

Rinnai

#2



Lembrando a missão do TI

“

FACILITAR
SOLUÇÕES E A
INTEGRAÇÃO ENTRE
OS DEPARTAMENTOS
E GARANTIR A
CONTINUIDADE DOS
NEGÓCIOS

Você sabia?



Conforme adiantamos no primeiro boletim, aumentamos a velocidade do link de fibra ótica da internet, de 10MBp/S para 40MBp/S, **sem qualquer custo adicional** para a empresa. O link já está em operação.

Atualmente a internet é uma ferramenta essencial para a Rinnai, tendo em vista que todos os pedidos de vendas são inseridos pelo SalesForce e integrado no Datasul via internet.

Você sabia?



Foi realizado durante as férias coletivas um processo de dump/load do banco de dados, após o processo o desempenho no sistema melhorou, o cálculo do preço médio que levava até 5 horas, agora estão sendo feito em 1h30min, por exemplo.

Com a redução deste tempo, é possível melhorar a eficiência do fechamento, e executar o cálculo do médio durante o expediente, diminuindo e interferência nas demais rotinas da empresa.

Você sabia?



O setor de TI cadastrou recentemente quase 1000 fotos dos itens comercializados como peças, e elas podem ser acessado por qualquer usuário Datasul, através no programa EN0703



Atualmente estamos desenvolvendo um programa para realizar a conferência dos itens despachados com fotos, evitando assim erros de remessa ao cliente.



Indicadores

Disponibilidade / Tickets

1

Rinnai[®]

Disponibilidade de Sistema

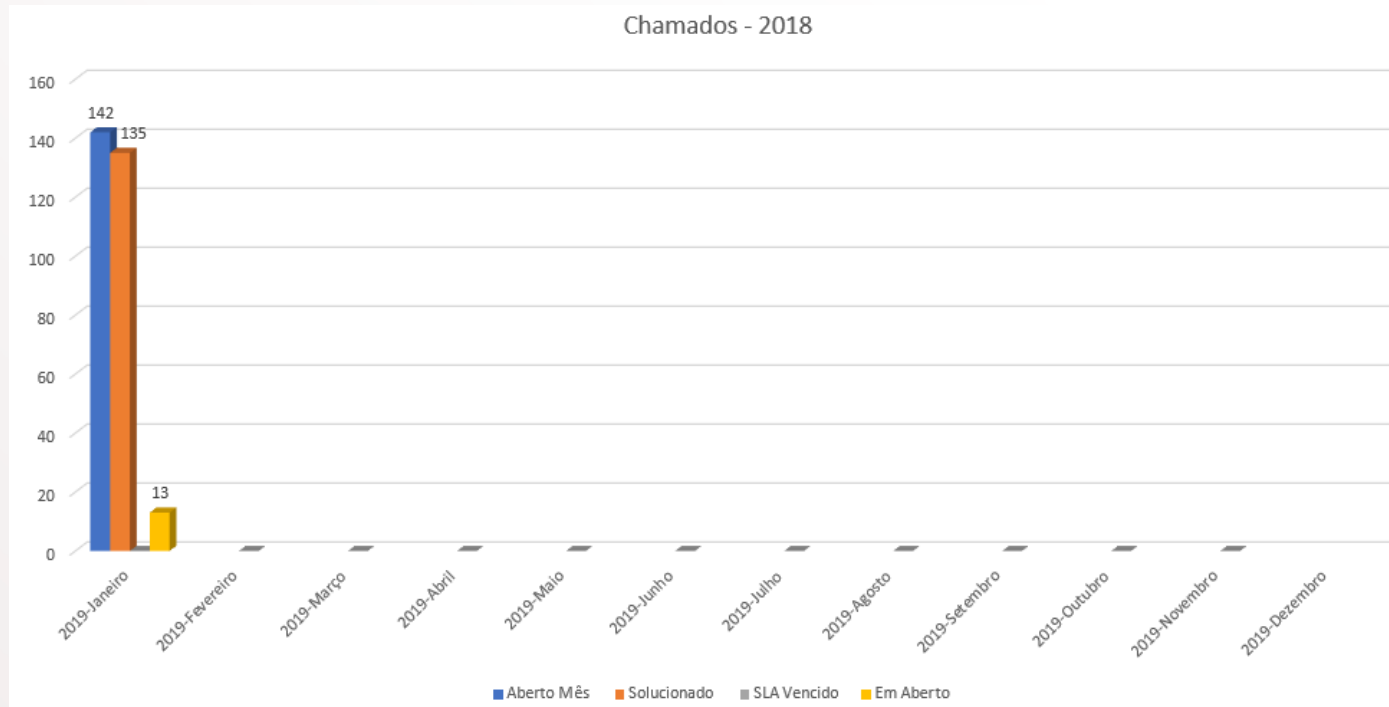
MÊS	DIAS	TOTAIS HORAS/MÊS	DIAS ÚTEIS	TOTAIS HORAS EXPEDIENTE/MÊS*	INDISPONIBILIDADE CONTROLADA (MANUTENÇÃO FORA DE EXPEDIENTE)**	SISTEMA INDISPONIVEL EM HORÁRIO DE EXPEDIENTE**	% TEMPO DISPONÍVEL NO MÊS	% TEMPO DISPONÍVEL EM HORÁRIO COMERCIAL
JAN	31	744	22	264	0,00	0,00	100,000%	100,000%
FEV	28	672						
MAR	31	744						
ABR	30	720						
MAI	31	744						
JUN	30	720						
JUL	31	744						
AGO	31	744						
SET	30	720						
OUT	31	744						
NOV	30	720						
DEZ	31	744						
TOTAL	365	8760	22	264	0,00	0,00	100,000%	100,000%

Tickets

Indicadores Chamados - 2019

Chamados em aberto 31.12.2018 **6**

	Aberto Mês	Solucionado	SLA Vencido	Em Aberto
2019-Janeiro	142	135	0	13



SATISFAÇÃO DO CLIENTE

100%

Classificações Boas	Classificações ruins	Pesquisas enviadas	Taxa de respostas
61	0	135	45%

8

Rinnai



Dicas

Etiqueta no uso de e-mail

2

Rinnai[®]

Dicas de uso na utilização de e-mails



Ao redigir uma mensagem, evite escrevê-la com caixa alta (Caps Lock).



Atenção ao utilizar o auto completar do endereço de destino, é comum enviarmos mensagens à destinatário errado sem percebermos.



Ao responder um e-email enviado para geral@rinnai.com.br, responda “para todos” somente em caso de necessidade, caso não seja necessário, responda somente para o remetente.



Use um assunto claro, Muitas vezes as pessoas decidem se vão ou não abrir um e-mail de acordo com o que está no assunto.

Dicas de uso na utilização de e-mails



Adicione o endereço de e-mail após escrever, isso evita o envio de mensagens inacabadas.



Cuidado com o humor, o humor pode ser uma ótima ferramenta para descontrair, mas, quando usado no e-mail, ele pode perder o tom e o contexto.



Modere nos pontos de exclamação, o uso exagerado pode parecer demasiado emocional ou mesmo imaturo.



Prefira saudações profissionais, Algumas expressões são muito coloquiais, como “E aí” e “Beleza”. Às vezes essas expressões que usamos no dia a dia não caem bem em um e-mail. Prefira referências mais formais, como um “Oi” ou “Olá”.

Dicas de uso na utilização do telefone

Códigos de operação das facilidades da central telefônica A tabela a seguir apresenta as principais facilidades da central telefônica e seus códigos de execução.

- ✓ Repetir a última ligação externa realizada **##**
- ✓ Repetir a última ligação interna realizada **#1***
- ✓ Ouvir o último número externo que chamou **#2***
- ✓ Chamar o último número externo que chamou **#2****
- ✓ Ouvir o último número interno que chamou **#67**
- ✓ Chamar o último número interno que chamou **#67***
- ✓ Ativar Rechamada **flash + #22**
- ✓ Cancelar Rechamada **#21***
- ✓ Estaciona chamada **flash + 7**
- ✓ Captura geral **55**
- ✓ Captura chamada de ramal **#5 + nº ramal**
- ✓ Ouve hora certa ***30***



A control room with multiple large monitors displaying data and charts. The monitors are arranged in a wall, and a person's hand is visible pointing at one of the screens. The room has large windows on the left side.

Avisos

3

Rinnai[®]

Avisos



No próximo mês iremos iniciar a manutenção preventiva anual de computadores, em breve será enviado o cronograma, atenção às datas sugeridas.



Foram atualizados dois pacotes no Datasul, verificar se seus programas sofreram alterações. Testar no ambiente de homologação. <http://ogushi:8280/menu-html>



Foi criado um novo ramal para o TI.

- Jean Marcel 650
- Luis Henrique 677
- Renato Silva 614
- Ronaldo Lopes 613



OBRIIGADO