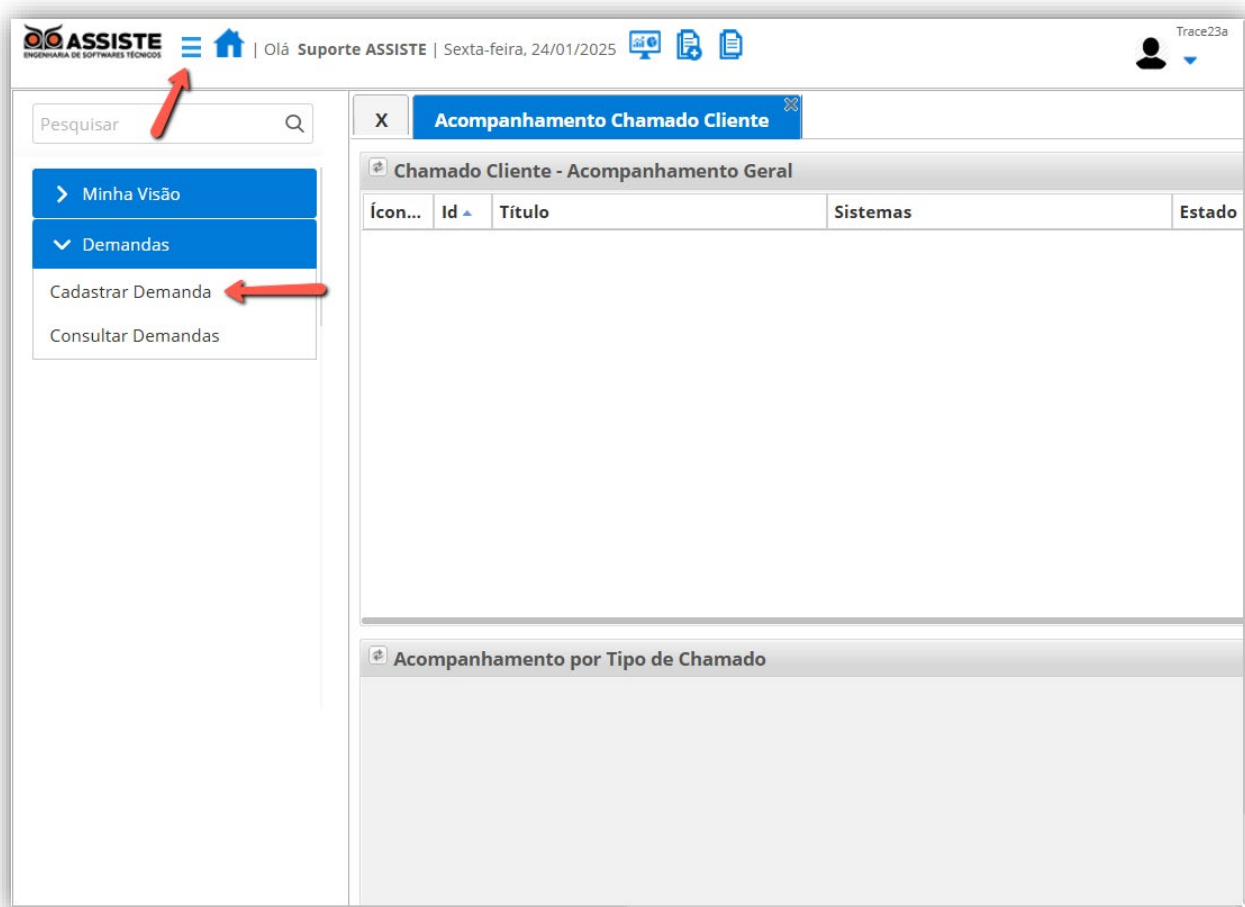


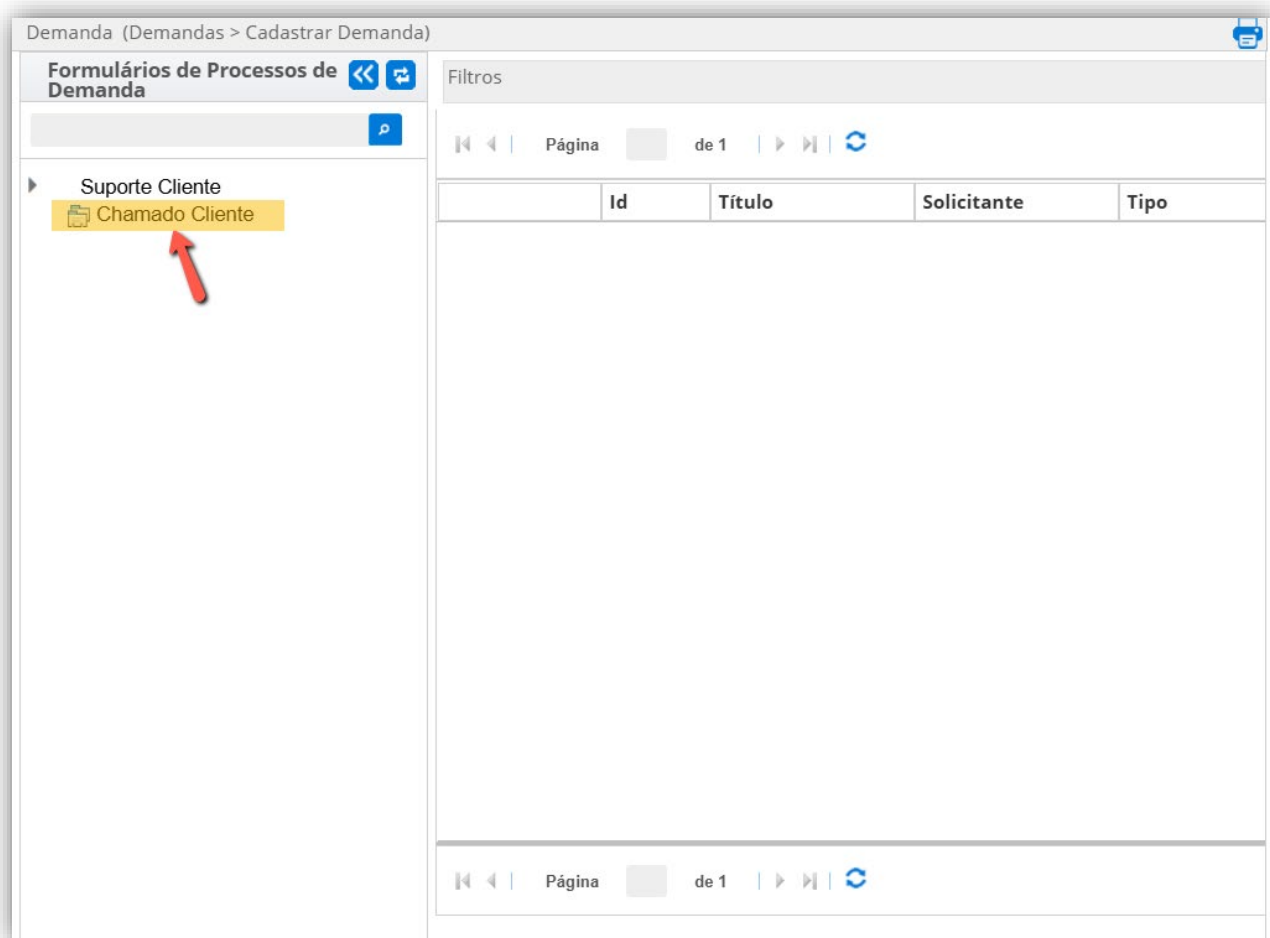
SISTEMA TRACE

Manual Básico de Abertura de Chamados (Demandas)

1. Para a abertura de novos chamados (Demandas), após realizar o login utilizando o usuário e senha (*mesmos dados já utilizados no sistema anterior*) basta clicar conforme a figura abaixo:



2. Clicar em “**Chamado Cliente**” conforme a figura abaixo:



3. Preencher as informações como exemplo da figura abaixo:

Formulário: Chamado Cliente

Demanda: (200000) Teste Chamado Cliente

Dados | Atendimento | Documentos | Ocorrências | Histórico

Geral | Avaliação

Origem

Criador: Suporte ASSISTE Empresa: ASSISTE

Destino

Dados

Título: Teste Chamado Cliente

Estado: Rascunho Tipo: Suporte Cliente > 1. Dúvida Operacional

Prioridade: 2 - Média

Por favor antes de abrir o chamado, salvar primeiro e anexar um documento

Sistemas

Sistema: SISMA 9.0 Módulo: Motoristas (MA)

Descrição da Solicitação

Problema no relatorio

Informações adicionais para contato (Ex: Skype, Teams, WhatsApp...)

Salvar | Abrir Chamado | Cancelar Chamado | Fechar

Após preencher de acordo com as características do chamado, clicar em **SALVAR** para que o chamado gere um rascunho. Clique na aba **"Documentos"** e insira os arquivos (PDF, JPG, etc) referente ao chamado. Clique em **"Abrir Chamado"**.

Realizado esse processo, o chamado já estará disponível para a equipe da Assiste interagir e realizar até a sua conclusão.

4. Para interagir com o chamado (semelhante a aba “Mensagens” do chamado antigo), basta clicar na aba “**Ocorrências**”. Segue exemplo abaixo:

The screenshot displays a software interface with a top navigation bar containing tabs: "Dados", "Atendimento", "Documentos", "Ocorrências" (highlighted in blue), and "Histórico". Below the tabs, a section titled "Ocorrências Associadas" is visible. A modal window titled "Inclusão de Ocorrência" is open, featuring a close button (X) in the top right corner. The modal contains the following elements:

- Assunto:** A text area with the content "Segue em anexo mais informações conforme contato telefônico."
- Notificar:** A dropdown menu currently set to "Responsável Atendimento", with a blue downward arrow icon.
- Documentos Associados:** A table with one row containing a document icon, a trash icon, and the text "Info".
- Incluir:** A blue button located below the "Documentos Associados" table.
- Footer:** A row of three buttons: "Salvar", "Fechar", and "Incluir Conhecimento".

Yellow arrows highlight the "Incluir" button in the top right of the main interface and the "Notificar" dropdown in the modal.