



Manual do Helpdesk

GUIA DO USUÁRIO – V2.2

Manual de utilização do Help Desk

Este manual tem como objetivo auxiliar o usuário cliente da Start Tecnologia a utilizar corretamente a ferramenta de abertura de chamados técnicos, garantindo assim que suas solicitações sejam atendidas com total satisfação.

Siga as orientações abaixo, e qualquer dúvida estamos sempre à disposição!

Índice:

- 01 – Acessando o sistema;
- 02 – Abrindo um chamado técnico;
- 03 – Anexando itens;
- 04 – Acompanhando o andamento do chamado;
- 05 – Encerramento do chamado;
- 06 – Avaliando o chamado;
- 07 – Reabrindo o chamado

01 – Acessando o sistema

Para entrar no sistema de chamados online, acesse o site:

<http://www.starttecnologia.com.br/>

No menu principal do site clique em **Área do Cliente**. Você será direcionado à tela de login, como na imagem abaixo:



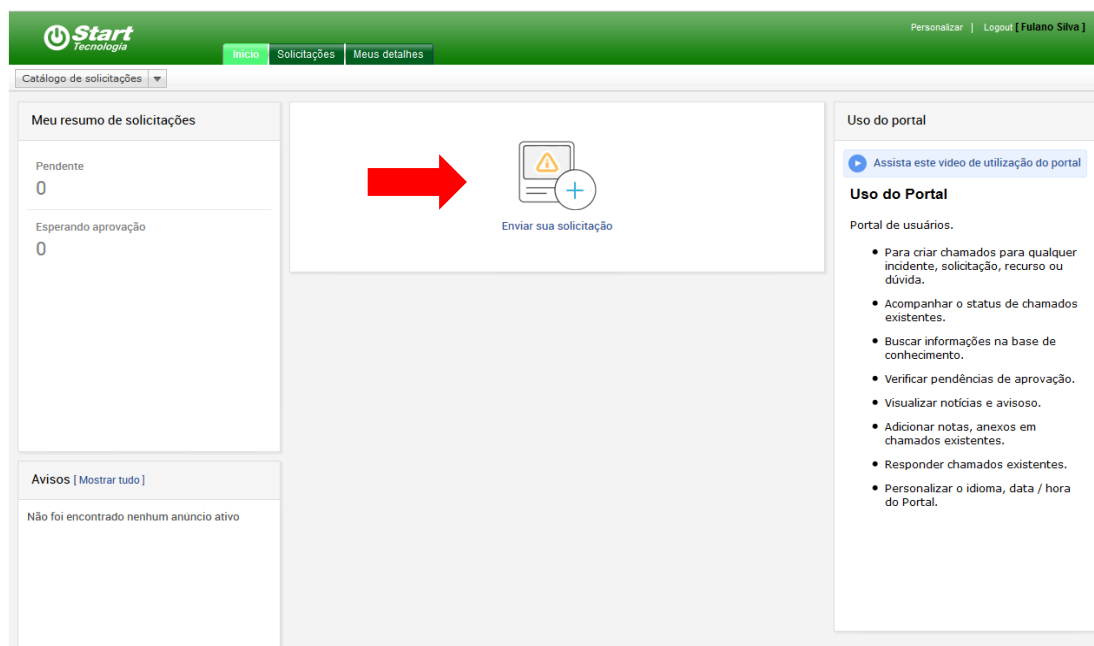
Se você já possui usuário cadastrado: Entre com seu nome de usuário e senha para acesso ao sistema.

Ainda não tem usuário cadastrado: Envie um e-mail para suporte@starttecnologia.com.br e aguarde a resposta com a confirmação de seu login e senha para abertura de chamados.

Se esquecer sua senha de acesso, clique em **“Esqueci minha senha”**, na tela principal. Será enviado ao seu e-mail de contato as instruções para troca de senha.

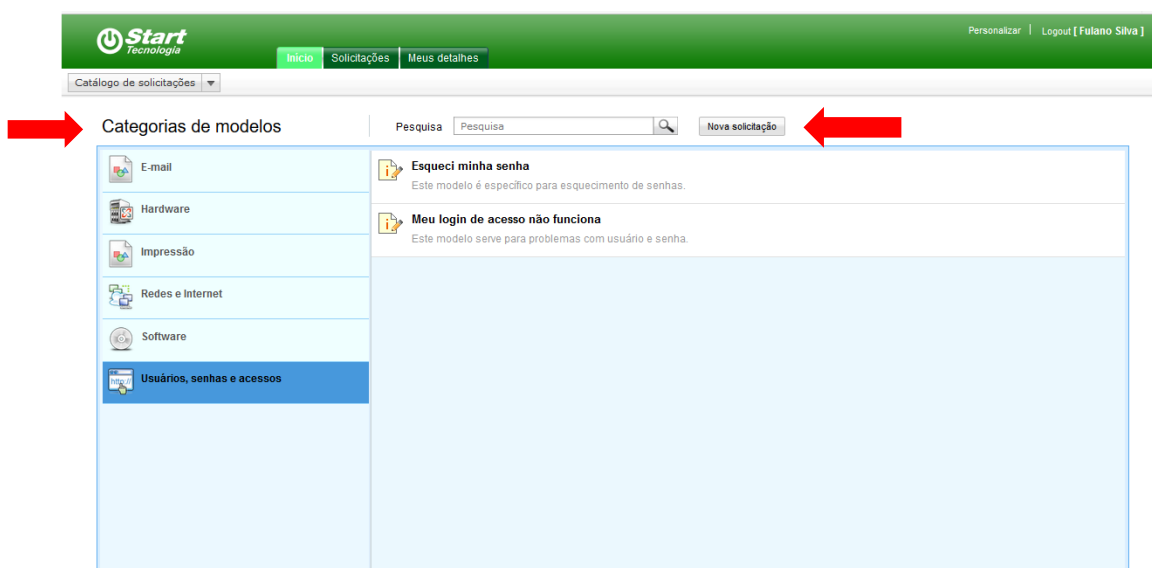
02 – Abrindo um chamado técnico

Ao entrar no sistema, você verá a tela de abertura e acompanhamento de chamados, com algumas informações sobre chamados abertos, pendências e avisos. Observe abaixo as características da tela:



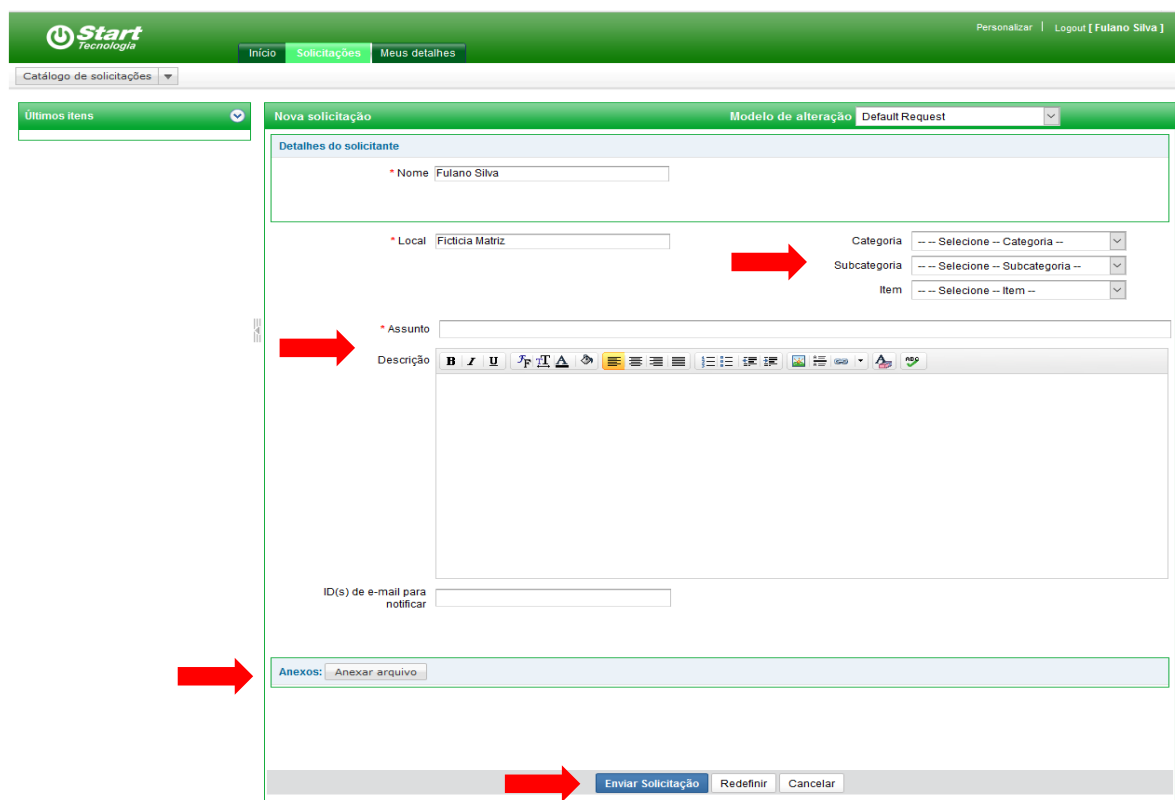
Para abrir um novo chamado, clique em “**Enviar sua solicitação**”.

Você pode escolher algum modelo de chamado pré-configurado correspondente ao seu caso em **Categorias de modelos** ou abrir uma solicitação inteiramente nova, clicando no botão “**Nova Solicitação**”.



Os modelos pré-configurados já estão com os campos de categorias e assunto preenchidos. Caso você não localize a opção ideal nos modelos existentes, abra seu chamado no botão “**Nova Solicitação**”, selecionando a opção que mais se aproxima do assunto relativo ao chamado, nos campos **Categoria** e **Subcategoria**, para que o chamado seja direcionado rapidamente para o técnico que irá atender à solicitação.

No campo **Assunto**, coloque um título para seu chamado. No campo **Descrição**, descreva o seu chamado da forma mais clara e detalhada possível, informando dados relevantes (por exemplo: O momento em que o problema foi apresentado, eventuais mensagens de erro que tenham surgido) e tudo mais que possa ajudar nossa equipe de suporte a chegar na solução no menor tempo.



Depois de tudo preenchido, clique em “Enviar Solicitação” para que o chamado seja gravado.

DICA IMPORTANTE: Sempre abra o chamado descrevendo os SINTOMAS do problema, e não as SOLUÇÕES que você acredita que devam ser aplicadas. Lembre-se de que para resolver seu chamado, precisamos saber exatamente qual é o cenário para então tomarmos a melhor ação. É muito comum, por exemplo, chamados do tipo “Preciso que formatem meu computador”, sem que sejamos informados qual o suposto motivo para formatar o computador. Fique tranquilo, deixe o diagnóstico do problema com a Start.

03 – Anexando itens

Para anexar arquivo ao chamado, como por exemplo um “print” de tela, relatórios do sistema ou outro item que ajude na resolução do chamado, utilize o ícone que fica no canto inferior esquerdo da tela. Uma tela aparecerá solicitando a seleção do arquivo.

Clique no botão **Escolher Arquivo**. Abrirá uma tela na qual você deverá indicar qual o arquivo a ser anexado ao chamado.

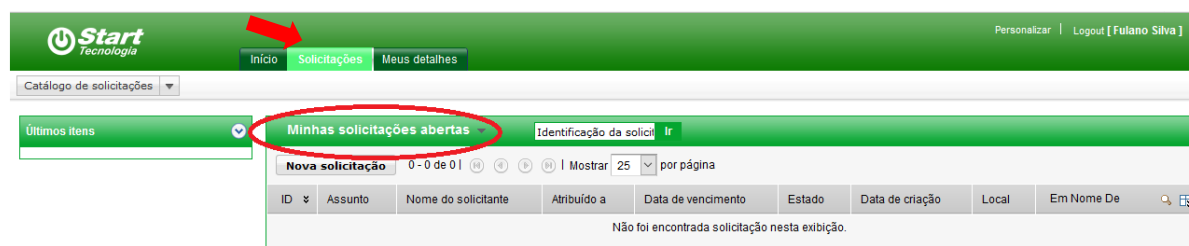
Após selecionar o arquivo, o sistema automaticamente registrará uma nova interação informando que um arquivo foi anexado ao atendimento. Eventualmente, o técnico do suporte poderá anexar algum arquivo a ser utilizado pelo cliente.

Para visualizar arquivos anexados, clique no botão **Abrir**. Para baixar, clique no link **Salvar**, ao lado do nome do arquivo. Será iniciado o download do arquivo anexado.

04 – Acompanhando o andamento do chamado

Após abrir o chamado, o mesmo será encaminhado ao técnico que irá atender à solicitação, de acordo com o assunto. Você receberá uma notificação por e-mail quando isso ocorrer.

Você poderá acompanhar o mesmo na aba **“Solicitações”**, na barra superior da tela. Nessa aba constarão todos os seus chamados abertos. É possível pesquisar qualquer chamado apenas alterando a opção **“Minhas solicitações abertas”** para outra mais adequada, na barra superior.



Do momento da abertura do chamado é contabilizado o SLA (Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço) de primeiro contato, que é o prazo para que o atendimento do seu chamado tenha início.

Atenção! O prazo máximo de atendimento varia de acordo com a urgência e impacto do incidente, mas em geral é de 8 horas úteis para chamados de baixo impacto e de 2 horas para os de maior impacto. Pergunte ao seu gestor de TI quais são os prazos acordados com a sua empresa.

Toda comunicação será feita através do chamado em aberto, e a cada nova informação inserida pelo técnico no chamado, você receberá um e-mail informando que o chamado foi atualizado. Responda o e-mail ou clique no link informado no e-mail e você será redirecionado para a tela do chamado, podendo assim ver a mensagem e interagir com o técnico.

Você pode a qualquer tempo entrar no sistema e consultar qualquer chamado. Sempre que for solicitado pelo técnico alguma informação, responda o mais breve possível.

DICA IMPORTANTE: Acompanhe seus chamados. Normalmente a maior causa de demora no fechamento de chamados está no tempo que o usuário leva para responder ao técnico.

05 – Encerramento do chamado

Quando o técnico do suporte conclui que as ações tomadas foram suficientes para a resolução do problema, ele pode mudar o status do chamado para **“Solucionado”** e solicitar sua aprovação para finalizar o chamado.

Caso o chamado for de fácil resolução ou não necessitar de testes por parte do usuário, ele poderá mudar o status para **“Fechado”** diretamente. Todas essas ações são comunicadas por e-mail para seu acompanhamento e podem ser verificadas na aba **“Solicitações”**.

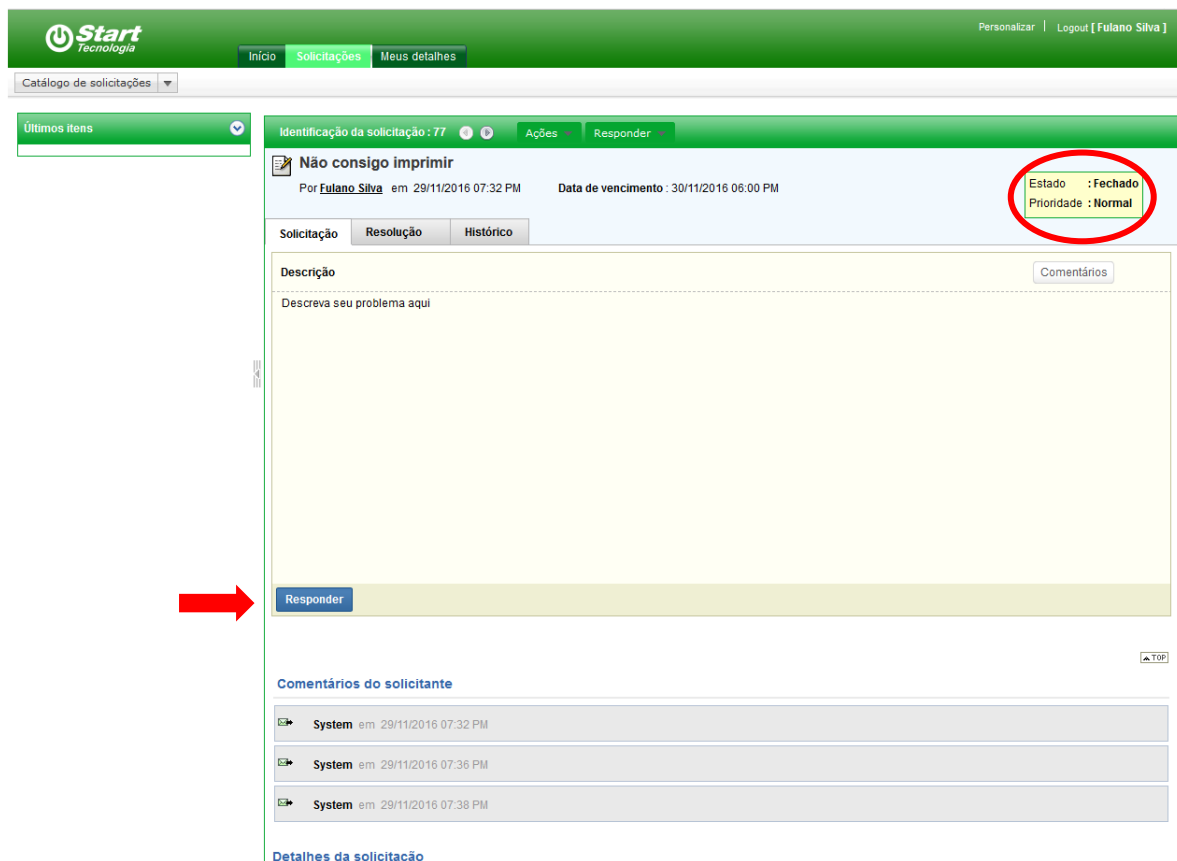
06 – Avaliando o chamado

Para garantir a qualidade e a melhora contínua dos serviços da Start, você pode ser solicitado a responder um breve questionário acerca dos atendimentos prestados pelos técnicos, sobre um chamado específico ou periodicamente após uma quantidade de chamados, afim de capturar sua experiência no uso do suporte Start.

Pedimos que dedique alguns minutos para responder. Essa avaliação é de grande importância para nós.

07 – Reabrindo o chamado

Caso o problema não tenha sido resolvido totalmente ou o mesmo tenha retornado, você poderá reabri-lo em até 48h após a conclusão, acrescentando um comentário ao chamado fechado no botão “**Responder**” ou respondendo o e-mail de encerramento, que o técnico de suporte responsável pelo atendimento retomará o tratamento do problema ou solicitação.



The screenshot displays the user interface of the Start Tecnologia support system. At the top, there is a green navigation bar with the company logo and user information. Below this, a breadcrumb trail shows 'Início', 'Solicitações', and 'Meus detalhes'. The main content area shows a ticket titled 'Não consigo imprimir' with a status of 'Fechado' (highlighted in a red circle) and a priority of 'Normal'. A red arrow points to the 'Responder' button at the bottom of the ticket details section. The ticket description is empty, and there are three system-generated comments below.

Se já tiver passado 48h do fechamento do chamado, um novo chamado deverá ser aberto.

DICA IMPORTANTE: O aceite do usuário é muito importante para o fechamento do chamado, não deixe de testar se a solicitação foi plenamente atendida. Sempre que houver qualquer dúvida, prefira reabrir o chamado original do que abrir novo chamado, evitando assim o consumo desnecessário de franquias de atendimentos, bem como permitindo que nossa equipe corrija eventuais falhas no atendimento aos chamados, dando cada vez mais qualidade ao processo.

Obs.: Este manual é constantemente revisado e melhorado, qualquer dúvida ou erro encontrado, favor entrar em contato informando para que possamos corrigir.

Obrigado!

Equipe Start Tecnologia