

Abertura de Chamados

1. Acessar a “**Central do Cliente**” dentro do site www.cnetworking.com.br
2. Digite seu usuário e senha fornecido pelos atendentes da Certified Networking e clique em “Entrar”.



The screenshot shows a dark-themed login interface for the 'Central do cliente'. At the top, the text 'Central do cliente' is displayed in blue. Below this, the heading 'Ferramenta de suporte' is visible. On the left side, there are two input fields: 'Login' and 'Senha', each with a white text box. Below the 'Senha' field is a grey 'Entrar' button. On the right side, there are two buttons: 'Downloads' with a green folder icon and 'Tutorial' with a red document icon.

3. Ao efetuar o acesso, você será redirecionado para a tela inicial do sistema, conforme apresentado abaixo.



Ambiente de Trabalho | Criar um incidente | Incidentes | Reservas | FAQ

Ambiente de Trabalho >

Criar um incidente 

Incidentes	Número
Novo	0
A processar (atribuido)	0
A processar (planeado)	0
Aguardando	0
Resolvido	0
Encerrado	0
Eliminado	0

Public reminders


Public RSS feeds

4. Clique em **“Criar Chamado”** para solicitar o suporte.

5. Preencha os campos conforme apresentado nas definições abaixo.



Este chamado me diz respeito Sim Não

 Phillippe Farias Costa 

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo

Categoria


Urgência

Tipo de hardware

Localização

Título

Descrição*

Arquivo (222 MB máx)  

Nenhum arquivo selecionado

Campos e definições:

- **Este chamado me diz respeito (Sim/Não):** define se o chamado aberto diz respeito ao usuário em questão ou se refere a outro usuário.
 - **Tipo:** indique o tipo de chamado que será aberto, podendo ser **Incidente** (indicado para alguma demanda que tenha ocorrido devido algum problema técnico) ou **Requisição** (para solicitações de algum tipo de alteração, cadastro, configuração, entre outros).
 - **Categoria:** indica em qual categoria se enquadra o chamado que deseja abrir.
- Obs.:** Para melhor resultado em seu atendimento, procure sempre escolher a categoria de chamado correta. Caso não encontre uma categoria que enquadre sua demanda, entre em contato com a equipe de suporte através do telefone (31) 9391 – 8137 ou através do e-mail suporte@cnetworking.com.br.
- **Urgência:** irá definir a urgência de seu chamado, podendo ser **Muito Alta, Alta, Média, Baixa e Muito Baixa**.
 - **Tipo de Hardware:** Não altere.
 - **Localização:** indique a localização para qual necessita atendimento. Por exemplo: célula 1, célula 2, Legalização, entre outros.
 - **Título:** indique o título do chamado, ou seja, o título para o incidente/requisição que deseja abrir chamado.
 - **Descrição:** detalhe ao máximo a descrição do chamado. Vale ressaltar que quanto maior o detalhamento da descrição, mais fácil e rápido será o seu atendimento.

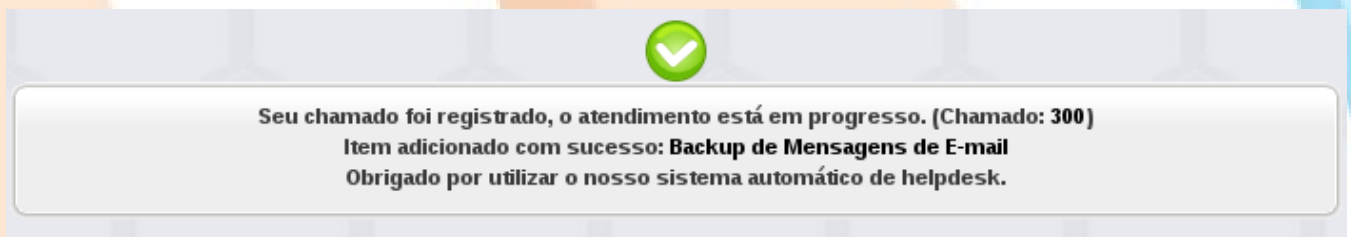
- **Arquivo (Anexo):** anexe um print da tela de erro ou qualquer outro arquivo para melhor exemplificar o problema.

Obs.: Após o preenchimento dos campos listados acima, a estrutura de seu chamado ficará conforme a figura abaixo:



The screenshot shows a web form for creating a ticket. At the top, there is a header "Este chamado me diz respeito" with a dropdown menu set to "Sim". Below this is a user selection dropdown showing "Phillipe Farias Costa". The main section is titled "Descreva o incidente ou a requisição" and contains several fields: "Tipo" (Incidente), "Categoria" (Backup > Backup), "Urgência" (Alta), "Tipo de hardware" (--- Geral ---), "Localização" (Célula 4), and "Título" (Backup de Mensagens de E-mail). A large text area for "Descrição*" contains the text: "Boa tarde! Solicito backup das minhas mensagens de e-mail do ano de 2012. Desde já agradeço." At the bottom, there is an "Arquivo" section with a 222 MB limit and a button "Escolher arquivo" next to "Nenhum arquivo selecionado". A prominent "Enviar mensagem" button is located at the bottom center.

6. Preencha os campos conforme apresentado no tópico 5, clique em “**Enviar mensagem**” para concluir a abertura do chamado. Em seguida, aparecerá uma mensagem informando o número do atendimento do chamado para que possa ser realizado o acompanhamento de todo o atendimento, conforme apresentado abaixo:



A notification box with a green checkmark icon at the top center. The text inside reads: "Seu chamado foi registrado, o atendimento está em progresso. (Chamado: 300) Item adicionado com sucesso: Backup de Mensagens de E-mail Obrigado por utilizar o nosso sistema automático de helpdesk."

Acompanhando o Chamado

1. Acompanhe e interaja com o técnico responsável pelo seu chamado clicando no menu **“Home”**.
2. Na página inicial do HELPDESK consta a relação de todos os chamados vinculados a seu usuário. Para visualizar um chamado, deve-se selecionar o status referente a ele, que pode variar entre **Novo, Processado (Atribuído), Processando (Planejado), Pendente, Solucionado, Fechado, Excluído**, conforme apresentado na figura a baixo.

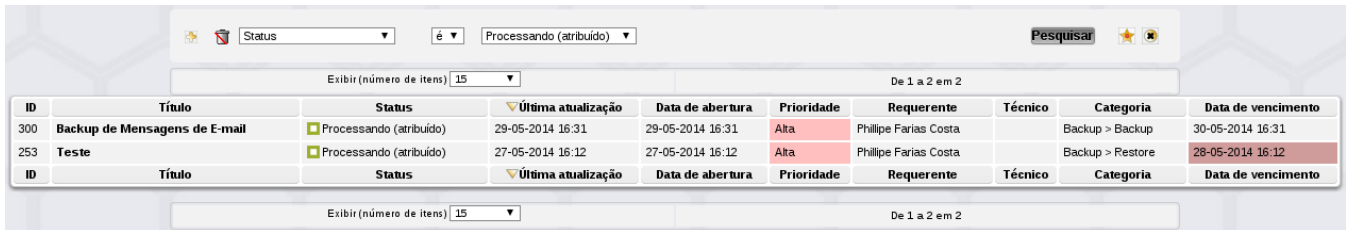
Cria um chamado 	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	2
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	1
Excluído	0

Anotações públicas

Feeds RSS públicos

Para visualizar o chamado, basta clicar sobre o Status do chamado.

3. Clique sobre o status, então aparecerá um resumo do chamado.



ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente	Técnico	Categoria	Data de vencimento
300	Backup de Mensagens de E-mail	Processando (atribuído)	29-05-2014 16:31	29-05-2014 16:31	Alta	Phillipe Farias Costa		Backup > Backup	30-05-2014 16:31
253	Teste	Processando (atribuído)	27-05-2014 16:12	27-05-2014 16:12	Alta	Phillipe Farias Costa		Backup > Restore	28-05-2014 16:12

4. Clique sobre o nome (Título) do mesmo para visualizar o chamado.

5. Então aparecerá todas as informações referentes ao chamado, como o tempo limite para resolução do chamado (SLA), últimas atualizações, quem é o responsável pelo atendimento, entre outros. Além disso, é possível acompanhar também todo o histórico de atendimento, com todas as informações adicionadas pelo técnico.



Chamado - ID: 300

Data de abertura	29-05-2014 16:31	Data de vencimento	30-05-2014 16:31	SLA	SLA_Backup/Restore
Por	Phillipe Farias Costa	Última atualização	29-05-2014 16:31 por Phillipe Farias Costa		
Tipo	Incidente	Categoria	Backup > Backup		
Status	Processando (atribuído)	Origem da requisição	Helpdesk		
Urgência	Alta	Aprovação	Não está sujeita a aprovação		
Impacto	Médio	Elemento associado	Geral		
Prioridade	Alta	Localização	Célula 4		

Ator	Requerente	Observador	Atribuído para
	Phillipe Farias Costa	Tecnologia da Informação -	2º Nível -

Título
Backup de Mensagens de E-mail
Boa tarde!

Descrição*
Solicito backup das minhas mensagens de e-mail do ano de 2012.
Desde já agradeço.

documento associado: 0 Chamados relacionados

ADICIONAR UM NOVO ACOMPANHAMENTO

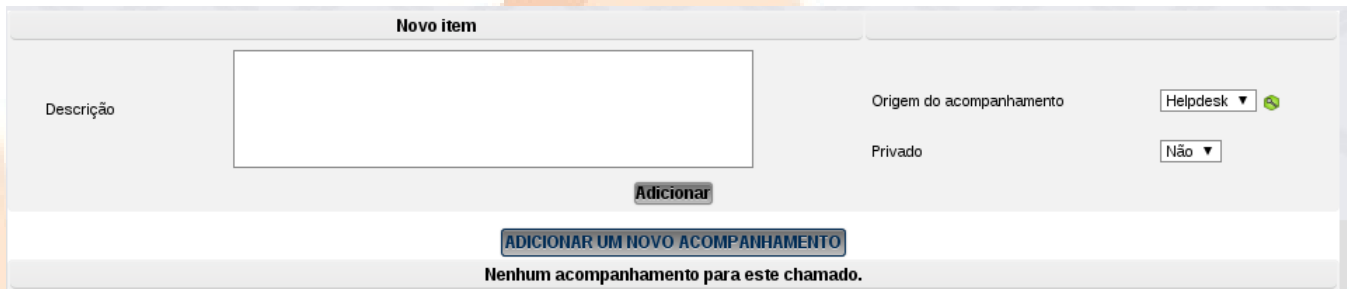
Nenhum acompanhamento para este chamado.

Atualizando o Chamado

Outra característica do sistema HELPDESK, é a possibilidade de interação entre usuário e técnico, ou seja, permitir que o usuário acrescente novas informações durante o processo de atendimento, facilitando desta forma a resolução do problemas.

Para adicionar um acompanhamento, siga:

1. Acesse o chamado no qual deseja adicionar o acompanhamento, de acordo com os passos apresentados no tópico anterior.
2. Clique sobre o botão **“Adicionar um novo acompanhamento”**. Em seguida, aparecerá um novo campo destinado as informações que deseja adicionar ao chamado.



Novo item

Descrição

Origem do acompanhamento Helpdesk

Privado Não

Adicionar

ADICIONAR UM NOVO ACOMPANHAMENTO

Nenhum acompanhamento para este chamado.

Além do campo em aberto, existem duas opções, sendo a **Origem do acompanhamento** e **Privado**. Ambas opções são recomendadas, porém mantenham as opções padrões, alterando-as somente em casos especiais.