>Descrição</b>        | Define o tempo (em minutos) que é utilizado para liberar um chamado que está em atendimento por outro operador. Tempo mínimo: 1 / Default: 60. |
| <b>Valor Padrão</b>     | 60   |

## PROCEDIMENTOS PARA UTILIZAÇÃO

1. No **Configurador (SIGACFG)** acesse **Ambientes / Cadastros / Parâmetros (CFGX017)** e altere o valor do parâmetro MV\_TMKTCH para 10 (minutos), por exemplo.
2. No **Call Center (SIGATMK)** acesse **Atualizações / Atendimento / Teleatendimento (TMKA503A)** ou **Service Desk (TMKA510A)**.
3. Altere um chamado e permaneça na tela do atendimento por mais de 10 minutos, conforme o tempo que foi estipulado no parâmetro.
4. Após 10 minutos, acesse a mesma rotina com um operador diferente e, em seguida, altere o chamado que está sendo manipulado pelo outro operador. O sistema permite a alteração do mesmo chamado, pois, foi ultrapassado o tempo limite estipulado no parâmetro **MV\_TMKTCH**.
5. Faça uma interação no chamado e confirme a alteração.
6. Quando o primeiro operador tentar confirmar a alteração do chamado, o sistema apresenta uma mensagem: *“Este chamado foi alterado por outro operador e não poderá ser manipulado. Caso deseje, feche o chamado e efetue uma nova alteração.”*

## INFORMAÇÕES TÉCNICAS

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Tabelas Utilizadas</b>    | ADE – Chamados de Help Desk.                            |
| <b>Funções Envolvidas</b>    | TMKA503A – Teleatendimento.<br>TMKA510A – Service Desk. |
| <b>Sistemas Operacionais</b> | Windows®/Linux®.  |