

# Manual do Usuário



Este manual possui como objetivo instruir qualquer usuário a utilizar corretamente as funcionalidades inclusas no CallNet, sistema desenvolvido pela Equipe CodeLand para a API do 2º semestre de Desenvolvimento de Software Multiplataforma da FATEC São José dos Campos – Prof. Jessen Vidal.

## 1 – Clientes

### 1.1 – Abrir um novo chamado

Para abrir um novo chamado, o usuário, logado como cliente, deve clicar em “Criar um novo chamado” na sua página inicial ou menu lateral.

Após ser redirecionado para um formulário, ele deve selecionar o tema do seu chamado e inserir uma breve descrição do seu problema antes de enviar o chamado.

Com todas as informações preenchidas, o cliente deve clicar em “Enviar” para confirmar seu chamado.

### 1.2 – Visualizar meus chamados

Todos os chamados iniciados pelo cliente estarão disponíveis ao clicar em “Acessar meus chamados” na página inicial ou no menu lateral.

Os chamados serão exibidos com o ID do chamado, o nome do atendente responsável pelo atendimento (Caso o atendimento ainda não tenha sido iniciado, o campo aparecerá vazio), tema da chamada, status da chamada, horário de início do chamado e ícone para exibir ou não a visualização do bate-papo com o atendente.

### 1.3 – Comunicação com o atendente

Após clicar no ícone a direita do chamado, o bate-papo com o atendente será exibido, nele o cliente poderá visualizar todas as mensagens relacionadas àquela chamada, podendo enviar mensagens ao atendente caso a chamada não tenha sido cancelada ou concluída.

### 1.4 – Filtragem dos chamados

Acima do primeiro chamado da página, será exibido um pequeno cabeçalho, contendo o nome dos tópicos exibidos em cada chamada (ID do chamado, nome do atendente responsável pelo atendimento, tema da chamada, status da chamada e horário de início do chamado) e um ícone, semelhante à um funil, para exibir ou não a visualização dos filtros.

O cliente poderá selecionar a combinação de temas e status como bem preferir.

### 1.5 – Problemas conhecidos

O cliente também poderá visualizar na sua página inicial, pequenos artigos com soluções para problemas comuns relacionados a um determinado tema.

É recomendada uma análise antes da criação de um novo chamado, visando uma resolução rápida do problema do cliente.

## 2 – Atendentes

### 2.1 – Visualizar todos os chamados

Todos os chamados já iniciados poderão ser visualizados pelo atendente ao clicar em “Acessar todos os chamados” na página inicial ou no menu lateral.

Os chamados serão exibidos com o ID do chamado, o nome cliente, tema da chamada, status da chamada, prioridade da chamada, horário de início do chamado e ícone para exibir ou não a visualização do bate-papo com o cliente.

Inicialmente, serão exibidos apenas chamados que ainda não foram concluídos (Em aberto ou Em Andamento) porém, a visualização pode ser alterada nos filtros (2.4) de acordo com a necessidade do atendente.

### 2.2 – Comunicação com o cliente

Após clicar no ícone a direita do chamado, o bate-papo com o cliente será exibido, nele o atendente poderá visualizar todas as mensagens relacionadas àquela chamada, podendo enviar mensagens ao cliente caso a chamada não tenha sido marcada cancelada ou concluída e gerenciar a chamada para encerrá-la caso seja necessário (2.5).

### 2.3 – Visualizar meus chamados

Todos os chamados atrelados a um atendente poderão ser visualizados pelo atendente ao clicar em “Visualizar meus chamados” na página inicial ou no menu lateral.

Os chamados serão exibidos com o ID do chamado, o nome do cliente, tema da chamada, status da chamada, prioridade da chamada, horário de início do chamado e ícone para exibir ou não a visualização do bate-papo com o cliente.

Inicialmente, serão exibidos apenas chamados que ainda não foram concluídos (Em aberto ou Em Andamento) porém, a visualização pode ser alterada nos filtros (2.4) de acordo com a necessidade do atendente.

### 2.4 – Filtragem dos chamados

Acima do primeiro chamado da página, será exibido um pequeno cabeçalho, contendo o nome dos tópicos exibidos em cada chamada (ID do chamado, nome do cliente responsável pelo atendimento, tema da chamada, status da chamada, prioridade da chamada e horário de início do chamado) e um ícone, semelhante à um funil, para exibir ou não a visualização dos filtros.

O atendente poderá selecionar a combinação de temas, status e prioridades como bem preferir.

### 2.5 – Gerenciar chamado

Quando um atendente julgar necessário, ele poderá gerenciar um chamado para encerrá-lo.

O chamado poderá ser assinalado como “Concluído” caso o problema do usuário tenha sido resolvido e como “Cancelado” caso o chamado não tenha mais continuidade, mas o problema inicial do cliente persiste.

### 3 – Administradores

#### 3.1 – Gerenciar chamados

Todos os chamados já iniciados poderão ser visualizados e gerenciados pelo administrador ao clicar em “Gerenciar chamados” na página inicial ou no menu lateral.

Os chamados serão exibidos com o ID do chamado, o nome do cliente, tema da chamada, status da chamada, prioridade da chamada, horário de início do chamado e ícone para exibir ou não a visualização do bate-papo com o cliente.

Inicialmente, serão exibidos apenas chamados que ainda não foram concluídos (Em aberto ou Em Andamento) porém, a visualização pode ser alterada nos filtros (2.4) de acordo com a necessidade do administrador.

#### 3.2 – Comunicação com o cliente

Após clicar no ícone a direita do chamado, o bate-papo com o cliente será exibido, nele o administrador poderá visualizar todas as mensagens relacionadas àquela chamada, podendo enviar mensagens ao cliente caso a chamada não tenha sido marcada cancelada ou concluída e gerenciar a chamada para encerrá-la caso seja necessário (2.5).

#### 3.3 – Atribuir atendente

Caso julgue necessário, um administrador pode atribuir um atendente a uma chamada que ainda não foi atendida, ao abrir o bate-papo de uma chamada com status “Em aberto”, o administrador possui uma opção “Atribuir atendente”, o qual irá abrir um pequeno menu mostrando todos os atendentes que podem atender aquela chamada.

#### 3.4 – Cadastrar Usuários

Um administrador pode cadastrar usuários ao preencher o formulário disponível após clicar em “Cadastrar novos usuários” na página inicial ou menu lateral.

Os usuários cadastrados pelo administrador podem ser tanto clientes, atendentes quanto outros administradores.

O novo usuário não pode possuir dados como e-mail, cpf ou telefone que já pertençam a outro usuário.

#### 3.5 – Gerenciar soluções para problemas conhecidos

Os artigos de sugestões para o cliente também podem ser editados por um administrador, todos eles serão exibidos após clicar em “Problemas conhecidos” na sua página inicial.

O administrador pode tanto adicionar mais soluções quanto editar ou excluir as soluções existentes no sistema.

#### 3.6 – Relatórios Analíticos

Caso deseje, um administrador pode gerar relatórios a partir de temas como: Número de chamadas por prioridade, tema ou tempo médio de conclusão das chamadas, para isso, basta ele preencher o tópico e o período que deseja buscar os dados e confirmar em “Gerar”, logo após, o administrador poderá ver um gráfico referente ao tópico e período de preferência.