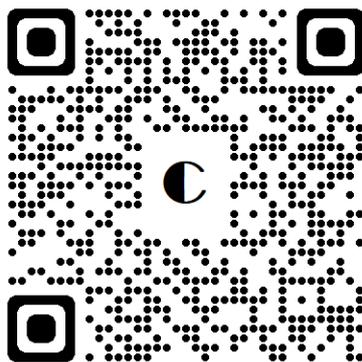


# CTECNOLOGIC

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO



# SUMÁRIO

- Link de acesso:** ..... 4
- Painel de Login**..... 4
- Painel de Controle**..... 4
- Webmaster:** ..... 5
- Administrador:** ..... 9
- Técnico:**..... 10
- Colaborador:**..... 10
- Meus Ticket Arquivado:** ..... 10
- Avisos:**..... 11
- Perfil:**..... 11
- Cards:** ..... 11
- Avisos:**..... 12

## FIGURAS

Figura 1- Painel de acesso .....	4
Figura 2 - Painel de controle.....	5
Figura 3- Menu Webmaster .....	5
Figura 4 - Inserir colaborador.....	6
Figura 5 - Inserir Empresa .....	6
Figura 6 - Inserir departamento .....	6
Figura 7 - Editar privilégio .....	7
Figura 8 - Inserir aviso .....	7
Figura 9 - Chamado pendente de atendimento .....	8
Figura 10 - Editar avisos do sistema.....	8
Figura 11 - Menu Administrador .....	9
Figura 12 - Inserir colaborador pelo administrador .....	9
Figura 13 - Inserir departamento pelo administrador .....	10
Figura 14 - Menu Técnico .....	10
Figura 15 - Menu Colaborador (funcionário).....	10
Figura 16 - Ticket Arquivados (chamados antigos).....	11
Figura 17 - Avisos da empresa .....	11
Figura 18 - Perfil (troca de senha) .....	11
Figura 19 - Quantidade de Chamados realizados pelo colaborador .....	12
Figura 20 - Total de chamado na empresa .....	12
Figura 21 - Telefone do técnico da empresa .....	12
Figura 22 - Chamados pendentes de atendimento.....	12
Figura 23 - Menu avisos importantes.....	13

Software de atendimento para demandas tecnológicas. Criado pela CTECNOLOGIC para utilização das empresas **ATENDIDAS**, no intuito de melhor operacionalizar as demandas do setor de tecnologia da informação. Abaixo o manual de instrução para os colaboradores e administradores.

### Link de acesso:

O link para acesso está disponibilizado no website <https://chamado.lopes.tec.br>

### Painel de Login

Para acesso deverá solicitar ao administrador da empresa a inserção no banco de dados dos dados de cada colaborador, após deverão utilizar o e-mail cadastrado e a senha fornecida pelo administrador.

**ATENÇÃO:** Após acesso deverá ser substituída a senha dada pelo administrador (vide PERFIL).

Figura 1- Painel de acesso

**SISTEMA DE CHAMADO**

clemilson18@gmail.com

.....

:: Escolher ::

Logar

SGC - CTECNOLOGIC© 2020 - 2021 - Desenvolvido por: Clemilson J. Lopes

Fonte: CTECNOLOGIC

### Painel de Controle

O painel de controle é dividido em três tipos de usuário:

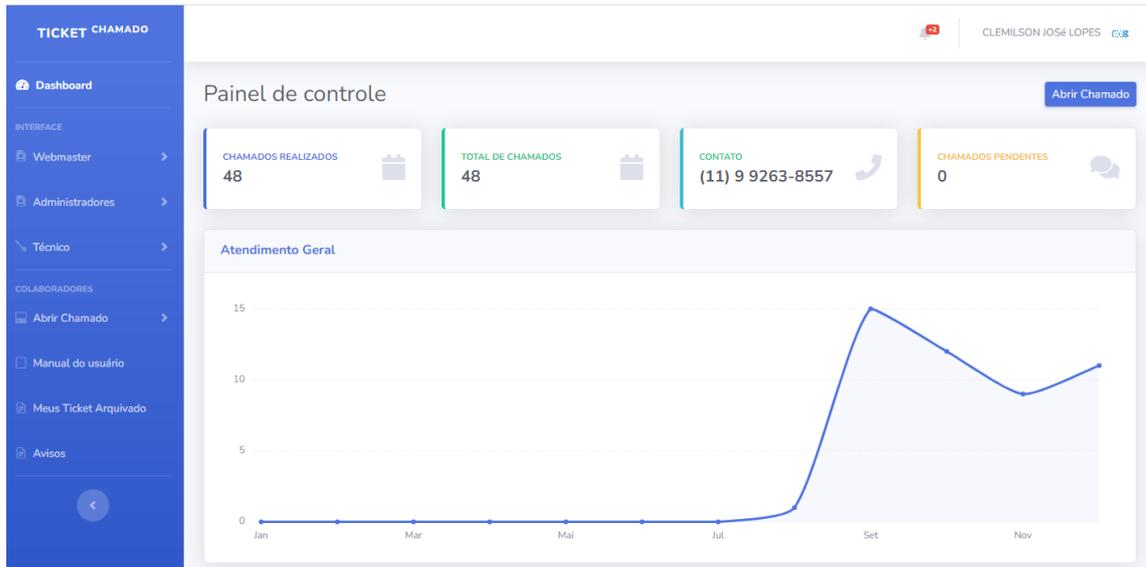
**Webmaster:** Pessoal com formação acadêmica na área de tecnologia capaz de solucionar os problemas de software. Administra o SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados e mantém a integridade do sistema.

**Administrador:** Pessoa com capacidade de inserir novo colaborador e departamento para que possa ser atendido pelo sistema de abertura de chamado.

**Técnico:** Pessoa com capacidade de resolver os problemas em diversos ramos da tecnologia.

**Colaborador:** Pessoa própria de um determinado departamento que poderá solicitar a abertura de chamado para atendimento.

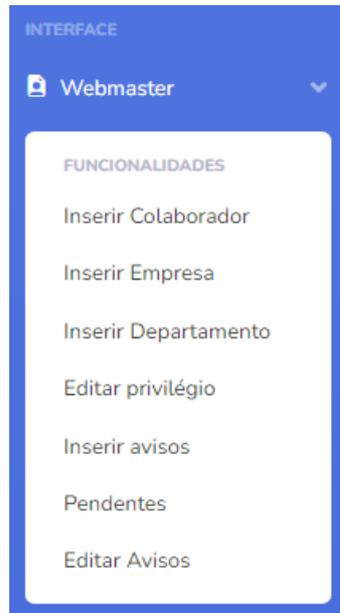
Figura 2 - Painel de controle



Fonte: CTECNOLOGIC

### Webmaster:

Figura 3- Menu Webmaster



Fonte: CTECNOLOGIC

**Inserir colaborador:** Capaz de cadastrar novo usuário ao sistema.*Figura 4 - Inserir colaborador*

Selecione Empresa

:: ESCOLHER ::

Selecione seu departamento

:: ESCOLHER ::

Selecione o privilégio

:: ESCOLHER ::

Nome completo

Digite o nome completo

Senha

Digite sua senha

E-mail

Digite o e-mail

Telefone de contato

Digite o telefone de contato

Retornar Cadastrar

Fonte: CTECNOLOGIC

**Inserir Empresa:** Permite inserir nova empresa para atendimento.*Figura 5 - Inserir Empresa*

Nome da Empresa

Digite o nome da empresa

Retornar Cadastrar

Fonte: CTECNOLOGIC

**Inserir Departamento:** Permitir inserir novo departamento numa empresa.*Figura 6 - Inserir departamento*

Nome do Departamento

Digite o nome do departamento

Retornar Cadastrar

Fonte: CTECNOLOGIC



**Pendentes:** Capaz de transferir ao técnico um chamado aberto no sistema de modo que ele possa resolver tal problema.

Neste Menu aparecerá todos os chamados cadastrados no sistema pelos colaboradores, de maneira a ser filtrado pelo WEBMASTER para qual técnico será enviado a demanda, sendo que para isso deverá selecionar o tipo de chamado, qual técnico será responsável pelo atendimento, o prazo pré estabelecido para realização da tarefa e o status do pedido (ATIVO para permanecer o sistema INATIVO quando foi colocado erroneamente pelo colaborador podendo retirar).

Figura 9 - Chamado pendente de atendimento

Chamado pendentes de atendimento							
Protocolo	Empresa	Departamento	Colaborador	Problema	Despachar	Data Sistema	Atualizar
49	FIORE	SEGURANÇA	KOHARA - SEGURANÇA - PESSOAL	Câmera da lateral do prédio parou de funcionar.	<b>Tipo de chamado:</b> ... ESCOLHER ... <b>Técnico:</b> ... ESCOLHER ... <b>Prazo estabelecido:</b> dd/mm/aaaa <b>Status:</b> ATUAL: ATIVO	27-12-2021	Atualizar

Fonte: CTECNOLOGIC

**Editar Avisos:** Capaz de alterar o aviso inserido bem como desativá-lo do sistema temporariamente ou definitivamente, além de retirar ele do local de destaque ou alterar o conteúdo publicado. O botão vermelho Arquivar é quando não há necessidade de publicação do assunto enviando ele para o arquivo de registro, local com todos os aviso publicados.

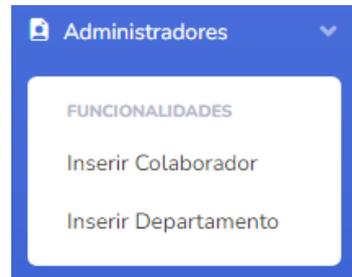
Figura 10 - Editar avisos do sistema

Aviso	Ações	Conteúdo
1 <b>Assunto:</b> <input type="text" value="PRAZOS"/> <b>Empresa:</b> <input type="text" value="FIORE"/> <b>Status:</b> <input type="text" value="Atual:ATIVO"/> <b>Manchete:</b> <input type="text" value="Atual:Sim"/>	Código-Fonte Estilo -   Formata... -   Fonte -   Tamanho -   A - B - X - ? Confira os prazos acessando o MENU <b>Abrir Chamado</b> e acessando o Botão <b>VERIFICAR CHAMADO</b> . EQUIPE TÉCNICA - FIORE	Atualizar Arquivar - 1

Fonte: CTECNOLOGIC

## Administrador:

Figura 11 - Menu Administrador



Fonte: CTECNOLOGIC

**Inserir colaborador:** Capaz de cadastrar novo usuário ao sistema, coloca as informações da empresa, selecione o departamento em que o colaborador está atuando, selecione o privilégio (podendo ser técnico ou colaborador), nome completo, senha para acesso (devendo orientá-lo de realizar a alteração após acesso no menu PERFIL), e-mail e telefone para contato.

Figura 12 - Inserir colaborador pelo administrador

Selecione Empresa

:: ESCOLHER ::

Selecione seu departamento

:: ESCOLHER ::

Selecione o privilégio

:: ESCOLHER ::

Nome completo

Digite o nome completo

Senha

Digite sua senha

E-mail

Digite o e-mail

Telefone de contato

Digite o telefone de contato

Retornar Cadastrar

Fonte: CTECNOLOGIC

**Inserir Departamento:** Permitir inserir novo departamento na empresa. Exemplo: a empresa tem um novo seguimento na área de arquitetura, podendo de forma fácil criar o departamento ARQUITETURA.

Figura 13 - Inserir departamento pelo administrador

Nome do Departamento

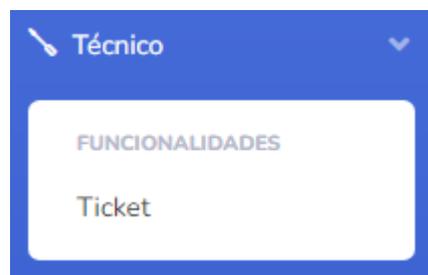
Retornar Cadastrar

Fonte: CTECNOLOGIC

### Técnico:

Responsável pelo atendimento das demandas da empresa, compete ao técnico o despacho no sistema para que o colaborador possa ver o que está sendo feito para resolver o problema.

Figura 14 - Menu Técnico

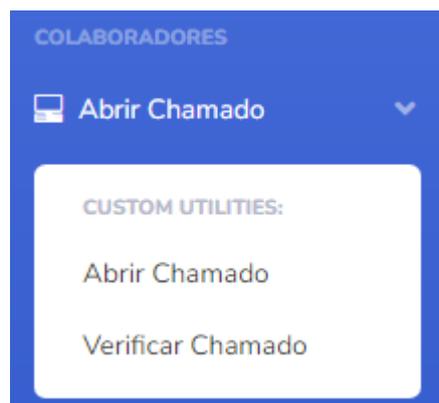


Fonte: CTECNOLOGIC

### Colaborador:

Pessoa própria de um determinado departamento que poderá solicitar a abertura de chamado para atendimento. Poderá acompanhar seus ticket no menu VERIFICAR CHAMADO.

Figura 15 - Menu Colaborador (funcionário)

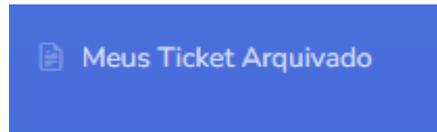


Fonte: CTECNOLOGIC

### Meus Ticket Arquivado:

Menu disponível para consulta dos administrados e técnicos de todos os tickets de atendimento inserido no sistema. Cada ticket enviado poderá ser visto somente pelo técnico que atendeu, exceto o administrador que poderá enxergar todos no intuito de realizar auditoria, caso for necessário.

Figura 16 - Ticket Arquivados (chamados antigos)



Fonte: CTECNOLOGIC

### Avisos:

Menu disponível para consulta dos avisos gerais para empresa ou determinado tipo de departamento.

Figura 17 - Avisos da empresa

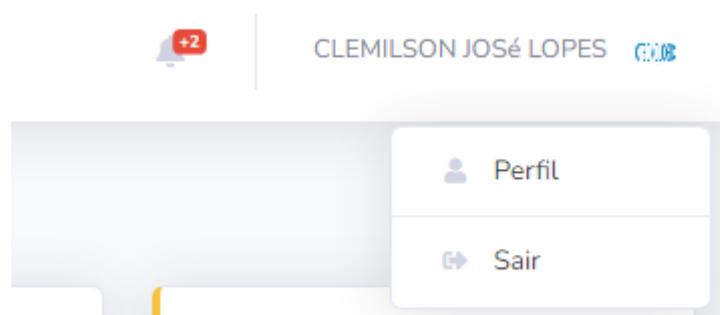


Fonte: CTECNOLOGIC

### Perfil:

Fica disponibilizado no canto superior direito ao clicar sobre o nome. Ao clicar o colaborador poderá alterar a senha de acesso no sistema. É importante frisar que os dados tais como: Nome, Telefone e E-mail deverão ser solicitados alteração para o administrador do sistema em sua empresa. (procure o RH).

Figura 18 - Perfil (troca de senha)

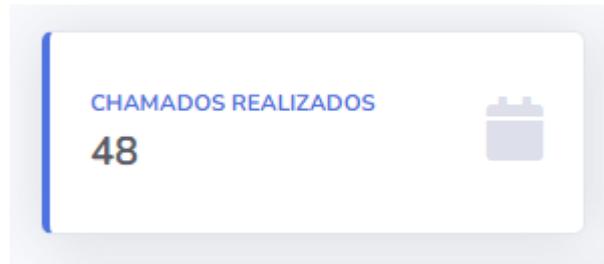


Fonte: CTECNOLOGIC

### Cards:

Fica disponibilizado informações gerais sobre a quantidade de chamado realizado pelo colaborador logado no sistema, a quantidade de chamados em toda empresa, o telefone de contato do técnico e os chamados cadastrados que estão pendentes de atendimento.

Figura 19 - Quantidade de Chamados realizados pelo colaborador



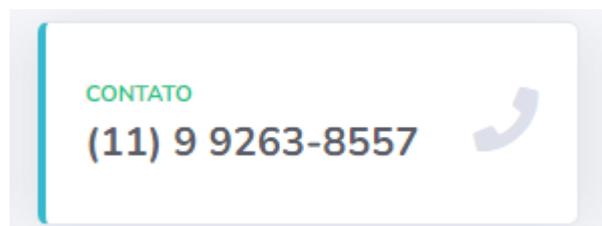
Fonte: CTECNOLOGIC

Figura 20 - Total de chamado na empresa



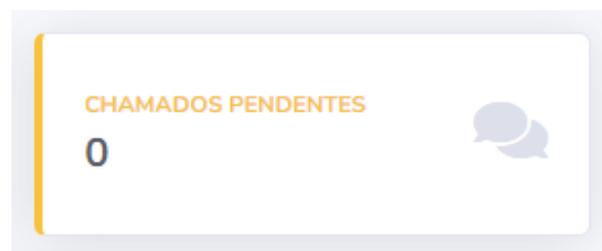
Fonte: CTECNOLOGIC

Figura 21 - Telefone do técnico da empresa



Fonte: CTECNOLOGIC

Figura 22 - Chamados pendentes de atendimento

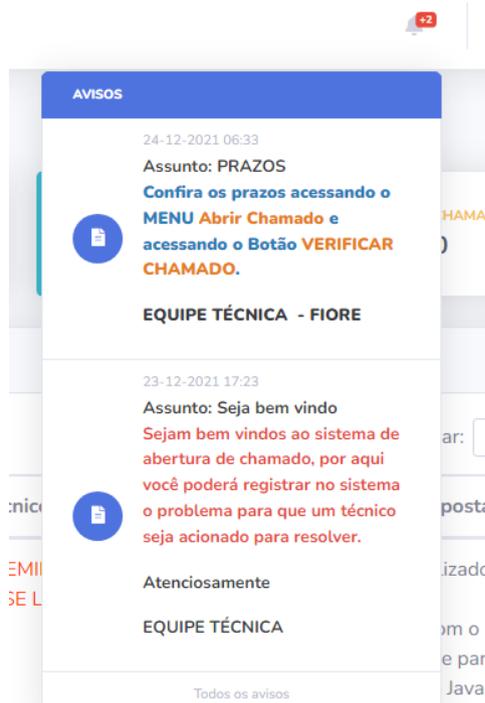


Fonte: CTECNOLOGIC

### Avisos:

Menu localizado no canto direito superior onde ficará os avisos em destaques inseridos pelo administrador do sistema. Os avisos poderão ser consultados no MENU Avisos disponibilizado para todos os colaboradores da empresa.

Figura 23 - Menu avisos importantes



Fonte: CTECNOLOGIC