

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> ;

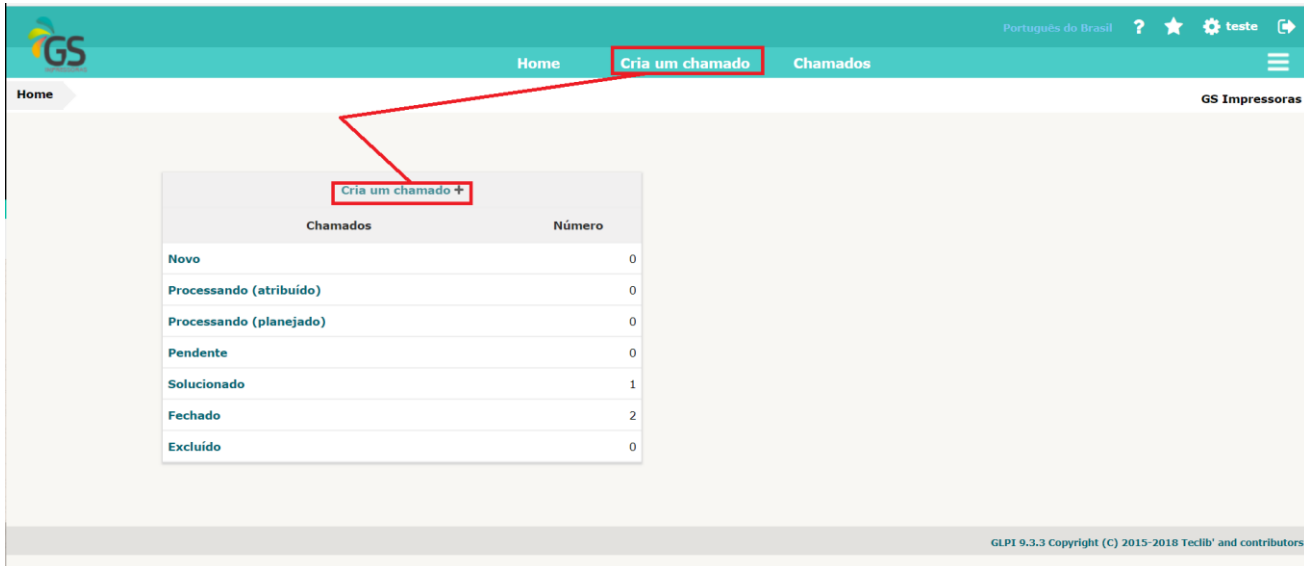


- b. Na tela de Entrada, digite o usuário e a senha fornecidos pela GS Cartuchos e em Enviar:

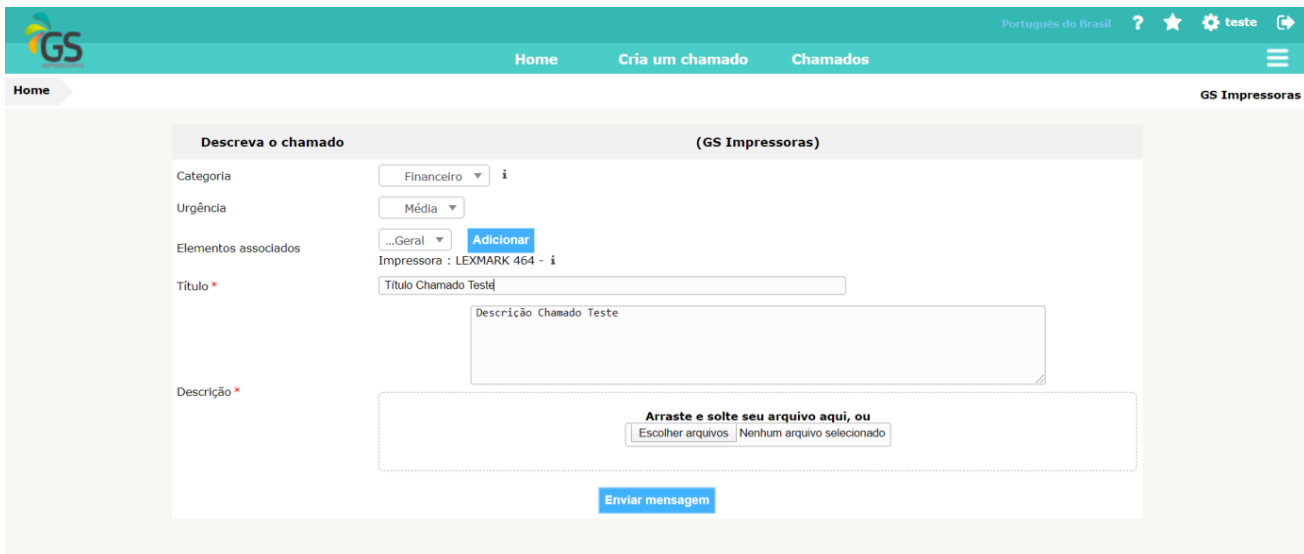
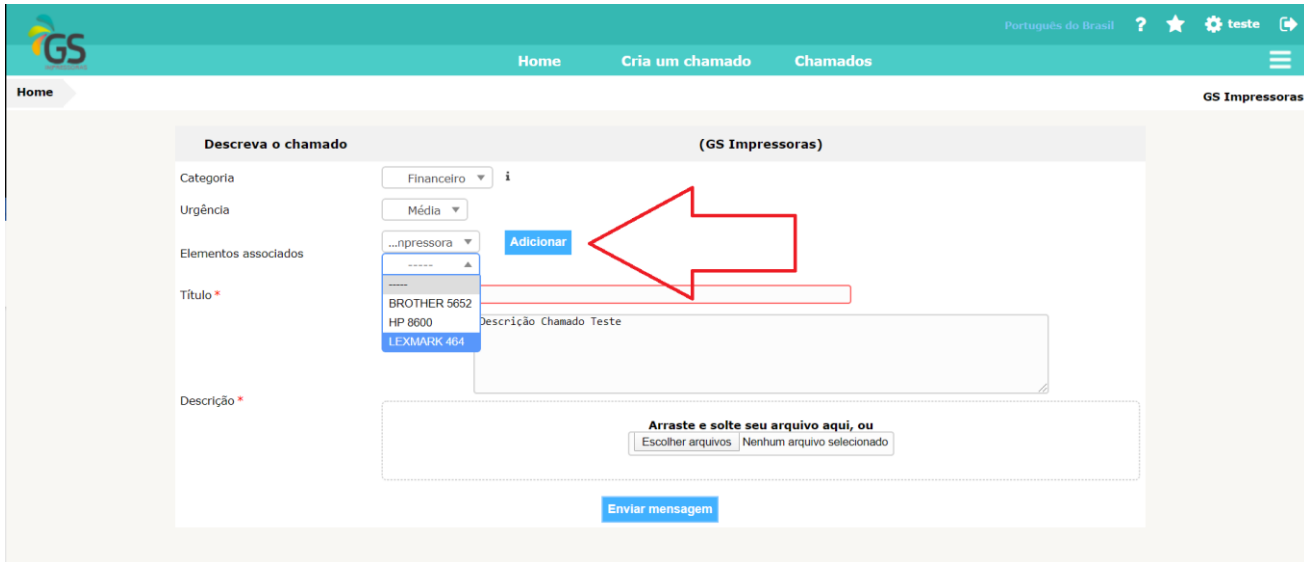
The image shows the login page for the GS Impressoras Help Desk. The background is teal. At the top center is the GS Impressoras logo. Below the logo are two input fields: the first is labeled 'Usuário' and the second is labeled 'Senha'. Below these fields is a checkbox labeled 'Lembrar me' which is 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 máximo) 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 GS Helpdesk interface. At the top, there is a 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 'Pesquisar' button is visible. Below the search filter, 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	

The screenshot shows the GS Helpdesk interface with the search filter dropdown menu open. The dropdown menu is set to 'Não fechado' and shows a list of status options: Novo, Processando (atribuído), Processando (planejado), Pendente, Solucionado, Fechado, Não solucionado, Não fechado, Processando, Solucionado + Fechado, and Todos. The 'Pesquisar' button is highlighted with a red arrow, and the 'Todos' option in the dropdown menu is also highlighted with a red arrow.

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	

The screenshot shows the GS Helpdesk interface with the search filter dropdown menu set to 'Todos'. The 'Pesquisar' button is visible. Below the search filter, 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 four 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	
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;

The screenshot shows the 'Chamado - ID 77 (GS Impressoras)' interface. On the left is a sidebar with navigation options: Chamado, Acompanhamentos, Documentos, Processando chamado (0), Estatísticas, Itens (1), Histórico (4), and Todos. The main area displays call details: Abertura (10-03-2020 09:50), Por (teste), Últ. atualiz. (10-03-2020 09:50 por teste), Tipo (Chamado), Status (Processando (atribuído)), Urgência (Média), Categoria (Financeiro), and Origem (Helpdesk). Below this, it shows 'Requerente' (teste) and 'Atribuído para' (Helpdesk GS). The 'Título' field contains 'Título Chamado Teste' and the 'Descrição' field contains 'Descrição Chamado Teste'. At the bottom, there is an 'Arquivo (512 MB máx)' section with a file upload prompt: 'Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado'.

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

This screenshot shows the 'Adicionar' section of the call interface. At the top, there are buttons for 'Acompanhamento' and 'Documento'. Below is a form for 'Novo item - Acompanhamento' with a 'Descrição' field containing 'Teste descrição' and an 'Arquivo(s) (512 MB máx)' upload area. An 'Adicionar' button is at the bottom of the form. Below the form is the 'Histórico de ações' section, which shows a list of actions. The first action is from 'Teste i' at 10-03-2020 09:50, with a green message card containing 'Título Chamado Teste' and 'Descrição Chamado Teste'.

This screenshot shows the 'Histórico de ações' section. It displays two actions. The first action is from 'Teste i' at 10-03-2020 09:59, with a grey message card containing 'Teste descrição' and 'Helpdesk'. A red arrow points to this message card. The second action is from 'Teste i' at 10-03-2020 09:50, with a green message card containing 'Título Chamado Teste' and 'Descrição Chamado Teste'.

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”:

O Título Chamado Teste (GS Impressoras) 1/2

Aprovação da solução

Comentários (Opcional quando aprovado)

[Recusar a solução](#) [Aprovar a solução](#)

Filtro de linha do tempo: [ícones]

Histórico de ações :

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

10-03-2020 09:59 Teste descrição Helpdesk Teste i

- 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”:

O Título Chamado Teste (GS Impressoras) 1/2

Aprovação da solução

Comentários (Opcional quando aprovado)

[Recusar a solução](#) [Aprovar a solução](#)

Filtro de linha do tempo: [ícones]

Histórico de ações :

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

10-03-2020 09:59 Teste descrição Helpdesk Teste i

○ 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 Solução Recusado em 10-03-2020 10:04 por 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

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

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

TiagoCastro i

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

Teste i

10-03-2020 10:02 Solucionado