

1. Acesso ao Helpdesk GS Cartuchos:

- a. No site <http://gsimpressoras.com.br>, clique no menu HELPDESK, ou acesse diretamente pelo endereço <http://gsimpressoras.com.br/helpdesk> ;

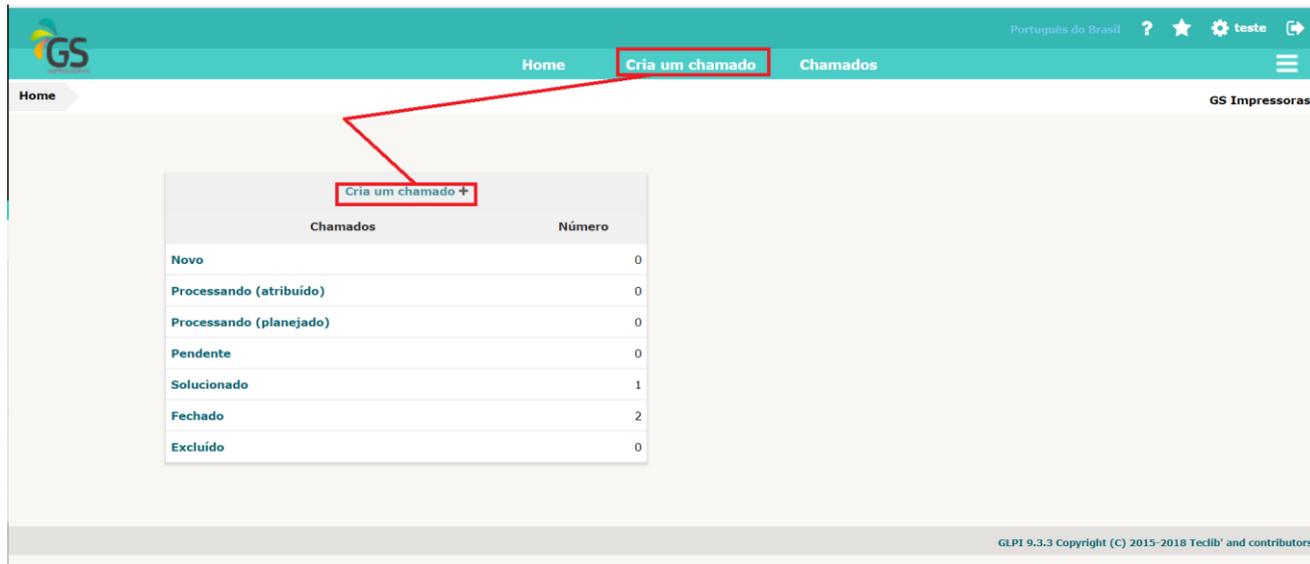


- b. Na tela de Entrada, digite o usuário e a senha fornecidos pela GS Cartuchos e em Enviar:

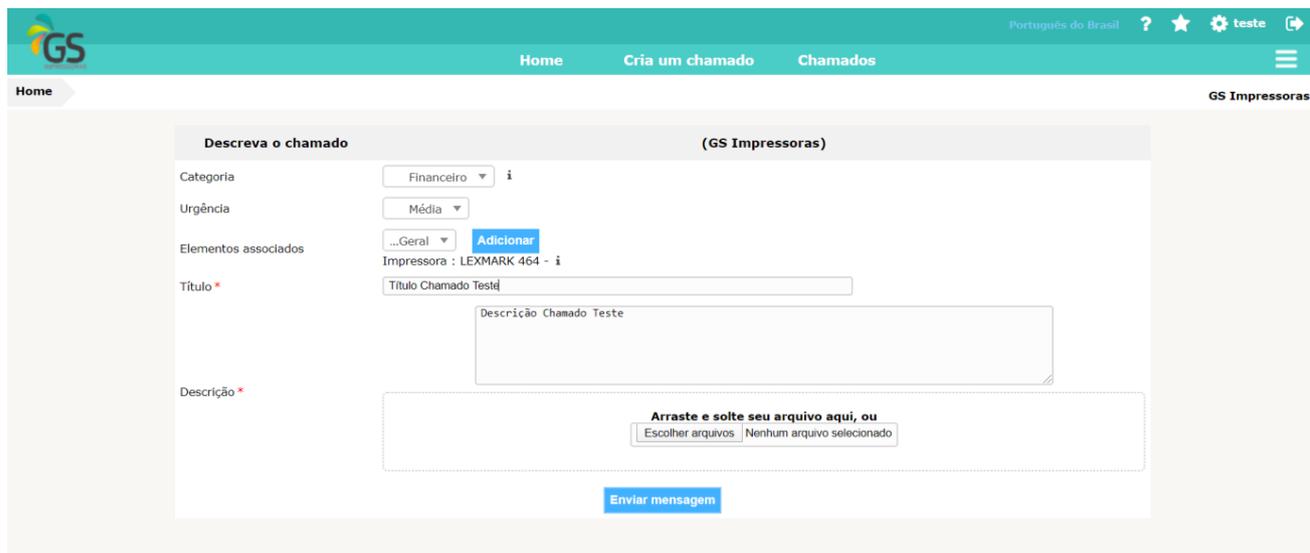
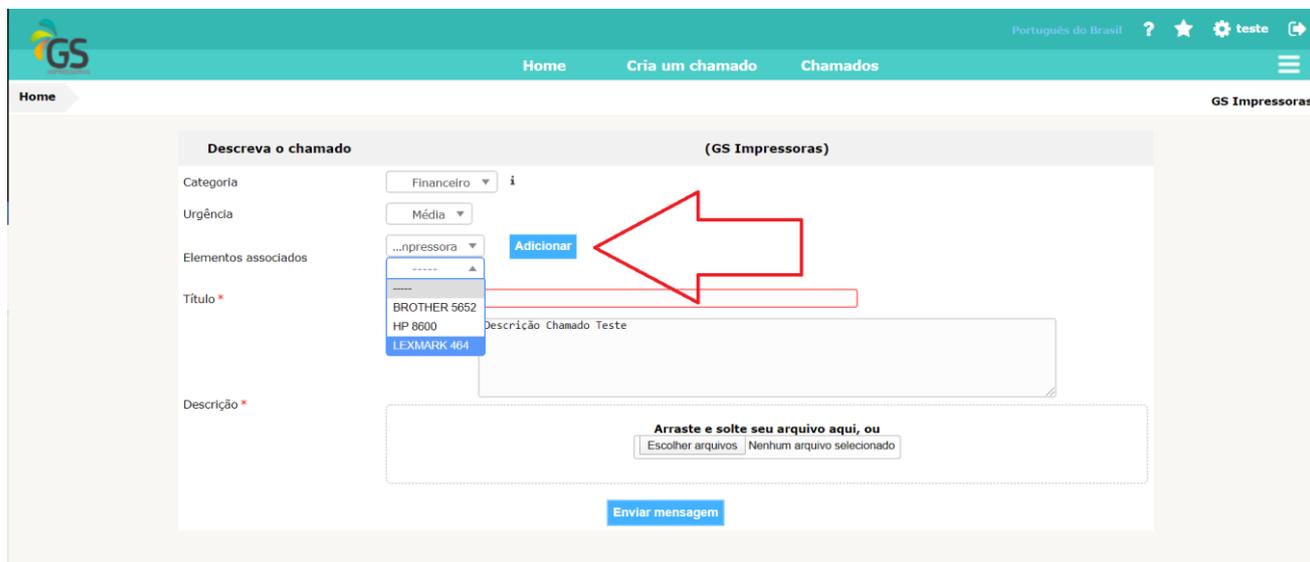
The image shows the login page of the GS Help Desk. The background is teal. At the top center is the GS logo. Below the logo are two input fields: the first is labeled 'Usuário' and the second is labeled 'Senha'. Below these fields is a checkbox labeled 'Lembrar me' which is checked. Below the checkbox is a blue button labeled 'Enviar'. At the bottom of the page, there are two links: 'Esqueceu sua senha?' and 'Baixar Manual do Help Desk'.

2. Criar um novo Chamado:

- a. Na tela inicial, clique em “Cria um chamado”



- b. Selecione a Categoria, Urgência, Elementos Associados (impressoras), dê um título ao chamado e adicione uma Descrição. Se necessário, adicione arquivos (imagens, pdf) que ajudem a entender a ocorrência;



- c. Clique em Enviar Mensagem para abrir o chamado. Após a abertura, o sistema informa o ID do chamado (nesse exemplo é o chamado 77);

Chamado - ID 77 (GS Impressoras)

Chamado

- Acompanhamentos
- Documentos
- Processando chamado 0
- Estatísticas
- Itens 1
- Histórico 4
- Todos

Abertura 10-03-2020 09:50 **Por** teste

Últ. atualiz. 10-03-2020 09:50 por teste

Tipo Chamado **Categoria** Financeiro i

Status Processando (atribuído) **Origem** Helpdesk

Urgência Média

Requerente teste i **Atribuído para** Helpdesk GS i

Título * Título Chamado Teste

Descrição * i Descrição Chamado Teste

Relacionados

Arquivo (512 MB máx.) Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

3. Visualizar Chamados:

- a. Clique em "Chamados"

Português do Brasil ? ★ teste ↗

Home Cria um chamado Chamados

Home GS Impressoras

Cria um chamado +	
Chamados	Número
Novo	0
Processando (atribuído)	1
Processando (planejado)	0
Pendente	0
Solucionado	1
Fechado	2
Excluído	0

- b. A princípio, vai aparecer somente os chamados não encerrados, para visualizar todos os chamados, selecione **TODOS** e clique em “Pesquisar”:

The screenshot shows the top navigation bar with 'Home', 'Cria um chamado', and 'Chamados'. Below the navigation bar, there is a search filter section with a dropdown menu set to 'Características - Status', a date range selector, and a dropdown menu set to 'Não fechado'. A blue 'Pesquisar' button is visible. Below the search section, there is a table with columns: ID, Título, Status, Últ. atualiz., Abertura, Prioridade, Requerente - Requerente, Atribuído para - Técnico, Categoria, and Tempo para solução. The table contains two rows of data.

ID	Título	Status	Últ. atualiz.	Abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução
77	Título Chamado Teste	Processando (atribuído)	10-03-2020 09:50	10-03-2020 09:50	Média	teste	Helpdesk GS	Financeiro	
31	toner brother 5652	Solucionado	21-09-2019 11:11	21-09-2019 10:55	Média	teste	Helpdesk GS	Suporte	

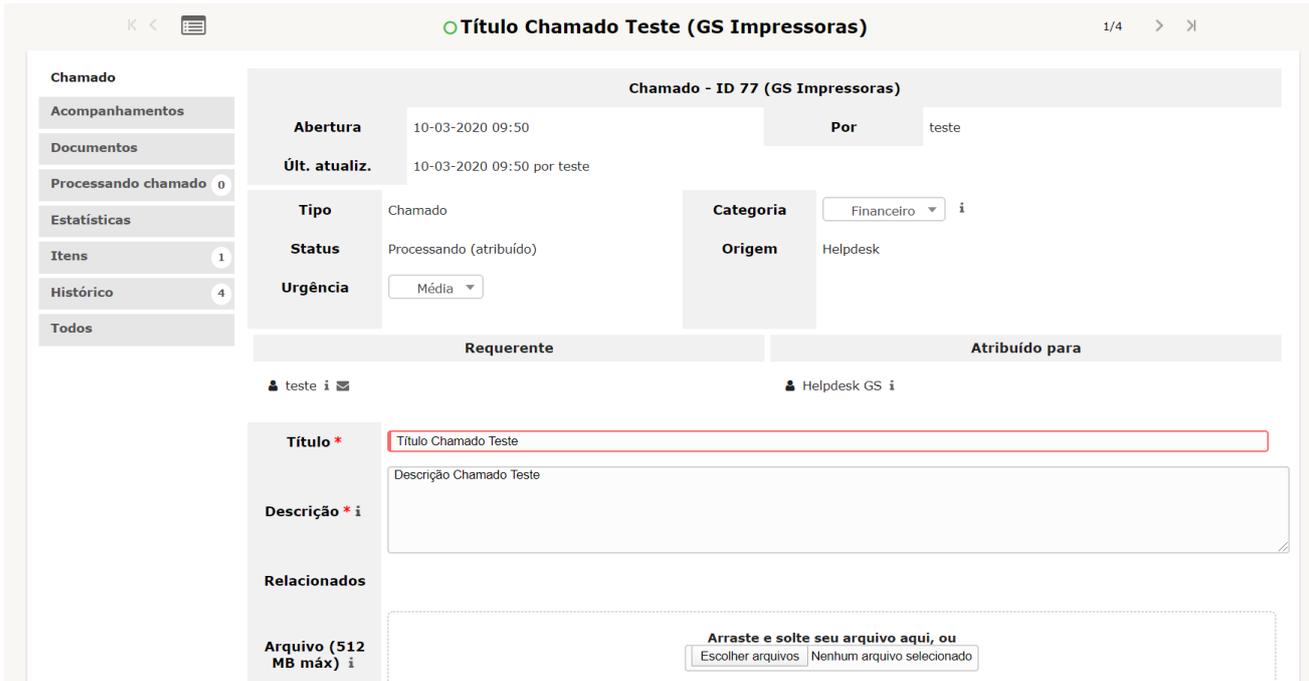
This screenshot shows the same interface as the previous one, but with the search filter dropdown menu open. The menu lists various status options: Novo, Processando (atribuído), Processando (planejado), Pendente, Solucionado, Fechado, Não solucionado, Não fechado, Processando, Solucionado + Fechado, and Todos. The 'Todos' option is highlighted in blue. Red arrows point to the search filter dropdown and the 'Pesquisar' button.

The screenshot shows the search results after clicking the 'Pesquisar' button. The search filter dropdown is now set to 'Todos'. The table displays four rows of data, including the two rows from the previous screenshot and two new rows.

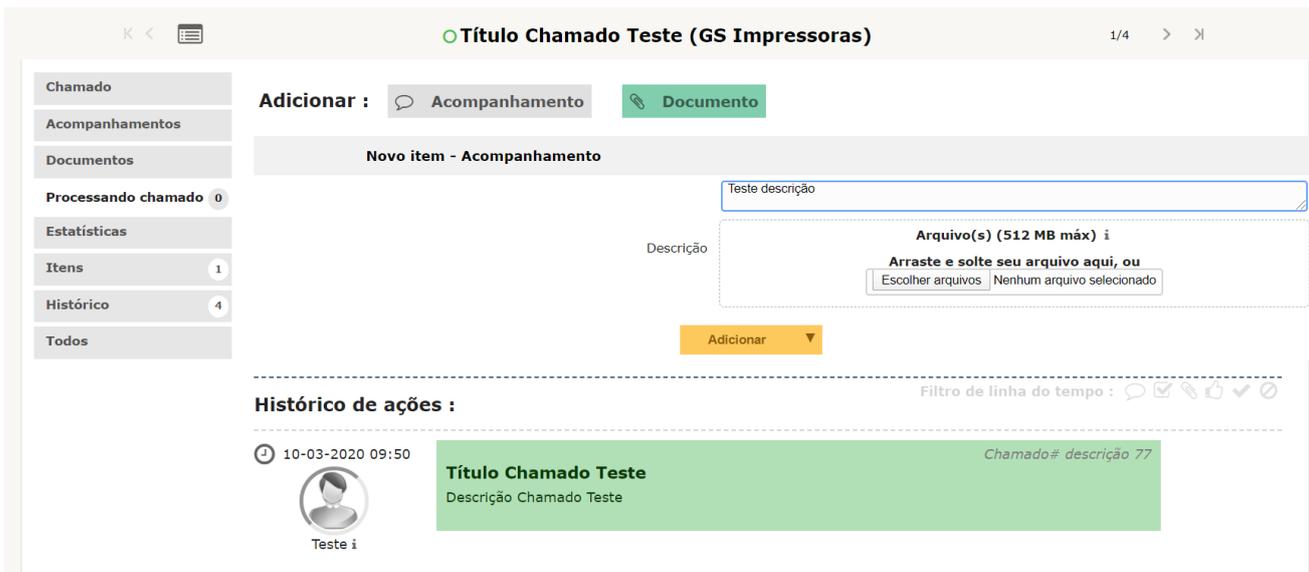
ID	Título	Status	Últ. atualiz.	Abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução
77	Título Chamado Teste	Processando (atribuído)	10-03-2020 09:50	10-03-2020 09:50	Média	teste	Helpdesk GS	Financeiro	
33	impressora manchando	Fechado	21-09-2019 11:33	21-09-2019 11:27	Média	teste	Helpdesk GS	Suporte	
32	recarga samsung	Fechado	21-09-2019 11:22	21-09-2019 11:17	Média	teste	Helpdesk GS	Suporte	
31	toner brother 5652	Solucionado	21-09-2019 11:11	21-09-2019 10:55	Média	teste	Helpdesk GS	Suporte	

4. Enviar Mensagem no Chamado:

- a. Na tela de chamados, clique no título do chamado, abrirá uma tela de acompanhamento do chamado selecionado;



- b. Clique em "Processando Chamado", vai aparecer as mensagens já enviadas no chamado. Clique em Acompanhamento, digite uma descrição e clique em adicionar:



5. Responder a solução do Chamado:

- a. Quando seu chamado for solucionado, o suporte vai adicionar uma solução. O chamado passa a aparecer como “Solucionado” na lista de chamados:

ID	Título	Status	Últ. atualiz.	Abertura	Prioridade	Requerente - Requerente	Atribuído para - Técnico	Categoria	Tempo para solução
77	Título Chamado Teste	Solucionado	10-03-2020 10:02	10-03-2020 09:50	Média	teste	Helpdesk GS	Financeiro	
31	toner brother 5652	Solucionado	21-09-2019 11:11	21-09-2019 10:55	Média	teste	Helpdesk GS	Suporte	

- b. Para verificar a solução, clique no título do chamado, na tela do chamado vá até “Processando Chamado”:

Processando Chamado

Aprovação da solução

Comentários (Opcional quando aprovado)

Recusar a solução **Aprovar a solução**

Filtro de linha do tempo :

Histórico de ações :

Solucionado **Solução** 10-03-2020 10:02 TiagoCastro i

10-03-2020 09:59 Teste descrição Helpdesk

- c. Caso a solução não esteja correta, é possível recusar a solução para que o suporte verifique novamente, para isso é necessário digitar o motivo da recusa, e clicar em “Recusar a Solução”:

Processando Chamado

Aprovação da solução

Comentários (Opcional quando aprovado)

Recusar a solução **Aprovar a solução**

Filtro de linha do tempo :

Histórico de ações :

Solucionado **Solução** 10-03-2020 10:02 TiagoCastro i

10-03-2020 09:59 Teste descrição Helpdesk

○ Título Chamado Teste (GS Impressoras) 1/2 > >

Chamado

Acompanhamentos 2

Documentos

Processando chamado 3

Estatísticas

Itens 1

Histórico 12

Todos

Adicionar : Acompanhamento Documento

Histórico de ações : Filtro de linha do tempo : [ícones]

10-03-2020 10:04 Solução não está de acordo Helpdesk Teste i

10-03-2020 10:02 Solucionado Recusado em 10-03-2020 10:04 por TiagoCastro i Solução TiagoCastro i

10-03-2020 09:59 Teste descrição

d. Se a solução estiver OK, basta clicar em “Aprovar a Solução”, podendo opcionalmente colocar uma descrição.

○ Título Chamado Teste (GS Impressoras) 1/2 > >

Chamado

Acompanhamentos 2

Documentos

Processando chamado 4

Estatísticas

Itens 1

Histórico 16

Todos

Aprovação da solução

Comentários (Opcional quando aprovado)

Recusar a solução Aprovar a solução Filtro de linha do tempo : [ícones]

Histórico de ações :

Nova Solução Solução 10-03-2020 10:07 TiagoCastro i

10-03-2020 10:04 Solução não está de acordo Helpdesk Teste i

● Título Chamado Teste (GS Impressoras) 1/2 > >

Chamado

Acompanhamentos 3

Documentos

Processando chamado 5

Estatísticas

Itens 1

Histórico 19

Todos

Histórico de ações : Filtro de linha do tempo : [ícones]

10-03-2020 10:08 Solução aprovada Helpdesk Teste i

10-03-2020 10:07 Nova Solução Aceitou em 10-03-2020 10:08 por TiagoCastro i Solução TiagoCastro i

10-03-2020 10:04 Solução não está de acordo Helpdesk Teste i

Solucionado 10-03-2020 10:02