



## Sistema de Chamados Protega

Data de  
elaboração:  
21/07/2011

Número: PO TEC 021 v0

Elaborado por: Aline Christina da Rosa

Data de revisão:

Revisado por:

Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto

# SISTEMA DE CHAMADOS

## Guia de Utilização



## Sistema de Chamados Protega

Data de  
elaboração:  
21/07/2011

Número: PO TEC 021 v0

Elaborado por: Aline Christina da Rosa


Data de revisão:

Revisado por:

Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto

## SUMÁRIO


<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. REALIZANDO ACESSO AO SISTEMA DE CHAMADOS .....</b>	<b>4</b>
2.1 DETALHES DA PÁGINA INICIAL .....	5
<b>3. ABERTURA DE CHAMADO .....</b>	<b>6</b>
3.1 DESTACANDO CAMPOS DO FORMULÁRIO .....	6
3.2 CAMPOS OBRIGATÓRIOS:.....	7
3.3 CAMPOS NÃO OBRIGATÓRIOS: .....	10
3.4 ADICIONANDO UM ANEXO AO CHAMADO .....	11
<b>4. ACOMPANHAMENTO DO CHAMADO.....</b>	<b>12</b>
4.1 DESTACANDO CAMPOS DO CHAMADO .....	13
4.2 ACOMPANHANDO RESPOSTAS E RESPONDENDO AO CHAMADO.....	14
4.3 ENTENDENDO O ESTADO DO CHAMADO .....	15
4.4 REALIZANDO IMPRESSÃO DO CHAMADO.....	16
<b>5. PERGUNTAS FREQUENTES .....</b>	<b>17</b>
5.1 COMO ALTERAR MINHA SENHA DE ACESSO? .....	17
5.2 ESQUECI MINHA SENHA DE ACESSO, O QUE FAÇO? .....	17
5.3 GOSTARIA DE ALTERAR MINHAS INFORMAÇÕES DE CADASTRO, COMO FAÇO? .....	18
5.4 QUAL BROWSER É MELHOR PARA UTILIZAR O SISTEMA DE CHAMADOS?.....	18
5.5 COMO FILTRAR OS MEUS CHAMADOS? .....	18
<b>6. DÚVIDAS E SUGESTÕES.....</b>	<b>19</b>

	<p align="center"><b>Sistema de Chamados Protega</b></p>	Data de elaboração: 21/07/2011	Número: PO TEC 021 v0
		Elaborado por: Aline Christina da Rosa	
Data de revisão:	Revisado por:	Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto	

## 1. INTRODUÇÃO

O sistema de chamados desempenha um papel importante na prestação de serviços, sendo muitas vezes o primeiro contato que o cliente tem com a Protega quando alguma de suas soluções não funciona como esperado.

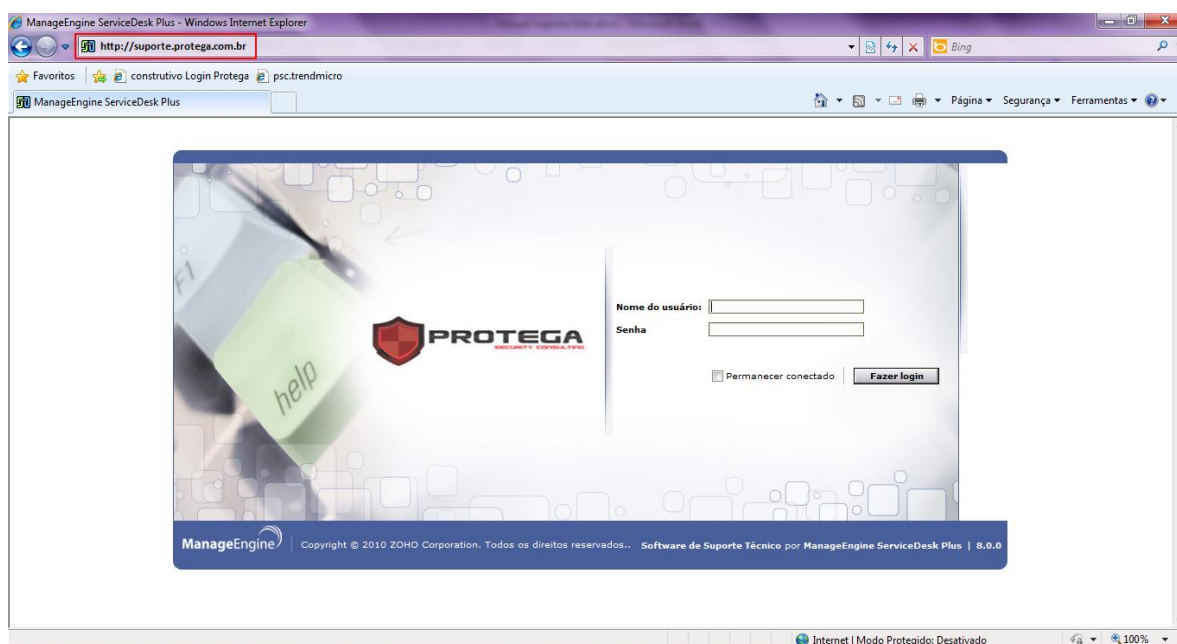
Para garantir a qualidade na prestação deste serviço, o Service Desk da ManageEngine foi o escolhido para fornecer uma estrutura completa para abertura e acompanhamento de chamados aos clientes da Protega.

	<b>Sistema de Chamados Protega</b>	Data de elaboração: 21/07/2011	Número: PO TEC 021 v0
		Elaborado por: Aline Christina da Rosa	
Data de revisão:	Revisado por:	Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto	

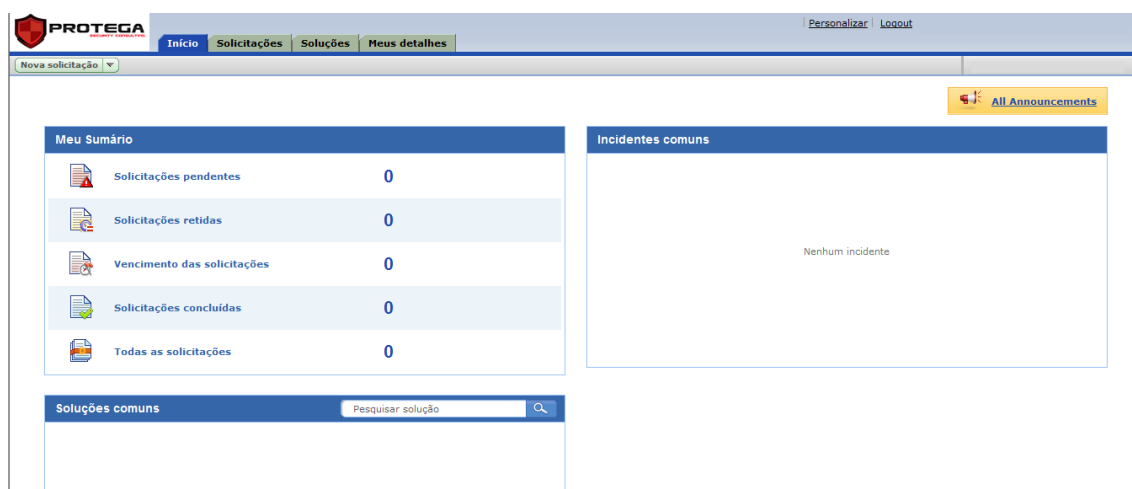
## 2. REALIZANDO ACESSO AO SISTEMA DE CHAMADOS


O Sistema de Chamados deve ser acessado através do seguinte endereço:

<http://suporte.protega.com.br>, conforme mostrado abaixo:



Ao acessar o endereço, será aberta a tela de conexão do Sistema de Chamados, onde será necessário que digite o seu nome de usuário e sua senha de acesso. Após a confirmação dos dados, a tela inicial apresentada no acesso ao Sistema de Chamados tem o seguinte aspecto:



	<p align="center"><b>Sistema de Chamados Protega</b></p>	Data de elaboração: 21/07/2011	Número: PO TEC 021 v0
		Elaborado por: Aline Christina da Rosa	
Data de revisão:	Revisado por:	Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto	

## 2.1 Detalhes da página inicial


**Menu Principal:** Botões com as ações que podem ser realizadas no Sistema de Chamados;

**Meu Sumário:** Filtro de solicitações;

**Incidentes Comuns:** Solicitações de incidentes que mais foram abertos;

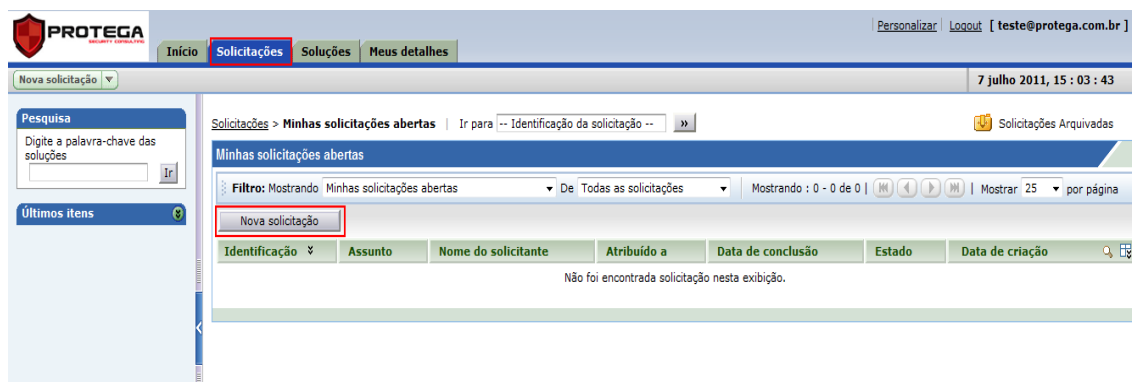
**Soluções Comuns:** Soluções que mais foram utilizadas;

**All Announcements:** Ao acessar a página inicial do Sistema de Chamados, nesta opção será possível visualizar notícias e avisos disponibilizados pela Protega aos seus clientes.

	<b>Sistema de Chamados Protega</b>	Data de elaboração: 21/07/2011	Número: PO TEC 021 v0
		Elaborado por: Aline Christina da Rosa	
Data de revisão:	Revisado por:	Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto	

### 3. ABERTURA DE CHAMADO

Para abrir um novo chamado, clique em Solicitações e após clique em Nova solicitação conforme mostrado na tela abaixo:



O formulário de chamado será apresentado, todos os campos que são destacados por um asterisco em vermelho (\*) não podem ficar em branco, os mesmos são obrigatórios. Os dados de informações do solicitante são automaticamente preenchidos. Ao terminar o preenchimento do formulário é necessário clicar em Adicionar Solicitação para que o chamado seja aberto.

#### 3.1 Destacando campos do formulário

##### 3.1.1 Detalhes do Solicitante:


Solicitações > Nova solicitação

Nova solicitação

**Detalhes do solicitante**

Nome *	Protega Security Consulting	Identificação da estação de trabalho	Não existem estações de trabalho disponíveis
Número do contato	(19) 3239-0958	Departamento	Protega Security Consulting
Cargo	Tecnologia		

Estes campos são preenchidos automaticamente.

	<p align="center"><b>Sistema de Chamados Protega</b></p>	Data de elaboração: 21/07/2011	Número: PO TEC 021 v0
		Elaborado por: Aline Christina da Rosa	
Data de revisão:	Revisado por:	Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto	

### 3.2 Campos Obrigatórios:

#### 3.2.1 Categoria

Categoria \*

- -- Selecione -- Categoria --
- Soluções CA
- Soluções Cisco
- Soluções Microsoft
- Soluções Trend Micro

Na opção categoria, deve-se escolher a solução onde se gerou a necessidade da abertura do chamado.

#### 3.2.2 Subcategoria

Subcategoria \*

- -- Selecione -- Subcategoria --
- Análise - Produto
- Incidente - Produto
- Informação - Produto

Ao escolher a categoria do chamado, o campo subcategoria é ativado, neste caso deve-se escolher uma das três opções, seguindo a seguinte ideia:

**Análise – Produto:** Deve ser escolhida em caso de solicitações de configuração e nova instalação de produto.


**Incidente – Produto:** Deve ser escolhida em caso de dificuldades ou problemas sobre o produto.

**Informação – Produto:** Deve ser escolhida em caso de dúvidas sobre o produto.

#### 3.2.3 Item

Item \*

O Item será ativado de acordo com a categoria que foi escolhida, por exemplo, no caso de escolher Informações sobre soluções Trend Micro, no item irão aparecer todos os produtos comercializados hoje pela Trend Micro, sendo necessário que escolha aquele no qual existe a sua necessidade.

	<b>Sistema de Chamados Protega</b>	Data de elaboração: 21/07/2011	Número: PO TEC 021 v0
		Elaborado por: Aline Christina da Rosa	
Data de revisão:	Revisado por:	Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto	

### 3.2.4 Tipos de Problemas

Tipos de Problemas \*

-- -- Selecione -- Tipos de Problemas --

-- -- Selecione -- Tipos de Problemas --

Desempenho

Instalação e implementação

Outros - especificar no campo Assunto

Problemas de escaneamento

Problemas de incompatibilidade com outros softwares

Em tipos de problema, deve-se escolher a dificuldade encontrada com o produto.

### 3.2.5 Urgência

Urgência \*

-- -- Selecione -- Urgência --

-- -- Selecione -- Urgência --

Alto

Baixo

Normal

Selecione nesta opção, a urgência do chamado, lembrando que esta escolha impactará na prioridade do atendimento.

### 3.2.6 Impacto

Impacto \*

-- -- Selecione -- Impacto --

-- -- Selecione -- Impacto --

Afeta toda empresa

Afeta um grupo de pessoas/máquinas


Afeta uma pessoa/máquina

Selecione em Impacto a situação atual de seu ambiente mediante ao problema existente para abertura do chamado. Esta escolha impactará na prioridade do atendimento. Caso deseje adicionar maiores detalhes que irão ajudar no entendimento do chamado utilize o campo "Detalhes do Impacto".

### 3.2.7 Assunto

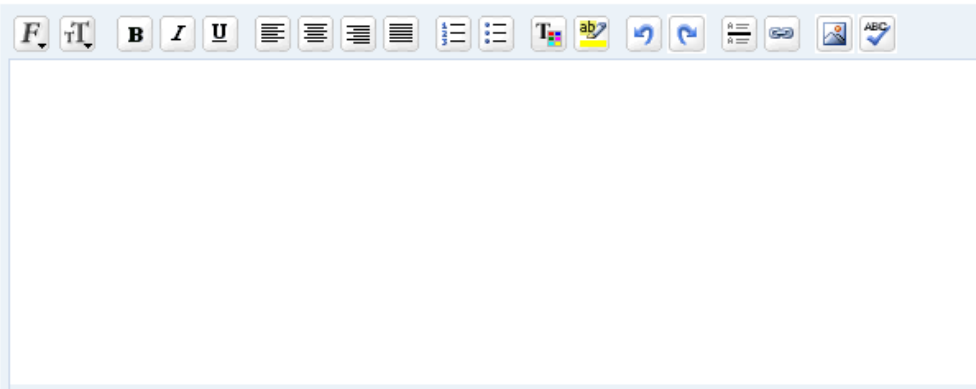
Assunto \*

Adicione um assunto para o chamado que esta sendo aberto. Resuma em poucas palavras o motivo da solicitação.

	<p align="center"><b>Sistema de Chamados Protega</b></p>	Data de elaboração: 21/07/2011	Número: PO TEC 021 v0
		Elaborado por: Aline Christina da Rosa	
Data de revisão:	Revisado por:	Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto	

### 3.2.8 Descrição

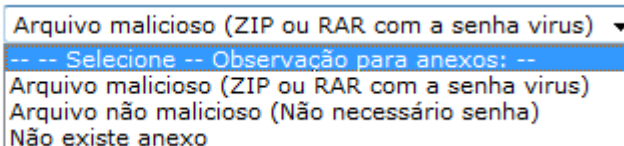
Descrição \*



Adicione detalhadamente no campo Descrição, informações sobre o motivo pelo qual o chamado esta sendo aberto.

### 3.2.9 Observação para anexos

Observação para anexos:



Selecione a opção de anexo, seguindo a explicação abaixo:

**Arquivo malicioso** – Selecione esta opção para informar que o arquivo anexado se trata de uma amostra de arquivo malicioso. Lembrando que todas as amostras devem ser compactadas com a senha “vírus”.

**Arquivo não malicioso** – Selecione esta opção para informar que o arquivo anexado não se trata de uma amostra de arquivo malicioso, podendo ser relatórios, telas de exemplo e etc. Não existe necessidade de compactar o arquivo com senha neste caso.

**Não existe anexo** – Selecione esta opção para informar que o chamado não possui nenhum arquivo anexado.



## Sistema de Chamados Protega

Data de  
elaboração:  
21/07/2011

Número: PO TEC 021 v0

Elaborado por: Aline Christina da Rosa

Data de revisão:

Revisado por:

Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto

### 3.3 Campos não obrigatórios:

#### 3.3.1 Servidor

Sistema Operacional

Descrição de Hardware do Servidor

Faça a descrição nestes campos do Servidor onde esta instalada a solução, informando o sistema operacional e as informações do hardware. Apesar de não ser um campo obrigatório este preenchimento irá ajudar no processo de atendimento do chamado.

#### 3.3.2 Proxy

Utiliza Proxy?

Qual Proxy?


Informe se sua rede utiliza Proxy para navegação, em "Qual Proxy" informe o fabricante, o IP e a porta de configuração.

#### 3.3.3 Firewall

Utiliza Firewall?

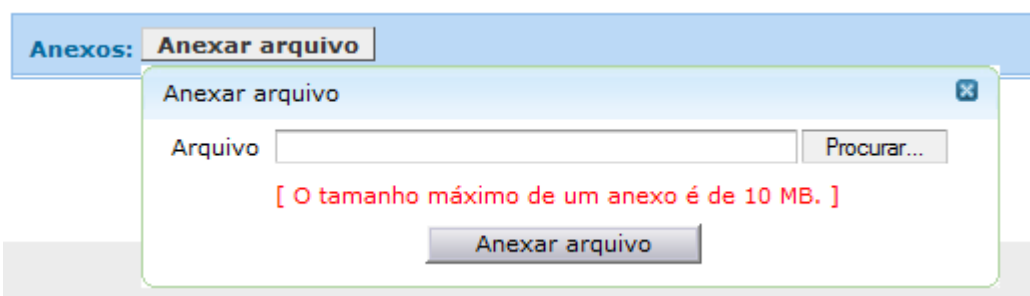
Qual Firewall?

Informe se sua rede utiliza Firewall, em "Qual Firewall" informe qual é o fabricante e a maneira como ele esta configurado em sua rede.


	<b>Sistema de Chamados Protega</b>	Data de elaboração: 21/07/2011	Número: PO TEC 021 v0
		Elaborado por: Aline Christina da Rosa	
Data de revisão:	Revisado por:	Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto	

### 3.4 Adicionando um Anexo ao chamado

Para adicionar um anexo ao chamado, clique em Anexar Arquivo no formulário de abertura de chamado. A seguinte tela lhe será apresentada:



Clique em Procurar para encontrar o arquivo no qual deseja anexar. Lembrando que o tamanho máximo aceito é de 10 MB. Para finalizar clique em Anexar Arquivo e aguarde até a conclusão do upload do arquivo. Ao finalizar, a tela do formulário ficará da seguinte maneira:

Anexos: Anexar arquivo	
Arquivo	Tamanho
 Protega Security Consulting.xls	28 KB

Caso queira excluir o anexo, basta clicar no (X) localizado ao lado do arquivo anexado.



## Sistema de Chamados Protega

Data de  
elaboração:  
21/07/2011

Número: PO TEC 021 v0

Elaborado por: Aline Christina da Rosa

Data de revisão:

Revisado por:

Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto

#### 4. ACOMPANHAMENTO DO CHAMADO

O acompanhamento dos chamados abertos deve ser feito através da aba Solicitações, a apresentação de tela será alterada de modo a exibir os chamados que estão pendentes, onde é possível fazer filtros de situações dos chamados e também acessar os mesmos. Veja na tela a seguir:

Solicitações > **Minhas solicitações abertas** | Ir para -- Identificação da solicitação -- >> Solicitações Arquivadas

**Minhas solicitações abertas**

Filtro: Mostrando Minhas solicitações abertas De Todas as solicitações Mostrando : 1 - 1 de 1 | Mostrar 25 por página

Nova solicitação

Identificação	Assunto	Nome do solicitante	Atribuído a	Data de conclusão	Estado	Data de criação
123	<a href="#">Manual de Instalação</a>	Protega Security Consu ...	Não atribuído	Aug 3, 2011 02:50 PM	Aberto	Jul 13, 2011 02:50 PM

**Filtro:** Fica disponível a opção de fazer filtros de situações de chamados;

**Identificação:** Corresponde ao número do chamado aberto;

**Assunto:** Corresponde ao assunto com o qual o chamado foi aberto;


**Nome do Solicitante:** Corresponde ao nome da pessoa que criou o chamado;

**Atribuído a:** Corresponde ao nome do técnico que esta cuidando do chamado;

**Data de Conclusão:** Previsão de conclusão do chamado;

**Estado:** Corresponde ao status do chamado;

**Data de Criação:** Data em que o chamado foi aberto.

	<b>Sistema de Chamados Protega</b>	Data de elaboração: 21/07/2011	Número: PO TEC 021 v0
		Elaborado por: Aline Christina da Rosa	
Data de revisão:	Revisado por:	Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto	

## 4.1 Destacando campos do Chamado

Clicando sobre um chamado, será possível visualizar informações correspondentes ao mesmo.

### 4.1.1 Solicitação

Solicitações > Exibir solicitação

Manual de Instalação
Ações
Responder

Identificação da solicitação : 123 Estado : **Aberto**  
Prioridade : **Baixo**

Solicitação
Resolução
Histórico

Solicitado por **Protega Security Consulting** em Jul 13, 2011 02:50 PM Data de vencimento : Aug 3, 2011 02:50 PM

**Assunto**  
Manual de Instalação

**Descrição** Comentários

Boa tarde Suporte,  
Gostaria de receber o manual de instalação do OfficeScan 10.5.  
Desde já agradeço,  
Atenciosamente,  
Protega.

As informações preenchidas na abertura do chamado são apresentadas.

O solicitante pode adicionar mais informações ao chamado, mesmo que ele ainda não tenha sido atribuído a um técnico, clicando na opção Responder.

### 4.1.2 Resolução

Solicitações > Exibir solicitação

Manual de Instalação
Ações
Responder

Identificação da solicitação : 123 Estado : **Aberto**  
Prioridade : **Baixo**

Solicitação
Resolução
Histórico

Nenhuma resolução disponível

Quando o chamado estiver finalizado, o solicitante poderá acompanhar qual foi o procedimento para resolução do problema, clicando na opção Resolução do chamado.



## Sistema de Chamados Protega

Data de  
elaboração:  
21/07/2011

Número: PO TEC 021 v0

Elaborado por: Aline Christina da Rosa

Data de revisão:

Revisado por:

Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto

### 4.1.3 Histórico

Manual de Instalação  
Identificação da solicitação : 123

Estado : **Em análise**  
Prioridade : **Baixo**

Solicitação | Resolução | **Histórico**

**Histórico da solicitação**

Criado by Protega Security Consulting on Jul 13, 2011 02:50 PM  
Operação : CREATE , Executada por : Protega Security Consulting

Atualizado by on Jul 14, 2011 02:15 PM  
Solicitação atualizada por :  
Técnico alterado de Nenhum para  
Hora de atribuição do técnico alterado de Jul 13, 2011 02:50 PM para Jul 14, 2011 02:15 PM  
ISREAD alterado de false para true

Atualizado by on Jul 14, 2011 02:15 PM  
Solicitação atualizada por :  
Modo alterado de Nenhum para Suporte Web

Atualizado by on Jul 14, 2011 02:15 PM  
Solicitação atualizada por :  
Nível alterado de Nenhum para Caso 1 - Informação

Atualizado by Jul 14, 2011 02:15 PM  
Solicitação atualizada por :  
Estado alterado de Aberto para Em análise

O histórico do chamado será armazenado nesta aba, a criação do mesmo e todas as alterações efetuadas pelo solicitante e pelo técnico responsável pelo chamado serão armazenadas e consultadas nesta aba.

### 4.2 Acompanhando Respostas e Respondendo ao chamado


Clicando sobre um chamado, sempre que o mesmo for respondido por um técnico da Protega, será possível verificar em Comentários do Solicitante, assim como é mostrado na tela a seguir:


Comentários do solicitante

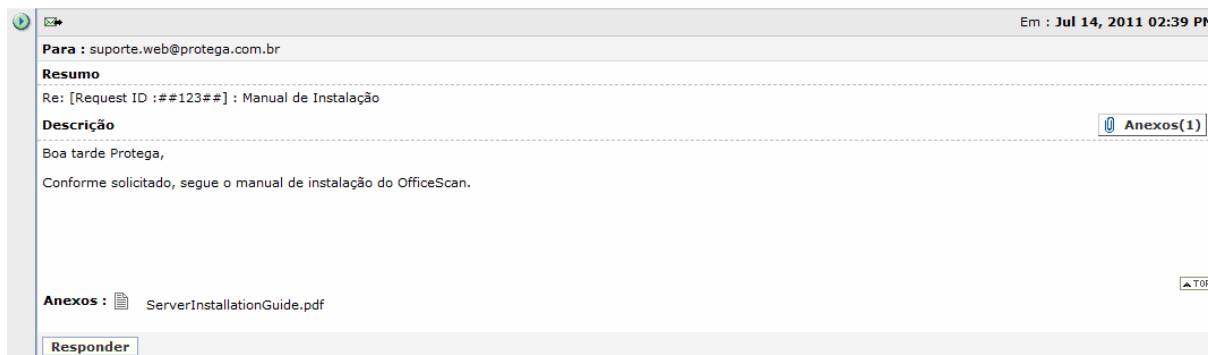
De : System	Em : Jul 13, 2011 02:50 PM
De : System	Em : Jul 14, 2011 02:15 PM
De : System	Em : Jul 14, 2011 02:15 PM
De : System	Em : Jul 14, 2011 02:15 PM
De : System	Em : Jul 14, 2011 02:15 PM
De : System	Em : Jul 14, 2011 02:15 PM
De : Técnico da Protega	Em : Jul 14, 2011 02:39 PM

As respostas nomeadas como System, são notificações enviadas pelo sistema, as mesmas são recebidas no chamado e no e-mail do solicitante, estas notificações são enviadas sempre que o chamado for aberto e atualizado.

Nesta opção também é possível analisar as respostas encaminhadas por um técnico da Protega que esteja cuidando do chamado, estas respostas sempre aparecem com o nome do técnico em questão.

	<p align="center"><b>Sistema de Chamados Protega</b></p>	Data de elaboração: 21/07/2011	Número: PO TEC 021 v0
		Elaborado por: Aline Christina da Rosa	
Data de revisão:	Revisado por:	Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto	

Clicando no ícone  localizado no lado esquerdo da resposta, a mesma é aberta para que se tenha acesso ao seu conteúdo. Abaixo temos um exemplo:



O solicitante pode adicionar informações ao chamado, clicando na opção Responder.

No exemplo acima, a mensagem em questão tem um arquivo anexado, no Sistema de Chamados para fazer download de um anexo basta clicar sobre ele, uma janela será apresentada perguntando se deseja salvar ou abrir o arquivo, escolha a opção que mais se adequar a sua necessidade.

Quando o solicitante responder ao chamado, esta resposta também ficará disponível em Comentários do solicitante.

### 4.3 Entendendo o Estado do Chamado

O Sistema de Chamados da Protega tem cinco tipos de Estado disponíveis para a solicitação. Entenda a seguir:

**Aberto:** Chamado novo, ainda sem atendimento;


**Em Análise:** Os técnicos da Protega estão analisando a solicitação e se preparando para respondê-la;

**Respondido Protega:** O técnico respondeu ao chamado e aguarda posição do solicitante;

**Respondido Cliente:** O solicitante respondeu ao chamado e aguarda posição do técnico;

**Chamado Solucionado:** Uma resposta de solução foi registrada pelo técnico, solicitante precisa confirmar se o problema foi resolvido;

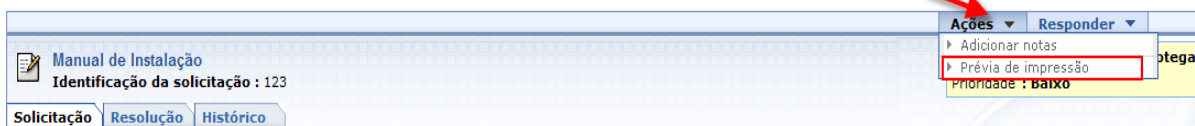
**Chamado Concluído:** O solicitante confirmou que a solicitação foi atendida e o chamado foi encerrado.

	<b>Sistema de Chamados Protega</b>	Data de elaboração: 21/07/2011	Número: PO TEC 021 v0
		Elaborado por: Aline Christina da Rosa	
Data de revisão:	Revisado por:	Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto	

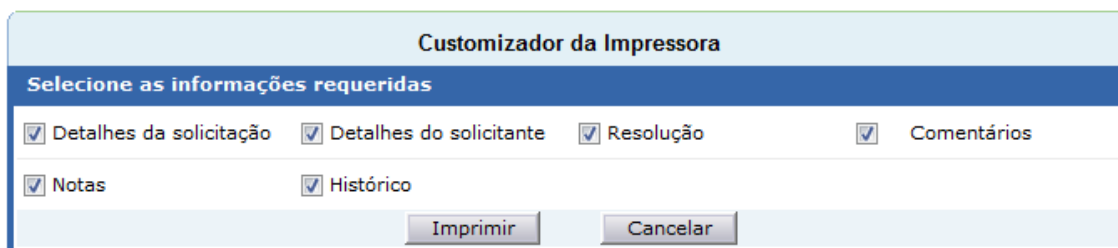
#### 4.4 Realizando impressão do chamado

O solicitante tem a opção de imprimir o chamado com todas as informações correspondentes a ele, para isso acesse a solicitação, clique em Ações depois em Prévia de Impressão, conforme mostrado na tela a seguir:


[Solicitações](#) > Exibir solicitação



Customize a impressão, selecionando as informações que deseja imprimir do chamado, veja:



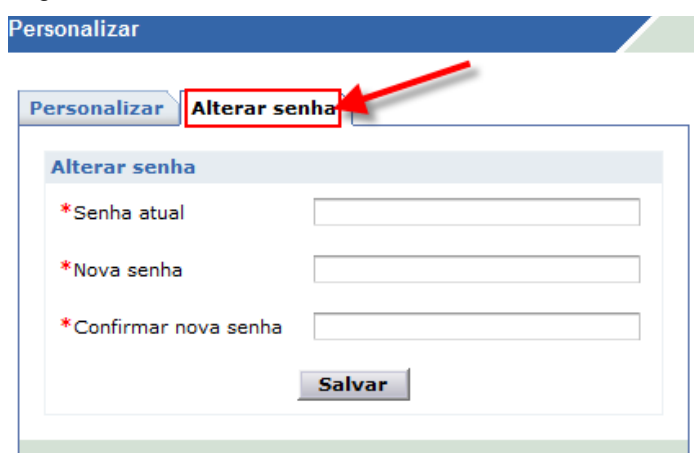
Após selecionar as opções que deseja, clique em Imprimir.

	<b>Sistema de Chamados Protega</b>	Data de elaboração: 21/07/2011	Número: PO TEC 021 v0
		Elaborado por: Aline Christina da Rosa	
Data de revisão:	Revisado por:	Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto	

## 5. PERGUNTAS FREQUENTES

### 5.1 Como alterar minha senha de acesso?

Para alterar sua senha, faça o acesso ao sistema de chamados com sua senha antiga, na parte superior direita da tela clique em Personalizar em seguida clique em Alterar Senha, veja a seguir:



Preencha os campos solicitados e clique em Salvar, no próximo acesso ao sistema de chamados digite sua nova senha.


### 5.2 Esqueci minha senha de acesso, o que faço?

Encaminhe um e-mail para suporte@protega.com.br, seguindo o seguinte padrão:

**Assunto:** Esqueci minha senha

**Corpo da Mensagem:** Nome Completo, Empresa, E-mail de Cadastro e Telefone de Contato.

Aguarde a resposta com a nova senha de acesso.

	<b>Sistema de Chamados</b> <b>Protega</b>	Data de elaboração: 21/07/2011	Número: PO TEC 021 v0
		Elaborado por: Aline Christina da Rosa	
Data de revisão:	Revisado por:	Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto	

### 5.3 Gostaria de alterar minhas informações de cadastro, como faço?

Suas informações de cadastro ficam disponíveis na aba Meus Detalhes, para alteração destas informações encaminhe um e-mail para [suporte@protega.com.br](mailto:suporte@protega.com.br), seguindo o seguinte padrão:

**Assunto:** Meus Detalhes

**Corpo da Mensagem:** Nome Completo, Empresa, E-mail de Cadastro e Informações que deseja alterar.

Aguarde a resposta com a confirmação de alteração.

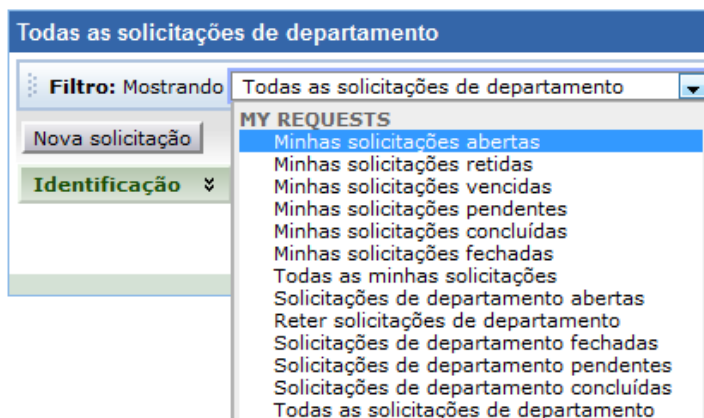
### 5.4 Qual Browser é melhor para utilizar o Sistema de Chamados?

Recomendamos para melhor utilização e aproveitamento dos recursos do sistema, o navegador Internet Explorer nas versões 7, 8 ou 9.


Outros navegadores também podem ser utilizados, porém alguns recursos podem não funcionar adequadamente.

### 5.5 Como filtrar os meus chamados?

Clicando na aba Solicitações, existe a opção de filtrar os chamados, basta abrir a barra de rolagem do item Filtro, veja as opções abaixo:



Escolha a opção que melhor se adequa com a sua necessidade de visualização.

	<p align="center"><b>Sistema de Chamados Protega</b></p>	Data de elaboração: 21/07/2011	Número: PO TEC 021 v0
		Elaborado por: Aline Christina da Rosa	
Data de revisão:	Revisado por:	Aprovado por: Antonio Furlanetto Netto	

## 6. DÚVIDAS E SUGESTÕES

Para dúvidas e sugestões, seguem os dados de contato da Protega Security Consulting.

Protega Security Consulting

Rua Clovis Bevilaqua, 243

Jardim Brasil - Campinas – SP

CEP: 13073-021

Telefone e Fax: (19) 3239-0958

Site: [www.protega.com.br](http://www.protega.com.br)

E-mail: [suporte@protega.com.br](mailto:suporte@protega.com.br)