

Manual

Help Desk



Data: 11 de março de 2016



Sumário

SUMÁRIO	2
PRÉ REQUISITOS	3
CONCEITOS NECESSÁRIOS	3
CONHECIMENTO DOS PROCESSOS.....	3
RECURSOS NECESSÁRIOS.....	3
OBJETIVOS.....	3
LEVANTAMENTO DAS INFORMAÇÕES.....	3
DATA COB	4
ACESSO AO SISTEMA	4
TELA PRINCIPAL	4
MENU PRINCIPAL.....	5
PERMISSÃO DE USUÁRIO - HELPDESK	7
ABRINDO UM NOVO CHAMADO.....	8
ANEXANDO ARQUIVOS NO CHAMADO	10
ADICIONANDO INFORMAÇÕES NO CHAMADO	11
ACOMPANHAMENTO DO CHAMADO.....	11
HISTÓRICO DO DOCUMENTO	12
AUTORES DA DOCUMENTAÇÃO	12



Pré Requisitos

Conceitos Necessários

- Conhecimentos Básicos de Microinformática

Conhecimento dos Processos

- Operacional Básico de cobrança

Recursos Necessários

- Acesso ao Sistema DataCob;
Usuário devidamente habilitado e com permissão para acesso ao helpdesk.

Objetivos

- Este procedimento tem como objetivo documentar a abertura de solicitações para resolução de problemas.

Levantamento das informações

- Informação detalhada sobre o que ocorre em relação ao problema.

Acesso ao sistema

Tela para logar-se no Sistema DataCob.

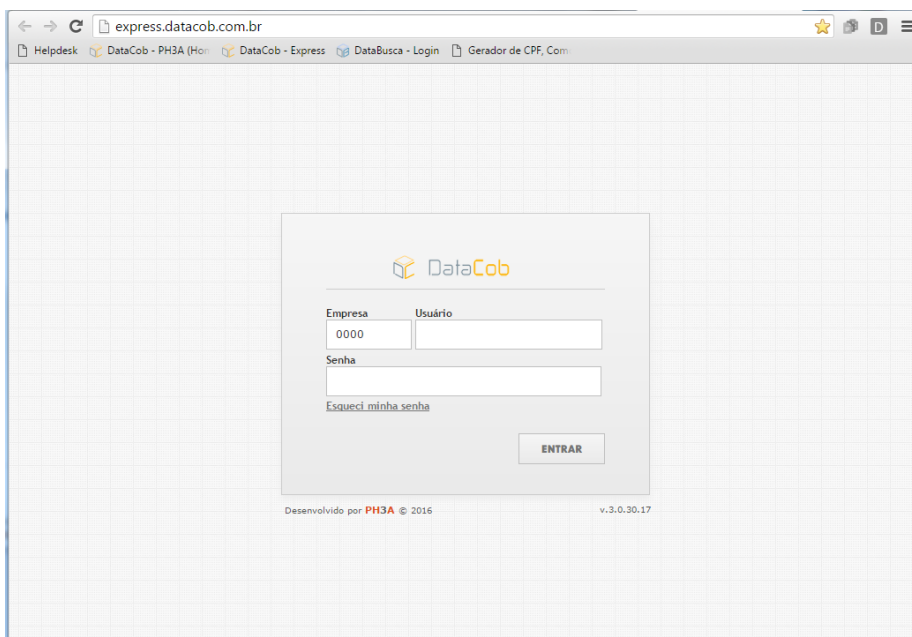


Figura 1 - Entre no sistema com seu usuário e senha.

Tela principal

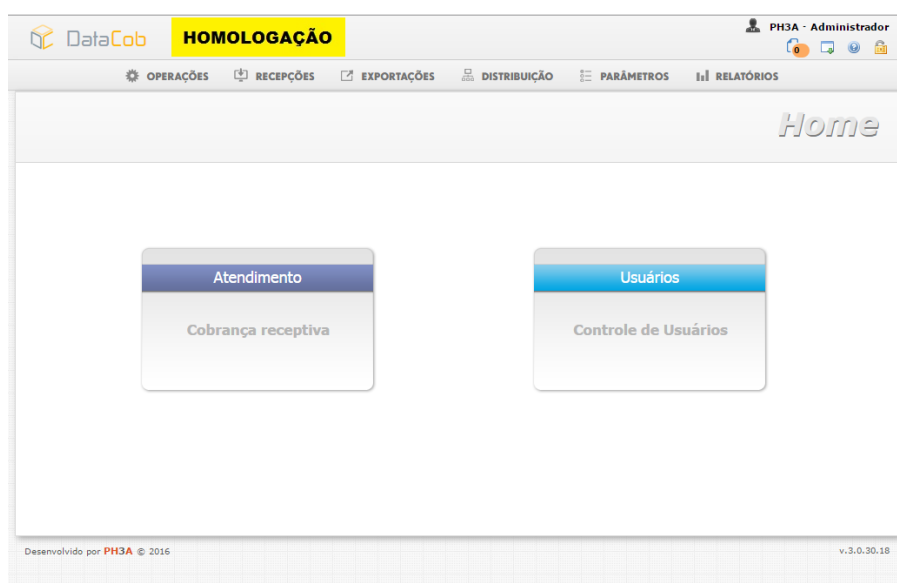


Figura 2

Menu principal



Figura 3 - Operações

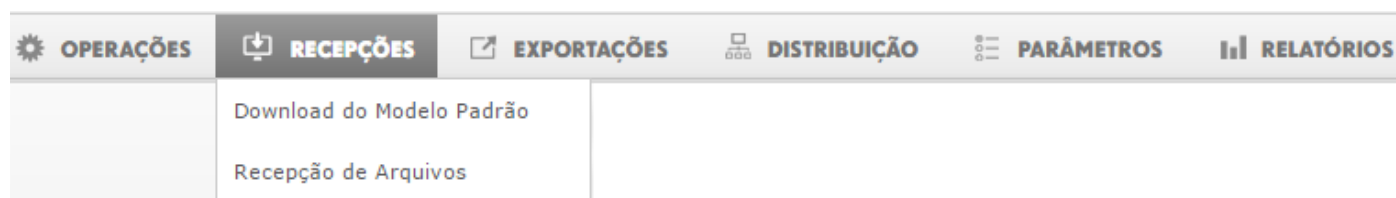


Figura 4 - Recepções



Figura 5 - Exportações



Figura 6 - Distribuição



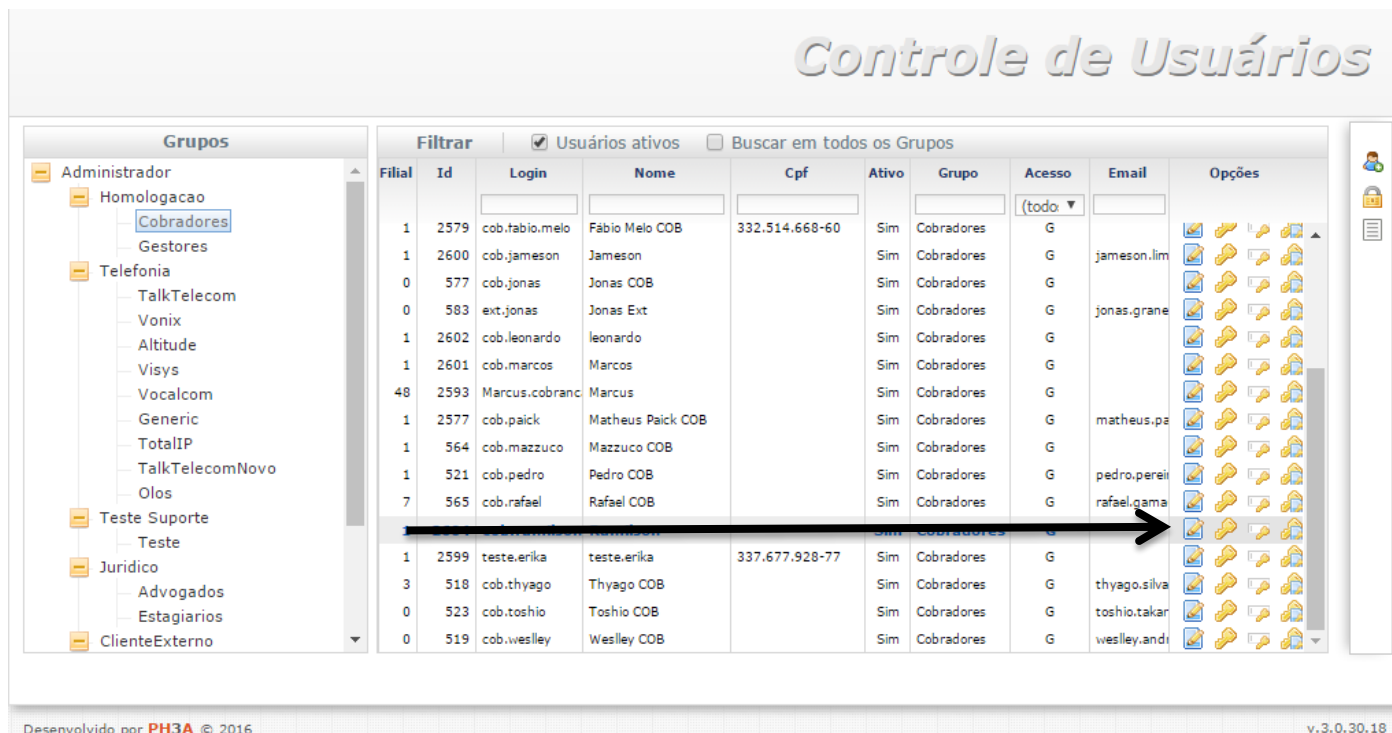
Figura 7 - Parâmetros



Figura 8 - Relatórios

Permissão de usuário - Helpdesk

O acesso ao helpdesk deverá ser habilitado no usuário do sistema, através do controle de usuários (Operações → Controles → Usuários).



Controle de Usuários

Grupos

- Administrador
 - Homologacao
 - Cobradores
 - Gestores
- Telefonia
 - TalkTelecom
 - Vonix
 - Altitude
 - Visys
 - Vocalcom
 - Generic
 - TotalIP
 - TalkTelecomNovo
 - Olos
- Teste Suporte
 - Teste
- Juridico
 - Advogados
 - Estagiarios
- ClienteExterno

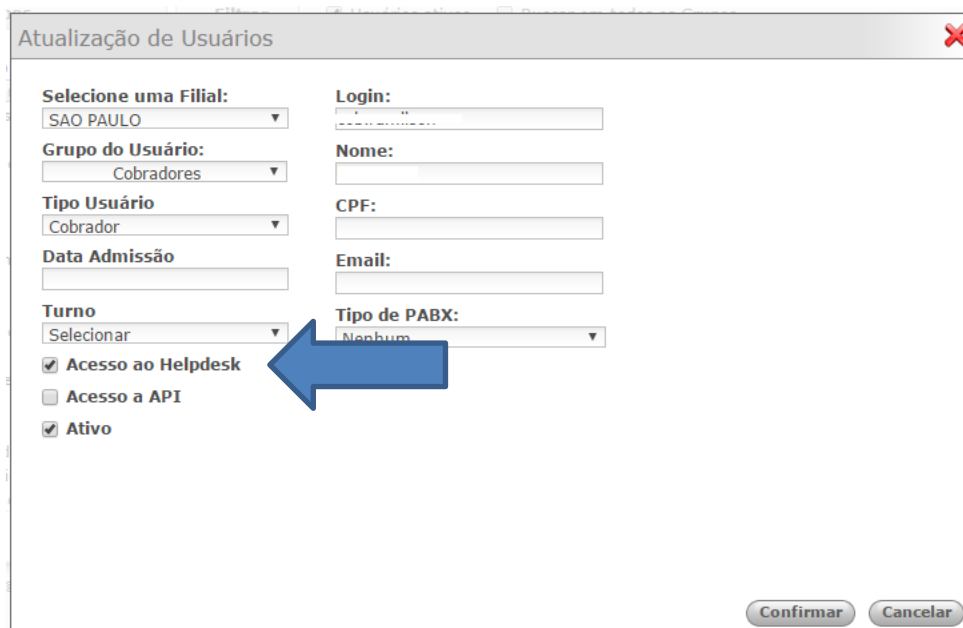
Filtrar ☒ Usuários ativos ☐ Buscar em todos os Grupos

Filial	Id	Login	Nome	Cpf	Ativo	Grupo	Acesso	Email	Opções
1	2579	cob.tabio.melo	Fábio Melo COB	332.514.668-60	Sim	Cobradores	G		
1	2600	cob.jameson	Jameson		Sim	Cobradores	G	jameson.lim	
0	577	cob.jonas	Jonas COB		Sim	Cobradores	G	jonas.grane	
0	583	ext.jonas	Jonas Ext		Sim	Cobradores	G		
1	2602	cob.leonardo	leonardo		Sim	Cobradores	G		
1	2601	cob.marcos	Marcos		Sim	Cobradores	G		
48	2593	Marcus.cobranc	Marcus		Sim	Cobradores	G		
1	2577	cob.paick	Matheus Paick COB		Sim	Cobradores	G	matheus.pa	
1	564	cob.mazzuco	Mazzuco COB		Sim	Cobradores	G		
1	521	cob.pedro	Pedro COB		Sim	Cobradores	G	pedro.perei	
7	565	cob.rafael	Rafael COB		Sim	Cobradores	G	rafael.gama	
1	2599	teste.erika	teste.erika	337.677.928-77	Sim	Cobradores	G		
3	518	cob.thyago	Thyago COB		Sim	Cobradores	G	thyago.silva	
0	523	cob.toshio	Toshio COB		Sim	Cobradores	G	toshio.takar	
0	519	cob.wesley	Wesley COB		Sim	Cobradores	G	wesley.andi	

Desenvolvido por PH3A © 2016 v.3.0.30.18

Figura 9 – Atalho de acesso para site do HelpDesk da PH3A.

Localize o usuário e clique no primeiro ícone para Editar um cadastro ativo.



Atualização de Usuários

Selecione uma Filial:

Grupo do Usuário:

Tipo Usuário:

Data Admissão:

Turno:

☒ Acesso ao Helpdesk

☐ Acesso a API

☒ Ativo

Login:

Nome:

CPF:

Email:

Tipo de PABX:

Figura 10 – Para que o usuário tenha acesso, selecione a opção Acesso ao Helpdesk.



Abrindo um novo chamado


Na parte superior direita da tela, localize o ícone , e selecione a opção **Acesso Helpdesk** conforme a figura 11 abaixo.



Figura 11

Clique no botão Adicionar para criar um novo chamado (Figura 12).

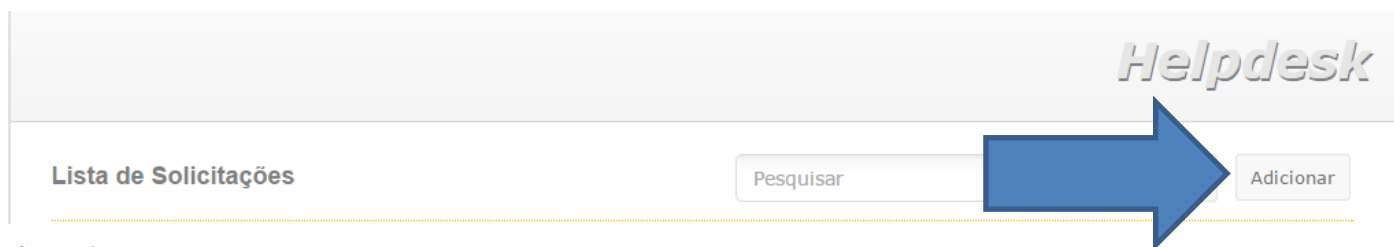


Figura 12



Preencha os campos **Título** e **Descrição**, conforme figura 13 abaixo e clique no botão Salvar.

Helpdesk

Nova solicitação

Título INFORMAR UM TITULO RELACIONADO A SUA DÚVIDA

Cliente [071 - DataCob Homologacao] **Status** 00-Novo

Previsão **Suporte**

Pendência Não há **Desenvolvimento**

Descrição

B I U abc T t H T **INFORMAR A DESCRIÇÃO DA DÚVIDA, DO PROBLEMA, ETC...**

Criação: Ramilson 11/03/2016 14:47 Modificação: Id: 0

Desenvolvido por PH3A © 2016 v.3.0.30.18

Figura 13 – Inserindo chamado.

Solicitação incluída com sucesso, na figura 14 abaixo, mostra a solicitação aguardando para ser atendida. Perceba que é possível ver o *numero do chamado (22425)*, *criado por (Ramilson)*, *a área responsável (Suporte)*, *se está sendo analisada pelo Desenvolvimento*, *Previsão e Status (00-Novo)*.

Clicando no sinal de + conforme figura 14, aparecerá a descrição do chamado figura 15.

Solicitações: 1		Pendências: 0			
15º	22425 » INFORMAR UM TITULO RELACIONADO A SUA DUVIDA				
	Criado por Ramilson 11/03/2016 14:51	Suporte Não Definido (Sup)	Desenvolvimento Não Definido (Desenv)	Previsão	Status 00-Novo

Figura 14

Solicitações: **1** Pendências: **0**

150	22425 » INFORMAR UM TITULO RELACIONADO A SUA DUVIDA Criado por Ramilson 11/03/2016 14:51	Suporte Não Definido (Sup)	Desenvolvimento Não Definido (Desenv)	Previsão	Status 00-Novo
-----	--	-------------------------------	--	----------	-------------------

INFORMAR A DESCRIÇÃO DA DUVIDA, DO PROBLEMA, ETC...

Figura 15

Anexando arquivos no chamado

Clicando no link do assunto do chamado (figura 15), localize a opção referente a figura 16 e siga o procedimento.

Anexos

Não há arquivos anexos

Adicionar

Figura 16 - Anexando arquivos/documentos no chamado

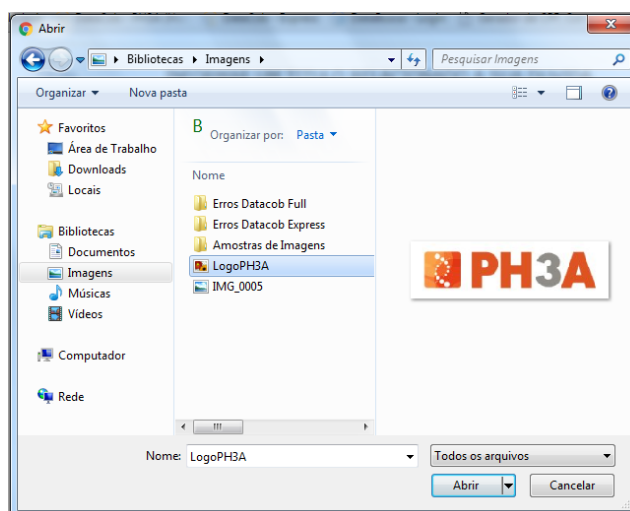


Figura 17 - Localizando arquivo/documento.

Anexos

Não há arquivos anexos

C:\fakepath\LogoPH3A.png

Aqui você pode colocar uma breve descrição deste anexo.

Cancelar Salvar

Adicionar

Figura 18 – Inserindo uma breve descrição referente ao anexo, depois clique em Salvar.

Anexos

LogoPH3A.png

Aqui você pode colocar uma breve descrição deste anexo.

11/03/2016 15:14

Adicionar

Figura 19 – Arquivo adicionado com sucesso.



Adicionando informações no chamado

Depois que o chamado está em atendimento, você pode responder ou adicionar mais informações para a setor responsável, conforme figura abaixo.

Figura 20

Acompanhamento do chamado

Depois que um chamado está sendo analisado pelo setor responsável, você pode acompanhar normalmente na mesma tela de abertura de chamados, basta efetuarem uma pesquisa (figura 21) por número do chamado, título, operador, solicitante e status.

Ainda há possibilidade de filtrarem os chamados por solicitantes e status (figura 22).

Figura 21 – Pesquisando um chamado.

Figura 22 - Filtrando por status

Estamos à disposição para maiores esclarecimentos.



[http://helpdesk.ph3a.com.br/
atendimento@ph3a.com.br](http://helpdesk.ph3a.com.br/atendimento@ph3a.com.br)



Histórico do Documento

Autores da Documentação

Versão	Autor	Data	Ação
1.0	Suporte – PH3A	Março/2016	Suporte/Criação