

# Manual do Usuário: Suporte

## Índice

1) Introdução-----	02
2) Tela Principal-----	02 a 04
2.1)Cabeçalho-----	02
2.2)Apresentação-----	03
2.3)Rodapé-----	04
3) Tela de Login-----	04 a 07
3.1)Esqueci a Senha-----	05 a 07
3.2)Nova Senha-----	07
4) Tela de chamados-----	08 a 11
5) Tela de Equipamentos-----	12 a 13
6) Conclusão-----	14

# 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 suporte a resolver os problemas desde uma funcionalidade de responder os chamados e até uma tela de equipamentos com os equipamentos disponíveis para ajudar na resolução dos problemas, 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 logótipo da empresa Internet Ocean, no canto direito temos algumas guias que redirecionam para outras páginas 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 logótipo da empresa, no canto direito o email disponível para contato

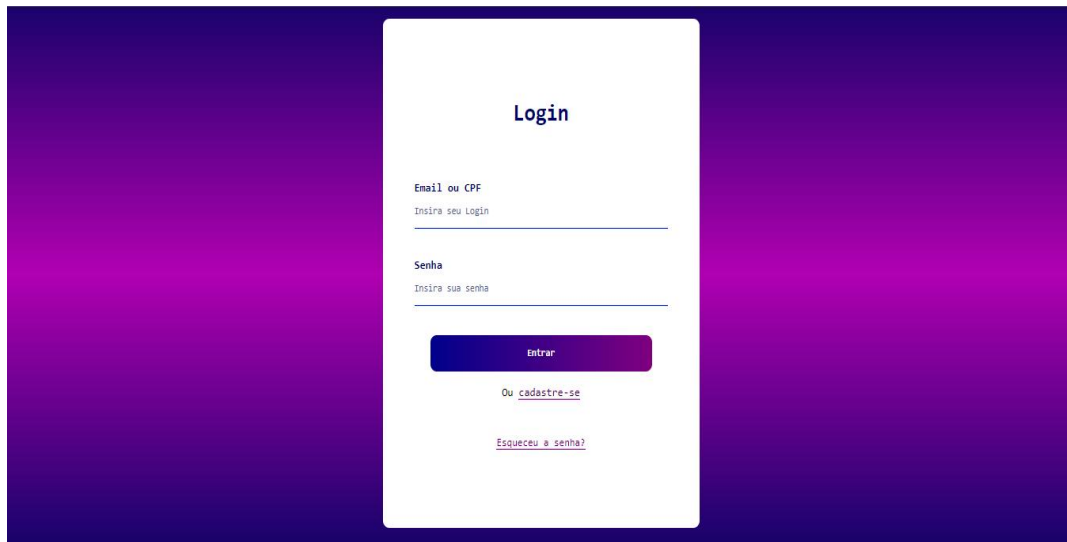


## 3- Tela de Login

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:



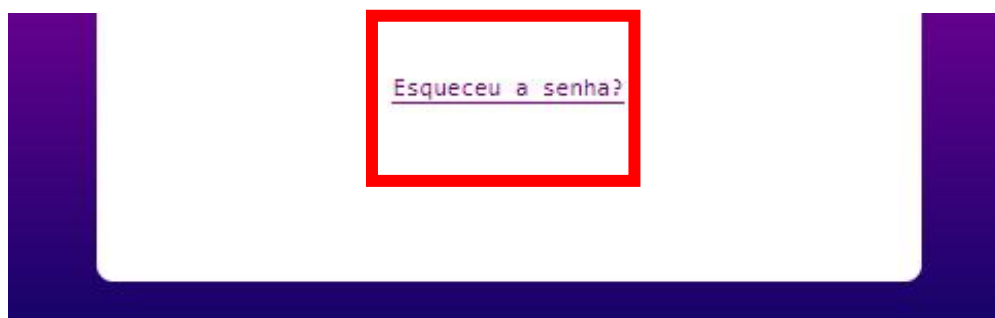
Clicando no botão o usuário é redirecionado para a tela de login, na qual você poderá logar com o seu email ou com o seu cpf e sua senha, importante dizer que o cpf deve ser valido e o email também e ambos devem estar cadastrados no sistema, além da senha que também deve estar correta para que o login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

A screenshot of a login form titled "Login" centered on a dark purple gradient background. The form is white and contains two input fields: "Email ou CPF" with the placeholder "Insira seu Login" and "Senha" with the placeholder "Insira sua senha". Below the fields is a blue button labeled "Entrar". Under the button are two links: "Ou [cadastre-se](#)" and "[Esqueceu a senha?](#)".

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

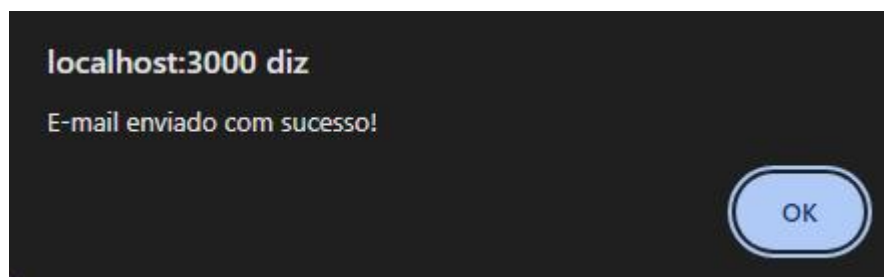
Para alterar sua senha basta clicar no botão esqueci a senha na tela de login como mostrado abaixo:



Ao clicar nesse link o suporte 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 button labeled "Enviar" (Send), 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, quando clicar em enviar 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 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'.

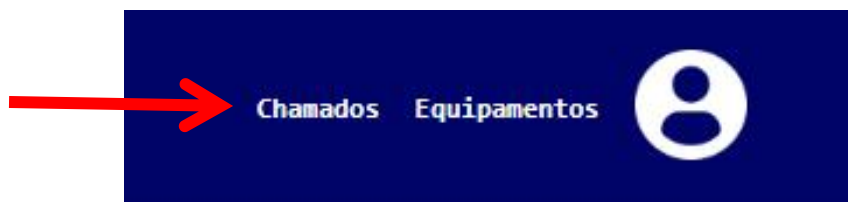


## 4- Tela de Chamados

Depois de logado no sistema o cabeçalho vai mudar, no local do botão login, vai aparecer um ícone e as guias serão trocadas de atendimento, faq, para chamados e equipamentos.



Para que o usuário tenha acesso a pagina de chamados basta clicar na guia de chamados no canto superior direito do cabeçalho:



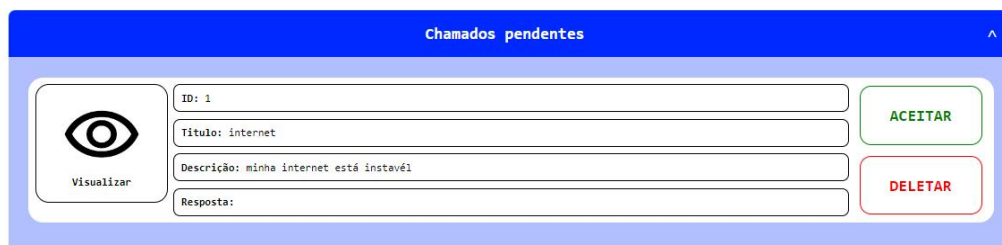
Após clicar na guia chamados o usuário vai ser redirecionado para a tela de chamados:



Clicando no campo Chamados pendentes é possível a visualização em uma forma resumida dos chamados pendentes(que ainda não tem nenhum suporte atendendo);

Clicando no campo Chamados em andamento é possível a visualização em uma forma resumida dos chamados em andamento( Os chamados que você usuário suporte está trabalhando para resolver)

Por fim, clicando no campo Chamados concluídos, é possível a visualização em uma forma resumida dos chamados concluídos que você usuário suporte deu atendimentos, resolver o problema e finalizou o chamado.



Chamados pendentes

Visualizar

ID: 1

Título: internet

Descrição: minha internet está instável

Resposta:

ACEITAR

DELETAR

Acima temos um chamado pendente, em uma forma resumida como dito anteriormente, podemos visualizar ele por completo clicando em visualizar, aceitar clicando em aceitar ou deletar o chamado clicando em deletar, digamos que o título do chamado seja, meu derrubei agua no meu roteador, ou algo nesse sentido cabe a você usuário suporte verificar e decidir se esse chamado é pertinente, caso for algo fora da nossa área de atuação o chamado deverá ser deletado.

Caso o usuário clique no botão de visualizar o chamado, vai poder visualizar o chamado por inteiro:



Título

internet

Descrição

minha internet está instável

Categoria: internet (cat.100)

Imagem enviada



Não é possível acessar esse site

damio.com.br demorou muito para responder.

Sobre

- Verificar a conexão
- Verificar o proxy e o firewall
- Executar o Diagnóstico de Rede do Windows

ERR\_CONNECTION\_TIMED\_OUT

Recarregar

Sair da tela

Notar

Caso o chamado seja pertinente ele poderá ser aceito, feito isso o chamado é redirecionado para o campo chamados em andamento. No qual também poderá ser visualizado em sua forma completa, porém em vez de ter dois botões um de aceitar e um de deletar, vai aparecer somente um, responder.

Chamados em andamento

Visualizar

ID: 1

Título: internet

Descrição: minha internet está instável

Resposta:

RESPONDER

Nesse estado o usuário suporte poderá responder o chamado clicando em responder, feito isso você usuário suporte será redirecionado para uma tela de responder chamado.

Na qual terá uma visualização por completo do chamado acima e o id do chamado:

Chamado (ID: 1)

ID: 1

Assunto: internet

Descrição: minha internet está instável

Imagem

Não é possível acessar esse site

dominio.com.br demorou muito para responder.

Tente:

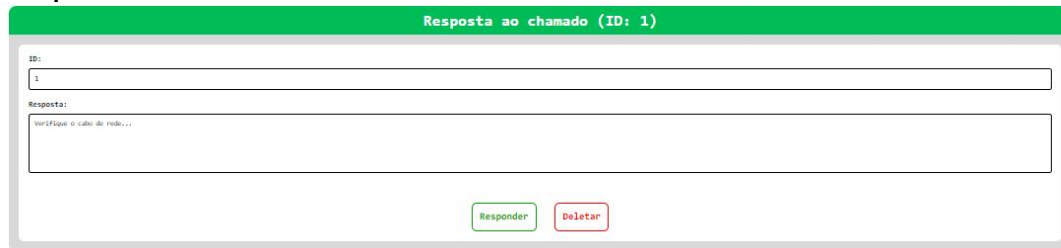
- Verificar a conexão
- Verificar o proxy e o firewall
- Executar o Diagnóstico de Rede do Windows

ERR\_CONNECTION\_TIMED\_OUT

Recarregar

Saiba mais

Abaixo terá um campo com o id do chamado e um campo para responder o chamado:

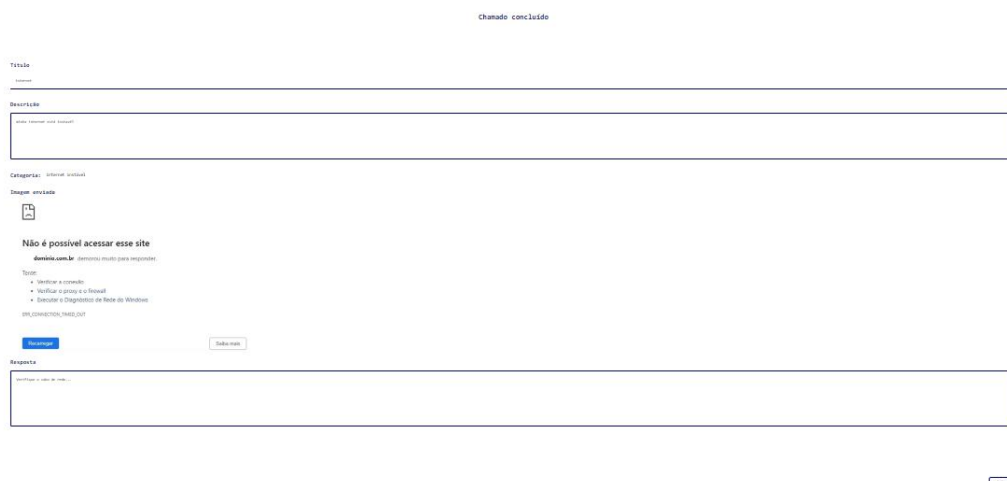


Nessa tela é possível responder o chamado ou como dito anteriormente se o chamado não for pertinente poderá ser deletado.

Ao clicar em responder o chamado muda para o campo de chamados concluídos no qual podemos visualizar a resposta clicando em visualizar.

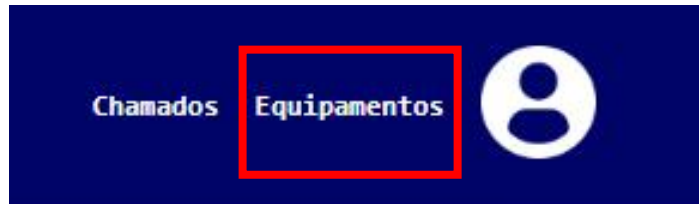


Feito isso o chamado aparece com sua visualização completa e podemos ver a resposta

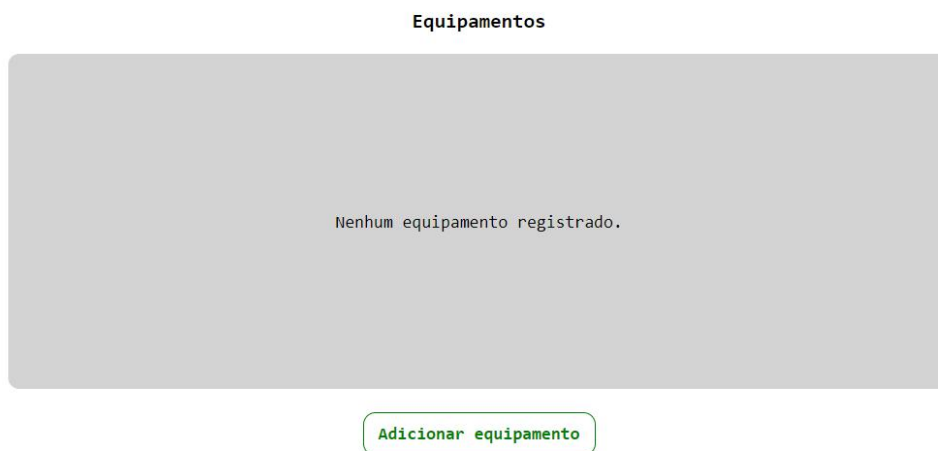


## 5- Equipamentos

No cabeçalho ao lado da guia de chamados temos a guia de equipamentos:



Clicando na guia de Equipamentos o usuário é redirecionado para a página de equipamentos na qual mostra ao usuário suporte quais equipamentos estão cadastrados no sistema, caso não tenha nenhum a mensagem nenhum equipamento registrado é mostrada. Na tela de equipamentos é possível adicionar um equipamento clicando em adicionar equipamento



Após clicar em adicionar equipamento o usuário será redirecionado para a pagina de cadastro de equipamento, na qual terá de preencher os campos de acordo com as informações do equipamento:

### Cadastro de Equipamento

IP

Localização

Notas

Tipo

Status

CPF do Usuário

[Cadastrar](#) [Descartar](#)

Cadastrado o equipamento o mesmo fica visível na tela de equipamentos conforme mostrado abaixo:

### Equipamentos

ID: 1	Tipo: notebook	Endereço IP: 19425525525	Status: ativo
Data de instalação: 26/5/2024	Localização: São José dos Campos		
Notas: equipamento disponível para ser instalado		<a href="#">Alterar</a>	<a href="#">Deletar</a>

[Adicionar equipamento](#)

## **6- Conclusão**

O Sistema de gerenciamento de chamados Internet Ocean é um sistema completo que oferece muitas funcionalidades para o suporte e possibilita uma interface intuitiva e de fácil compreensão sendo simples de usar, possibilita também que o usuário cadastre equipamentos para ajudar na resolução de problemas, tem uma segurança avançada que protege nossos suportes. Muito obrigado por nos escolher, qualquer duvida estamos disponíveis no email indicado para contato.