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



MU_ComoAbrirchamadonoSuporte_v1.2.docx	Última Gravação 15/01/2018 15:15 Página 1 de 20
	·

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

MUL ComoAbrirobamadanaSuparta v1.2 daav	Ultima Gravação 15/01/2018 15:15
	Página 2 de 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.

MUL Come Abrirabamadana Suparta v1.2 daay	Última Gravação 15/01/2018 15:15
wo_comoAprichamadonoSuporte_v1.2.docx	Página 3 de 20

4. PROCEDIMENTO

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

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:

MIL Come Abrirohamadana Suparta v1.2 daay	Última Gravação 15/01/2018 15:15
MO_ComoAphrchamadonoSuporte_v1.2.docx	Página 4 de 20

	- 🗆 🔜
gador 🗙 🕂	
🚱 localhost/qualitor810/login.php	
ext 20.0.1387.91 não está homologado para uso do Qualitor.	
	gador × + Ø localhost/qualitor810/login.php Hext 20.0.1387.91 não está homologado para uso do Qualitor.

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:



MU_ComoAbrirchamadonoSuporte_v1.2.docx	Ultima Gravação 15/01/2018 15:15 Página 5 de 20
	i agina 5 de 20

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:

Nov	a senha		
	Usuário :	iolicitante (Alan)	
	Nova senha :		
Co	onfirmar senha :		
	Complexidade :		
		Processar	

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

→ C ③ Não seguro suportega.sytes.net/quali	or_hml/html/sys/syssolicitante/portal/portal.php?_portal_=T	\$
rviços Solicitações Base de conhecimento Pesquisa de satisfa		
GA SESTAD		
Solicitações de serviços		
Conteúdo :	Pesquisar Todos	
1.0 SISTEMAS Central de Serviços relacionado ao Sistema, Erros, D com o zookenista, visita técnica.	Hova senha Usuście : Solicitante (Administradov) Nova senha : Confirmar senha : Complexidade : Processar K	
TÃO AGROPECUÁRIJA / Administrador nça habilitada para atividades de processes	Qualitor & 13.0.8 / 50 266 / 7x-1c7H QUALITOR_JIML@QUALITOR Qualitor D 2018 - Qualitor Software s Sarv	RSERVER\SQLEXPRESS 0.1

MU_ComoAbrirchamadonoSuporte_v1.2.docx	Ultima Gravação 15/01/2018 15:15 Página 6 de 20

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:

	qualitör	
Lembre-se que esta senha e prov	visoria. Portanto realize a alteração de senha pelo Qualitor imediatamente.	
Dados do contato :		
Dados do contato : Nome :	Felipe Antonio de Sousa	

MUL Come Abrirabamadana Suparta y1 2 daay	Última Gravação 15/01/2018 15:15
	Página 7 de 20

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.

Serviços Solicitações Base de conhecimento 👎 Pesquisa de satisfação Atendimento online Alterar senha	💥 SAIR
CRESTAD	
Solicitações de serviços	
Conteúdo : Pesquisar Todos	
Se trivo Se trivo 1.0 SISTEMAS Contral de Serviços relacionado ao Sistema, Erros, Dúvidas (TGT, TGR, TGC, CR1), dúvidas técnicas com a zootecnista, visita técnica.	
GESTÃO AGROPECUÁRIA / Administrador Qualitor 8.10.08 / BD 206 / 7ac1e7ff QUALITOR_HML@QUALITORSERVER\SQLEXPRES	S 0.113 s.
Licença hubilitada para atividades de processos Qualtor © 2018 - Qualtor Software e Serviços S.A. Todos os dir	itos reservados.

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:

MIL Come Abrirebergedene Superto y 1.2 deex	Última Gravação 15/01/2018 15:15
wo_comoAphrchamadonoSuporte_v1.2.docx	Página 8 de 20



1.0 SISTEMAS > 1.01 ERRO DE SISTEMA.

Serviços	Solicitações Base de conhecimento 📭 Pesquisa de satisfação Atendimento online Alterar senha	🗱 SAIR
G	R GESTAD HOROPELINA	
Solicita	ações de serviços	
>> Servicos	Conteúdo : Pesquisar Todos	
∎ _ů	1.0 SISTEMAS Central de Serviços relacionado ao Sistema, Erros, Dúvidas (TGT, TGR, TGC, CR1), dúvidas técnicas	
	>> <u>Servicos</u> >> 1.0 SISTEMAS 1.01 ERRO DE SISTEMA 1.02 DÚVIDAS TÉCNICA (ZOOTECNISTA)	
	1.05 VISITA TÉCNICA / TREINAMENTO 1.06 VERSÃO ATUALIZAÇÃO / INSTALAÇÃO 1.07 TESTE DE VERSÃO (HOMOLOGAÇÃO) (HOMOLOGAÇÃO)	

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.

DDD* :	44	
Telefone* :	89884-3434	
Qual o sistema?** :	TGC	
Qual o erro apresentado?* :	Ocorreu um erro no sincronismo de dados do sistema TGC, inviabilizando de operar o sistema. Segue print da tela do sistema com o erro. Dados do usuário do sistema para contato: Nome: João Fricticio. Celular: 89884-3434 Localidade: Paraná	
Qual a versão? :	1.0.0	
Qual o nome da ferramenta de acesso remoto? :	AnyDesk T	
ID :	7387287371	
Senha :	12345	
"Deve-	se preencher todos os campos obrigatórios e incluir anexo para a abertura de Erros"	
	Escolher arquivos PLanilha.bt	
Anexo :	Escolher arquivos ERRO_AO_EXBATIDA.png	
	Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado 💥	
Processar	A Limma	

Clique em

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

MU ComoAbrirchamadonoSuporto v1.2 docv	Última Gravação 15/01/2018 15:15
	Página 9 de 20



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

Serviços Solicitações Base de conhecimento	😫 Pesquisa de satisfação	Atendimento online	e Alterar senha 💥 SAI	R
Solicitações de serviços				
Conteúdo :			Pesquisar Todos	
>> Serviços				
1.0 SISTEMAS			2.0 EQUIPAMENTOS	
>> Servicos >> 2.0 EQUIPAMENTOS				
2.01 REPORTAR ERRO BALANÇA	/ LEITORES	2.02 DÚVIDAS BA	ALANÇA / LEITORES 2.03 ORIENTAÇÃO / AVALIAÇÃO DE BALANÇA 📰 2.04 CONFIGURAÇÃO DE BALANÇAS E LEITORES	

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 v
Qual a localização dos equipamentos?	Fica no galpão, da fazenda são joão fi <u>cticio</u> . Próximo uma casa de energia da fazenda. Necessário deslocamento para verificar.
"Dev	e-se preencher todos os campos obrigatórios e incluir anexo para a abertura de Erros"
Anexo	Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado
🛃 Processar	🛔 Limpar

MUL Come Abrirahamadana Sunarta ya 2 daay	Última Gravação 15/01/2018 15:15
	Página 10 de 20

	_
	GESTON
· /	Haroffeedrikin

Processar 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.

Serviços S	olicitaçõe	Base de conhecin	nento 🛛 😫 Pesquisa de satisfação 🗍 Atendimento online	Alterar senha	🗶 SAIR
6	A	ESTÃO			
Minhas	solicita	ções : Abertas	Y		
Pesquisar :	Código d	requisição 🔻		Pesquisar	Todos
i					
		Chamado 🗸	Abertura 🗸	Situação 🗸	Previsão de encerramento 🗸
E 3*		105	10/01/2018 - 16:28	Aguardando atendimento	15/01/2018 - 17:04
Dados do C	hamado:	DDD: 44 Telefone: 9	8876-2398 Qual o Erro apresentado? Falha de pesagem	em 1 (uma) balança Digistar Digi-star, modelo 1234. Foto em anexo ou	print em anexo. Nome do contato: João Fictício Celular: 98876-2398 Localidade: Paraná. Qual o
equipament	to: BALAN	A Qual a Localizaçã	o do equipamento? Fica no galpão, da fazenda são joão	ficticio. Proximo uma casa de energia da fazenda. Necessário deslocame	ento para venhcar. Quantidade de equipamentos: 01
Dados do C	hamado:	DD: 44 Telefone: 8	10/01/2010 - 10.10 9884-3434 Qual o sistema? TGC Qual o Erro apresentado	Aguardando acendimiento	13/01/2010 - 10.52
sistema par	a contato	Nome: João Fictício	. Celular: 89884-3434 Localidade: Paraná Qual a versão	2 1.0.0 Nome da ferramenta de acesso remoto: AnyDesk ID: 738728737	11 Senha: 12345
E 🔮		96	18/12/2017 - 09:54	Aguardando atendimento	20/12/2017 - 10:18
Dados do C	hamado:	DDD: 44 Telefone: 8	7837937438927 Data do agendamento: 22/12/2017 Loc	al do Treinamento/Visita técnica: Treinamento em maringá. Informe o a	ssunto da visita: TREINAMENTO Qual o sistema? TGC Qual o assunto da visita?
E 🔮		95	18/12/2017 - 09:53	Aguardando atendimento	20/12/2017 - 10:17
Dados do C	hamado:	DDD: 44 Telefone: 8	73827372873 Qual o sistema? Ecossistema Descreva os	detalhes da implantação: Implantação do ecossistema Informações do a	ambiente do cliente: Cliente esta localizado em minas gerais/BH.
E 😤		94	18/12/2017 - 09:52	Aguardando atendimento	20/12/2017 - 10:16
Dados do C	hamado:	DDD: 44 Telefone: 2	938292392 Descreva os detalhes da solicitação: Dúvida i	no sistema TGP Nome da ferramenta de acesso remoto: ID: Senha:	
E 🔮		93	18/12/2017 - 09:51	Aguardando atendimento	20/12/2017 - 10:15
Dados do C	hamado:	DDD: 44 Telefone: 8	23783278273 Descreva sua dúvida: Dúvida de como inse	erir um dado no módulo do sistema TGC.	
E 🔮		92	18/12/2017 - 09:50	Aguardando atendimento	21/12/2017 - 10:26
Dados do C	hamado:	DDD: 44 Telefone: 8	37827382 Qual o sistema? TGC Qual o Erro apresentado	? Conforme e-mail em anexo falha no TGC. Qual a versão? 7.3 Nome da	a ferramenta de acesso remoto: Team Viewer ID: 2923823928 Senha: 83830
E 🔮		73	08/12/2017 - 16:15	Aguardando atendimento	13/12/2017 - 16:51
wqeqweqw	eqwe				
E 🔮		62	05/12/2017 - 09:48	Em atendimento	07/12/2017 - 10:12
Dados do C	hamado:	DDD: 21 Telefone: 2	12121 Descreva os detalhes da solicitação: teste Nome o	da ferramenta de acesso remoto: ID: Senha:	
(C) (C) (C)			a strategy second		

MU ComoAbrirchamadonoSuporte v1.2 docx	Última Gravação 15/01/2018 15:15
	Página 11 de 20



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.

	Conteúdo :			Pesquisar Todos
		Chamado 🔻	Data da abertura 🔻	Situação 🔻
H.	Ŷ 🗆	610	01/10/2014	Aguardando atendimento
Descrição padrão para categoria relato de falha				
E	2	CHM-609	01/10/2014	Em atendimento
Des	scrição padrão pa	ara categoria relato de falh	a	
H	Ŷ 🗆	CHM-608	30/09/2014	Aguardando atendimento
tste	2			
Ħ	I I I I I I I I I I I I I I I I I I I	SRV-513	25/02/2014	Aguardando verificação
Cha	amado registrado	o via web por solicitante - 1	ESTE	
H	2	INC-512	25/02/2014	Aguardando atendimento
Tes	tando a descriçã	o na categoria		

É possível visualizar as requisições apresentadas clicando no ícone "Exibir chamado" ^{III}, 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.

			Chamado 🔻	Situação 🔻	Prev. resposta 🔻
E	٢		281	Em atendimento	27/11/2012 - 18:00
Solicita-se a contratação de funcionário para área administrativa					

Através do ícone "Histórico da requisição" ³é 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.

MU_ComoAbrirchamadonoSuporte_v1.2.docx	Última Gravação 15/01/2018 15:15
	Página 12 de 20





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.

Serviços Solicitações Base de conhecimento	😫 Pesquisa de satisfação 🛛 Atendimento online 🛛 Alte	erar senha			ጰ SAIR
Minhas solicitações : Encerradas	Ŧ				
Pesquisar : Código da requisição 🔻			Pesquisar Todos		
	Configu	rar impressão de chamado	×		
Chamado 🗸	Abertura 🗸	Modelo : Default	•	Previsão de encerramento 🗸	
E 🔮 🗹 103	08/01/2018 - 15:38	Título : Impressão de chamado		11/01/2018 - 16:14	
Dados do Chamado: DDD: 62 Telefone: 123456 C	Qual o sistema? tgc Qual o Erro apresen	Processar	ik ID: Senha	8	
E 🔮 🔲 101	29/12/2017 - 11:40			03/01/2018 - 13:28	
asdasdasd					
E 🐒 🔲 99	18/12/2017 - 09:56	Encerrado		21/12/2017 - 10:32	
Dados do Chamado: DDD: 33 Telefone: 8937298	372873289 Qual o sistema? TGP Qual a versão do siste	ema? 1.2 Descreva os detalhes da solicitação: Melho	orar a usabilidade do sistema TGP.		

MU_ComoAbrirchamadonoSuporte_v1.2.docx	Última Gravação 15/01/2018 15:15
	Página 13 de 20

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 : fsousa⊜ga.agróbr		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 Telafone:12,2456 Descrição ; 1 (gual o Erra sprestado? ajuste de curra Qual a versafo? 2,2,1 Nome da ferramenta de acesso remoto; ID; Senha:	als AnyDesk	
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.

Serviços Solicitações Base de conhecimento Pesquisa de satisfação Atendimento online Alterar senha	🗶 SAIR
GRESSTAD	
Pesquisar artigo	
Conteúdo : Pesquisar Todos	

10 resultados encontrados

Como abrir chamados no suporte (Dúvidas frequentes)

MU_ComoAbrirchamadonoSuporte_v1.2.docx	Última Gravação 15/01/2018 15:15
	Página 14 de 20



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":

O que é o QMobile?
O que é um artigo?
Qual o local para fazer download das atualizações de Qualitor?
Como faço para saber mais detalhes sobre o Qualitor?
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: Última atualização:	27/04/2015 - 14:47 por INSTRU 27/04/2015 - 14:47 por INSTRU	TOR TOR	
Artigo em revisão	Q 1		
Como corrig	ir o ponto eletrônico		
Contexto do	usuário		
Usuário precisa corrig	ir o seu ponto eletrônico		
Sintomas			
Após período de corre	eção do ponto eletrônico, somente cor	nsegue realizar através da solicitação	pelo gestor
Solução			
Utilizar o serviço de s	olicitação de correção de ponto eletrô	nico disponível no catálogo de serviç	os
PALAVRAS-CHAVE: PO	NTO		Este artigo foi útil?
		SIM - 0 votos (0%)	🯴 NÃO - 0 votos (0%)
			Exibicões: 6

MU_ComoAbrirchamadonoSuporte_v1.2.docx	Última Gravação 15/01/2018 15:15
	Página 15 de 20

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

É exibido um aviso sobre as pesquisas de satisafação 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:

Atualize seus	dados
	Existem informações incompletas no seu cadastro.
	Por favor, preencha os dados clicando aqui ou acesse a opção Meus dados para preencher as informações pendentes.
	Enquanto o seu cadastro estiver incompleto, você não terá acesso à abertura de requisições, nem acesso ao catálogo de serviços.
	Você possui pesquisas de satisfação com resposta pendente. Você precisa acessá-las clicando aqui,ou através da opção Pesquisa de satisfação no menu do sistema.
	ОК

MU_ComoAbrirchamadonoSuporte_v1.2.docx	Última Gravação 15/01/2018 15:15 Página 16 de 20

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:

Serviços Base de conhecimento Pesquisa de satisfação Atendimento online Alterar senha

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 "*Indisponível*" 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:

MU_ComoAbrirchamadonoSuporte_v1.2.docx	Última Gravação 15/01/2018 15:15
	Página 17 de 20



	Atendimento ao Consumidor Atendimento ao Consumidor Indisponível	
-	Suporte Técnico Suporte Técnico Disponível	

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

Por favor aguarde para ser atendido. Você está em 1º na fila de atendimento. Tempo estimado de espera é de menos de 1 minuto

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:

Aguarde, você é 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.

SUPORTE TÉCNICO	
	Inicio do atendimento: 10/01/2018 18:33:36.897
	Tempo de atendimento: 0:02:00
	📋 Imprimir diálogo
	Conectado
10/01/2018 18:33 - Boa tarde Administrador, em que posso ajuda-lo?	
Mensagem:	Enviar Enviar arquivo Fechar
	~~

MU_ComoAbrirchamadonoSuporte_v1.2.docx	Última Gravação 15/01/2018 15:15 Página 18 de 20



8. FALE CONOSCO:



MU_ComoAbrirchamadonoSuporte_v1.2.docx	Última Gravação 15/01/2018 15:15
	Página 19 de 20

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.

MU_ComoAbrirchamadonoSuporte_v1.2.docx	Última Gravação 15/01/2018 15:15
	Página 20 de 20