

## PORTAL DO CLIENTE TERAWARE - ACESSO AO HELP DESK

Seja bem vindo ao Portal de Atendimento Help Desk da Teraware!

Este é o canal do cliente Teraware, onde você pode abrir uma nova solicitação de atendimento e/ou serviço, e também acompanhar o andamento dos seus pedidos de Atendimento.

**Procure sempre abrir sua solicitação através deste canal**, pois ele agiliza todo o processo para o atendimento da sua demanda.

Acesse este portal para solicitar serviços de suporte, ajuda, ou ainda, pedido de desenvolvimento de alguma nova demanda, otimização de alguma função ou mesmo, relatar algum erro ou falha que necessite de correção.

A Teraware utiliza o sistema TWDesk - Sistema de Gestão Help Desk, desenvolvido pela própria Teraware projetado para sua plena gestão de serviços.

O TWDesk é uma solução que você também pode implementar dentro da sua empresa para gestão de todos os serviços e solicitações internas.

### IMPORTANTE:

Como política de trabalho do atendimento Teraware, **estabelecemos um prazo máximo de 10 dias para que o cliente solicitante dê seu retorno/feedback solicitado**, se o atendimento foi resolvido. Não havendo retorno do cliente neste prazo, o atendimento será encerrado automaticamente pelo sistema.

## CREDENCIAL PARA ACESSO AO PORTAL

Para utilizar o portal de Help Desk, você deverá ter um login e senha fornecido pela Teraware.

Caso você ainda não tenha, encaminhe uma solicitação para [atendimento@teraware.com.br](mailto:atendimento@teraware.com.br) informando sua empresa e os seus dados de contato:

Nome completo	(obrigatório)
Email	(obrigatório)
Cargo	(opcional)
Telefone/Ramal	(opcional)
Celular	(opcional)
CPF	(opcional)

Você receberá um email com seu login e com uma senha provisória, para acesso ao Portal Teraware.

## ACESSANDO O PORTAL

Para acessar o portal, clique neste link ou informe-o no seu navegador de preferência

<http://helpdesk.teraware.com.br/login.php>

Informe seu login (email ou CPF), conforme seu cadastro realizado e sua senha.

Caso seja seu primeiro acesso, informe a senha provisória que lhe foi encaminhada pela Teraware.



The login form is titled "Sistema para Gestão de Helpdesk". It features the Teraware logo at the top. Below the title, there are two input fields: "E-mail" with the placeholder text "informe o seu e-mail" and "Senha" with the placeholder text "informe a sua senha". A blue "ENTRAR" button is positioned below the password field. At the bottom of the form, it says "powered by" followed by the iWdesk logo.

Uma vez logado no sistema, será apresentada a tela abaixo.

Sendo **seu primeiro acesso** é importante que você **altere a senha** para uma senha própria sua.



The dashboard interface shows the Teraware logo and name on the left. To the right, there are two input fields for "Seu Nome" and "Sua Empresa". Below these, there is a "Helpdesk" dropdown menu. On the right side, there is a lock icon and a user icon. A blue arrow points from the text "Para alterar sua senha clique no ícone acima e informe sua nova senha pessoal." to the lock icon. The main content area is divided into two columns: "Mural Digital" and "Informações de Acesso".

**Mural Digital**

- Em Andamento:**
  - 2 atendimento(s) sendo realizado(s).
- Concluídos / Cancelados:**
  - 14 chamado(s) com status concluído.
  - 0 chamado(s) com status cancelado.
- Novas Posições:**
  - 2 chamado(s) respondido(s).
  - 1 chamado(s) respondido(s) que aguarda(m) sua interação.

**Informações de Acesso**

**Sobre:**

- Você está utilizando a versão CLIENTE do sistema Helpdesk.

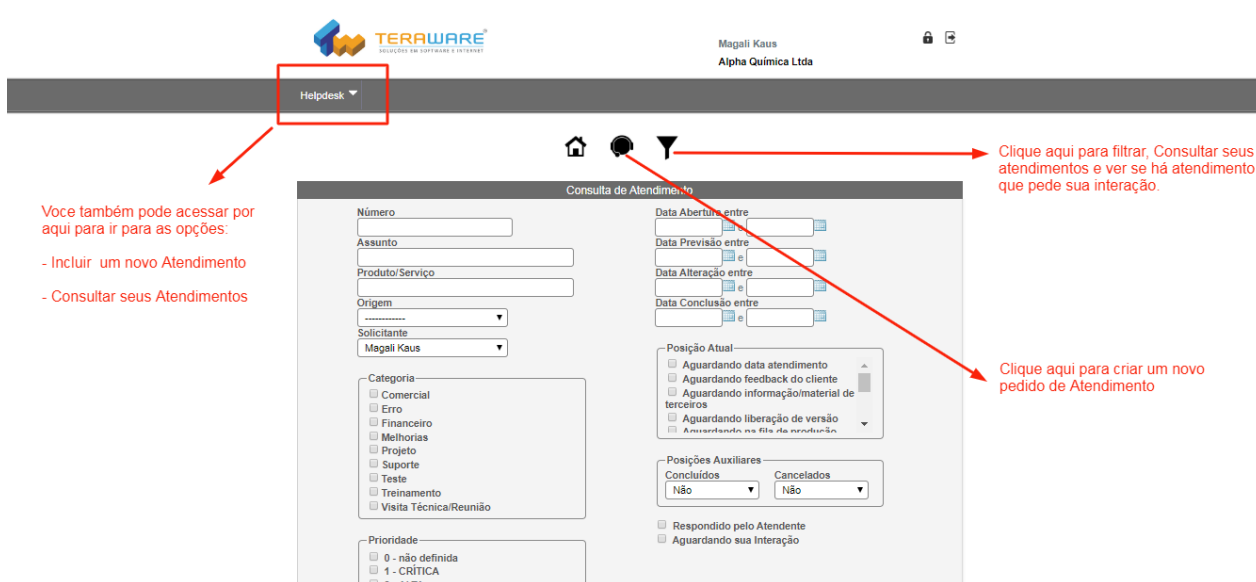
**Ajuda:**

- Manual de utilização do sistema.

**Navegação:**

- Você está acessando: helpdesk.teraware.com.br;
- Seu endereço de IP é 200.175.80.101;
- Você está utilizando o navegador Chrome (79.0.3945.117);

Você pode acessar a opção desejada clicando em Helpdesk ou diretamente no ícone da função desejada conforme é mostrado abaixo.



The screenshot shows the TeraWare Helpdesk interface. A red box highlights the 'Helpdesk' dropdown menu in the top navigation bar. Red arrows point to various filters and options on the right side of the 'Consulta de Atendimento' panel, with accompanying text:

- Red arrow pointing to the 'Filtros' icon: "Clique aqui para filtrar, Consultar seus atendimentos e ver se há atendimento que pede sua interação."
- Red arrow pointing to the 'Novo Atendimento' button: "Clique aqui para criar um novo pedido de Atendimento"

On the left side, red text provides additional instructions:

Voce também pode acessar por aqui para ir para as opções:

- Incluir um novo Atendimento
- Consultar seus Atendimentos

A seguir vamos ver um pouco melhor cada uma das opções disponíveis.

## INCLUIR ATENDIMENTO

A opção INCLUIR é para voce cadastrar uma novo pedido de Atendimento à Teraware.



The screenshot shows the 'Cadastro de Atendimento' form. It has two tabs: 'Dados Gerais' and 'Anexos'. The 'Dados Gerais' tab is active, showing the following fields:

- Endereço Atendimento:** AV Das Indústrias, 565/ - 90200-290 - Anchieta - Cact
- Produto:** (dropdown menu)
- Contato:** (dropdown menu with a search icon)
- Excluir:** (checkbox)
- Nome:** Magali Kaus
- Contato:** analista1@alphaquimica.com.br
- Assunto:** (text input)
- Descrição:** (text area)

On the right side, there is a 'Histórico' panel showing the following information:

- Código Atendimento:** 03850
- Data Inclusão:** 15/01/2020
- Usuário Inclusão:** Usuário Helpdesk
- Data Alteração:**
- Usuário Alteração:**

At the bottom left, there is a warning icon and the text: "Campos obrigatórios".

Para fazer a inclusão do atendimento, você deve preencher as informações que são solicitadas.

**PRODUTO:** (obrigatório)

selecione o produto contratado junto à Teraware relativo ao qual voce quer Atendimento.

**CONTATO: (obrigatório – já traz o usuário logado vinculado)**

Como padrão sempre associa a pessoa que está logada como sendo responsável pela solicitação do atendimento que está sendo cadastrado.

Caso deseje adicionar outra pessoa como contato responsável pelo mesmo, clique no ícone indicado “Para adicionas os contatos ao atendimento e informe os dados solicitados.

Se desejar colocar outro contato apenas vinculado ao chamado, ou seja, o usuário logado não ficar associado, clique no Excluir junto ao mesmo.

**ASSUNTO: (obrigatório)**

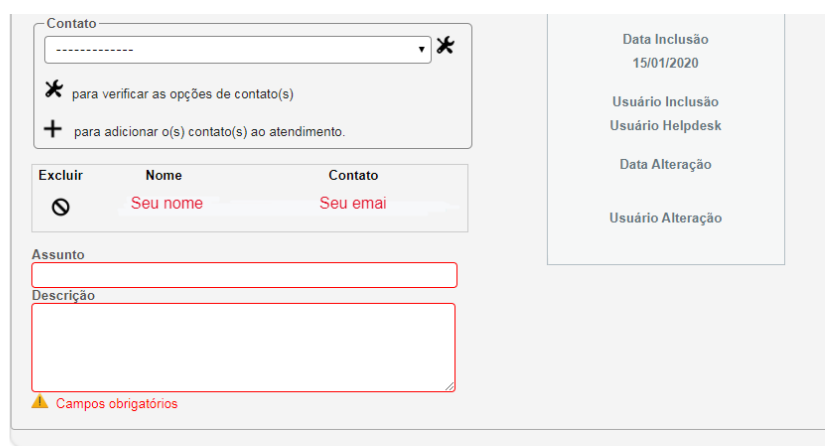
Informe resumidamente o assunto ao qual se refere o pedido de Atendimento

**DESCRIÇÃO: (obrigatório)**

Descreva detalhadamente a sua necessidade, motivo do atendimento.

Essa descrição é importante para o entendimento claro da sua necessidade.

Uma vez concluído, clique em SALVAR conforme indicado abaixo.



Contato

-----

✖ para verificar as opções de contato(s)

✚ para adicionar o(s) contato(s) ao atendimento.

Excluir	Nome	Contato
⊘	Seu nome	Seu email

Assunto

Descrição

Campos obrigatórios

Data Inclusão  
15/01/2020

Usuário Inclusão  
Usuário Helpdesk

Data Alteração

Usuário Alteração

Confirmar o pedido de  
Atendimento



Cancelar, retorna sem  
salvar o Atendimento

## CONSULTAR SEUS ATENDIMENTOS

Nesta opção voce visualiza todos os atendimentos registrados para a empresa, de todos os solicitantes. Basta teclar ENTER ou clicar na Lupa/Ícone para executar e visualizar seus atendimentos.

Um ponto importante a observar é a POSIÇÃO ATUAL de cada atendimento, o qual indica em que estágio de se encontra o seu atendimento.

Atendimento com Posição = AGUARDANDO FEEDBACK DO CLIENTE, é um atendimento que exige/solicita uma interação, resposta do solicitante.

Por default, sempre vem configurado para desconsiderar, não apresentar os atendimentos Concluídos ou Cancelados. Veja item “Posições Auxiliares” na qual está a seleção referida.

Voce dispõe de inúmeros recursos para filtrar os atendimentos que deseja consultar/visualizar.

Por exemplo:

Filtrar atendimentos abertos num determinado período (Data de Abertura)

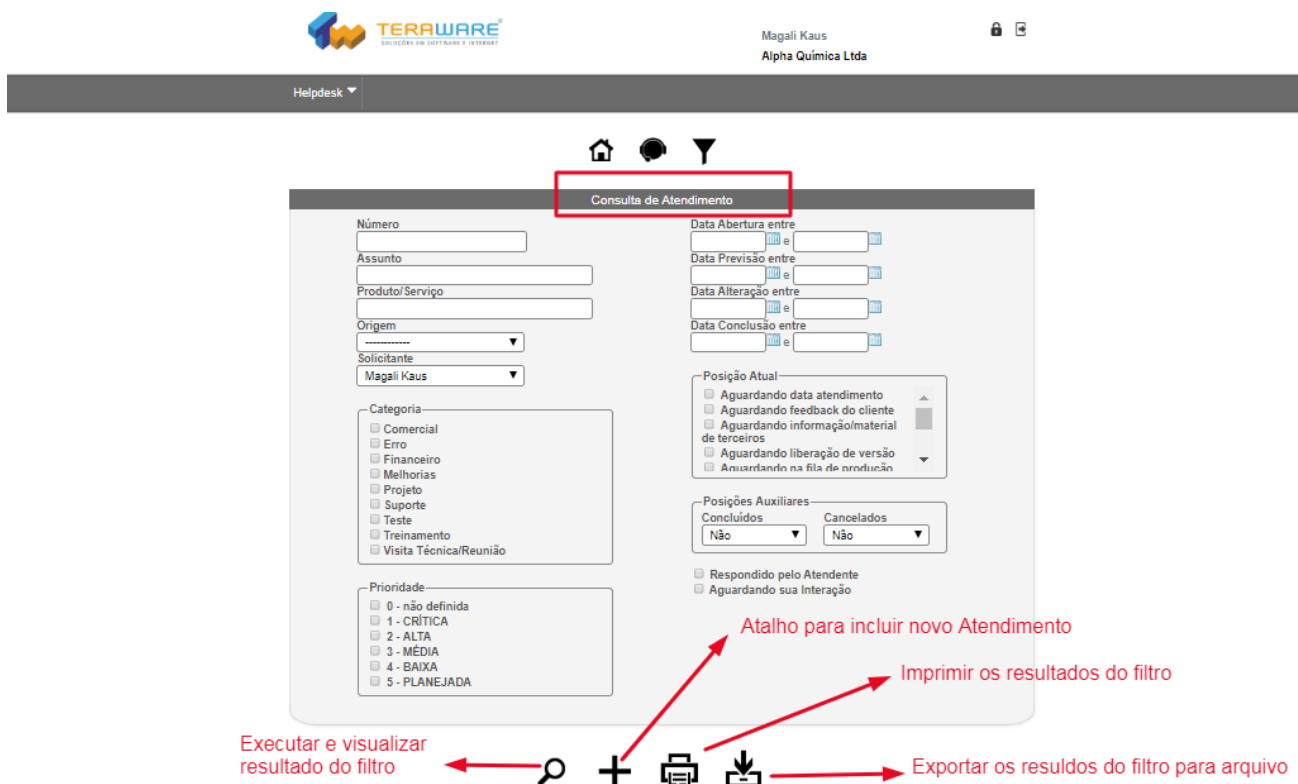
Filtrar atendimentos que estejam em Posição específicas (Posição Atendimento):

O padrão do filtro é trazer todas as posições (nenhuma posição específica selecionada).

Caso seja selecionada/marcada alguma Posição, somente os atendimentos que atendam a condição são apresentados.

Esta opção por Posição é importante pois permite voce selecionar para listar somente os Atendimentos que estão exigindo uma interação/resposta ou informação do cliente para que o atendente Teraware possa prosseguir.

Veja abaixo no tópico INTERAÇÃO COM ATENDENTES TERAWARE



Helpdesk

Magali Kaus  
Alpha Química Ltda

Consulta de Atendimento

Número

Assunto

Produto/Serviço

Origem

Solicitante  
Magali Kaus

Categoria

- ☐ Comercial
- ☐ Erro
- ☐ Financeiro
- ☐ Melhorias
- ☐ Projeto
- ☐ Suporte
- ☐ Teste
- ☐ Treinamento
- ☐ Visita Técnica/Reunião

Prioridade

- ☐ 0 - não definida
- ☐ 1 - CRÍTICA
- ☐ 2 - ALTA
- ☐ 3 - MÉDIA
- ☐ 4 - BAIXA
- ☐ 5 - PLANEJADA

Data Abertura entre

Data Previsão entre

Data Alteração entre

Data Conclusão entre

Posição Atual

- ☐ Aguardando data atendimento
- ☐ Aguardando feedback do cliente
- ☐ Aguardando informação/material de terceiros
- ☐ Aguardando liberação de versão
- ☐ Aguardando na fila de produção

Posições Auxiliares

Concluídos  
Não

Cancelados  
Não

☐ Respondido pelo Atendente

☐ Aguardando sua Interação

Executar e visualizar resultado do filtro

Atalho para incluir novo Atendimento

Imprimir os resultados do filtro

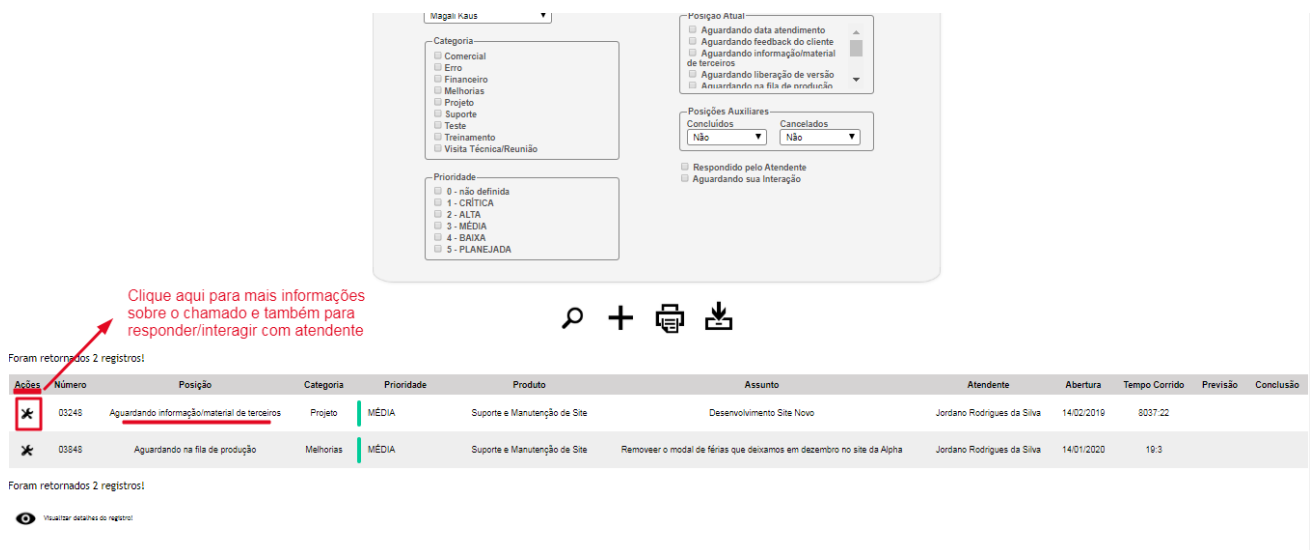
Exportar os resultados do filtro para arquivo

Quando executado o filtro da consulta é apresentada a relação dos Atendimentos que atendem os requisitos do filtro. Neste momento, em cada um dos Atendimentos, é apresentado um Ícone (Configuração) para você acessar mais informações referentes ao cada um dos registros.

Também através dessa opção que você vai interagir com nossos atendentes

## INTERAÇÃO COM ATENDENTES DO SUPORTE TERAWARE

A partir da consulta realizada, são listados os Atendimentos e junto a cada registro é apresentado o ícone com mais opções sobre cada um dos chamados.



Foram retornados 2 registros!

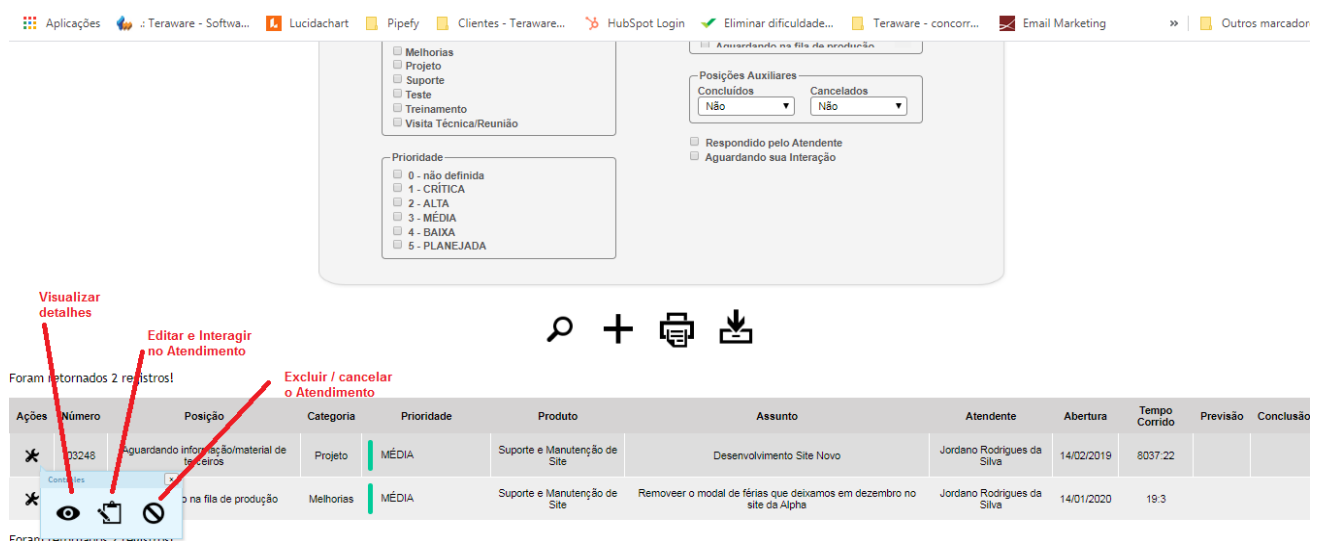
Ações	Número	Posição	Categoria	Prioridade	Produto	Assunto	Atendente	Abertura	Tempo Corrido	Previsão	Conclusão
	03248	Aguardando informação/material de terceiros	Projeto	MÉDIA	Suporte e Manutenção de Site	Desenvolvimento Site Novo	Jordano Rodrigues da Silva	14/02/2019	8037.22		
	03848	Aguardando na fila de produção	Melhorias	MÉDIA	Suporte e Manutenção de Site	Remover o modal de férias que deixamos em dezembro no site da Alpha	Jordano Rodrigues da Silva	14/01/2020	19:3		

Foram retornados 2 registros!

Visualizar detalhes do registro!

Ao clicar no ícone, são apresentadas as opções:

- Visualizar detalhes do atendimento
- Editar o atendimento
- Excluir/Cancelar o atendimento



Foram retornados 2 registros!

Ações	Número	Posição	Categoria	Prioridade	Produto	Assunto	Atendente	Abertura	Tempo Corrido	Previsão	Conclusão
	03248	Aguardando informação/material de terceiros	Projeto	MÉDIA	Suporte e Manutenção de Site	Desenvolvimento Site Novo	Jordano Rodrigues da Silva	14/02/2019	8037.22		
		na fila de produção	Melhorias	MÉDIA	Suporte e Manutenção de Site	Remover o modal de férias que deixamos em dezembro no site da Alpha	Jordano Rodrigues da Silva	14/01/2020	19:3		

Foram retornados 2 registros!

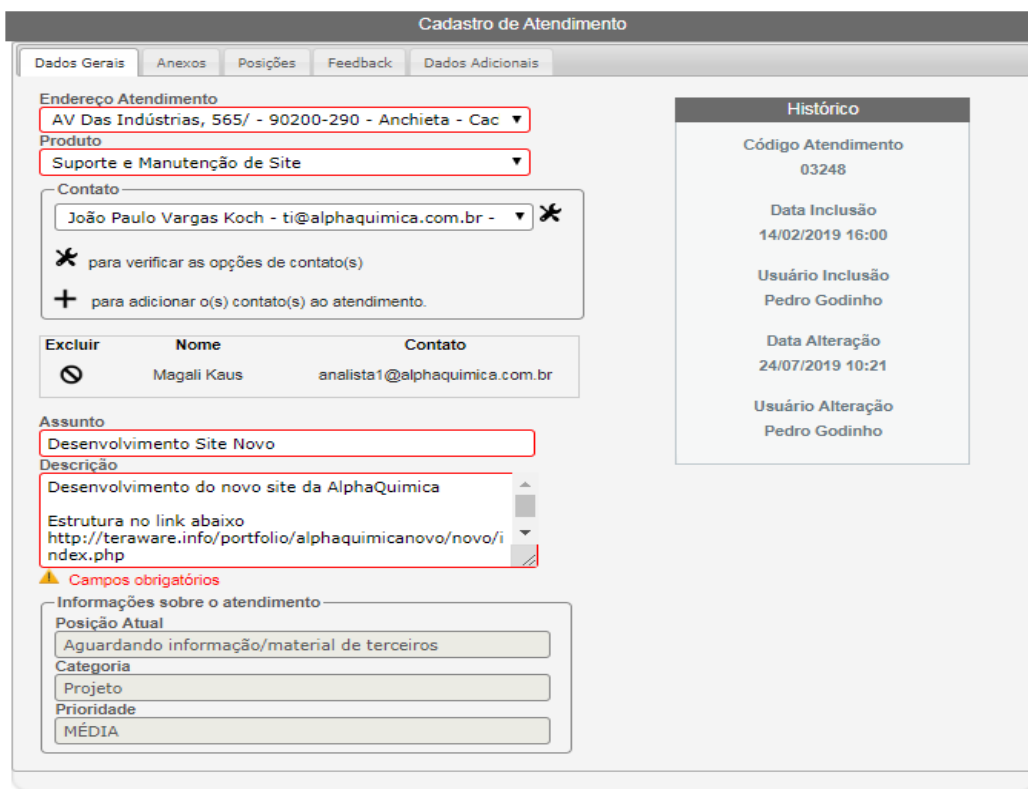
## EDITAR

A opção Editar permite que você acesse os dados do atendimento e acrescente novas informações, ou ainda, faça algum eventual ajuste de informação.

Importante:

Somente altere dados na tela Dados Gerais se o Atendimento estiver nas posições

- Aguardando Triagem
- Aguardando na Fila de Produção



**Cadastro de Atendimento**

Dados Gerais Anexos Posições Feedback Dados Adicionais

Endereço Atendimento  
AV Das Indústrias, 565/ - 90200-290 - Anchieta - Cac

Produto  
Suporte e Manutenção de Site

Contato  
João Paulo Vargas Koch - ti@alphaquimica.com.br

\* para verificar as opções de contato(s)  
+ para adicionar o(s) contato(s) ao atendimento.

Excluir	Nome	Contato
<input type="checkbox"/>	Magali Kaus	analista1@alphaquimica.com.br

Assunto  
Desenvolvimento Site Novo

Descrição  
Desenvolvimento do novo site da AlphaQuimica

Estrutura no link abaixo  
<http://teraware.info/portfolio/alphaquimicanovo/novo/index.php>

⚠ Campos obrigatórios

Informações sobre o atendimento

Posição Atual  
Aguardando informação/material de terceiros

Categoria  
Projeto

Prioridade  
MÉDIA

**Histórico**

Código Atendimento  
03248

Data Inclusão  
14/02/2019 16:00

Usuário Inclusão  
Pedro Godinho

Data Alteração  
24/07/2019 10:21

Usuário Alteração  
Pedro Godinho

Ao Editar, o sistema disponibiliza a tela com todos os detalhes do Atendimento.

## DADOS GERAIS

Contém os dados gerais do Atendimento aberto. Você pode incluir/alterar dados mas procure cuidar para não modificar o contexto pois isso irá dificultar o atendimento.

## ANEXOS

Nesta aba ficam os anexos associados ao Atendimento.

Você pode adicionar/alterar informações, anexar documentos tipo texto, planilha, imagens, etc

Caso você queira enviar a cópia de uma tela, anexar no atendimento, você deve criar um documento no seu editor de textos/imagens, colar a tela e salvar esse arquivo.

Em seguida anexe o arquivo.

Sugestão: como nome do arquivo, utilize denominação que facilite a identificação do conteúdo do arquivo.

## **POSIÇÃO – Interação com o atendente**

Esta aba apresenta todo histórico de evolução da posição do Atendimento, e também tem a função de INTERAÇÃO COM O SUPORTE responsável pelo Atendimento.

Havendo a necessidade de anexar algum documento, faça isso na aba Anexos e informe sobre o fato na descrição para conhecimento do suporte checar esse anexo.

Registros de Atendimento que estejam com Posição:

### **a) Aguardando Feedback do Cliente**

Em geral, a sua solicitação do Atendimento foi concluída e você deverá validar, confirmar se a necessidade foi atendida.

#### **Se solucionado:**

Informe seu retorno que o seu pedido está resolvido/ok

#### **Se não solucionado:**

Caso persista problema ou a solução não atendeu integralmente, coloque na descrição esta condição, e, acrescente informação sobre o que persiste de problema ou ainda algum subsídio que possa facilitar a providencia de solução.

### **b) Aguardando informação/Material de Terceiros**

O pedido de Atendimento com esta Posição, requer o fornecimento de mais informações e/ou materiais adicionais para maior clareza e resolução da demanda referida no atendimento.

Ocorre muitas vezes a ação do suporte TeraWare entrar em contato por telefone ou email com o demandante para detalhar a questão.

Informe na descrição os dados solicitados e salve a informação.

Procure deixar sempre o mais clara e objetiva possível a informação que é solicitada para facilitar o entendimento e agilizar resolução do problema referido.

**Após informar seu retorno na descrição, clique no ícone INCLUIR para salvar seu retorno de informação!**



Seu nome  
Sua empresa

Helpdesk ▾



Cadastro de Atendimento

Dados GeraisAnexosPosiçõesFeedbackDados Adicionais

Descrição do Atendimento

Clique aqui para confirmar INCLUIR / SALVAR sua informação registrada na Descrição

Descrição	Usuário	Data / Hora
Prezado(a) : <b>solicitante</b>		
Informamos que a sua solicitação com número 03248, está com posição Em desenvolvimento e você poderá acompanhar o andamento através do nosso sistema de Help Desk.	Pedro Godinho	14/02/2019 16:00
Atenciosamente Jordano Rodrigues da Silva		