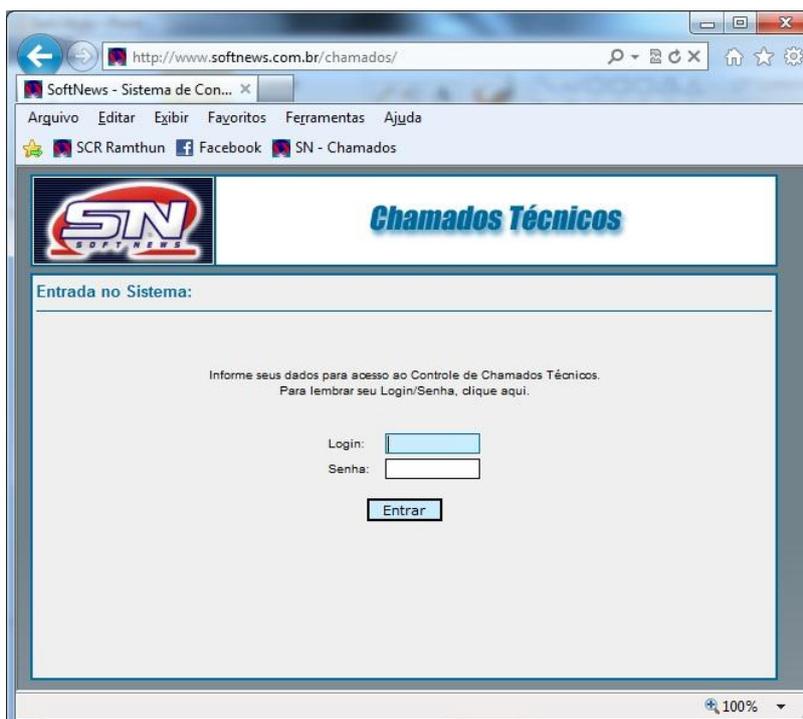
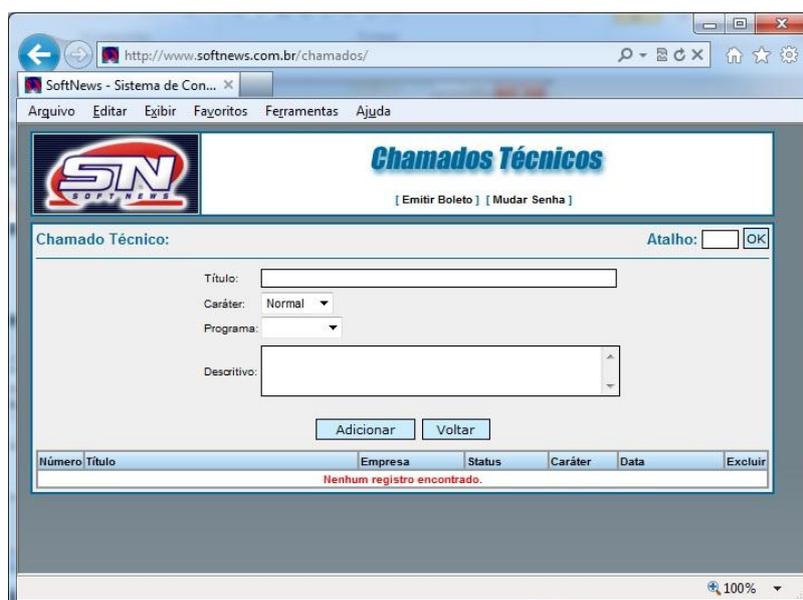


# Manual para abertura de chamados

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



Tela de login

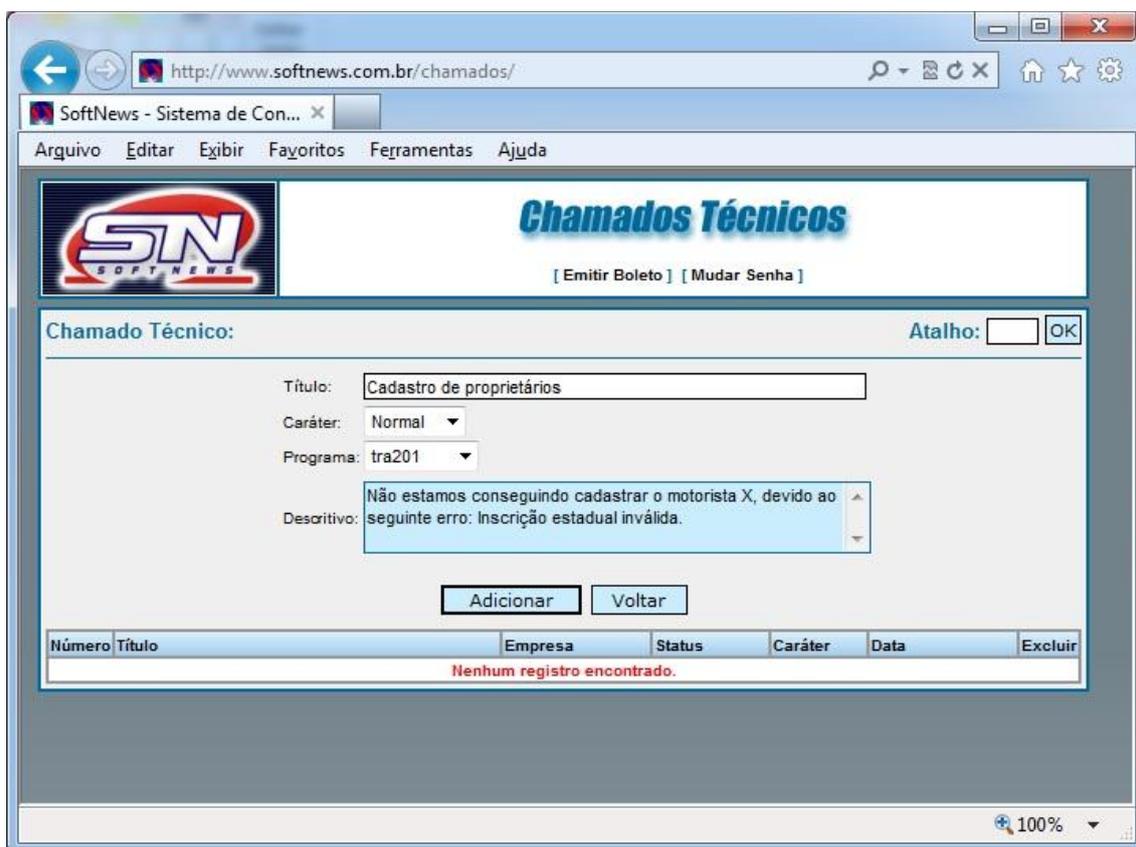


Tela principal do sistema de chamados.

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



Chamado Técnico: Atalho:

Título:

Caráter:

Programa:

Descritivo:

Número	Título	Empresa	Status	Caráter	Data	Excluir
Nenhum 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*).

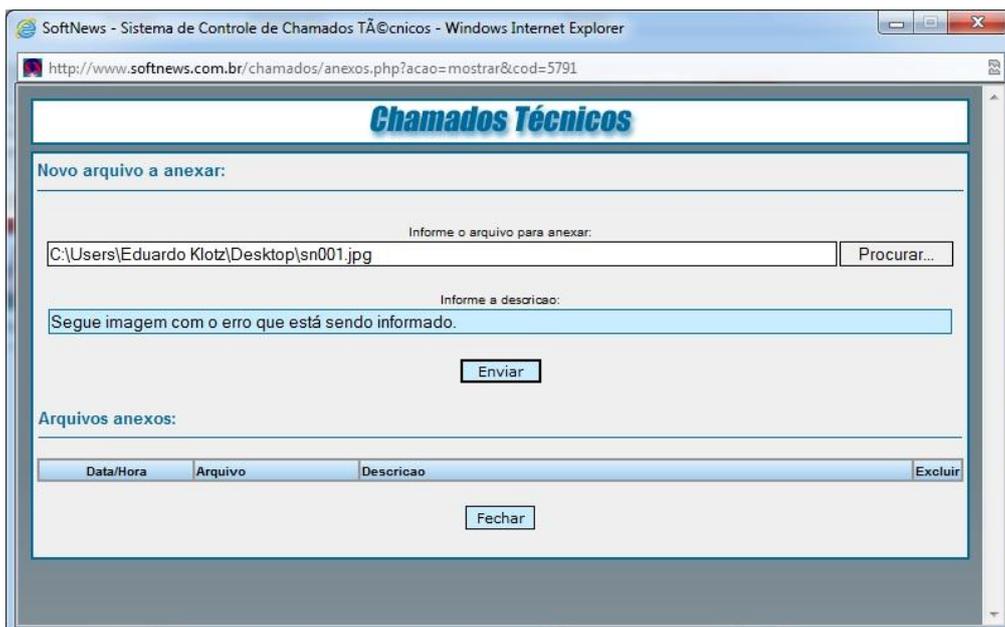


Figura 01

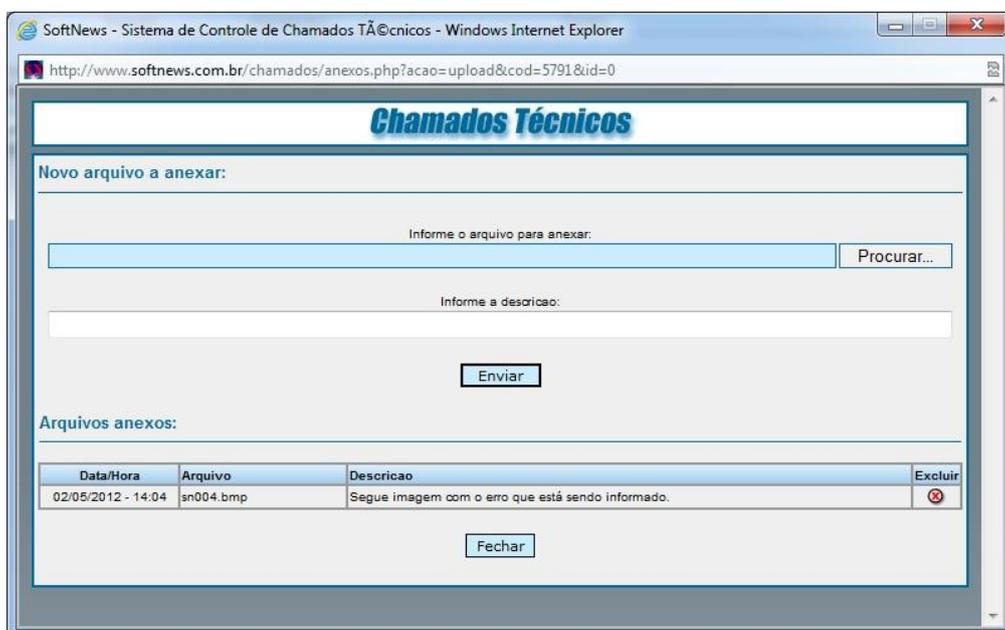


Figura 02

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 ✉ (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.



Figura 03