
	Título: Manual para abertura de chamados				Código: PD
	Elaborado por	Aprovado por	Data de Emissão	Revisão	Página
	Elton P Assis	Oswaldo H. Jr	05/09/2011	00	Página 1 de 6

Objetivo:

Este Manual tem como objetivo orientar a abertura de chamados de T.I. **Tecnologia da Informação**, sendo solicitado a criação de usuário e senha através dos coordenadores, líderes e gerentes das Empresas e Unidades, após receber seu **Login** e **Senha** para acesso a abertura de chamados acesse o site www.vnek.com.br será direcionado para a pagina principal do sistema de abertura de chamados conforme mostrado na figura.



Clique em área de clientes para ser direcionado a página de login e senha.

	Título: Manual para abertura de chamados				Código: PD
	Elaborado por	Aprovado por	Data de Emissão	Revisão	Página
	Elton P Assis	Oswaldo H. Jr	05/09/2011	00	Página 2 de 6



CLIENTES

OBS: Email e senha de acesso serão enviados por email para cada solicitante que deseja abrir chamados.

Área de Clientes




Esqueci minha senha? [clique caso tenha esquecido a senha](#)
 Solicitar login e senha [clique caso não tenha email e senha para acesso](#)

Atendimento via chat



Após clicar em acessar será iniciado o sistema de chamados, conforme figura abaixo:

	Título: Manual para abertura de chamados				Código: PD
	Elaborado por	Aprovado por	Data de Emissão	Revisão	Página
	Elton P Assis	Oswaldo H. Jr	05/09/2011	00	Página 3 de 6

Navegação

- Principal
- Alterar Senha
- Abrir Chamado**
- Listar Chamado
- Area Administrativa
- Finalizar Chamado

Informações

 **Administrador**

Oswaldo H. Junior
VNEK

Acesso:
1628

Unidade:
VNEK - SUPORTE

Departamento:
SUPORTE

Função:
SUPORTE

Data Login:
30/01/2012

Hora Login:
15:45:13

16 usuários online



Acompanhamento de Chamados On-line
VNEK - TECNOLOGIA

Por favor, verifique antes de utilizar esta ferramenta, se o seu browser não está com nenhum software que possa bloquear PopUp's. Esta funcionalidade é vital para o bom funcionamento do Chamados On-line !


Resolução recomendada para perfeita visualização do WebChamado **1024x768** Pixel.

Qualquer dúvida ou sugestão, favor entrar em contato com suporte@vnek.com.br

Após clicar no botão acessar será direcionado para pagina de abertura de chamado, conforme mostrado na figura abaixo a esquerda no painel encontra-se os botões para navegação (Principal, Alterar, Abrir chamado, Listar Chamado).

- Principal : Direciona para a pagina principal de abertura de chamados
- Alterar Senha: Direciona para a pagina de alteração de Senha
- Abrir Chamado: Direciona para pagina de abertura de Chamado
- Listar Chamado: Direciona para Lista de Chamados

Para abrir um novo chamado, clique no botão a esquerda Abrir Chamado, será direcionado para a pagina de descrição do problema, devendo ser preenchido os “ campos (3 – Titulo 4 – Ocorrência 5 – Contrato 6 – Modulo 7 – Prioridade 8 – Mensagem), ”, conforme mostrado na figura.

	Título: Manual para abertura de chamados				Código: PD
	Elaborado por	Aprovado por	Data de Emissão	Revisão	Página
	Elton P Assis	Oswaldo H. Jr	05/09/2011	00	Página 4 de 6

Título : Descreva o título do chamado

Ocorrência : Selecione na lista o tipo de ocorrência

Contrato: Selecione o contrato “**Nome da Empresa**”

Módulo: Selecione na lista a Unidade

Prioridade: Selecione na lista a Prioridade

Mensagem: Descreva detalhadamente na caixa de texto a solicitação ou problema, lembrando sempre de informar os seguintes pontos:

Descreva :

- Departamento
- Unidade
- Solicitante
- Telefone

Verificações possíveis

- Equipamento está ligado a rede elétrica,
- Sistema não abre em todas as máquinas,
- Envie imagens dos erros gerados,
- Impressão não sai em todas as máquinas,
- Justifique a necessidade de um novo equipamento.


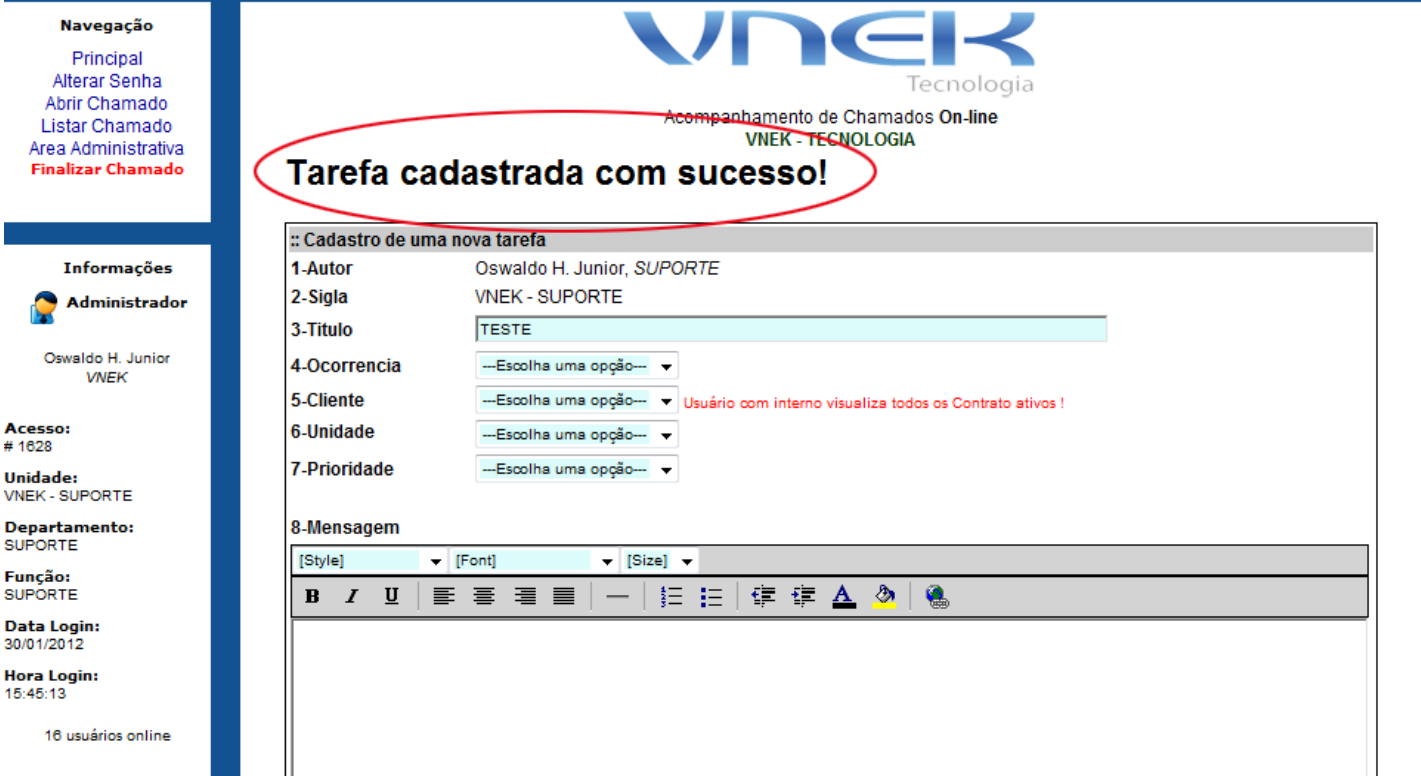
	Título: Manual para abertura de chamados				Código: PD
	Elaborado por	Aprovado por	Data de Emissão	Revisão	Página
	Elton P Assis	Oswaldo H. Jr	05/09/2011	00	Página 6 de 6

Figura de abertura de chamado com sucesso:



The screenshot shows the VNEK system interface. On the left is a navigation menu with options like 'Principal', 'Alterar Senha', 'Abrir Chamado', 'Listar Chamado', 'Area Administrativa', and 'Finalizar Chamado'. Below that is the user information section for 'Administrador' (Oswaldo H. Junior, VNEK). The main content area displays a message: 'Tarefa cadastrada com sucesso!' (Task registered successfully!), which is circled in red. Above this message is the VNEK logo and the text 'Acompanhamento de Chamados On-line VNEK - TECNOLOGIA'. Below the message is a form titled 'Cadastro de uma nova tarefa' (Register a new task) with fields for: 1-Autor (Oswaldo H. Junior, SUPORTE), 2-Sigla (VNEK - SUPORTE), 3-Titulo (TESTE), 4-Ocorrencia (dropdown), 5-Cliente (dropdown), 6-Unidade (dropdown), 7-Prioridade (dropdown), and 8-Mensagem (text area with a rich text editor toolbar). A red warning message is visible next to the client dropdown: 'Usuário com interno visualiza todos os Contrato ativos!'.

Em caso de dúvidas entre em contato com a central de suporte 11 4225-1234