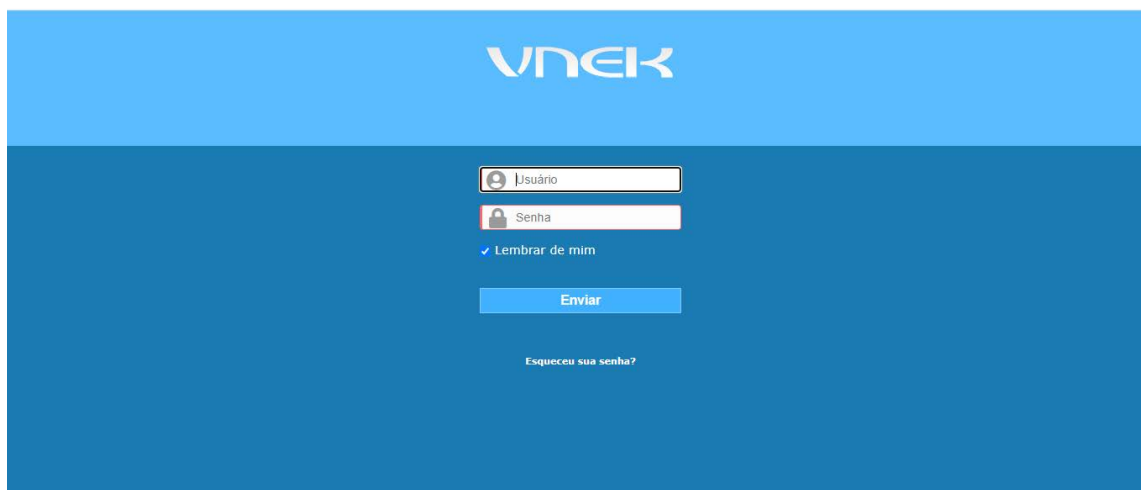
	<b>Procedimento Operacional Padrão</b>	Documento PD	Setor TI
		Versão 04	Página 1 de 9
<b>MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES</b>			

1 – Acesse o site [www.vnek.com.br](http://www.vnek.com.br)


2 – Acesse o link Área do Cliente e em ABERTURA DE CHAMADOS;



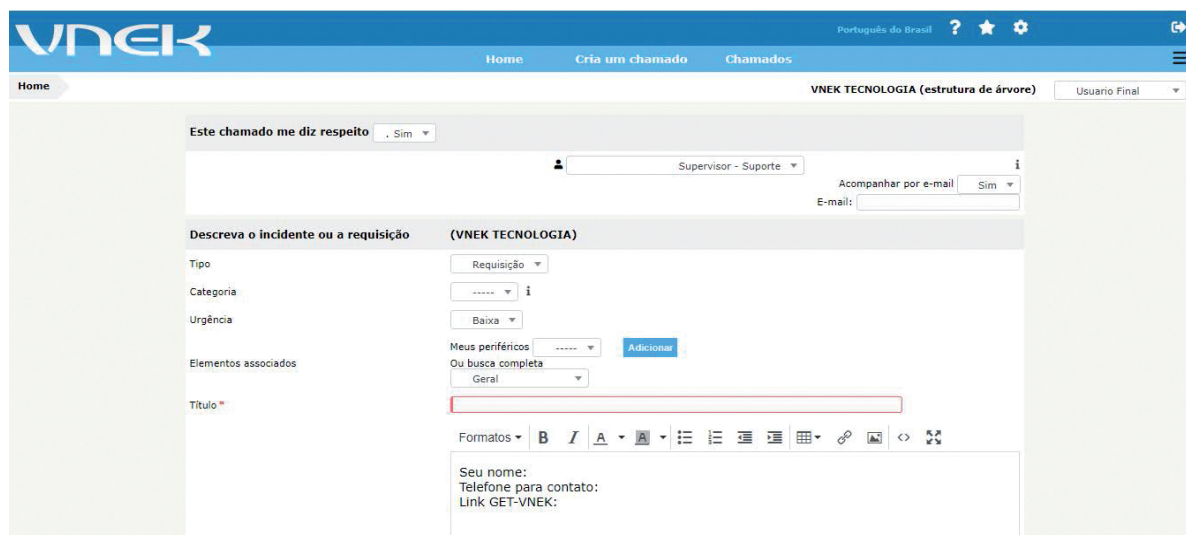
3 – Será carregada a página conforme a figura abaixo:



4 – Informe o usuário e senha, caso não possua, entrar em contato com a nossa central de atendimento através do telefone [11 4225-1234](tel:1142251234) e solicite credenciais para acesso.

	<b>Procedimento Operacional Padrão</b>	Documento PD	Setor TI
		Versão 04	Página 2 de 9
<b>MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES</b>			

5 – Após informar usuário e senha, será exibida a página conforme a figura abaixo:



Menus do sistema:

**Home** – voltar a tela de início do sistema;


**Cria um chamado** – Cria uma nova solicitação de suporte;

**Chamados** – Visualiza todos os chamados abertos em seu nome;

**FAQ** – Alguns tutoriais disponibilizados pela VNEK;

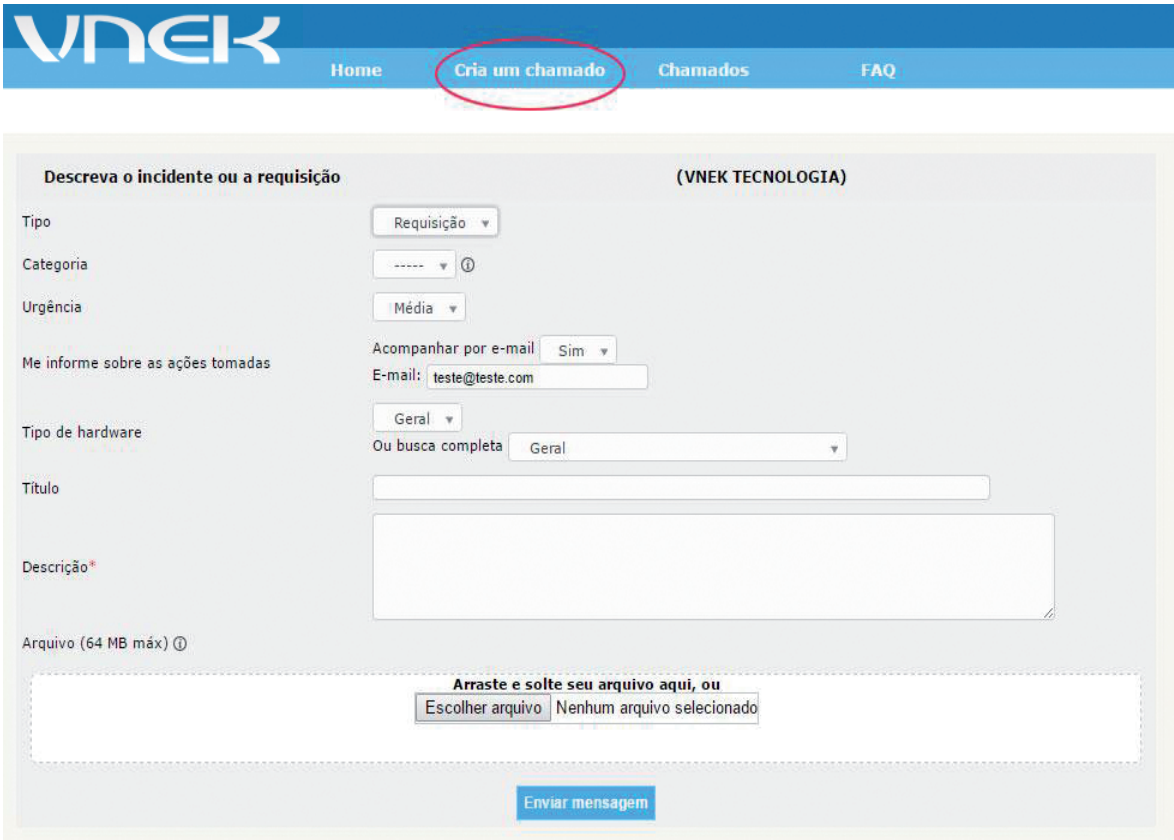
**?** – Ajuda ou seja, baixa o sistema de acesso remoto para execução da aterra solicitada;

**\*** - Favoritos

	<b>Procedimento Operacional Padrão</b>	Documento PD	Setor TI
		Versão 04	Página 3 de 9
<b>MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES</b>			

## 6 – Abertura de solicitação de suporte

Ao clicar na aba “cria um chamado” é necessário preencher as informações solicitadas:




The screenshot shows the VNEK web portal navigation bar with the following items: Home, **Cria um chamado** (circled in red), Chamados, and FAQ. Below the navigation bar is a form titled "Descreva o incidente ou a requisição (VNEK TECNOLOGIA)". The form contains the following fields and options:

- Tipo:** Requisição (dropdown menu)
- Categoria:** ----- (dropdown menu with an information icon)
- Urgência:** Média (dropdown menu)
- Me informe sobre as ações tomadas:** Acompanhar por e-mail: Sim (dropdown menu); E-mail: teste@teste.com (text input)
- Tipo de hardware:** Geral (dropdown menu); Ou busca completa: Geral (dropdown menu)
- Título:** (text input)
- Descrição\*:** (text area)
- Arquivo (64 MB máx):** (file upload area with a dashed border and a button "Escolher arquivo")
- Buttons:** "Enviar mensagem" (blue button)

**Tipo:** Requisição ou Incidente;

**Requisição:** Quando for necessário instalar, liberar ou qualquer outro serviço que não seja uma correção de problema;

**Incidente:** Para qualquer tipo de solicitação para reparação de um erro ou problema;

	<b>Procedimento Operacional Padrão</b>	Documento PD	Setor TI
		Versão 04	Página 4 de 9
<b>MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES</b>			

**Categoria:** Tipo da categoria para solicitação que queira solicitar suporte, ex: impressora, Internet, monitor e etc;

**Urgência:** classificação da importância com que acha que o problema deverá ser resolvido;

**Acompanhar por e-mail:** Desejo ser informado ou não via e-mail de interações realizadas em minha solicitação;


**Tipo de hardware:** Computador, impressora e etc;

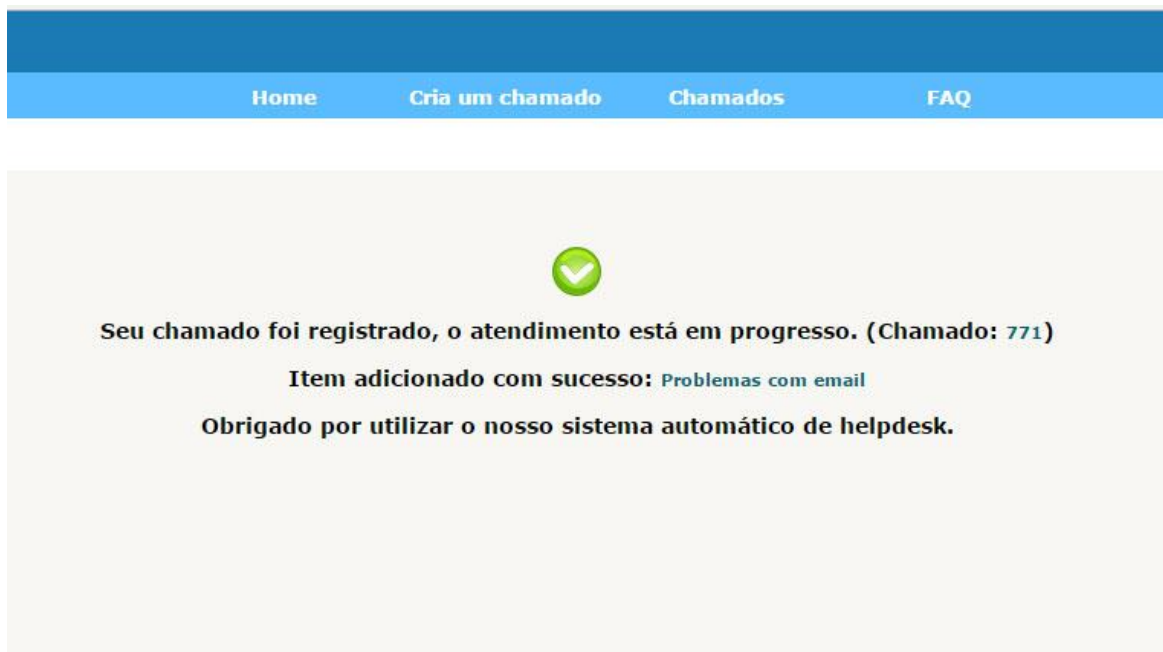
**Título:** Nome do título da solicitação a ser criada;

**Descrição:** Descrever o problema ou a solicitação que deseja que o suporte execute;

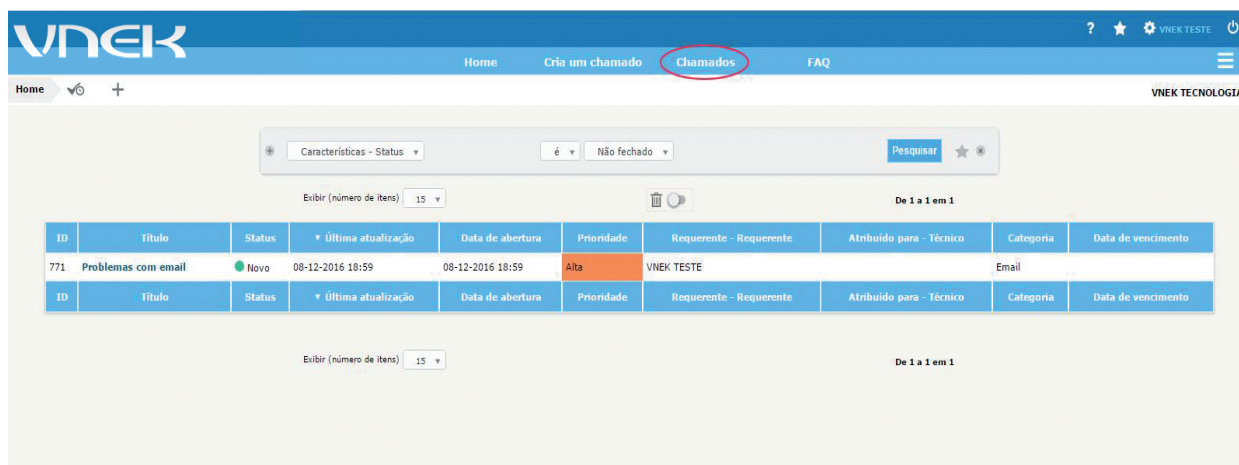
**Anexar arquivos:** Caso desejar anexar algum arquivo, basta arrastar para o local indicado ou simplesmente clicar em escolher arquivo e procurar em seu computador;

7 – Após preencher todas as informações necessárias, basta clicar em enviar mensagem, e sua solicitação estará aberta no sistema;

	<b>Procedimento Operacional Padrão</b>	Documento PD	Setor TI
		Versão 04	Página 5 de 9
<b>MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES</b>			

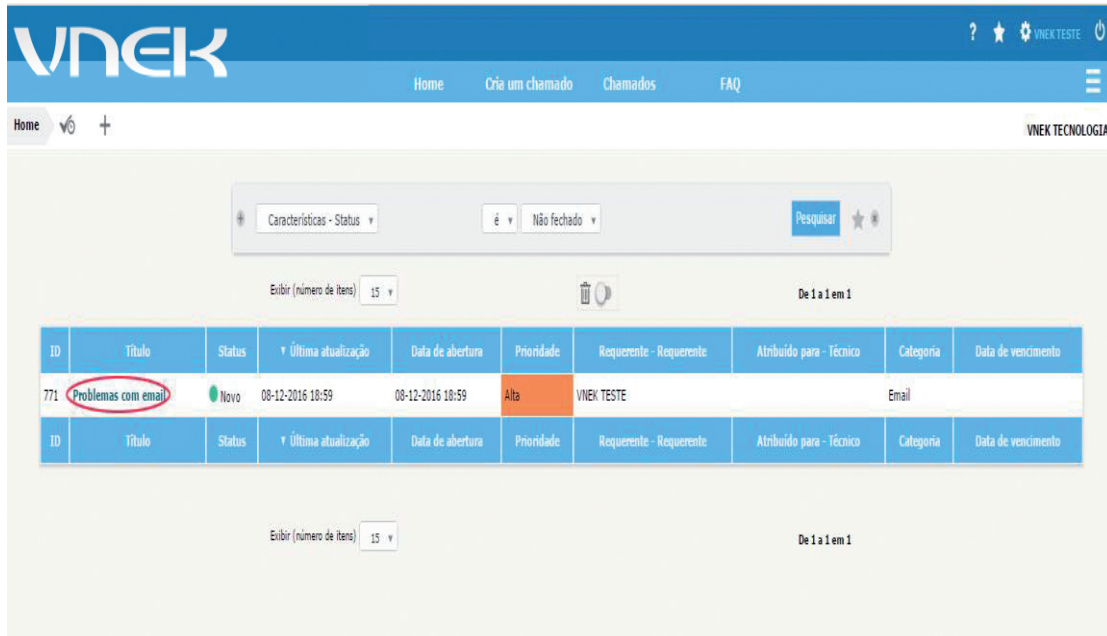


8 – Após a abertura do chamado poderá ser consultado sempre que precisar, basta clicar em chamados e selecionar o chamado desejado;





# MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES



VNEK

Home Cria um chamado Chamados FAQ

Home VNEK TECNOLOGIA

Características - Status é Não fechado Pesquisar

Exibir (número de itens) 15 De 1 a 1 em 1

ID	Título	Status	Última atualização	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Data de vencimento
771	Problemas com email	Novo	08-12-2016 18:59	08-12-2016 18:59	Alta	VNEK-TESTE		Email	

Exibir (número de itens) 15 De 1 a 1 em 1



VNEK

Home Cria um chamado Chamados FAQ

Home VNEK TECNOLOGIA

Lista Chamado - Problemas com email (VNEK TECNOLOGIA) 1/1

Chamado

Processando chamad... Estatísticas Itens Histórico 2 Todos

Chamado - ID: 771 (VNEK TECNOLOGIA)

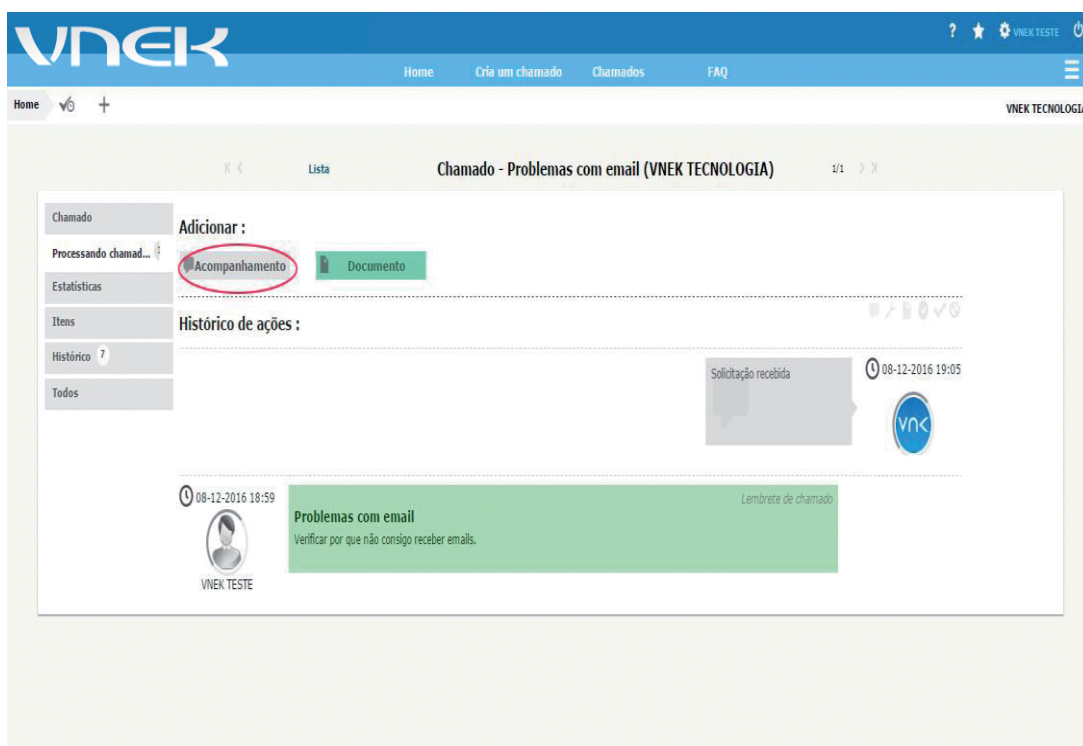
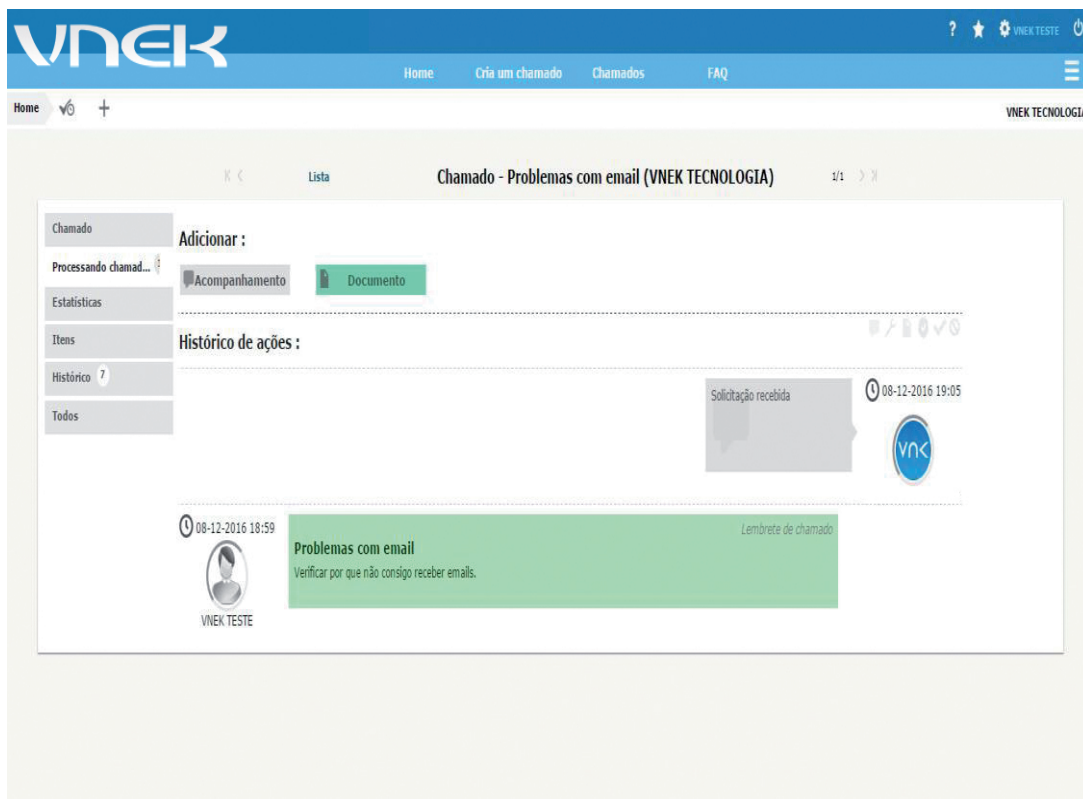
Data de abertura	08-12-2016 18:59	Data de vencimento	
Por	VNEK-TESTE	Última atualização	08-12-2016 18:59 por VNEK-TESTE
Tipo	Requisição	Categoria	Email
Status	Novo	Origem da requisição	Cliente Final
Urgência	Alta	Aprovação	Não está sujeita a aprovação
Impacto	Médio	Elementos associados	
Prioridade	Alta		


Ator	Requerente	Observador	Atribuído para
	VNEK-TESTE		

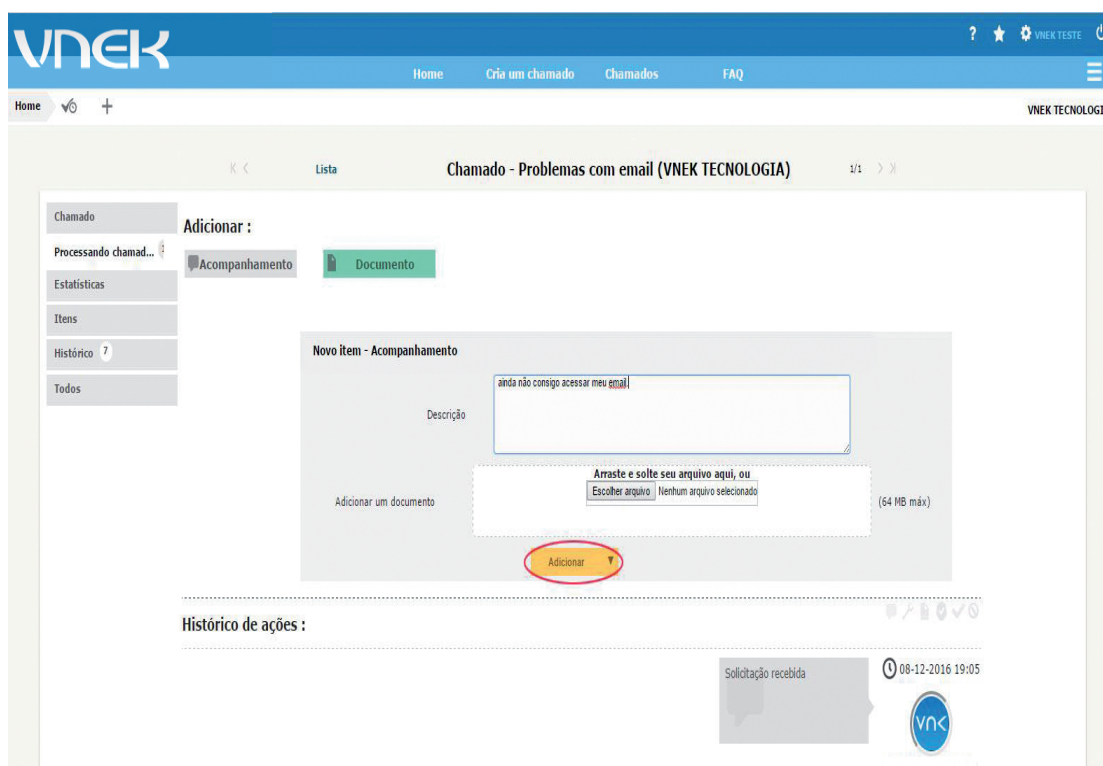
Título Problemas com email

Descrição\* Verificar por que não consigo receber emails.

## MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES




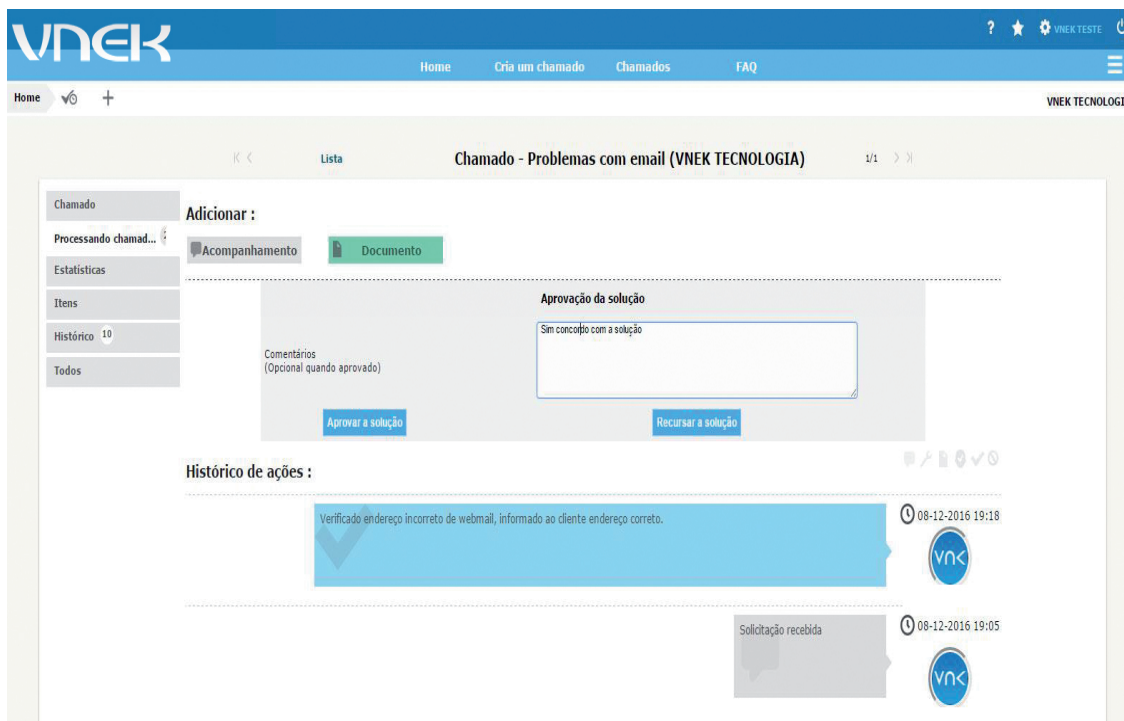
	<b>Procedimento Operacional Padrão</b>	<b>Documento PD</b>	<b>Setor TI</b>
		<b>Versão 04</b>	<b>Página 8 de 9</b>
<b>MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES</b>			



9 – Quando o suporte resolver a solicitação, você receberá uma notificação de aprovação ou recusa, caso opte em recusar o chamado voltará para o status de processando e continuará seu ciclo de atendimento;



	<b>Procedimento Operacional Padrão</b>	<b>Documento PD</b>	<b>Setor TI</b>
		<b>Versão 04</b>	<b>Página 9 de 9</b>
<b>MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES</b>			



10 – Caso não tome nenhuma ação na solução do chamado, o mesmo será encerrado automaticamente após um dia de mudança para o status solucionado;

### 11 – Considerações finais:

Qualquer dúvida entrar em contato 11 4225-1234 ou [vnek@vnek.com.br](mailto:vnek@vnek.com.br).