

Manual do Usuário: Cliente

Sumário

1- Introdução	3
2- Tela Principal	3
2.1- Cabeçalho	3
2.2- Apresentação	4
2.3- Rodapé	5
3- Tela de Login	5
4- Tela de Cadastro	9
5- Tela de Chamados	11
6- Tela de Faq	14
7- Conclusão	15

1- Introdução

O principal foco do sistema desenvolvido para a empresa ocean é a possibilidade de abertura de chamados permitindo que sejam resolvidos o mais breve possível por técnicos especializados, o sistema conta com diversos mecanismos para ajudar o cliente a resolver seu problema desde uma funcionalidade de faq com as perguntas mais frequentes ate uma tela de abertura de chamados para casos mais específicos, os próximos capítulos vão descrever cada função detalhadamente.

2- Tela Principal

Na tela principal somos apresentados a uma interface com um cabeçalho, uma breve apresentação do porque usar nosso sistema e um rodapé para contato.

2.1- Cabeçalho

No canto esquerdo temos o logotipo da empresa Internet Ocean, no canto direito temos algumas guias que o redirecionam para outras paginas como atendimento e faq e o botão para fazer Login:



2.2- Apresentação

Abaixo do cabeçalho temos a parte de boas vindas, seguido de uma mensagem para reconfortar você que é nosso cliente indicando que somos uma empresa de grande destaque e abaixo mais alguns motivos para escolher a Internet Ocean.



Nossa empresa tem grande destaque no mercado!

Com anos de experiência e uma equipe apaixonada, somos reconhecidos por nossa inovação, confiabilidade e compromisso com a satisfação do cliente



Velocidade

Na Internet Ocean a sua conexão é nossa prioridade!

Tecnologia

Temos uma tecnologia de ponta a ponta, desde a rua até a sua casa!

Suporte

Nossa equipe está sempre trabalhando com foco para ajudar você!

2.3- Rodapé

No canto esquerdo temos o logotipo da empresa, no canto direito o email disponível para contato

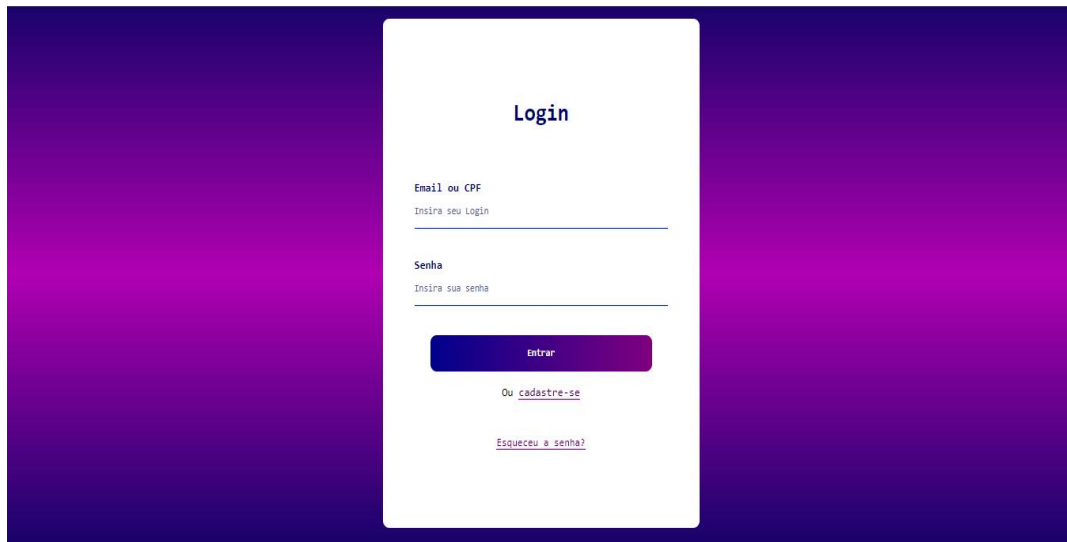


3- Tela de Login

Antes de tudo é necessário realizar seu login ou seu cadastro caso seja seu primeiro acesso, para isso basta clicar no botão de login no cabeçalho da tela principal como mostrado abaixo:



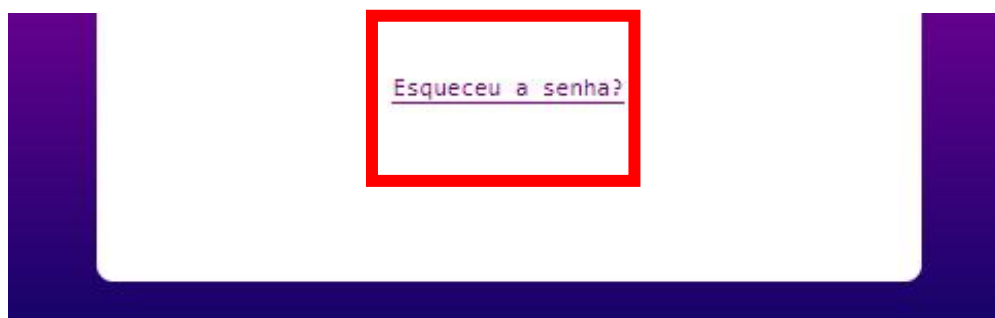
Clicando no botão o usuário é redirecionado para a tela de login, na qual você poderá logar com o seu email ou com o seu cpf e sua senha, importante dizer que o cpf deve ser valido e o email também e ambos devem estar cadastrados no sistema, alem da senha que também deve estar correta para que o login seja efetuado com sucesso.



Nessa tela também é possível se cadastrar caso seja seu primeiro acesso, e alterar a senha caso queira ou precise.

3.1- Esqueci a Senha

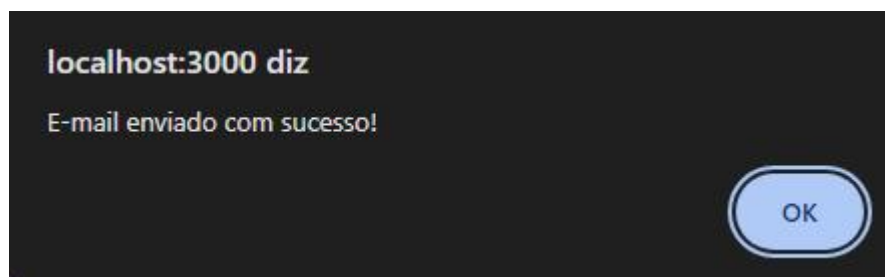
Para alterar sua senha basta clicar no botão esqueci a senha na tela de login como mostrado abaixo:



Ao clicar nesse link o cliente vai ser redirecionado para a tela de esqueci a senha, na qual é preciso informar seu email para poder redefinir sua senha:

A image shows a web form titled "Recupere a sua senha" (Recover your password) centered on a dark purple gradient background. The form is white and contains the following elements: the title "Recupere a sua senha", a label "Email", a text input field with the placeholder "Insira o seu email", a blue "Enviar" (Send) button, and a blue link labeled "Voltar" (Back).

Para redefinir sua senha primeiro é necessário informar o email e clicar em enviar, feito isso é enviado um email com o assunto Alterar Senha, se o email estiver correto o aviso de email enviado com sucesso será mostrado:



O email enviado é parecido com esse abaixo:



No qual é enviado um token para que seja possível redefinir sua senha, clicando no link Redefinir Senha o usuário será redirecionado para a tela de nova Senha.

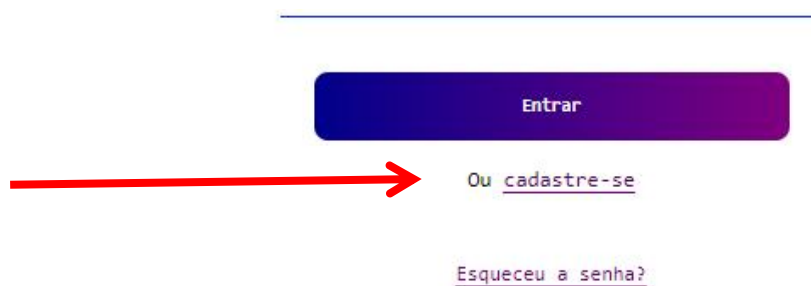
3.2- Nova Senha

Na tela de nova senha o usuário deve informar a nova senha e confirmar a mesma, feito isso deverá clicar no botão alterar, para que seja alterada a senha.

A screenshot of a web form titled 'Alterar a sua senha'. It has a white background with a purple gradient border. The form contains two input fields: 'Nova Senha' with the placeholder 'Insira a sua nova senha' and 'Confirme sua nova senha' with the placeholder 'Digite novamente a sua senha'. Below the fields is a blue button labeled 'Alterar' and a link labeled 'Voltar'.

4- Tela de Cadastro

Caso seja seu primeiro acesso, na tela de login basta clicar em cadastre-se e o usuário será redirecionado para a pagina de cadastro



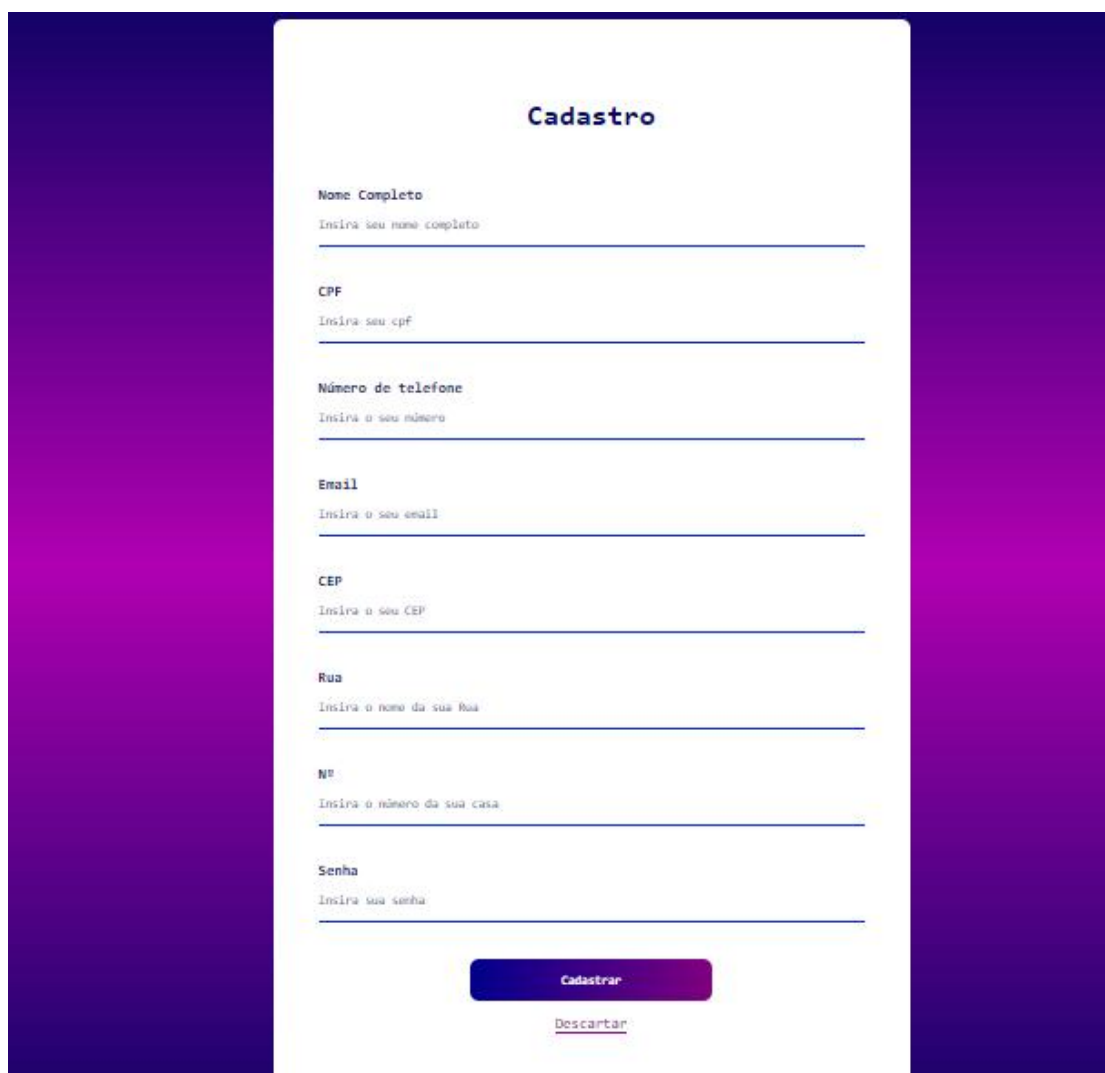
Na tela de cadastro o usuário vai preencher os campos de acordo com suas informações e deverá clicar no botão cadastrar, Importante ficar atento a erros como:

- 1- Cadastrar Cpf invalido: todo cpf que não tiver 11 dígitos e não atender determinadas características não será validado.
- 2- Cadastrar um cpf que já foi cadastrado: Cadastrar um cpf que já possui cadastro não será possível.
- 3- Cadastrar um email invalido: Caso o campo do email não tenha um formato valido não será possível se cadastrar;
- 4- Cadastrar um email já cadastrado: assim como o cpf, caso tente cadastrar um email que já foi cadastrado também não será possível.

Em todos esses casos acima um aviso vai aparecer e notificar o usuário dizendo exatamente qual problema está acontecendo na hora de realizar o cadastro.

Caso esteja tudo correto o usuário poderá se cadastrar com sucesso

Abaixo a tela de cadastro com os campos a serem preenchidos:



A tela de cadastro, intitulada "Cadastro", apresenta os seguintes campos de entrada:

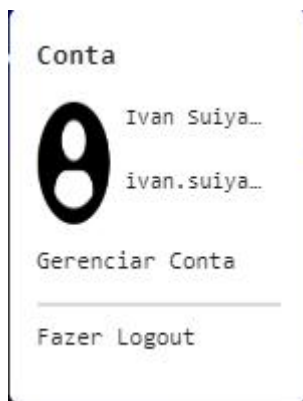
- Nome Completo:** Insira seu nome completo.
- CPF:** Insira seu cpf.
- Número de telefone:** Insira o seu número.
- Email:** Insira o seu email.
- CEP:** Insira o seu CEP.
- Rua:** Insira o nome da sua Rua.
- Nº:** Insira o número da sua casa.
- Senha:** Insira sua senha.

Na base da tela, há dois botões: "Cadastrar" (em azul) e "Descartar" (em verde).

Após se cadastrar o usuário poderá fazer login e terá acesso as demais funcionalidades do sistema como tela de chamados e tela de faq, o cabeçalho vai mudar depois do usuário se cadastrar, no lugar do botão de login agora tem um ícone.

5- Tela de alterar dados cadastrais

No ícone de usuário no canto superior direito do cabeçalho, ao clicar nele é aberto um pop up com suas informações:



Clicando em **gerenciar conta** somos redirecionados para uma tela com nossas informações pessoais, onde podemos alterar caso necessário.

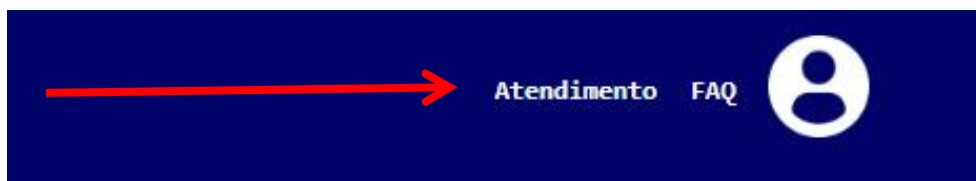
The page shows a user profile section on the left with a large black circular profile icon and a button labeled 'Editar foto'. To the right is a form with two tabs: 'Dados pessoais' (active) and 'Endereço'. The form fields are: 'Nome' (Ivan Suiyama Silva), 'Email' (redacted@igmail.com), 'Senha' (redacted), 'CPF' (redacted 955), and 'Telefone' (redacted 2765). A blue 'Editar' button is at the bottom right.

Nessa tela é possível alterar seus dados pessoais, dados de endereço caso queira.

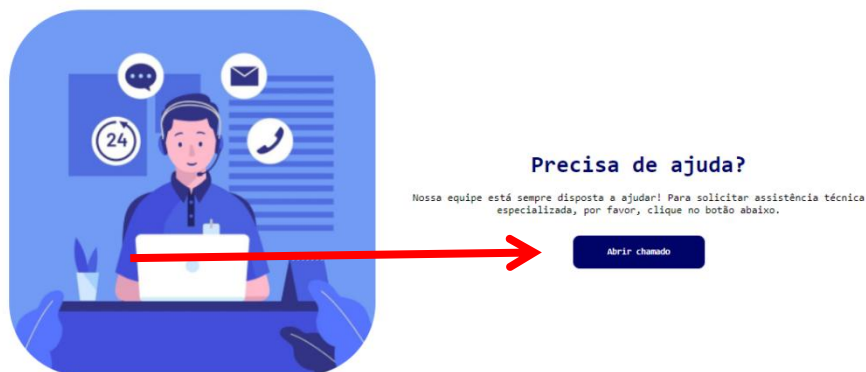
6- Tela de Chamados

Na tela de chamados o usuário vai poder abrir um novo chamado, consultar os chamados abertos e consultar os chamados finalizados.

Depois de logado no sistema, o usuário vai ter acesso a guia de atendimento que leva para a pagina de chamados.



Na tela de chamados o usuário pode abrir um chamado clicando no botão abaixo:



Ao clicar no botão abrir chamado, o usuário será redirecionado para a tela de abertura de chamado, na qual serão solicitados algumas informações.

Abrir chamado
Nos forneça detalhes sobre o problema para que possamos identificar e oferecer a melhor solução possível

Título

Descrição

Selecione a categoria

- ☐ Velocidade de internet baixa
- ☐ Internet instável
- ☐ Sem conexão de internet

Caso seja possível, insira uma imagem demonstrando o problema

 Enviar imagem

Enviar Cancelar

Na tela de abrir chamado, o usuário deve preencher os campos corretamente para poder abrir o chamado que será visualizado pelo suporte e será resolvido o mais breve possível.

Importante se atentar a escolher a categoria do chamado, e enviar uma imagem do problema para facilitar para o suporte.

Após abrir um chamado ainda na mesma tela de chamados, na guia atendimento mais abaixo do botão abrir chamado, podemos notar três campos para visualização dos chamados abertos por você usuário

Já abriu o seu chamado?

Caso você já tenha aberto um chamado conosco, saiba que a nossa equipe de suporte está dedicada a atender suas necessidades e resolver sua solicitação da melhor maneira possível.
Para verificar o status atual da sua solicitação, confira abaixo o seu status. Agradecemos sua paciência e confiança em nossos serviços.

Chamados pendentes v

Chamados em andamento v

Chamados concluídos v

Caso o seu chamado tenha sido aberto mas ainda não tem nenhum suporte o atendendo, o chamado fica em baixo do campo chamados pendentes.

Caso o seu chamado esteja sendo atendido por um suporte ele muda para o campo chamados em atendimento, isso significa que algum suporte do sistema já esta trabalhando para resolver seu chamado.

Caso o suporte termine de resolver seu chamado, o Chamado muda para o campo chamados concluídos.

Importante lembrar que em todo chamado depois de aberto terá um tempo estimado de conclusão.

Já abriu o seu chamado?

Caso você já tenha aberto um chamado conosco, saiba que a nossa equipe de suporte está dedicada a atender suas necessidades e resolver sua solicitação da melhor maneira possível. Para verificar o status atual de sua solicitação, confira abaixo o seu status. Agradecemos sua paciência e confiança em nossos serviços.

Chamados pendentes

No momento não existem chamados pendentes.

Chamados em andamento

No momento não existem chamados em andamento.

Chamados concluídos

No momento não existem chamados concluídos.

Caso o usuário não tenha nenhum chamado em aberto, aparece na tela de chamados informando que o usuário não possui nenhum chamado.

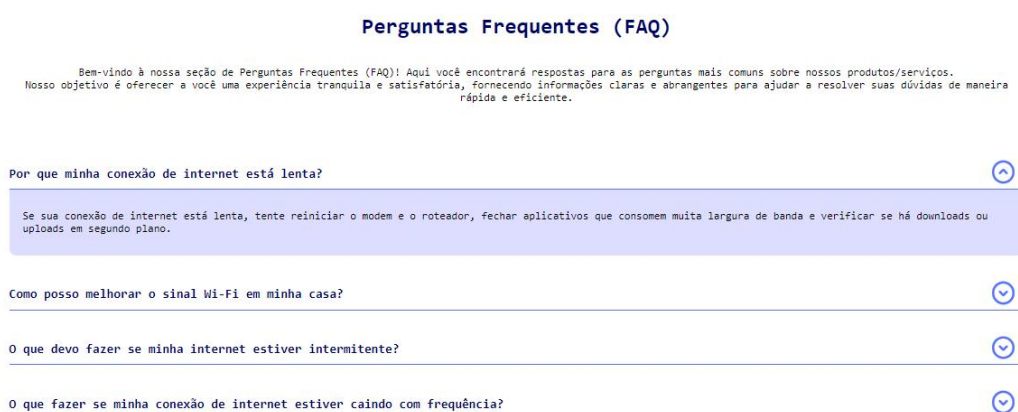
Importante mencionar que todo chamado quando é aberto possui um tempo estimado para conclusão.

7- Tela de Faq

No cabeçalho ao lado da guia atendimento, temos a guia de faq, na qual leva para a pagina de faq, que possui algumas perguntas e respostas mais frequentes, disponíveis para o usuário poder olhar antes de abrir um chamado e resolver por si próprio caso seja um problema mais comum.



Na tela de faq é possível visualizar perguntas e respostas frequentes para que caso o usuário encontre o que precisa ele seja capaz de resolver seu problema sem a necessidade de abrir um chamado.



8- Conclusão

O Sistema de gerenciamento de chamados Internet Ocean é um sistema completo que oferece muitas funcionalidades para o cliente e possibilita uma interface intuitiva e de fácil compreensão sendo simples de usar, possibilita também que o usuário altere sua senha caso a esqueça, tem uma segurança avançada que protege nossos clientes. Muito obrigado por nos escolher,

qualquer duvida estamos disponíveis no email indicado para contato.