

Guia prático

1. GEASF – Alinhando Nomenclaturas

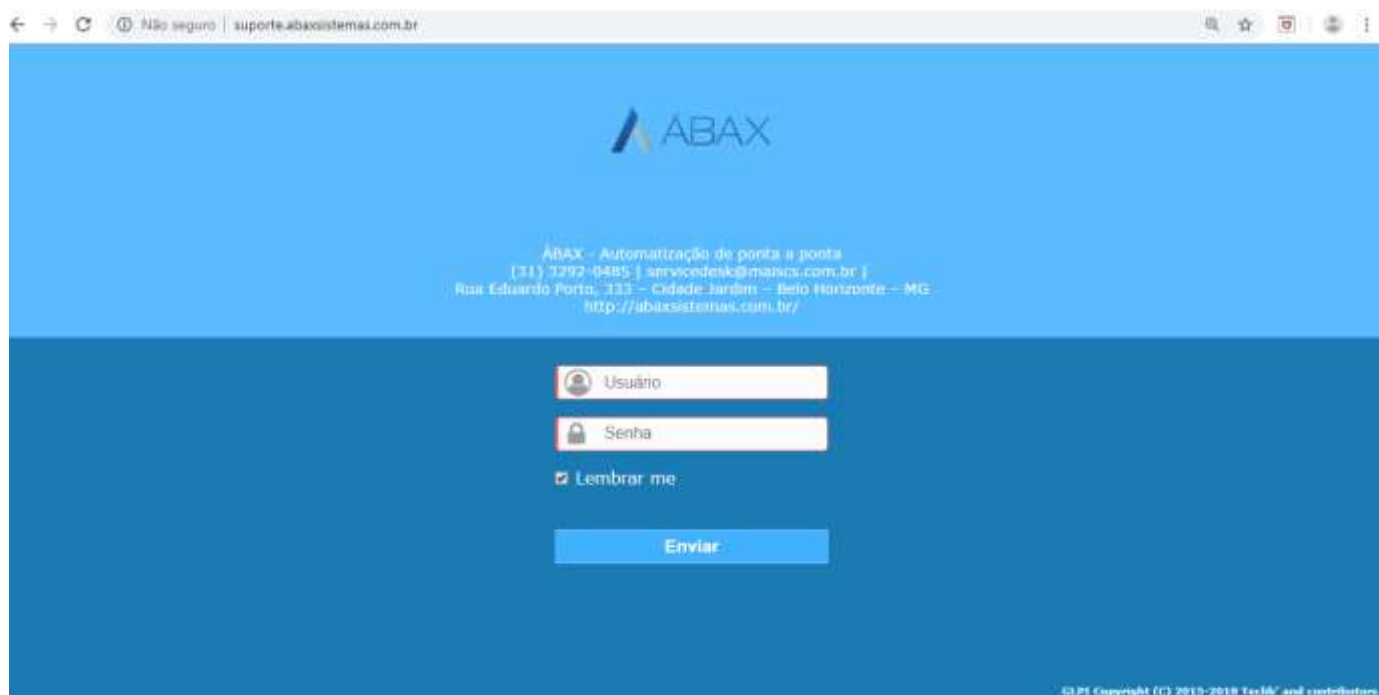
Inicialmente faz-se necessário o alinhamento de algumas nomenclaturas estabelecidas em contrato / ata de alinhamento inicial do Suporte com as apresentadas no portal de suporte, sendo:

SEVERIDADE	
CONTRATO	PORTAL SUPORTE
Muito Alta	Muito Alta
Alta	Alta
Média	Média
Baixa	Baixa

STATUS	
ATA ALINHAMENTO	PORTAL SUPORTE
Aberto	Novo
Em Atendimento	Processando Atribuído
Em Desenvolvimento	Processando Planejado
Aguardando resposta do cliente	Pendente
Em Validação do cliente	Solucionado
Atendido	Fechado

2. Instruções de uso

Login: Abra seu navegador e digite o endereço <http://suporte.abaxistemas.com.br/>. Realizar o processo de login, informando suas credenciais, conforme visto na figura abaixo:



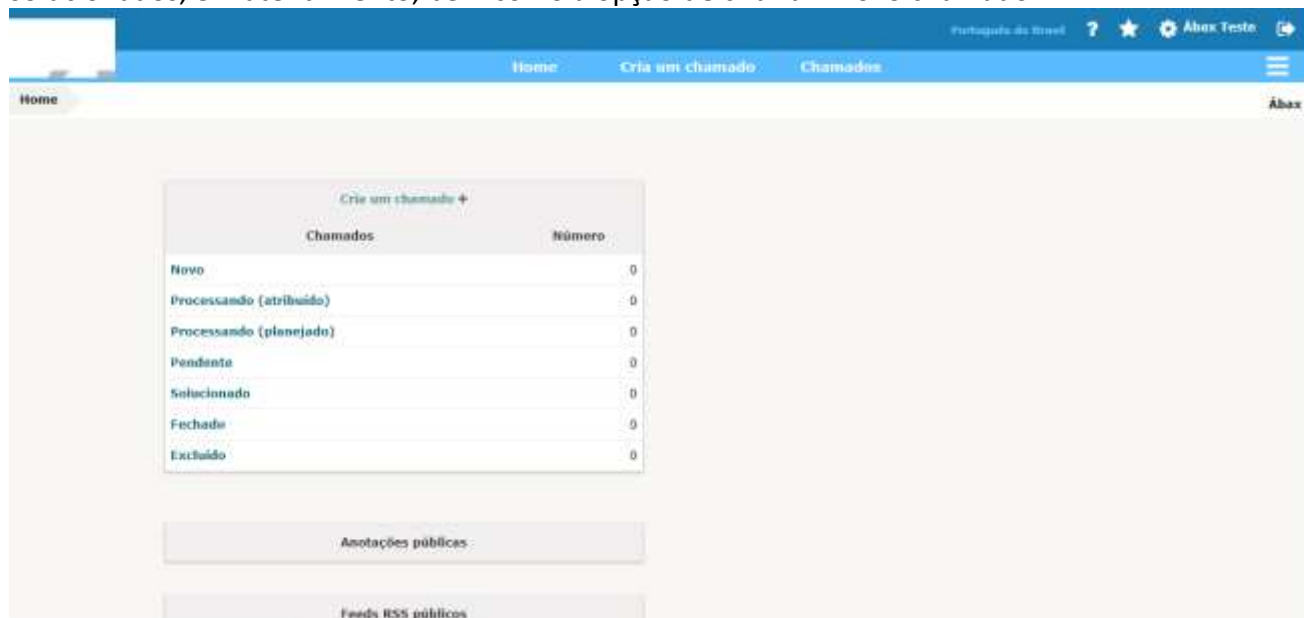
The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "suporte.abaxistemas.com.br". The page has a blue header with the ABAX logo. Below the header, there is a section with contact information: "ABAX - Automação de ponta a ponta", "(11) 3292-9485 | servicedesk@matrics.com.br | Rua Eduardo Porto, 333 - Cidade Jardim - Belo Horizonte - MG", and "http://abaxistemas.com.br/". The main content area is a dark blue box containing a login form with fields for "Usuário" and "Senha", a "Lembrar-me" checkbox, and an "Enviar" button. At the bottom right of the page, there is a small copyright notice: "GLPI Copyright (C) 2010-2018 Yelldo and contributors".

Principais Campos:

- **Usuário:** Por padrão estamos utilizando o primeiro nome ponto ultimo nome. (Sem caracteres especiais) Ex: **(wilson.junior)**
- **Senha:** ultimo nome@abax . (Sem caracteres especiais)
Obs: Senha deve ser alterada no primeiro login. **(GEASF)**
- **Esqueceu a senha:** Entrar em contato com o suporte pelo e-mail: suporte@abaxistemas.com.br

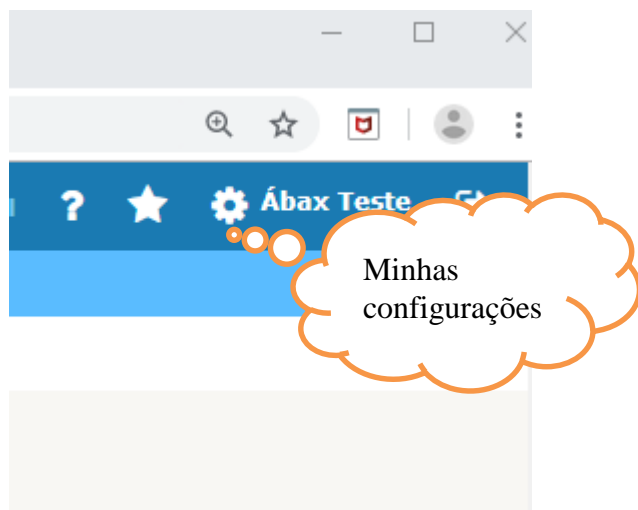
3. Tela inicial

Após o Login, será apresentada uma tela contendo as informações sobre os chamados em aberto, solucionados, em atendimento, bem como a opção de criar um novo chamado.



4. Alterando a senha

Ao realizar o primeiro acesso altere sua senha clicando em minhas configuração:
Conforme imagem a baixo:



Em “**Minhas Configurações**” temos os parâmetros do nosso perfil de usuário, vamos completar nosso perfil conforme imagem abaixo;

Sobrenome – Junior

Imagem – Arquivos de imagem no máximo de 2MB

Nome - Wilson

Senha – junior@abax

Confirmação de Senha – junior@abax

Telefone - (31)3535-3567

Celular - (31)99999-9999



Agora com nosso perfil preenchido vamos clicar em **“Salvar”** e logo em seguida clique em **“Home”**

5. Status de chamados

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	0
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	0
Fechado	0
Excluído	0



Novo: Todo chamado registrado sem atribuição de analista.



Processado (Atribuído): Chamado atribuído ao analista responsável.



Processado (Planejado): Chamado atribuído ao desenvolvimento.



Pendente: Status que sinaliza a necessidade de intervenção do usuário chave, após 20 dias este status muda para solucionado por falta de retorno do usuário.

- Solucionado: Status que necessita de o usuário aprovar ou recursar a solução do chamado apresentada pelo Analista.
- Fechado: Chamado com a aprovação da solução pelo usuário, analisado encerrado pelo Analista ou encerrado automaticamente em 10 dias por falta de retorno.

6. Criando um chamado

Na tela inicial, clique no ícone “Cria um Chamado”

[Cria um chamado +](#)

ou

[Cria um chamado](#)

você será redirecionado para a página abaixo;



Descreva o incidente ou a requisição (Root entity > Ábax)

Tipo: Requisição

Categoria: -----

Urgência: Média

Acompanhar por e-mail: Sim

E-mail: wilson.junir@teste.com.br

Localização: -----

Título: []

Descrição: []

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou
Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

Enviar mensagem

Preencher os campos;

“**Tipo**”: Sempre será utilizado o tipo “**requisição**”.

“**Categoria ***”: corresponde a classificação dos itens do catálogo de serviços da organização.

“**Urgência**”: o campo urgência é definido pelo usuário e indicará o grau de severidade do chamado. O mesmo pode ser alterado pelo analista mediante a análise.

“**Localização ***”: corresponde ao módulo do sistema.

“**Título ***”: geralmente colocamos um nome que resume o motivo do chamado

“**Descrição ***”: Descreva o problema, não se esquecer de colocar um número para contato, nome do setor, chave da nota e o ambiente (PRD, Beta ou HML).

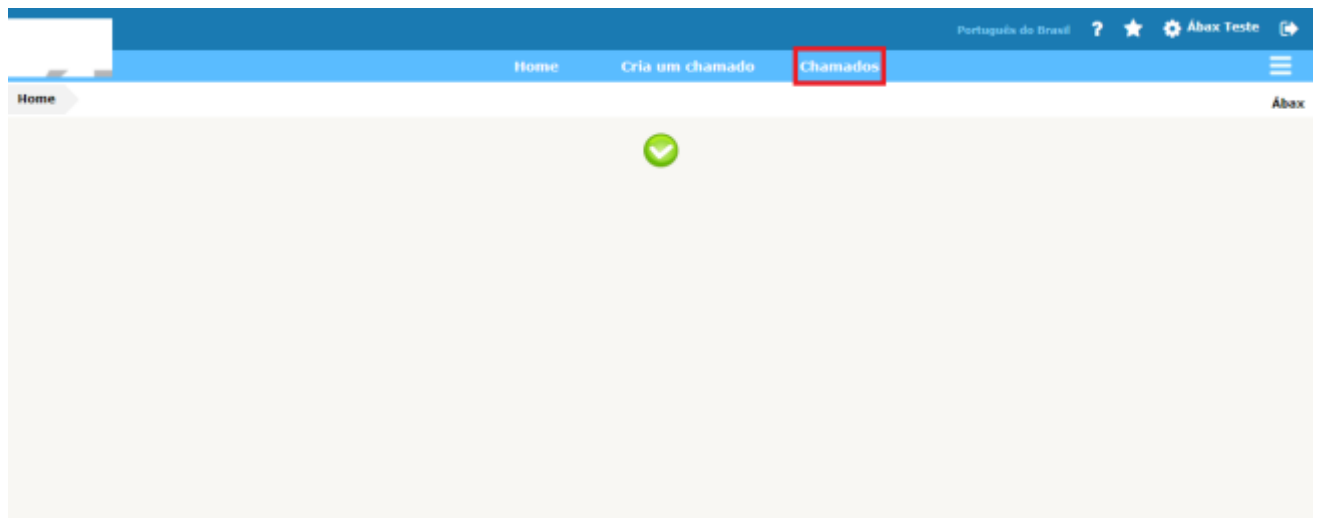
“**Arquivo**”: Caso seja necessário poderá ser anexado um arquivo junto ao chamado.

“**Enviar mensagem**”, logo após, aparecerá uma mensagem confirmando a abertura do chamado.

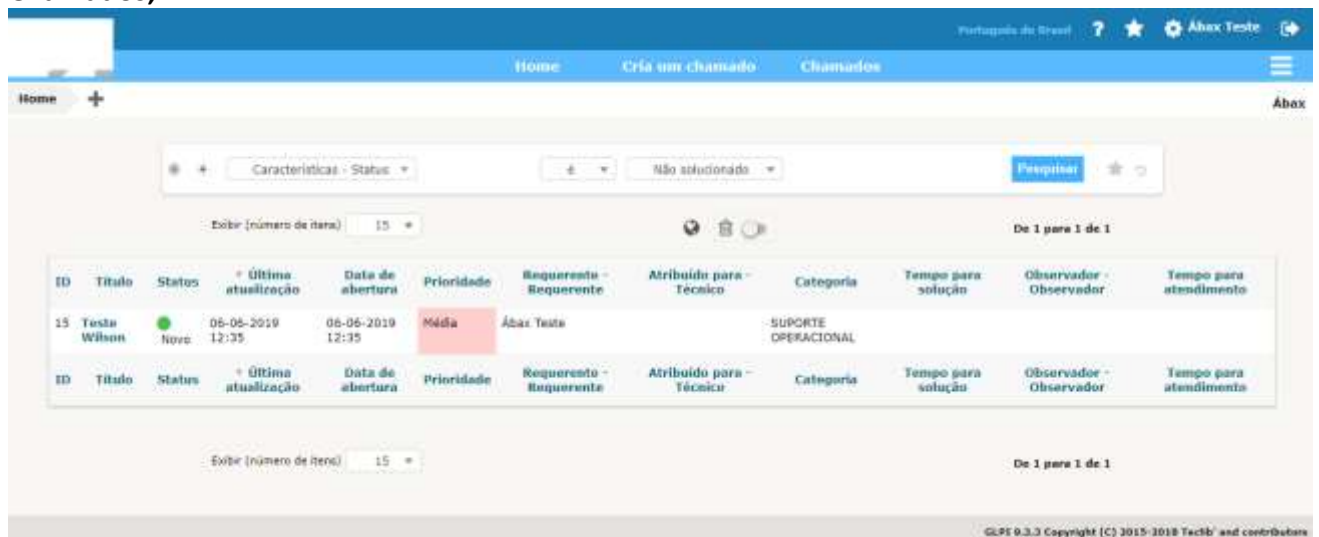
* Campo obrigatório para abrir um chamado.

7. Acompanhamento de Chamados

No cabeçalho da página clique em “**Chamados**” e você será redirecionado para uma nova página



Chamados;



Caso não encontre o chamado que deseja acompanhar (abrir/visualizar), verifique o filtro de chamados. A lista de chamados listada depende da opção selecionada no filtro.



8. Visualizar detalhes de um chamado

Na coluna “Título” clique sobre o nome do chamado desejado para abri-lo.

Exibi

ID	Título	
18	Exemplo de chamado (18)	●
ID	Título	

Localizada no MENU do lado esquerdo a tela abrirá as principais informações referentes ao chamado, como por exemplo “Chamado”, “Processando Chamado” e “Estatísticas”

Observação: O Histórico representa logs do sistema.



Chamado

Processando chamado

Estatísticas

Itens

Histórico

Todos

Chamado - ID 15 (Root entity > Ábax)

Data de abertura: 06-06-2019 12:35

Última atualização: 06-06-2019 12:35 por Ábax Teste

Tempo para atendimento

Tempo interno para atendimento

Tipo: Requisição

Status: Novo

Urgência: Média

Categoria: SUPORTE OPERACIONAL

Origem da requisição: Helpdesk

Localização: NFE > UF RECEPTOR

Ator

Requerente	Atribuído para
Ábax Teste	

Chamados: Temos um resumo do nosso chamado.

Processando Chamado: Esse é o recurso para troca de informações entre o usuário e o analista.

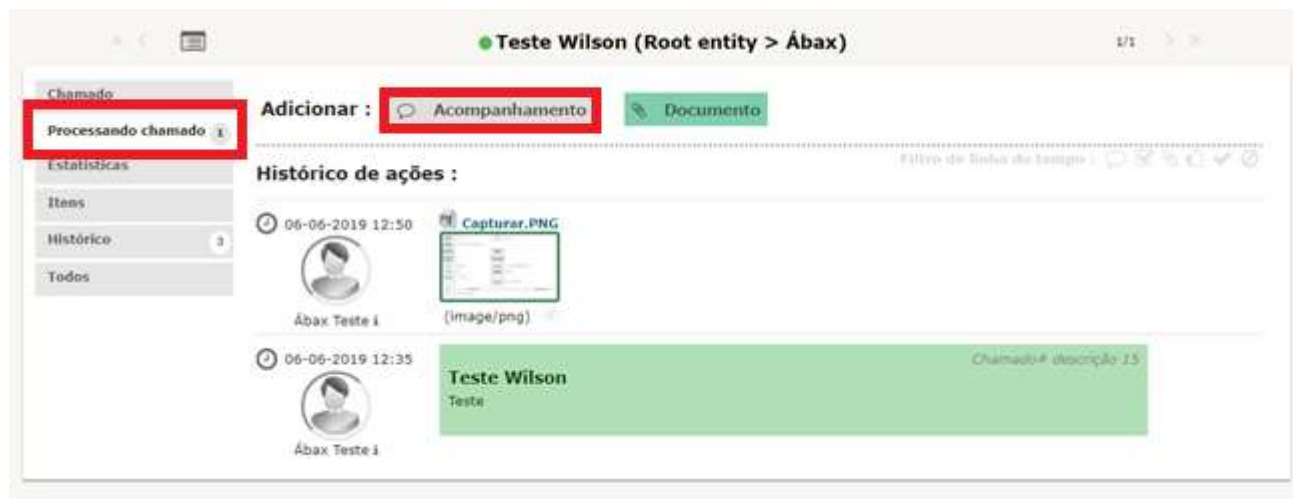
Estatísticas: Podemos visualizar as estatísticas do tempo de atendimento do chamado.

9. Interações

Clique na opção “**Processando chamado**”, vamos visualizar e interagir no chamado



Dentro da opção “**Processando chamado**”, do lado direito do MENU irá aparecer o texto “**Adicionar:**”, logo abaixo terá a opção “**Acompanhamento**” que vamos utilizar para interagir com o analista, caso seja necessário podemos anexar um documento no botão “**Documento**”.



Clique em “**Acompanhamento**” logo em descreva as novas observações no chamado e clique no botão “**Adicionar**”



Chamado Pendente

15	Teste Wilson	Pendente	06-06-2019 12:57	06-06-2019 12:15	Média	Ábax Teste	Luan Lima	SUORTE OPERACIONAL	07-06-2019 11:05
----	--------------	----------	------------------	------------------	-------	------------	-----------	--------------------	------------------

Quando o status do chamado estiver classificado como **“Pendente”** indica que o atendente realizou algum retorno e precisa da intervenção do usuário, seja para complemento das informações, seja para validar a solução apresentada. Enquanto o chamado estiver com o status de **“Pendente”** a contagem de tempo para efeito do SLA é suspensa. O cliente terá 20 dias para retornar com as informações solicitadas antes de ser mudado pelo analista para solucionado por falta de retorno. No status solucionado se o cliente não interagir em 10 dias o mesmo é encerrado automaticamente.

10. Considerações Finais

Qualquer dúvida quanto à utilização do sistema de chamados, favor entrar em contato com a equipe de Analistas pelo e-mail: suporte@abaxistemas.com.br