

ABERTURA DE CHAMADO - MILVUS

Primeiros Passos

Resumo

Nesse material, você encontrará os primeiros passos para realizar a abertura de chamados dentro da plataforma Milvus.

Sumário

ABERTURA DE CHAMADO	3
Introdução	3
1° MODO – CLIENT	
2º MODO – PORTAL DO CLIENTE	8
3° MODO – POR E-MAIL	15
Considerações Finais.	

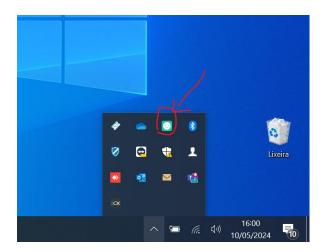
ABERTURA DE CHAMADO

Introdução

A V2B fica feliz em apresentar o novo sistema para abertura de chamados. A plataforma Milvus é a mais nova ferramenta que veio para facilitar o processo de abertura de chamado para resolver os incidentes e atender as requisições feitas por você usuário. Com este passo a passo, você estará compreenderá como utilizar essa ferramenta incrível, onde agora você poderá abrir os chamados de três formas diferentes.

1° MODO – CLIENT

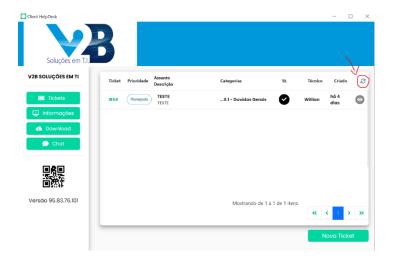
- 1. Usuário(a) dentro de sua máquina já está instalado o "Client Milvus", e você pode localizá-lo de duas formas:
 - a. Ao lado do relógio do seu Windows há uma seta apontando para cima, e ao clicar nela terá acesso a algumas aplicações em execução, e o nosso Client é uma dessas aplicações. Apontado na imagem abaixo pelas marcas em vermelho, temos o ícone com "rosto feliz" em um quadrado verde. Ao clicar nele será aberto a tela para abertura de ticket;



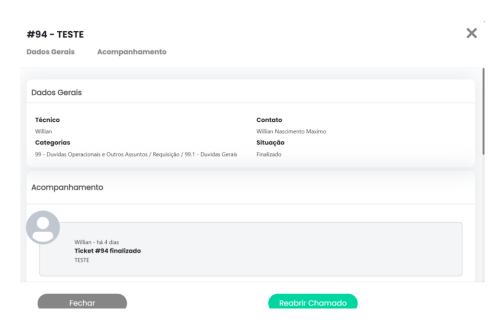
- b. Também estará presente na sua área de trabalho com um ícone de um "Ticket" na cor verde, e com o nome de "Client Helpdesk". Ao clicar nele será aberto a tela para abertura de ticket.
- 2. Esta é a janela que será aberta tentando acesso por qualquer uma das duas formas demonstradas acima. Sendo esta a tela de abertura de ticket para os chamados;



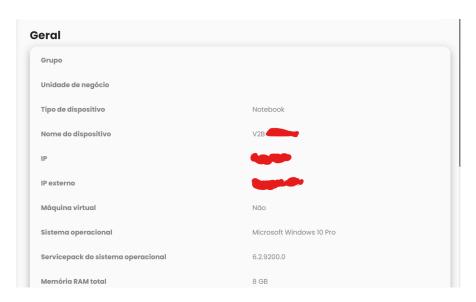
- 3. Nesta tela, você tem disponível os botões: Novo Ticket, Ticket, Informações, Download e Chat.
 - a. Botão "Novo Ticket": É apenas por ele que a janela para abertura de chamado estará disponível;
 - b. Botão "Ticket": Quando disponível para clicar, leva o usuário para a tela demonstrada na imagem anterior, onde exibe todos os chamados abertos pelo usuário da máquina. Também por essa tela, o usuário pode facilmente acompanhar os "Status" dos chamados. Há três ícones para interação dentro dessa seção: Atualizar, Visualização e Número do Ticket;
 - Atualizar: Embora a atualização desta seção seja automática quando há novas atualizações no chamado, há a opção de clicar nesse ícone de "Setas circulares" para atualizar imediatamente;



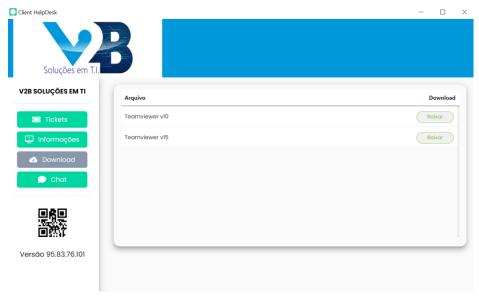
ii. Visualização: Representado pelo ícone de um "Olho", o usuário pode visualizar todos os detalhes do chamado selecionado. Inclusive, como demonstrado em imagem, a opção de reabrir um chamado já finalizado, caso o problema tratado no chamado volte a acontecer nas mesmas circunstâncias;



c. Botão "Informações": Ao clicar nele você será direcionado para uma tela que exibe toda as informações da máquina do usuário;



d. Botão "Download": **EM TESTES** Tela onde poderá ser feito download facilmente de programas necessários para a operação do suporte a máquina do usuário.

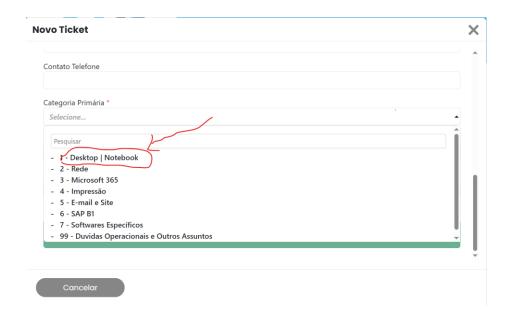


- e. Botão "Chat": **EM BREVE** Será possível estabelecer diálogo com o suporte diretamente, tal qual é feito atualmente através do Whatsapp.
- 4. Ao clicar em "Novo Ticket" será aberto um formulário para ser preenchido com as informações necessários para abertura do chamado, bem como: Assunto, Descrição, Prioridade, Solicitante, Contato Email, Contato Whatsapp, Contato Telefone, Categoria Primária, Categoria Secundária e Setor do Solicitante. Também há o botão "Anexo" para anexar ao chamado por exemplo o print do erro apresentado na tela do usuário;
 - a. Assunto: Preencha brevemente o motivo do chamado. Por exemplo: "Email parou de funcionar", "Preciso de Acesso a Pasta 'XYZ'" e etc.;
 - b. Descrição: Neste campo descreva livremente todos os detalhes do incidente (Problema) que ocorreu na sua máquina ou da requisição (Necessidade) que você tem de um acesso por a um arquivo específico. Lembre-se, quanto melhor for a descrição da sua demanda, melhor será a abordagem do suporte para agilizar a solução da sua demanda;
 - c. Prioridade: Selecione a prioridade do seu chamado, tendo como referência para escolher mais adequadamente o nível de risco que o não atendimento da sua demanda tem em relação a sua operação e a sua empresa;
 - d. Solicitante: Preencha com o seu nome completo;
 - e. Contato Email: Preencha com o seu e-mail corporativo;

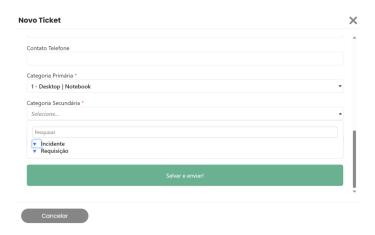
IMPORTANTE

"Após preencher seu e-mail ainda dentro do campo aperte a tecla 'Enter' para que o e-mail digitado possa ser atrelado efetivamente ao chamado, pois do contrário, constará que o e-mail não foi inserido."

- f. Contato Whatsapp: Preencha com o seu número de Whastapp;
- g. Contato Telefone: Preencha com o número comercial de sua empresa ou de seu setor específico;
- h. Categoria Primária: Nesse campo será exibido uma lista com várias categorias que procuram representar a sua demanda. Por exemplo se a sua máquina estiver travando, na categoria primária selecione "Desktop | Notebook";



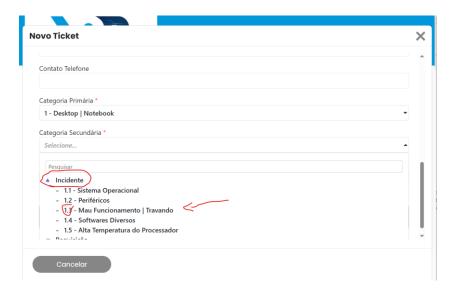
i. Categoria Secundária: Nesse campo será exibido uma lista com várias subcategorias que se divide em "Requisição" e "Incidente" que apresentam mais especificidades de sua demanda.



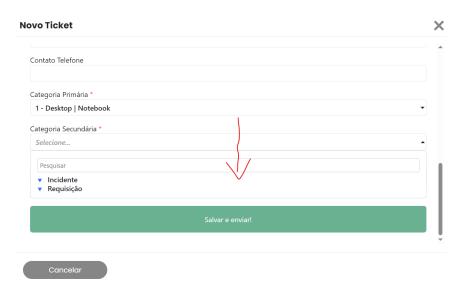
IMPORTANTE

- "Requisição x Incidente
- Requisição: Tudo que você precisa solicitar ao suporte de informação, acesso, permissão, instalação etc.;
- Incidente: Tudo que parou de funcionar, é considerado um incidente. Como um serviço de e-mail, impressora, máquina travando etc."

No exemplo anterior tratamos da categoria principal, onde selecionamos a categoria "Desktop | Notebooks" para representar nossa demanda de "Máquina travando, agora selecionaremos na categoria secundária o campo "Incidente" e depois selecione "Mau Funcionamento | Travando";



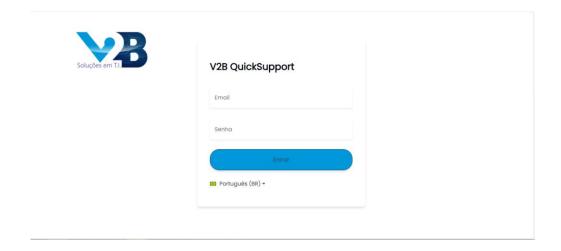
- Setor do Solicitante: Neste campo será apresentado uma lista para você selecionar o setor do qual você pertence.
- k. Botão "Anexo": Use-o para selecionar prints, fotos ou arquivos que possam demonstrar melhor a sua demanda.
- Após preencher todos os campos do chamado devidamente, clique no botão "Salvar e enviar";



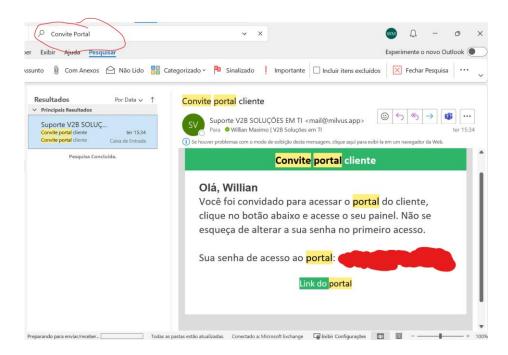
6. Será exibido uma mensagem de que seu chamado foi efetuado com sucesso e você já poderá fechar essa janela, e irá verificar que na seção dos tickets abertos, o seu novo chamado registrado estará dentro do sistema;

2º MODO – PORTAL DO CLIENTE

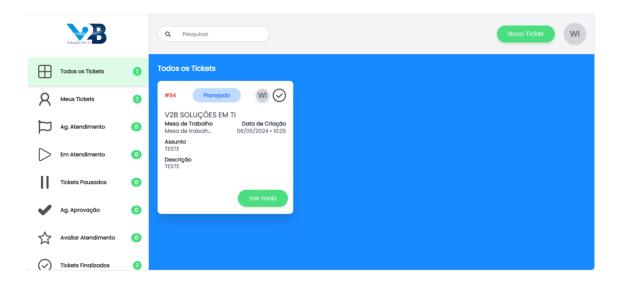
- 1. Abra o seu navegador e acesse o seguinte endereço "https://v2btech.suport.cloud";
- 2. Você será direcionado para a tela de autenticação de usuários, onde nela, você deverá inserir seu "usuário" e "senha" para realizar a autenticação e ser direcionado para a tela inicial do portal;
- 3. Insira o seu e-mail corporativo disponibilizado por sua empresa, e a senha já estará disponível em seu e-mail, conforme envio programado pela V2B;



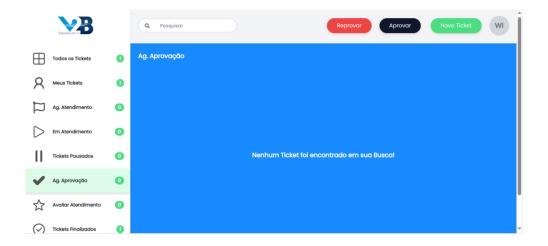
a. Caso não localize o e-mail com a senha de acesso procure dentro de seu Outlook no campo de pesquisa por "Convite Portal";



- b. E o e-mail encaminhado com a senha de acesso disponibilizada será como na imagem acima.
- 4. Após o login você será direcionado para o dashboard inicial do "Portal do Cliente" do seu usuário;



- 5. Nesta tela inicial você tem um menu com filtros para visualizar os status dos tickets que você abriu ou está relacionado, localizado na lateral esquerda com os seguintes botões: "Todos os Tickets", "Meus Tickets", "Ag. Atendimento", "Em Atendimento", "Tickets Pausados", "Ag. Aprovação", "Avaliar Atendimento" e "Tickets Finalizados". Há também uma "Barra de Pesquisa", e mais dois botões sendo: "Novo Ticket" e "Usuário" (representado por um ícone circular com as iniciais de seu nome);
 - a. Filtro "Todos os Tickets": Você irá visualizar todos os tickets que foram abertos por você ou que você está associado;
 - b. Filtro "Meus Tickets": Você irá visualizar apenas os tickets que foram abertos por você;
 - c. Filtro "Ag. Atendimento": Com o título abreviado, este filtro significa "Aguardando Atendimento". E com ele você poderá visualizar apenas os seus tickets que não foram atendidos ainda;
 - d. Filtro "Em Atendimento": Você irá visualizar apenas os seus tickets que já estão sendo atendidos e tratados pela equipe da V2B;
 - e. Filtro "Tickets Pausados": Com esse filtro você irá visualizar apenas os seus tickets que foram pausados pelo suporte da V2B, e com isso poderá visualizar mais detalhes sobre o motivo da pausa do chamado;
 - f. Filtro "Ag. Aprovação": Com o título abreviado, este filtro significa "Aguardando Aprovação". E com ele você poderá visualizar os seus tickets que estão aguardando aprovação de outro departamento que tem o poder para deliberar sobre a sua demanda apresentada no chamado. E nesse mesmo filtro, caso você seja um dos usuários decisores para aprovar demandas de seu departamento, haverá os botões para você "Aprovar" ou "Reprovar" chamados selecionados;

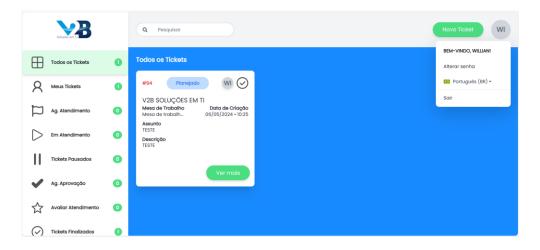


- g. Filtro "Avaliar Atendimento": Você visualizará os tickets que não foram atribuídos uma avaliação ao atendimento prestado pela equipe da V2B, e dessa forma poderá selecionar e avaliar o atendimento;
- h. Filtro "Tickets Finalizados": Você irá visualizar todos os seus tickets onde atendimento foi finalizado;

IMPORTANTE

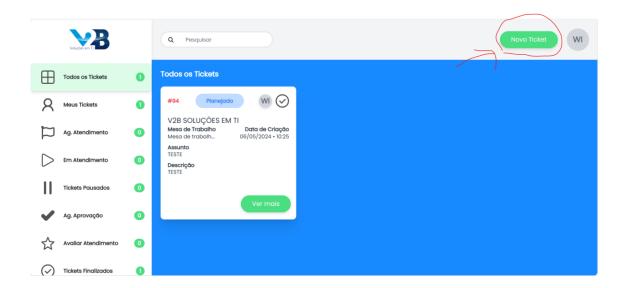
"Os tickets já finalizados, podem ser reabertos caso o problema relatado em chamado volte a acontecer exatamente da mesma forma como foi relatado na abertura."

- i. Botão "Novo Ticket": Usado para o usuário abrir um novo chamado;
- j. Botão "Usuário": Representado pelo ícone de um círculo cinza com as iniciais do nome do usuário(a) logado, e com ele haverá as opções de: "Alterar Senha", "Alterar o Idioma" e "Sair";

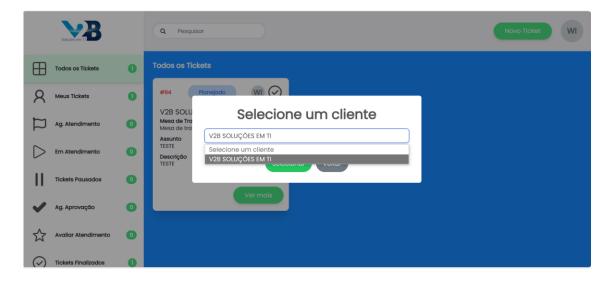


Lembrete: "Recomendamos fortemente que após o primeiro acesso com a senha provisória enviada por e-mail para acessar o "Portal do Cliente" faça a alteração para uma senha mais segura da escolha do usuário(a)."

6. Abertura de Chamado: Para realizar a abertura do chamado, na tela inicial do Portal do Cliente clique em "Novo Ticket";



7. Será solicitado ao usuário(a) que selecione um cliente, onde nesse caso terá como opção a empresa que o usuário(a) faz parte. Selecione na caixa com a lista e clique em "Selecionar";



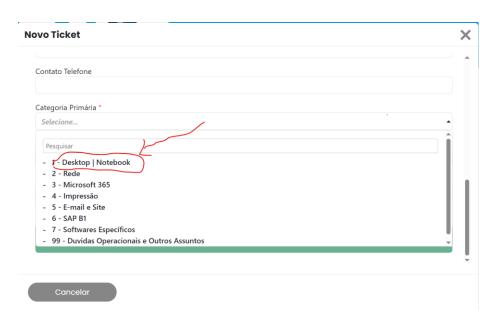
- 8. Foi aberto um formulário para ser preenchido com as informações necessários para abertura do chamado, bem como: Assunto, Descrição, Prioridade, Solicitante, Contato Email, Contato Whatsapp, Contato Telefone, Categoria Primária, Categoria Secundária e Setor do Solicitante. Também há o botão "Anexo" para anexar ao chamado por exemplo o print do erro apresentado na tela do usuário;
 - a. Assunto: Preencha brevemente o motivo do chamado. Por exemplo: "Email parou de funcionar", "Preciso de Acesso a Pasta 'XYZ'" e etc.;
 - b. Descrição: Neste campo descreva livremente todos os detalhes do incidente (Problema) que ocorreu na sua máquina ou da requisição (Necessidade) que você tem de um acesso por a um arquivo específico. Lembre-se, quanto melhor for a descrição da sua demanda, melhor será a abordagem do suporte para agilizar a solução da sua demanda;

- Prioridade: Selecione a prioridade do seu chamado, tendo como referência para escolher mais adequadamente o nível de risco que o não atendimento da sua demanda tem em relação a sua operação e a sua empresa;
- d. Solicitante: Preencha com o seu nome completo;
- e. Contato Email: Preencha com o seu e-mail corporativo;

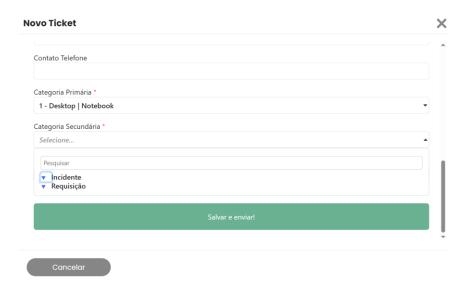
IMPORTANTE

"Após preencher seu e-mail ainda dentro do campo aperte a tecla 'Enter' para que o e-mail digitado possa ser atrelado efetivamente ao chamado, pois do contrário, constará que o e-mail não foi inserido."

- f. Contato Whatsapp: Preencha com o seu número de Whastapp;
- g. Contato Telefone: Preencha com o número comercial de sua empresa ou de seu setor específico;
- h. Categoria Primária: Nesse campo será exibido uma lista com várias categorias que procuram representar a sua demanda. Por exemplo se a sua máquina estiver travando, na categoria primária selecione "Desktop | Notebook";



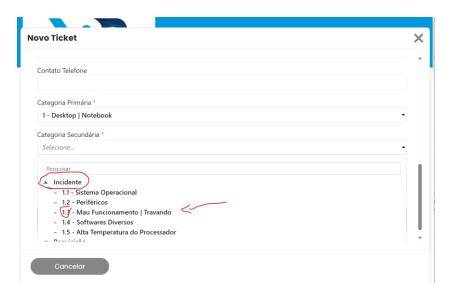
i. Categoria Secundária: Nesse campo será exibido uma lista com várias subcategorias que se divide em "Requisição" e "Incidente" que apresentam mais especificidades de sua demanda.



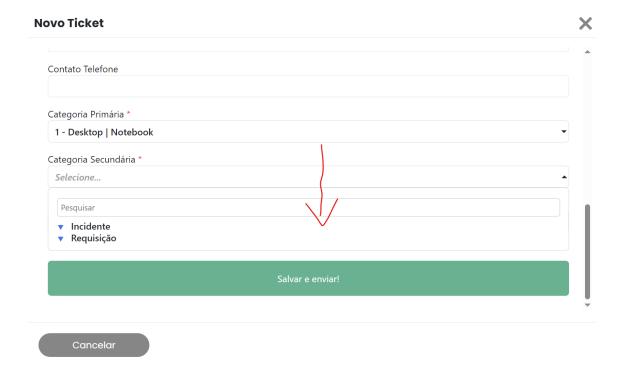
IMPORTANTE

- "Requisição x Incidente:
- Requisição: Tudo que você precisa solicitar ao suporte de informação, acesso, permissão, instalação etc.;
- Incidente: Tudo que parou de funcionar, é considerado um incidente. Como um serviço de e-mail, impressora, máquina travando etc.";

No exemplo anterior tratamos da categoria principal, onde selecionamos a categoria "Desktop | Notebooks" para representar nossa demanda de "Máquina travando, agora selecionaremos na categoria secundária o campo "Incidente" e depois selecione "Mau Funcionamento | Travando";



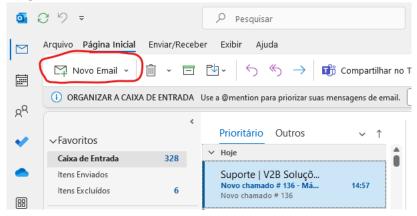
- j. Setor do Solicitante: Neste campo será apresentado uma lista para você selecionar o setor do qual você pertence.
- k. Botão "Anexo": Use-o para selecionar prints, fotos ou arquivos que possam demonstrar melhor a sua demanda.
- 9. Após preencher todos os campos do chamado devidamente, clique no botão "Salvar e enviar";



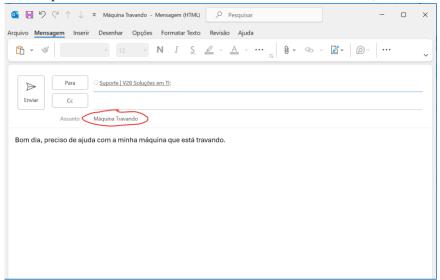
10. Será exibido uma mensagem de que seu chamado foi efetuado com sucesso e você já poderá fechar essa janela, e irá verificar que na seção dos tickets abertos, o seu novo chamado registrado estará dentro do sistema;

3° MODO – POR E-MAIL

- 1. Abra o seu serviço para envio de e-mails;
- 2. Clique em "Novo E-mail";



- 3. No campo do destinatário ou "Para" digite o seguinte e-mail suporte@v2btech.com.br;
- 4. Você pode colocar alguém cópia no e-mail para ser associado ao chamado que será criado;
- 5. No campo "Assunto" de maneira concisa intitule sua demanda;



- 6. No campo do "Corpo do E-mail", descreva de forma mais detalhada a sua demanda;
- 7. Após preencher os campos envie o e-mail;
- 8. Em instantes o usuário remetente do e-mail receberá um novo e-mail informando que o seu chamado foi aberto, e o número do ticket referente ao seu chamado;
- 9. Com esse código você pode abrir atendimento junto ao nosso canal no Whatsapp e informar a nossa equipe técnica mais uma vez a sua demanda se desejar falar com a nossa equipe.

Considerações Finais

Neste breve guia você teve as informações necessárias para:

- 1. Abertura de chamados;
 - a. Via Client;
 - b. Via Portal do Cliente;
 - c. Via E-mail.

Mas em caso de qualquer dúvida não deixe de entrar contato conosco. Teremos o maior prazer de tirar as dúvidas e auxiliá-lo.

(11) 4862-4004

(11) 99877-9934

E-mail: suporte@v2btech.com.br