

## Guia de Referência 0800net

### 1. Apresentação:

Com o intuito de melhorar cada vez mais os serviços de atendimento, o Grupo GCI, disponibiliza a **Central de Atendimento**, através do endereço <http://0800net.gci.com.br/>.

O objetivo desta central é controlar e registrar todas as solicitações de atendimento, sejam área de suporte ou serviços, facilitando o retorno aos clientes, mantendo a base atualizada para mensuração de esforços, replicando as melhores práticas no mercado e coletando dados estatísticos para melhoria contínua, oferecendo assim um processo de serviço melhor estruturado.

### 2. Abertura de chamados pelo Site Web:

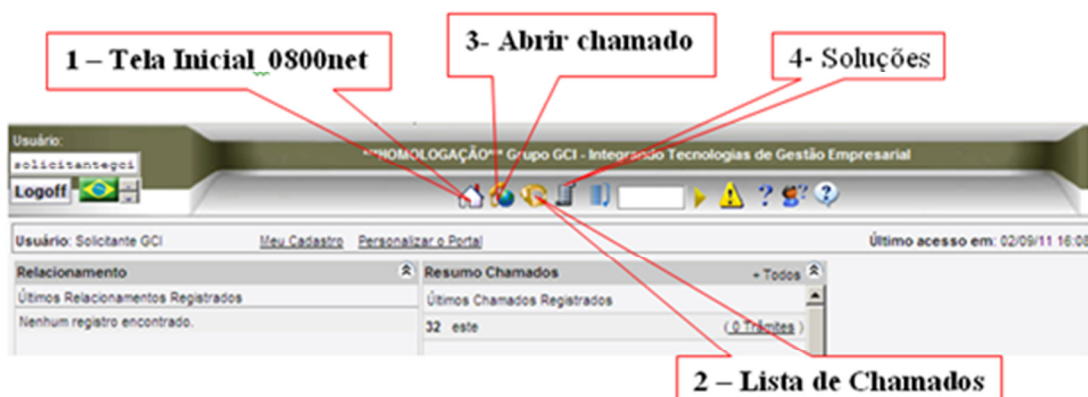
A abertura de chamados deve ser feita pelo site <http://0800net.gci.com.br>. Na página principal, há o formulário para autenticação na **Central de Atendimento**. Para proceder, segue abaixo um guia com todo o procedimento de abertura de chamados para um usuário autenticado como solicitante:

### 3. Autenticando senha de solicitante:



- Acessar o link <http://0800net.gci.com.br/>
- Informar usuário e senha.
- Clicar em Login


#### 4. Tela inicial:

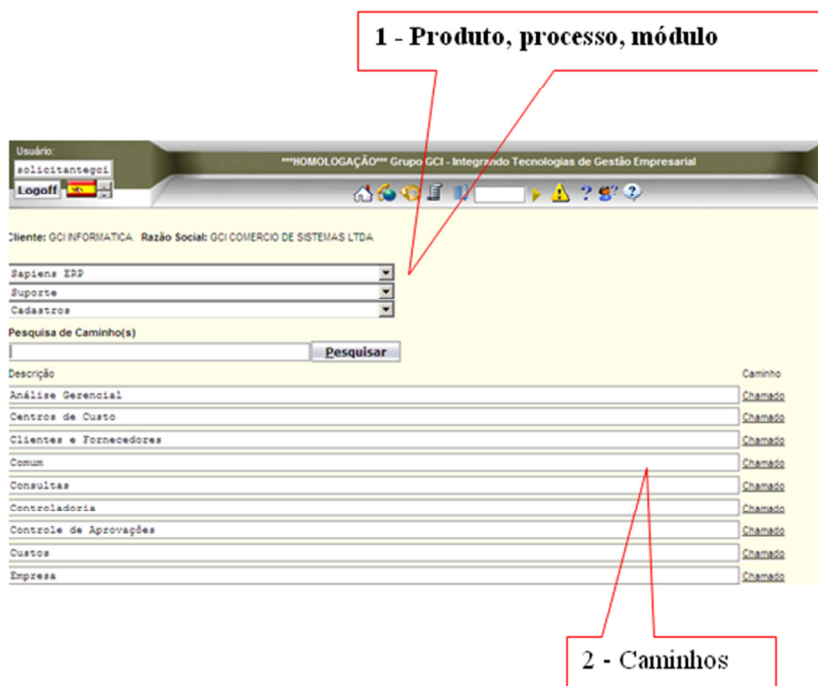


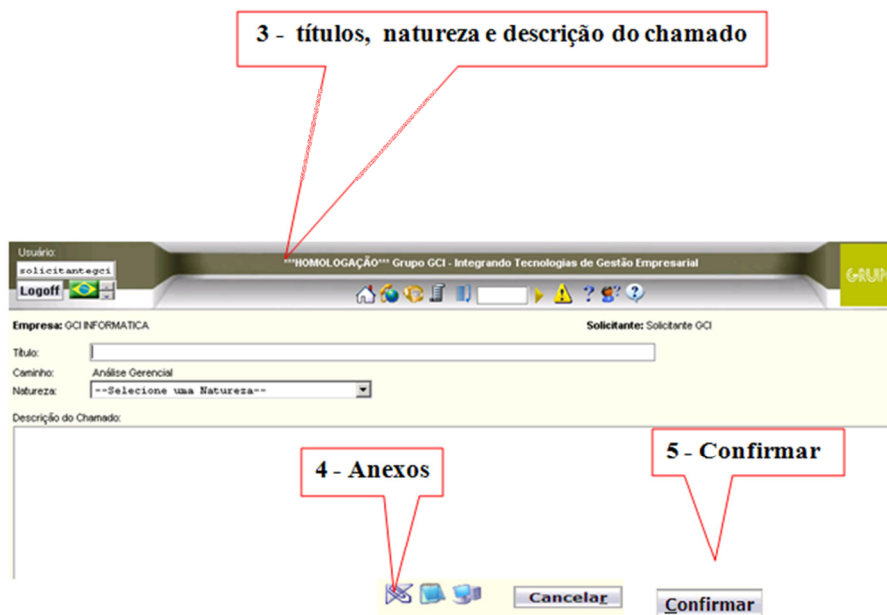
#### 4.1. Legenda:

- 1 – **Tela inicial 0800net:** portal do solicitante, tela inicial de gerenciamento dos chamados;
- 2 – **Lista de chamados:** chamados abertos, concluídos e em andamento;
- 3 – **Abrir chamado:** ícone para abertura de um novo chamado;
- 4 – **Soluções:** base de conhecimento de chamados e processos.

#### 5. Abertura de chamado:

Para abertura de chamado clicar no ícone , e o sistema irá direcionar para a tela de registro de chamado, conforme figuras abaixo, para que sejam preenchidos os campos necessários:

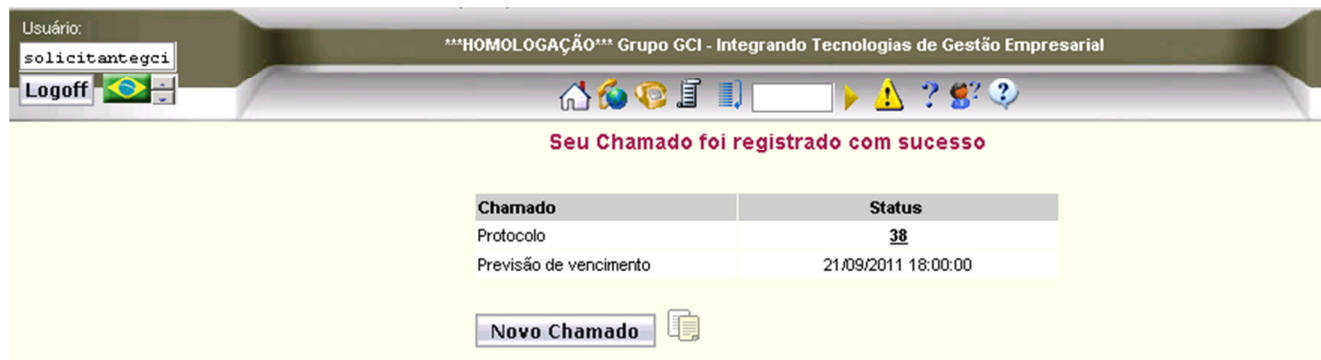





**5.1. Legenda: Campos assinalados são obrigatórios para abertura de chamado:**

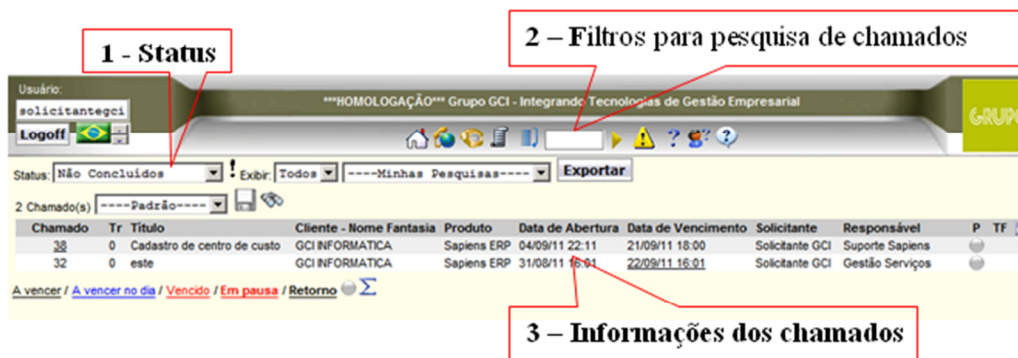
- 1 – Produto, Processo, Módulo;
- 2 – Caminho: selecionar o caminho para dar continuidade, clicando em: chamado;
- 3 – Informar título, natureza e descrição do chamado;
- 4 – Anexos: Caso necessário pode inserir um arquivo;
- 4 – Clicar em confirmar e será gerado um protocolo com informações sobre o chamado, como número e previsão de vencimento.

Segue tela:



## 6. Consultando um chamado:

Na barra de ícones superior, clicar no , para visualizar a fila de chamados. Para acessar um chamado, basta clicar sobre o número do mesmo. O sistema irá direcionar para a tela do mesmo.



**1 - Status**

**2 - Filtros para pesquisa de chamados**

Chamado	Tr	Título	Cliente - Nome Fantasia	Produto	Data de Abertura	Data de Vencimento	Solicitante	Responsável	P	TF
32	0	Cadastro de centro de custo	GCI INFORMATICA	Sapiens ERP	04/09/11 22:11	21/09/11 18:00	Solicitante GCI	Suporte Sapiens	-	-
32	0	este	GCI INFORMATICA	Sapiens ERP	31/08/11 16:01	22/09/11 16:01	Solicitante GCI	Gestão Serviços	-	-

**3 - Informações dos chamados**

### 6.1. Legenda:

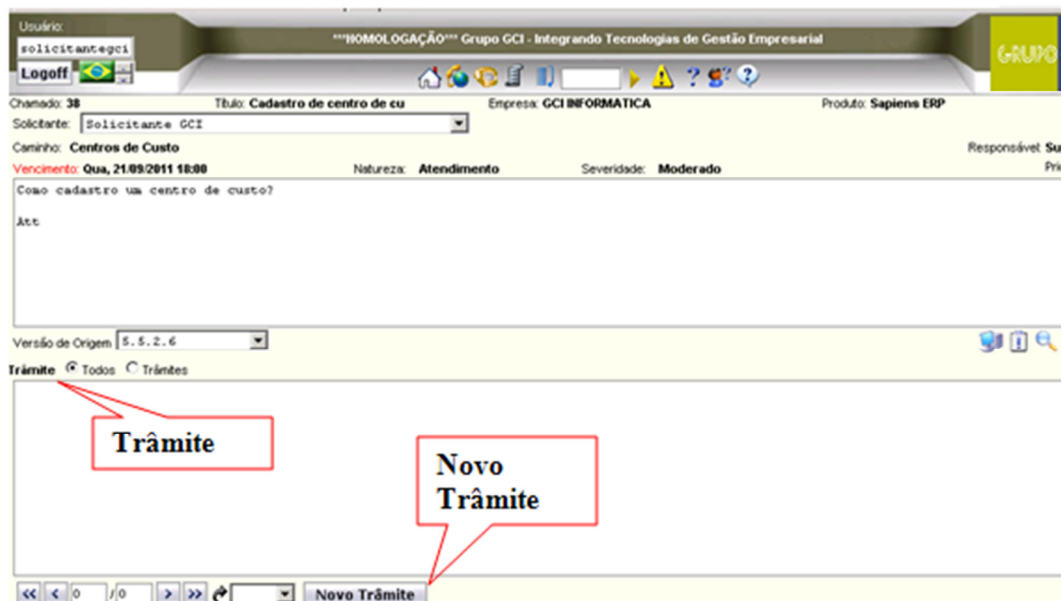
- 1- **Status:** filtro para pesquisa de chamados: não iniciado, em andamento, aguardando terceiros, cancelados, concluídos, não concluídos e todos;
- 2 - **Minhas pesquisas:** filtro para pesquisa de chamados;
- 3- Visualização dos chamados com informações sobre data de abertura, responsável e número.

## 7 - Como registrar/visualizar trâmites em um chamado

Toda troca de informações entre solicitantes (clientes) e atendentes, chamam-se trâmites. Para registrá-lo no sistema, é necessário clicar no botão, localizado na tela do chamado. Os trâmites já registrados também podem ser visualizados nesta tela.

Na parte inferior da tela do chamado, existe um contador de página de trâmites. Caso haja mais de um trâmite registrado no chamado, será necessário utilizá-lo.

Segue:




**Trâmite**

**Novo Trâmite**

O solicitante receberá uma notificação por e-mail toda vez que o atendente registrar um trâmite. É possível responder a este e-mail, ao invés de registrar um trâmite via ferramenta. **Esta resposta será integrada ao chamado em questão, automaticamente, desde que o ASSUNTO do e-mail não seja alterado.**

#### 8. Orientações sobre o Suporte

- Os chamados deverão conter o máximo de informações que possibilitem identificar rapidamente o problema. Informações vagas demandarão esforços e a pausa do SLA.
- O sistema vai exibir a pesquisa de Qualidade como um POPUP para o cliente para todos os chamados que forem concluídos pelo atendente. O cliente deve responder às perguntas, adicionar algum comentário, no campo aberto para digitação e clicar no botão confirmar.
- Se o cliente não estiver de acordo com o fechamento do chamado em questão, poderá reabri-lo, clicando no ícone  , localizado na tela do chamado. O cliente poderá realizar este procedimento num prazo de 05 dias úteis após o fechamento do chamado.
- Problemas que ocorrem somente em uma ou algumas estações de trabalho serão atendidos no contrato de suporte e não caracterizam falha no sistema. Para tanto, o problema deve ser possível de simulação no servidor.