

SUPORTE TELTEC SOLUTIONS MANUAL DE ABERTURA DE NOVAS SOLICITAÇÕES TÉCNICAS

Versão 2.0



15/08/2013

Elaborado por:
Equipe Service Desk

TELTEC NETWORKS
Rua Miguel Daux, 100 - Coqueiros
Florianópolis - Santa Catarina - CEP. 88080-220
Fone: (48) 3031-3450

1 ABERTURA DE CHAMADOS

1.1 Introdução

Os clientes que possuírem contratos de serviços de suporte técnico vigentes com a **Teltec Solutions** receberão em seus e-mails cadastrados, as informações de usuário e senha para acesso ao sistema para abertura e acompanhamento de chamado. Para acessar o sistema é necessário possuir um usuário e senha para fazer *login* no Site de Suporte Técnico da **Teltec Solutions**.

O Site de suporte Técnico da Teltec Solutions deverá ser acessado no seguinte endereço:

<http://suporte.teltecsolutions.com.br>

1.1.1 Observações

1.1.1.1 Indisponibilidade de Acesso

Na indisponibilidade de acesso ao site, novas solicitações técnicas poderão ser abertas por e-mail através do suporte@teltecsolutions.com.br ou por telefone no (48) 3031-3470 (Service Desk – Suporte Técnico).

1.1.1.2 Clientes sem Contrato

Os clientes que não possuem contratos de serviços, deverão encaminhar suas solicitações por e-mail para suporte@teltecsolutions.com.br, estas solicitações serão atendidas conforme validade e disponibilidade do time de suporte.

1.1.1.3 Cadastro de novos usuários

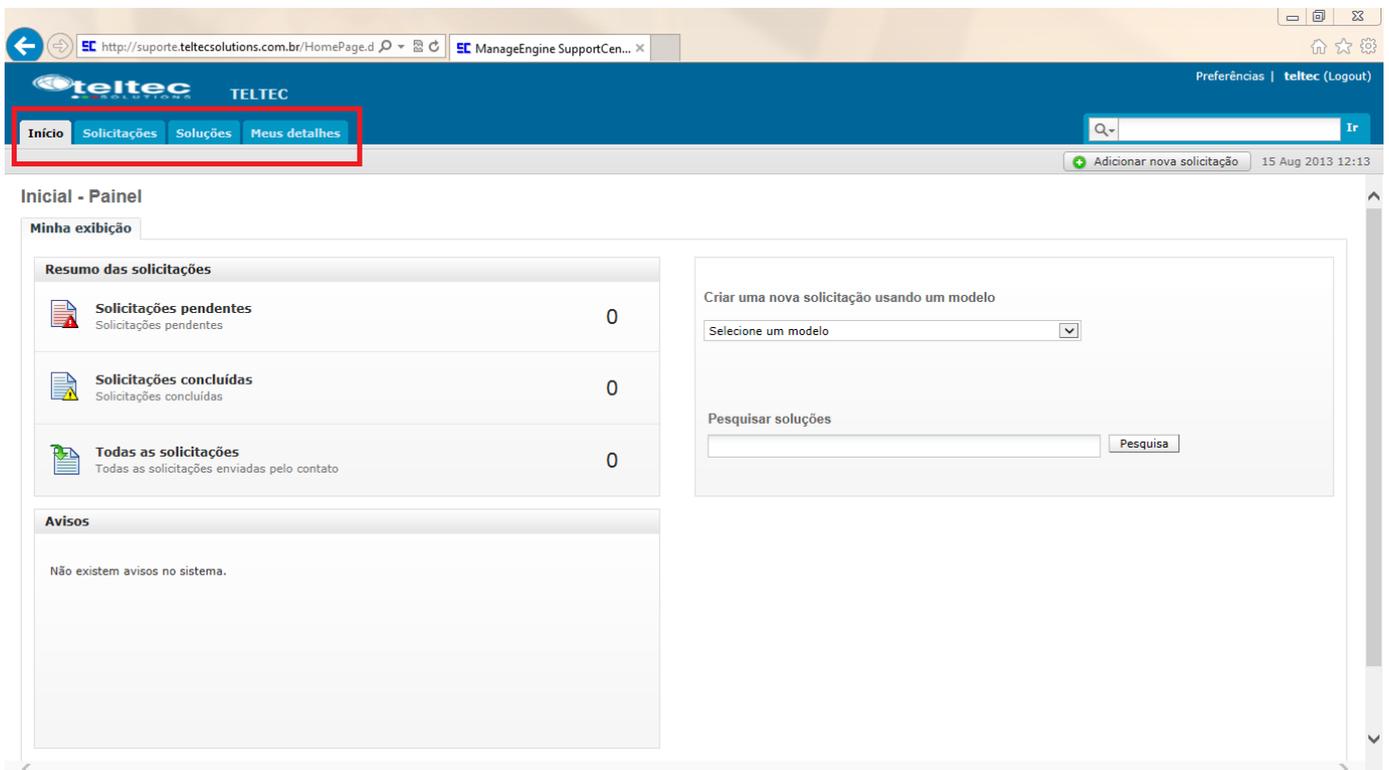
Para cadastros de novos usuários para acesso ao sistema, envie um e-mail para suporte@teltecsolutions.com.br com as informações de Nome, Cargo, e-mail e telefones para contato.

1.2 Acessando o Sistema

Acesse o endereço <http://suporte.teltecsolutions.com.br> e preencha os campos com o seu usuário e senha conforme tela abaixo.



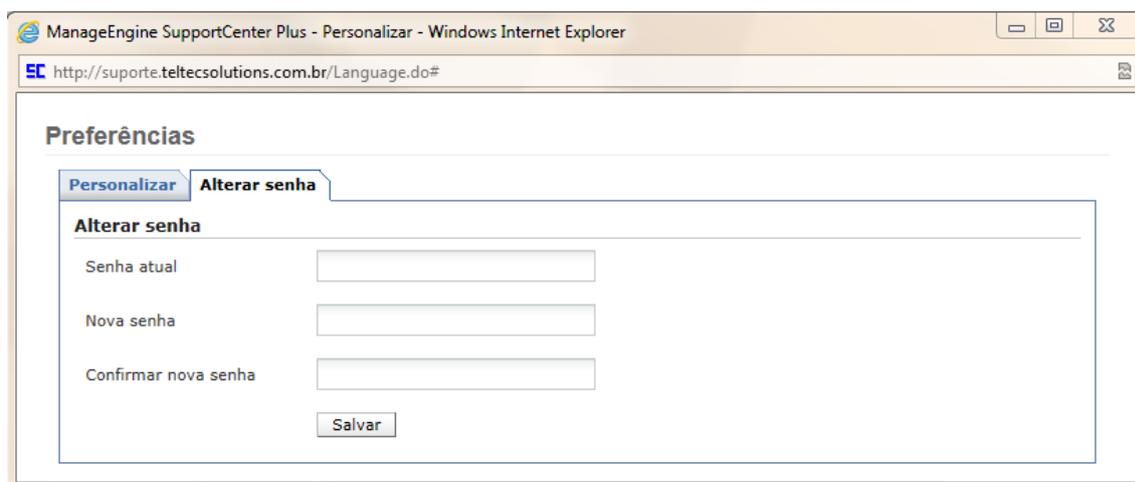
Se preenchido corretamente com usuário e senha válidos, a seguinte tela abaixo será apresentada.



Repare nas opções disponíveis no quadro vermelho em destaque. Esses menus darão acesso às seguintes funcionalidades:

- **Início:** Mostra na parte central da tela todos os chamados abertos por você. Aparecem os links para Todas as Solicitações, Solicitações Concluídas e Solicitações Pendentes. Entrando nesses links é possível ter acesso aos detalhes das solicitações.
- **Solicitações:** Mostra uma tela com links para todas as solicitações em aberto e já concluídas.
- **Soluções:** Mostra uma tela com as soluções mais comuns e as últimas soluções publicadas em resposta às solicitações.
- **Meus Detalhes:** Mostra uma tela com as informações do usuário e detalhes para contato. Alterações de informações e números de contato deverão ser alteradas nesta tela na opção Editar Contato.

Ainda no link **Preferências**, no canto superior direito da tela, é possível fazer a alteração de senha.



The screenshot shows a web browser window titled "ManageEngine SupportCenter Plus - Personalizar - Windows Internet Explorer". The address bar shows "http://suporte.teltecsolutions.com.br/Language.do#". The main content area is titled "Preferências" and has two tabs: "Personalizar" (selected) and "Alterar senha". Under the "Alterar senha" tab, there are three input fields: "Senha atual", "Nova senha", and "Confirmar nova senha". Below these fields is a "Salvar" button.

Para abertura de novos chamados técnicos, deve-se clicar no link no quadro vermelho em destaque: **Adicionar Nova solicitação**

Este link levará para a seguinte tela de abertura de chamados:

Os campos marcados * deverão ser preenchidos corretamente para a confirmação da abertura da nova solicitação.

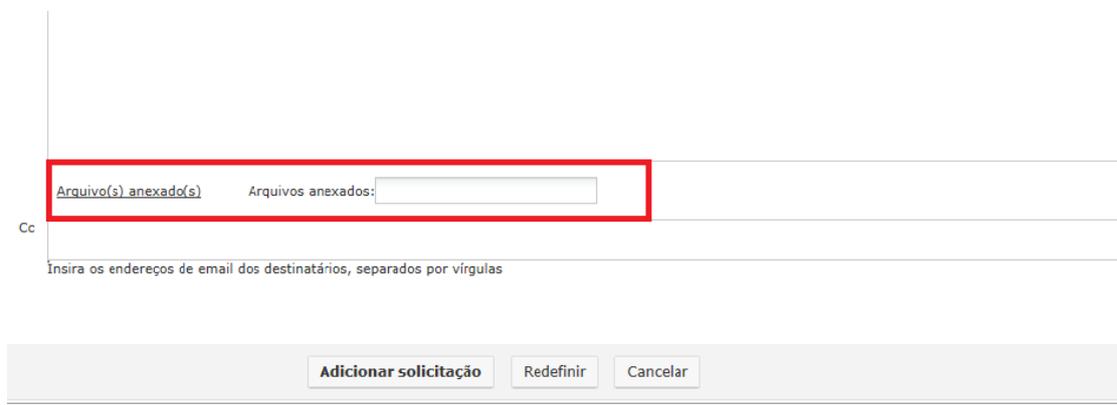
O campo Descrição * deve ser preenchido com um bom detalhamento da nova solicitação de modo a facilitar o entendimento do caso e reduzir o tempo de resposta.

O campo Aplicar Modelo em destaque no quadro amarelo acima, indica as opções de atalho para abertura de solicitações para:

1 – Suporte a Dúvidas/Configurações/Problemas

2 – Defeito de Produtos em Garantia/RMA

Quando necessário, conteúdos como: arquivos de configuração, Print Screen de telas de configuração/gerenciamento, mensagens de erro, etc. poderão ser enviados em anexo juntamente na abertura da solicitação.



Após envio da solicitação, será enviado um e-mail de confirmação do recebimento e registro da abertura de nova solicitação no sistema.

Para os clientes com contratos de serviços, a TELTEC recomenda o uso da ferramenta de abertura de chamados on-line em <http://suporte.teltecsolutions.com.br>. O uso desta ferramenta, além de permitir a abertura de novos chamados, possibilita o gerenciamento de todos seus chamados com a visualização de status, histórico, comunicação, arquivos anexos e acesso a base de conhecimento e soluções.

Agradecemos desde já a confiança depositada!