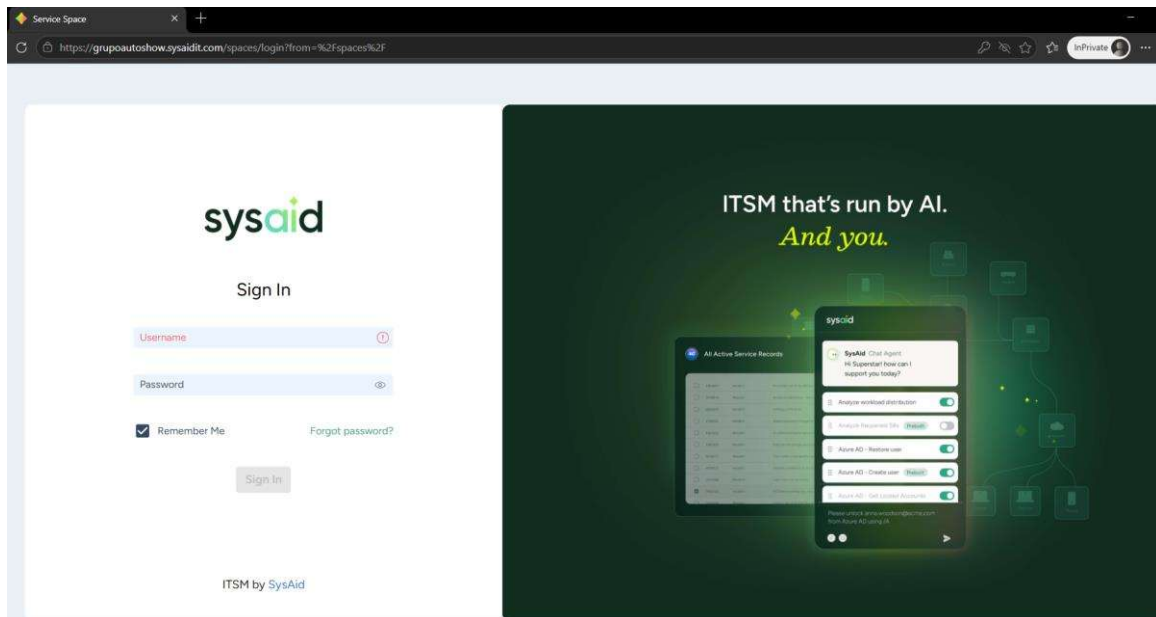


# Manual para abertura de Chamados

Para realizar a abertura de chamado, ou acompanhar um chamado abrir o link abaixo:

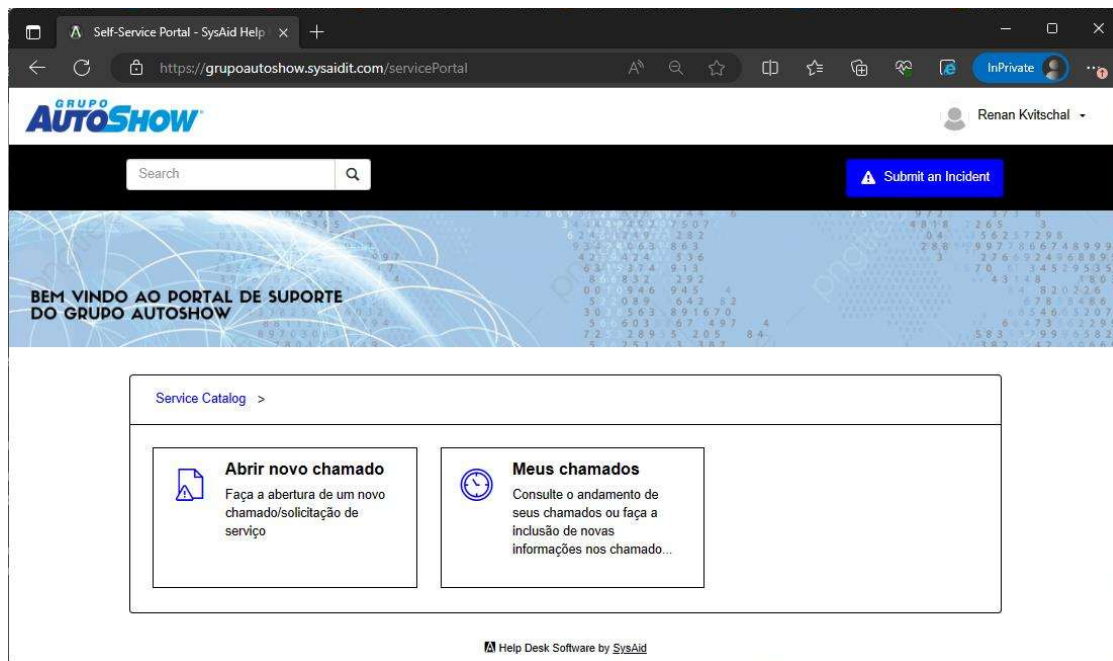
<https://grupoautoshow.sysaidit.com/>



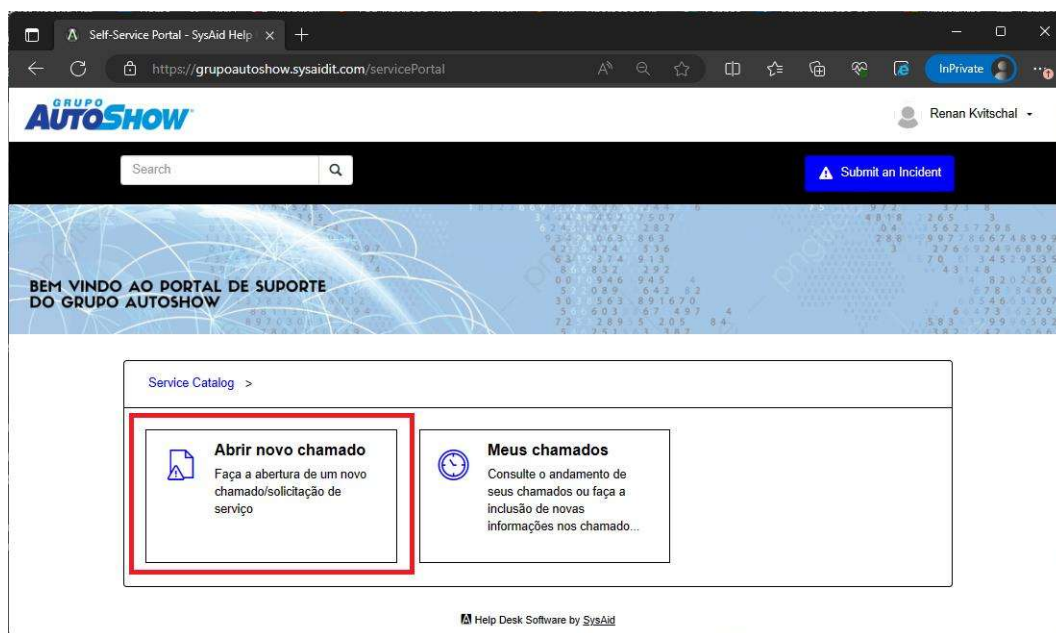
Informar o usuário e senha, caso não possua, ou não lembre, solicitar ao TI a verificação

**Obs.: Todos recebem o usuário do portal de chamados junto com o acesso de e-mail e Apollo**

Ao acessar o portal, o sistema apresenta uma tela similar a esta.



Para abrir um novo chamado, acesso a opção “Abrir novo chamado”



Após clicar em “Abrir novo chamado”, colocar um título para o chamado, inserir a descrição de forma mais detalhada possível, para ajudar a demanda se atendida de forma mais rápida, e caso seja necessário, incluir anexos (Por exemplo print de erro, ou PDF de alguma NF).

Após isso, clicar em enviar, e o seu chamado será criado.

 Submit Incident

Título \*

**Título - Descrição breve do chamado**

Descrição \*

**Sua solicitação completa, com todos os detalhes necessários para agilizar o atendimento.**

Ativo principal

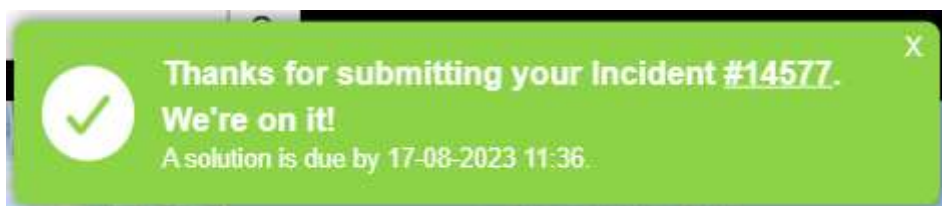
Não associado ao ativo

Anexos

[Select Attachments](#) or drag and drop files to here **Anexos (Caso necessário incluir)**

[Cancelar](#) **Enviar**

Após clicar em enviar, o sistema apresentará uma mensagem informando o número do chamado.



Você também irá receber uma confirmação via e-mail, por exemplo:

Novo incidente #14,577

Tarefa Realizada	Teste
Situação do Chamado	Novo
Responsável pelo Atendimento	none
Data Prevista para Conclusão	17/08/23 11:36
Detalhes do Chamado	Teste de chamado para manual
Notas	
<a href="#">Responda Aqui</a>	

Quando seu chamado for encerrado, será enviado também uma notificação de encerramento do chamado, informando sobre o encerramento, com todas as movimentações sobre o chamado.

O incidente #14,577 foi alterado para Fechado

Tarefa Realizada	Teste
Situação do Chamado	Fechado
Responsável pelo Atendimento	Victor Kuss
Data Prevista para Conclusão	17/08/23 11:36
Detalhes do Chamado	Teste de chamado para manual
Notas	Renan Kvitschal (15-08-2023 12:01): Teste de resposta ===== Victor Kuss (15-08-2023 11:40:33): Exemplo de movimentação do chamado
<a href="#">Responda Aqui</a>	

# Acompanhamento do Chamado

O acompanhamento do chamado pode ser realizado via e-mail, ou via portal de chamados.

## Acompanhamento por e-mail

O sistema de chamados, conta com o envio automático de e-mail para cada movimentação no chamado, desde a abertura, até seu encerramento, sendo assim é possível acompanhar por e-mail toda a evolução do chamado.

Para cada movimentação que for realizada no chamado, será gerado um e-mail com a movimentação, por exemplo quando é atribuído a alguém:

**O incidente #14,577 foi atribuído a Victor Kuss**

<b>Tarefa Realizada</b>	Teste
-------------------------	-------

Quando alguém do TI realizar alguma movimentação que precise de resposta, o chamado ficará como situação "Aguardando Resposta do Usuário"

**O incidente #14,577 foi alterado para Aguardando Resp. Usuario**

<b>Tarefa Realizada</b>	Teste
<b>Situação do Chamado</b>	Aguardando Resp. Usuario
<b>Responsável pelo Atendimento</b>	Victor Kuss
<b>Data Prevista para Conclusão</b>	17/08/23 11:36
<b>Detalhes do Chamado</b>	Teste de chamado para manual
<b>Notas</b>	Victor Kuss (15-08-2023 11:40:33): Exemplo de movimentação do chamado
<a href="#"><u>Responda Aqui</u></a>	

Para responder o chamado, você pode clicar em "Responda Aqui" no e-mail recebido, que o sistema redirecionará para a página do chamado para resposta.

Ao clicar para responder, será redirecionado direto ao chamado, para adicionar qualquer movimentação ao chamado, pode ser feito pelo botão "Add Note", em qualquer um dos dois botões circulado em vermelho na imagem abaixo.

Search

Submit an Incident

Incidente #14577: **Teste**

Add Note

**Descrição**

Teste de chamado para manual

**Ticket Info**

<b>Hora da solicitação</b> 15-08-2023   11:36:08	<b>Hora de modificação</b> 15-08-2023   11:40:36
--	--

<b>Status</b> Aguardando R...	<b>Prioridade</b> Muito baixo
----------------------------------	----------------------------------

<b>Urgência</b> Muito baixo	<b>Grupo de ad...</b>
--------------------------------	-----------------------

**Atribuído a**  
Victor Kuss**Additional Data**

Enviar usuário: Renan Kvitschal  
Solicitar usuário: Renan Kvitschal  
Impacto: Baixo  
Data de conclusão: 17-08-2023 11:36:08

Anotações 1

Anexos 0

Mensagens 0

Victor Kuss | 15-08-2023 11:40:33  
Exemplo de movimentação do chamado

Add Note

Inserir o texto com a sua resposta, por exemplo validando o atendimento, ou adicionando informações adicionais, e após isso, clicar em "Submit Note" que o sistema irá gravar sua movimentação. Após essa ação, um novo e-mail será gerado, tanto para você quanto para o responsável por seu chamado.

**Add Note**  
Teste de resposta|  
**Adicionar o texto da movimentação**  
↓  
Cancel **Submit note**

**Obs.: Chamados com situação "Aguardando resposta", sem resposta por um período superior a 1 semana serão encerrados por falta de retorno.**

Para adicionar anexos ao chamado, clicar na opção “Anexos” e clicar em “Select Attachments” para adicionar um arquivo, ou “arrastar” o arquivo para esse campo.

The screenshot shows the top navigation bar with the 'GRUPO AUTOSHOW' logo on the left and the user name 'Renan Kvitschal' on the right. Below the navigation bar is a search bar and a 'Submit an Incident' button. The main content area is divided into two columns. The left column has a 'Descrição' section with the text 'Teste de chamado para manual'. Below it is a tabbed interface with 'Anotações 2', 'Anexos 0', and 'Mensagens 0'. The 'Anexos' tab is selected and highlighted with a red box. Below the 'Anexos' tab is a dashed box containing the text 'Select Attachments or drag and drop files to here', which is also highlighted with a red box. A red arrow points from the 'Anexos' tab to the dashed box, and another red arrow points from the dashed box to the 'Save attachments' button in the next screenshot. The right column has a 'Ticket Info' section with fields for 'Hora da solicitação', 'Hora de modificação', 'Status', 'Prioridade', 'Urgência', and 'Atribuído a'. Below it is an 'Additional Data' section with fields for 'Enviar usuário', 'Solicitar usuário', 'Impacto', and 'Data de conclusão'.

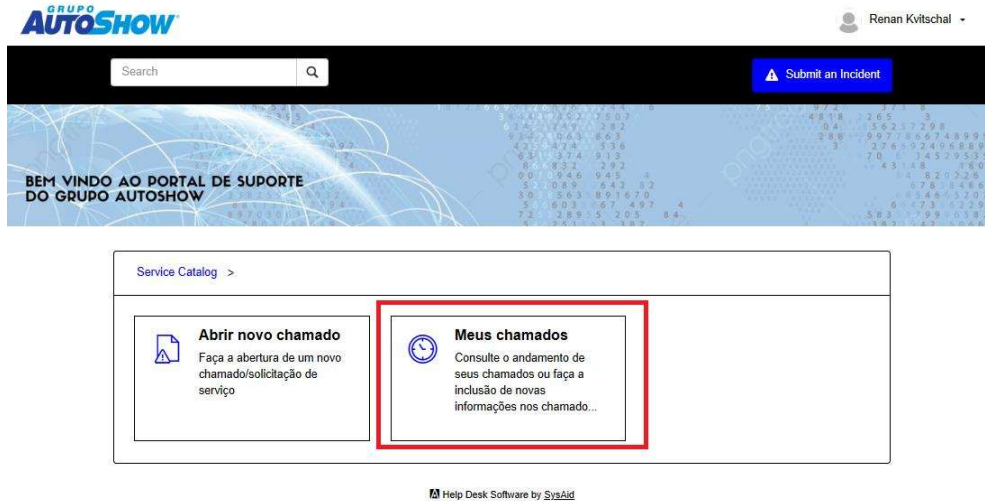
Depois clicar em “Save attachments” para salvar e enviar os arquivos em anexo.

This screenshot is a zoomed-in view of the 'Anexos' tab. It shows the 'Anexos 0' tab selected. Below it is a dashed box with the text 'Select Attachments or drag and drop files to here'. Below the dashed box is a blue button labeled 'Save attachments', which is highlighted with a red box. At the bottom of the interface, there is a blue bar representing a file upload area, showing a file named 'Todos.txt' with a close button (X) on the right.

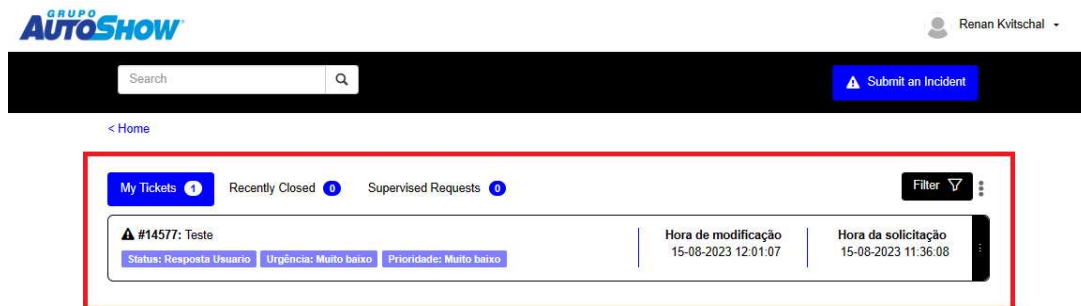
Feito isso, o anexo ficará salvo no chamado.

# Acompanhamento via portal de chamados

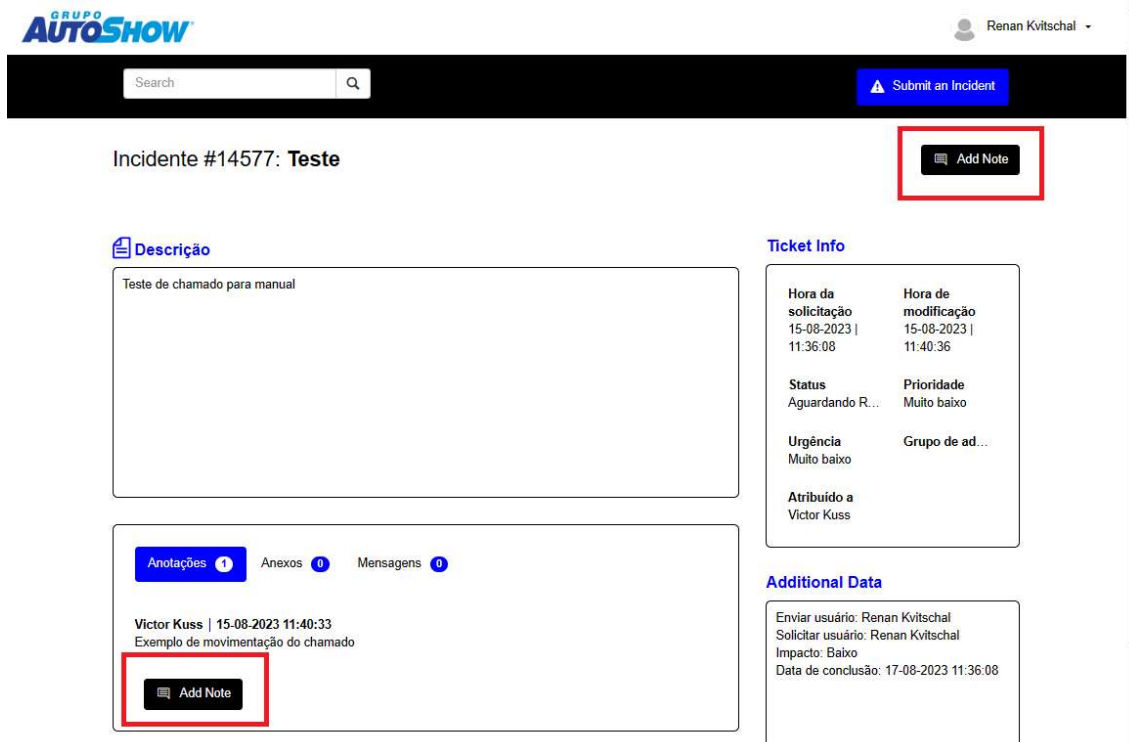
Para acompanhar um chamado via portal, acessar a opção “Meus chamados”



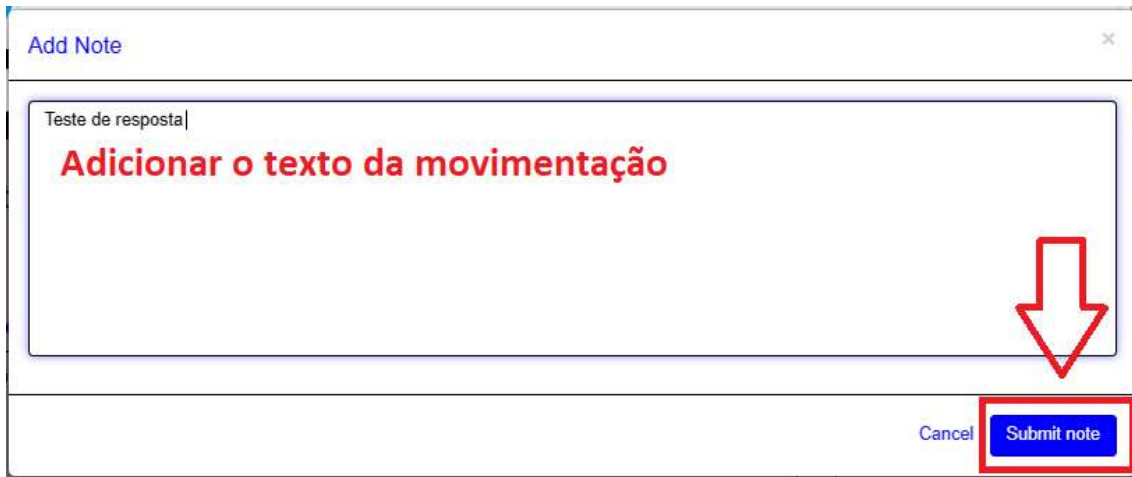
Vai aparece uma lista com todos os chamados aberto pelo seu usuário dentro do sistema de chamados.



Feito isso, será carregado o chamado selecionado, para adicionar qualquer movimentação ao chamado, pode ser feito pelo botão “Add Note”, em qualquer um dos dois botões circulado em vermelho na imagem abaixo.

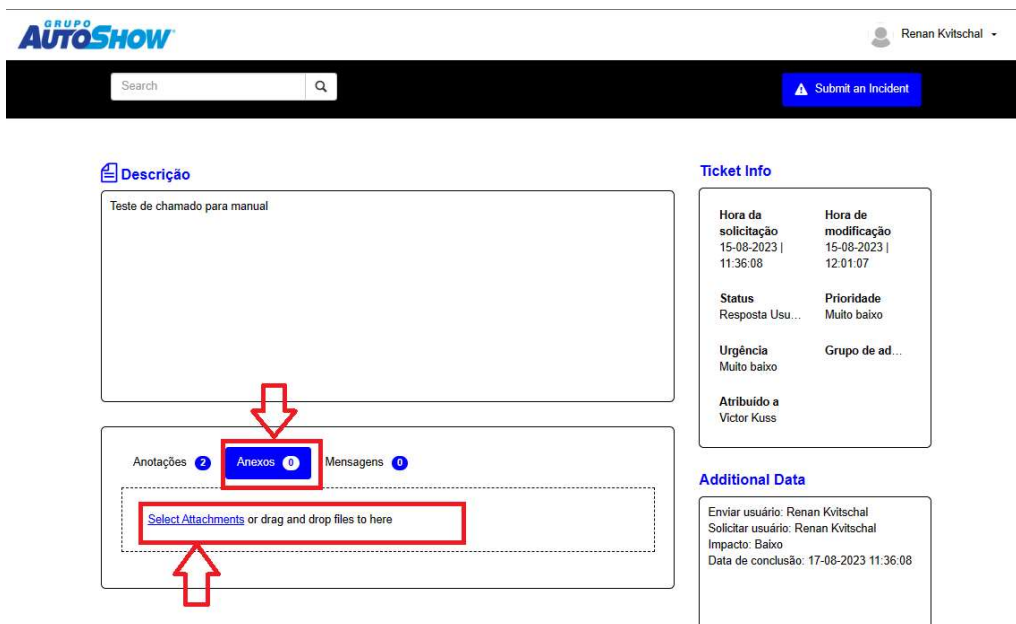


Inserir o texto com a sua resposta, por exemplo validando o atendimento, ou adicionando informações adicionais, e após isso, clicar em “Submit Note” que o sistema irá gravar sua movimentação. Após essa ação, um novo e-mail será gerado, tanto para você quanto para o responsável por seu chamado.



**Obs.: Chamados com situação “Aguardando resposta”, sem resposta por um período superior a 1 semana serão encerrados por falta de retorno.**

Para adicionar anexos ao chamado, clicar na opção “Anexos” e clicar em “Select Attachments” para adicionar um arquivo, ou “arrastar” o arquivo para esse campo.



Depois clicar em “Save attachments” para salvar e enviar os arquivos em anexo.



Feito isso, o anexo ficará salvo no chamado.