

# Configuração de SLA

## Índice

- 1 Visão geral
- 2 Cadastrando SLA
- 3
- 4 Controlando SLA

## Visão geral

SLA é a sigla de Service Level Agreement, que significa “Acordo de Nível de Serviço - ANS”, na tradução para o português. No MK Solutions, o SLA tem o objetivo de definir o tempo máximo que será destinado para cada processo a ser executado pela equipe do provedor, assim gerando controles destes tempos para a garantia de execução no tempo previsto.

## Cadastrando SLA

Para utilizar o controle de SLA, o primeiro passo é realizar o cadastro das tabelas de SLA. Nestas tabelas será definido o tempo máximo permitido para cada tipo de serviço.

**ACESSO:** Configurações Menu Workspace SLA

The screenshot displays the 'SLA - Painel - Configuração' interface. A 'Novo SLA' dialog box is centered, with fields for 'Código' and 'Descrição'. Below these are input fields for 'Tempo Preventiva (hr)', 'Tempo Emergencial (hr)', 'Tempo Corretiva (hr)', 'Tempo Dúvida (hr)', 'Tempo Outros (hr)', and 'Tempo Ativação (hr)'. There is also a checkbox for 'Controlar horas úteis' and a 'Perfil Hora Útil' dropdown menu. A green checkmark icon is visible at the bottom right of the dialog box. In the background, a table lists existing SLA configurations with columns: 'Código', 'Descrição', 'Tipo de', 'Preventiva...', 'Dúvida', 'Ativação', 'Emergencial', 'Corretiva', 'Outros', and 'Perfil de horas'. A red box highlights the 'SLA' option in the left sidebar, and another red box highlights a '+' icon at the bottom right of the main panel.

Neste local, o operador deverá informar:

- **Descrição:** Identificação da tabela de SLA. Exemplo: Você pode ter uma tabela de SLA para pessoas físicas e outra para pessoas jurídicas.
- **Tempo preventiva:** Tempo máximo permitido, em horas, para trabalhos preventivos. Por exemplo a troca de um equipamento na rede.
- **Tempo emergencial:** Tempo máximo permitido em horas para atendimentos emergenciais. Por exemplo, cliente informa que está sem internet.
- **Tempo corretiva:** Tempo máximo permitido em horas para atendimentos corretivos. Por exemplo, cliente está com internet lenta ou ocorreu algum problema na rede.
- **Tempo dúvida:** Tempo máximo permitido em horas para atendimentos em que o cliente está com dúvidas. Por exemplo, precisa de informações sobre seu boleto.
- **Tempo ativação:** Tempo máximo permitido em horas para ativar o cliente. Será utilizado em atendimentos de uma nova adesão, por exemplo.
- **Tempo outros:** Neste você pode definir outro tempo que desejar, de acordo com as necessidades do seu provedor.
- **Controlar horas úteis:** Caso assinalar que deseja controlar horas úteis, poderá cadastrar um perfil de hora útil, conforme imagem a seguir (Configurações Menu Workspace SLA -Perfil de Horários)

## Controlando SLA

O próximo passo depois de cadastrar a tabela de SLA é vincular esta tabela de SLA junto ao contrato do cliente (Conforme indicações em [1 - Criar Contrato](#)).

A partir deste momento, todos os atendimentos criados para este contrato terão o controle de SLA, assim como a ordem de serviço vinculada a estes atendimentos.

Você pode consultar o SLA de um atendimento no Menu Workspace Atendimentos painel na coluna SLA.

Código	Nome /	Protocolo	Abertura	Resgate	Cidade	Bairro	Processo	Subprocesso	O.S.	Classificação	SLA
1849	PESSOA 463 CPI	1710.14	02/10/2017 14:56	desativado1048	Santa Cruz do Sul	Aliança	Adesão	Agendamento	Agendada	Dúvida	133%
1508	VANESSA STEIN	1708.437	27/08/2017 11:32	VANESSA SOARES	Candelária	centro	Processo de Impl	Levantamento das	Inexistente	Dúvida	133%
1602	VANESSA CPF: 4	1709.342	12/09/2017 19:25	VANESSA SOARES	Santa Cruz do Sul	Higienópolis	Processo de Impl	Levantamento das	Inexistente	Dúvida	122%
1511	VANESSA STEIN	1708.462	28/08/2017 14:22	Giane	Candelária	centro	Processo de Impl	Levantamento das	Concluído	Reclamação	117%
3726	leticia CPF: 024.	1903.17	01/03/2019 13:27	Tifany	Santa Cruz do Sul	Centro	Luana	Iniciação	Inexistente	Dúvida	63%
1953	PESSOA 13185	1710.149	12/10/2017 17:48	Juliana	Sério	centro	Ativação	Criação de contrati	Inexistente	teste45	63%
1812	JACKSON DE BA	1709.672	29/09/2017 09:55	Giane	Santa Cruz do Sul	Faxinal Merino De	Adesão	Viabilidade	Inexistente	Cliente insatisfe	45%
1562	VANESSA CPF: 4	1709.137	06/09/2017 11:00	Stevenn M.	Santa Cruz do Sul	Higienópolis	Processo de Impl	Levantamento das	Agendada	Dúvida	26%
1555	VANESSA CPF: 4	1709.49	04/09/2017 13:28	VANESSA SOARES	Santa Cruz do Sul	Higienópolis	Processo de Impl	Levantamento das	Concluído	Dúvida	13%
1738	PESSOA 525 CPI	1709.556	19/09/2017 18:00	VANESSA SOARES	Sério	centro	Elis treinamento	abrir OS	Agendada	Reclamação	***

### Observação

- Caso tenha iniciado o controle de SLA agora e já possui contratos cadastrados no sistema, pode solicitar a nossa equipe para que seja vinculado a tabela de SLA em massa nos seus contratos.
- Uma OS somente terá controle de SLA caso tenha sido criada a partir de um atendimento e seu SLA seguirá o mesmo SLA do atendimento.
- Caso no painel de atendimento ou painel de OS na coluna SLA esteja apresentando \*\*\*, significa que está sem controle de SLA, provavelmente devido a não ter um contrato com tabela de SLA associado.