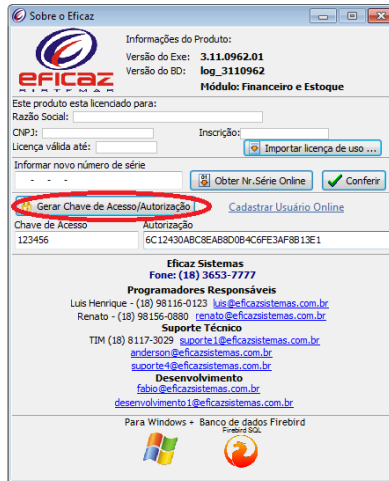


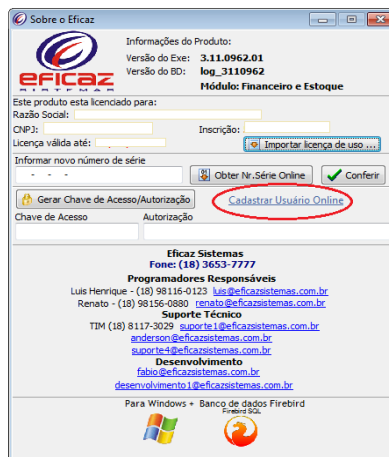
Manual da Área do Cliente

1º Passo - Verificar a versão do sistema, pois este recurso está disponível a partir da versão 3.11.0941.01. Caso não esteja nesta versão, solicitar ao suporte atualização do sistema.

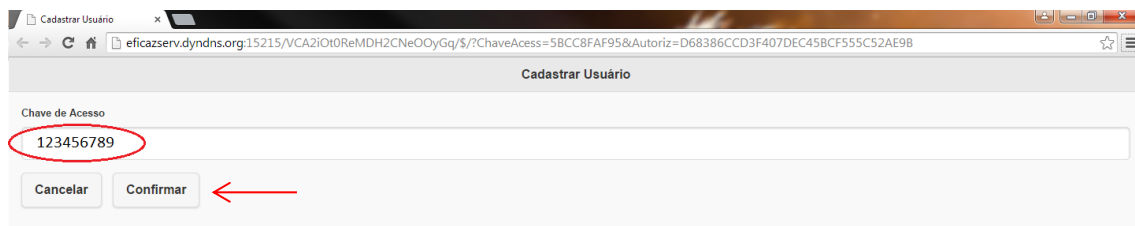
2º Passo – No Eficaz vá até o menu “Ajuda” e posteriormente clique no item “Sobre”. Para que a Chave de acesso seja importada automaticamente para o site clique sobre “Gerar Chave de Acesso/Autorização”:



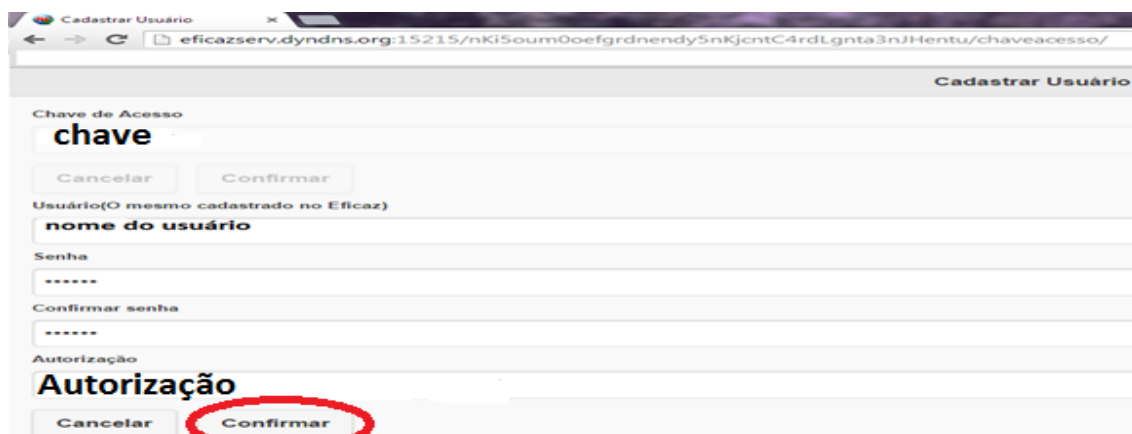
3º Passo - Na mesma tela encontra-se o campo [Cadastrar Usuário Online](#), ao clicar aqui vai abrir o link <http://eficazserv.dyndns.org:15215>



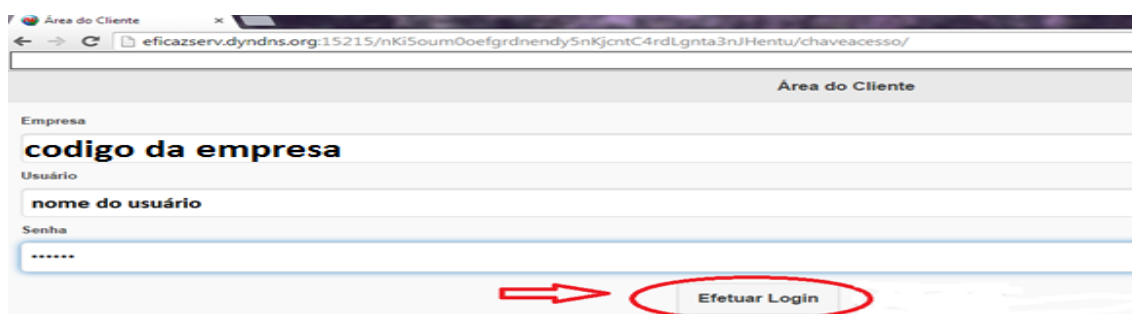
4º Passo – Repare que não é necessário digitar a chave de acesso/autorização (somente será necessário informar a chave caso o cliente tente fazer acesso direto pelo provedor de internet) que aparecesse no 2º passo no cadastro de usuário no site da Eficaz Sistemas e depois clicar em confirmar.



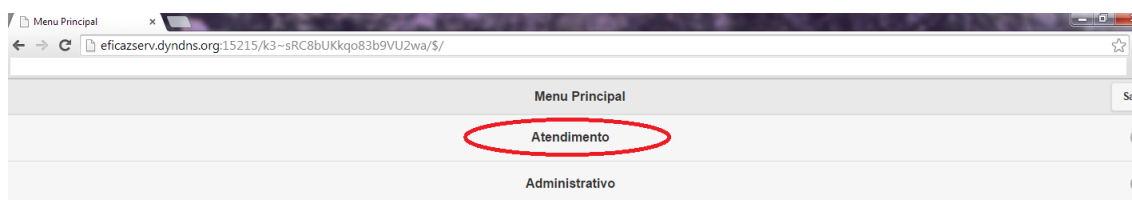
5º Passo – nesta próxima tela será necessário colocar as informações do usuário que está efetuando o cadastro, lembrando que o nome de usuário e senha deve ser o mesmo usado para acessar o eficaz, ao terminar de preencher as informações clicar em confirmar.



6º Passo – Área do Cliente, aqui será necessário informar o código da empresa para qual irá solicitar o atendimento, o nome do usuário e a senha já cadastrada previamente e clicar em Efetuar Login.



7º Passo – Solicitando Atendimento: usando o Menu Principal temos 2 opções como mostra a imagem abaixo, para solicitar atendimento usando o chat, clicar no campo Atendimento.

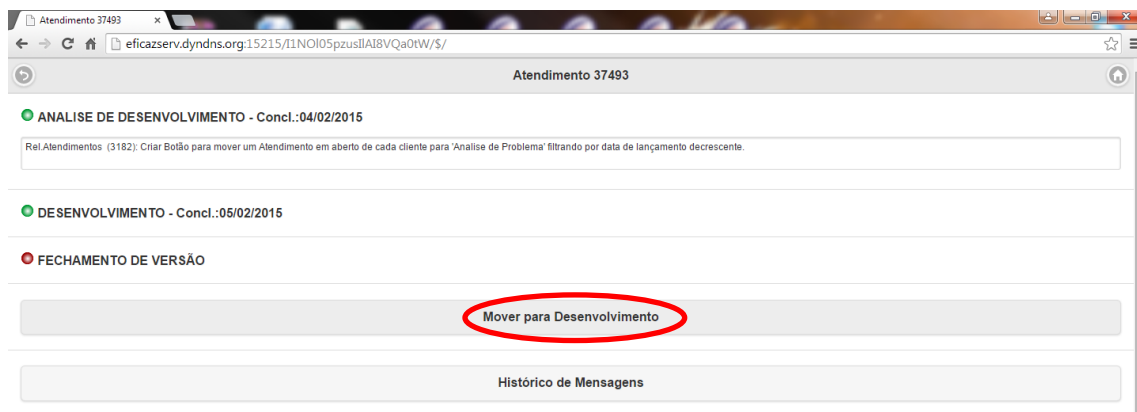


8º Passo – Opções de Filtragem para os Atendimentos: Aberto, Abertos Desenvolvimento, Concluídos e Novos.

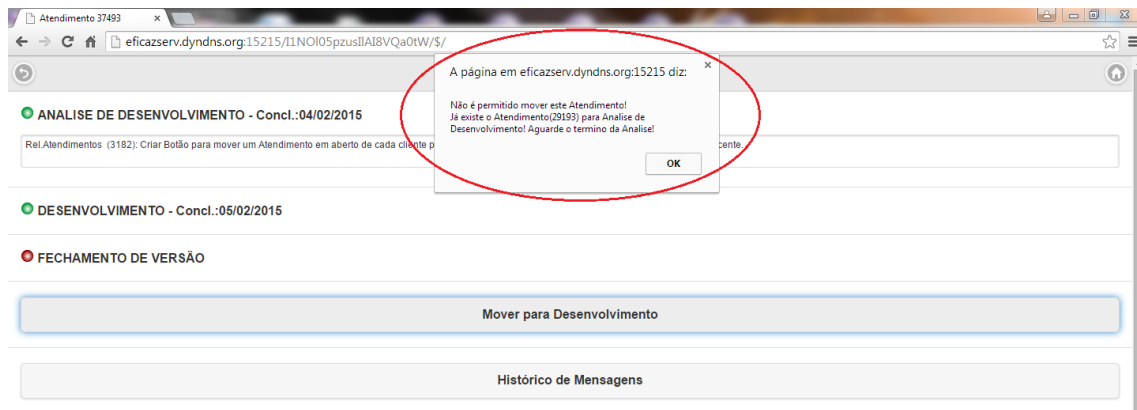


9º Passo – Abertos: você poderá visualizar todos os atendimento que constam em aberto para sua empresa, ou seja, que ainda não foram para Desenvolvimento. Você poderá mover o seu atendimento para Desenvolvimento clicando na seta que aparece na frente do Atendimento e

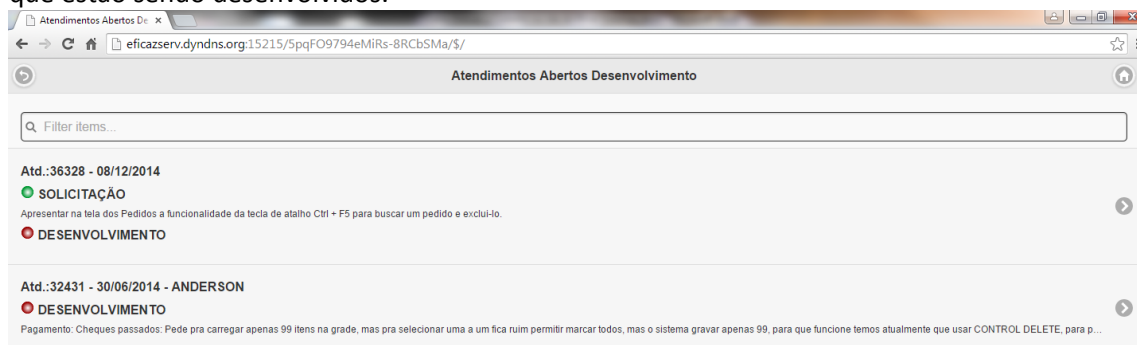
posteriormente clicando sobre “Mover para Desenvolvimento”, porém, sua empresa somente poderá ter um Atendimento em Desenvolvimento, caso precise de um atendimento com maior prioridade você deverá entrar em contato conosco para que possamos substituí-los.



Caso você já tenha um atendimento em Desenvolvimento será retornado uma mensagem para você informando que não é permitido mover o Atendimento.



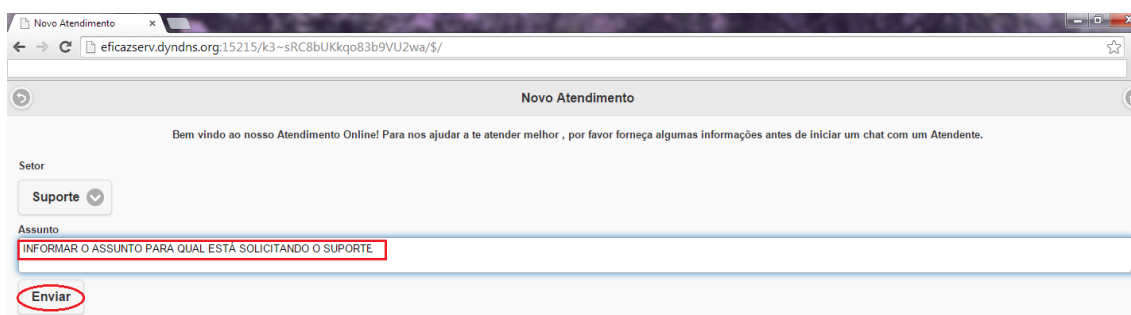
10º Passo – Abertos Desenvolvimento: você poderá visualizar os atendimento da sua empresa que estão sendo desenvolvidos.



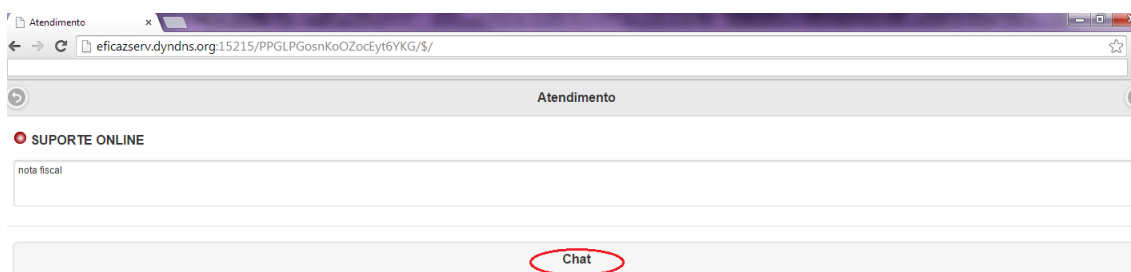
11º Passo – Já em “Concluído” você poderá verificar todos os atendimentos que já foram concluídos para sua empresa, podendo filtrar por “Mês Atual”, “Últimos 6 Meses”, “Últimos 12 Meses” e “Todos”.



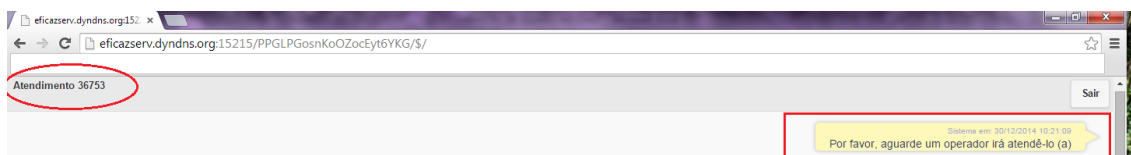
12º Passo – Novo Atendimento: o campo setor já esta fixo em suporte, caso queira relatar um problema ou solicitar algum novo recurso, altere para Desenvolvimento, em ambos os casos é necessário informar o assunto para qual deseja atendimento do suporte e depois clicar em enviar.



13º Passo – Atendimento: Suporte Online vai aparecer o assunto em seguida clicar em chat.



14º Passo – Chat: Após clicar no chat no passo anterior na tela chat vai aparecer o numero do atendimento e uma mensagem dizendo: “Por favor, aguarde um operador irá atendê-lo (a)”.



Observações Finais: Quando um atendimento pelo chat for iniciado, o usuário não conseguirá abrir um novo atendimento até que o chat que foi iniciado esteja completamente concluído.