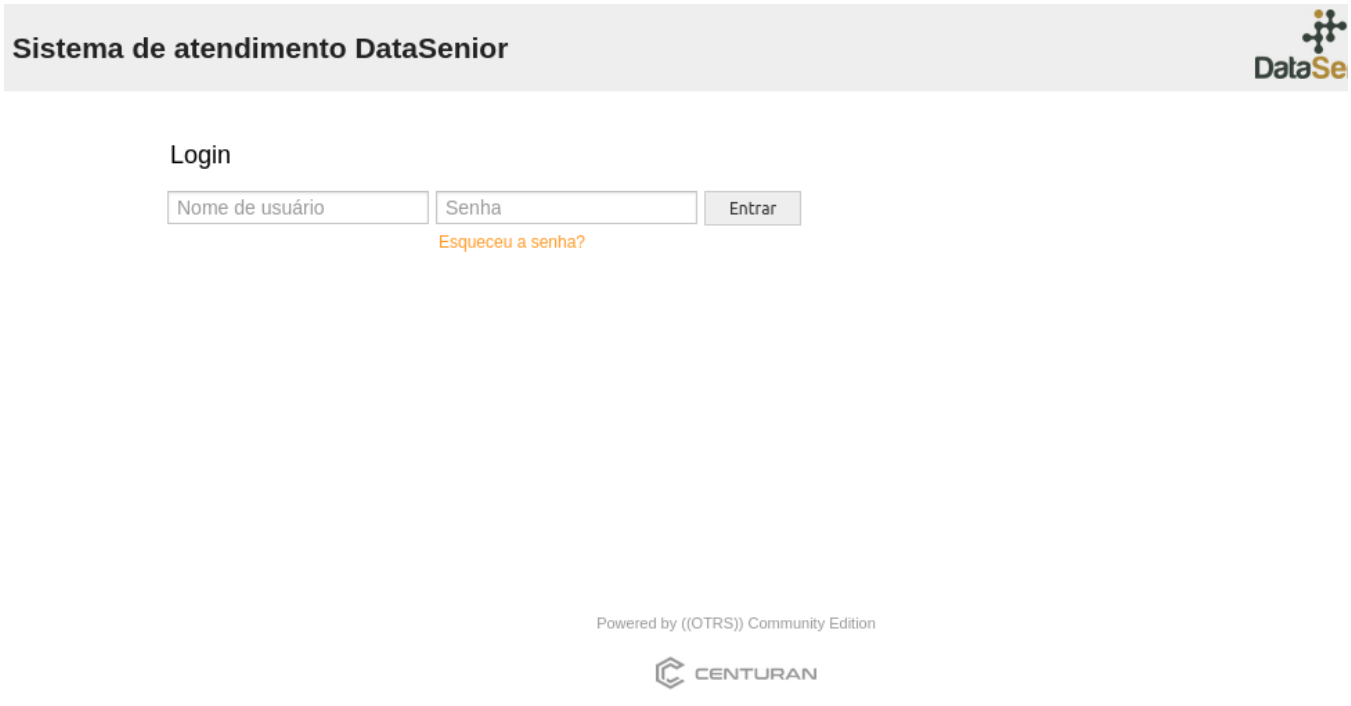
OTRS

- Acesso OTRS Customer
- Abertura de chamados
- Acompanhamento de um chamado
- Ver chamado fechado
- Efetuando uma busca

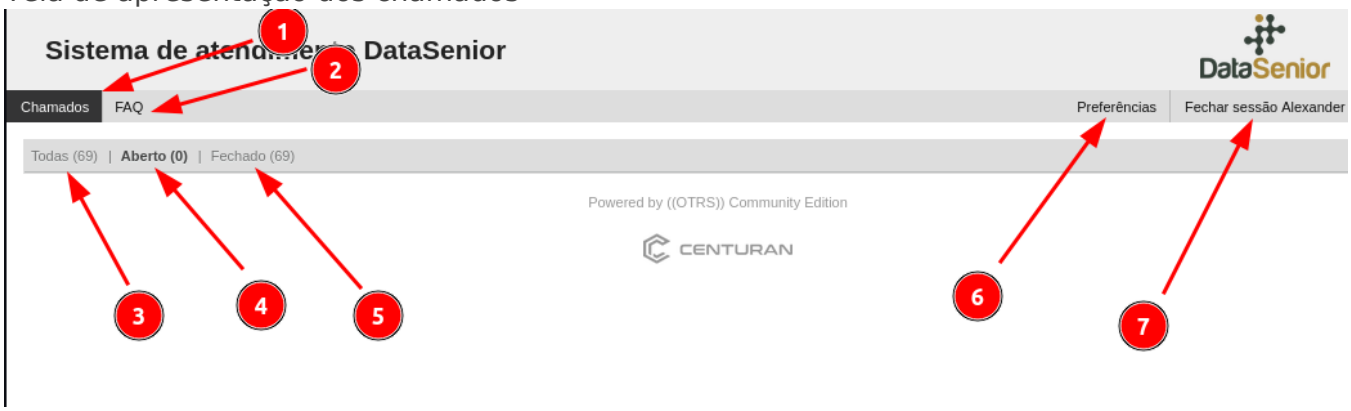
Acesso OTRS Customer

Como acessar a área de cliente

1. Entrar no site de Sistema de atendimento DataSenior, clicando aqui, entrar com seu usuário de email e senha.



2. Tela de apresentação dos chamados



Onde:
1. Opção para abertura e visualização de chamados
2. FAQ - Área de documentação
3. Todos os chamados abertos e fechados
4. Chamados que foram abertos ou estão em atendimento
5. Chamados que foram fechados
6. Preferências do usuário
7. Encerramento da sessão

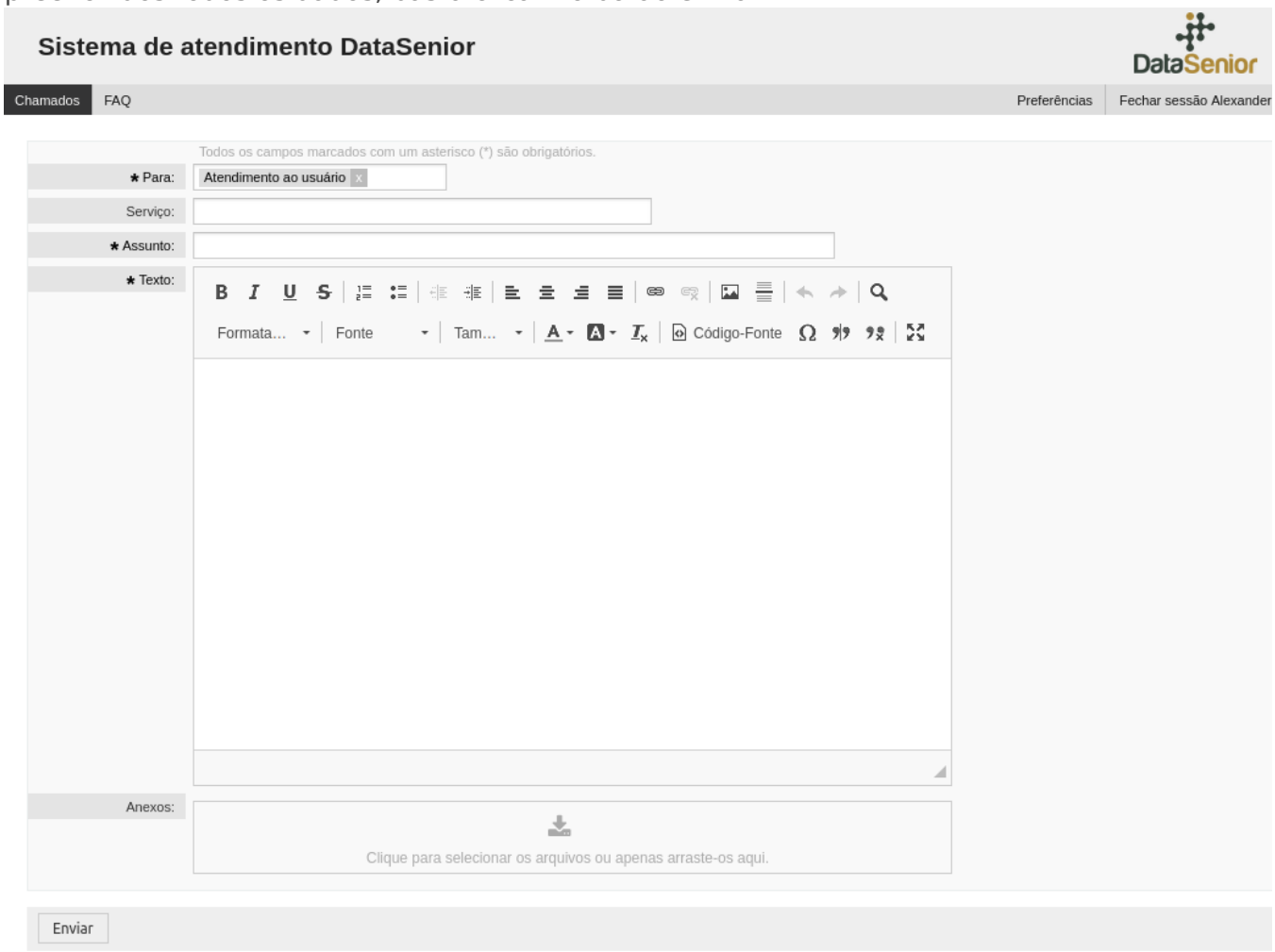
Abertura de chamados

Abertura de chamados através do email

Se seu usuário estiver configurado de acordo com a sua empresa, basta enviar email para o email do suporte e seu chamado será criado automáticamente.

Abertura de chamados através da Web

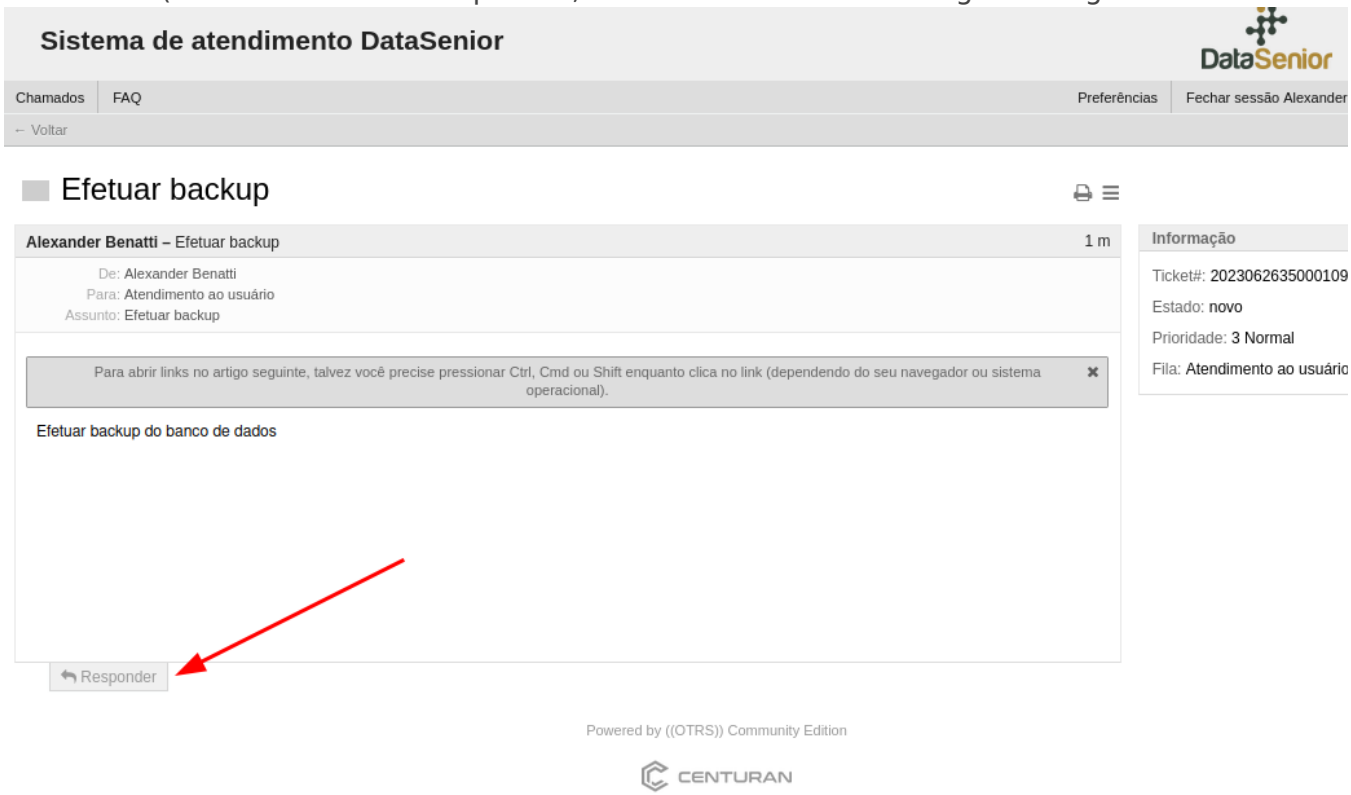
1. Efetuar login no Sistema de Atendimento DataSenior (Ajuda para efetuar login), ou clicando aqui para acesso direto ao sistema;
2. Uma vez efetuar login, ir na aba, **Chamados** e escolher a opção **Novo chamado**;
3. Preencha os dados de acordo com os campos, onde há asterisco (*) o campo é obrigatório, caso seja necessário, é possível enviar arquivos como anexos, uma vez preenchidos todos os dados, basta clicar no botão enviar



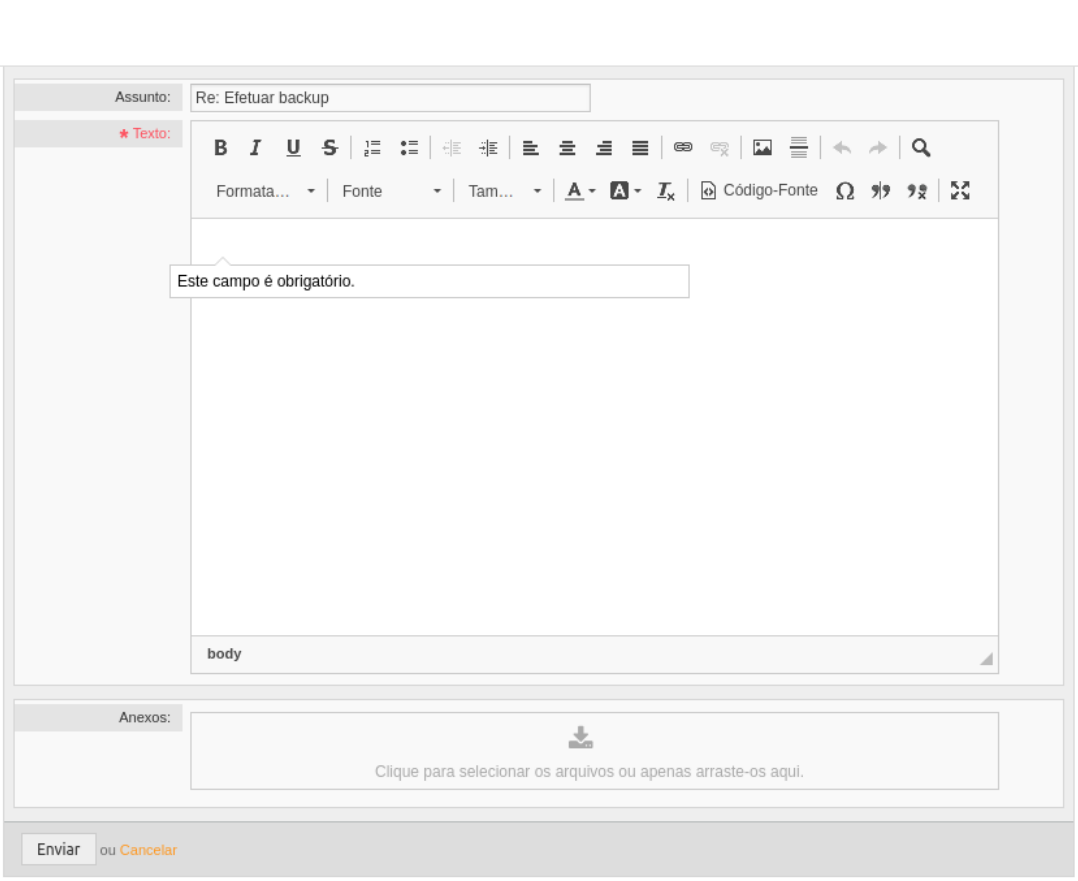
Acompanhamento de um chamado

Como acompanhar o andamento de um chamado

1. Faça acesso a interface de [Sistema de atendimento DataSenior]
2. Clique no chamado que está em andamento e veja o status ou adicione mais informações ao mesmo (clicando no botão responder, conforme indicado na imagem a seguir



3. Tela de resposta de um chamado, após preenchimento das informações, clicar em **Enviar**



Powered by ((OTRS)) Community Edition

CENTURAN

Ver chamado fechado

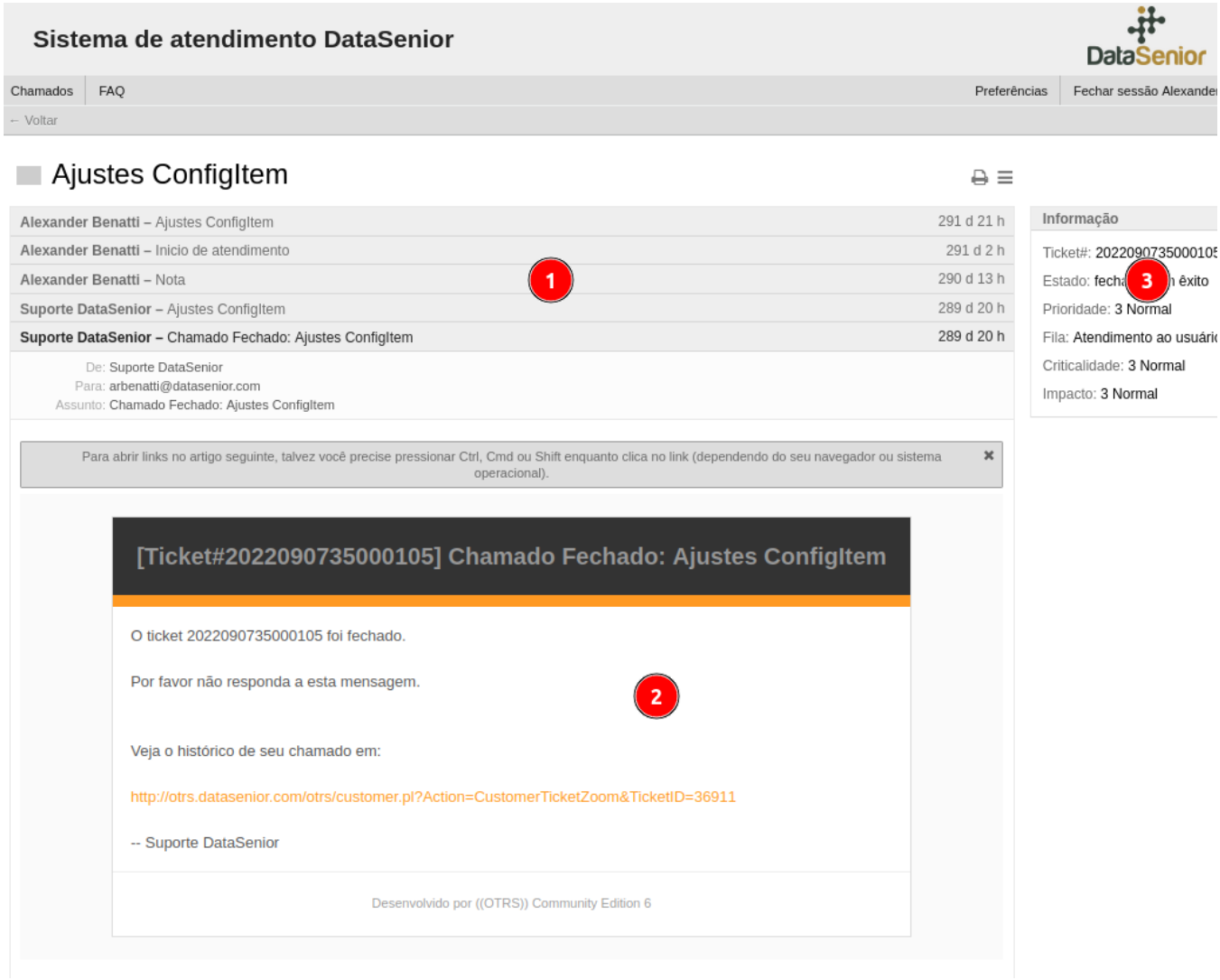
Como ver um chamado fechado

Há duas maneiras de acesso a interface de chamado fechado, uma delas indo pela aba **Chamados** e escolhendo a opção **Meus chamados**, ou então a visão da Empresa, **Chamados da Empresa**, onde será possível ver chamados abertos por outros da mesma empresa. O procedimento de acesso é igual para os dois, a única diferença é a forma em qual será analisado cada um.

1. Na primeira tela, serão apresentados todos os chamados



   Primeira coluna é a identificação do número do chamado
   Segunda coluna o título aberto para o chamado
   Terceira coluna, o status do chamado
   Quarta coluna, idade do chamado
2. Selecione o chamado desejado

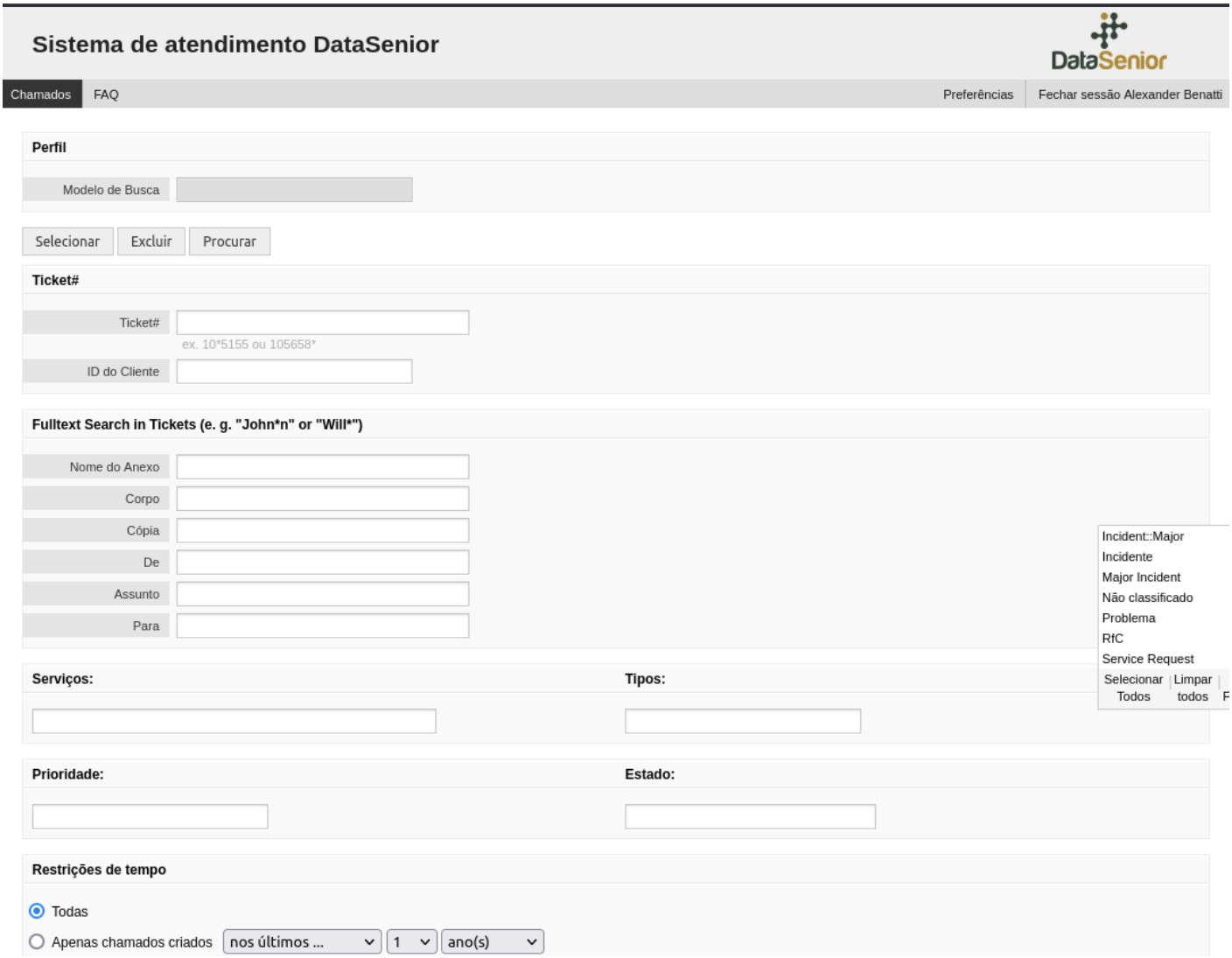


1. Interações executadas entre a equipe de atendimento e o cliente
2. Descrição sobre o que foi realizado em cada interação
3. Informações gerais do chamado

Efetuando uma busca

Como fazer uma busca de chamado

Preencha os dados desejados e clique em **Procurar**



Na seleção a seguir, fizemos uma seleção de **Serviços** escolhendo a opção **Backup**, para multíplos serviços basta ir selecionando os desejados.

Sistema de atendimento DataSenior

DataSenior

Chamados | FAQ | Preferências | Fechar sessão Alexander Benatti

← Alterar as Opções de Busca (Última-Pesquisa)

1-2 de **2** - Página:

Resultados da pesquisa para:

TICKET#	ESTADO	ASSUNTO	IDADE ▼
[redacted]	fechado com êxito	[redacted]	[redacted]
[redacted]	fechado com êxito	[redacted]	[redacted]

Powered by ((OTRS)) Community Edition

CENTURAN