



DOCUMENTAÇÃO

COMO ABRIR E EDITAR CHAMADOS

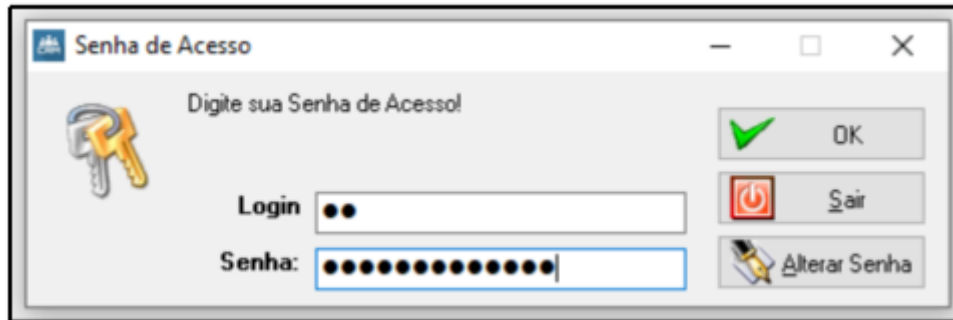
Procedimento de abertura e edição de chamados.

SUMÁRIO

1. Abertura de chamados (Suporte)
 - I. Abertura de chamado pelo CRM
 - II. Função do botão “Chamado”
 - III. Função do botão “F4-Novo”
 - IV. Campos “Status”, “Cliente”, “Dpto”, “Módulo” e “Técnico”
 - V. Campo “Título”
 - VI. Função do botão “F3-Novo Histórico”
 - VII. Campo de registro do chamado
 - VIII. Função do botão “F2-Salvar Chamado”
2. Criando um novo histórico
 - I. Função do botão “F4-Editar Histórico”
3. Editando um histórico que já existe
 - I. Função dos botões “F4-Editar Histórico” e “F2-Salvar Histórico”
4. Campos Data Inicial e Data Final
 - I. Campos “Data Inicial” e “Data Final” e função do botão “F2-Salvar Chamado”:

1. Abertura de Chamados (Suporte)

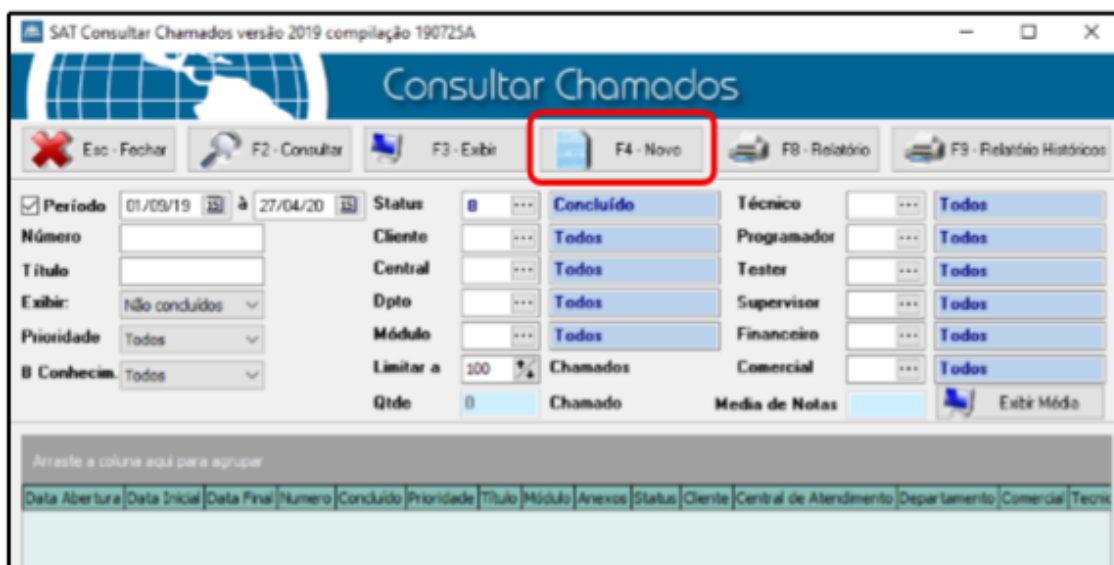
I – A abertura de chamados se dá através da **ferramenta CRM**. Após inserir seu login e senha e clicar no botão **“OK”**:



II – Para abrir um chamado, deve-se clicar no botão **“Chamado”**:

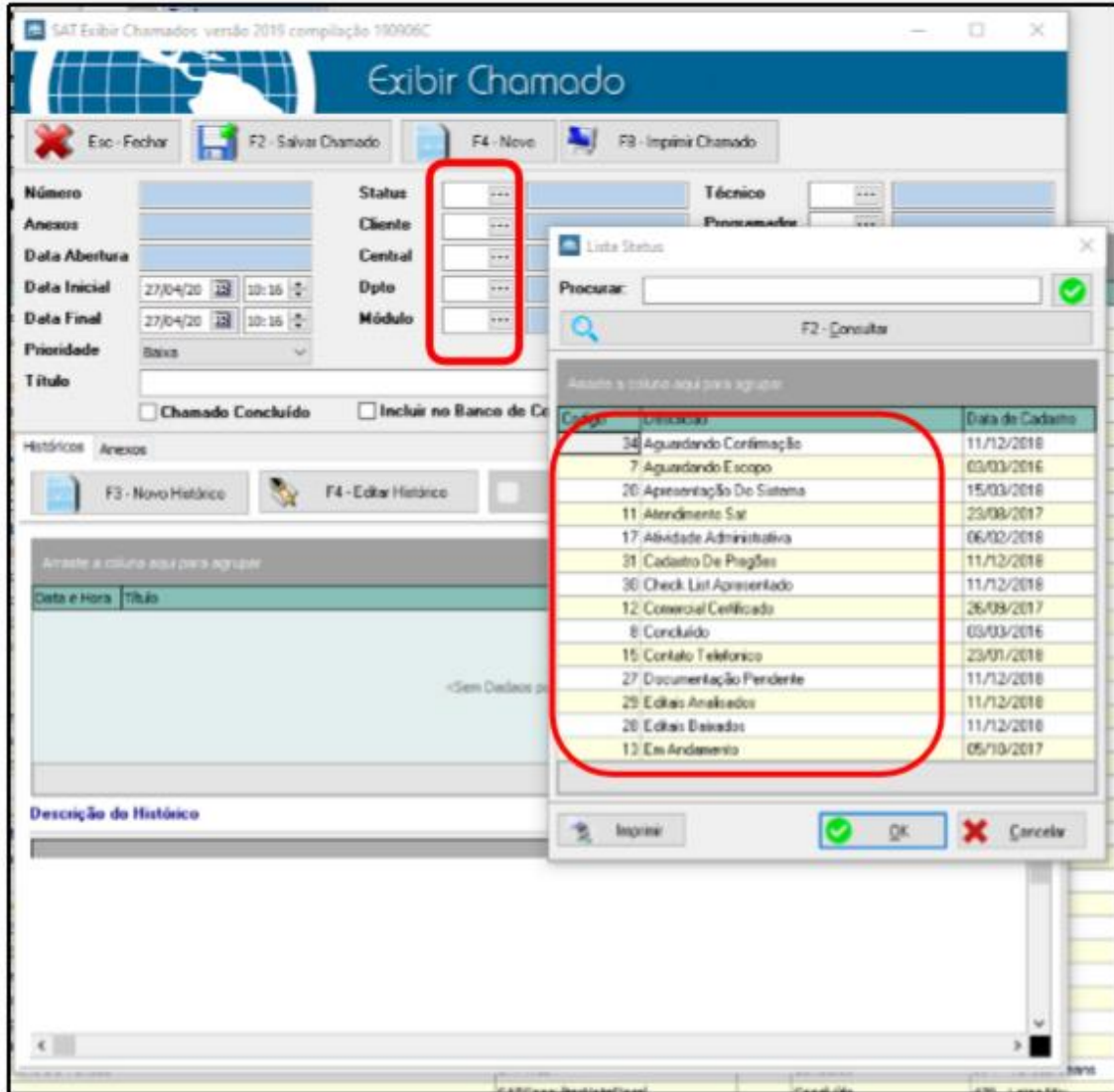


III – Clicar no botão **“F4-Novo”**:



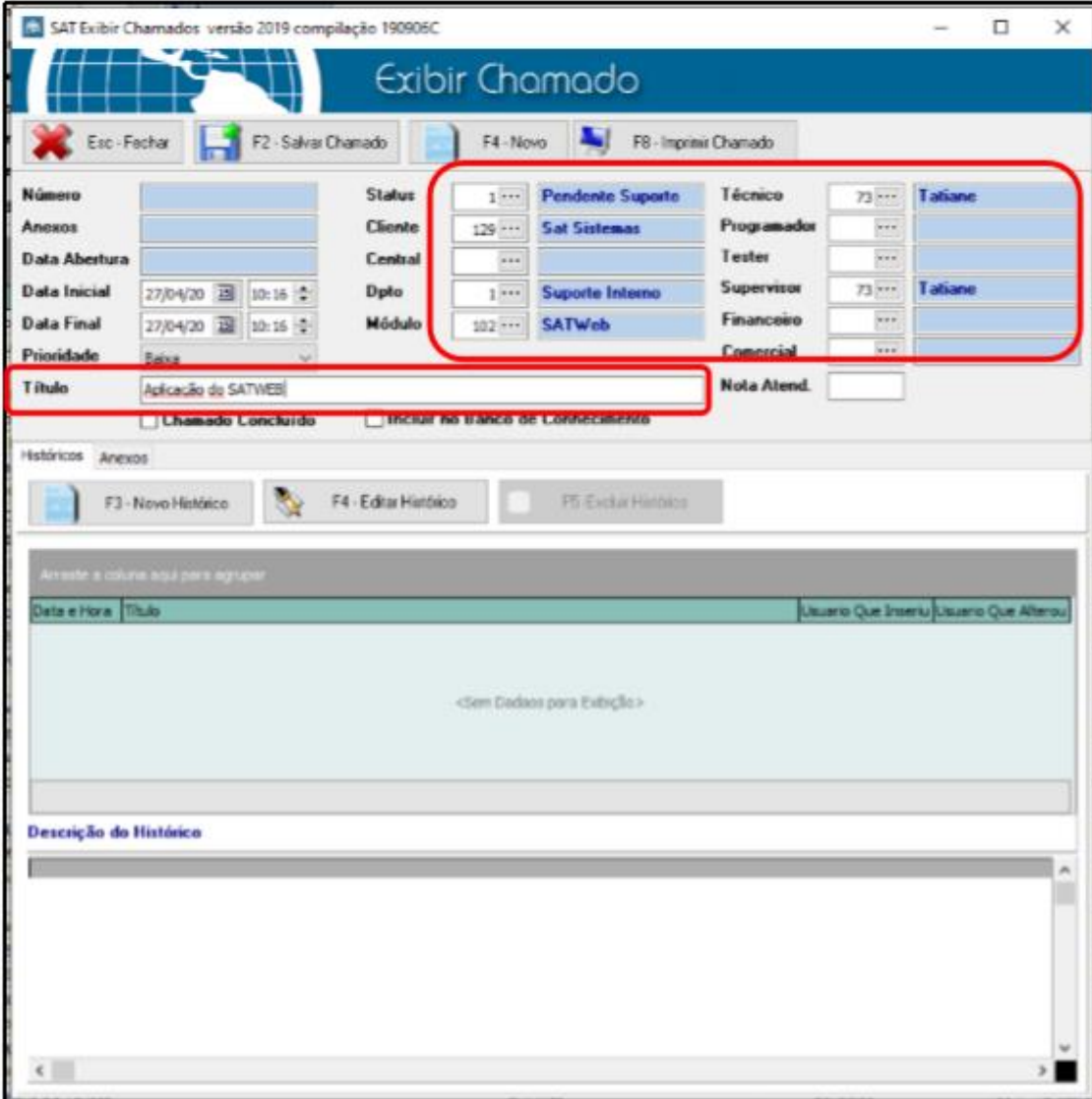
IV – Deve preencher os campos: **STATUS**, **CLIENTE**, **DPTO**, **MÓDULO** e **TÉCNICO**.

Para cada clique no campo, abrirá um checkbox com o código da descrição a ser escolhida para a tratativa. Como na imagem abaixo:



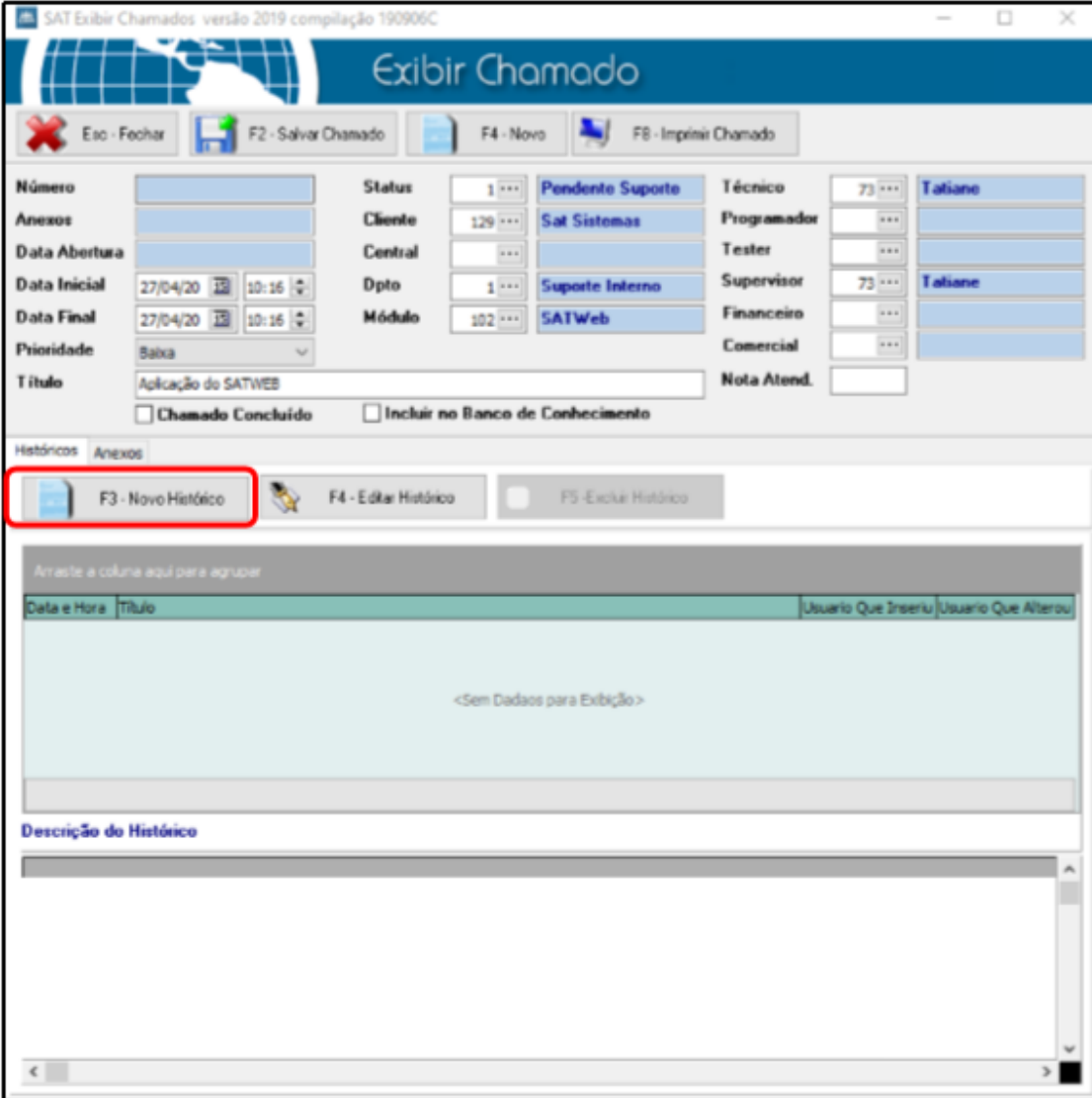
V – Após preenchidas as informações, o técnico deverá inserir um **Título**.

Vide um exemplo na imagem abaixo:



VI – Posteriormente deverá inserir um histórico no chamado através do botão **“F3-Novo Histórico”**.

Vide exemplo na imagem abaixo:



SAT Exibir Chamados versão 2019 compilação 190906C

Exibir Chamado

Esc - Fechar F2 - Salvar Chamado F4 - Novo F8 - Imprimir Chamado

Número: [] Status: 1... Pendente Suporte Técnico: 73... Tatiane
Anexos: [] Cliente: 129... Sat Sistemas Programador: []
Data Abertura: [] Central: [] Tester: []
Data Inicial: 27/04/20 10:16 Dpto: 1... Suporte Interno Supervisor: 73... Tatiane
Data Final: 27/04/20 10:16 Módulo: 102... SATWeb Financeiro: []
Prioridade: Baixa Comercial: []
Título: Aplicação do SATWEB Nota Atend.: []
 Chamado Concluído Incluir no Banco de Conhecimento

Históricos Anexos

F3 - Novo Histórico F4 - Editar Histórico F5 - Excluir Histórico

Arraste a coluna aqui para agrupar

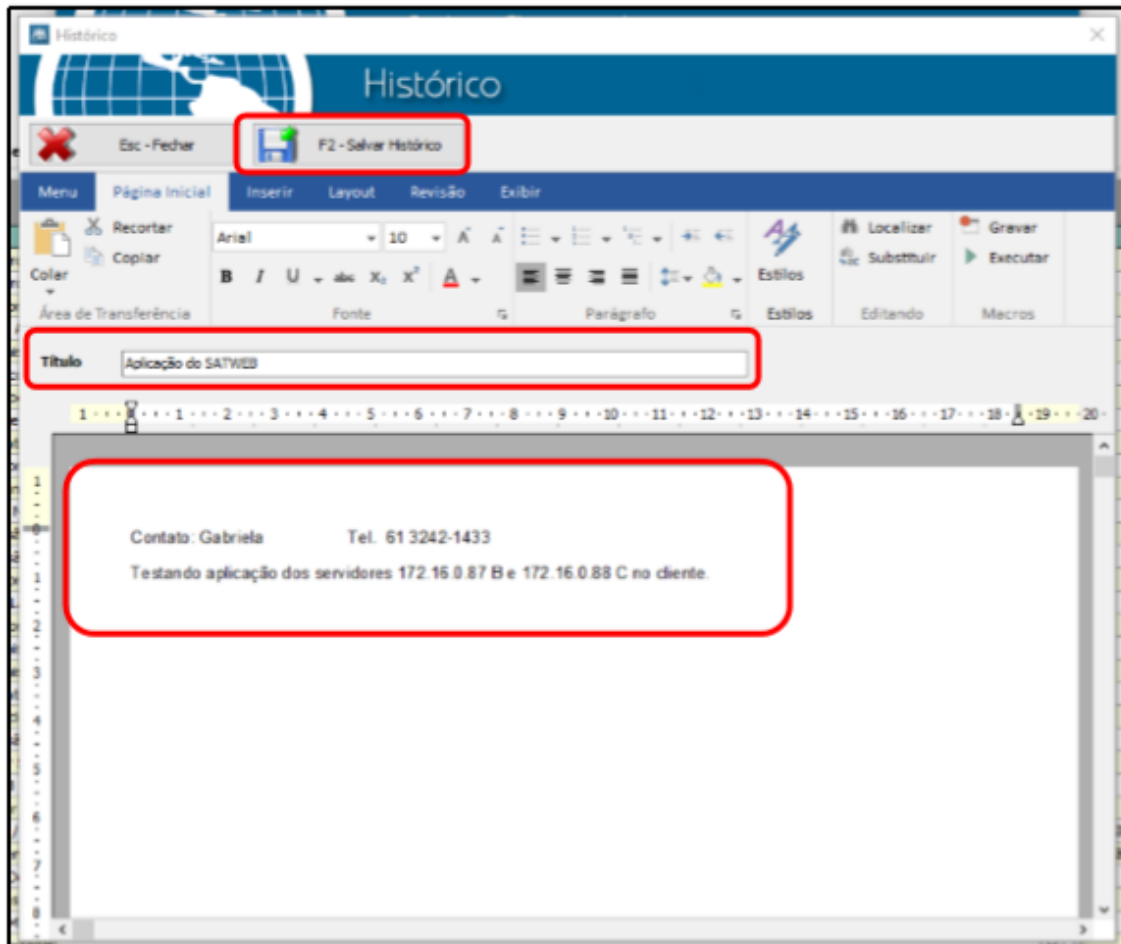
Data e Hora	Título	Usuario Que Inseriu	Usuario Que Alterou
<Sem Dados para Exibição>			

Descrição do Histórico

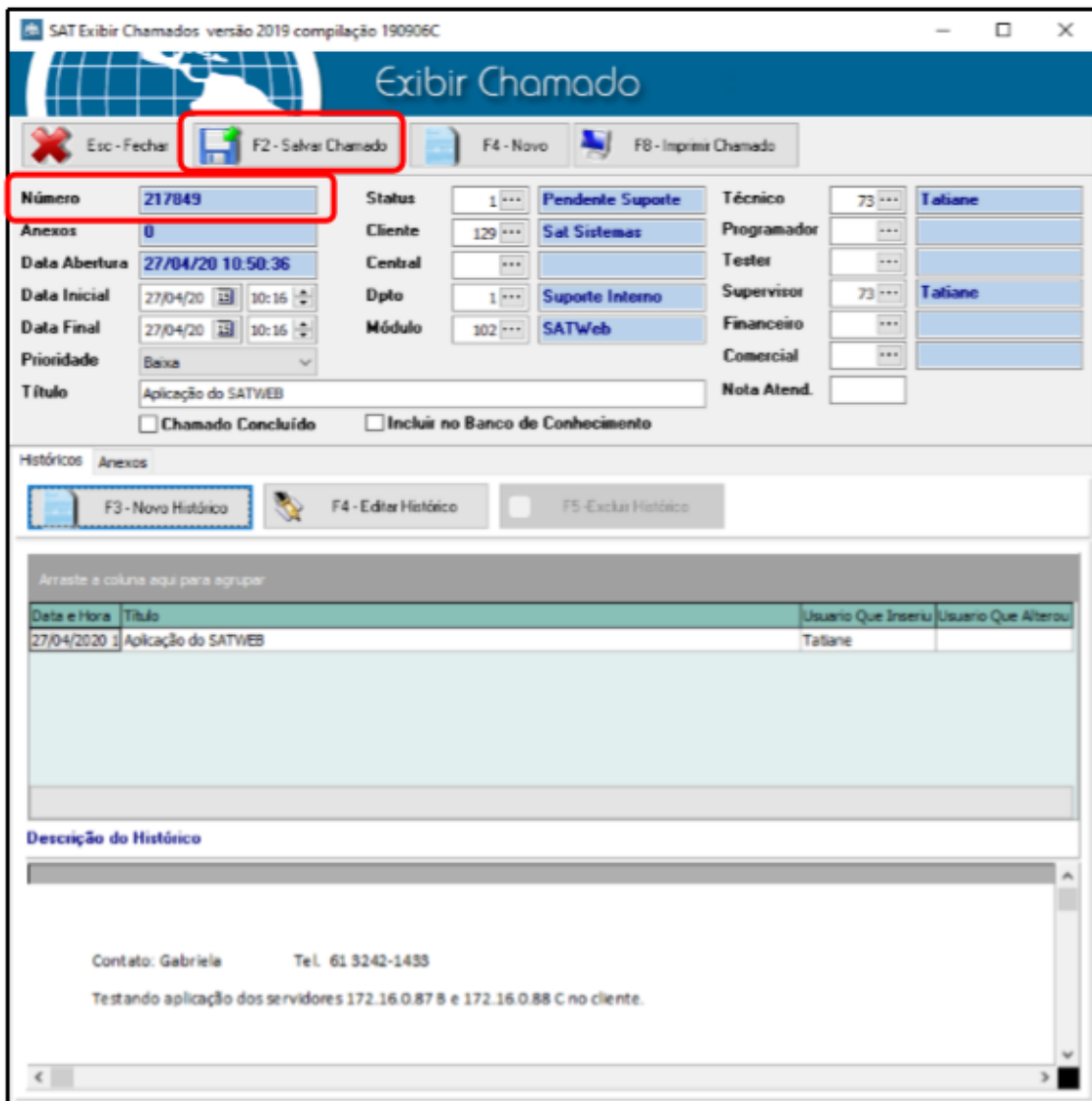
[]

VII – Quando clicar no botão **“F3-Novo Histórico”** abrirá uma janela onde o técnico deverá preencher com o **NOME** e **TELEFONE DE CONTATO** do cliente, além de um relato da tratativa do caso. Ao finalizar o preenchimento do histórico, deve-se clicar em **“F2-Salvar histórico”**.

Vide exemplo:



VIII – Após todas essas etapas, o número do chamado será gerado e para concluir deverá clicar em **“F2-Salvar Chamado”**:



SAT Exibir Chamados versão 2019 compilação 190906C

Exibir Chamado

Esc - Fechar **F2 - Salvar Chamado** F4 - Novo F8 - Imprimir Chamado

Número 217849 Status 1 ... **Pendente Suporte** Técnico 73 ... **Tatiane**

Anexos 0 Cliente 129 ... **Sat Sistemas** Programador ...

Data Abertura 27/04/20 10:50:36 Central ... Tester ...

Data Inicial 27/04/20 10:16 Dpto 1 ... **Suporte Interno** Supervisor 73 ... **Tatiane**

Data Final 27/04/20 10:16 Módulo 102 ... **SATWeb** Financeiro ...

Prioridade Baixa Comercial ...

Título Aplicação do SATWEB Nota Atend. ...

Chamado Concluído Incluir no Banco de Conhecimento

Históricos Anexos

F3 - Novo Histórico F4 - Editar Histórico F5 - Excluir Histórico

Data e Hora	Título	Usuario Que Inseriu	Usuario Que Alterou
27/04/2020 10:16	Aplicação do SATWEB	Tatiane	

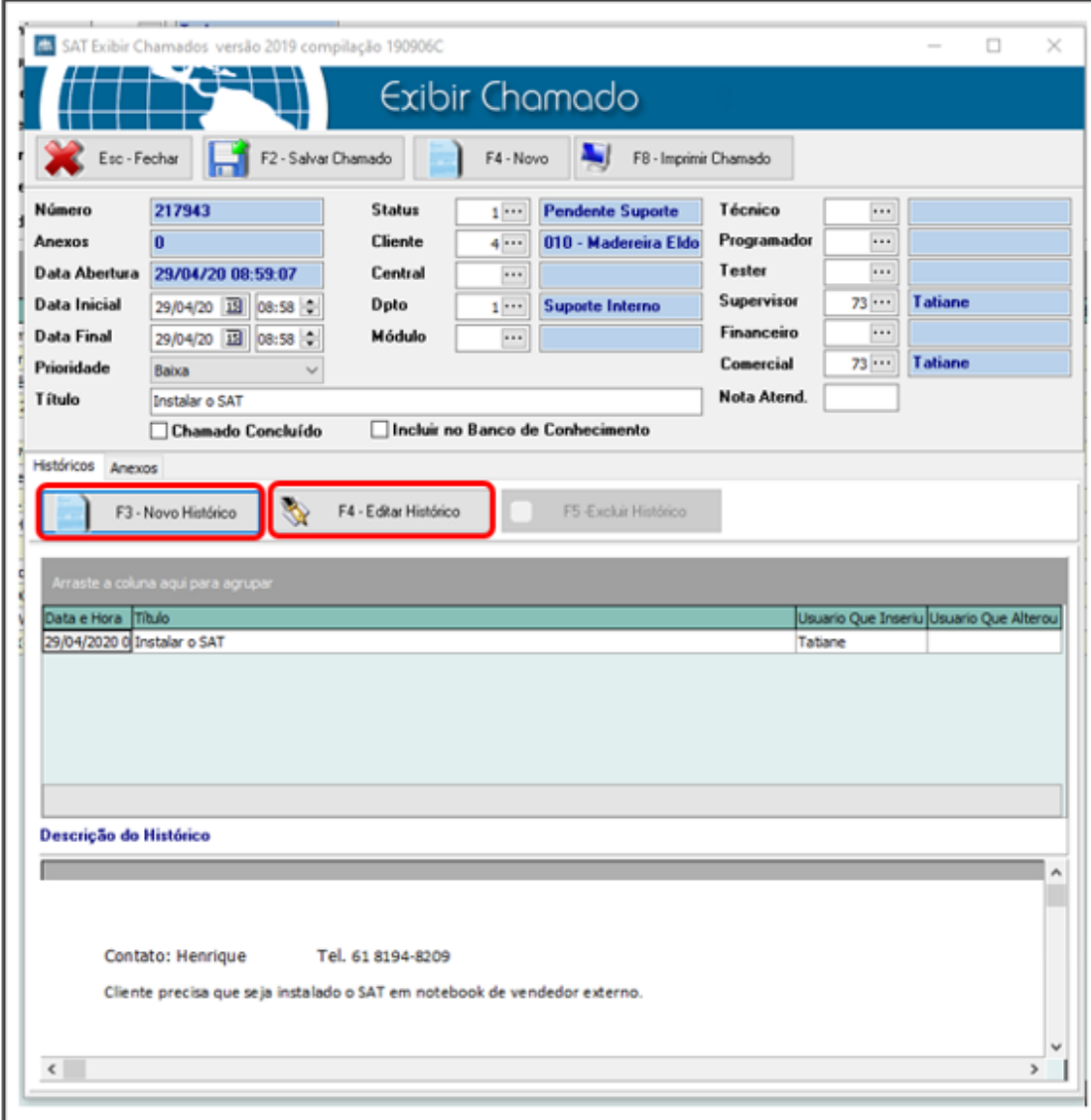
Descrição do Histórico

Contato: Gabriela Tel. 61 3242-1433

Testando aplicação dos servidores 172.16.0.87 B e 172.16.0.88 C no cliente.

2. Criando um novo histórico

I – Para a **CRIAÇÃO** de um **“Novo Histórico”** no CRM, deve clicar em **“F3-Novo Histórico”**. Mas se a intenção é **EDITAR** um histórico que já existe, deve-se clicar em **“F4-Editar Histórico”**:



SAT Exibir Chamados versão 2019 compilação 190906C

Exibir Chamado

Esc - Fechar F2 - Salvar Chamado F4 - Novo F8 - Imprimir Chamado

Número: 217943 Status: 1 Pendente Suporte Técnico: ...
 Anexos: 0 Cliente: 4 010 - Madreira Eldo Programador: ...
 Data Abertura: 29/04/20 08:59:07 Central: ... Tester: ...
 Data Inicial: 29/04/20 08:58 Dpto: 1 Suporte Interno Supervisor: 73 Tatiane
 Data Final: 29/04/20 08:58 Módulo: ... Financeiro: ...
 Prioridade: Baixa Comercial: 73 Tatiane
 Título: Instalar o SAT Nota Atend.: ...
 Chamado Concluído Incluir no Banco de Conhecimento

Históricos Anexos

F3 - Novo Histórico F4 - Editar Histórico F5 - Excluir Histórico

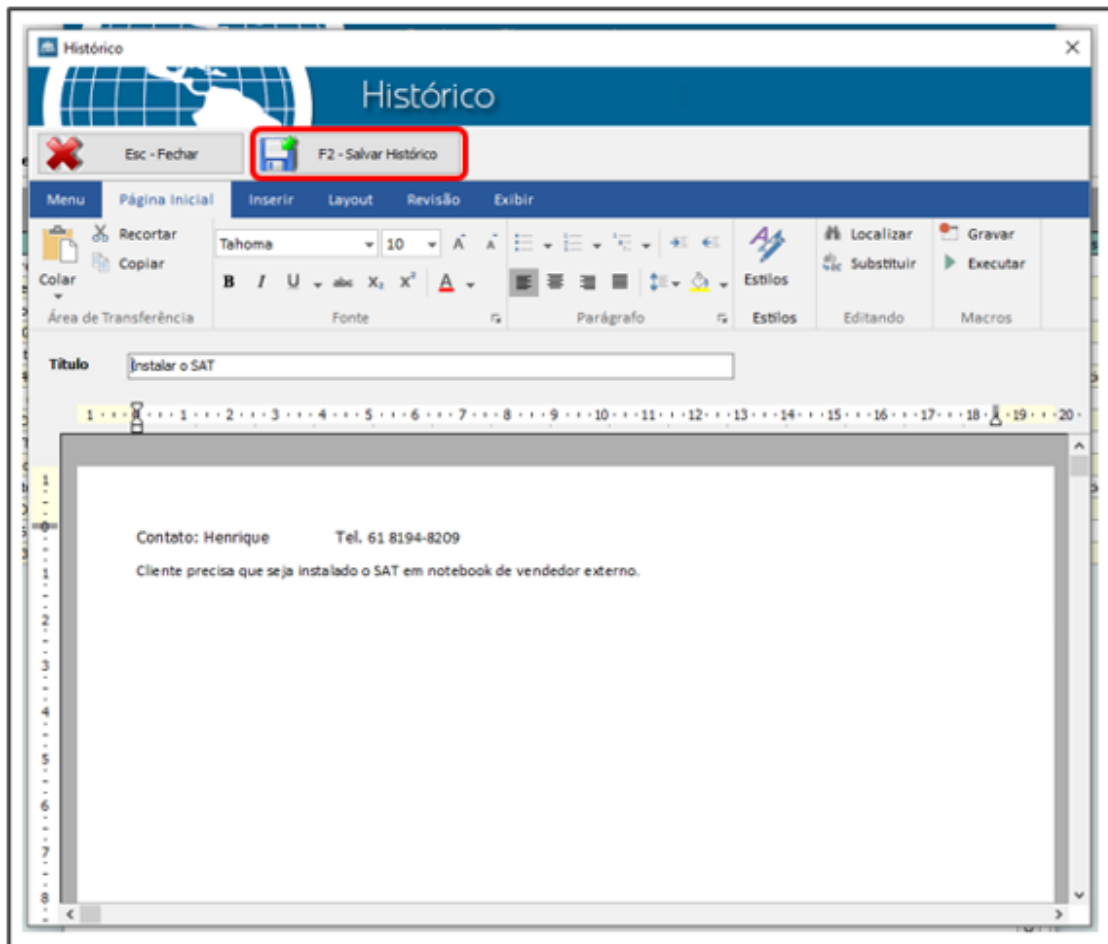
Data e Hora	Título	Usuario Que Inseriu	Usuario Que Alterou
29/04/2020 0	Instalar o SAT	Tatiane	

Descrição do Histórico

Contato: Henrique Tel. 61 8194-8209
 Cliente precisa que seja instalado o SAT em notebook de vendedor externo.

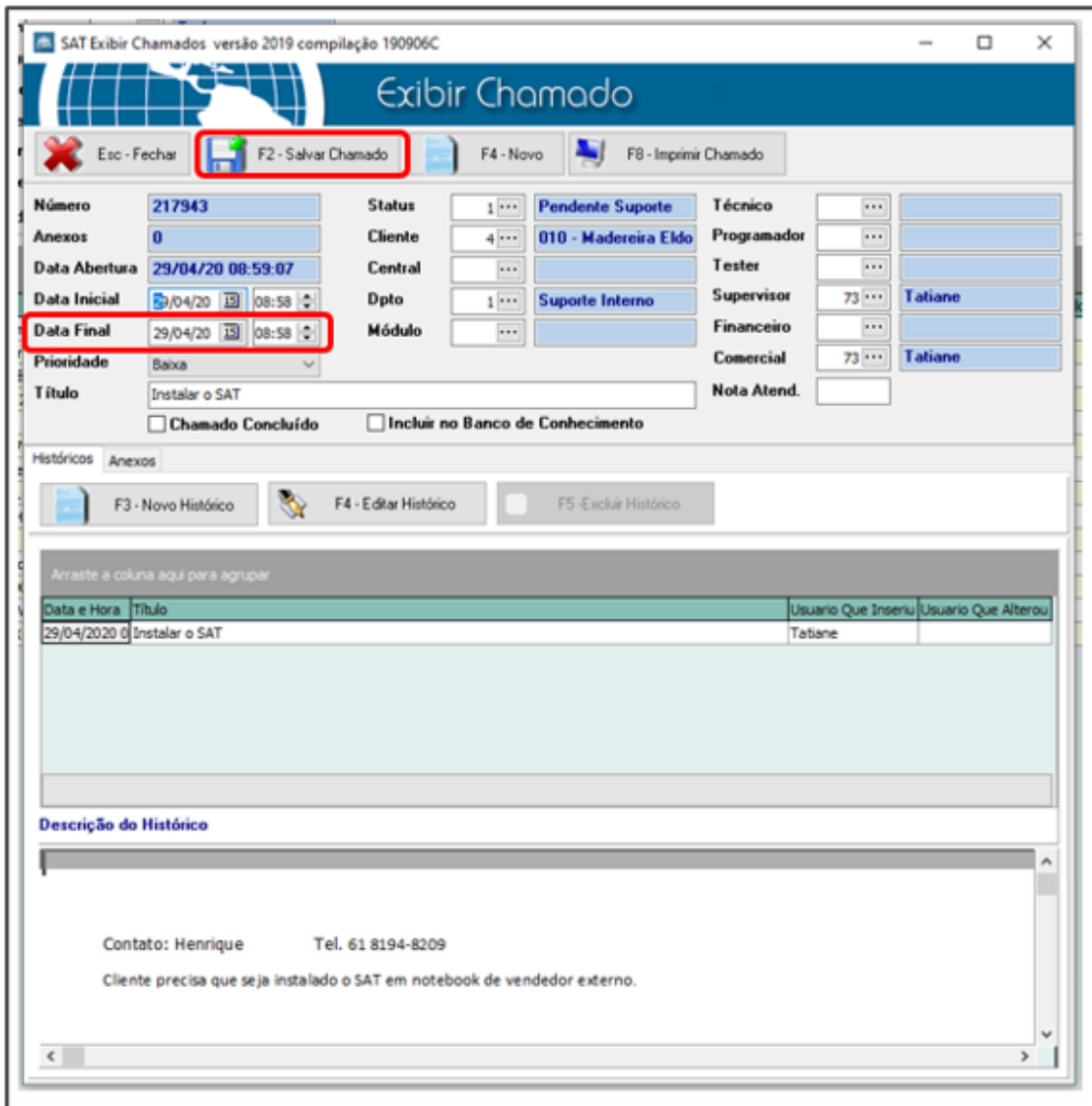
3. Editando um histórico que já existe

I – No caso de **EDITAR** um histórico já existente, quando clicar em **“F4-Editar Histórico”**, vai abrir uma janela onde será feita a edição da informação já inserida, como no exemplo abaixo. Posteriormente deve-se clicar em **“F2-Salvar Histórico”**.



4. Campos Data Inicial e Data Final

I – Outro ponto a ser modificado pelo usuário que está fazendo a alteração/edição do chamado é o campo **“Data Final”**, pois este campo deve sempre conter a data e hora onde foi realizada a alteração/edição do chamado. **NÃO ALTERAR** o campo **“Data Inicial”**, esse campo deve permanecer com a data e hora originais da abertura do chamado. Depois de inserido o **“F3-Novo Histórico”** ou de **“F4-Editar Histórico”** já existente, é só concluir clicando em **“F2-Salvar Chamado”**:



SAT Exibir Chamados versão 2019 compilação 190906C

Exibir Chamado

Esc - Fechar **F2 - Salvar Chamado** F4 - Novo F8 - Imprimir Chamado

Número: 217943 Status: 1... Pendente Suporte Técnico: ...

Anexos: 0 Cliente: 4... 010 - Madeira Eldo Programador: ...

Data Abertura: 29/04/20 08:59:07 Central: ... Tester: ...

Data Inicial: 29/04/20 08:58 Dpto: 1... Suporte Interno Supervisor: 73... Tatiane

Data Final: 29/04/20 08:58 Módulo: ... Financeiro: ...

Prioridade: Baixa Comercial: 73... Tatiane

Título: Instalar o SAT Nota Atend.: ...

Chamado Concluído Incluir no Banco de Conhecimento

Históricos Anexos

F3 - Novo Histórico F4 - Editar Histórico F5 - Excluir Histórico

Arraste a coluna aqui para agrupar

Data e Hora	Título	Usuario Que Inseriu	Usuario Que Alterou
29/04/2020 0	Instalar o SAT	Tatiane	

Descrição do Histórico

Contato: Henrique Tel. 61 8194-8209

Cliente precisa que seja instalado o SAT em notebook de vendedor externo.

FIM