

7 Requisitos de Documentação

7.1 Manual de usuário

Manual de usuário

WayCall

Índice

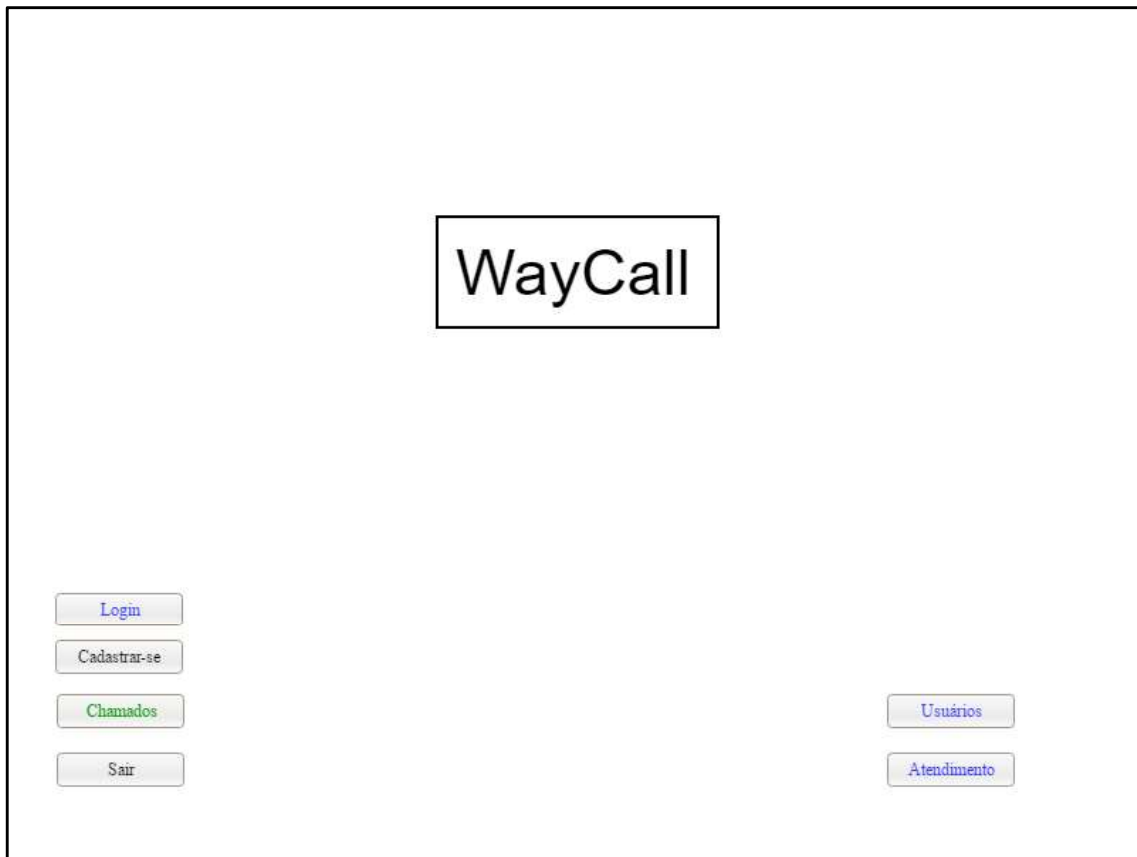
1- Introdução.....	1
2- Realizando o Cadastro.....	2
3- Logando no Sistema.....	4
4- Abrindo um chamado.....	7
5- Acompanhar o chamado.....	10
6- Confirmando Atendimento / Cancelando Chamado.....	13
7- Contato.....	14

1 Introdução

O manual tem a finalidade de ajudar o usuário a operar o sistema. Ao longo do documento serão apresentados os protótipos de telas do sistema, para fácil entendimento do usuário. Serão apresentados passo à passo as todas as funcionalidades disponíveis para o usuário.

2 Realizando o Cadastro

O usuário clica em Cadastrar-se conforme mostra a imagem abaixo:



O sistema irá exibir um formulário para preenchimento dos dados:

Cadastro

Username: ID (VPN):

Senha: Senha (VPN):

Nome:

CPF:

Telefone: E-mail:

Setor: ☐ Possui deficiência

O usuário deve preencher corretamente conforme as recomendações a seguir:

Username: <5 até 20>(Qualquer caractere).

Senha: <5 até 25>.

Nome: <10 até 45>(Somente letras maiúsculas ou minúsculas).

CPF: <11>(Numérico).

E-mail: <10 até 30> (Deve conter o caractere '@').

Telefone: <8 até 10> (Numérico)

Setor: Seleccionável <Suporte e Manutenção / Administrativo / Contábil / Segurança>

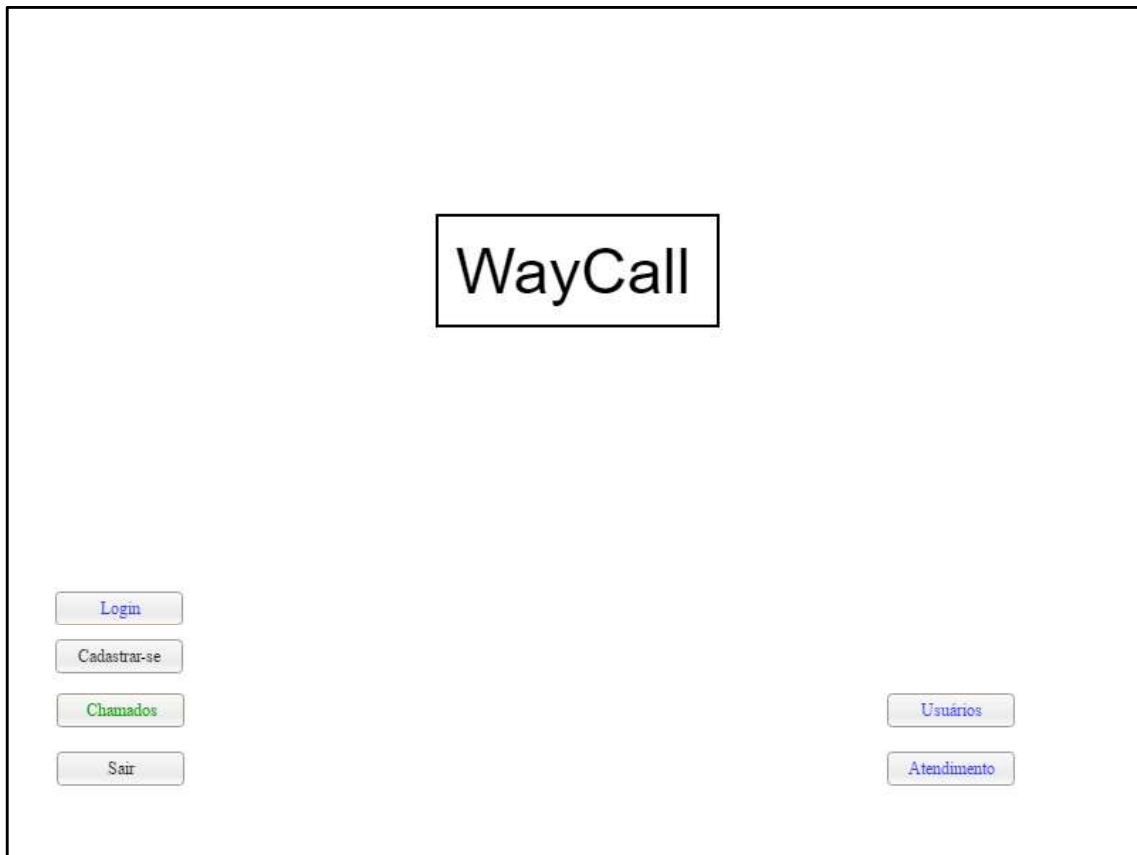
ID (VPN): Opcional, porém, será necessário caso queira receber um atendimento mais complexo que irá exigir acesso remoto do computador.

Senha (VPN): Opcional, porém, será necessário caso queira receber um atendimento mais complexo que irá exigir acesso remoto do computador.

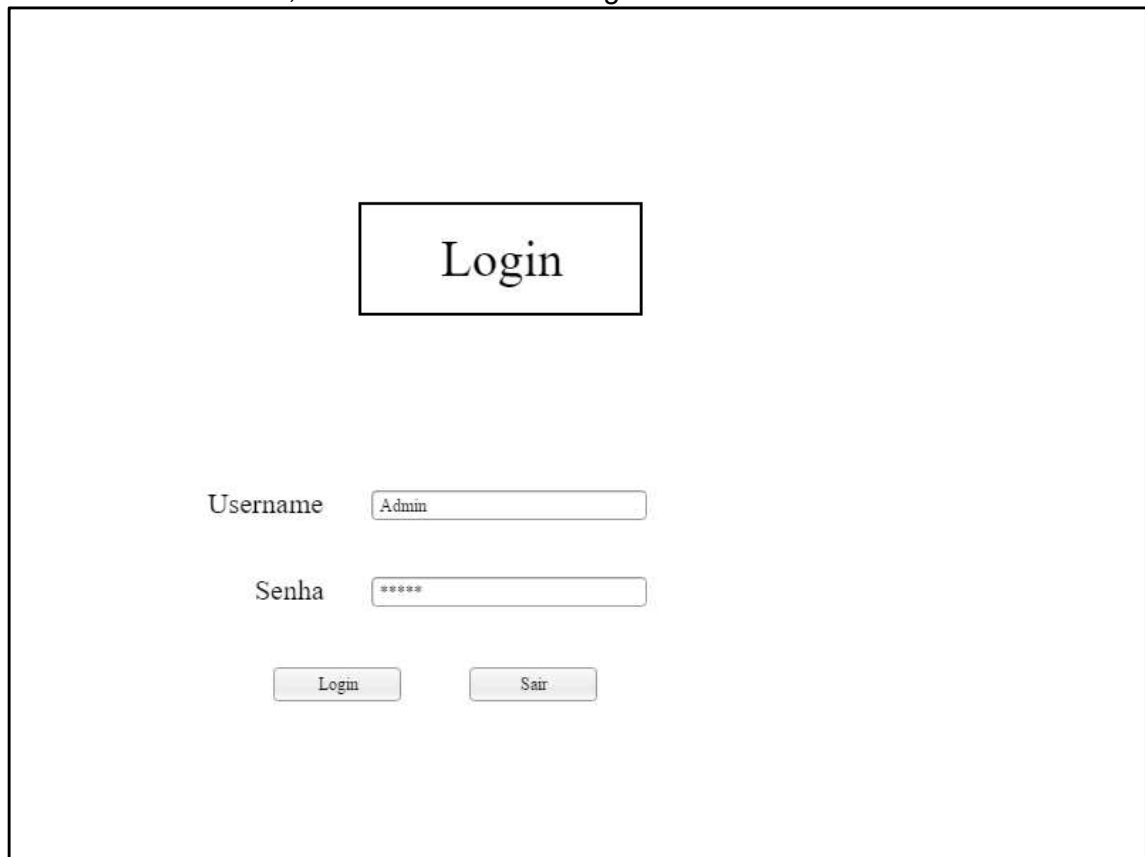
Preenchidos os dados acima, o usuário clica em Salvar e estará pronto para efetuar o Login, a fim de acessar as funcionalidades do sistema.

3 Logando no Sistema

O usuário deve clicar em “Login”, botão situado na tela principal:



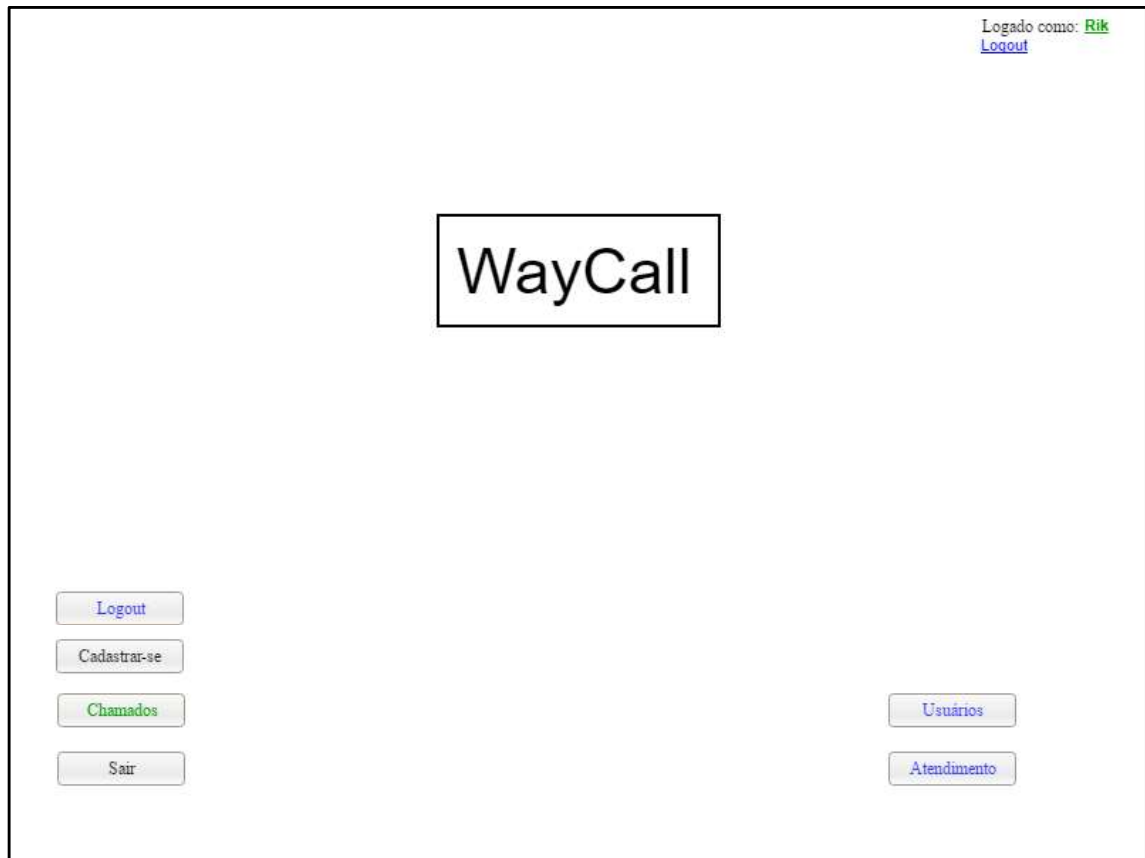
Feito isso, o sistema exibirá a tela de login para que sejam submetidos os dados do usuário previamente cadastrado, conforme mostra a imagem abaixo:



The image shows a login screen within a rectangular frame. At the top center, there is a box containing the word "Login". Below this, there are two input fields. The first is labeled "Username" and contains the text "Admin". The second is labeled "Senha" and contains five asterisks "*****". At the bottom, there are two buttons: "Login" on the left and "Sair" on the right.

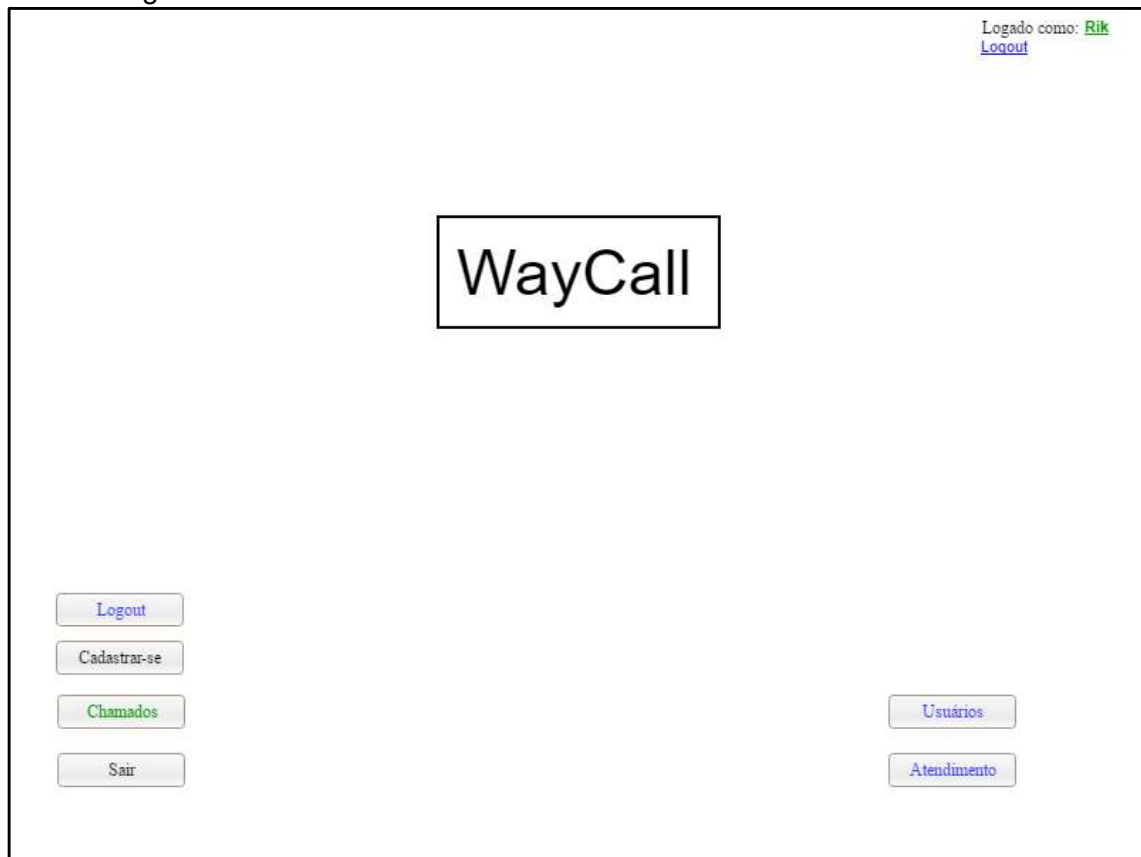
Com os dados preenchidos, o Usuário clica em Login e estará pronto para usufruir das funcionalidades do Sistema.

O nome do usuário logado será exibido no canto superior direito, conforme mostra a imagem abaixo:



4 Abrindo um chamado

O usuário clica em “Chamados”, botão exibido na tela principal do sistema conforme mostra a imagem abaixo:



O sistema irá exibir a tela de chamados conforme mostra a imagem abaixo:



Na tela de chamados, o usuário clica no botão “Cadastrar” para abrir um chamado. Feito isso, o sistema exibirá a tela de cadastro de chamado conforme mostra a imagem abaixo:

Logado como: **Rik**
[Logout](#)

Chamado

Nome:

Assunto:

Prioridade: Normal

ID (VPN):

Senha (VPN):

E-mail:

Telefone:

Setor:

Descrição

Deve-se respeitar os seguintes limites e restrições de caracteres em cada campo obrigatório do cadastro:

Assunto: <10 até 20 caracteres>

Descrição: <50 até 250 caracteres>

O restante dos dados será preenchido automaticamente, conforme o cadastro do usuário.

Preenchidos os dados, o usuário clica em salvar e o sistema retorna à tela de chamados.

5 Acompanhar chamado

Com o chamado cadastrado, o usuário pode acompanhá-lo para se informar do andamento do mesmo. O opção “Meus Chamados” tem essa função. Ao clicar no Botão, o sistema exibirá a seguinte tela:



Conforme ilustrado na imagem, as opções são autoexplicativas.

Na opção “Pendentes” exibirá todos os chamados do usuário que foram cadastrados mas ainda estão pendentes de análise ou ainda estão em atendimento conforme imagem abaixo:

Pendentes

Logado como: **Rik**
[Logout](#)

Nº	Data	Assunto	Status	Setor	Prioridade
0001	15/04/2018	Meu monitor não liga	Atend. Nível 1	Contábil	Alta
0002	20/04/2018	Mouse com problema	Atend. Nível 1	Contábil	Alta

Detalhar

Sair

Se o usuário desejar, pode selecionar o chamado que quiser e clicar em “Detalhar”, dessa forma, o sistema exibirá uma tela com o chamado detalhado com a opção “Imprimir”.

A imagem abaixo ilustra o “Chamado detalhado” para ser impresso e documentado como forma de garantia:

The screenshot shows a web interface for a ticket management system. At the top right, it says 'Logado como: Rik' with a 'Logout' link. The main title 'Chamado' is in a large box. Below it, ticket details are listed in two columns. A text area contains the description of the issue. At the bottom, there are four buttons: 'Confirmar atendimento' (green), 'Cancelar' (red), 'Imprimir' (grey), and 'Sair' (grey).

Chamado	
Número: 0001	Autor: Rik Lenon Floriano da Silva
Assunto: Meu monitor não liga	Telefone: 3045-8966
Prioridade: Alta	E-mail: pim@unip.com
Status: Atendimento Nível 1	Status: Atendimento Nível 1
Setor: Suporte e Manutenção	

Meu monitor não está ligando. A luz do stand by está acesa mas nada acontece ao apertar o botão power

[Confirmar atendimento](#) [Cancelar](#) [Imprimir](#) [Sair](#)

O mesmo pode ser feito na opção “Finalizados” que exibirá todos os chamados do usuário que foram atendidos.

As opções de “Confirmar atendimento” e “Cancelar”, não estarão disponíveis para os chamados “Finalizados”.

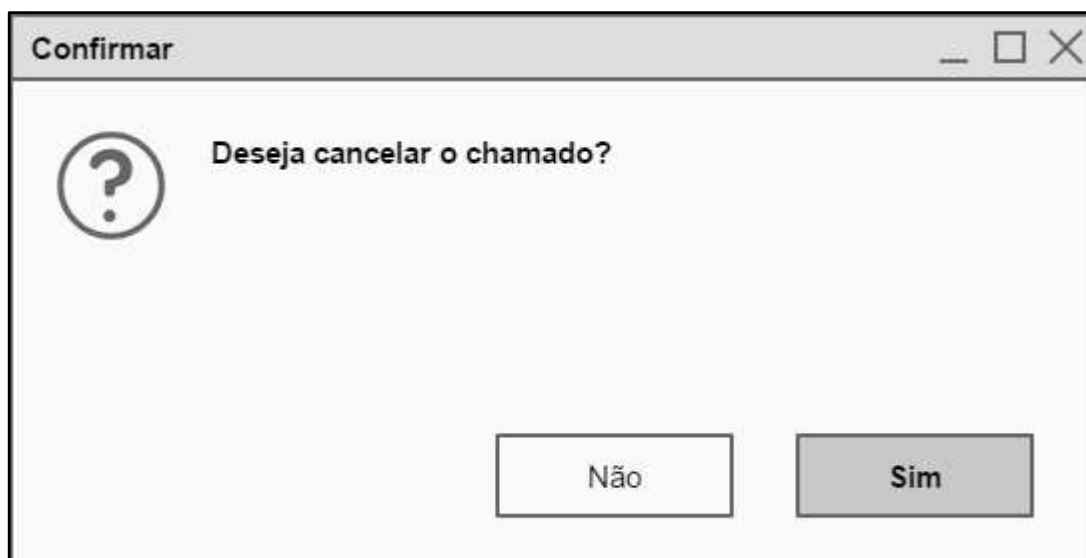
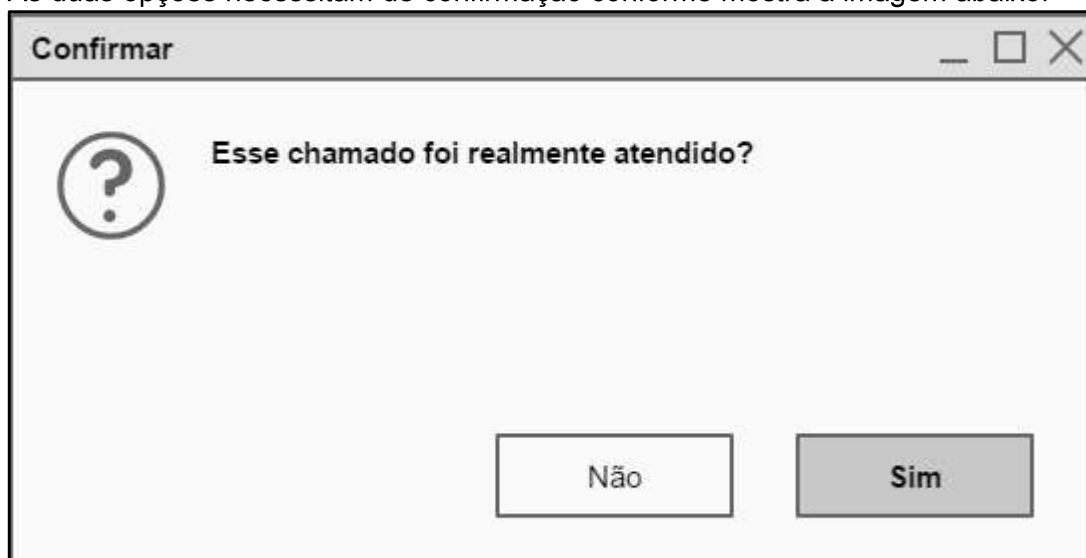
6 Confirmando Atendimento / Cancelando Chamado

É importante ressaltar as opções “Confirmar atendimento” e “Cancelar” situadas na tela de “Chamado Detalhado”.

Ao clicar no botão “Confirmar atendimento” o usuário confirma que o chamado foi atendido, dessa forma, o chamado é passado para a área dos “Finalizados”.

Ao clicar no botão “Cancelar” o chamado é desconsiderado.

As duas opções necessitam de confirmação conforme mostra a imagem abaixo:



É de extrema importância que as opções apresentadas sejam utilizadas em todos os chamados, pois se caso não sejam feitas, pode prejudicar o controle em geral dos

chamados e dessa forma dificultar o trabalho dos atendentes.

7 Contato

O usuário pode entrar em contato com a empresa responsável pelo sistema para tirar dúvidas sobre assuntos relacionados ao sistema WayCall.

Segue abaixo os meios de contato:

Telefone: 3156-9851

E-mail: contatofacsoft@suporte.com

7.2 Ajuda On-line

O sistema contará com um botão de Ajuda, que irá baixar o documento do Manual.

7.3 Guias de Instalação e de Configuração, e Arquivo Leia-me

O usuário deve instalar o “TeamViewer”.

O programa servirá como ferramenta de suporte a fim de facilitar a resolução dos chamados que necessitarem de acesso remoto da máquina.

O download do programa pode ser feito pelo link a seguir:

https://download.teamviewer.com/download/TeamViewer_Setup.exe