



ACESSO AO PORTAL DO CLIENTE

- 1- Acesse ao site www.enterness.com e selecione as opções demonstradas a seguir:



Selecione o Menu “**SUPORTE**” e posteriormente “**ABERTURA DE CHAMADOS**”.

- 2- Será redirecionado para a página de Login do Sistema de Chamados.

A screenshot of the Enterness login page. It features the Enterness logo at the top. Below the logo are two input fields: 'Usuário' and 'Senha'. There is a checked checkbox labeled 'Lembrar de mim'. A yellow 'Enviar' button is positioned below the input fields. At the bottom, there is a link that says 'Esqueceu sua senha?'.



- 3- Onde para **PRIMEIRO ACESSO**, utilize seu **e-mail** (conforme solicitação de cadastro por seu GESTOR) sendo que a SENHA INICIAL é “**mudar123**”

seuemail@dominio.com.br

mudar123

Lembrar de mim

Enviar

Esqueceu sua senha?

Podendo redefinir sua senha clicando no menu “**Esqueceu sua senha?**”

Esqueceu sua senha?

Por favor, insira seu endereço de e-mail. Um e-mail será enviado a você, para que possa escolher uma nova senha.

Salvar

Basta digitar o e-mail cadastrado, para onde será enviado o link para redefinição da senha.

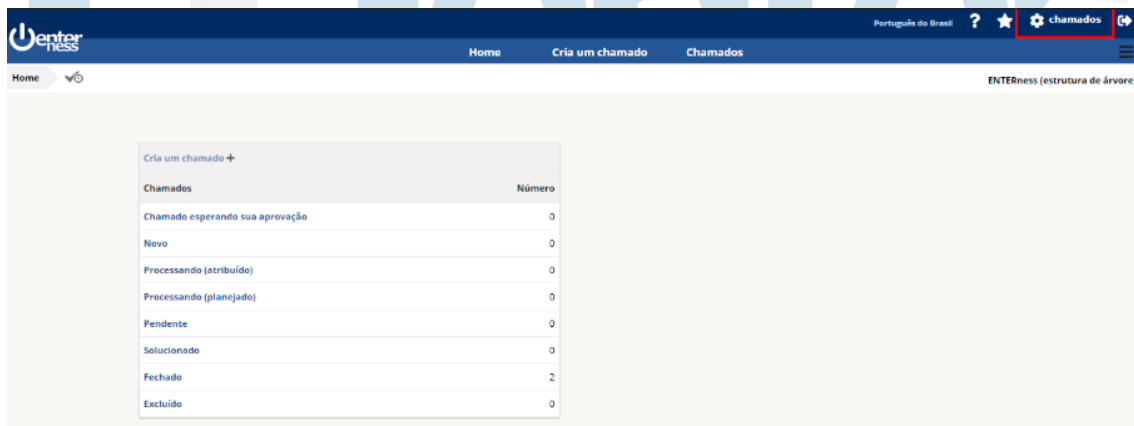


Manual de Abertura de Chamados ENTERness

- 4- Caso o Login seja efetuado com sucesso, será direcionado para dentro do sistema, onde poderá acompanhar o status de cada ticket aberto conosco, e efetuar a abertura de novos tickets.

| Chamados | Número |
|---------------------------------|--------|
| Chamado esperando sua aprovação | 0 |
| Novo | 0 |
| Processando (atribuído) | 0 |
| Processando (planejado) | 0 |
| Pendente | 0 |
| Solucionado | 0 |
| Fechado | 1 |
| Excluído | 0 |

Para alteração da senha inicial basta ir na aba de configurações do usuário, o menu parecido com uma “engrenagem” ao lado do nome no canto superior direito como na imagem a seguir:



Aproximando um pouco:





Após a seleção do menu configurações, irá abrir a tela de cadastro completa do usuário, contendo todas as informações cadastrais, caso veja necessidade e/ou tenha alterações de algum dos dados, favor adicionar aos seus campos. Porém para simples alteração de senha basta preencher o campo “**senha**” e “**confirmação da senha**” para que a senha seja alterada, após clicar no botão inferior **SALVAR**

Principal Personalização

Usuário: chamados

Sobrenome

Nome Chamados ENTERness

Idioma Português do Brasil

Senha novasenha

Confirmação da senha confirmasenha

Fuso horário

Telefone

Celular

Telefone 2

Número administrativo

Localização

Imagem

Arquivo(s) (2 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Limpar

E-mails + chamados@enterness.com

Entidade padrão ENTERness i

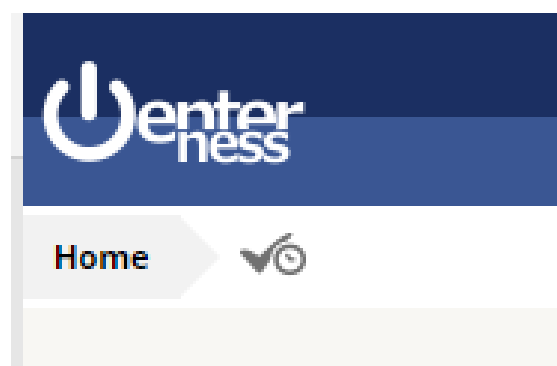
Chaves de acesso remoto

Token pessoal Re-gerar

API token Re-gerar

Salvar

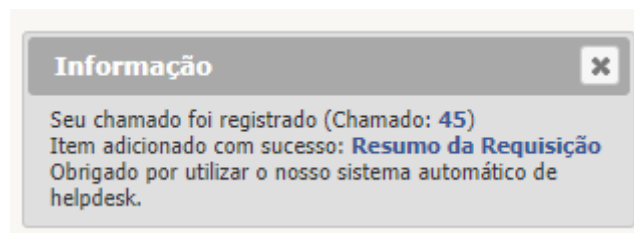
Para retornar a tela inicial, basta clicar no HOME, ou no Símbolo da ENTERness ao canto superior esquerdo:



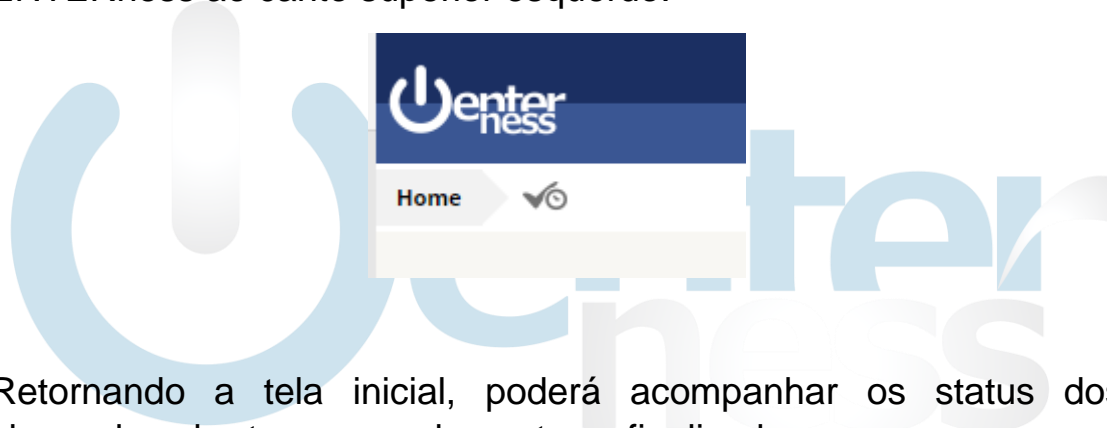


Após o preenchimento das informações, basta clicar no botão inferior chamado **“Enviar Mensagem”**

Com a abertura do chamado irá aparecer uma janela no canto inferior direito confirmando a abertura, com o número do ticket e o título do chamado, como na ilustração abaixo:



Para retornar a tela inicial, basta clicar no HOME, ou no Símbolo da ENTERness ao canto superior esquerdo:



Retornando a tela inicial, poderá acompanhar os status dos chamados abertos, em andamentos e finalizados.

| Cria um chamado + | |
|---------------------------------|--------|
| Chamados | Número |
| Chamado esperando sua aprovação | 0 |
| Novo | 1 |
| Processando (atribuído) | 0 |
| Processando (planejado) | 0 |
| Pendente | 0 |
| Solucionado | 0 |
| Fechado | 1 |
| Excluído | 0 |



Clicando em **NOVO**, são os chamados com Status de **NOVO**, ou seja, sem atribuição pela equipe técnica, em forma de lista, como na gravura abaixo:

Características - Status é Novo

regra regra global grupo Pesquisar

Exibir (número de itens) 15 De 1 para 1 de 1

| ID | Título | Entidade | Status | Última atualização | Data de abertura | Prioridade | Tempo para solução + Progresso | Requerente - Requerente | Atribuído para - Técnico | Categoria | Origem da requisição |
|----|----------------------|-----------|--------|--------------------|------------------|------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------------|
| 45 | Resumo da Requisição | ENTERness | Novo | 2021-05-21 09:45 | 2021-05-21 09:45 | Média | 2021-05-21 14:45 2% | chamados | | PABX > Problemas com Ligações | Helpdesk |

Caso, necessite acompanhar um chamado que já tenha sido atribuído para algum dos nossos analistas estará em **Processando (Atribuído)**, ou caso a equipe de Analistas esteja solicitando alguma informação adicional estará com o status de **“Pendente”**.

Resumo da Requisição (ENTERness)

| ID | Título | Entidade | Status | Última atualização | Data de abertura | Prioridade | Tempo para solução + Progresso | Requerente - Requerente | Atribuído para - Técnico | Categoria | Origem da requisição |
|----|----------------------|-----------|-------------------------|--------------------|------------------|------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------------|
| 45 | Resumo da Requisição | ENTERness | Processando (atribuído) | 2021-05-21 10:06 | 2021-05-21 09:45 | Média | 2021-05-21 14:45 7% | chamados | analista | PABX > Problemas com Ligações | Helpdesk |

Para adicionar novos acompanhamentos ao chamado, ou verificar se houve algum acompanhamento dos nossos analistas basta clicar no título do chamado, e será redirecionado para a página de acompanhamentos:

Resumo da Requisição (ENTERness) 1/1

Processando chamado 0

Adicionar : Acompanhamento Documento

Histórico de ações :

Filtro de linha do tempo :

2021-05-21 09:45 Ticket# 45 description

Resumo da Requisição
Informações Completas do chamado

Chamados 1



Para adicionar um novo acompanhamento basta clicar em **“Acompanhamento”**

The screenshot shows the 'Resumo da Requisição (ENTERness)' interface. On the left, there is a sidebar with navigation options: Chamado, Estatísticas, Aprovações, Itens, Histórico (6), and Todos. The main area has a header 'Resumo da Requisição (ENTERness)' and a sub-header 'Adicionar : Acompanhamento Documento'. Below this is a 'Novo Item - Acompanhamento' form with a rich text editor and an 'Adicionar' button.

Podendo adicionar informações ao ticket já aberto.

Para acompanhamento/verificação de chamados que se encontram com o status de **“Solucionado”** basta na tela inicial selecionar este menu:

The screenshot shows a dropdown menu titled 'Cria um chamado +'. It lists various call statuses with their respective counts:

| Chamados | Número |
|---------------------------------|--------|
| Chamado esperando sua aprovação | 0 |
| Novo | 0 |
| Processando (atribuído) | 0 |
| Processando (planejado) | 0 |
| Pendente | 0 |
| Solucionado | 1 |
| Fechado | 1 |
| Excluído | 0 |

Clicando no menu **“Solucionado”** irá para lista de chamados, e clicando sobre o título, podendo assim verificar a solução aplicada ao chamado:

The screenshot shows a table of call records. The first row is highlighted with a red box:

| ID | Título | Entidade | Status | Última atualização | Data de abertura | Prioridade | Tempo para solução + Progresso | Requerente - Requerente | Atribuído para - Técnico | Categoria | Origem da requisição |
|----|----------------------|-----------|-------------|--------------------|------------------|------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------------|
| 45 | Resumo da Requisição | ENTERness | Solucionado | 2021-05-21 10:16 | 2021-05-21 09:45 | Média | 2021-05-21 14:45 | chamados | anelista | FABX > Problemas com Ligações | Helpdesk |



Será redirecionado para a tela de acompanhamentos, podendo assim acompanhar a **Solução** aplicada ao chamado, podendo aprovar ou recusar a solução aplicada:

Aprovação da solução

Comentários
(Opcional quando aprovado)

Recusar a soluçãoAprovar a solução

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

🕒 2021-05-21 10:16

Analista ⓘ

Solução aplicada ao chamado

🕒 2021-05-21 09:45

Ticket# 45 description

Chamados ⓘ

Resumo da Requisição

Informações Completas do chamado

e se por ventura o chamado já esteja fechado em um prazo de 3 dias, o mesmo será automaticamente atualizado para o status de “**finalizado**” não tendo a opção de reabertura do mesmo ticket, ou acompanhamentos adicionais:

☰● Resumo da Requisição (ENTERness)1/2 >>

Processando chamado 1

- Chamado
- Estatísticas
- Aprovações
- Itens
- Histórico 11
- Todos

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

🕒 2021-05-21 10:16

Analista ⓘ

Solução aplicada ao chamado

🕒 2021-05-21 09:45

Ticket# 45 description

Chamados ⓘ

Resumo da Requisição

Informações Completas do chamado



Caso dúvidas persistirem, ou tenha dificuldades no acesso (Usuário Inválido, erro de senha, etc.) favor entrar em contato conosco pelo telefone:

(41) 3524-3448

Selecionar a Opção 1 – Suporte

E fale com um de nossos Analistas, que poderá auxiliá-lo no que for necessário.

A ENTERness agradece a preferência



Telefone: (41) 3524-3448