

04

Setor

ТΙ

MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES

- 1 Acesse o site <u>www.vnek.com.br</u>
- 2 Acesse o link Área do Cliente e em ABERTURA DE CHAMADOS;



3 – Será carregada a página conforme a figura abaixo:

VDEK	
 ▶suàrio Senha Lembrar de mim Enviar 	
Esqueceu sua senha?	

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



Versão

04

Setor

ТΙ

MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES

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

VDG	~				Português do Brasil 📍 🌟 🌻		6
		Home	Cria um chamado	Chamados			Ξ
Home					VNEK TECNOLOGIA (estrutura de árvore)	Usuario Final	¥
	Este chamado me diz respeito 🛛 , Sim 💌						
		-	Super	visor - Suporte 🔻	i Acompanhar por e-mail Sim * E-mail:		
	Descreva o incidente ou a requisição	(VNEK TECNOLOGIA	0				
	Тіро	Requisição 🔻					
	Categoria	• i					
	Urgência	Baixa 🔻					
	Elementos associados	Meus periféricos Ou busca completa Geral	- Adicionar				
	Título *						
		Formatos - B			∎• d° 🛋 ↔ 👯		
		Seu nome: Telefone para con Link GET-VNEK:	tato:				

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 aterfa solicitada;

* - Favoritos



04

Setor

ТΙ

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:

H	me Cria um chamado	Chamados	FAQ	
Descreva o incidente ou a requisição		(VNEK TECNOLO	GIA)	
ipo	Requisição 🔻			
Categoria	* (1)			
Irgência	Média 🔻			
le informe sobre as ações tomadas	Acompanhar por e-mail Sim 💌			
	E-mail: teste@teste.com			
ipo de hardware	Geral 🔹 Ou busca completa 🛛 Geral		*	
ítulo				
escrição*				
rquivo (64 MB máx) 🛈				
	Arraste e solte seu arq	uivo aqui, ou		
	L'acomer arquivo	arquivo selecionado		

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;



04

Setor

ТΙ

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;



Versão

04

Página 5 de 9

Setor

ТΙ

MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES

	Home	Cria um chamado	Chamados	FAQ
		0		
Seu cham	ado foi regi	strado, o atendimento	está em progresso	. (Chamado: 771)
	Item a	adicionado com sucess	0: Problemas com ema	il I
C)brigado por	utilizar o nosso sisten	na automático de l	elpde <mark>sk.</mark>

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

e √⊙ +							
							VNEK TECI
	Características - Status 🔹		é 🔹 Não fecha	ado *	Pesquisar 🚖 😣		
	Exibir (número <mark>de</mark> itens) 15 *			道〇	De 1 a 1 em 1		
1D 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	
	 Última atualização 		Prioridade			Categoria	



Página 6 de 9

Setor

ТΙ

MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES

		~							?	🛊 🌻 VNEK TEST
				Home C	xia um chamado	o Chamados	FAQ			
ie √⊙ ·	t									VNEK TECN
		÷	Características - Status 🔹		é 🔻 Não fech	ado v	Pesquisar			
			Exibir (número de itens) 15			Û ()	De 1 a 1 em 1			
ID	Titulo	Status	 V Última atualização 	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Data	
771 Problem	mas com email	Novo	08-12-2016 18:59	08-12-2016 18:59	Alta	VNEK TESTE		Email		
ID	Titulo	Status	 Última atualização 	Data de abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuido para - Técnico	Categoria	Data	
			Eubir (número de itens) 15	Ŧ			Delaiemi			

IDEK						? 🔺 🔅 инек те	ESTE
		Home Cria um (chamado Chamado	s FAQ			
√0 +						VNEK TE	CNOL
	Lista	Chamado - Pr	oblemas com email	(VNEK TECNOLOGIA)	ur >))		
Chamado							
Processando chamad			Chamado - ID: 771 (VNE)	(TECNOLOGIA)			
Itens	Data de abertura	08-12-2016 18:59	Data de vencimento				
Histórico 2	Por	VNEK TESTE	Última atualização	08-12-2016 18:59 por VNEK TESTE			
Todos	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	O	iservador	Atribuído para		
		🛔 VNEK TESTE 🕦 🖍					
	Titulo	Problemas com email					
		Verificar por que não consigo receber em	ils.				



Página 7 de 9

Setor

ТΙ

MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES

		? 🖠	🔅 VNEK TESTE 🖞
	Home Cria um chamado Chamados FAQ		Ξ
ome √o 🕂			VNEK TECNOLOGI
	K Chamado - Problemas com email (VNEK TECNOLOGIA)	/1 > 3	
Chamado	Adicionar :		
Processando chamad	Cacompanhamento Documento		
Estatísticas			
Itens	Histórico de ações :	N Y N O V O	
Histórico 7	Solicitação recebida	08-12-2016 19:05	
Todos			
		VU<	
	O 08-12-2016 18:59 Problemas com email Verificar por que não consion receber emails.		
	WIEK TESTE		
		?, 🖈	Ф инек тезте 🖞
	Home Cria um chamado Chamados FAQ		Ξ





Versão

04

Setor

MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES

DEK							? ★ 🌣 VNEK ТЕ
		Home	Cria um chamado	Chamados	FAQ		
√0 +							VNEK TE
		Lista C	<mark>Thamado - Proble</mark> ma	s com email (VN	EK TEC <mark>NOLOGIA)</mark>	1/1 > >	
Chamado	Adicionar :						
Processando chamad		Documento					
Estatísticas	+ recompanianenco	Documento					
Itens							
Histórico 7		Novo item - Acompanhamento	D				
Todos			ainda não consigo aces	sar meu <u>emai</u> l			
		Descri	ção				
		Adicionar um documento		Arraste e solte seu Escolher arquivo Nenhu	arquivo aqui, ou m arquivo selecionado	(64 MB máx)	
						(erris man)	
			Adicion	ar V			
	Histórico de ações	:				U/BOV	0
					Solicitação recebida	08-12-2016 19	9:05
						VII<	

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;



Página 9 de 9

Setor

ТΙ

MANUAL PARA ABERTURA DE SOLICITAÇÕES / INCIDENTES

IDER		? ★ 🏶 vnek teste 🖒
	Home Cria um chamado Chamados FAQ	
√0 +		VNEK TECNOLOG
	د د Lista Chamado - Problemas com email (VNEK TECNOLOGIA) د المعادي ال	
Chamado	Adicionar :	
Processando chamad	Companhamento	
Estatísticas		
Itens	Aprovação da solução	
Histórico ¹⁰	Sim concorido com a solução	
Todos	(Opcional quando aprovado)	
	Aprovar a solução Recursar a solução	
	Histórico de ações :	P/IOVO
	Verificado endereço incorreto de webmail, informado ao cliente endereço correto.	08-12-2016 19:18
	Solicitação recebida	08-12-2016 19:05

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.