

Manual do Usuário HelpDesk JVS Sistemas

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

➤ Efetuando o Login

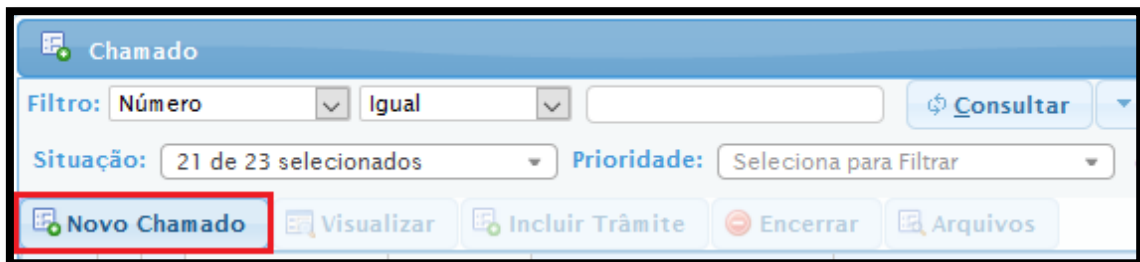
Para efetuar o login no sistema Help Desk acesse o link 0800.jvssistemas.inf.br, preencha o campo Código e Senha com o seu cadastro e clique em Login.



Obs: Caso ainda não tenha seu Código e Senha entre em contato com a Central de atendimento da Alto Vale Sistemas pelos telefones (47) 3521-6727 ou (47) 35462131 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.

Novo Chamado

Usuário: 89 teste

Cliente: Alto Vale Sistemas

Prioridade: Média

Departamento: Suporte Vetorh

Categoria: Gestão de Acesso e Seg

Área: Administração de Portar

Processo: Administração de Portar

Assunto:

Descrição:

Documento:

Anexar Solte os arquivos aqui

Confirmar Limpar Fechar

➤ 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.

Chamado

Filtro: Número Igual

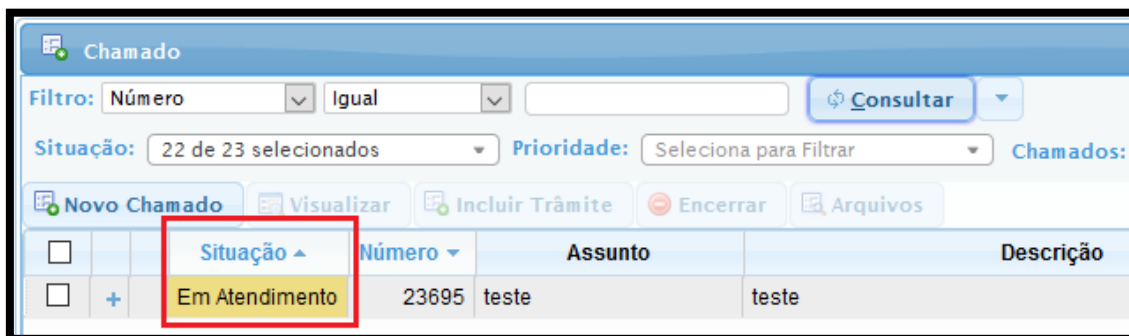
Consultar

Situação: 22 de 23 selecionados Prioridade: Seleciona para Filtrar Chamados

Novo Chamado Visualizar Incluir Trâmite Encerrar Arquivos

	Situação	Número	Assunto	Descrição
<input type="checkbox"/>	Nova	23695	teste	teste

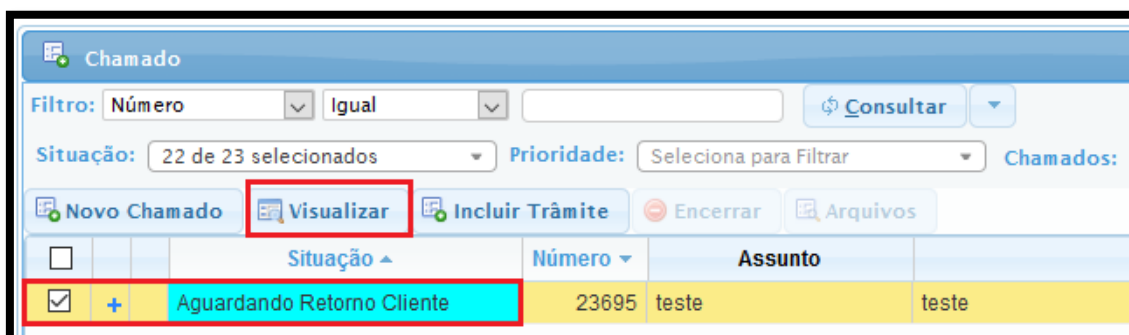
Após um dos atendentes Assumir o Chamado ele aparecerá com a situação Em Atendimento.



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.

Visualizar

Número: 23695

Situação: Aguardando Re

Usuário: 89 teste

Cliente: Alto Vale Sistemas

Prioridade: Média

Departamento: Suporte Vetorh

Categoria: Gestão de Acesso e Seg

Área: Administração de Portari

Processo: Administração de Portari

Assunto: teste

Descrição: teste

sec	Descricao
1	Nova Solicitação registrada
2	Chamado assumido

<

<

Fechar Incluir Tramite

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

Incluir Tramite

Chamado: 23695

Data: 21/06/2016

Descrição:

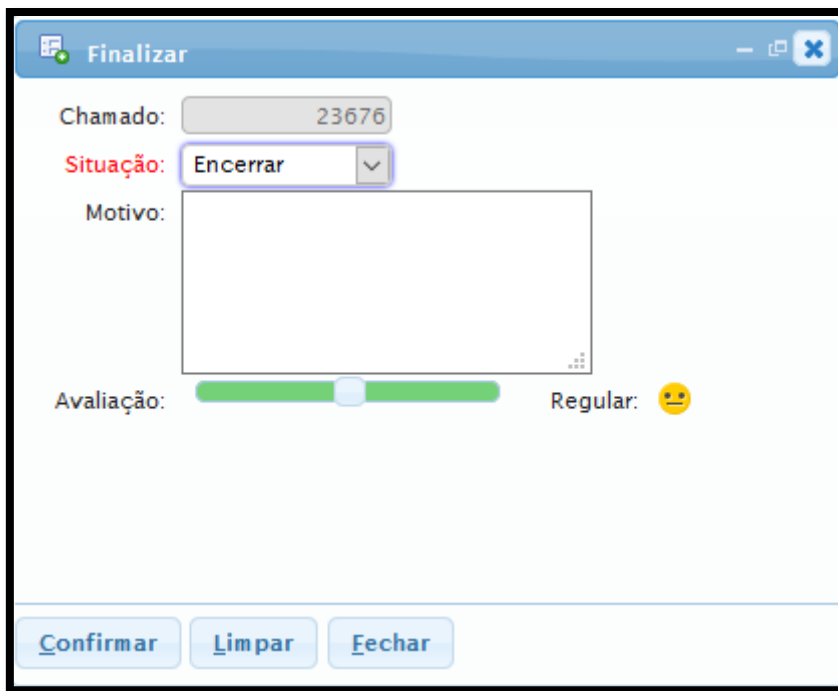
Documento:

Anexar Solte os arquivos aqui

Confirmar Limpar Fechar

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.

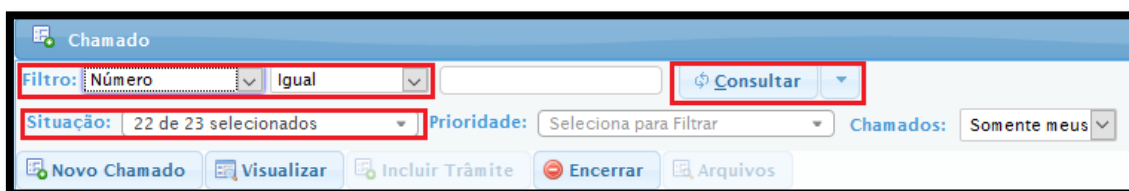


Somente após o usuário Encerrar a solicitação ela aparecerá com a situação Encerrada.



➤ Como Consultar chamados Antigos

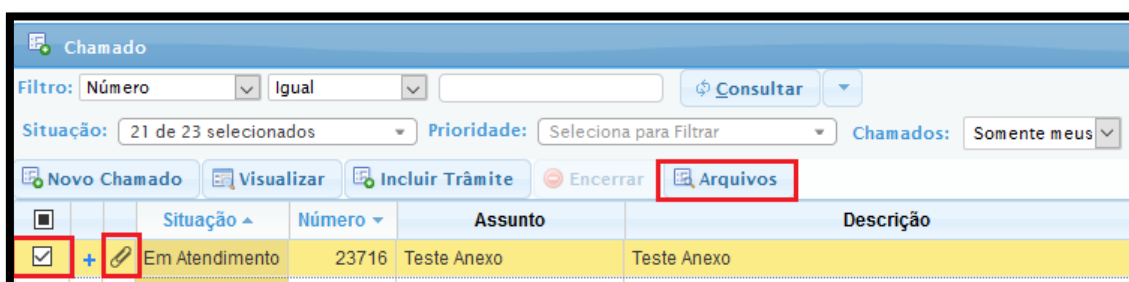
Através da tela principal de chamados o usuário consegue consultar chamados antigos, alterando os parâmetros da tela, no campo Filtros, e Situação.



➤ Como Visualizar os Anexos

Quando foi inserido um anexo na abertura do chamado, o mesmo ficara 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.

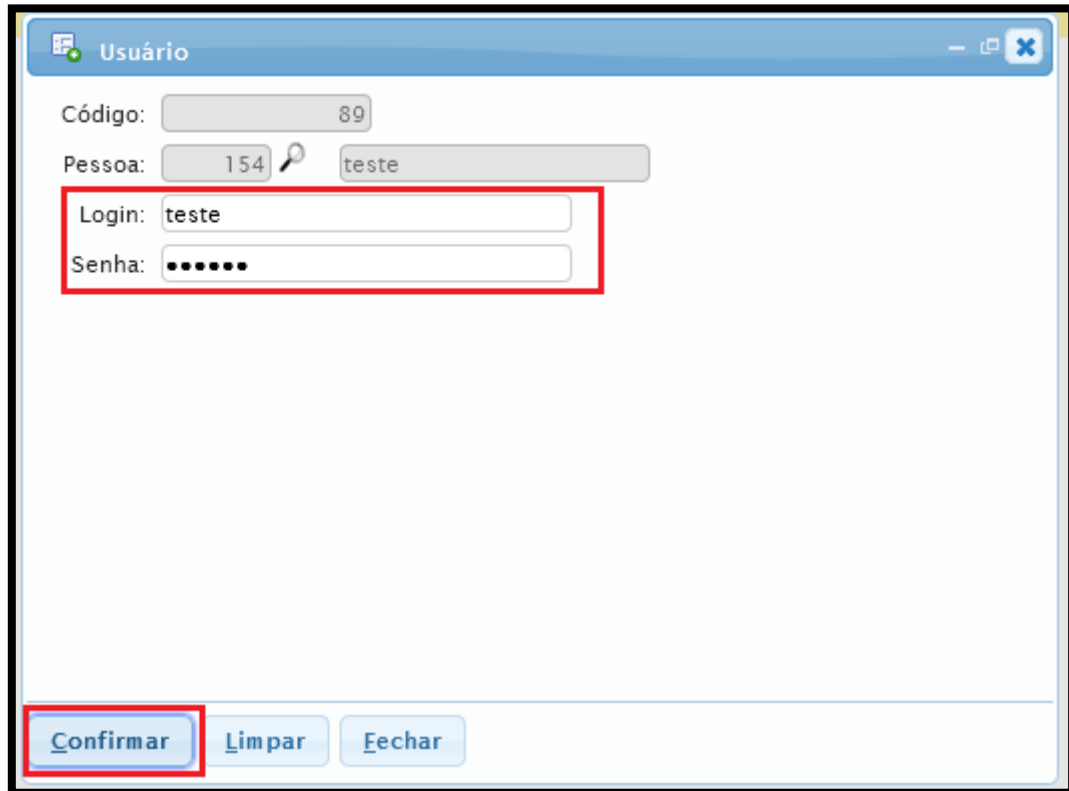


Quando foi inserido um anexo no trâmite do chamado, o usuário deverá clicar no chamado, no sinal + (1), abrirá abaixo os trâmites do chamado, quando tiver um anexo no trâmite, irá aparecer o desenho de um Clips, selecione a linha onde tem esse desenho (2) e clique no botão Arquivos (3).



➤ 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.



The image shows a software window titled "Usuário" with a blue header bar. The window contains several input fields and buttons. The fields are: "Código:" with the value "89"; "Pessoa:" with the value "154" and a magnifying glass icon; "Login:" with the value "teste"; and "Senha:" with a masked password of seven dots. A red rectangular box highlights the "Login:" and "Senha:" fields. At the bottom of the window, there are three buttons: "Confirmar", "Limpar", and "Fechar". The "Confirmar" button is also highlighted with a red rectangular box.