

MANUAL DO USUÁRIO



TECJUMP

S O L U Ç Õ E S E M T I

A TECJUMP NÃO OFERECE QUAISQUER GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, NESTE DOCUMENTO.

A conformidade com todas as leis de direitos autorais aplicáveis é responsabilidade do usuário. Sem a limitação de direitos sob as leis de direitos autorais, nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida, armazenada ou introduzida em um sistema de recuperação ou transmitida de qualquer forma ou por qualquer meio (eletrônico, mecânico, fotocópia, gravação ou outro), para qualquer propósito, sem a permissão expressa por escrito da TECJUMP Informática.

A TECJUMP pode ter patentes, requisições para obtenção de patente, marcas comerciais, direitos autorais ou outros direitos de propriedade intelectual que abrangem o assunto deste documento. Exceto conforme expressamente estipulado em contratos escritos de licenciamento da TECJUMP, o fornecimento deste documento não dá a você nenhuma licença para essas patentes, marcas comerciais, direitos autorais ou qualquer outro tipo de propriedade intelectual.

As descrições dos produtos de outras empresas neste documento, se houver, são fornecidas apenas para sua conveniência. Qualquer referência desse tipo não deve ser considerada endosso ou suporte pela TECJUMP. A TECJUMP não pode garantir sua precisão e os produtos podem ser alterados ao longo do tempo. Além disso, as descrições são breves destaques para ajudar na compreensão, e não abordagens completas. Para obter descrições fidedignas desses produtos, consulte seus respectivos fabricantes.

© 2018 TECJUMP Informática. Todos os direitos reservados. Qualquer uso ou distribuição deste material sem a autorização expressa da TECJUMP Informática é estritamente proibido.

Os nomes de empresas e produtos reais aqui mencionados podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

SUMÁRIO

1. ABERTURA DE CHAMADOS	3
1.1. Sistema de Chamados (Portal do Solicitante)	3
▪ TECJUMP Tray Icon	3
▪ Diretamente do navegador	4
1.2. E-mail	5
1.3. Telefone	5
2. UTILIZANDO O SISTEMA DE CHAMADOS	5
2.1. Primeiro login	5
2.2. Abrir chamado	7
2.3. Visualizar chamados	8
2.4. Interação Cliente X Chamados	8
▪ Chamado “Aguardando Cliente”	8
▪ Visualizar acompanhamentos	9
▪ Registro de acompanhamento	10
3. CONFIDENCIALIDADE	12

1. ABERTURA DE CHAMADOS

Para abertura de chamados técnicos o cliente dispõe de 3 maneiras diferentes:

- Portal do Solicitante (Sistema de Chamados)
- E-mail
- Telefone

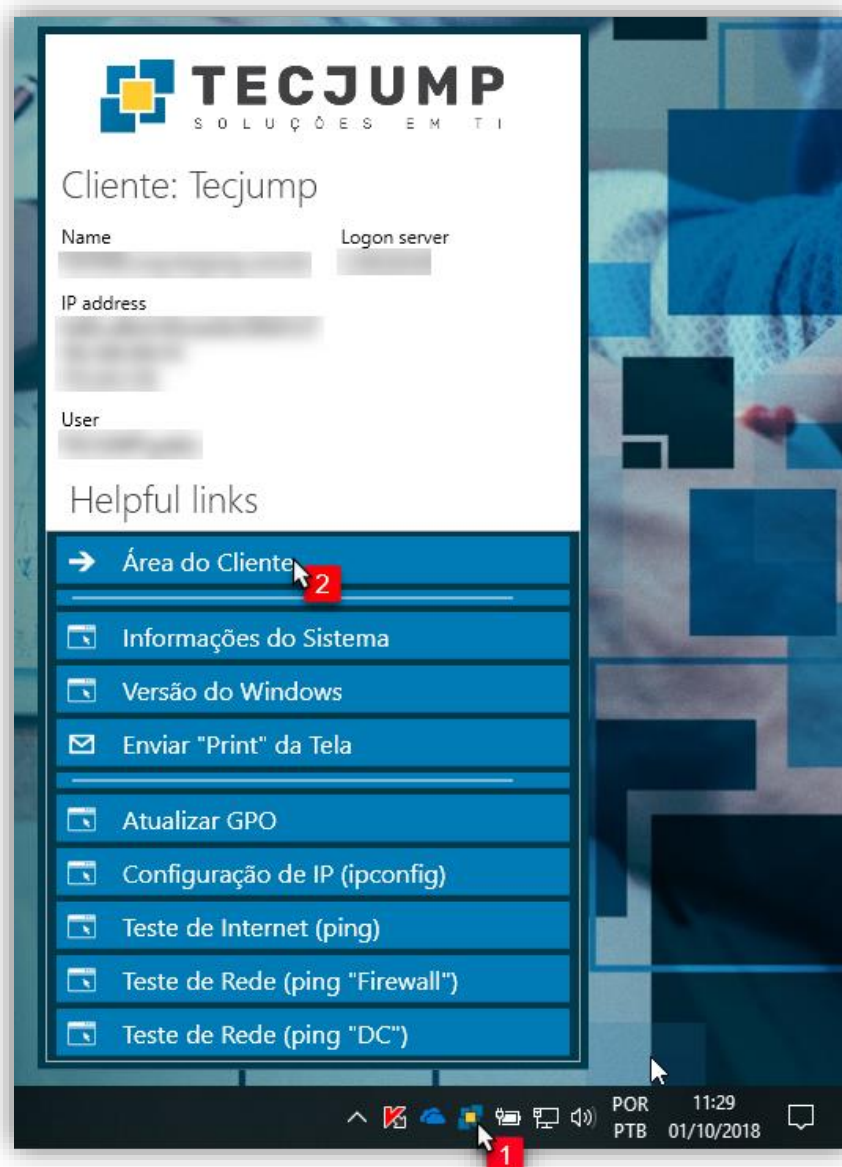
1.1. Sistema de Chamados (Portal do Solicitante)

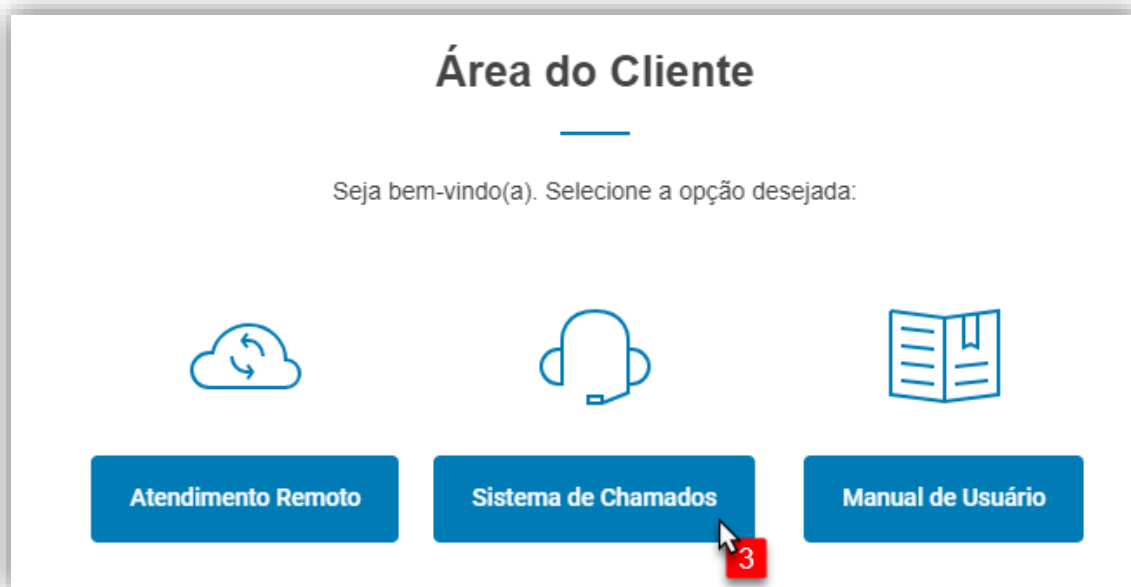
Para esse tipo de acesso, pode ser utilizado um atalho pelo próprio computador, o *Tray Icon* da Tecjump, ou digitando manualmente no navegador da internet.

- **TECJUMP Tray Icon**

Pensando em facilitar a interação do cliente com a Equipe de Suporte da Tecjump, disponibilizamos nas estações de trabalho um ícone na barra de tarefas com itens personalizados, que dentre outras opções está **Área do Cliente**, clicando nele o usuário é redirecionado ao Hub do cliente, clique em **Sistema de Chamados**.

- Caso não possua o "Tray Icon" em seu computador, contate-nos.



Área do Cliente -> Sistema de Chamados:

Caso o ícone não esteja sendo exibido na barra de tarefas, clique na “seta para cima” e verifique se está entre os ícones ocultos. Para fixá-lo na barra, basta arrastá-lo para baixo.



- **Diretamente do navegador**

Caso preferir ou ainda não possua o *Tray Icon* instalado no computador, o endereço abaixo pode ser digitado manualmente no navegador da internet (sistema homologado para Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome).

Endereço de acesso: <http://solicitante.tecjump.com.br>

1.2. E-mail

O e-mail enviado com o pedido de abertura de chamado técnico será recebido pela equipe de suporte, filtrado e um novo chamado é aberto. De acordo com a ANS (Acordo de Nível de Serviço) do atendimento e a prioridade, o chamado é iniciado e o cliente recebe retorno quanto ao início.

1.3. Telefone

A ligação é recebida pela equipe de suporte, filtrada e um novo chamado é aberto. De acordo com a ANS (Acordo de Nível de Serviço) do atendimento e a prioridade, o chamado é iniciado e o cliente recebe retorno quanto ao início.

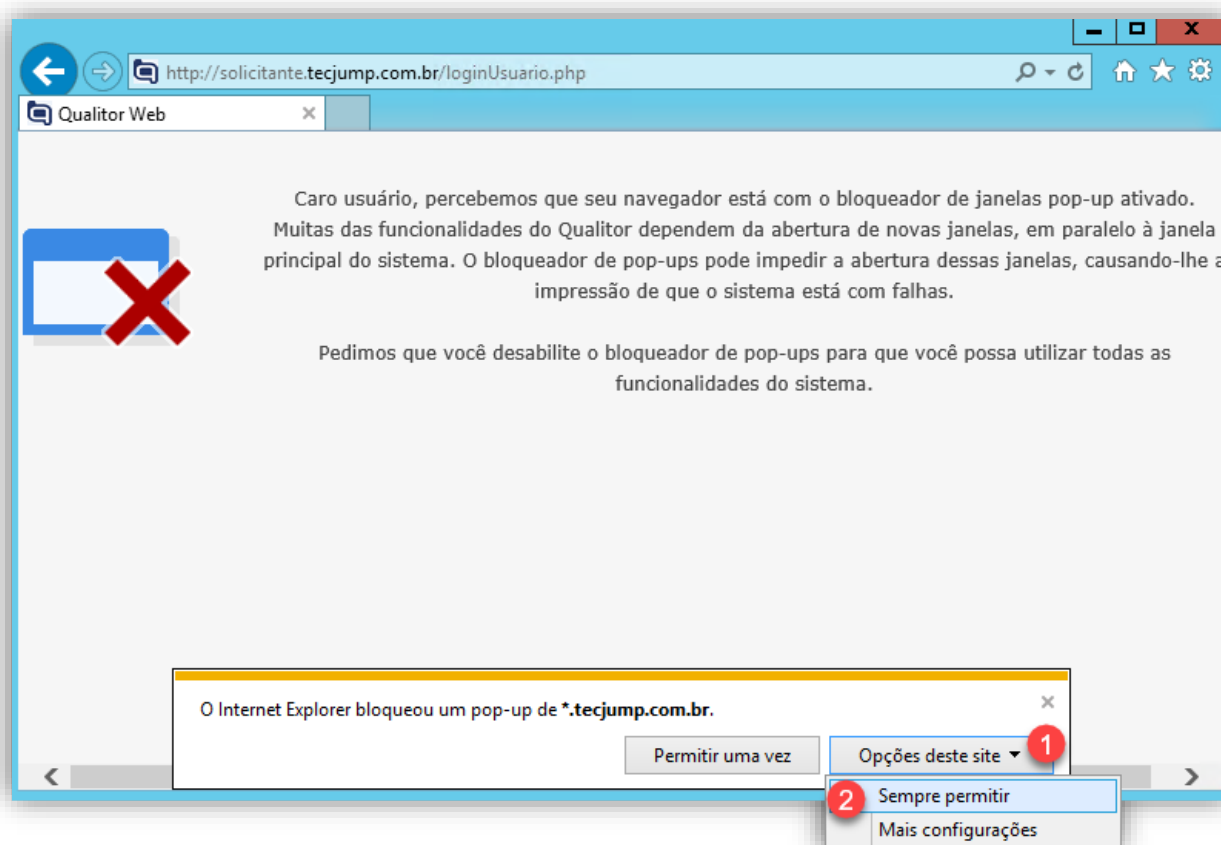
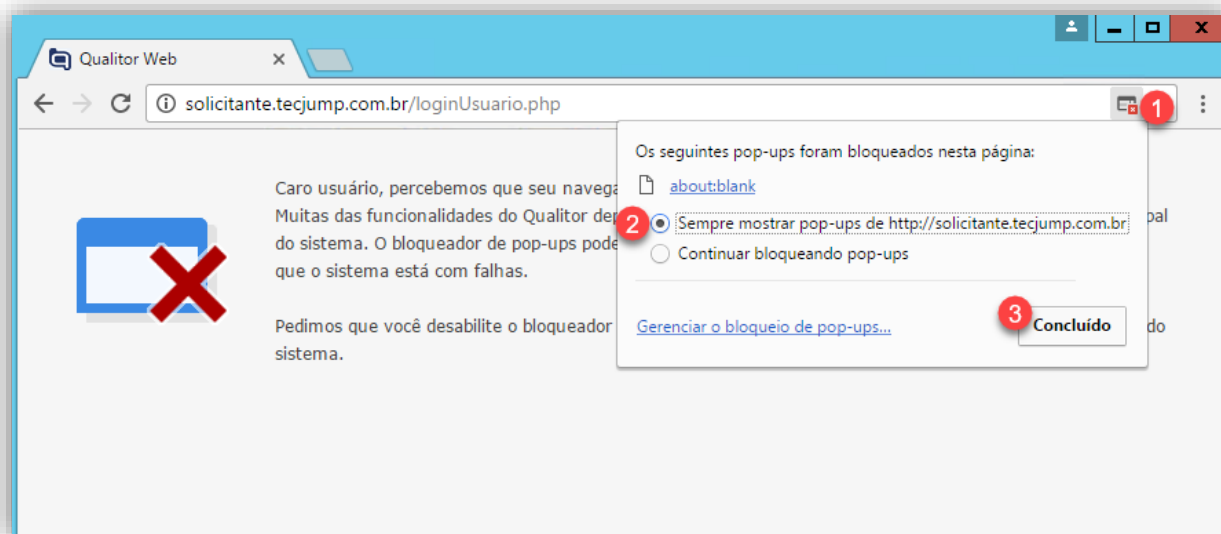
2. UTILIZANDO O SISTEMA DE CHAMADOS

2.1. Primeiro login

Na tela de acesso ao sistema de chamados, preencha o campo **Usuário** com a sua conta de e-mail seguido de sua senha. Caso tenha esquecido ou ainda não possua uma senha, basta clicar em **“Esqueci minha senha”**, em seguida você receberá uma nova no seu e-mail.



ATENÇÃO: É necessário que o pop-up seja permitido para esse endereço. Veja abaixo como permitir.



2.2. Abrir chamado

Para abrir um novo chamado, vá em **Serviços** e utilize uma das opções abaixo.

1. REQUISIÇÃO DE SERVIÇO

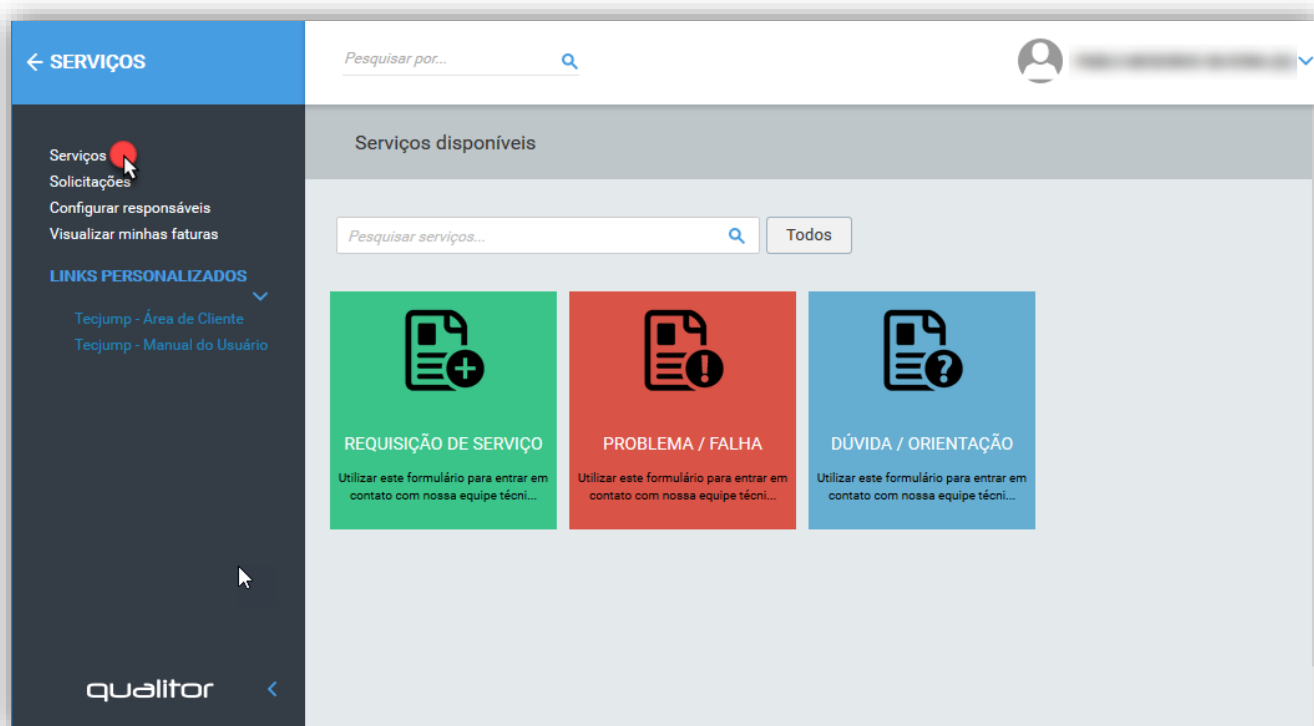
Utilizar este formulário para entrar em contato com nossa equipe técnica, com o objetivo de solicitar um novo serviço de acordo com a sua necessidade.

2. PROBLEMA / FALHA

Utilizar este formulário para entrar em contato com nossa equipe técnica, com o objetivo de informar o problema ou falha que está ocorrendo contigo ou com um grupo de pessoas.

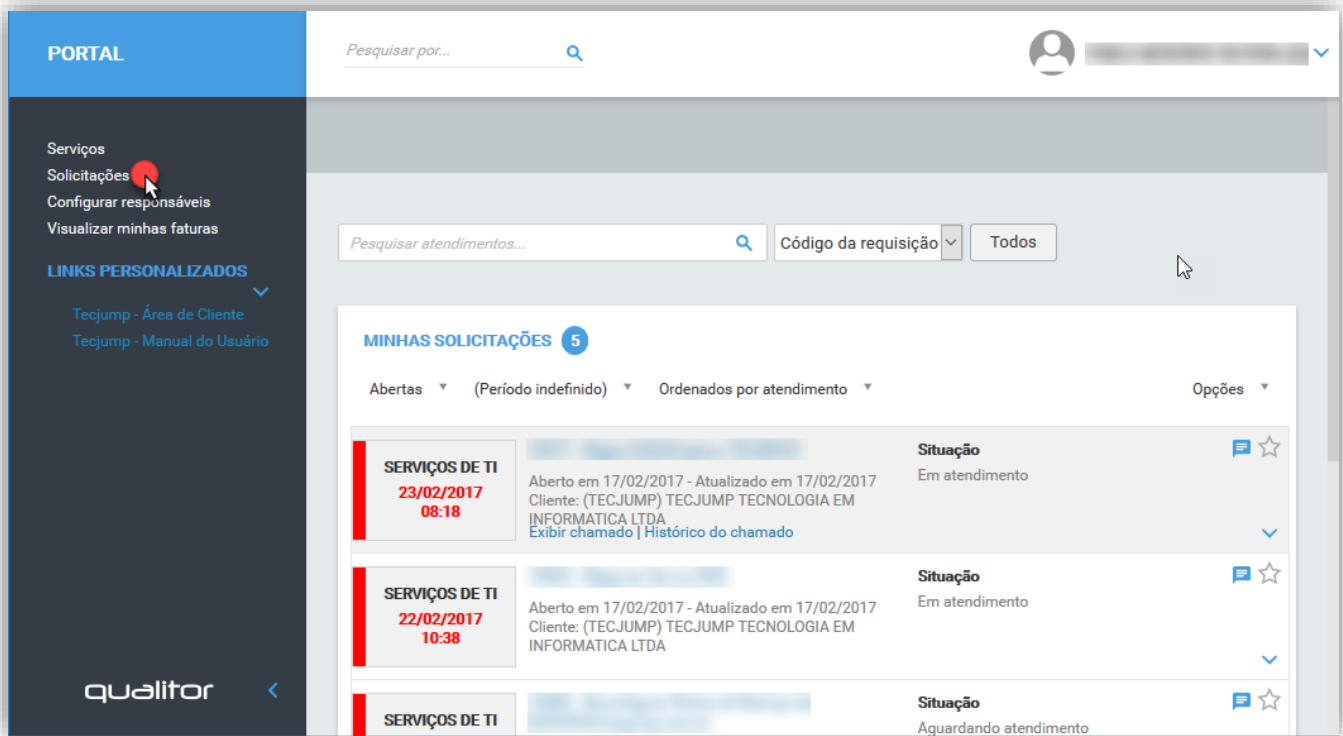
3. DÚVIDA / ORIENTAÇÃO

Utilizar este formulário para entrar em contato com nossa equipe técnica, com o objetivo de sanar dúvidas ou solicitar orientações quanto a sua necessidade.



2.3. Visualizar chamados

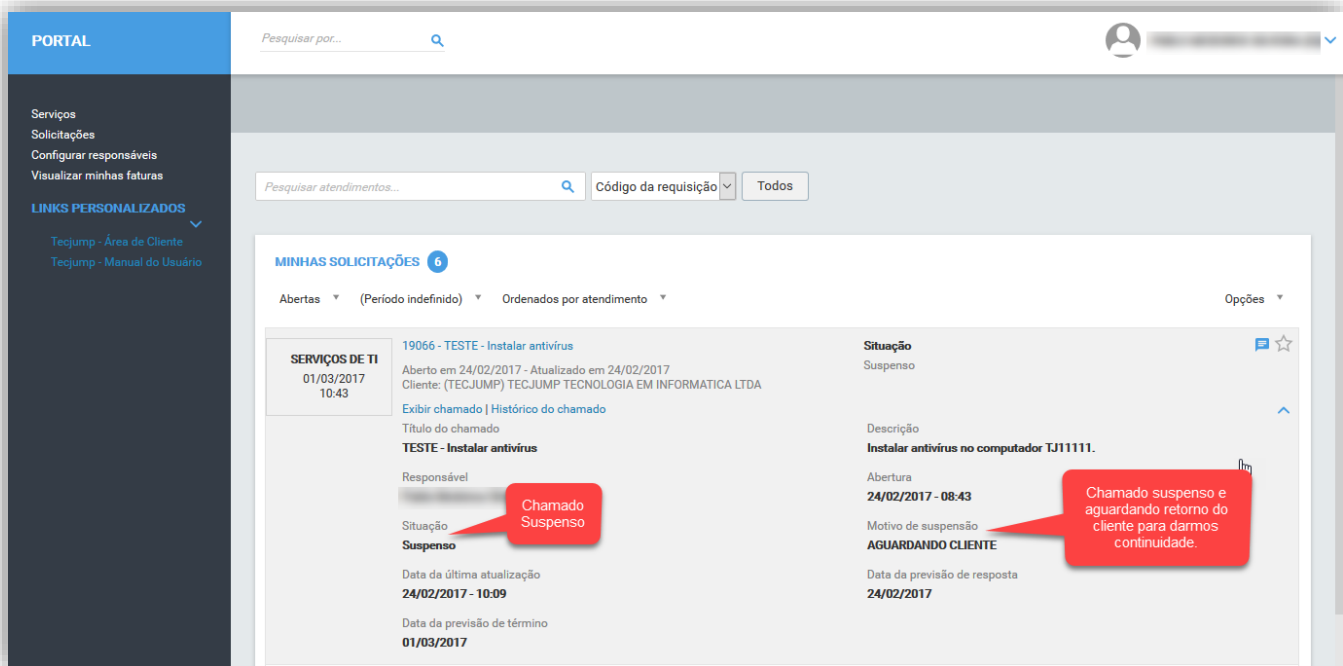
Para visualizar seus chamados, clique em **Solicitações**. Utilizar dos filtros disponíveis.



2.4. Interação Cliente X Chamados

- Chamado “Aguardando Cliente”

Quando um Atendente suspende um chamado com motivo “Aguardando Cliente”, é emitido um alerta no sistema e também enviado um **e-mail** ao solicitante com as devidas informações.



E-mail recebido:

Acesso ao chamado

Informações do chamado :

Chamado : 17800
 Cliente :
 Contato :
 Equipamento :
 Situação : Suspenso
 : AGUARDANDO CLIENTE
 Responsável :
 Abertura : 03/11/2016 - 14:14
 Data de término : -
 Horas trabalhadas : 00:00
 Título do chamado : REQUISICÃO DE SERVIÇO
 Descrição : Atualizar antivírus no computador TJ00000.

Lista de atividades :

Data	Operador	Duração	Acompanhamento
------	----------	---------	----------------

▪ **Visualizar acompanhamentos**

Para visualizar os acompanhamentos (atividades realizadas) registrados no chamado, basta clicar no ícone **Histórico do chamado**. Na tela seguinte, será exibido

PORTAL

Pesquisar por...

Serviços
 Solicitações
 Configurar responsáveis
 Visualizar minhas faturas

LINKS PERSONALIZADOS

Tecjump - Área de Cliente
 Tecjump - Manual do Usuário

Pesquisar atendimentos... Código da requisição Todos

MINHAS SOLICITAÇÕES 6

Abertas (Período indefinido) Ordenados por atendimento Opções

SERVIÇOS DE TI
 01/03/2017
 10:43

19066 - TESTE - Instalar antivírus
 Aberto em 24/02/2017 - Atualizado em 24/02/2017
 Cliente: (TECJUMP) TECJUMP TECNOLOGIA EM INFORMATICA LTDA
 Exibir chamado **Histórico do chamado**

Situação
 Aguardando atendimento

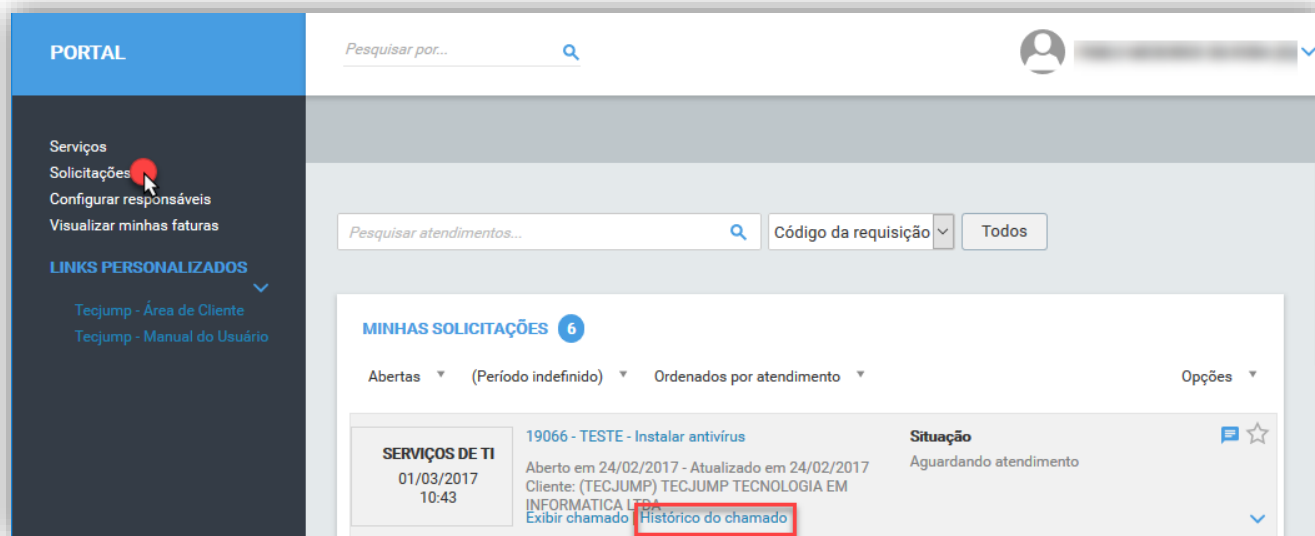
HISTÓRICO DO CHAMADO

Data	Operador	Duração	Acompanhamento
24/02/2017 - 08:52		00:15	Antivírus instalado com sucesso no computador informado.

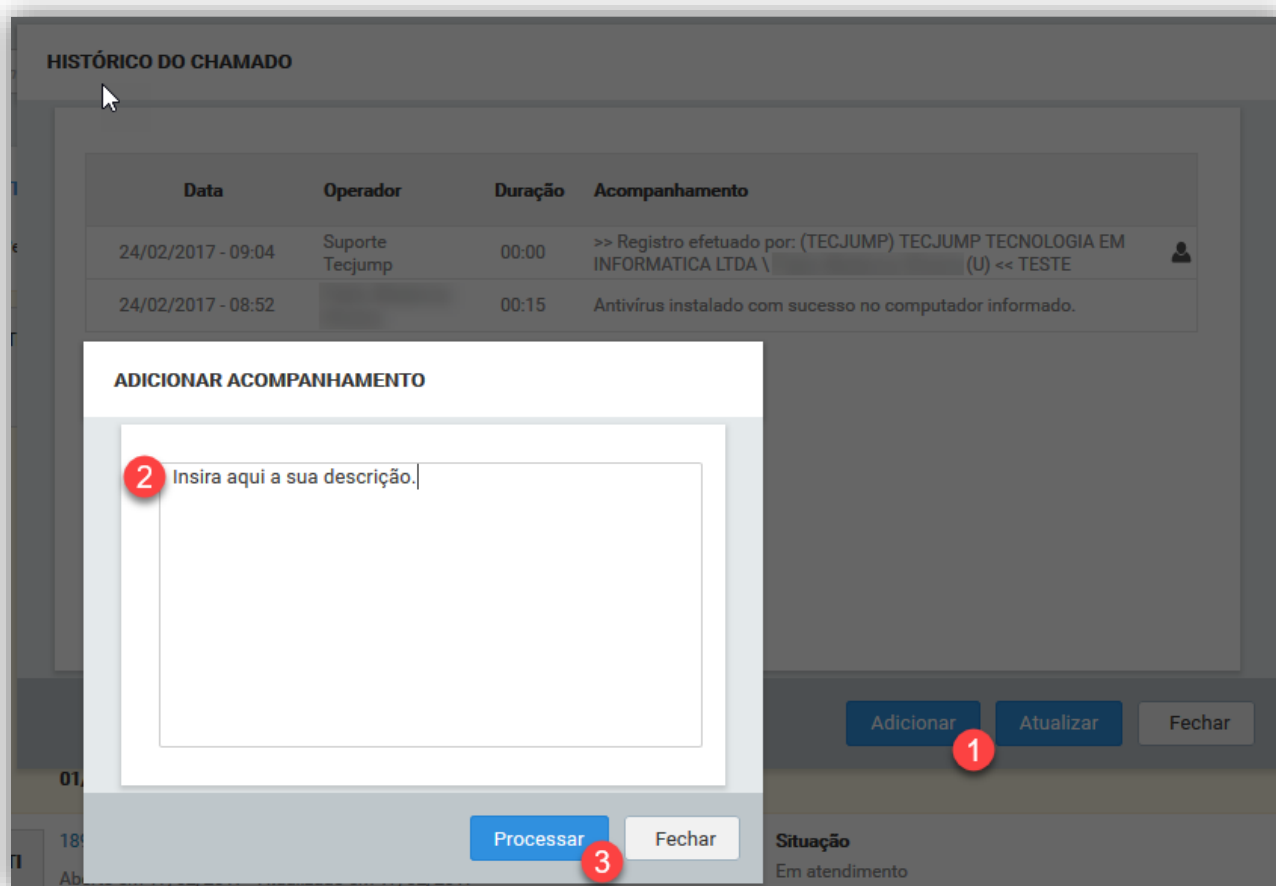
Adicionar Atualizar Fechar

▪ **Registro de acompanhamento**

Para registrar um novo acompanhamento, clique em **Histórico do Chamado**.



Na tela seguinte, clique em **Adicionar**, insira a **descrição** e clique em **Processar**.



Depois de registrado o acompanhamento, seu chamado será reativado (**status: Em atendimento**) e retornará à Equipe para continuidade ao atendimento.

HISTÓRICO DO CHAMADO

Data	Operador	Duração	Acompanhamento
24/02/2017 - 10:40	Suporte Tecjump	00:00	>> Chamado reativado << Chamado Reativado
24/02/2017 - 10:40	Suporte Tecjump	00:00	>> Registro efetuado por: (TECJUMP) TECJUMP TECNOLOGIA EM INFORMATICA LTDA \ (U) << Insira aqui a sua descrição.
24/02/2017 - 09:04	Suporte Tecjump	00:00	>> Registro efetuado por: (TECJUMP) TECJUMP TECNOLOGIA EM INFORMATICA LTDA \ (U) << TESTE
24/02/2017 - 08:52	Pablo Medeiros Silveira	00:15	Antivírus instalado com sucesso no computador informado.

Adicionar Atualizar Fechar

MINHAS SOLICITAÇÕES 6

Abertas (Período indefinido) Ordenados por atendimento Opções

<p>SERVIÇOS DE TI 01/03/2017 11:14</p>	<p>19066 - TESTE - Instalar antivírus</p> <p>Aberto em 24/02/2017 - Atualizado em 24/02/2017 Cliente: (TECJUMP) TECJUMP TECNOLOGIA EM INFORMATICA LTDA</p> <p>Exibir chamado Histórico do chamado</p>	<p>Situação Em atendimento</p>	<p>Opções</p>
---	--	---	---------------

3. CONFIDENCIALIDADE

Este manual reserva-se ao uso exclusivo do destinatário e nenhuma responsabilidade será assumida perante terceiros no que se refere à sua utilização, sejam quais forem as circunstâncias.

Finalizando, notificamos V. Sas. que, de acordo com nossas práticas normais, este manual não poderá ser incluído em qualquer documento, circular ou declaração, em parte, por inteiro ou em qualquer referência, nem ser publicado sem o nosso consentimento por escrito quanto à forma ou contexto em que possa aparecer.