

Manual de instruções para abertura de chamados

Em função de regras da empresa e com a finalidade de melhorar a qualidade do nosso atendimento, o suporte ao cliente **não será mais realizado** via MSN/Skype/e-mail.

A partir de agora, o cliente deverá se dirigir ao menu "Suporte", localizado na página principal da OraSystems, no endereço da web www.orasystems.com.br, conforme visto abaixo na Figura 1.

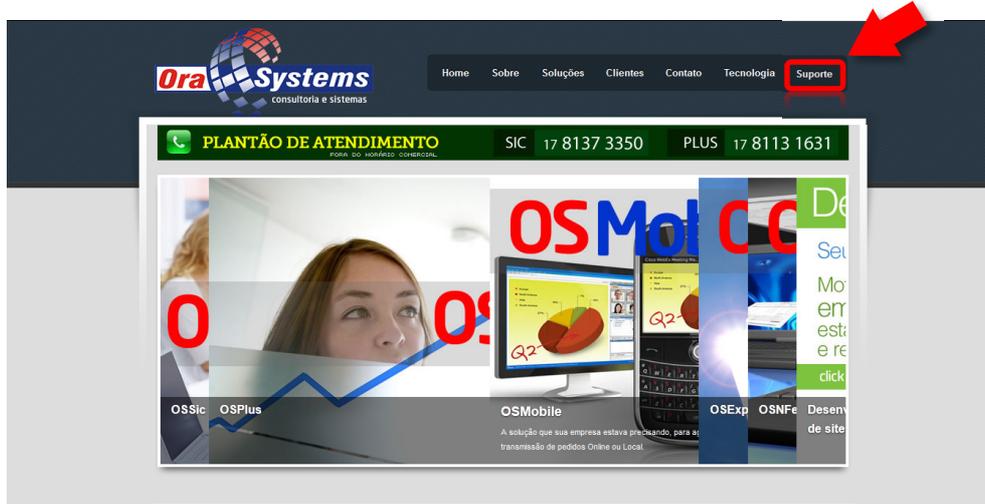


Figura 1

Nesta página, o cliente terá acesso ao login de acesso, onde será informado seu Usuário e Senha, como visto na Figura 2.



Figura 2

Após efetuar o login corretamente, o cliente deverá clicar na opção "Chamados", conforme destacado na Figura 3.



Figura 3

Na Figura 4, é mostrada a página de solicitação e acompanhamento de chamados. Nela, o cliente poderá abrir novos chamados, conforme exemplo abaixo.

The screenshot displays the 'HELP DESK OraSystems' interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Início', 'Base de conhecimento', 'Perfil', 'Menu', and 'Sair'. A red box highlights the 'Abrir um novo chamado' button, and a red arrow points to it. Below the navigation bar, there is a table of tickets with columns: ID do chamado, Atualizado, Cliente, Assunto, Status, N° SOL, Proprietário, and Último remetente. The table contains one row with ID '038-AVH-202N', updated '4 dia(s) 18 hora(s)', client 'MetalPort', subject '* Backup', status 'Respondido', and owner 'leonei'. Below the table, there are filter options for 'Mostrar chamados' (Novo, Respondido, Em progresso, Aguardando resposta, Resolvido, Solicitação criada) and 'Escolher um chamado' (Procurar por: ID do chamado). A yellow 'Executar' button is visible at the bottom right of the filter section.

Figura 4

Conforme podemos ver abaixo, após ser clicado na opção "Abrir um novo chamado", o sistema já irá trazer o nome e e-mail do cliente preenchidos, sendo necessário informar apenas os campos Categoria, Prioridade, Assunto, e em seguida, irá compor uma mensagem descrevendo o problema para o suporte, podendo inclusive anexar documentos a este chamado, tais como um arquivo de texto, bem como uma imagem capturada (Print Screen) da tela. Assim, com estes procedimentos o suporte poderá otimizar o chamado de maneira a atender com a devida atenção e qualidade que o cliente necessita.

Ao concluir o preenchimento dessas informações, o cliente deverá clicar no botão "Enviar chamado", conforme demonstrado na Figura 5.

Criar um novo chamado
Campos obrigatórios estão marcados com *

Nome: *

E-mail: *

Chamado referente a qual sistema? * Sic

Categoria: *

Prioridade: *

Assunto: *

Mensagem: *

Anexos:

Tipos de arquivos aceitos: *.gif, *.jpg, *.png, *.zip, *.rar, *.csv, *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx, *.txt, *.pdf

Tamanho máximo de arquivos: 1024 Kb (1.00 Mb)

Opções: Notificar-me por e-mail

Exibir o chamado após o envio

Proprietário: Atribuir este chamado para mim

Figura 5

Após o abrir um ou mais chamados, o cliente poderá acompanhar o status dos mesmos, conforme destacado abaixo, e detalhes sobre o andamento, o responsável pelo suporte, entre outras informações. Inclusive onde o cliente poderá receber informações sobre a resolução deste chamado em seu e-mail cadastrado em nosso sistema.

**HELP DESK OraSystems**
V0.1.1



[Abrir um novo chamado](#)

Número de chamados: 1 Número de páginas: 1

| ID do chamado | Atualizado | Cliente | Assunto | Status | Nº SOL. | Proprietário | Último remetente | |
|--------------------------|--------------|---------------------|-----------|----------|------------|--------------|------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 038-AUH-202N | 4 dia(s) 18 hora(s) | MetalPort | * Backup | Respondido | leonei | leonei |  |

* Atribuído a você
* Atribuído a outro membro da equipe

Marcar chamados selecionados como resolvido

» **Mostrar chamados**

Status: Novo Respondido Em progresso

Aguardando resposta Resolvido Solicitação criada

[Mostrar chamados](#) | [Mais opções](#)

» **Escolher um chamado**

Procurar por:

Procurar em:

[Procurar chamado](#) | [Mais opções](#)

Figura 6

IMPORTANTE:

Lembramos que a partir de agora, somente serão atendidos os chamados realizados pelo site, e que possuam um protocolo de atendimento. Pois será necessário para o devido acompanhamento e resolução destes processos.