

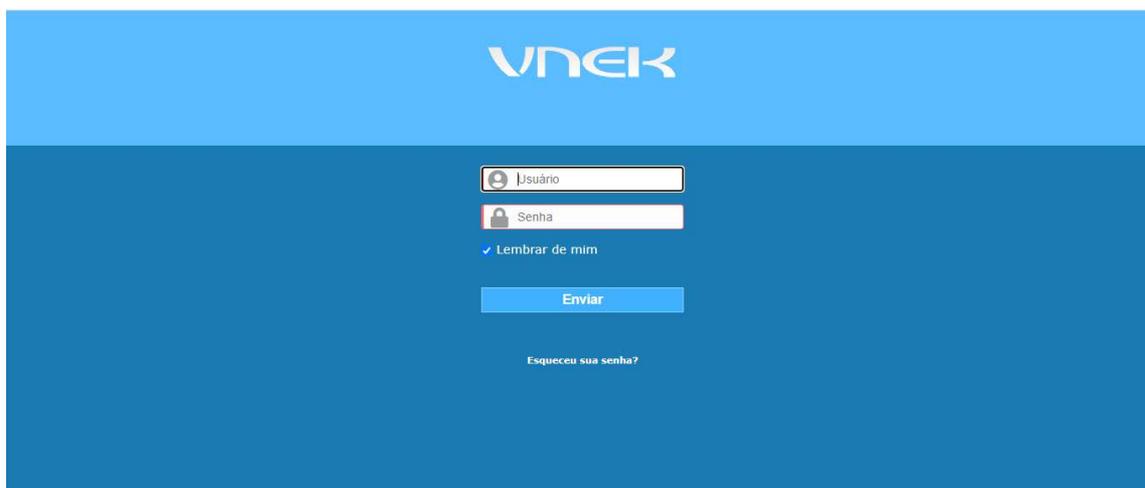
	Procedimento Operacional Padrão	Documento PD	Setor TI
		Versão 04	Página 1 de 9
MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES			

1 – Acesse o site www.vnek.com.br

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



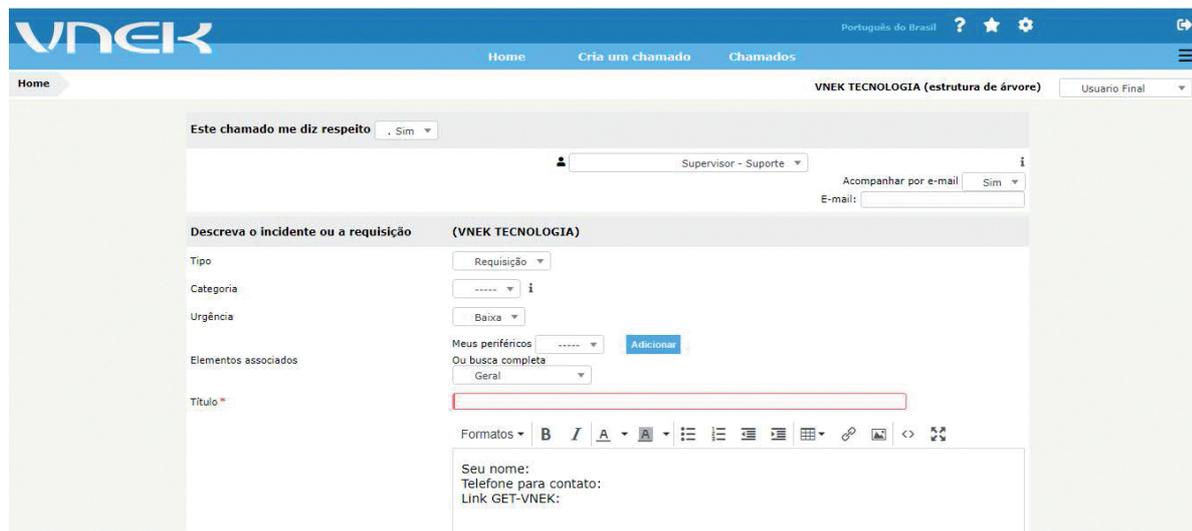
3 – Será carregada a página conforme a figura abaixo:



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.

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

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;

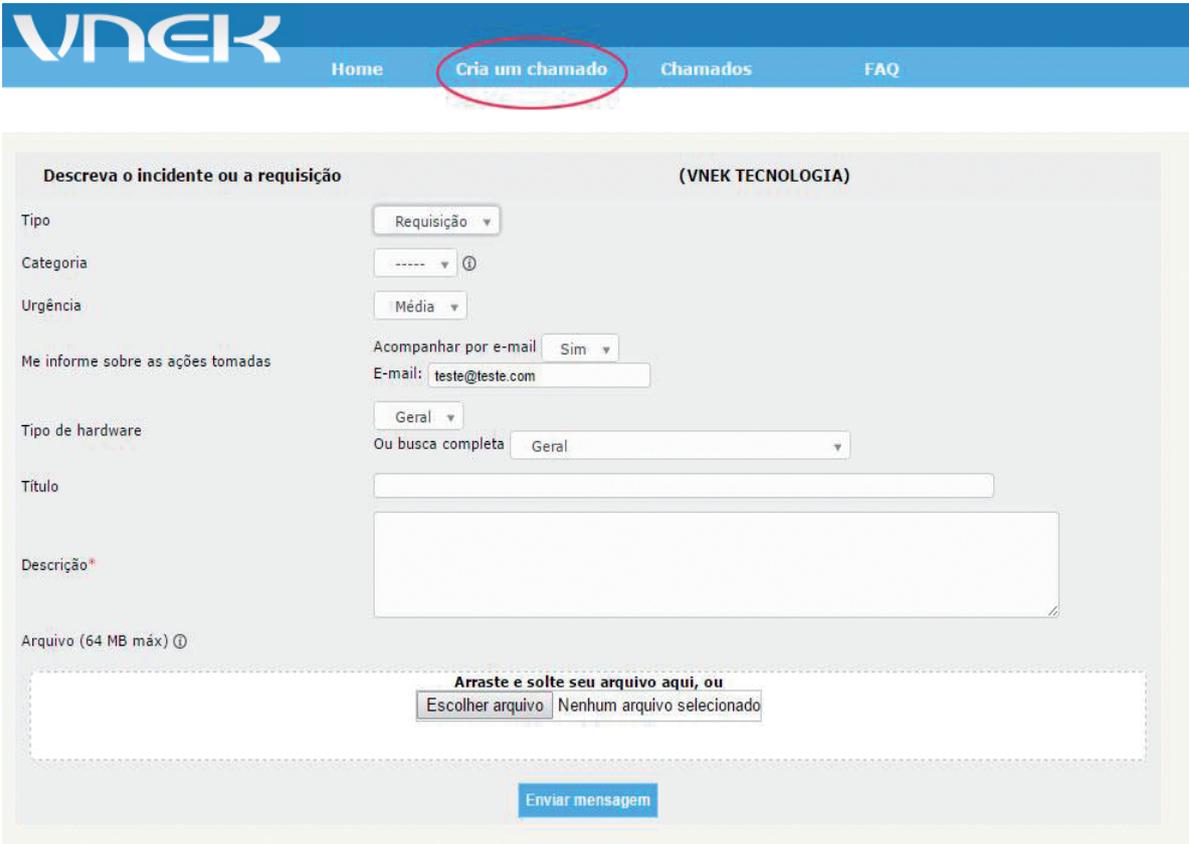
? – Ajuda ou seja, baixa o sistema de acesso remoto para execução da aterra solicitada;

***** - Favoritos

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

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 'cria um chamado' link circled in red. Below it is a form titled 'Descreva o incidente ou a requisição (VNEK TECNOLOGIA)'. The form includes the following fields:

- Tipo:** Requisição (dropdown)
- Categoria:** ----- (dropdown)
- Urgência:** Média (dropdown)
- Acompanhar por e-mail:** Sim (dropdown)
- E-mail:** teste@teste.com (text input)
- Tipo de hardware:** Geral (dropdown)
- Ou busca completa:** Geral (dropdown)
- Título:** (text input)
- Descrição*:** (text area)
- Arquivo (64 MB máx):** (file upload area with 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivo' and 'Nenhum arquivo selecionado' buttons)
- Enviar mensagem:** (submit 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;

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

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;

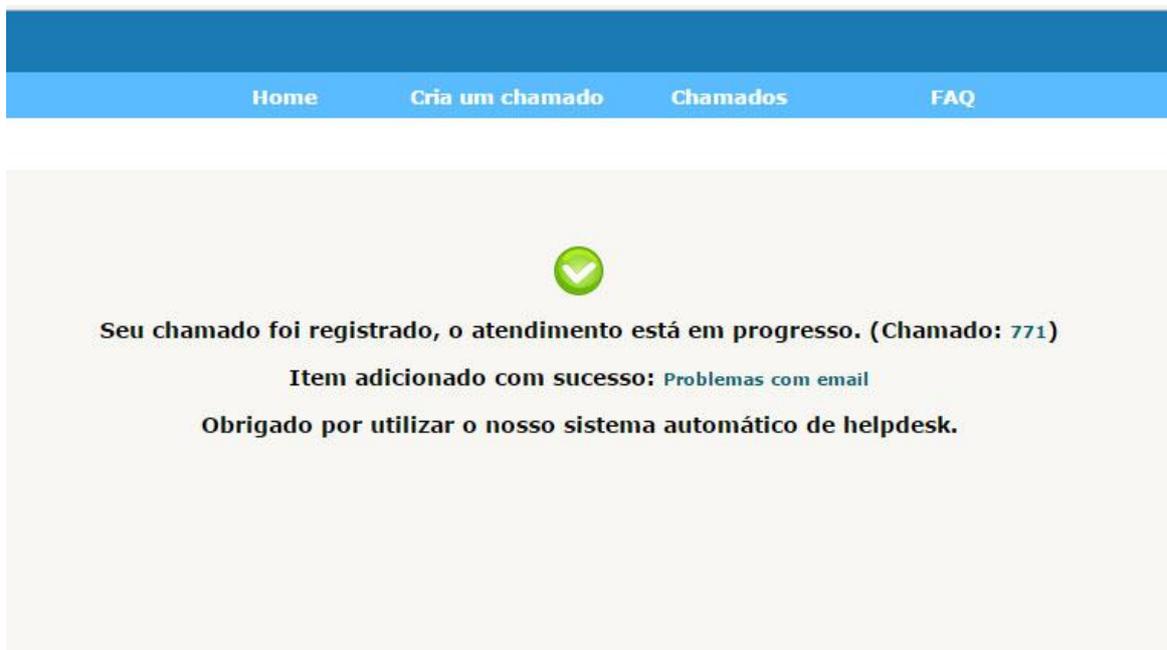
Título: Nome do título da solicitação a ser criada;

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

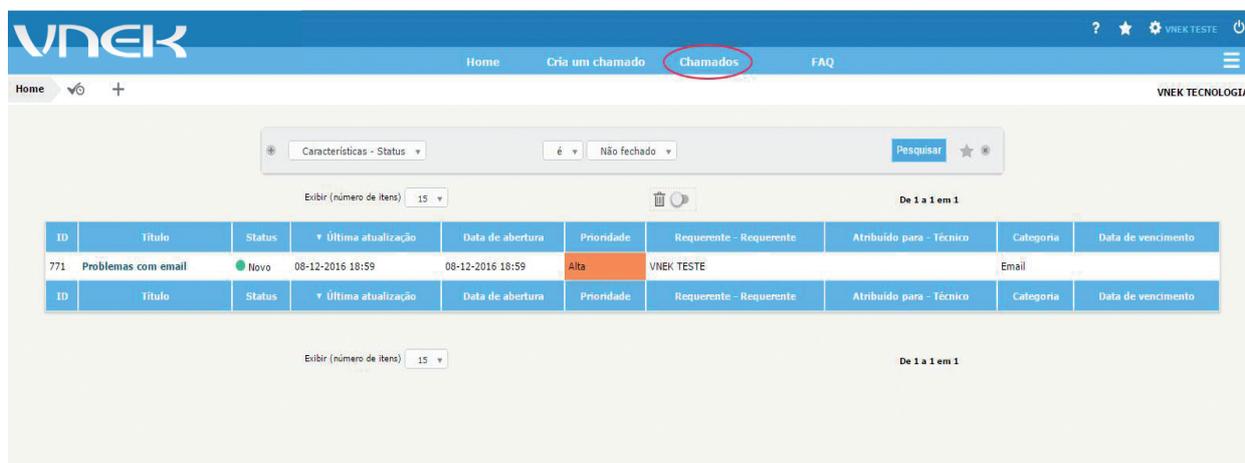
Anexar arquivos: Caso desejar anexar algum arquivo, basta arrastar para o local indicado ou simplesmente clicar em escolher arquivo e procurar em seu computador;

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

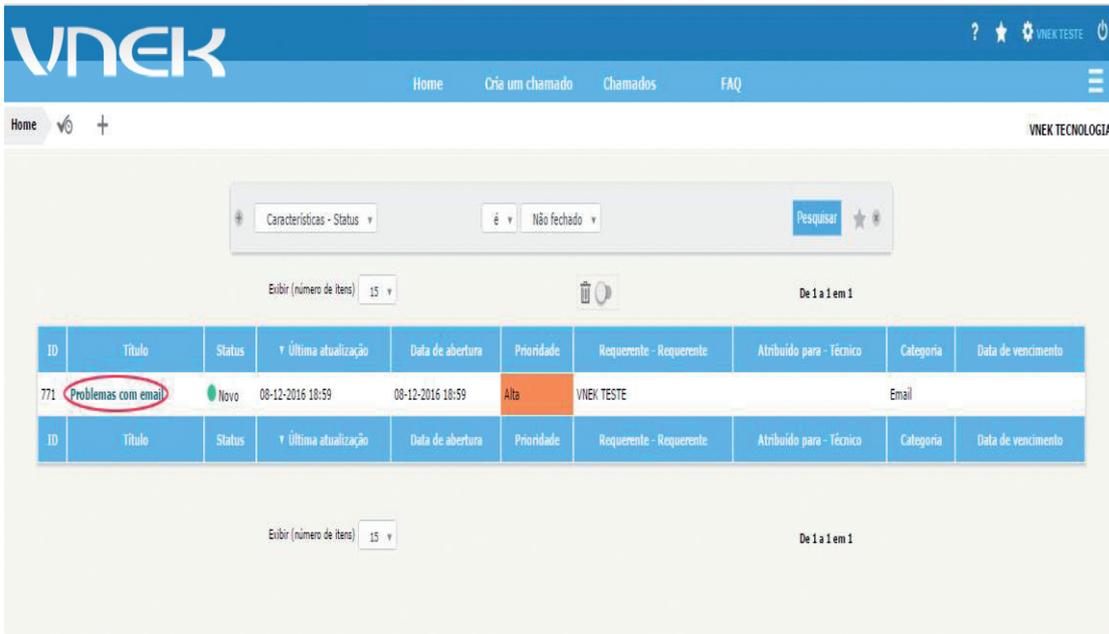
	Procedimento Operacional Padrão	Documento PD	Setor TI
		Versão 04	Página 5 de 9
MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES			



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

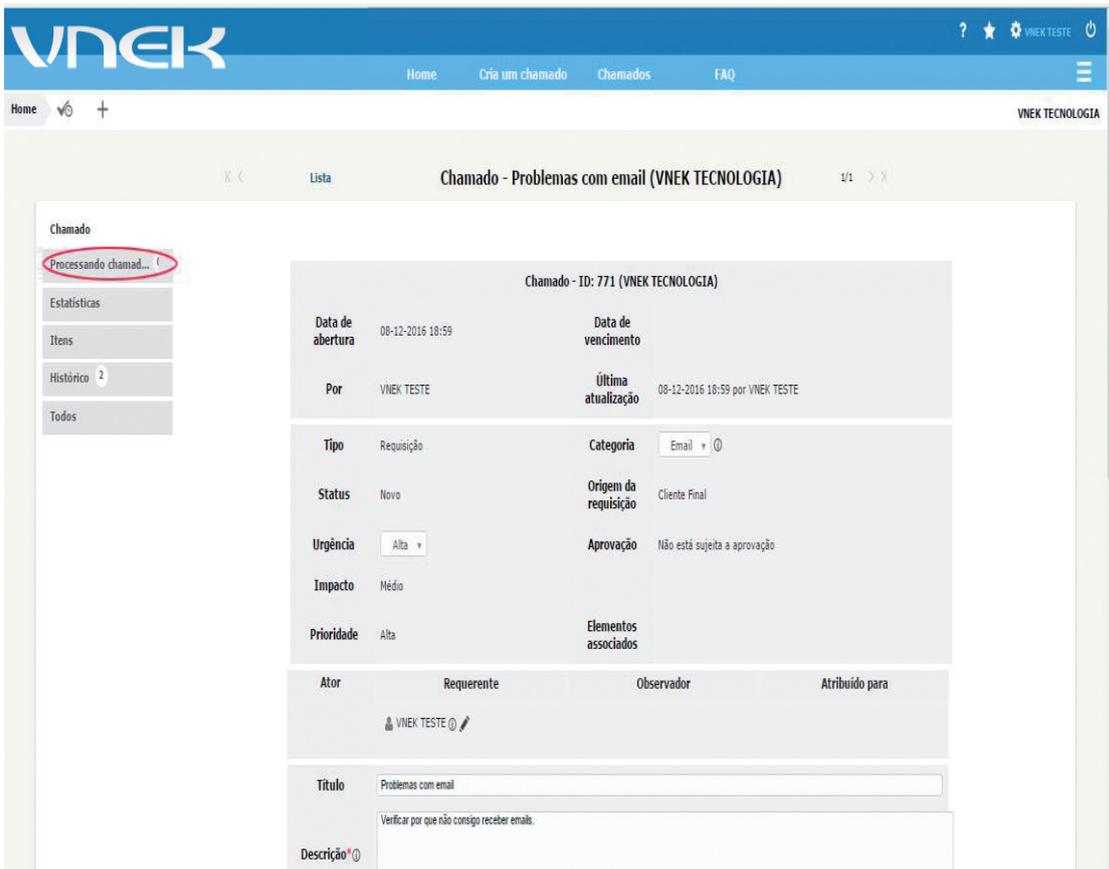


Características - Status é Não fechado

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



Chamado - ID: 771 (VNEK TECNOLOGIA)

Processando chamad...

Estadísticas

Itens

Histórico 2

Todos

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

Prioridade Alta **Elementos associados**

Ator Requerente Observador Atribuído para

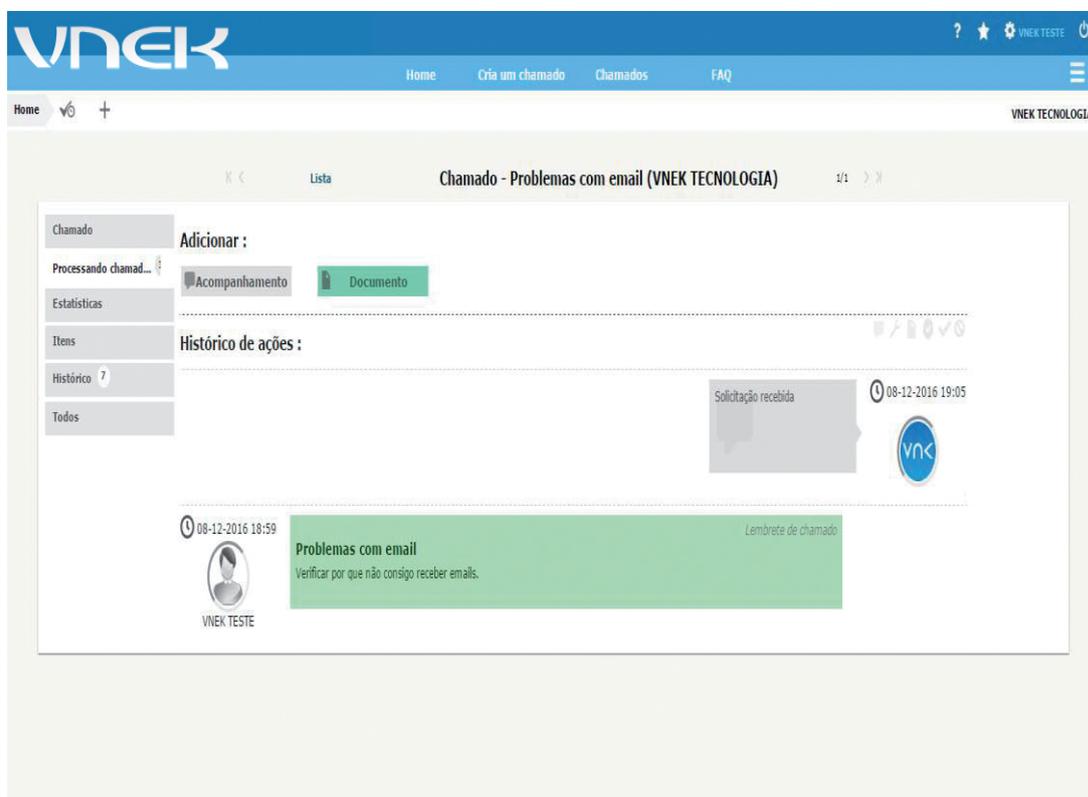
VNEK-TESTE

Título Problemas com email

Verificar por que não consigo receber emails.

Descrição

MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES



VNEK

Home Cria um chamado Chamados FAQ

Home VNEK TECNOLOGIA

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

Chamado

Adicionar :

Processando chamad... Acompanhamento Documento

Estadísticas

Itens

Histórico 7

Todos

Histórico de ações :

Solicitação recebida 08-12-2016 19:05

VNEK

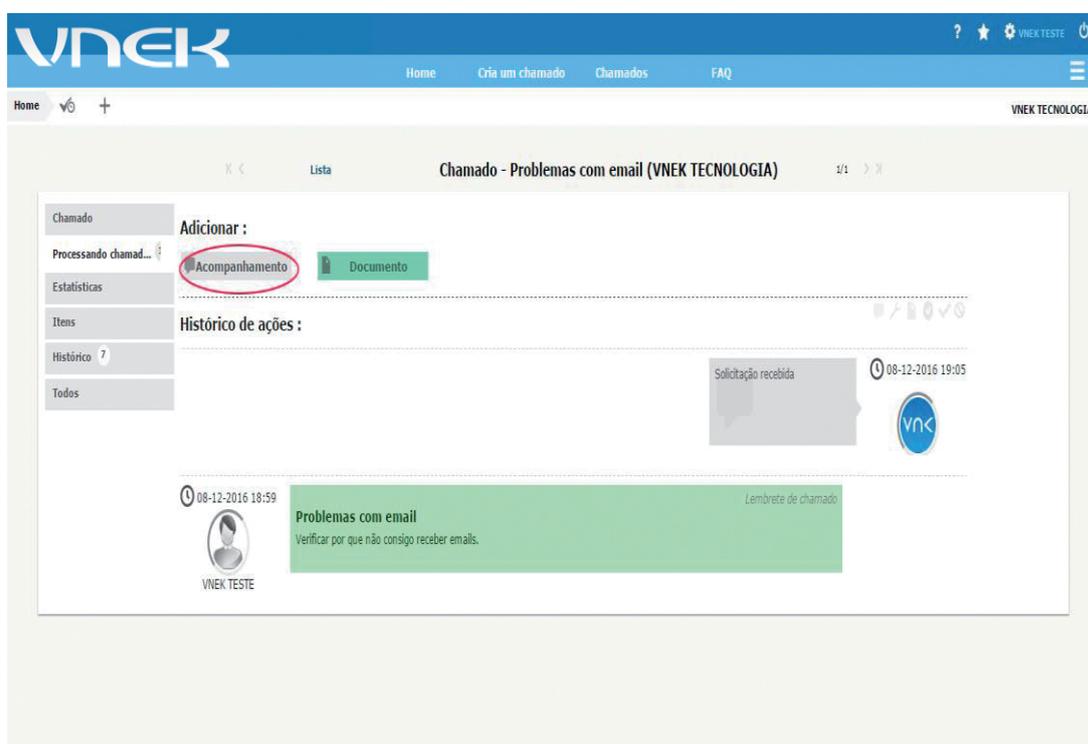
08-12-2016 18:59

VNEK TESTE

Problemas com email

Lembrete de chamado

Verificar por que não consigo receber emails.



VNEK

Home Cria um chamado Chamados FAQ

Home VNEK TECNOLOGIA

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

Chamado

Adicionar :

Processando chamad... Acompanhamento Documento

Estadísticas

Itens

Histórico 7

Todos

Histórico de ações :

Solicitação recebida 08-12-2016 19:05

VNEK

08-12-2016 18:59

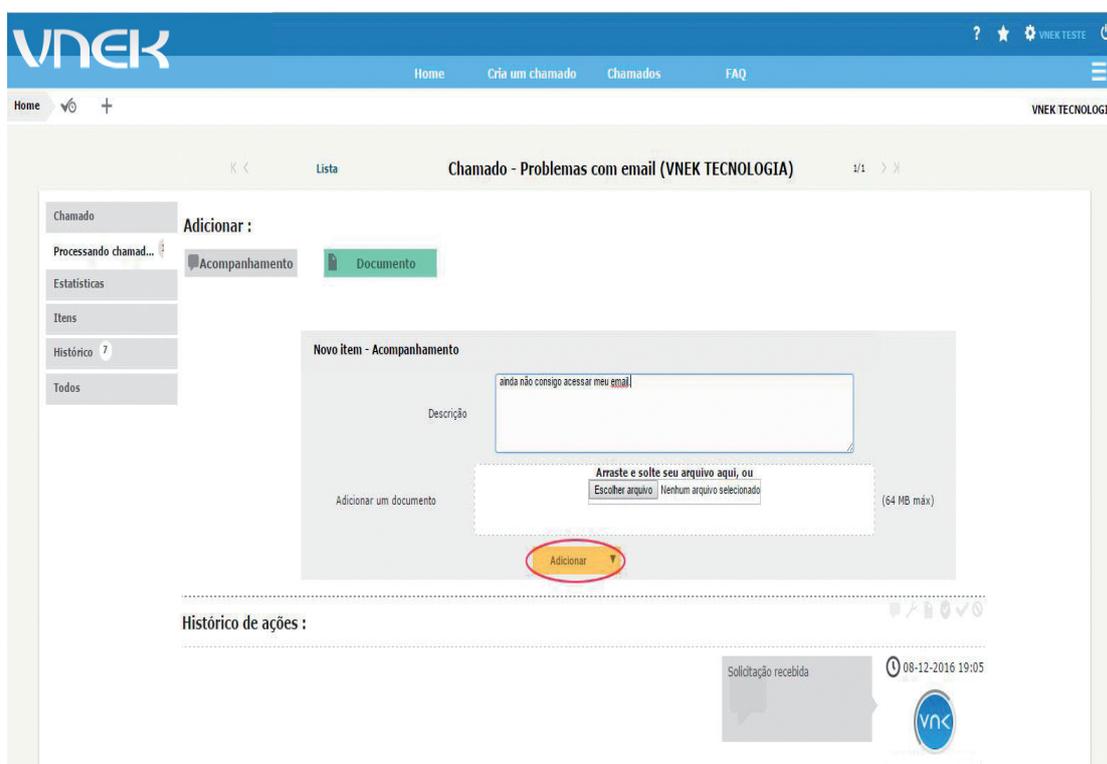
VNEK TESTE

Problemas com email

Lembrete de chamado

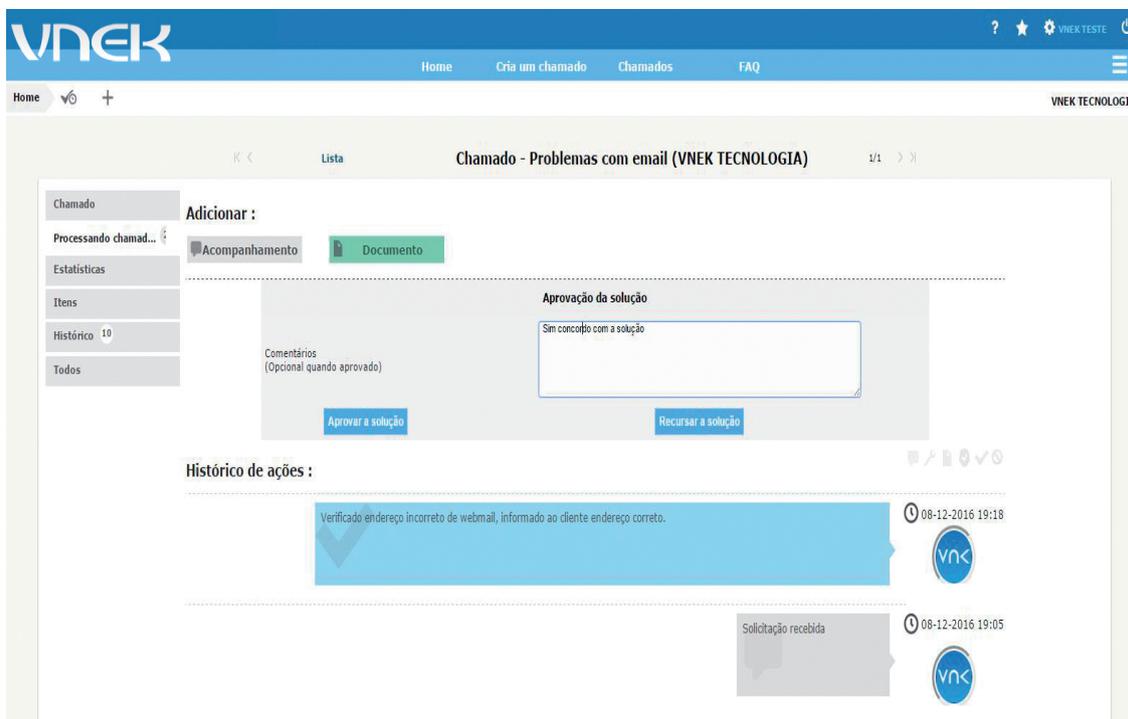
Verificar por que não consigo receber emails.

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



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;

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



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.