

Como abrir chamados no suporte

Histórico de Versão

Data	Versão	Descrição	Autor
15/01/2018	1.1	Elaboração do documento: Coordenador de Suporte de TI	Felipe Antonio de Sousa
15/01/2018	1.2	Aprovação: Gerente de Projetos	Luana Ribeiro

Livre

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	3
2. ESCOPO	3
3. PRÉ-REQUISITOS	3
4. PROCEDIMENTO.....	4
4.1. ALTERAÇÃO DE SENHA NO PRIMEIRO ACESSO DO PORTAL	6
4.2. ESQUECI MINHA SENHA.....	7
4.3. TELA INICIAL DO PORTAL DO USUÁRIO (SOLICITANTE).....	8
5. MENU DE OPÇÕES	8
5.1. VISUALIZAR MEUS CHAMADOS.....	11
5.2. IMPRESSÃO DO CHAMADO.....	13
5.3. BASE DE CONHECIMENTO	14
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	16
7. ATENDIMENTO ONLINE	17
8. FALE CONOSCO:	19
9. GLOSSÁRIO	20

1. OBJETIVO

Este documento tem como objetivo orientar a utilização do sistema qualitor para abertura de chamados. O Suporte técnico atende a fila de atendimento através do software Qualitor.

2. ESCOPO

Este documento aplica-se a todos os clientes que utilizam o Suporte Técnico da Gestão Agropecuária.

3. PRÉ-REQUISITOS

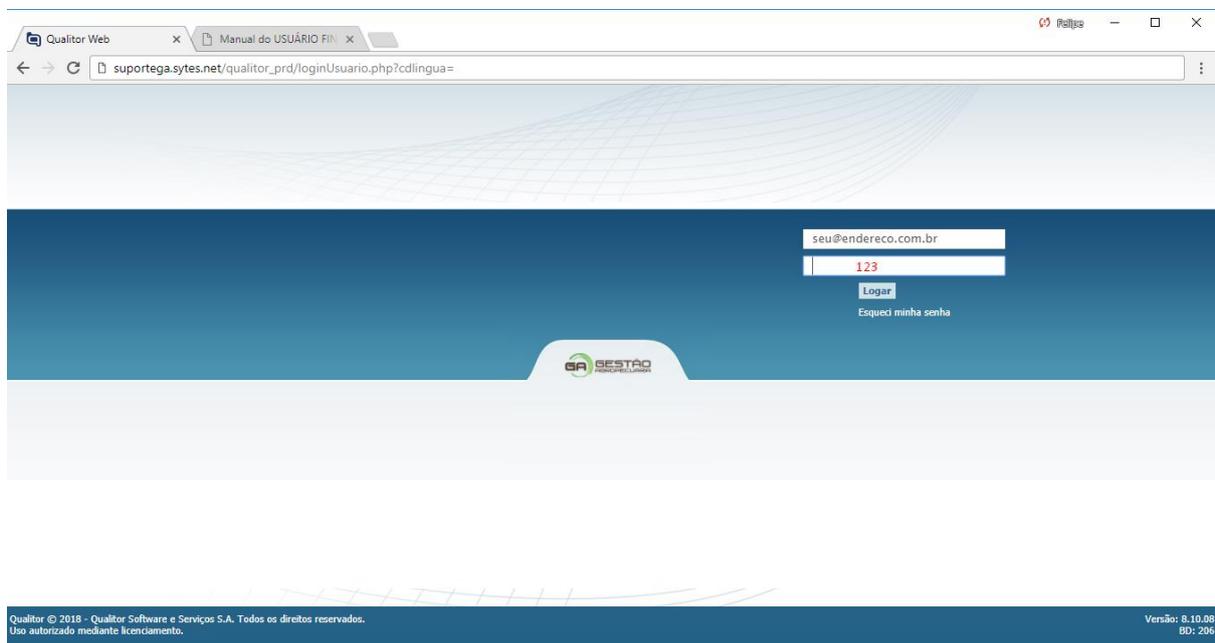
Navegadores homologados: Internet Explorer, Safari, Google Chrome e Firefox.

4. PROCEDIMENTO

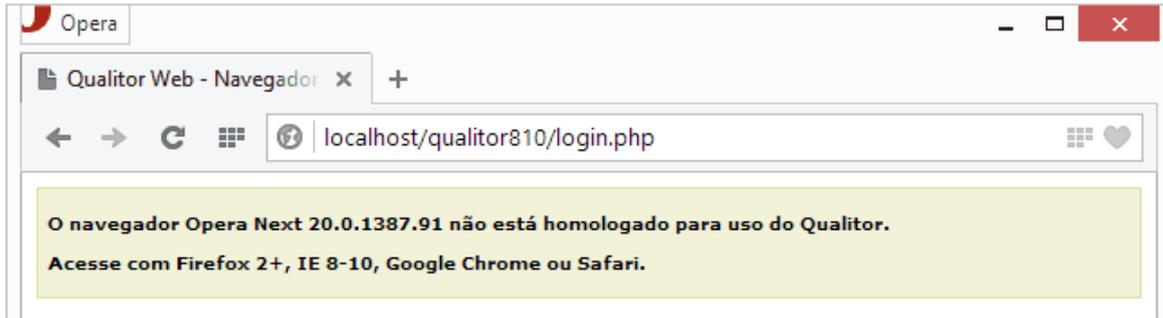
Após o recebimento dos dados de acesso pelo e-mail, clique na URL para acessar o sistema de abertura de chamado: http://suportega.sytes.net/qualitor_prd/loginUsuario.php

O Portal do Usuário (Solicitante) é o ambiente onde são disponibilizados diversos recursos para os clientes/usuários cadastrados no Qualitor, como abertura e acompanhamento de requisições, atendimento online, solicitação de serviços etc.

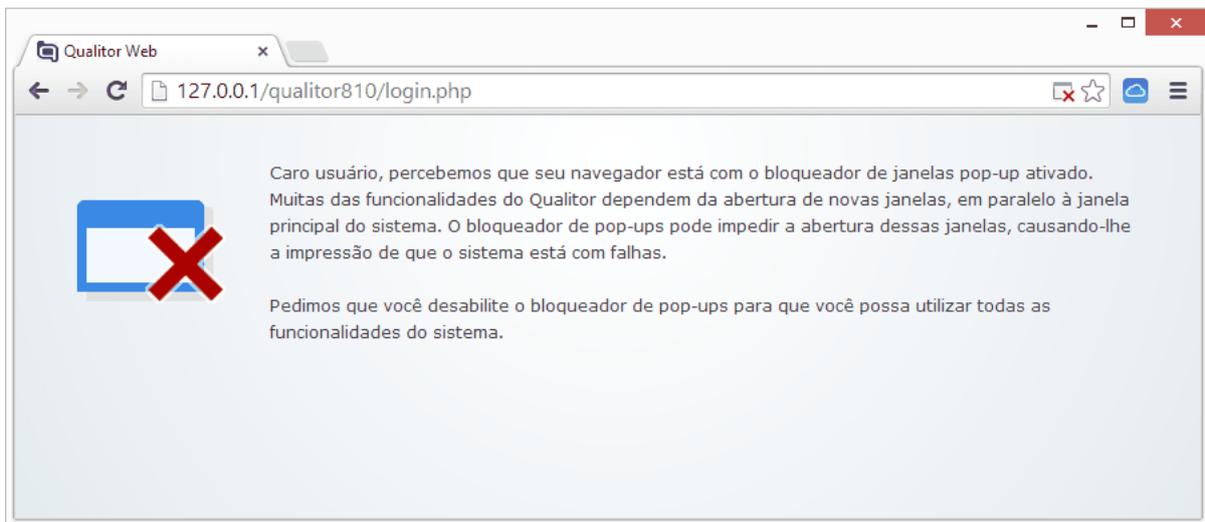
Para entrar no Portal do Usuário, é necessário que o usuário final insira seu login (e-mail cadastrado) e senha de acesso na tela de login, semelhante seguinte tela:



Devido à diversidade de browsers e também à diferença de comportamento do mesmo com as aplicações WEB, o Qualitor possui um conjunto de navegadores e versões homologadas para o correto funcionamento. Quando o usuário tenta utilizar um navegador que não é homologado, ou em uma versão que não é homologada pelo produto, a mensagem abaixo é exibida ao tentar acessar o sistema:



Ao acessar o Qualitor, se os navegadores estiverem com o bloqueio de pop-ups habilitado, o sistema irá exibir uma mensagem desta forma no lugar da tela de login:



Nesta situação, é necessário então que o usuário desative o bloqueador de pop-ups do navegador antes de prosseguir:



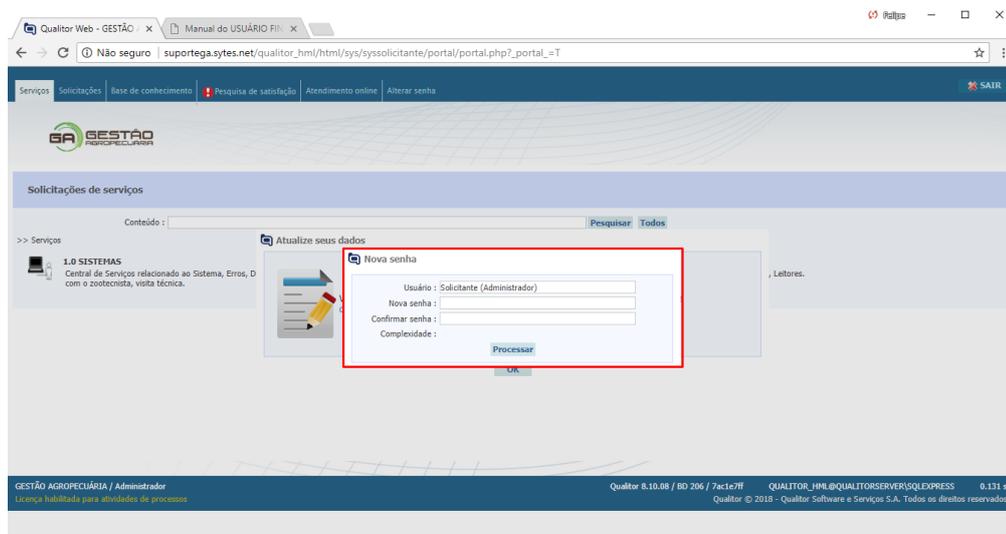
Após habilitar os pop-ups para o site do Qualitor, então basta atualizar a tela do navegador para acessar o sistema normalmente. Uma vez realizada esta configuração, se não houverem modificações na configuração do browser ela é armazenada para os futuros acessos, não sendo necessário realizar a cada novo acesso ao sistema.

4.1. ALTERAÇÃO DE SENHA NO PRIMEIRO ACESSO DO PORTAL

Poderá o administrador ter configurado para que o usuário final quando do seu primeiro acesso ao portal, necessite realizar a alteração de sua senha. Esta necessidade será apresentada quando o usuário final tentar efetuar o login, portanto, antes do carregamento do portal.

- Quando desta necessidade de alteração de senha será mostrada uma tela solicitando a troca da senha, conforme imagem abaixo:

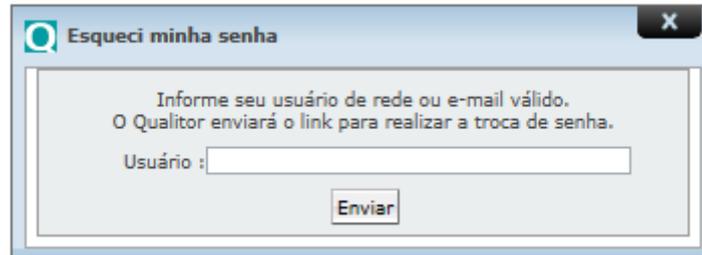
- Se ao efetuar login, for solicitada a troca de senha, o usuário final não terá acesso ao sistema enquanto não informar a nova senha.



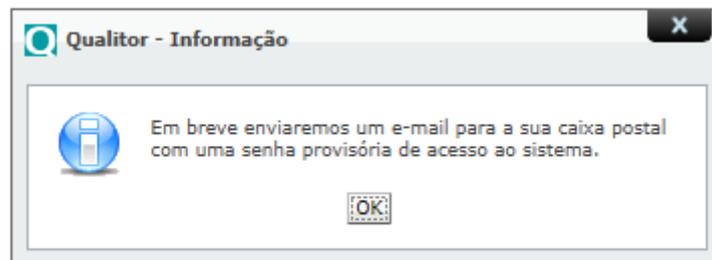
4.2. ESQUECI MINHA SENHA

Se o usuário final tiver esquecido sua senha, será possível solicitar o recebimento, por e-mail, de uma senha provisória.

Para isso, basta clicar no link “Esqueci minha senha” e informar o seu “Usuário” de acesso.



Ao informar o “Usuário” e clicar em “Enviar”, o sistema apresentará a seguinte mensagem de aviso:



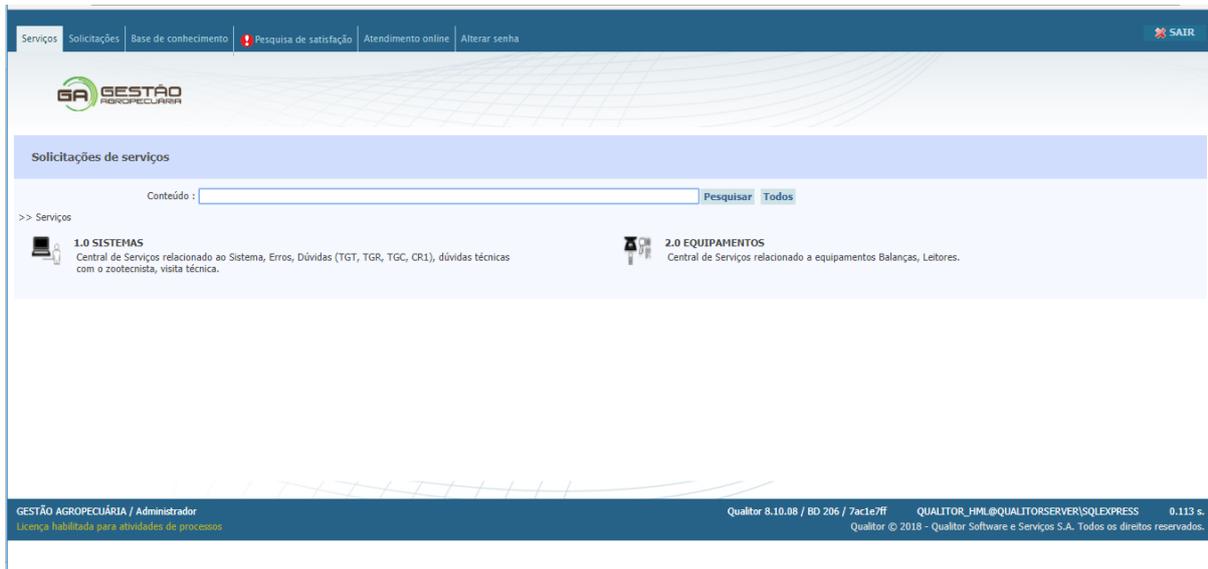
A mensagem encaminhada por e-mail tem o seguinte formato:



4.3. TELA INICIAL DO PORTAL DO USUÁRIO (SOLICITANTE)

Após o login, o sistema direcionará o usuário (Cliente) final à tela inicial do Portal do Usuário (Solicitante).

Essa tela poderá ter diferentes aspectos, de acordo com a configuração do Portal.



5. MENU DE OPÇÕES

No menu de “Opções” são disponibilizados os recursos que o usuário final poderá acessar. As opções apresentadas são previamente definidas pelo administrador do Qualitor. Nas próximas imagens pode-se visualizar um menu de opções com diversos recursos disponíveis e outro menu um pouco mais restrito:



No Menu serviços o usuário final (cliente) tem a possibilidade de abrir um chamado de acordo com a categorização, normalmente para problemas sistemas selecionamos o Catálogo de Serviços, em solicitações de serviços conforme a imagem sendo mostrada:

1.0 SISTEMAS > 1.01 ERRO DE SISTEMA.



IMPORTANTE: Para cada abertura de chamado, existe um formulário de preenchimento com campos obrigatório, descreva o problema que está ocorrendo com riqueza de detalhes e inserir print screen da tela com o erro do sistema, no campo anexo, neste formulário.

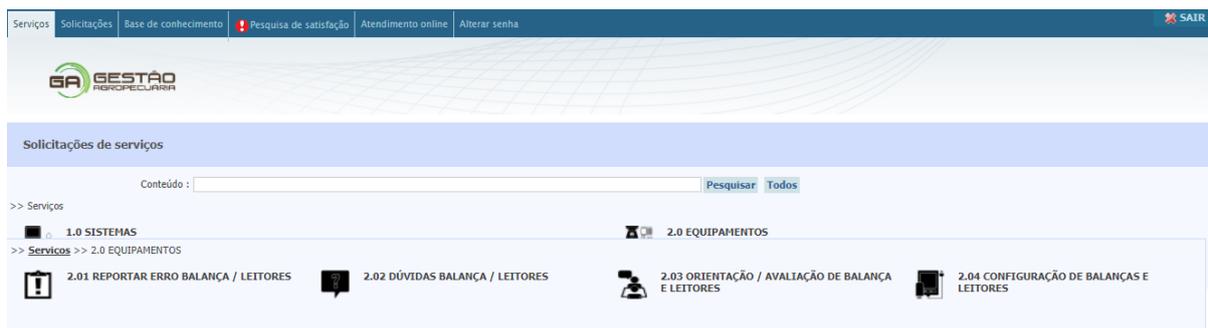
SISTEMA / ERRO DE SISTEMA

Clique em , após o processamento dos dados, será exibido uma janela confirmando a geração do chamado, conforme a imagem:



No entanto, se for relacionado um problema a equipamento clicar no Catálogo de Serviços, em solicitações de serviços, conforme a imagem sendo exibida:

2.0 EQUIPAMENTOS > 2.01 REPORTAR ERRO BALANÇA / LEITORES



IMPORTANTE: Para cada abertura de chamado, existe um formulário de preenchimento com campos obrigatório, descreva o problema que está ocorrendo com riqueza de detalhes e inserir Print screen da tela ou foto com o erro do equipamento, no campo anexo, neste formulário.

EQUIPAMENTO/ERRO BALANÇAS / LEITORES

DDD*: 44
 Telefone*: 98876-2398
 Qual o erro apresentado?*: Nome do contato: João Fictício
 Celular: 98876-2398
 Localidade: Paraná.
 Qual o equipamento?*: BALANÇA
 Quantidade de equipamentos*: 01
 Qual a localização dos equipamentos?: Fica no galpão, da fazenda são joão fictício. Próximo uma casa de energia da fazenda. Necessário deslocamento para verificar.
"Deve-se preencher todos os campos obrigatórios e incluir anexo para a abertura de Erros"
 Anexo: Escolher arquivos | Nenhum arquivo selecionado
 Processar | Limpar

Clique em , após o processamento dos dados, será exibido uma janela confirmando a geração do chamado, conforme a imagem:



5.1. VISUALIZAR MEUS CHAMADOS

O usuário final poderá visualizar suas requisições através da seção “Solicitações”. A seção apresenta a listagem de requisições geradas em nome do usuário final logado no Portal.



Neste campo é possível realizar a pesquisa de requisições por determinadas situações, como “Aguardando aprovação”, “Aguardando confirmação” etc.

Chamado	Abertura	Situação	Previsão de encerramento
105	10/01/2018 - 16:28	Aguardando atendimento	15/01/2018 - 17:04
104	10/01/2018 - 16:16	Aguardando atendimento	15/01/2018 - 16:52
96	18/12/2017 - 09:54	Aguardando atendimento	20/12/2017 - 10:18
95	18/12/2017 - 09:53	Aguardando atendimento	20/12/2017 - 10:17
94	18/12/2017 - 09:52	Aguardando atendimento	20/12/2017 - 10:16
93	18/12/2017 - 09:51	Aguardando atendimento	20/12/2017 - 10:15
92	18/12/2017 - 09:50	Aguardando atendimento	21/12/2017 - 10:26
73	08/12/2017 - 16:15	Aguardando atendimento	13/12/2017 - 16:51
62	05/12/2017 - 09:48	Em atendimento	07/12/2017 - 10:12
21	04/12/2017 - 14:55	Aguardando atendimento	07/12/2017 - 16:11

No campo “*Código do chamado*”, pode-se refinar o resultado da pesquisa. Porém, é possível realizar estas pesquisas de chamados dentro do seu ambiente, utilizando apenas o código do chamado como filtro para seus resultados.

Meus chamados : ▼

Conteúdo :

	<input type="checkbox"/>	Chamado ▼	Data da abertura ▼	Situação ▼
	<input type="checkbox"/>	610	01/10/2014	Aguardando atendimento
		Descrição padrão para categoria relato de falha		
	<input type="checkbox"/>	CHM-609	01/10/2014	Em atendimento
		Descrição padrão para categoria relato de falha		
	<input type="checkbox"/>	CHM-608	30/09/2014	Aguardando atendimento
		tste		
	<input type="checkbox"/>	SRV-513	25/02/2014	Aguardando verificação
		Chamado registrado via web por solicitante - TESTE		
	<input type="checkbox"/>	INC-512	25/02/2014	Aguardando atendimento
		Testando a descrição na categoria		

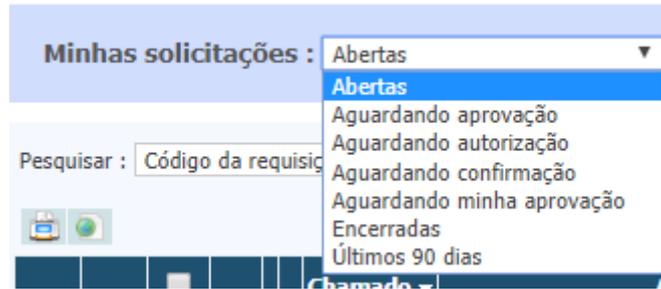
É possível visualizar as requisições apresentadas clicando no ícone “Exibir chamado” , presente ao lado da requisição que se deseja exibir.

O sinal  ficará visível sempre que uma requisição receber, através do ATENDENTE, um novo registro textual. Este ícone é apresentado para que o usuário final visualize este novo registro.

	<input type="checkbox"/>	Chamado ▼	Situação ▼	Prev. resposta ▼
	<input type="checkbox"/>	281	Em atendimento	27/11/2012 - 18:00
		Solicita-se a contratação de funcionário para área administrativa		

Através do ícone “Histórico da requisição”  é possível não só visualizar o histórico da requisição e seus acompanhamentos, como também registrar novos acompanhamentos.

Além disso, pode-se filtrar as **Minhas solicitações** por: **Abertas, encerradas, últimos 90 dias**. A imagem a seguir, demonstrar as opções de filtragem das solicitações que foram registradas no sistema qualitor para consultar.



5.2. IMPRESSÃO DO CHAMADO

Também, o usuário final (cliente) pode imprimir o chamado:

- 1º - Selecione a caixa de marcação no sistema,
- 2º - Clique na impressora;
- 3º - Em seguida, na janela em aberta selecione o modelo para: Default (Padrão);
- 4º - Clicar em processar e será exibido na tela.



Temos um exemplo de modelo relacionado a impressão de chamado, gerado no sistema:

		Impressão de chamado	Chamado : 103
Data / Hora : 10/01/2018 17:20 Responsável : Administrador			
Tipo de chamado : INCIDENTE Abertura : 08/01/2018 - 15:38		Previsão de término : 11/01/2018 - 16:14 Previsão de resposta : 09/01/2018 - 15:50	
Cliente : GESTÃO AGROPECUÁRIA Endereço do cliente : RUA 128A, 88 Contato : Administrador E-mail do contato : f.sousa@ga-agr.br		Telefone do cliente : 62 39567900 Fax do cliente : Telefone do contato :	
Título do chamado : SISTEMA/ ERRO DE SISTEMA Palavra-chave : Localidade : MARINGÁ Categoria completa : SISTEMAS/TGC/Modulo Origem : PORTAL WEB Causa completa : (Causa não informada)		Prioridade : URGENTE Complexidade :	
Dados do Chamado: DDD: 62 Telefone: 123456 Descrição: Qual o sistema? tgc Qual o erro apresentado? ajuste de currais Qual a versão? 2.0.1 Nome da ferramenta de acesso remoto: AnyDesk ID: Senha:			
Solução :			

5.3. BASE DE CONHECIMENTO

Nesta seção serão disponibilizados tópicos que irão fornecer detalhadamente informações necessárias quanto as configurações e procedimentos de utilização sobre este tema.

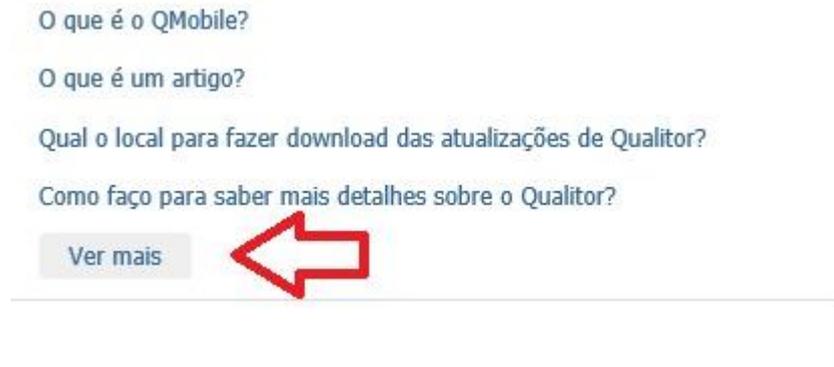
O recurso de base de conhecimento disponível no portal dos usuários finais é constituído por uma interface amigável e intuitiva, o que torna fácil a sua utilização.

Conforme a imagem abaixo, o usuário final quando acessar o menu Base de Conhecimento poderá optar entre pesquisar artigos que se encontram armazenados na base de conhecimento ou então realizar a localização da documentação de processos.

10 resultados encontrados

Como abrir chamados no suporte (Dúvidas frequentes)

Cada “pasta” de armazenamento é representada por uma área distinta, que organiza o primeiro nível destas pastas em “blocos”. No exemplo acima, podemos observar que o sistema exibe a pasta “Dúvidas frequentes” e os primeiros 9 artigos (em ordem de relevância). Também exibe uma opção chamada “Ver mais”:



Ao exibir esta opção o sistema entende que há mais artigos nesta pasta, além dos artigos apresentados neste momento. Então, ao clicar sobre esta opção, o sistema exibe todos os artigos da pasta, também em ordem de relevância.

Os artigos visualizados pela base de conhecimento, pelos usuários finais e usuários de processos possuem uma interface mais reduzida (a nível de recursos), voltados apenas aos usuários finais:

Criado em: 27/04/2015 - 14:47 por INSTRUTOR
Última atualização: 27/04/2015 - 14:47 por INSTRUTOR

Artigo em revisão 1

Como corrigir o ponto eletrônico

Contexto do usuário

Usuário precisa corrigir o seu ponto eletrônico

Sintomas

Após período de correção do ponto eletrônico, somente consegue realizar através da solicitação pelo gestor

Solução

Utilizar o serviço de solicitação de correção de ponto eletrônico disponível no catálogo de serviços

PALAVRAS-CHAVE: PONTO

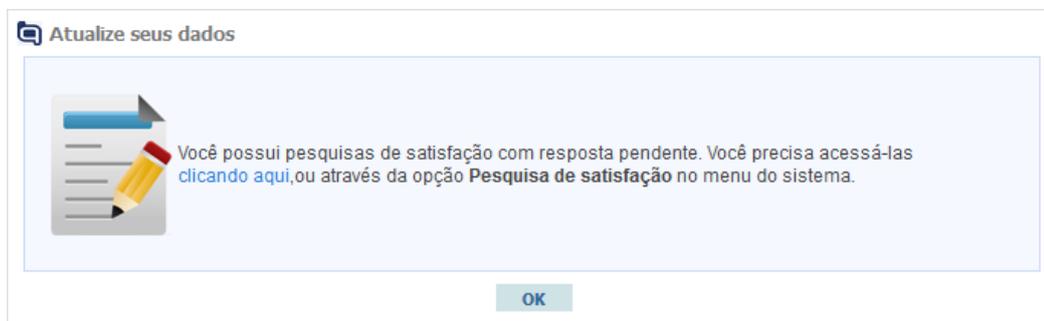
Este artigo foi útil?

👍 SIM - 0 votos (0%) 👎 NÃO - 0 votos (0%)

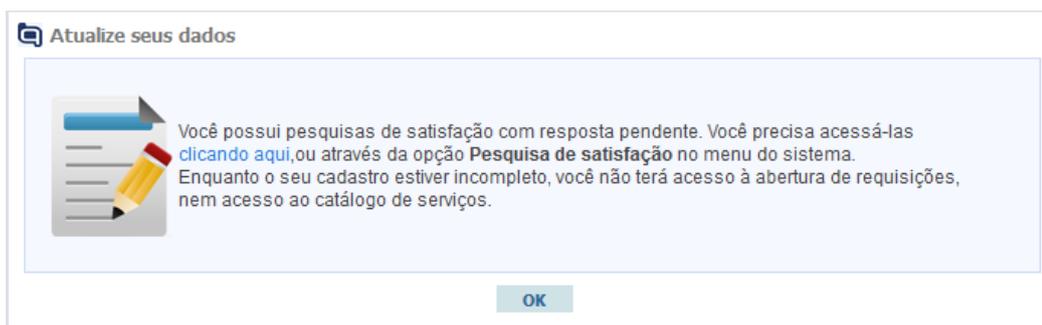
Exibições: 6

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

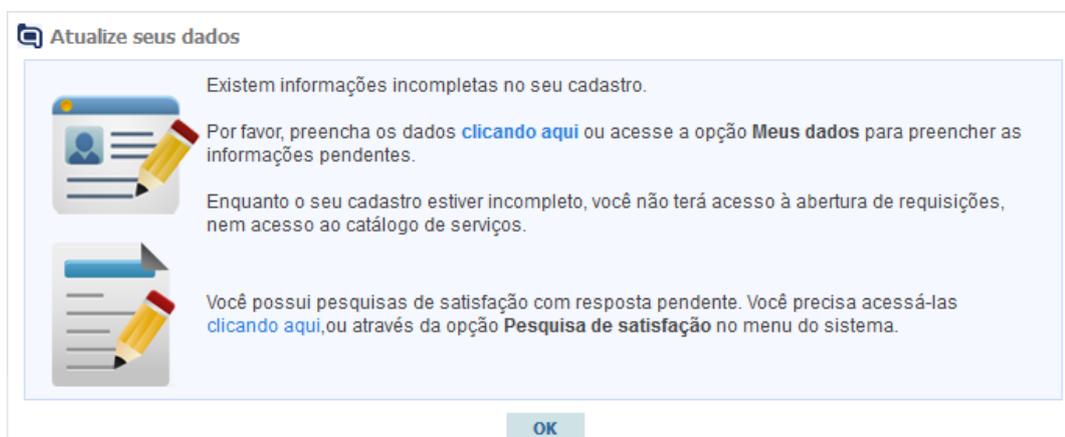
É exibido um aviso sobre as pesquisas de satisfação pendentes, ao fazer o login no portal, será exibida a seguinte mensagem:



Também será possível que o Administrador configure para bloquear a abertura de requisições e acesso ao catálogo de serviços enquanto as pesquisas de satisfação não forem respondidas. Quando isso ocorrer a seguinte mensagem será exibida:



IMPORTANTE: Juntamente com as mensagens de alerta referente as pesquisas de satisfação pendente, poderá ser exibida mensagens referente a obrigatoriedade de preenchimento de dados do cadastro "*Editar seus dados*", conforme seguinte exemplo:

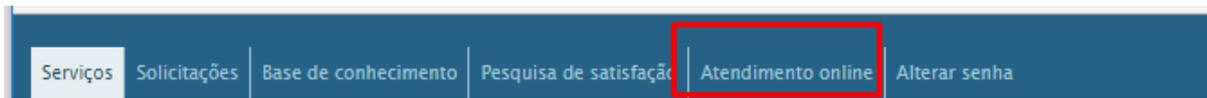


Após o clique, as pesquisas - quando existentes - estarão organizadas em dois tipos: as pesquisas “*Pendentes*” e as pesquisas “*Respondidas*”, dependendo do estado em que se encontram.

7. ATENDIMENTO ONLINE

O usuário final poderá utilizar o recurso QChat através da portal web Usuário Final, onde terá acesso ao atendimento online através do chat com um atendente, possibilitando a conversação, em tempo real, entre usuário final e atendente para diferentes tipos de canais de atendimento.

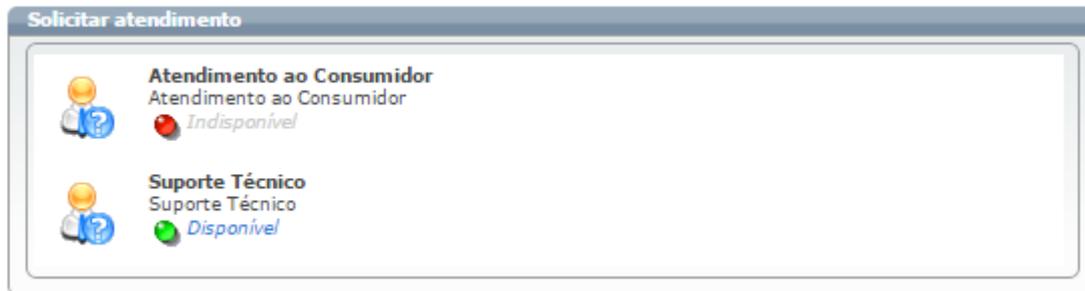
O acesso ao QChat via portal web Usuário Final é realizado através do menu “Atendimento Online”, conforme destaque nas seguintes imagens, de acordo com cada interface configurada pelo Administrador do sistema para o usuário final:



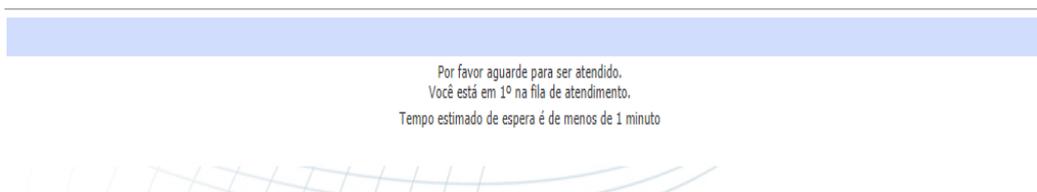
Ao clicar no menu de “*Atendimento Online*”, independente da interface que está sendo utilizada pelo usuário final, será exibida uma nova tela onde mostrará os canais em que este usuário final tem acesso.



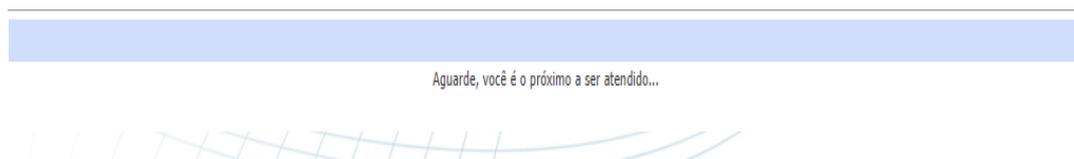
Cada canal de atendimento indicará, conforme a cor do sinal, quais os canais de atendimento que estarão “*Disponíveis*” ou “*Indisponíveis*” para atendimento. Portanto, se o sinal for a bolinha vermelha significa que o canal está indisponível para atendimento e então o sinal com a bolinha verde significa que o canal está disponível para atendimento. Observe a seguinte imagem:



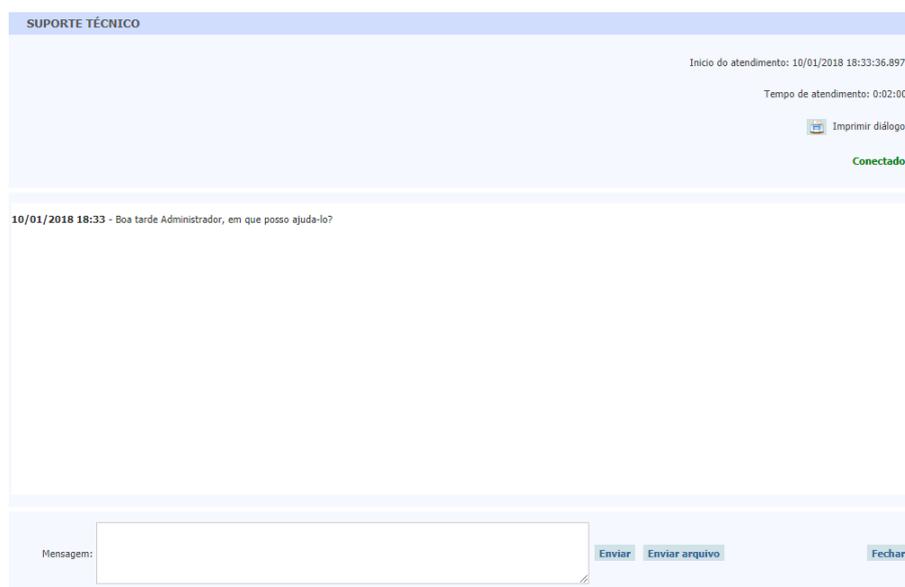
Para selecionar atendimento em um canal, basta clicar sobre o status “Disponível” e automaticamente será redirecionado para a tela da fila de atendimento.



Nesta tela, será apresentada uma mensagem indicando a posição de atendimento que o usuário final está na fila de espera, conforme disponibilidade de atendentes e também na fila de atendimento. No seguinte exemplo, o usuário final será o próximo a ser atendido:



Após, aguardar. Um de nossos analistas entrará em contato para eventuais dúvidas relacionado as soluções de sistemas de gestão da informação da GA – Gestão Agropecuária.



8. FALE CONOSCO:



FALE CONOSCO

Envie-nos uma mensagem que entramos em contato em menos de 24h.

TELEFONES
+55 (62) 3956-7900
+55 (44) 3123-8810

E-MAIL
faleconosco@ga.agr.br

ENDEREÇOS
Goiânia/GO
Maringá/PR

9. GLOSSÁRIO

Esta seção apresenta uma lista de termos e definições utilizadas no sistema Qualitor.

Atendente: pessoa técnica que pertence ao grupo corporativo de TI e que é responsável por responder e solucionar incidentes ou requisições de serviço.

Atividade: uma ação executada para resolver um incidente ou contemplar uma requisição de serviço. Atividades registradas se tornam parte do histórico de incidentes e requisições de serviço.

Catálogo de serviços: Uma base de dados ou documento estruturado com todas as informações sobre serviços ativos, incluindo aqueles disponíveis para utilização.

IC impactado: IC que é afetado por uma falha ou outra questão que cause impacto sobre um serviço.

Incidente: registro de uma interrupção não-planejada em um serviço de TI ou redução na qualidade de um serviço de TI.

Modelo de requisição: um modo repetido de lidar com uma categoria específica de incidente ou requisição de serviço. Modelos são predefinidos e podem ser utilizados para a criação de incidentes ou requisições de serviço.

Nível de interrupção: informação referente ao nível de interrupção na disponibilidade ou qualidade do serviço.

Prioridade: Uma definição utilizada para identificar a importância relativa de um incidente, problema ou mudança.

Requisição de serviço: uma requisição formal feita por um usuário sobre algo que deve ser providenciado.

Serviço de apoio: Um serviço de TI que não é diretamente utilizado pelo negócio, mas é necessário para que o provedor de serviços de TI entregue os serviços voltados ao cliente. Esse tipo de serviço também pode ser chamado de serviço de tecnologia ou serviço de infraestrutura.

Serviço impactado: serviço que é interrompido ou que sofre uma redução em qualidade, informado em um incidente.

Serviço requisitado: serviço que foi requisitado a partir de um catálogo de serviço, por meio de um incidente ou de uma requisição de serviço.

Serviço voltado ao cliente: Um serviço de TI que é visível ao cliente.

Situação do serviço: uma definição do estágio do serviço em seu ciclo de vida.

Usuário final: Uma pessoa que utiliza o serviço de TI diariamente.