

# Perguntas frequentes

Abaixo segue uma lista das principais dúvidas com relação a customização de etiquetas/relatórios no sistema.

- É possível editar qualquer relatório do sistema?

**Não.** Alguns tipos de relatório não são disponíveis para edição, como é o caso dos relatórios disponíveis no menu Relatórios > Relatórios Gerais. Estes relatórios necessitam de alterações pela equipe de programação.

- Como eu sei o nome do relatório que estou abrindo?

Ao clicar no neste link você será redirecionado para uma página onde mostra como descobrir o nome do relatório em questão.

- Quais são os conhecimentos necessários para a criação e customização de relatórios no sistema?

Estar ambientado com ferramentas de criação/edição de relatórios, ter conhecimento intermediário de *SQL (Structured Query Language)*.

- Como são solicitadas e organizadas as alterações feitas pelos clientes?

As solicitações de **relatórios** podem ser advindas de atendimento na ferramenta de suporte, ligação, email, etc. Já as solicitações de customização para **etiquetas** devem ser feitas através **deste formulário**.

Todas as solicitações de relatórios e etiquetas devem ser replicadas para o **quadro de Customizações** do Trello. No caso das etiquetas temos também uma planilha para controle, entretanto ela é disponibilizada apenas para os responsáveis pelas customizações.

- 

## O que fazer caso não entenda a solicitação do cliente?

Caso a solicitação do cliente tenha ficado confusa, pode estar entrando em contato com o mesmo para maiores detalhes a respeito da mudança solicitada. Em algumas situações é interessante solicitar ao cliente que nos envie um exemplo de relatório para facilitar o entendimento.

- 

## O que fazer caso o cliente solicite um novo tipo de relatório?

Primeiro, devem ser levantadas todas as informações necessárias para este relatório, com no mínimo um relatório de exemplo para que possamos ter uma base do que precisa ser feito. Em seguida deve ser criada uma solicitação no **quadro de Melhorias** do Trello. A solicitação será analisada pela equipe de programação e caso seja viável será implantada no sistema num prazo de **90 dias**.

---

Revision #2

Created Mon, Mar 4, 2019 11:39 AM

Updated Wed, Mar 6, 2019 4:55 PM