

Manual para abertura de chamados

- Os chamados devem ser realizados no seguinte endereço: <u>www.softnews.com.br/chamados</u>
- Caso você não possua um usuário para acesso, deve-se enviar um e-mail para <u>suporte@softnews.com.br</u> informando os seguintes dados: nome da empresa, nome do usuário e e-mail de contato.

the same free, the same is a second se			x
< 🕞 🖪 http://www.softnews.com.br/chamados/ 🖉 🗸 🖻	с×	ល់ជំ	(🔅)
SoftNews - Sistema de Con ×			
Arguivo <u>E</u> ditar E <u>x</u> ibir Fa <u>v</u> oritos Fe <u>r</u> ramentas Aj <u>u</u> da			
👍 🌉 SCR Ramthun 🔢 Facebook 🌉 SN - Chamados			
Chamados Técnicos			
Entrada no Sistema:			
Informe seus dados para acesso ao Controle de Chamados Técnicos.			
Para remorar seu Login/Senna, cilque aqui.			
Login:			
Senha:			
Entrar			
		100%	-

Tela de login

🗧 🕘 🜉 http://www.softnews.com.br/chamados/ 🛛 🗣 🗟 🗙 🎧 ☆ 🔅
SoftNews - Sistema de Con ×
Arguivo <u>E</u> ditar E <u>x</u> ibir Fa <u>v</u> oritos Fe <u>r</u> ramentas Aj <u>u</u> da
Chamados Técnicos [Emitir Boleto] [Mudar Senha]
Chamado Técnico: Atalho: OK
Título:
Caráter: Normal 🔻
Programa:
Descritivo:
Adicionar Voltar
Número Título Empresa Status Caráter Data Excluir
Nenhum registro encontrado.
R 100% 🔻

Tela principal do sistema de chamados.



Softnews Informática Ltda

Para cadastrar um novo chamado, devem-se preenchidos os seguintes campos:

- **Título:** *Título do chamado*
- Caráter: Importância do chamado (normal/urgente)
- **Programa:** Deve-se informar o programa em questão, ou caso seja uma dúvida ou sugestão. Para programas personalizados ou que não estejam listados, selecione a opção 'novo'.
- **Descritivo:** Descreva o problema em questão, forneça o máximo de informações possíveis, como erros, exemplos, etc.

Após completar os todos os campos, basta clicar em Adicionar que seu chamado estará cadastrado.

r <u>q</u> uivo <u>E</u> ditar	E <u>x</u> ibir Fa <u>v</u> oritos	Ferramentas	Aj <u>u</u> da				
			Cha	mados T	écnicos		
			[En	nitir Boleto] [Mud	ar Senha]		
C <mark>hamado</mark> Técn	ico:					Atalho:	ОК
	Título:	Cadastro de p	roprietários				
	Caráter:	Normal 🔻					
	Programa	tra201 🔻					
	Descritivo:	Não estamos o seguinte erro:	conseguindo c Inscrição esta	adastrar o motoris Idual inválida.	ta X, devido ao	*	
			dicionar	Voltar			
Número Título			Empresa	Status	Caráter	Data	Excluir
		Ner	nhum registro	encontrado.			



Caso necessite anexar um arquivo ao chamado, primeiramente deve-se abrir um chamado conforme descrito acima, e em seguida selecionar o mesmo na relação de chamados. Para anexar um ou mais arquivos ao chamado, basta localizar o ícone do 🖉 (Ao lado da palavra Anexos). Em seguida irá abrir uma nova janela (*Figura 01*), aonde será possível anexar um documento, imagem ao chamado, você poderá estar fornecendo uma descrição para cada arquivo anexado.

Feito isto, os anexos estarão automaticamente cadastrados e associados ao respectivo chamado, ficando disponíveis para serem consultados tanto pelo cliente como pelo área de suporte (*Figura 02*).

🎯 SoftNews - Sistema	a de Controle de Ch	amados Técnicos - Windows Internet Explorer	
M http://www.softne	ews.com.br/chamad	los/anexos.php?acao=mostrar&cod=5791	E
		Chamados Técnicos	
Novo arquivo a a	anexar:		
		Informe o arquivo para anexar:	
C:\Users\Eduar	do Klotz\Desktop\	sn001.jpg	Procurar
Segue imagem	com o erro que e	Informe a descricao: stá sendo informado.	
		Enviar	
Arquivos anexos	5:		
Data/Hora	Arquivo	Descricao	Excluir
		Fechar	

Figura 01

Theophy www.soren	ws.com.br/chamad	dos/anexos.php?acao=upload&cod=5791&id=0	
		Chamados Técnicos	
Novo arquivo a a	inexar:		
		Informe o arquivo para anexar:	
			Procurar
		Informe a descricao:	
	5:	Enviar	
Arquivos anexos			
Arquivos anexo: Data/Hora	Arquivo	Descricao	Excluir
Arquivos anexos Data/Hora 02/05/2012 - 14:04	Arquivo sn004.bmp	Desoricao Segue imagem com o erro que está sendo informado.	Excluir ⑧
Arquivos anexos Data/Hora 02/05/2012 - 14:04	Arquivo sn004.bmp	Descricao Segue imagem com o erro que está sendo informado. Fechar	Excluir ම



Quando um chamado é respondido pela área de suporte, o cliente é informado via e-mail, podendo assim consultar via site a resposta enviada. Para isto basta acessar o sistema de chamados e selecionar o chamado em questão, clicando no ícone in (Ao lado da palavra Mensagens). Será aberta uma nova janela (*Figura 03*), aonde será possível verificar a resposta da área de suporte, e caso seja necessário, o cliente poderá estar respondendo ao chamado acrescentando novas informações sobre o seu problema, dúvida ou sugestão no campo fornecido e em seguida clicando em Enviar para adicionar sua resposta ao chamado.

🥝 SoftNews - Sistema de Controle de Chamados Técnicos - Windows Internet Ex	x
http://www.softnews.com.br/chamados/mensagens.php?cod=5791	63
Chamados Técnicos	
Nova Mensagem:	1
Digite o texto e clique em Enviar:	
Eduardo Klotz, às 14:07hs do dia 02/05/2012: O problema já foi corrigido, peço que efetue um novo teste e qualquer problema me informe.	

Figura 03