



MANUAL DO USUÁRIO

Guia prático para utilização básica do sistema Help Desk da JVS Sistemas.

➤ Efetuando o Login

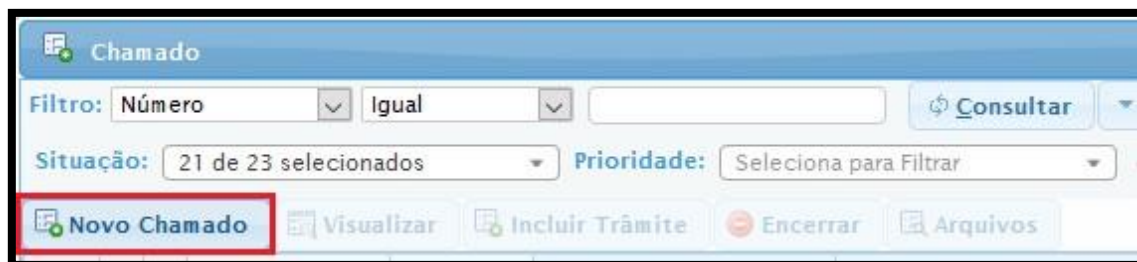
Para efetuar o login no sistema Help Desk acesse o link 0800.jvssistemas.inf.br, preencha o campo Código e Senha com o seu cadastro e clique em Login.



Obs: Caso ainda não tenha seu Código e Senha entre em contato com a Central de atendimento da Soeltech pelos telefones (47) 3521-6727 ou (47) 3546-2131 e solicite seu cadastro.

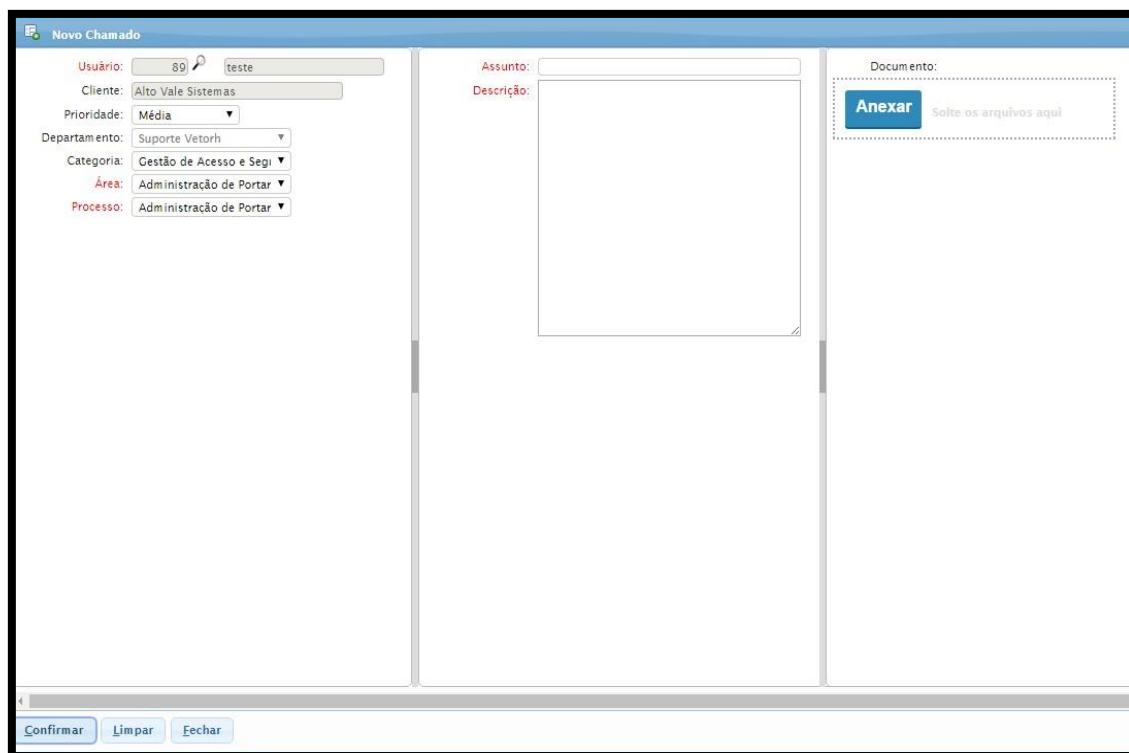
➤ Abrindo um Novo Chamado

Para abrir um novo chamado, o usuário deverá acessar o menu Chamado>> Chamado, e clicar no botão Novo Chamado, ou no botão de Atalho que aparecerá na tela principal ao acessar o sistema.



Abrirá a seguinte tela, onde o usuário deverá preencher a Prioridade do Chamado, a Categoria, a Área e o Processo, referente ao seu chamado, também colocará um Assunto e a Descrição da sua solicitação.

Caso seja necessário incluir algum anexo, você poderá fazer no botão Anexar e selecionar seu arquivo de anexo. Por ultimo clicar no botão Confirmar.



➤ Visualizando, Incluindo um Trâmite e Finalizando um Chamado

Após ser aberto um Chamado ele aparecerá na tela principal, visível tanto para o usuário como também para os atendentes do suporte com a Situação Nova.



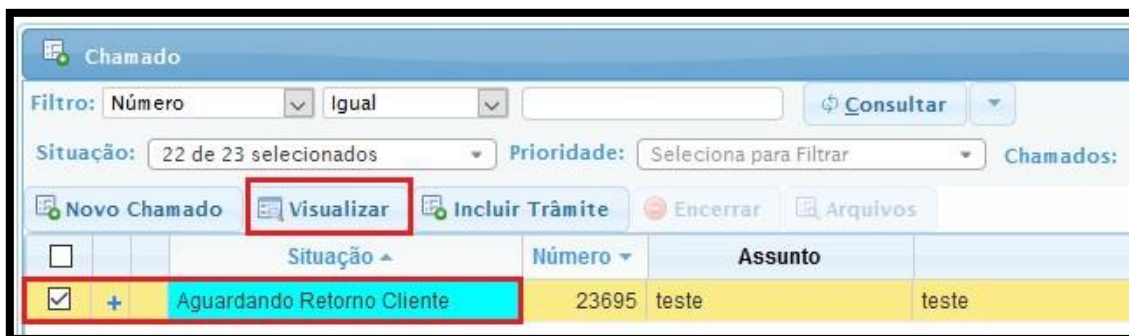
Após um dos atendentes Assumir o Chamado ele aparecerá com a situação Em Atendimento.



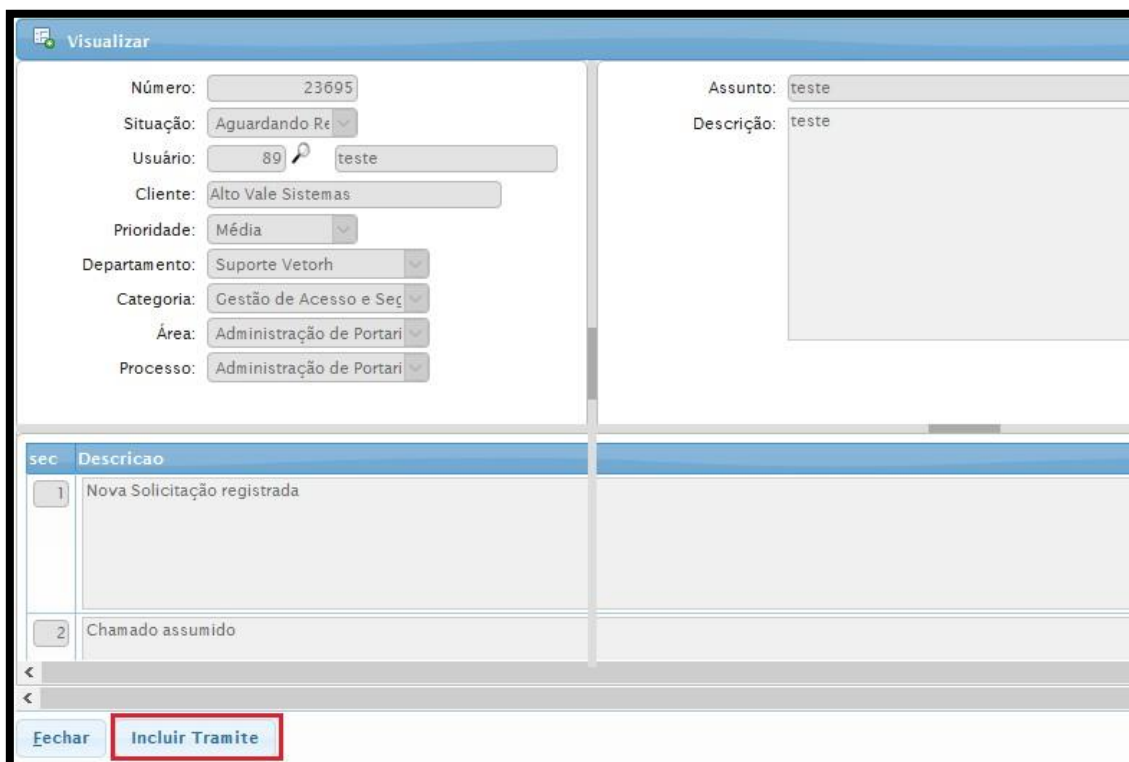
Depois de analisar o Chamado o Atendente incluirá uma resposta, e a solicitação ficará com a situação Aguardando Retorno do Cliente.

O usuário também receberá um e-mail sempre que tiver uma movimentação/alteração em seu chamado.

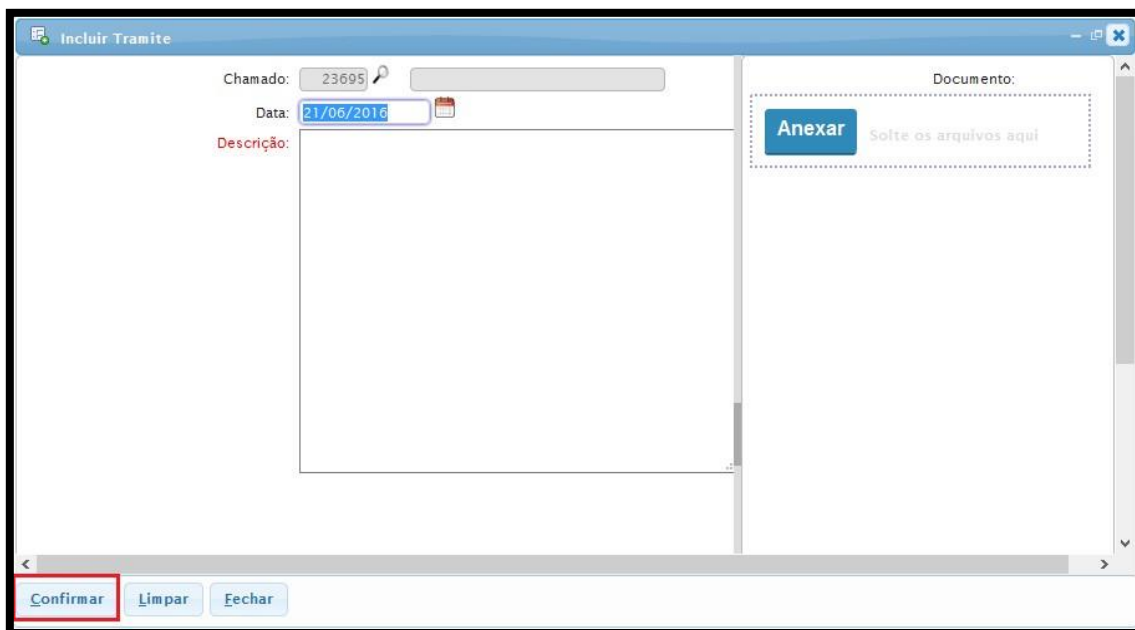
Quando estiver Aguardando Retorno Cliente, o usuário deverá clicar duas vezes na linha do Chamado ou clicar em Visualizar, para ler o que foi inserido nos trâmites do Chamado.



Para incluir uma resposta para o atendente o usuário deverá clicar no botão Incluir Trâmite que fica no canto inferior esquerdo da tela.

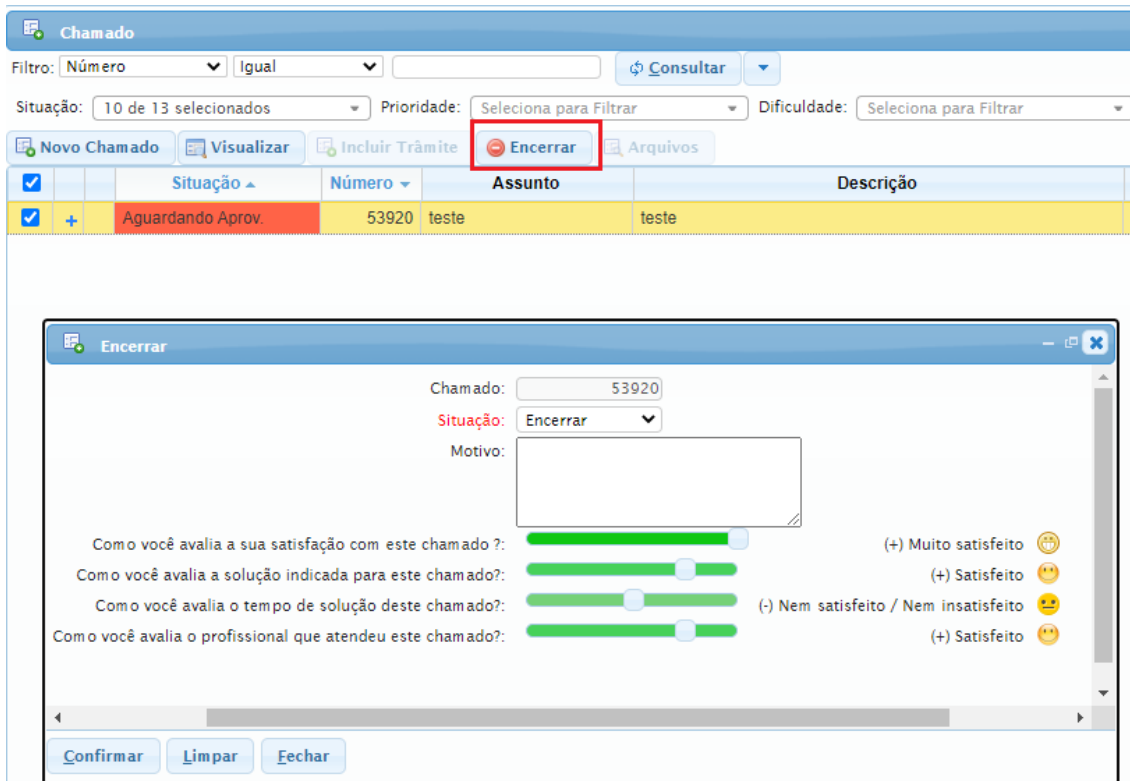


Abrirá a seguinte tela, onde o usuário irá digitar sua resposta para o atendente, e incluir um anexo caso necessário.



Após clicar em confirmar a situação da Solicitação automaticamente voltará para Em Atendimento.

Quando a Solicitação for resolvida o atendente irá Encerrar, e a mesma aparecerá para o usuário com a Situação Aguardando Aprovação, e irá habilitar o botão de Encerrar, onde o usuário poderá Encerrar ou Reabrir a sua Solicitação, e também avaliar o atendimento.



Chamado

Filtro: Número Igual Consultar

Situação: 10 de 13 selecionados Prioridade: Selecciona para Filtrar Dificuldade: Selecciona para Filtrar

Novo Chamado Visualizar Incluir Trâmite **Encerrar** Arquivos

Situação	Número	Assunto	Descrição
Aguardando Aprov.	53920	teste	teste

Encerrar

Chamado: 53920

Situação: Encerrar

Motivo:

Como você avalia a sua satisfação com este chamado?: (+) Muito satisfeito 😊

Como você avalia a solução indicada para este chamado?: (+) Satisfeito 😊

Como você avalia o tempo de solução deste chamado?: (-) Nem satisfeito / Nem insatisfeito 😞

Como você avalia o profissional que atendeu este chamado?: (+) Satisfeito 😊

Confirmar Limpar Fechar

Somente após o usuário Encerrar a solicitação ela aparecerá com a situação Encerrada.



Chamado

Filtro: Número Igual Consultar

Situação: Todos Selecionados Prioridade: Selecciona para Filtrar Chamados: Somente meus

Novo Chamado Visualizar Incluir Trâmite Encerrar Arquivos

Situação	Número	Assunto	Descrição	Usuário
Encerrada	23676	teste	teste	89 - teste
Encerrada	23611	teste	teste	89 - teste
Encerrada	23586	teste	teste	89 - teste

➤ Como Consultar chamados Antigos

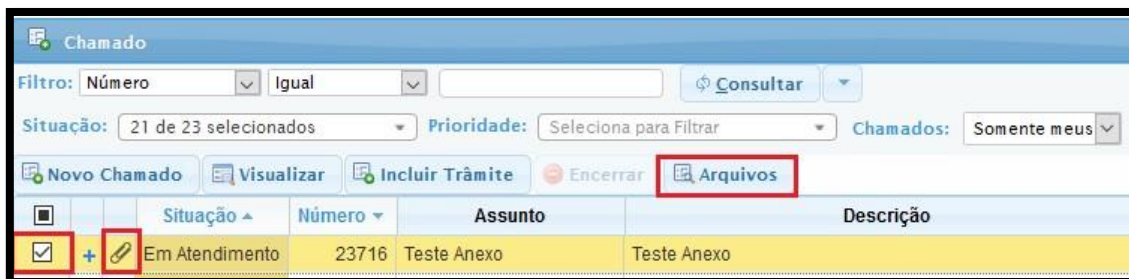
Através da tela principal de chamados o usuário consegue consultar chamados antigos, alterando os parâmetros da tela, no campo Filtros, e Situação.



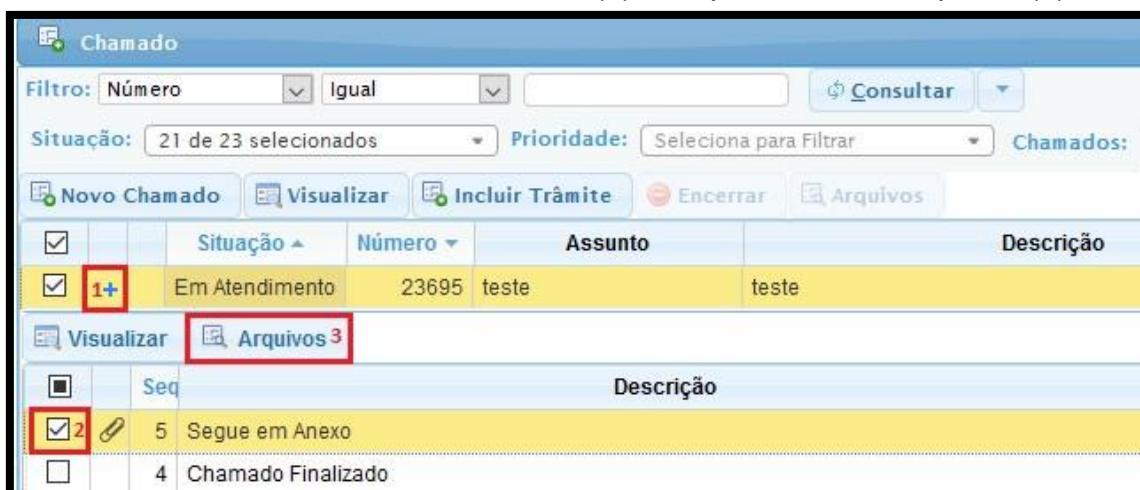
➤ Como Visualizar os Anexos

Quando foi inserido um anexo na abertura do chamado, o mesmo ficará com o desenho de um Clips no início da linha.

Para visualizar um Anexo que foi incluso na abertura do chamado o usuário deverá selecionar o chamado e clicar no botão Arquivos.

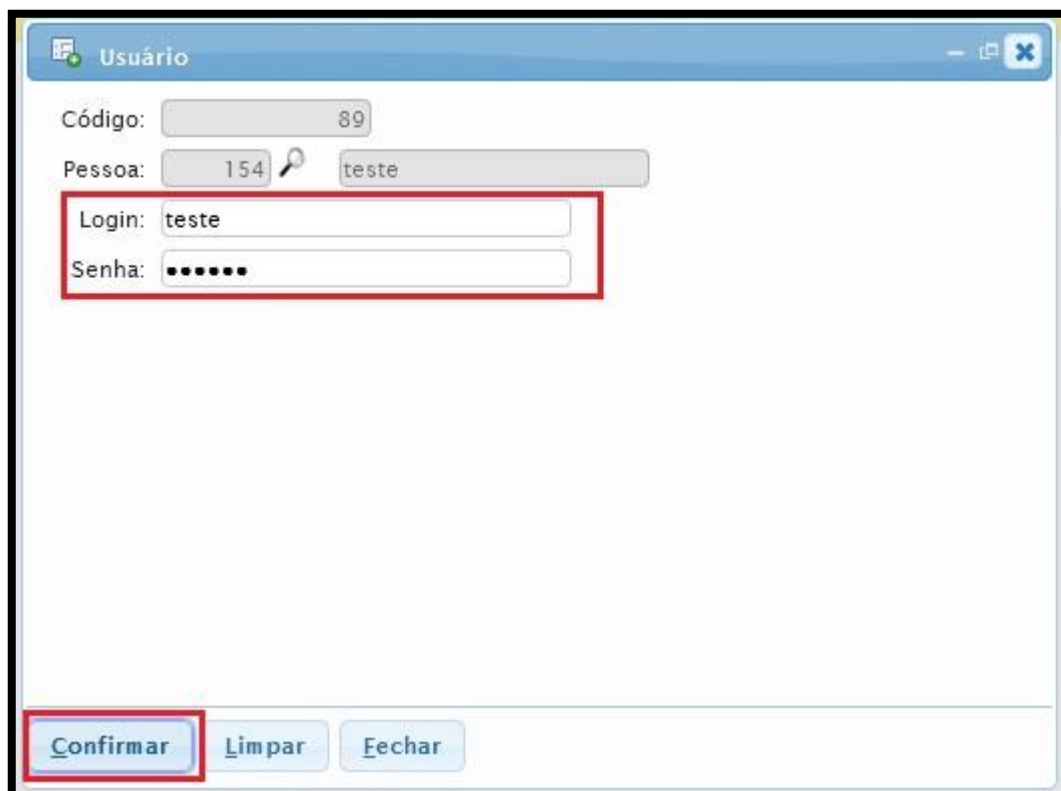


Quando foi inserido um anexo no trâmite do chamado, o usuário deverá clicar no chamado, no sinal + (1), abrirá abaixo os trâmites do chamado, quando tiver um anexo no trâmite, irá aparecer o desenho de um Clips, selecione a linha onde tem esse desenho (2) e clique no botão Arquivos (3).



➤ Como alterar Senha e Login

O usuário poderá alterar sua senha e seu login sempre que achar necessário, para isso deverá acessar o sistema e clicar no canto inferior direito, onde esta escrito seu nome, abrirá uma tela para digitar uma nova senha e também para alterar o login caso seja necessário.



Usuário

Código: 89

Pessoa: 154 teste

Login: teste

Senha:

Confirmar Limpar Fechar