

## **Cadastro de Atendimento Systemakers**

### **Manual do Usuário**

## Índice

1. Introdução.....	3
2. Acessando o Sistema.....	4
3. Cadastro de Atendimento.....	5
4. Anexando Documentos.....	10
4. Pesquisando um Registro.....	14
4. Retorno do Atendimento.....	17

## 1. Introdução

*Com o objetivo de fortalecer o relacionamento com nossos clientes e atender suas expectativas diante de um mercado em constante evolução, a Systemakers está disponibilizando uma Nova Ferramenta para o Processo de Atendimento, totalmente baseado em tecnologia Web – JAVA, estando acessível onde você estiver.*

*A adesão a esta solução eliminará o uso de interfaces manuais, a redundância de atividades, otimizará o fluxo das informações, o processo de tomada de decisão e o tempo de resposta a seus clientes.*

*Tudo isso será possível, com as modificações realizadas no Processo. A abertura de um suporte, será substituída por uma Solicitação de Atendimento, sendo o número fornecido único durante todo o andamento da solicitação até o seu encerramento, sendo visualizado imediatamente pelos colaboradores Systemakers. Arquivos poderão ser anexados, tornando desnecessário o envio de um e-mail complementar. Um e-mail automático será encaminhado, contendo procedimentos a serem seguidos, propostas ou qualquer outra orientação resultante da solicitação. A qualquer momento, o histórico deste atendimento, seus anexos, bem como seu status atual poderá ser facilmente acessado garantindo a integração, a velocidade na comunicação, bem como a total rastreabilidade das soluções apresentadas por nossos colaboradores visando a melhoria contínua da produtividade e qualidade dos serviços prestados a nossos clientes.*

*Este Novo Processo é fruto do constante investimento da empresa na pesquisa e no desenvolvimento de novos produtos e tecnologias e faz parte da Nova Ferramenta de CRM Systemakers que em breve estará disponível no mercado, e fundamenta o compromisso de oferecer aos nossos clientes soluções cada vez mais completas sem deixar de lado a preocupação em preservar os investimentos já realizados.*

## 2. Acessando o Sistema

A nova ferramenta pode ser acessada através do link: <http://www.webmakers.inf.br>

Na tela demonstrada na Figura 1, informe o Usuário e a Senha fornecidos pelo Atendimento ao Suporte Systemakers.



Figura 1 – Tela inicial de acesso

Se este for o seu primeiro acesso, o sistema solicitará a você a troca da senha fornecida, por outra de sua preferência. Informe a Senha Atual, a Nova Senha, digite novamente a Nova Senha para confirmar e pressione o botão **<OK>**.

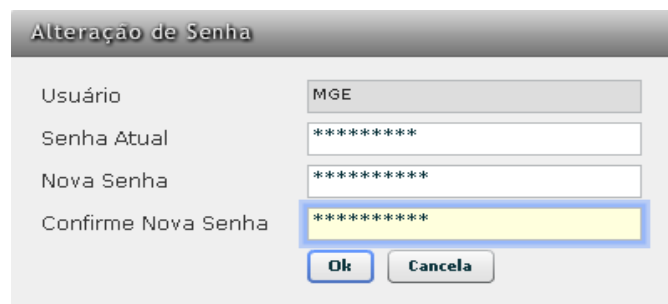


Figura 2 – Alteração da senha inicial

Após o primeiro acesso, sempre que logar no sistema você será direcionado a tela inicial com as transações de menu que você possui acesso.

### 3. Cadastro de Atendimento

Para cadastrar um novo atendimento acesse a transação no menu **Gestão de Vendas** → **Processos** → **Atendimento**.

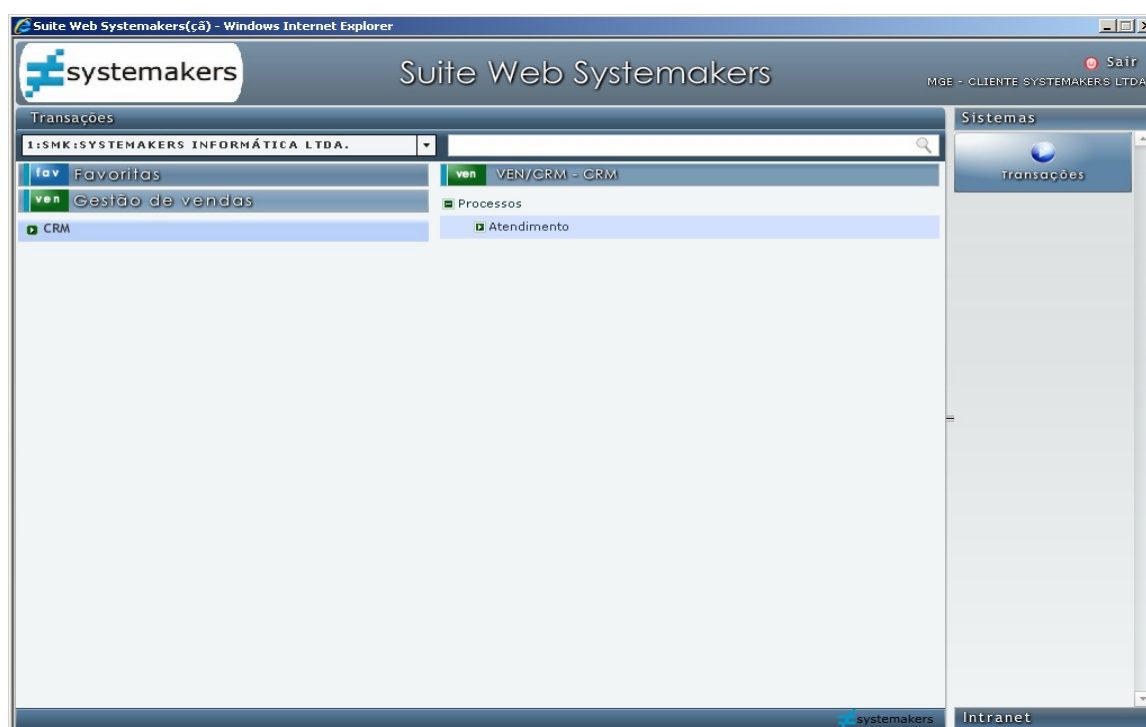
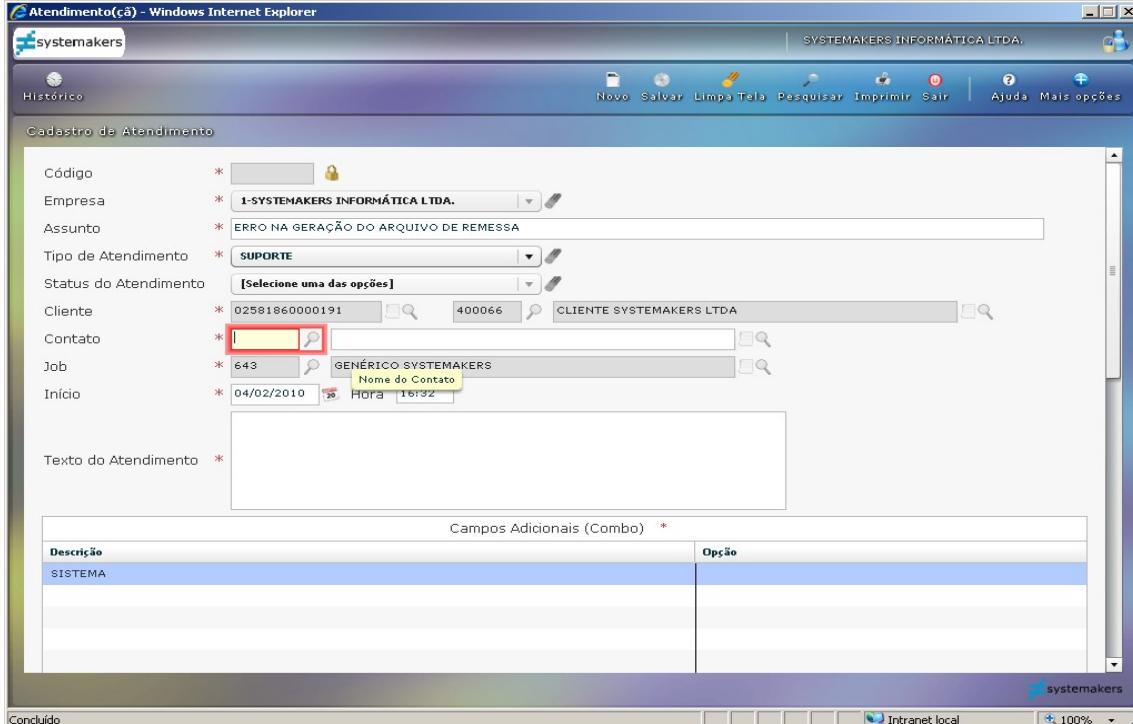


Figura 3 – Acessando o cadastro de atendimento



**Cadastro de Atendimento**

Código \*

Empresa \* 1-SYSTEMAKERS INFORMÁTICA LTDA.

Assunto \* ERRO NA GERAÇÃO DO ARQUIVO DE REMESSA

Tipo de Atendimento \* SUPORTE

Status do Atendimento \* [Selecione uma das opções]

Cliente \* 02581860000191 400066 CLIENTE SYSTEMAKERS LTDA

Contato \*

Job \* 643 GENÉRICO SYSTEMAKERS

Início \* 04/02/2010 Hora 16:32

Texto do Atendimento \*

Campos Adicionais (Combo) \*

Descrição	Opção
SISTEMA	

Figura 4 – Cadastrando um novo atendimento

Os asteriscos vermelhos indicam os campos de preenchimento obrigatório.

- **Código:** Será preenchido automaticamente ao salvar o registro. Este será o código de acompanhamento da sua solicitação. Não haverá mais o número do pré-suporte e não será retornado a você um e-mail com o número do suporte.
- **Empresa:** Será preenchido com a empresa Systemakers disponível no acesso.
- **Tipo de Atendimento:** As opções estarão disponíveis na lista, clique na seta ao lado para visualizar e selecione a opção “Suporte”.
- **Status do Atendimento:** Será preenchido e atualizado automaticamente de acordo com o andamento do atendimento.
- **Cliente:** Será preenchido automaticamente de acordo com o usuário que está logado.
- **Contato:** Neste campo, deve ser informado o responsável pela abertura do chamado. Clique sobre a lupa ao lado do campo, para que seja exibida a tela de pesquisa. Todos os responsáveis pela abertura de solicitações de atendimento em sua empresa, deverão estar cadastrados.

Informe um dos campos da tela de “Pesquisa de Contato” e tecle <Enter>. Serão exibidos todos os contatos cadastrados. Clique sobre o contato desejado abaixo da coluna “Seleção”. Ao selecionar, retornará para a tela de cadastro.

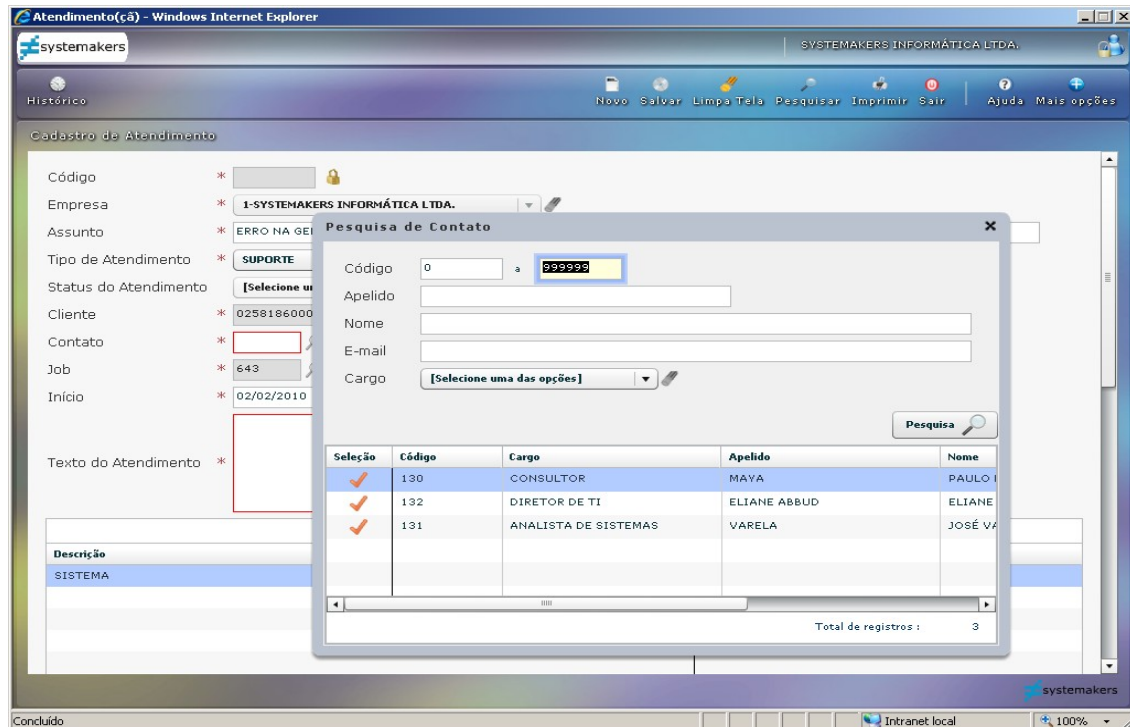
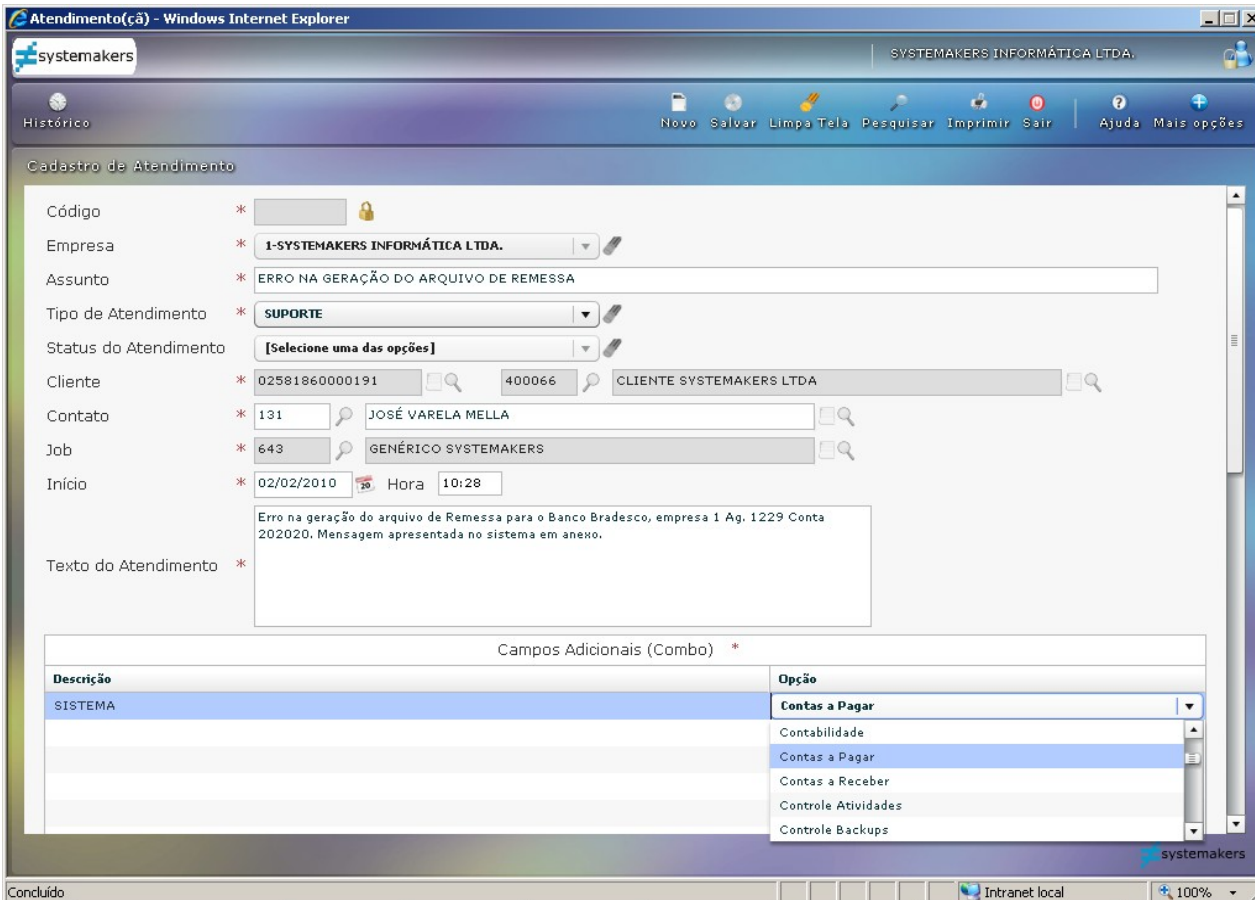


Figura 5 – Pesquisando o Responsável pela Abertura do Chamado

- **Job:** Será preenchido automaticamente.
- **Início:** Será preenchido com a data e horário da abertura, que poderá eventualmente ser alterado pelo usuário, porém a data e horário real será gravado pelo sistema.
- **Texto do Atendimento:** Neste campo, detalhe o problema, cadastre todas as informações necessárias ao atendimento, como a empresa, a transação que está utilizando, o número dos documentos, períodos de pesquisa, etc.

- **Campos Adicionais** → **Sistema:** Na lista que é apresentada, selecione a qual módulo do sistema o problema relatado se refere.



Atendimento(cã) - Windows Internet Explorer

systemakers SYSTEMAKERS INFORMÁTICA LTDA.

Histórico Novo Salvar Limpa Tela Pesquisar Imprimir Sair Ajuda Mais opções

Cadastro de Atendimento

Código \*

Empresa \* 1-SYSTEMAKERS INFORMÁTICA LTDA.

Assunto \* ERRO NA GERAÇÃO DO ARQUIVO DE REMESSA

Tipo de Atendimento \* SUPORTE

Status do Atendimento [Selecione uma das opções]

Cliente \* 02581860000191 400066 CLIENTE SYSTEMAKERS LTDA

Contato \* 131 JOSÉ VARELA MELLA

Job \* 643 GENÉRICO SYSTEMAKERS

Início \* 02/02/2010 Hora 10:28

Texto do Atendimento \*

Erro na geração do arquivo de Remessa para o Banco Bradesco, empresa 1 Ag. 1229 Conta 202020. Mensagem apresentada no sistema em anexo.

Campos Adicionais (Combo) \*

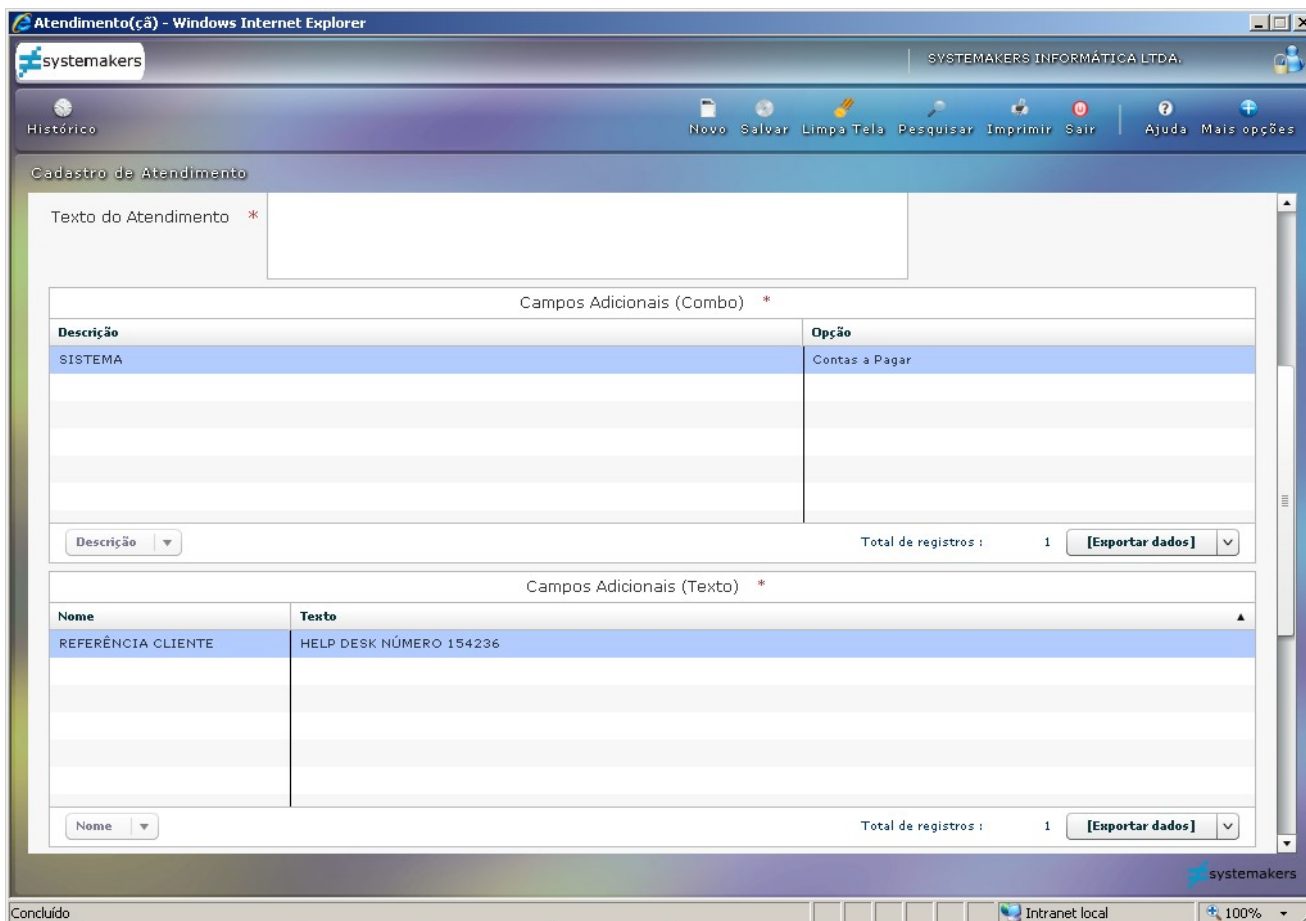
Descrição	Opção
SISTEMA	Contas a Pagar
	Contabilidade
	Contas a Receber
	Controle Atividades
	Controle Backups

Concluído Intranet local 100%

Figura 6 – Selecionando o Sistema



**Campos Adicionais → Referência do Cliente:** Cadastre informações que facilitará a localização do assunto em sua empresa.



Atendimento(cã) - Windows Internet Explorer

systemakers SYSTEMAKERS INFORMÁTICA LTDA.

Histórico Novo Salvar Limpa Tela Pesquisar Imprimir Sair Ajuda Mais opções

Cadastro de Atendimento

Texto do Atendimento \*

Campos Adicionais (Combo) \*

Descrição	Opção
SISTEMA	Contas a Pagar

Descrição ▼ Total de registros : 1 [Exportar dados] ▼

Campos Adicionais (Texto) \*

Nome	Texto
REFERÊNCIA CLIENTE	HELP DESK NÚMERO 154236

Nome ▼ Total de registros : 1 [Exportar dados] ▼

Concluído Intranet local 100%

Figura 7 – Informando a Referência do Cliente

## 4. Anexando Documentos

Os documentos relacionados ao Atendimento (Telas de Erro, Planilhas, etc.) podem ser inseridos durante a abertura da solicitação. Clique sobre o botão <Envia Arquivos>, conforme demonstrado na Figura 8.

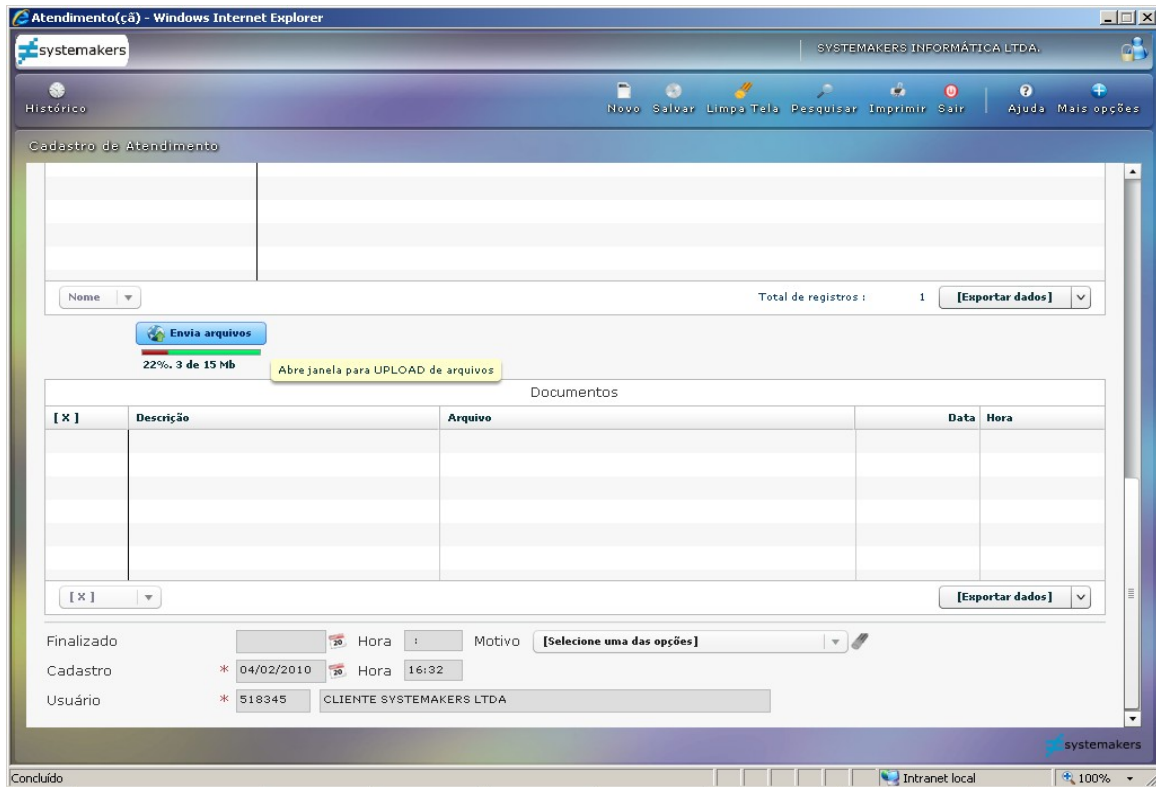
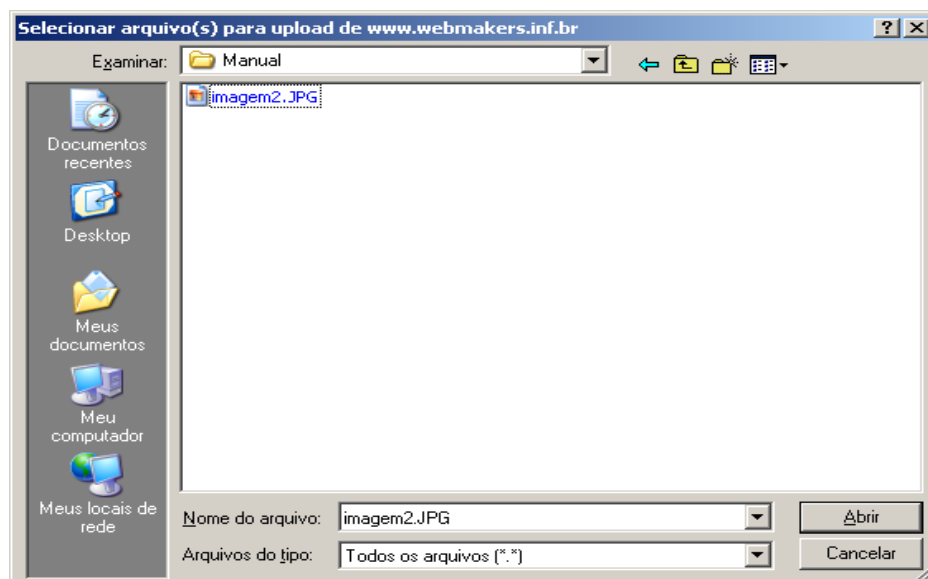


Figura 8 – Selecionando Arquivos para Anexar

O sistema irá abrir a tela do Windows para que selecione o arquivo desejado.



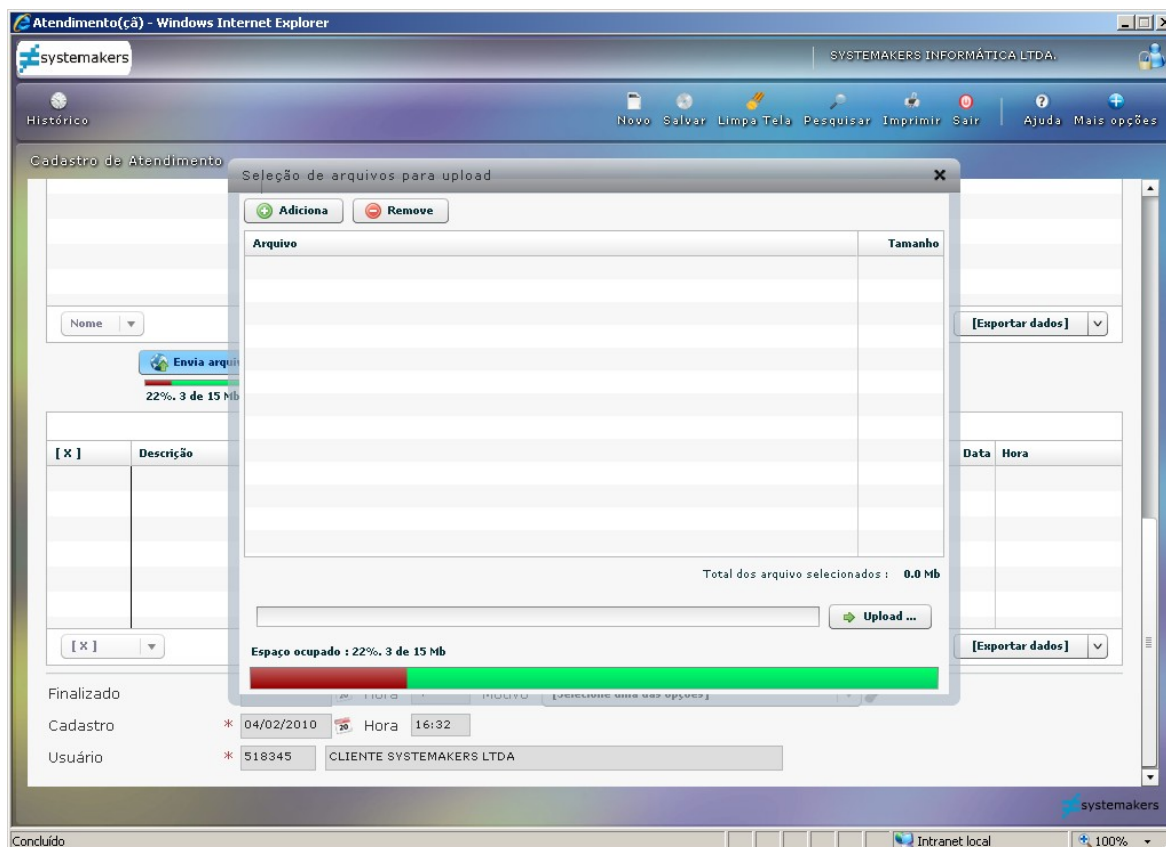


Figura 9 – Upload de Arquivos

O arquivo selecionado será exibido na tela demonstrada na Figura 9. Caso deseje remover o arquivo, clique sobre o botão **<Remover>**. Se desejar adicionar outro arquivo, clique novamente sobre o botão **<Adicionar>**, será exibida novamente a tela do Windows para seleção do arquivo.

Ao concluir a seleção dos arquivos, clique sobre o botão **<Upload>**. Após concluir, retornará para a tela de cadastro.

Os documentos anexados serão exibidos no grid “Documentos”. Você poderá preencher o campo “Descrição” deste grid informando a finalidade do arquivo, como por exemplo: “Erro Apresentado”, “Proposta Aprovada”, entre outros.

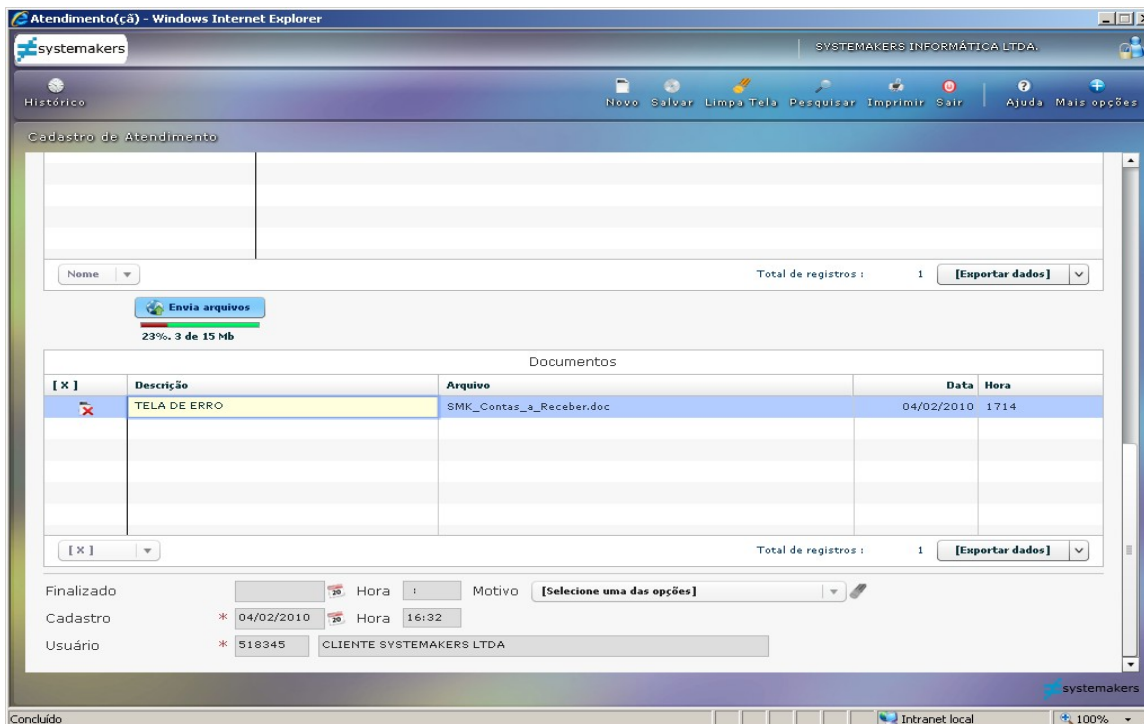


Figura 10 – Arquivos Anexados

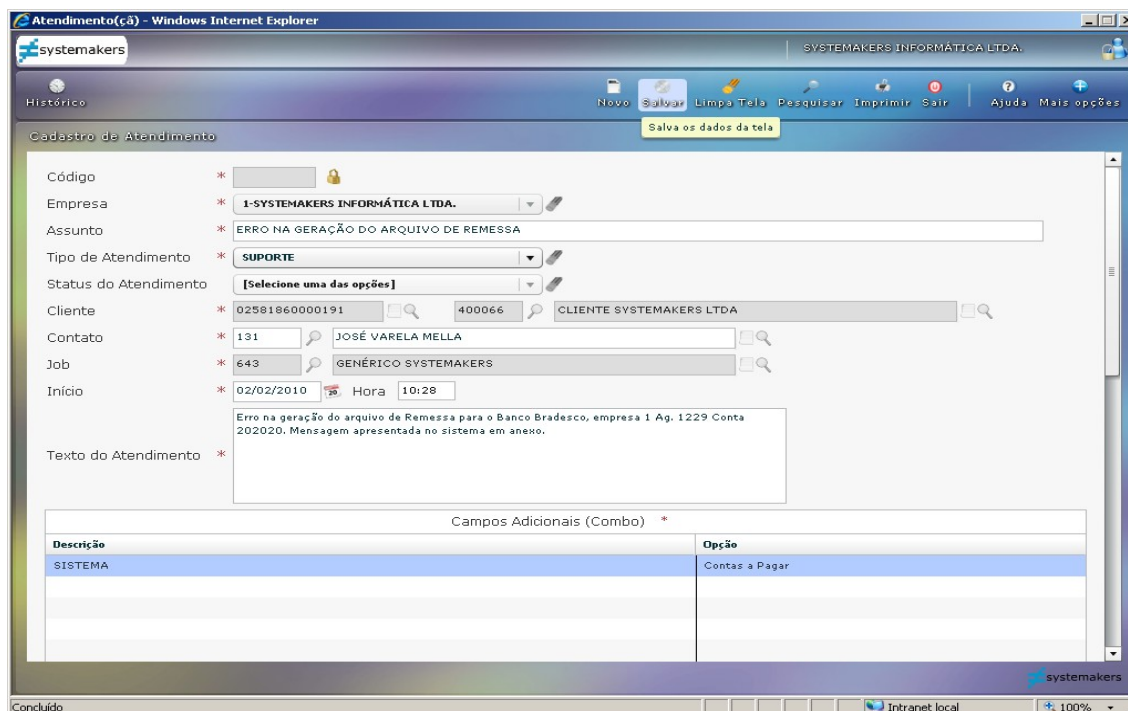
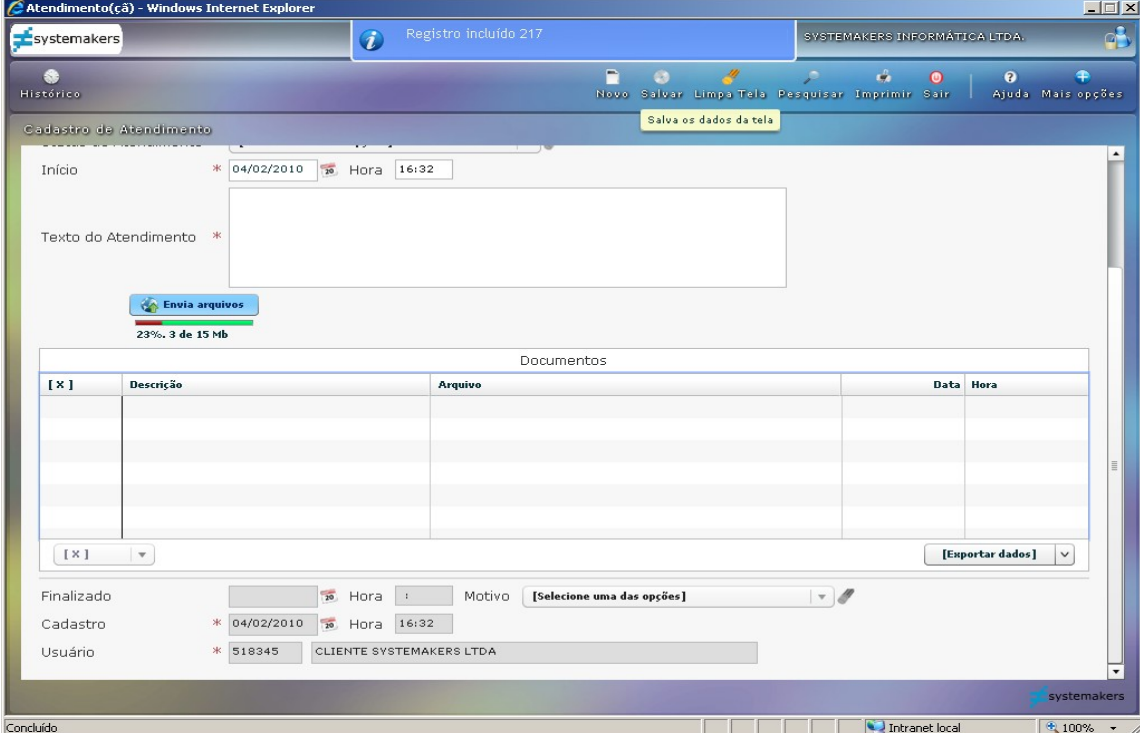


Figura 11 – Salvando o Registro

Ao concluir o cadastro, clique sobre o botão **<Salvar>**. O número do registro incluído, será exibido na parte superior da tela. Para sair, clique sobre o botão **<Sair>**.



Atendimento(cã) - Windows Internet Explorer

systemakers Registro incluído 217 SYSTEMAKERS INFORMÁTICA LTDA.

Histórico Novo Salvar Limpa Tela Pesquisar Imprimir Sair Ajuda Mais opções

Cadastro de Atendimento Salva os dados da tela

Início \* 04/02/2010 Hora 16:32

Texto do Atendimento \*

Envia arquivos 23%, 3 de 15 Mb

[ X ]	Descrição	Arquivo	Data	Hora

[ X ] [Exportar dados]

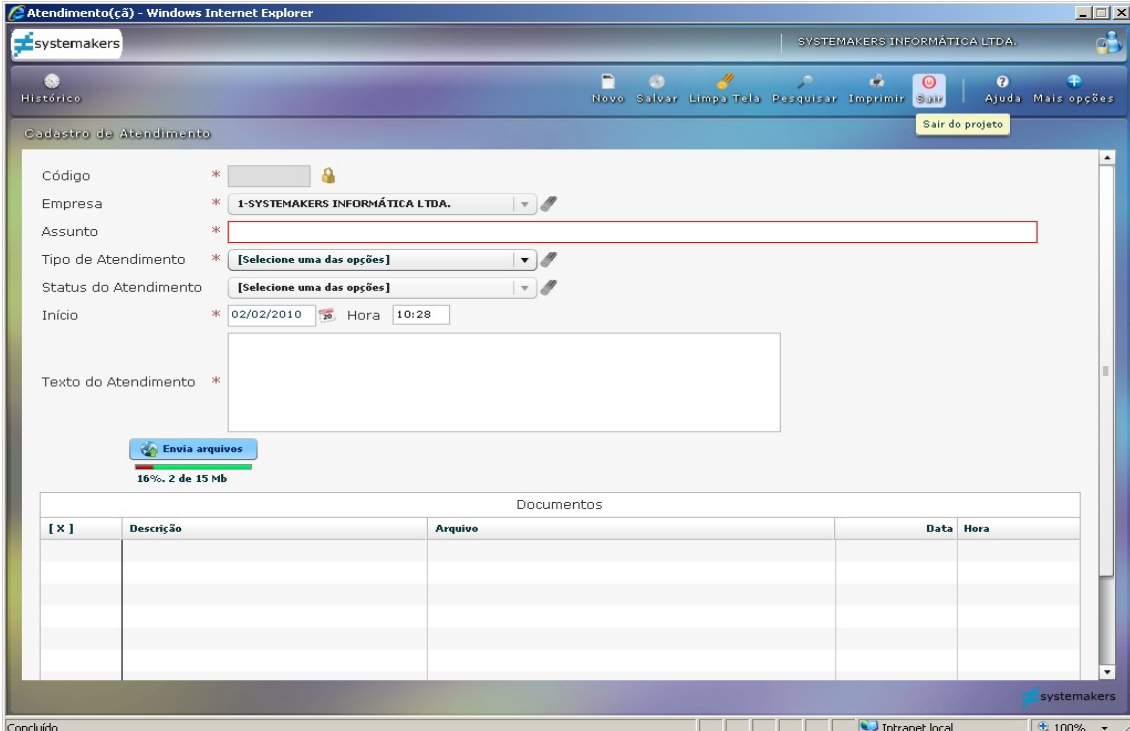
Finalizado Hora : Motivo [Selecione uma das opções]

Cadastro \* 04/02/2010 Hora 16:32

Usuário \* 518345 CLIENTE SYSTEMAKERS LTDA

Concluído Intranet local 100%

Figura 13 – Salvando Registro



Atendimento(cã) - Windows Internet Explorer

systemakers SYSTEMAKERS INFORMÁTICA LTDA.

Histórico Novo Salvar Limpa Tela Pesquisar Imprimir Sair Ajuda Mais opções

Cadastro de Atendimento Sair do projeto

Código \*

Empresa \* 1-SYSTEMAKERS INFORMÁTICA LTDA.

Assunto \*

Tipo de Atendimento \* [Selecione uma das opções]

Status do Atendimento \* [Selecione uma das opções]

Início \* 02/02/2010 Hora 10:28

Texto do Atendimento \*

Envia arquivos 16%, 2 de 15 Mb

[ X ]	Descrição	Arquivo	Data	Hora

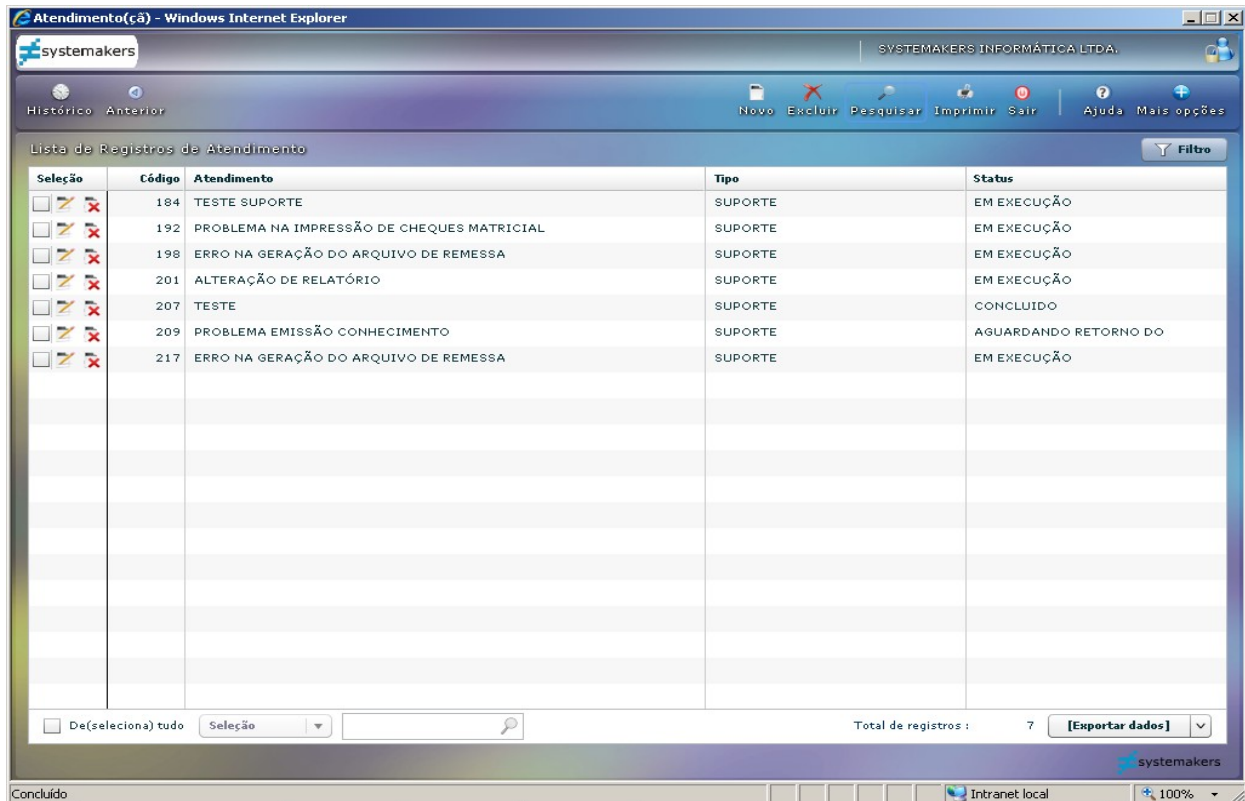
Concluído Intranet local 100%

Figura 14 – Saindo da Transação







Informe qualquer campo para pesquisa, inclusive a descrição do Atendimento, e tecla <Enter>. Para realizar uma nova pesquisa, clique sobre o botão <Filtro>.



Seleção	Código	Atendimento	Tipo	Status
<input type="checkbox"/>	184	TESTE SUPORTE	SUPORTE	EM EXECUÇÃO
<input type="checkbox"/>	192	PROBLEMA NA IMPRESSÃO DE CHEQUES MATRICIAL	SUPORTE	EM EXECUÇÃO
<input type="checkbox"/>	198	ERRO NA GERAÇÃO DO ARQUIVO DE REMESSA	SUPORTE	EM EXECUÇÃO
<input type="checkbox"/>	201	ALTERAÇÃO DE RELATÓRIO	SUPORTE	EM EXECUÇÃO
<input type="checkbox"/>	207	TESTE	SUPORTE	CONCLUIDO
<input type="checkbox"/>	209	PROBLEMA EMISSÃO CONHECIMENTO	SUPORTE	AGUARDANDO RETORNO DO
<input type="checkbox"/>	217	ERRO NA GERAÇÃO DO ARQUIVO DE REMESSA	SUPORTE	EM EXECUÇÃO

Figura 17 – Resultado da Pesquisa

Para visualizar um registro, clique sobre o botão  , abaixo da coluna <Seleção>. Caso marque mais de um registro, todos serão abertos e poderão ser visualizados um a um, utilizando os botões de navegação no rodapé da tela. 

Neste momento, você não terá mais acesso a fazer modificações no registro.

Atendimento(çã) - Windows Internet Explorer

systemakers SYSTEMAKERS INFORMÁTICA LTDA.

Histórico Novo Limpa Tela Pesquisar Imprimir Sair Ajuda Mais opções

Cadastro de Atendimento

Código \* 198

Empresa \* 1-SYSTEMAKERS INFORMÁTICA LTDA.

Assunto \* ERRO NA GERAÇÃO DO ARQUIVO DE REMESSA

Tipo de Atendimento \* SUPORTE

Status do Atendimento \* EM EXECUÇÃO

Cliente \* 02581860000191 400066 CLIENTE SYSTEMAKERS LTDA

Contato \* 131 JOSÉ VARELA MELLA

Job \* 643 GENÉRICO SYSTEMAKERS

Início \* 02/02/2010 Hora 10:28

Texto do Atendimento \*

Erro na geração do arquivo de remessa para o Banco Bradesco, empresa 1, Ag. 1228 Conta 202020. Mensagem apresentada pelo sistema em anexo.

Campos Adicionais (Combo) \*

Descrição	Opção
SISTEMA	Contas a Receber

Concluído Intranet local 100%

Figura 18 – Visualizando um Registro



## 4. Retorno do Atendimento

O retorno de sua Solicitação de Atendimento, será realizado através de um e-mail automático. Nele conterá orientações, procedimentos a serem seguidos, informações sobre propostas ou informações pertinentes.

No campo Assunto, conterá o Código e o Assunto de sua solicitação. Na Figura 19, um modelo do e-mail de retorno.

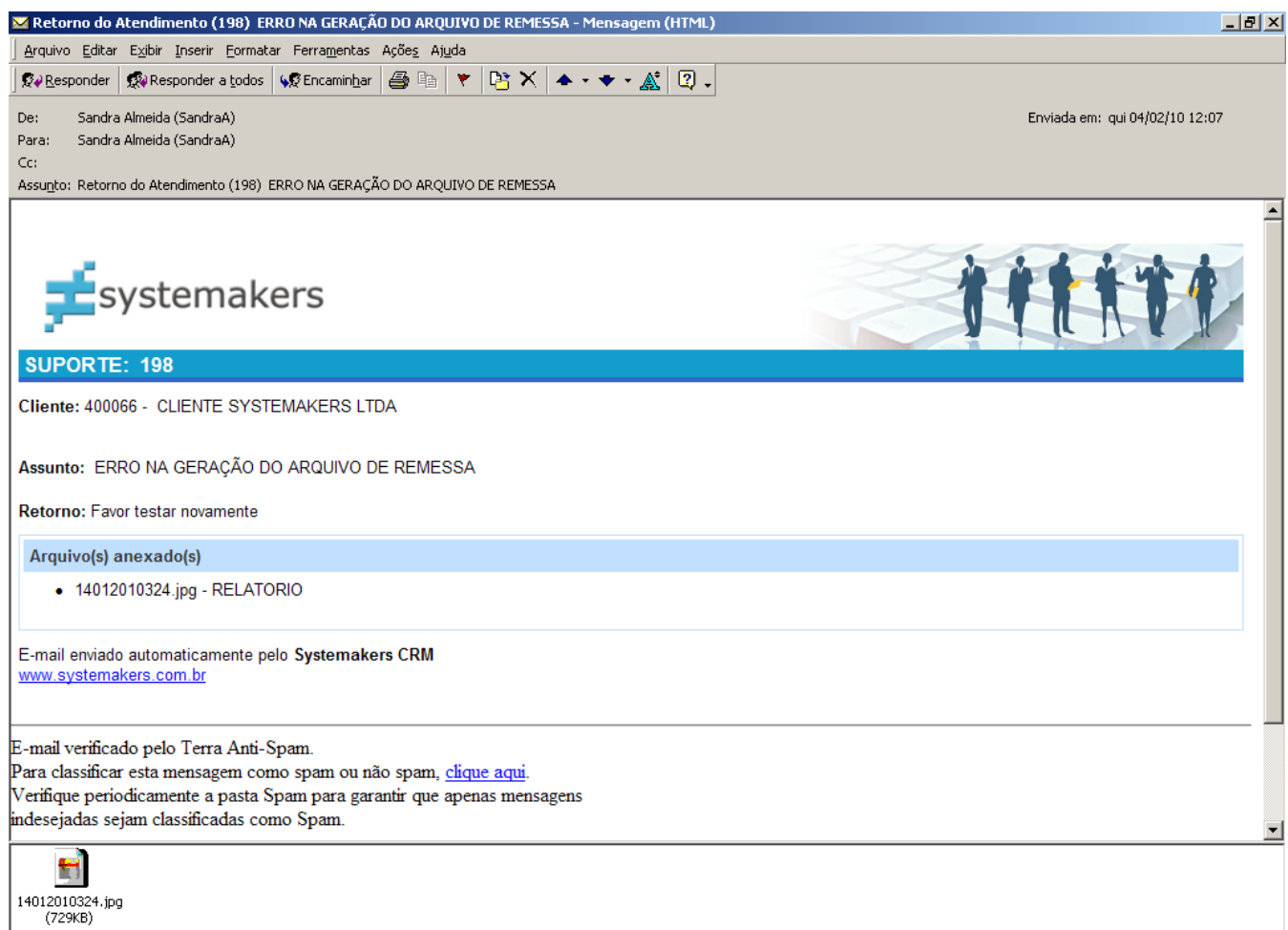


Figura 19 – Modelo do e-mail de retorno