

Sistema Gerenciador de Suporte à Cliente - SGSC Visão Cliente

Saiba que este documento não poderá ser reproduzido, seja por meio eletrônico ou mecânico, sem a permissão expressa por escrito da Domínio Sistemas Ltda. Nesse caso, somente a Domínio Sistemas poderá ter patentes ou pedidos de patentes, marcas comerciais, direitos autorais ou outros de propriedade intelectual, relacionados aos assuntos tratados nesse documento. Além disso, o fornecimento desse documento não lhe concede licença sobre tais patentes, marcas comerciais, direitos autorais ou outros de propriedade intelectual; exceto nos termos expressamente estipulados em contrato de licença da Domínio Sistemas.

É importante lembrar que as empresas, os nomes de pessoas e os dados aqui mencionados são fictícios; salvo indicação contrária.

© 1998 - 2009 Domínio Sistemas Ltda. Todos os direitos reservados.

Índice

Convenção de cursores, ícones e tipografia.....	8
Lista de Abreviaturas e Siglas.....	9
Visão Geral do Curso.....	10
Descrição.....	10
Público Alvo.....	10
Pré-requisitos.....	10
Objetivos.....	10
1. Acessando o SGSC.....	11
2. Notícias.....	12
3. Serviços.....	14
3.1. Solicitação de Suporte de Cliente.....	15
3.1.1. Cadastrando uma SSC.....	15
3.1.2. Consultando SSCs Cadastradas.....	18
3.1.3. Respondendo uma SSC Cadastrada.....	20
4. Alterando Meus Dados Cadastrais.....	25
5. Supervisor.....	28
5.1. Cadastrando Usuário.....	29
5.2. Editar Usuário.....	31
5.3. Ficha Técnica.....	33
5.3.1. Incluindo Computadores.....	34
5.3.2. Incluindo Servidores.....	35
5.3.3. Incluindo Banco de Dados.....	37
5.3.4. Incluindo Impressoras.....	38
5.3.5. Incluindo Instalações.....	39
5.3.6. Incluindo Internet.....	40
5.3.7. Incluindo Observações.....	41

Convenção de cursores, ícones e tipografia

A fonte Arial é utilizada para se referir a títulos de janelas, guias e quadros, por exemplo:

No quadro **Gerar Trâmite**, no campo Descrição, informe uma descrição para o trâmite.

A fonte **Arial em Negrito** é utilizada para definir botões, ícones, menus e opções, onde você deverá clicar, por exemplo:

Ao clicar no link: **Todas**, serão exibidas todas as últimas notícias cadastradas.

A fonte *Arial em Itálico* é utilizada para definir os nomes dos sistemas da Domínio, bem como as marcas registradas citadas nesse material, por exemplo:

Para ter acesso a página do *Sistema Gerenciador de Suporte*.

A fonte Arial Sublinhado é utilizada para definir os nomes dos campos de cadastros e trâmites do SGSC.

No campo Sistema, selecione o sistema correspondente à SSC.

A fonte *Times New Roman em Itálico* junto com o ícone abaixo são utilizados em observações importantes, que estarão dispostas nesse material. Por exemplo:



Questionamentos conceituais sobre a legislação e dúvidas referentes a aplicativos do governo ou quaisquer outros aplicativos que não sejam da Domínio, não são considerados suporte.

Lista de Abreviaturas e Siglas

FTP	–	File Transfer Protocol;
NE	–	Notificação de Erro;
SA	–	Solicitação de Alteração;
SGSC	–	Sistema Gerenciador de Suporte a Cliente;
SS	–	Solicitação de Suporte;
SSC	–	Solicitação de Suporte Cliente.

Visão Geral do Curso

Descrição

A finalidade do curso de *Sistema Gerenciador de Suporte a Cliente* é apresentar aos nossos usuários e técnicos os seguintes tópicos:

- Utilização do Site;
- Acessando o SGSC;
- Notícias no SGSC;
- Serviços do SGSC;
- Solicitação de Suporte de Cliente;
 - Cadastrando uma SSC;
 - Consultando SSCs Cadastradas;
 - Respondendo uma SSC Cadastrada;
- Alterando os Dados Cadastrais;
- Supervisor do SGSC;
 - Cadastrar Usuário;
 - Editar Usuário Cadastrado.

Público Alvo

Esse curso é direcionado aos novos usuários do *Sistema Gerenciador de Suporte a Cliente*.

Pré-requisitos

Para o estudante ter um bom desempenho durante o treinamento, é necessário que atenda aos seguintes requisitos:

- Conhecimento nos sistemas da *Domínio*;
- Noções básicas de informática e internet.

Objetivos

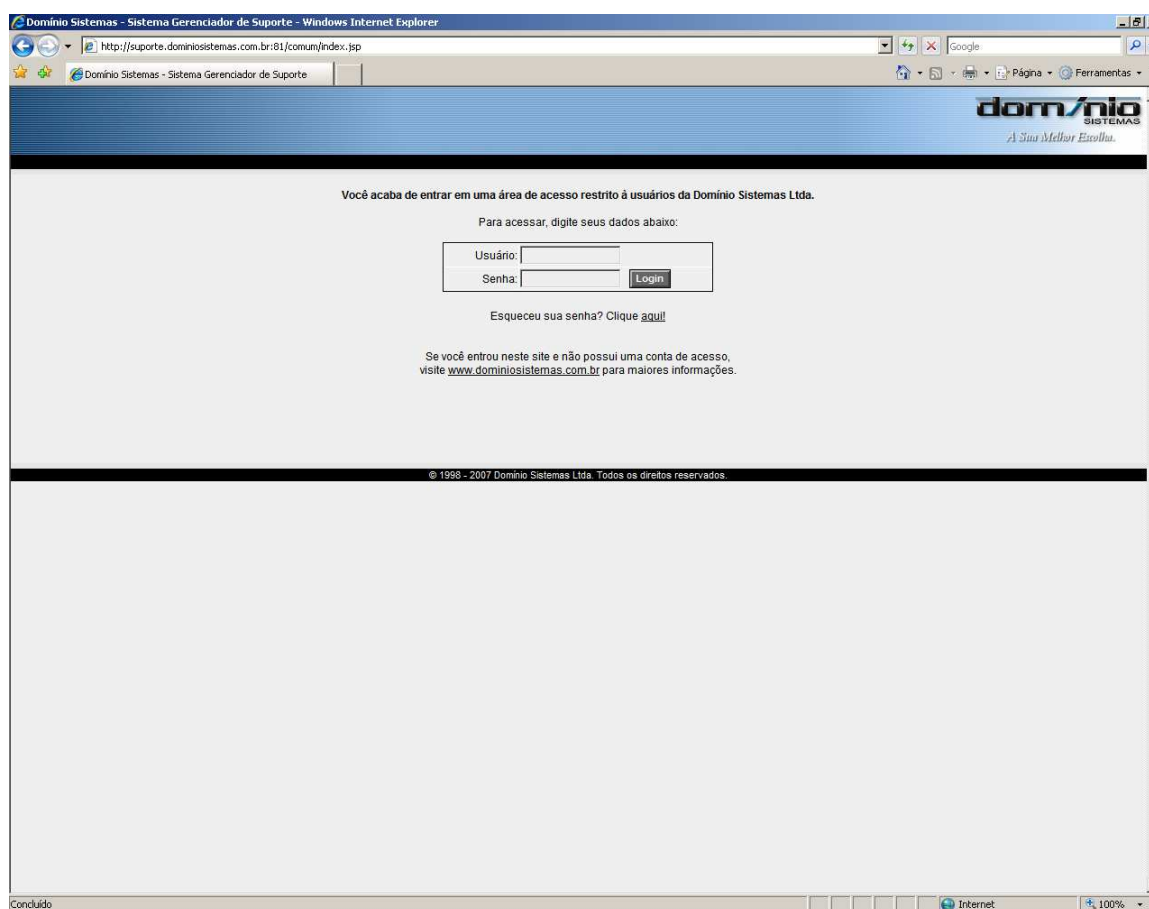
Ao término desse treinamento, o aluno estará apto a realizar as seguintes funções:

- Cadastrar um Solicitação de Suporte;
- Consultar Solicitações de Suporte Cadastradas;
- Gerar Trâmites em uma Solicitação de Suporte;
- Concluir uma Solicitação de Suporte;
- Alterar os seus dados cadastrais;
- Cadastrar e Editar Usuários (exclusivo para supervisores).

1. Acessando o SGSC

Para você acessar o Site do SGSC, proceda da seguinte maneira:

1. No seu Browser (navegador da Internet), acesse o endereço: <http://suporte.dominiosistemas.com.br>, para ter acesso à página do *Sistema Gerenciador de Suporte*, conforme a figura a seguir:

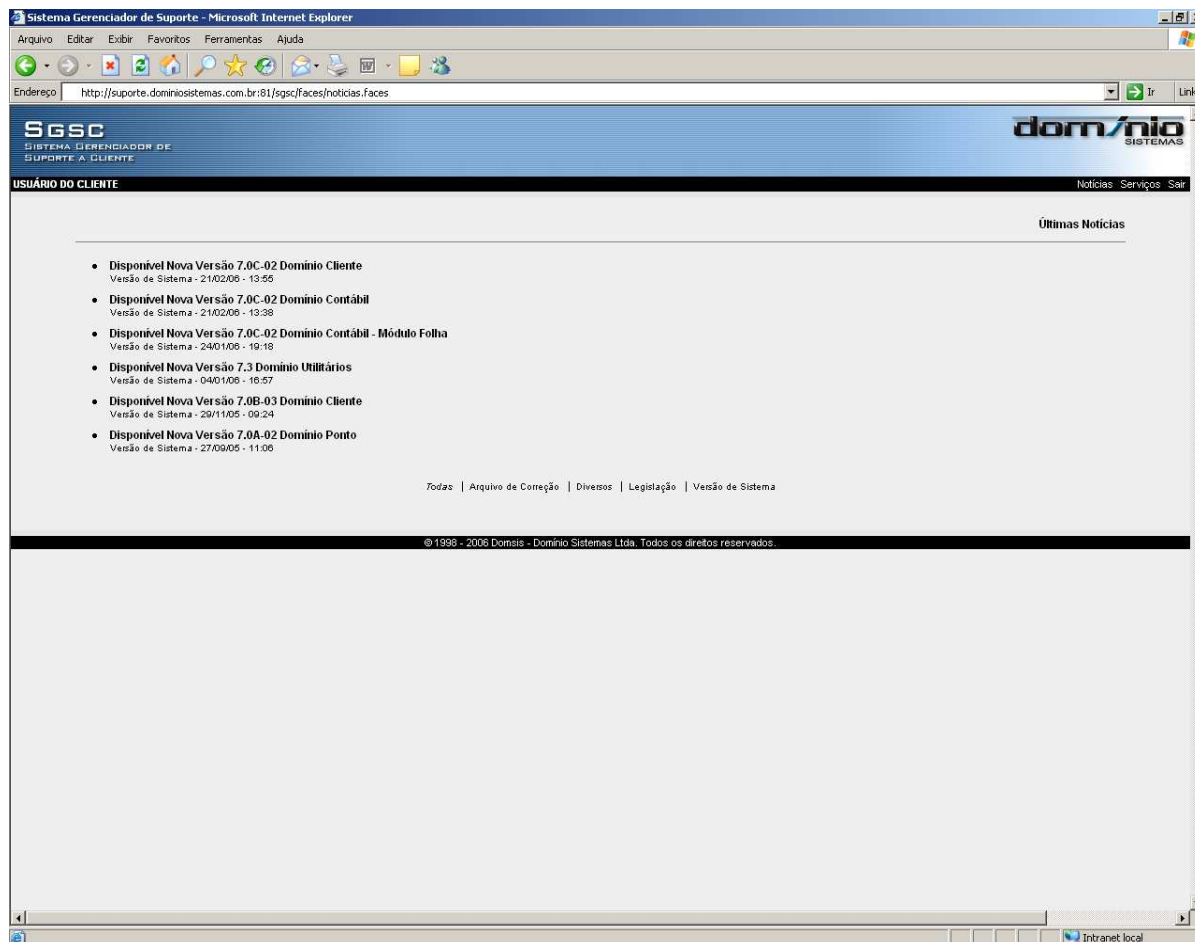


O nome de usuário e senha são fornecidos exclusivamente pela Domínio Sistemas.

2. Nessa página, no campo:
 - Usuário, informe o seu nome de usuário;
 - Senha, informe a sua senha de acesso ao SGSC.
3. Após preencher esses dois campos, pressione a tecla **Enter** ou clique no botão **Login**, para ter acesso à página do *Sistema Gerenciador de Suporte a Cliente*.

2. Notícias

Após ter informado o nome do usuário e a senha, você terá acesso ao *Sistema Gerenciador de Suporte a Cliente*, conforme a figura a seguir:



1. Nessa página, você terá acesso às últimas notícias cadastradas pela *Domínio Sistemas* ou por sua revenda. Na parte inferior, você terá um menu com alguns links, conforme a figura a seguir:

[Todas](#) | [Arquivo de Correção](#) | [Diversos](#) | [Legislação](#) | [Versão de Sistema](#)

2. Ao clicar no link:

- **Todas**, serão exibidas todas as últimas notícias cadastradas;
- **Arquivo de Correção**, serão exibidas as últimas notícias sobre arquivos de correção;
- **Diversos**, serão exibidas as últimas notícias sobre assuntos diversos;

- **Legislação**, serão exibidas as últimas notícias sobre legislação;
- **Versão de Sistema**, serão exibidas as últimas notícias sobre novas versões do sistema.

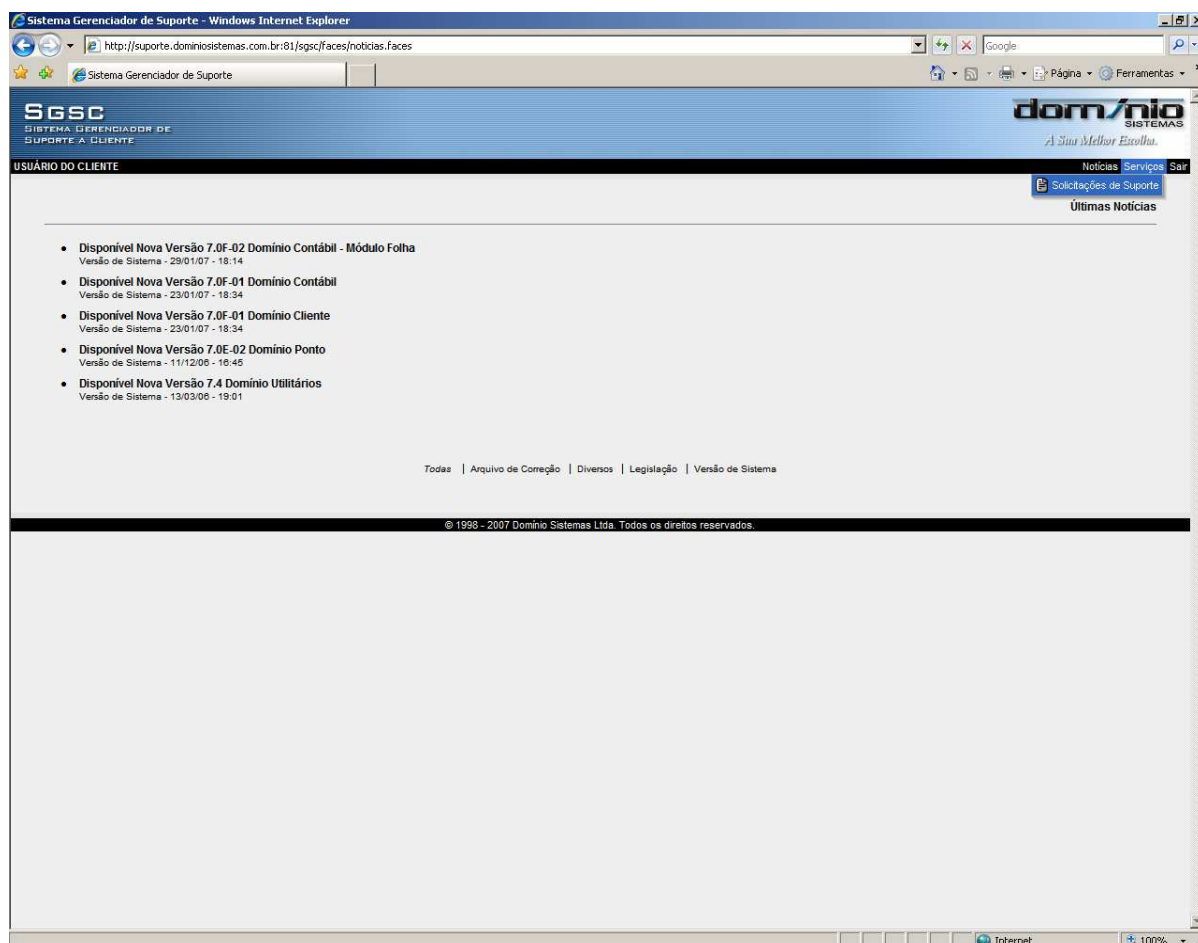
3. Serviços

No canto superior direito do SGSC, você encontra um menu com alguns links, conforme a figura a seguir:

Notícias | Serviços | Sair

1. Ao clicar no link:

- **Notícias**, você terá acesso à página de notícias (ver item 2.);
- **Serviços**, você terá acesso ao link **Solicitações de Suporte**, conforme a figura abaixo;
- **Sair**, você estará efetuando logout do SGSC.



3.1. Solicitação de Suporte de Cliente

A Solicitação de Suporte de Cliente (SSC) é o meio utilizado para esclarecer dúvidas sobre o funcionamento e operação dos sistemas da **Domínio**.



Questionamentos conceituais sobre a legislação e dúvidas referentes a aplicativos do governo ou quaisquer outros aplicativos que não sejam da Domínio, não são considerados suporte.

3.1.1. Cadastrando uma SSC

Para você cadastrar uma Solicitação de Suporte de Cliente, proceda da seguinte maneira:

1. No menu localizado no canto superior direito, clique no link **Serviços** e no link **Solicitações de Suporte**, para abrir a página de Relatório de SSCs, conforme a figura a seguir:

Número	Ult. Trâmite	Assunto	Módulo	Situação
30982	08/05/06 - 17:46	Contribuição sindical	Folha	Sem Análise
30364	04/05/06 - 16:29	Rendimento Isento	Folha	Em Análise
30671	04/05/06 - 11:02	Dime...	Escrita	Aguardando Resposta
30112	03/05/06 - 11:13	Dime	Escrita	Respondido
30345	28/04/06 - 09:17	Erro no lançamento...	Escrita	Sem Análise
27722	25/04/06 - 08:26	Transferencia de ICMS...	Escrita	Em Análise
29633	20/04/06 - 14:03	PISICOFINS	Escrita	Aguardando Resposta
30060	20/04/06 - 11:44	SCANC-CTB	Escrita	Respondido
30050	20/04/06 - 11:04	Sintegra...	Escrita	Sem Análise
26722	20/04/06 - 10:04	Recibo de pagamento	Folha	Em Análise
27231	16/03/06 - 14:21	Impressão de cadastro de empresas	Folha	Aguardando Resposta
27524	15/03/06 - 09:54	IRRF	Folha	Respondido
26879	08/03/06 - 15:36	Empresas	Honorário	Sem Análise
26864	07/03/06 - 11:30	Empresa não aparece	Honorário	Em Análise
9219	21/10/05 - 13:31	DIME	Escrita	Aguardando Resposta
8233	04/05/05 - 08:58	Ctrl+P	Folha	Respondido

Legenda:

- Sem Análise
- Em Análise
- Aguardando Resposta
- Respondido

2. Nessa página, clique no botão **Incluir Solicitação de Suporte**, para abrir a página de inclusão de SSC, conforme a figura a seguir:

A imagem mostra a interface web do SGSC (Sistema Gerenciador de Suporte) acessada via Internet Explorer. O navegador exibe a URL <http://suporte.dominiosistemas.com.br:81/sgsc/faces/cad-ssc.faces>. A página possui um cabeçalho com o logo SGSC e o domínio. O formulário principal, intitulado 'Incluir Solicitação de Suporte', contém os seguintes campos:

- Sistema: [dropdown]
- Módulo: [dropdown]
- Versão: [dropdown]
- SO Estação: [dropdown]
- SO Servidor: [dropdown]
- Assunto: [campo de texto]
- Descrição: [campo de texto grande]
- Anexo: [campo de texto] com botão 'Selecionar Arquivo'

Na base do formulário, há três botões: 'Gravar e Continuar', 'Gravar e Sair' e 'Cancelar'. O rodapé da página indica a versão © 1998 - 2007 Domínio Sistemas Ltda. Todos os direitos reservados.

3. No campo Sistema, selecione o sistema correspondente à SSC.
4. No campo Módulo, selecione o módulo do sistema correspondente à SSC.
5. No campo Versão, selecione a versão do sistema *Domínio* que você tem instalada.
6. No campo SO Estação, selecione o Sistema Operacional instalado na estação que originou o questionamento para essa SSC.
7. No campo SO Servidor, selecione o Sistema Operacional instalado no servidor de banco de dados.
8. No campo Assunto, informe um resumo da dúvida que está gerando a SSC.
9. No campo Descrição, descreva de forma clara e detalhada a dúvida que originou a SSC, informando todas as variáveis necessárias para o seu esclarecimento. Procure caracterizar bem a dúvida, incluindo o que, onde, como e quando.



Ao definir a descrição da SSC, procure não utilizar abreviações, termos que não são de uso comum, e jamais utilize gírias.

Para cada novo assunto você deverá criar uma nova SSC, jamais utilize uma SSC de um assunto para começar outro.

Lembramos que o **Sistema Gerenciador de Suporte a Cliente** não é um Chat (sala de bate-papo), e sim um sistema que irá auxiliá-lo no uso dos sistemas desenvolvidos pela Domínio.

Também não serão toleradas agressões pessoais ou à profissão.

10.No campo **Anexo**, caso haja, informe o caminho e o nome do arquivo a ser anexado à SSC.

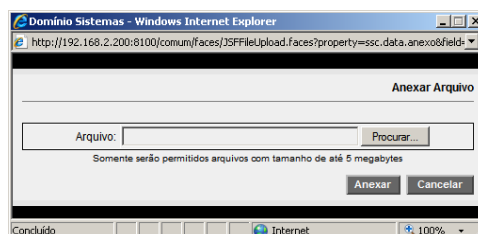


Quando o anexo for uma imagem, terá que ser com extensão **.JPG**.

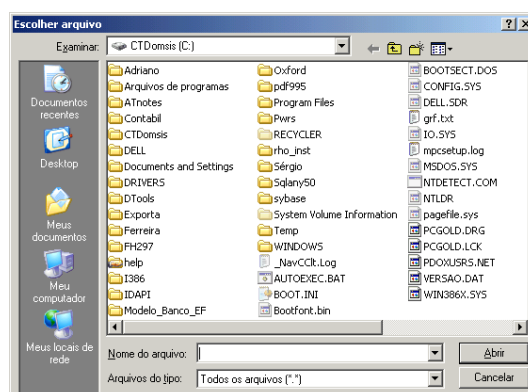
Sempre que possível, compactar (zipar) os arquivos utilizando, obrigatoriamente, a extensão **.ZIP**.

Bancos de dados não devem ser disponibilizados na SSC. Eles devem ser disponibilizados no FTP e informado apenas o caminho na SSC.

11.Para anexar um arquivo, clique no botão **Selecionar Arquivo**, para abrir a página Anexar Arquivo, conforme a figura a seguir:



12.Nessa página, , clique no botão **Procurar...**, para abrir a janela Escolher arquivo, conforme a figura a seguir:



13. Selecione o local e o arquivo a ser anexado e clique no botão **Abrir**, voltando assim para a página Anexar Arquivo, clique no botão **Anexar**.
14. Clique no botão **Gravar e Continuar**, para salvar a Solicitação de Suporte e incluir uma nova ou clique no botão **Gravar e Sair**, para salvar a Solicitação de Suporte e sair da página de inclusão.

3.1.2. Consultando SSCs Cadastradas

Você poderá acompanhar o andamento de suas SSCs, efetuando consultas constantes. Para consultar as Solicitações de Suporte, proceda da seguinte maneira:

1. No menu localizado no canto superior direito, clique no link **Serviços** e no link **Solicitações de Suporte**, para abrir a página com todas as suas Solicitações de Suporte que estão pendentes, conforme a figura a seguir:

Sistema Gerenciador de Suporte - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço: <http://suporte.dominiosistemas.com.br:81/sgsc/faces/sscs.faces>

SGSC
SISTEMA GERENCIADOR DE
SUPPORTE A CLIENTE

domínio
SISTEMAS

USUÁRIO DO CLIENTE Notícias Serviços Sair

Relatório de SSC's

Sistema: Todos Módulo: Todos Versão: Todas

Situação: Pendentes Entrada de: (dd/mm/aa) Entrada até: (dd/mm/aa) Palavra Chave:

Incluir Solicitação de Suporte Atualizar

Itens listados: 16

Número	Ult. Trâmite	Assunto	Módulo	Situação
30982	08/05/06 - 17:46	Contribuição sindical	Folha	Em Análise
30364	04/05/06 - 16:29	Rendimento Isento	Folha	Em Análise
30671	04/05/06 - 11:02	Dime...	Escrita	Em Análise
30112	03/05/06 - 11:13	Dime	Escrita	Em Análise
30345	28/04/06 - 09:17	Erro no lançamento...	Escrita	Em Análise
27722	25/04/06 - 08:26	Transferencia de ICMS...	Escrita	Em Análise
29633	20/04/06 - 14:03	PIS/COFINS	Escrita	Em Análise
30060	20/04/06 - 11:44	SCANC-CTB	Escrita	Em Análise
30050	20/04/06 - 11:04	Sintegra...	Escrita	Em Análise
28722	20/04/06 - 10:04	Recibo de pagamento	Folha	Em Análise
27231	16/03/06 - 14:21	Impressão de cadastro de empresas	Folha	Em Análise
27524	15/03/06 - 09:54	IRRF	Folha	Em Análise
26879	08/03/06 - 15:36	Empresas	Honorário	Em Análise
26864	07/03/06 - 11:30	Empresa não aparece	Honorário	Em Análise
9219	21/10/05 - 13:31	DIME	Escrita	Respondido
8233	04/05/05 - 08:58	Ctrl+P	Folha	Respondido

Legenda:

- Sem Análise
- Em Análise
- Aguardando Resposta
- Respondido

Intranet local

2. Na parte superior dessa página, você encontrará alguns campos, conforme a figura abaixo, que são utilizados para filtrar as Solicitações de Suporte exibidas.

Sistema:	Módulo:	Versão:	
Todos	Todos	Todas	
Situação:	Entrada de: (dd/mm/aa)	Entrada até: (dd/mm/aa)	Palavra Chave:
Pendentes			

3. No campo Sistema, selecione o sistema de que você deseja consultar as Solicitações de Suporte.
4. No campo Módulo, selecione o módulo do sistema de que você deseja consultar as Solicitações de Suporte.
5. No campo Versão, selecione a versão do sistema de que você deseja consultar as Solicitações de Suporte.
6. No campo Situação, selecione a situação específica das Solicitações de Suporte a consultar.



Com exceção da situação Concluído, todas as demais situações são listadas como pendentes.

7. No campo Entrada de, informe a data inicial das Solicitações de Suporte a consultar.
8. No campo Entrada até, informe a data final das Solicitações de Suporte a consultar.
9. No campo Palavra chave, informe uma ou mais palavras-chaves que contenham em qualquer campo das Solicitações de Suporte a consultar, ou ainda informe as palavras entre “ ” (aspas), para consultar as palavras que estejam na ordem informada.
10. Clique no botão **Atualizar**, para exibir as Solicitações de Suporte.
11. Clicando na SSC desejada, você terá acesso a todos os trâmites dela, conforme a figura a seguir:

Sistema Gerenciador de Suporte - Microsoft Internet Explorer

Endereço: <http://suporte.dominiosistemas.com.br:81/sgsc/faces/ssc.faces>

SGSC
SISTEMA GERENCIADOR DE
SUPPORTO A CLIENTE

domínio
SISTEMAS

USUÁRIO DO CLIENTE Notícias Serviços Sair

Solicitação de Suporte

Número: 8233	Data: 04/05/05 - 08:44
Revenda: Unidade de Negócios de Criciúma - Filial	Situação: Pendente - Domínio Sistemas
Sistema: Domínio Contábil - Módulo Folha	Módulo: Folha Versão: 7.0A-01
SO Estação: Windows 98	SO Servidor: Windows 95/98/ME
Cliente: ARI AFONSO LUTTIJOHANN	Usuário: Angela Guetner Tomasi
Meio de Acesso: Web	Meio de Retorno: Web
Assunto: Ctrl+P	
Descrição: Nos relatórios gerados no gerenciador de relatórios, o atalho para impressão não está funcionando.	

[Voltar](#)

Trâmites

Usuário: Fernando Coan	Data: 04/05/05 - 08:54	
Descrição: A tecla de atalho foi implementada apenas para relatorios proprios do sistema. Será encaminhado ao desenvolvimento uma solicitação para implementar em todos os relatorios.		
Usuário: Julio Felipe	Data: 04/05/05 - 08:54	
Usuário: Fernando Coan	Data: 04/05/05 - 08:57	

Legenda:

- Sem Análise
- Em Análise
- Aguardando Resposta
- Respondido
- Pendente - Domínio Sistemas
- Reprovado - Domínio Sistemas
- Concluído - Domínio Sistemas
- Aguardando Versão
- Versão Liberada
- Concluído
- Sistema Descontinuado

© 1998 - 2006 Domis - Domínio Sistemas Ltda. Todos os direitos reservados.

Concluído Intranet local











3.1.3. Respondendo uma SSC Cadastrada

Após ser cadastrar uma SSC, ela será analisada e respondida por um técnico da Unidade de Negócio *Domínio*. Uma SSC pode se encontrar em algumas situações, conforme a figura a seguir:

Legenda:


- Sem Análise
- Em Análise
- Aguardando Resposta
- Respondido
- Pendente - Domínio Sistemas
- Reprovado - Domínio Sistemas
- Concluído - Domínio Sistemas
- Aguardando Versão
- Versão em Desenvolvimento
- Versão Liberada
- Concluído
- Sistema Descontinuado


Segue as especificações de cada situação:

-  Sem Análise Essa situação indica que a SSC foi recentemente cadastrada e ainda não foi analisada pelo técnico de suporte;
-  Em Análise Essa situação indica que o técnico de suporte está analisando a possível causa que gerou essa SSC para posteriormente respondê-la;
-  Aguardando Resposta Essa situação indica que o técnico de suporte respondeu a SSC, solicitando alguma informação ao usuário e que está aguardando a resposta;
-  Respondido Essa situação indica que o usuário respondeu a uma pergunta gerada;
-  Pendente - Domínio Sistemas Essa situação indica que o técnico de suporte cadastrou uma Solicitação de Alteração ou Notificação de Erro e a mesma se encontra pendente na Gerência de Produtos da *Domínio Sistemas*;
-  Reprovado - Domínio Sistemas Essa situação indica que o técnico de suporte cadastrou uma Solicitação de Alteração ou Notificação de Erro e a mesma foi reprovada pela Gerência de Produtos da *Domínio Sistemas*, sendo que a SSC continua pendente;
-  Concluído - Domínio Sistemas Essa situação indica que o técnico de suporte cadastrou uma Solicitação de Alteração ou Notificação de Erro e a mesma foi concluída;
-  Aguardando Versão Essa situação indica que o técnico de suporte cadastrou uma Solicitação de Alteração ou Notificação de Erro e a mesma será desenvolvida em uma versão futura;
-  Versão em Desenvolvimento Essa situação indica que o técnico de suporte cadastrou uma Solicitação de Alteração ou Notificação de Erro e a mesma será liberada na próxima versão do sistema;
-  Versão Liberada Essa situação indica que o técnico de suporte cadastrou uma Solicitação de Alteração ou Notificação de Erro e a mesma foi desenvolvida e liberada em uma versão do sistema;



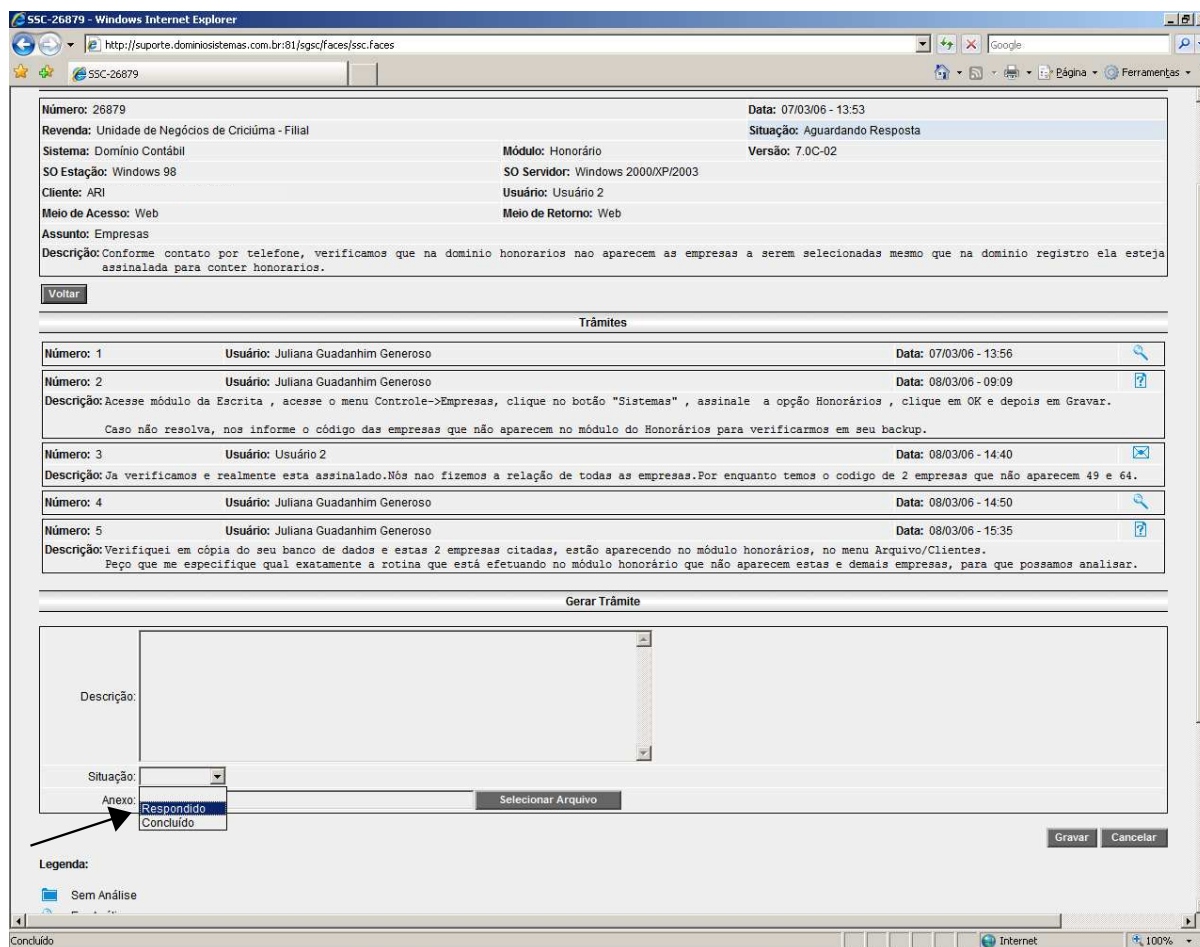
Para SSCs que tenham sido anexadas a uma SA ou NE, ao ser liberada a versão com o desenvolvimento dessa SA ou NE, você receberá um e-mail informando sobre essa liberação.

-  Concluído Essa situação indica que SSC foi concluída. Essa situação deve sempre ser gerada pelo usuário e não pelo técnico de suporte;

-  **Sistema Descontinuado** Essa situação indica que a SSC cadastrada é de um sistema que foi descontinuado, ou seja, que já não é mais desenvolvido pela Domínio.

Para responder ou concluir uma SSC, proceda da seguinte maneira:

1. Na página das Solicitações de Suporte, clique na SSC a ser respondida ou concluída para abrir a página com os detalhes, conforme a figura a seguir:



2. No quadro Gerar Trâmite, no campo:

- **Descrição**, você poderá descrever a pergunta ou resposta para esse trâmite;
- **Situação**, selecione a opção:
 - **Respondido**, caso você esteja respondendo a uma pergunta feita pelo técnico de suporte ou mesmo incluindo novas informações da SSC;
 - **Concluído**, para concluir a SSC.

Ao concluir uma SSC será exibida uma janela com uma Pesquisa de Satisfação, conforme a figura abaixo.

Essa pesquisa deverá ser obrigatoriamente respondida para que a SSC seja realmente concluída. Lembrando que as respostas não serão visualizadas pela equipe de suporte e serão apenas computadas na pesquisa geral.



- Anexo, caso haja, informe o caminho e o nome do arquivo a ser anexado à SSC;



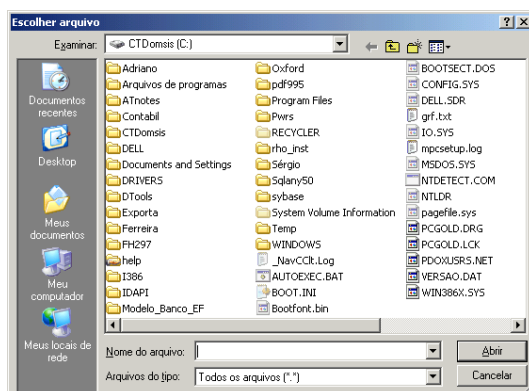
Quando o anexo for uma imagem, terá que ser com extensão .JPG.

Sempre que possível, compactar (zipar) os arquivos utilizando, obrigatoriamente, a extensão .ZIP.

Bancos de dados não devem ser disponibilizados na SSC. Eles devem ser disponibilizados no FTP e informado apenas o caminho na SSC.

- Para anexar um arquivo, clique no botão **Selecionar Arquivo**, para abrir a página Anexar Arquivo, conforme a figura a seguir:

- Nessa página, clique no botão **Procurar...**, para abrir a janela Escolher arquivo, conforme a figura a seguir:

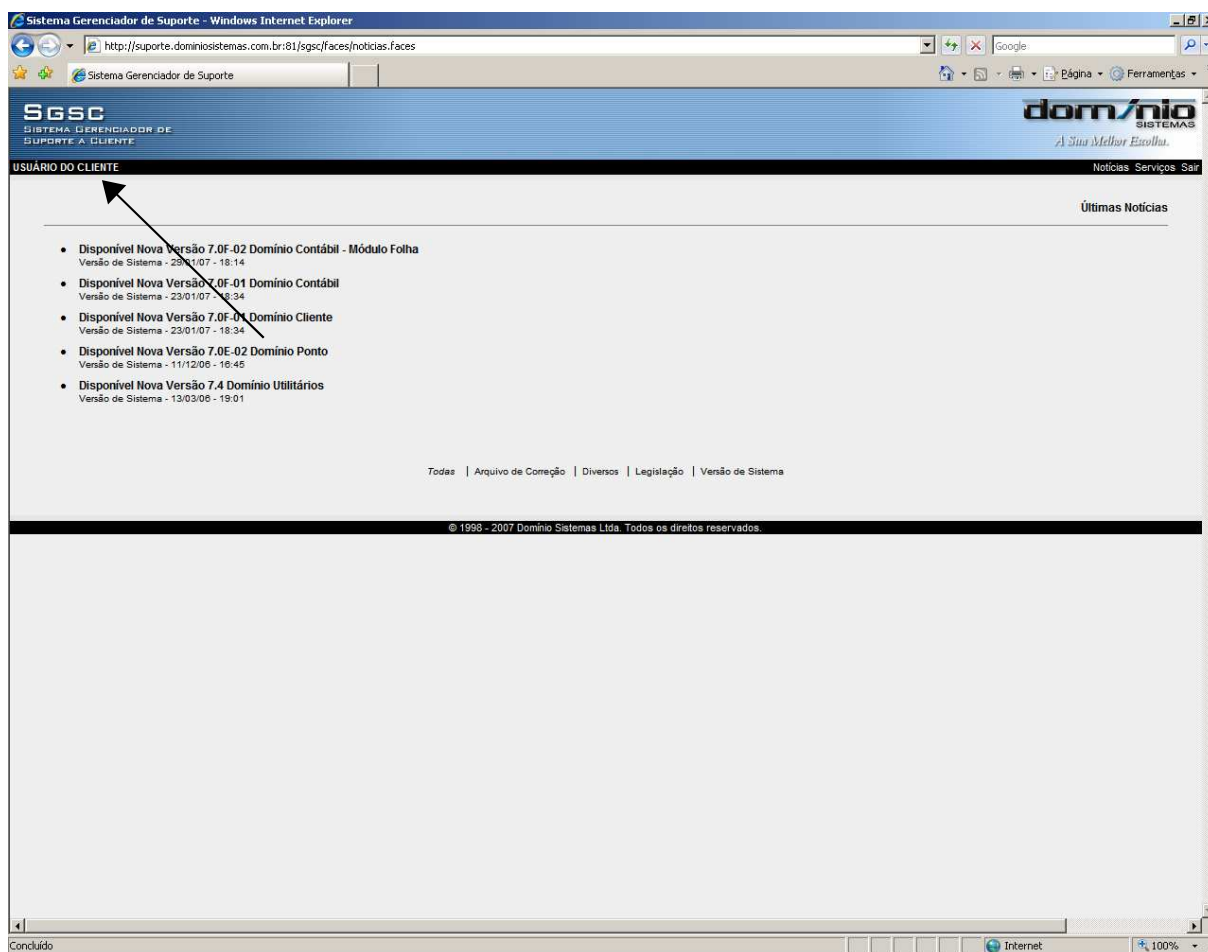


- Selecione o local, e o arquivo a ser anexado e clique no botão **Abrir**, voltando assim para a página Anexar Arquivo, clique no botão **Anexar**.
- Clique no botão **Gravar**, para salvar o trâmite da SSC.

4. Alterando Meus Dados Cadastrais

Caso seja necessário você poderá alterar seus dados cadastrais de usuário do SGSC, para isso, proceda da seguinte maneira:

1. Clique no seu nome que aparece no canto superior esquerdo da página do SGSC, conforme a figura a seguir:



2. Ao clicar no nome, será aberta a página Alteração de Usuário, conforme a figura a seguir:

3. No campo Nome, caso seja necessário, altere o seu nome completo.
4. No campo e-Mail, caso seja necessário, altere o seu e-Mail.
5. Selecione o campo Notificação (Quero ser avisado por e-mail sobre trâmites nas minhas Solicitações de Suporte), se deseja que sempre que seja gerado um trâmite em uma SSC cadastrada por você, seja enviada para o seu e-Mail uma notificação sobre o trâmite gerado.
6. No campo Senha atual, informe a sua senha para poder alterar os dados cadastrais.



Caso não seja necessário alterar a senha do usuário, deixe em branco o campo Nova Senha e Novamente.



Para a senha você poderá utilizar caracteres alfanuméricos sem acentuação gráfica, e ter no mínimo 04 (quatro) caracteres.

7. No campo Nova Senha, caso seja necessário, informe uma nova senha.

8. No campo Novamente, repita a nova senha.
9. Clique no botão **Gravar**, para gravar as alterações no cadastro de usuário.

5. Supervisor

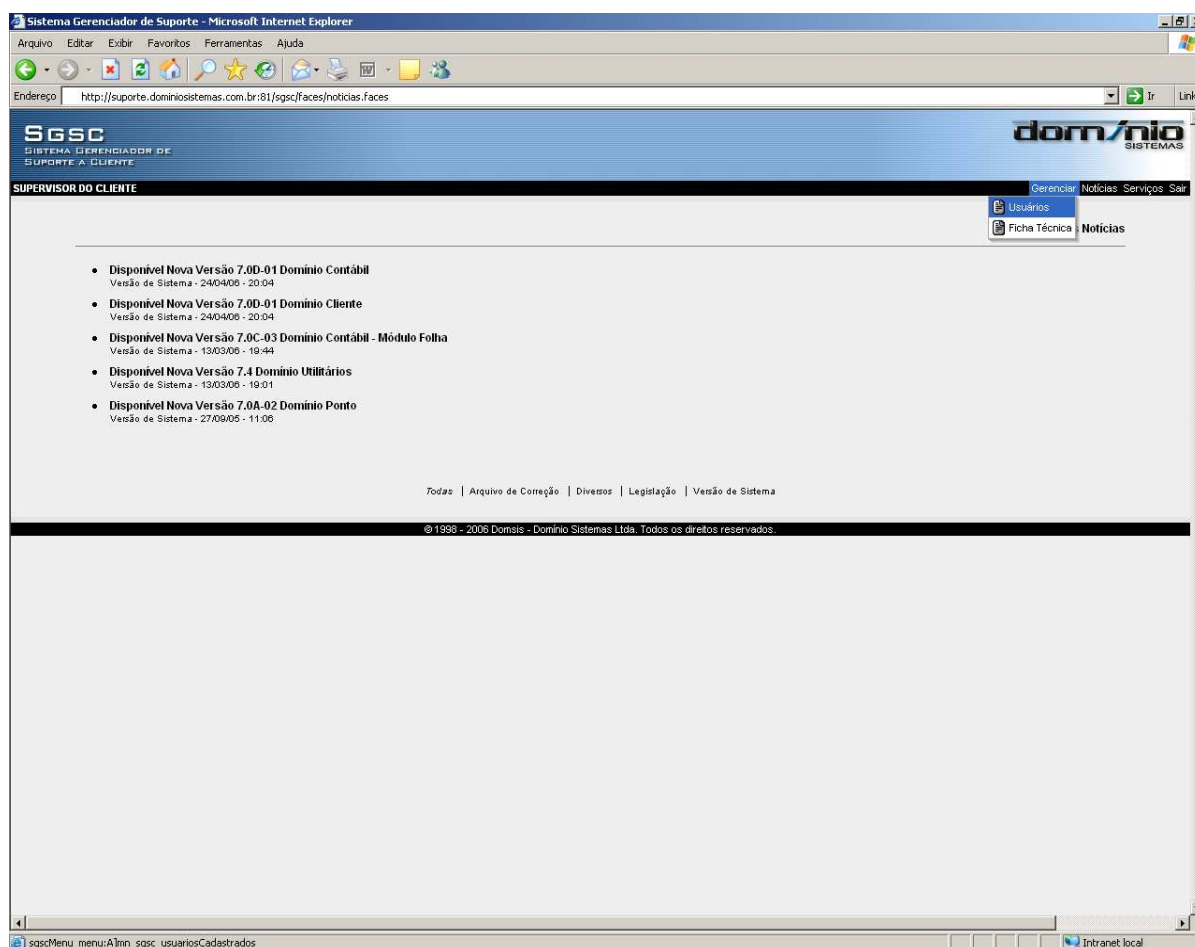
Todas as opções vistas nos itens anteriores estão disponíveis tanto para Usuários de Clientes quanto para Supervisores de Clientes. Mas o Supervisor de Cliente tem ainda mais uma opção, que é a de cadastrar usuários. Neste capítulo, iremos mostrar como é feito o cadastro e a edição de um Usuário de Cliente, opção essa exclusiva para os Supervisores.

Quando o Supervisor de Cliente efetuar o login no *Sistema Gerenciador de Suporte a Cliente*, no canto superior direito do SGSC, ele encontrará um menu com alguns links, conforme a figura a seguir:

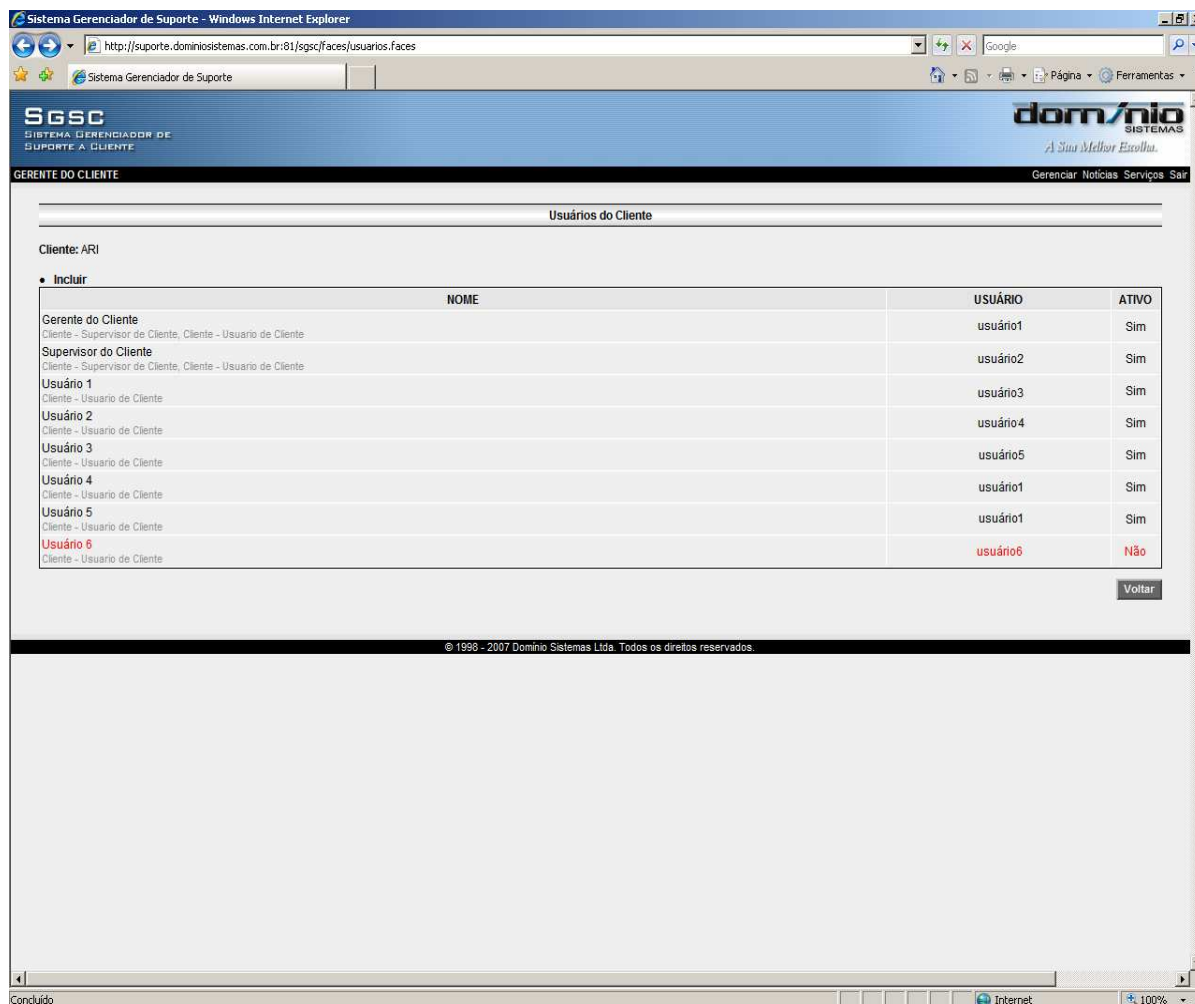
Gerenciar Notícias Serviços Sair

1. Ao clicar no link:

- **Gerenciar**, você terá acesso aos links **Usuários** e **Ficha Técnica**, conforme a figura a seguir:



2. No menu localizado no canto superior direito, clique no link **Gerenciar** e no link **Usuários**, para abrir a página Usuários do Cliente, conforme a figura a seguir:



5.1. Cadastrando Usuário

Para cadastrar um novo Usuário, proceda da seguinte maneira:

1. Na página Usuários do Cliente, clique no link **Incluir**, para abrir a página Cadastro de Usuário, conforme a figura a seguir:



O nome de usuário para login deve ser com letras minúsculas sem acentuação gráfica, e ter no mínimo 03 (três) caracteres.

2. No campo Usuário, informe o nome de login para o Usuário.
3. No campo Nome, informe o nome completo do Usuário.
4. No campo e-Mail, informe o e-mail do Usuário.
5. No campo Cargo, selecione a opção:
 - **Cliente – Supervisor de Cliente**, caso você esteja cadastrando um supervisor;
 - **Cliente – Usuário de Cliente**, caso você esteja cadastrando um usuário comum.



*Para que o Supervisor possa gerar trâmites no SGSC, você deverá selecionar as duas opções para ele. Para isso, clique na opção **Cliente – Supervisor de Cliente**, e, pressionando a tecla **Ctrl** ou **Shift**, clique também na opção **Cliente – Usuário de Cliente**.*



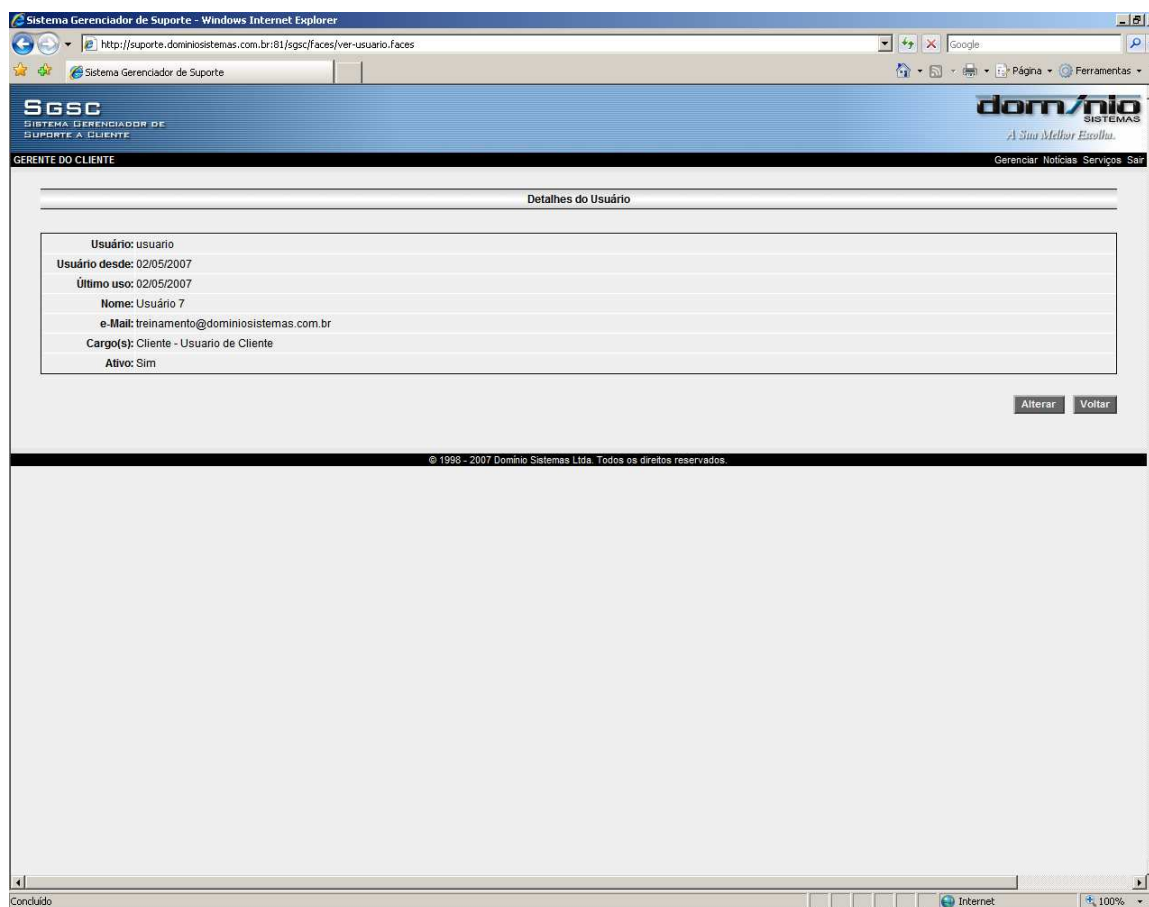
Para a senha você poderá utilizar caracteres alfanuméricos sem acentuação gráfica, e ter no mínimo 04 (três) caracteres.

6. No campo Senha, informe uma senha para o Usuário.
7. Selecione o campo Notificação (Avisar por e-mail sobre trâmites nas Solicitações de Suporte), se você deseja que sempre que seja gerado um trâmite em uma SSC cadastrada por esse usuário, o mesmo receba um e-Mail notificando sobre o trâmite gerado.
8. Selecione o campo Ativo, para definir esse usuário como sendo um usuário ativo.
9. Clique no botão **Gravar**, para gravar o cadastro do usuário.

5.2. Editar Usuário

Para editar um cadastro de usuário, proceda da seguinte maneira:

1. Na página **Usuários do Cliente**, clique no nome do usuário a ser editado, para abrir a página **Detalhes do Usuário**, conforme a figura a seguir:



2. Clique no botão **Alterar**, para abrir a página Cadastro de Usuário, conforme a figura a seguir:

The screenshot displays the 'Cadastro de Usuário' (User Registration) form within the SGSC application. The form includes the following fields and options:

- Usuário:** usuario
- Usuário desde:** 02/05/07
- Último uso:** 02/05/07 - 16:07
- Nome:** Usuário 7
- e-Mail:** treinamento@dominiosistemas.com.br
- Cargo(s):** A dropdown menu is open, showing two options: 'Cliente - Supervisor de Cliente' (selected) and 'Cliente - Usuário de Cliente'.
- Senha:** (Empty field with a note: 'Deixe em branco para manter a senha atual.')
- Notificação:** ☒ Avisar por e-mail sobre trâmites nas Solicitações de Suporte.
- Ativo:** ☒ Sim

Buttons for 'Gravar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel) are located at the bottom right of the form. The footer of the page indicates '© 1998 - 2007 Domínio Sistemas Ltda. Todos os direitos reservados.'

3. No campo Nome, caso seja necessário, altere o nome completo do Usuário.
4. No campo e-Mail, caso seja necessário, altere o e-mail do Usuário.
5. No campo Cargo, selecione a opção:
- **Cliente – Supervisor de Cliente**, caso o usuário seja um supervisor;
 - **Cliente – Usuário de Cliente**, caso o usuário seja um usuário comum.



*Para que o Supervisor possa gerar trâmites no SGSC, você deverá selecionar as duas opções para ele. Para isso, clique na opção **Cliente – Supervisor de Cliente**, e, pressionando a tecla **Ctrl** ou **Shift**, clique também na opção **Cliente – Usuário de Cliente**.*



Para a senha você poderá utilizar caracteres alfanuméricos sem acentuação gráfica, e ter no mínimo 04 (quatro) caracteres.

6. No campo Senha, caso seja necessário, altere a senha para o Usuário.



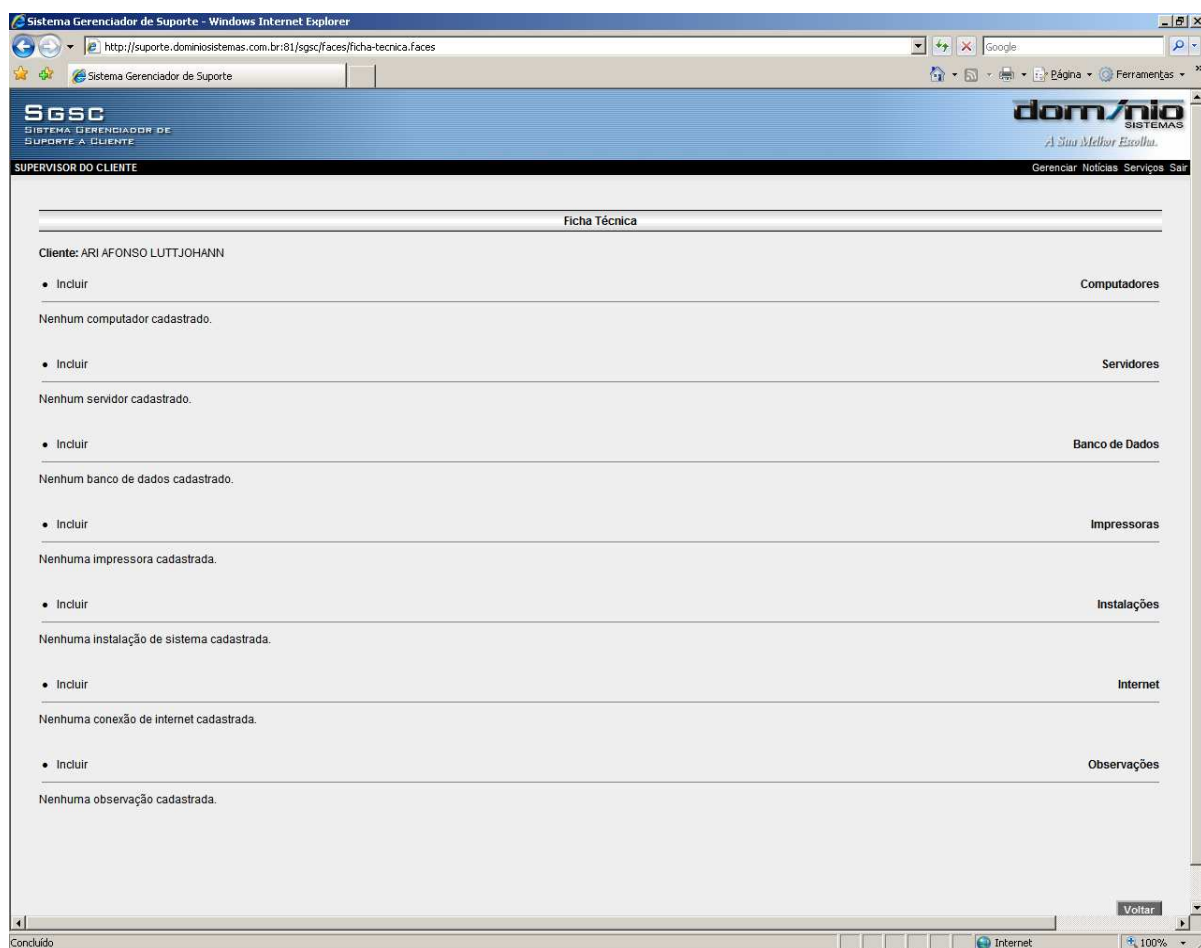
Caso não seja necessário alterar a senha do usuário, deixe em branco o campo Senha.

7. Selecione o campo Notificação (Avisar por e-mail sobre trâmites nas Solicitações de Suporte), se você deseja que sempre que seja gerado um trâmite em uma SSC cadastrada por esse usuário, o mesmo receba um e-Mail notificando sobre o trâmite gerado.
8. Selecione o campo Ativo, para definir esse usuário como um usuário ativo, ou desmarque esse campo, se for um Usuário inativo.
9. Clique no botão **Gravar**, para gravar as alterações no cadastro do usuário.

5.3. Ficha Técnica

Na página **Gerenciar**, você terá a opção de consultar a ficha técnica da sua empresa. Você poderá consultar, incluir ou alterar as informações técnicas, tais como: Computadores, Servidores, Impressoras, etc. Para você consultar a ficha técnica da sua empresa, proceda da seguinte maneira:

1. No menu localizado no canto superior direito, clique no link **Gerenciar** e no link **Ficha Técnica**, para abrir a página Ficha Técnica, conforme a figura a seguir:



5.3.1. Incluindo Computadores

No quadro **Computadores**, você deverá informar as configurações de todas as estações que a sua empresa possui. Para incluir um novo computador, proceda da seguinte maneira:

1. Na página da **Ficha Técnica**, na linha do quadro **Computadores**, clique no link **Incluir**, para abrir a página de **Cadastro de Computadores**, conforme a figura a seguir:

2. No campo Nome, informe um nome para a estação.
3. No campo Sist. Operacional, selecione o Sistema Operacional instalado na estação.
4. No campo Processador, selecione o processador correspondente à estação.
5. No campo Velocidade, informe a velocidade do processador da estação.

Por exemplo: 1.8 Ghz.

6. No campo Memória RAM, informe a quantidade de memória RAM da estação.
7. No campo Dispositivos, selecione os dispositivos instalados na estação.
8. Clique no botão **Gravar**, para salvar os dados da estação.

5.3.2. Incluindo Servidores

No quadro **Servidores**, você deverá informar as configurações de todos os servidores que a sua empresa possui. Para incluir um novo servidor, proceda da seguinte maneira:

1. Na página da Ficha Técnica, na linha do quadro **Servidores**, clique no link **Incluir**, para abrir a página de **Cadastro de Servidores**, conforme a figura a seguir:

Sistema Gerenciador de Suporte - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço http://suporte.dominiosistemas.com.br:81/sgsc/faces/cad-servidor.faces

SGSC
SISTEMA GERENCIADOR DE
SUPORTE A CLIENTE

dominio
SISTEMAS

Gerenciar Notícias Serviços Sair

Ficha Técnica

Cadastro de Servidores

Cliente: BETHA SISTEMAS LTDA

Nome:

Sist. Operacional:

Processador:

Velocidade:

Memória RAM:

Memória Cache:

Dedicado: ☐

Nome do servidor de banco de dados:

Protocolo: ☐ IPX ☐ NetBios ☐ Outro ☐ TCP/IP

Dispositivos: ☐ CD-ROM ☐ CD/DVD-R/RW ☐ DVD-ROM ☐ Rede ☐ ZIP Drive

Gravar Cancelar

© 1999 - 2006 Domains - Domínio Sistemas Ltda. Todos os direitos reservados.

Concluído

Intranet local

2. No campo Nome, informe um nome para o servidor.
3. No campo Sist. Operacional, selecione o Sistema Operacional instalado no servidor.
4. No campo Processador, selecione o processador correspondente ao servidor.
5. No campo Velocidade, informe a velocidade do processador do servidor.
Por exemplo: 1.8 Ghz.
6. No campo Memória RAM, informe a quantidade de memória RAM do servidor.
7. No campo Memória Cache, informe a quantidade de memória Cache do servidor.
8. Selecione o campo Dedicado, caso o servidor seja dedicado.
9. No campo Nome do servidor de banco de dados, informe o nome do servidor de banco de dados.
10. No campo Protocolo, selecione o protocolo utilizado na conexão com o banco de dados.
11. No campo Dispositivos, selecione os dispositivos instalados no servidor.
12. Clique no botão **Gravar**, para salvar os dados do servidor.

5.3.3. Incluindo Banco de Dados

No quadro Banco de Dados, você deverá informar os dados de todos os bancos de dados que a sua empresa possui. Para incluir um novo banco de dados, proceda da seguinte maneira:

1. Na página da Ficha Técnica, na linha do quadro Banco de Dados, clique no link **Incluir**, para abrir a página de Cadastro de Banco de Dados, conforme a figura a seguir:

Sistema Gerenciador de Suporte - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço http://suporte.dominiosistemas.com.br:81/sgsc/faces/cad-banco.faces

SGSC SISTEMA GERENCIADOR DE SUPORTE A CLIENTE

domínio SISTEMAS

SUPERVISOR CLIENTE Gerenciar Notícias Serviços Sair

Ficha Técnica

Cadastro de Banco de Dados

Cliente: BETHA SISTEMAS LTDA

Servidor: [dropdown]

Nome: [text box]

Caminho: [text box]

Nome Conexão: [text box]

Gravar Cancelar

© 1998 - 2006 Domsis - Domínio Sistemas Ltda. Todos os direitos reservados.

Concluído Intranet local

2. No campo Servidor, selecione o servidor previamente cadastrado (ver item 4.3.2.).
3. No campo Nome, informe o nome do banco de dados.
4. No campo Caminho, informe o caminho do banco de dados.
5. No campo Nome Conexão, informe o nome da conexão do banco de dados.
6. Clique no botão **Gravar**, para salvar os dados do banco de dados.

5.3.4. Incluindo Impressoras

No quadro **Impressoras**, você deverá informar os dados de todas as impressoras que a sua empresa possui. Para incluir uma nova impressora, proceda da seguinte maneira:

1. Na página da **Ficha Técnica**, na linha do quadro **Impressoras**, clique no link **Incluir**, para abrir a página de **Cadastro de Impressoras**, conforme a figura a seguir:

Sistema Gerenciador de Suporte - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço http://suporte.dominiosistemas.com.br:81/sgsc/faces/cad-impressora.faces

SGSC SISTEMA GERENCIADOR DE SUPORTE A CLIENTE

domínio SISTEMAS

SUPERVISOR CLIENTE Gerenciar Notícias Serviços Sair

Ficha Técnica

Cadastro de Impressoras

Cliente: BETHA SISTEMAS LTDA

Computador: [Selecione]

Tipo: ☐ DeskJet ☐ Laser ☐ Matricial ☐ Outro

Marca/Modelo: [Campo de texto]

Gravar Cancelar

© 1998 - 2006 Domnis - Domínio Sistemas Ltda. Todos os direitos reservados.

Concluído Intranet local

2. No campo Computador, selecione o computador previamente cadastrado (ver item 4.3.1.).
3. No campo Tipo, selecione a opção de acordo com o tipo da impressora.
4. No campo Marca/Modelo, informe a marca e o modelo da impressora.
5. Clique no botão **Gravar**, para salvar os dados da impressora.

5.3.5. Incluindo Instalações

No quadro **Instalações**, você deverá informar os dados de todas as instalações que tenha feito. Para incluir os dados de uma nova instalação, proceda da seguinte maneira:

1. Na página da Ficha Técnica, na linha do quadro **Instalações**, clique no link **Incluir**, para abrir a página de Cadastro de Instalação dos Sistemas, conforme a figura a seguir:

The screenshot shows a web browser window titled 'Sistema Gerenciador de Suporte - Microsoft Internet Explorer'. The address bar shows the URL 'http://suporte.dominiosistemas.com.br:81/sgsc/faces/cad-instalacao.faces'. The page header includes the 'SGSC' logo and the text 'SISTEMA GERENCIADOR DE SUPORTE A CLIENTE'. Below the header, there is a navigation bar with links: 'Gerenciar', 'Notícias', 'Serviços', and 'Sair'. The main content area is titled 'Ficha Técnica' and contains a section for 'Cadastro de Instalação dos Sistemas'. This section includes a form with the following fields: 'Cliente' (pre-filled with 'BETHA SISTEMAS LTDA'), 'Nome', 'Caminho', and 'Data'. There are 'Gravar' and 'Cancelar' buttons at the bottom right of the form. A footer at the bottom of the page reads '© 1998 - 2006 Domains - Domínio Sistemas Ltda. Todos os direitos reservados.' The browser's status bar at the bottom shows 'Concluído' and 'Intranet local'.

2. No campo **Nome**, informe um nome para a instalação.
3. No campo **Caminho**, informe o caminho da instalação.
4. No campo **Data**, informe a data da instalação.
5. Clique no botão **Gravar**, para salvar os dados da instalação.

5.3.6. Incluindo Internet

No quadro **Internet**, você deverá informar os dados da conexão de internet que a sua empresa possui. Para incluir os dados da internet, proceda da seguinte maneira:

1. Na página da Ficha Técnica, na linha do quadro **Internet**, clique no link **Incluir**, para abrir a página de Cadastro de Internet, conforme a figura a seguir:

The screenshot shows a web browser window titled 'Sistema Gerenciador de Suporte - Microsoft Internet Explorer'. The address bar shows the URL 'http://suporte.dominiosistemas.com.br:81/sgsc/faces/cad-internet.faces'. The page header includes the 'SGSC' logo and the text 'SISTEMA GERENCIADOR DE SUPORTE A CLIENTE'. Below the header, there is a navigation bar with links: 'Gerenciar', 'Notícias', 'Serviços', and 'Sair'. The main content area is titled 'Ficha Técnica' and contains a section for 'Cadastro de Internet'. This section includes a form with the following fields: 'Cliente: BETHA SISTEMAS LTDA', 'Tipo de Internet: ☐ ADSL ☐ Discada ☐ Outro ☐ RadioWireless', and 'Velocidade: Kbps'. At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Gravar' and 'Cancelar'. The footer of the page contains the copyright notice: '© 1998 - 2006 Domnis - Domínio Sistemas Ltda. Todos os direitos reservados.'

2. No campo Tipo de Internet, selecione a opção de acordo com o tipo de internet que o cliente dispõe.
3. No campo Velocidade, informe a velocidade, em Kbps, da conexão com a internet.
4. Clique no botão **Gravar**, para salvar os dados da internet.

5.3.7. Incluindo Observações

No quadro **Observações**, você poderá informar observações diversas sobre sua empresa. Para incluir as observações, proceda da seguinte maneira:



Você poderá usar o cadastro de observações para informar: um segundo endereço, um e-Mail ou telefone alternativo, informações relevantes à equipe de suporte, etc.

1. Na página da Ficha Técnica, na linha do quadro **Observações**, clique no link **Incluir**, para abrir a página de Incluir Observações, conforme a figura a seguir:

2. No campo Observações, descreva as observações necessárias
3. Clique no botão **Gravar**, para salvar os dados da internet.