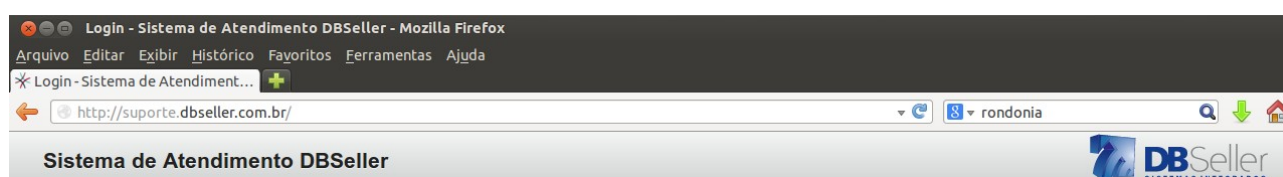


MANUAL

SISTEMA DE ATENDIMENTO DBSELLER

A empresa DBSeller pensando em atender melhor seus clientes, e se adaptando as novas tecnologias do mercado, está disponibilizando aos seus clientes o Sistema de Atendimento DBSeller. Uma ferramenta para gerenciar todas suas demandas, sendo capaz de acompanhar on-line o andamento de suas tarefas, podendo interagir com os atendentes, anexar arquivos (documentos, relatórios, print de tela e etc...), e gerar relatórios.

ACESSANDO O SISTEMA



Digitar o link <http://suporte.dbseller.com.br/> no seu navegador (Firefox).

Informar seu Login (Nome de usuário) e senha.

E clicar no botão Entrar.

Tela de Boas Vindas no seu primeiro acesso ao Sistema de Atendimento DBSeller.

Sistema de Atendimento DBSeller

Chamados

Preferências | Logout DBSeller Sistemas Integrados

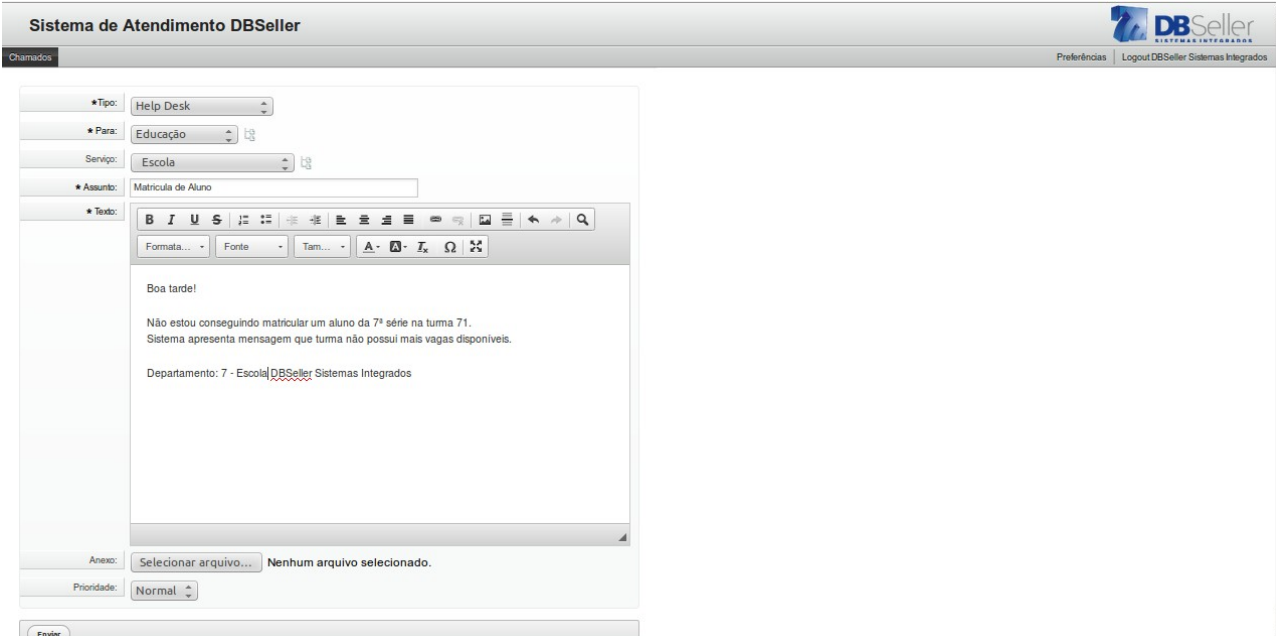
Bem-vindo!

Por favor, clique no botão abaixo para criar o seu primeiro chamado.

[Criar seu primeiro chamado](#)

Desenvolvido por OTRS 3.3.6 | Appliance by pascom.net

ABERTURA DE CHAMADO



Sistema de Atendimento DBSeller

Chamados

Preferências | Logout DBSeller Sistemas Integrados

Tipo: Help Desk

Para: Educação

Serviço: Escola

Assunto: Matrícula de Aluno

Texto:

Boa tarde!

Não estou conseguindo matricular um aluno da 7ª série na turma 71.
Sistema apresenta mensagem que turma não possui mais vagas disponíveis.

Departamento: 7 - Escola | DBSeller Sistemas Integrados

Anexo: Selecionar arquivo... Nenhum arquivo selecionado.

Prioridade: Normal

Enviar

Para abertura da tarefa, informar:

Tipo: Help Desk, Visita Técnica, Visita Comercial;

Para: Equipe (Educação, Financeiro, Patrimonial, Saúde, Tributario, Recursos Humanos);

Serviço: Módulo do sistema (DBEducação/Escola)

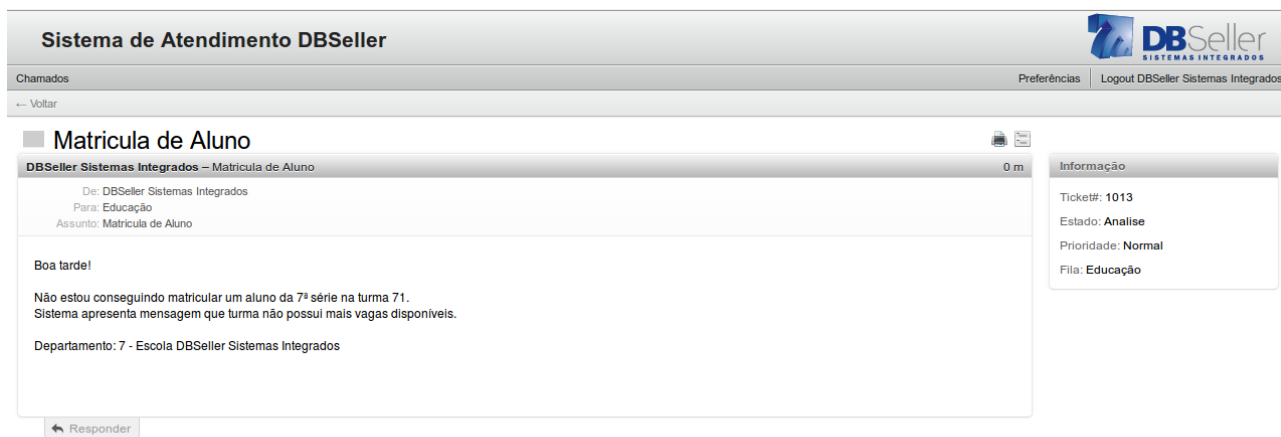
Assunto: Relatar problema/dúvida resumidamente;

Texto: Escrever detalhadamente o seu problema/dúvida com maior numero de informações possíveis como item de menu, mensagem apresentada pelo sistema. Importante ter em mente que o técnico que irá realizar atendimento, consiga ler e interpretar a sua solicitação e dar andamento da tarefa o mais rapido possível.

Anexo: Caso queira anexar algum print de tela, relatório;

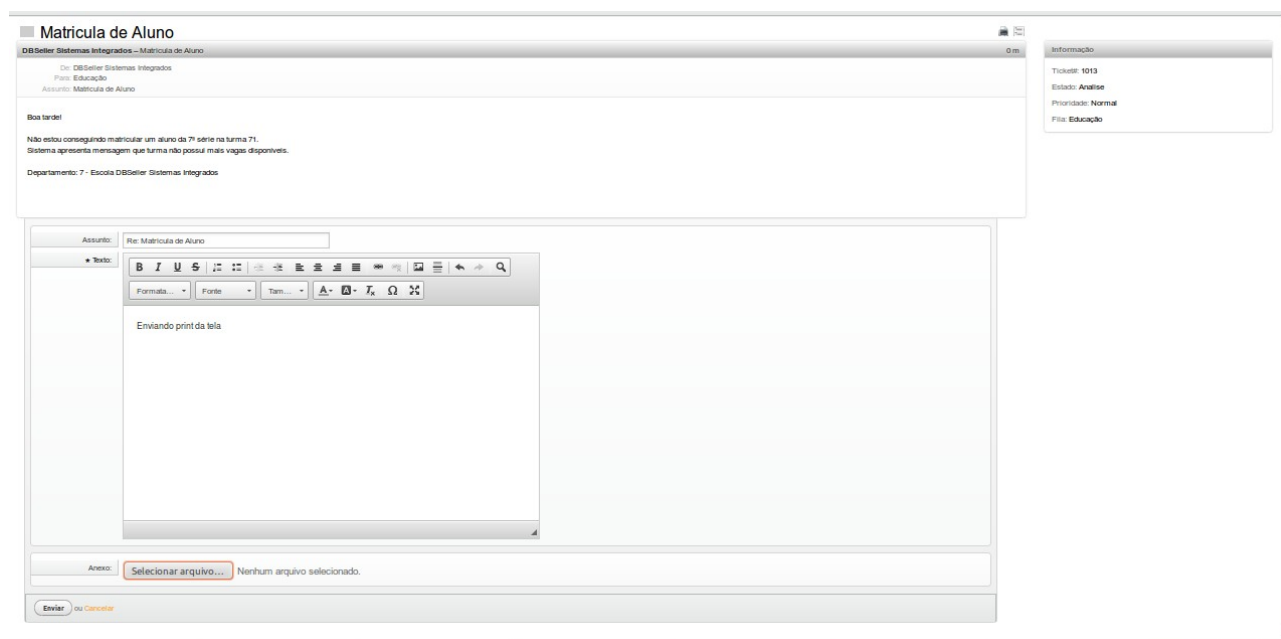
Prioridade: Definir a sua prioridade Baixa, Normal e Alta;

VISUALIZANDO CHAMADO




The screenshot shows the 'Sistema de Atendimento DBSeller' interface. At the top, there's a header with the system name and logo. Below it, a navigation bar includes 'Chamados', 'Preferências', and 'Logout DBSeller Sistemas Integrados'. The main content area displays a ticket titled 'Matricula de Aluno' with a status of '0 m'. The ticket details include: 'De: DBSeller Sistemas Integrados', 'Para: Educação', and 'Assunto: Matricula de Aluno'. The message body contains the text: 'Boa tarde! Não estou conseguindo matricular um aluno da 7ª série na turma 71. Sistema apresenta mensagem que turma não possui mais vagas disponíveis. Departamento: 7 - Escola DBSeller Sistemas Integrados'. On the right side, there is an 'Informação' sidebar showing: 'Ticket#: 1013', 'Estado: Análise', 'Prioridade: Normal', and 'Fila: Educação'. At the bottom left of the message area, there is a 'Responder' button.

- Clicando em responder o usuário pode inserir um novo registro na tarefa, para interagir com suporte ou acrescentar outras informações não mencionadas no momento da abertura do chamado.




This screenshot shows the same ticket as the previous one, but with the 'Responder' button clicked. The interface now displays a rich text editor for the reply. The subject line is updated to 'Re: Matricula de Aluno'. The text area contains the text 'Enviando print da tela'. Below the text area, there is an 'Anexo:' section with a 'Selecionar arquivo...' button and the text 'Nenhum arquivo selecionado.' At the bottom of the editor, there are 'Enviar' and 'Cancelar' buttons. The 'Informação' sidebar on the right remains the same.

CONSULTA CHAMADOS

Sistema de Atendimento DBSeller				
Chamados			Preferências	Logout DBSeller Sistemas Integrados
Todas (13)	Aberto (10)	Fechado (3)		
1013	Matricula de Aluno - Enviando print da tela	Analise	19 h 32 m	
109	Teste 1º Ticket Fila Retaguarda - Teste 1º Ticket Fila Retaguarda	Analise	1 D 19 h	
108	Teste 1º Ticket Fila Patrimonial - Teste 1º Ticket Fila Patrimonial	Analise	1 D 19 h	
107	Teste 1º Ticket Fila Integração - Teste 1º Ticket Fila Integração	Analise	1 D 19 h	
106	Teste 1º Ticket Fila Infraestrutura - Teste 1º Ticket Fila Infraestrutura	Analise	1 D 19 h	
105	Teste 1º Ticket Fila Folha - Teste 1º Ticket Fila Folha	Analise	1 D 19 h	
104	Teste 1º Ticket Fila Financeiro - Teste 1º Ticket Fila Financeiro	Analise	1 D 19 h	
103	Teste 1º Ticket Fila Educação - Teste 1º Ticket Fila Educação	Analise	1 D 19 h	
102	Teste 1º Ticket Fila Comercial - Teste 1º Ticket Fila Comercial	Analise	1 D 19 h	
101	Teste 1º Ticket Fila Administrativo - Teste 1º Ticket Fila Administrativo	Analise	1 D 19 h	

- Usuário pode consultar todos os seus chamados, “Aberto” ou “Fechado”.

Sistema de Atendimento DBSeller				
Chamados			Preferências	Logout DBSeller Sistemas Integrados
Todas (13)	Aberto (10)	Fechado (3)		
1012	Dúvidas sobre PAD. - O Arquivo BALREC.txt está apresentando inconsistências, irá impedir de enviar ao TCE-RS?	Finalizado	1 D 6 h	
1011	Teste 1º Ticket Fila Tributário - Teste 1º Ticket Fila Tributário	Finalizado	1 D 19 h	
1010	Teste 1º Ticket Fila Saúde - Teste 1º Ticket Fila Saúde	Finalizado	1 D 19 h	