

Abertura de Web Chamados - Microvix

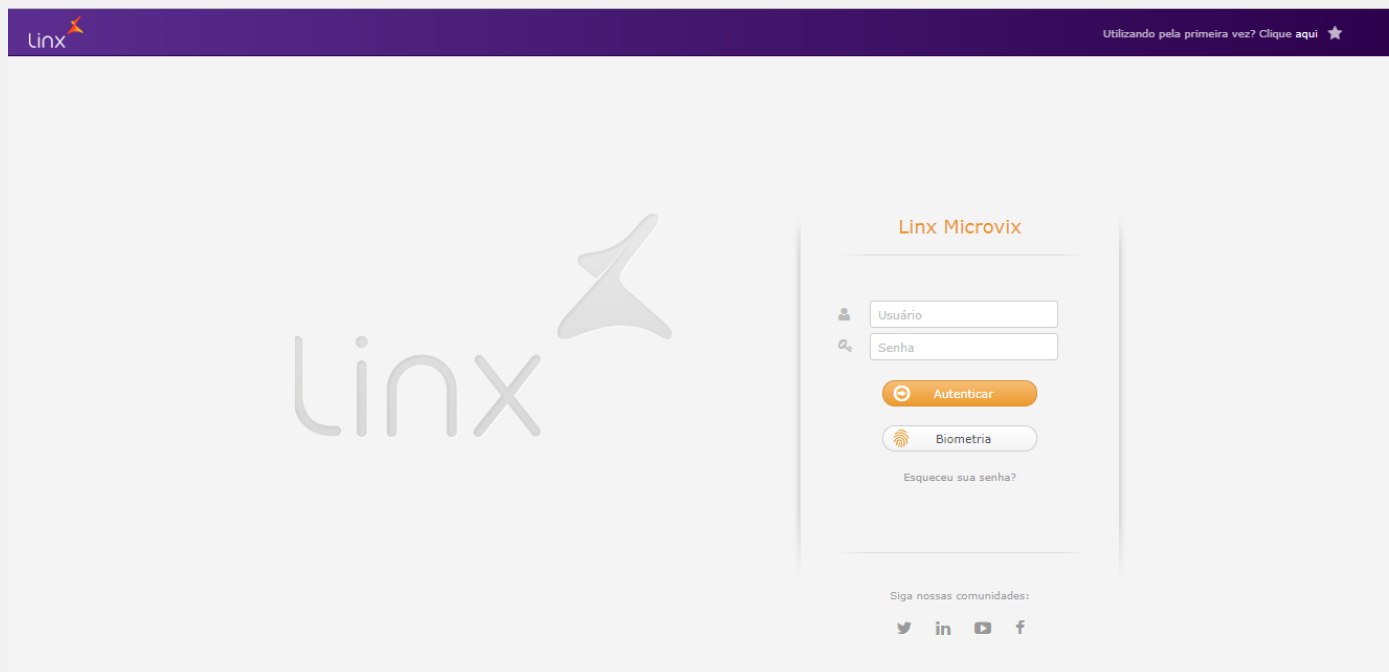
Assunto

Esse documento visa auxiliar na abertura e acompanhamento de Web Chamados

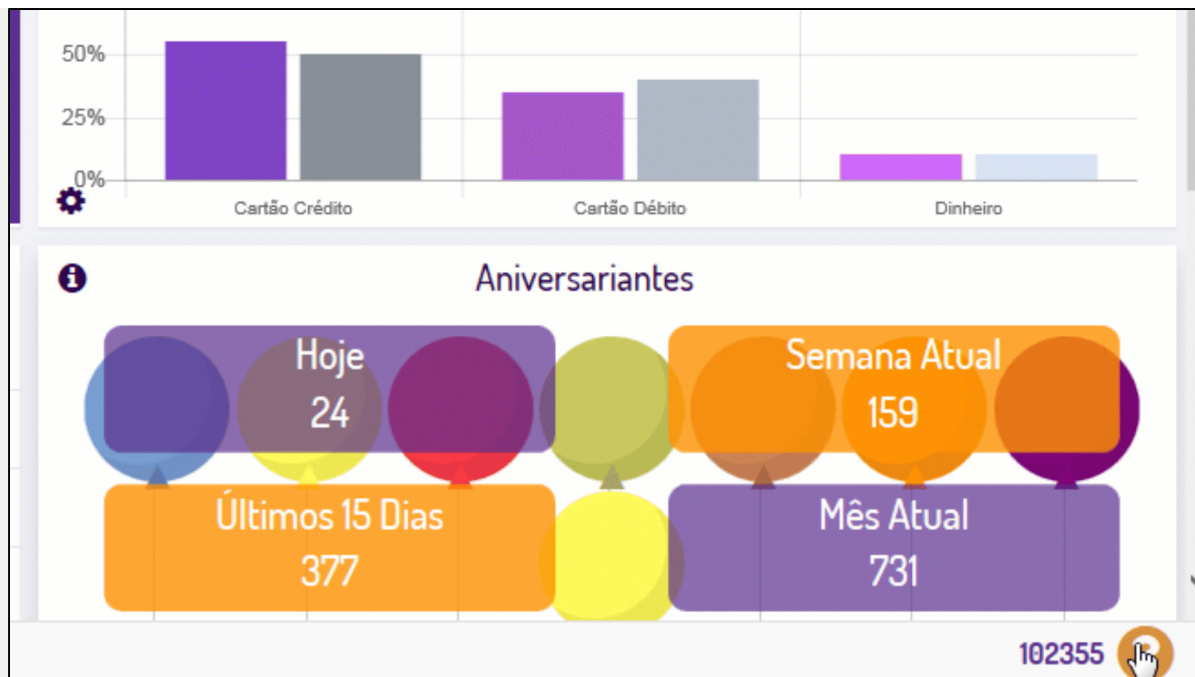
Melhor Solução

Para a criação de um Web chamado, siga o seguinte passo a passo:

1-Acesse seu **ERP** (<http://erp.microvix.com.br/>) com seu usuário e senha ou pela aba **Ajuda** em seu **POS** (Caso esteja nas versões mais atuais).



2 – No canto inferior direito, procure pelo ícone  e clique em **Portal do Cliente**:



3 – Abrirá uma nova janela, onde aparecerão:

Atendimento ao Cliente

Dados do cliente

CNPJ:

Nome Fantasia:

Últimos chamados

24482057	Criado em 23/04/2018 16:33:00
A / POS - Solicita senha ao tentar passar venda com desconto	
NÃO INICIADO	
Prazo de conclusão: 30/04/2018 11:33:00	
24479957	Criado em 23/04/2018 15:40:00
Fazer configuração tributaria	
INICIADO	
Prazo de conclusão: 23/04/2018 17:40:00	

Temos as seguintes informações nessa tela:

Os **Dados do Cliente**, com seu **CNPJ** e **Nome Fantasia**;

Os **Últimos chamados abertos**, onde serão mostrados os últimos protocolos abertos para o CNPJ informado;

Digite sua dúvida, que é um guia rápido em nossa base de conhecimento.

Rolando a tela mais abaixo, você encontrará o atalho para a criação de **Web chamados**:

The image shows two side-by-side buttons. The left button is titled 'Criar chamado' and features a grid icon. Below the title, it says 'Para abrir um chamado, clique no botão abaixo' and contains a graphic with the text 'WEB CHAMADOS' and gear icons. The right button is titled 'Iniciar Chat Técnico' and features a speech bubble icon. Below the title, it says 'Em casos de dúvidas técnicas, inicie o chat clicando no botão abaixo' and contains a graphic with the text 'CHAT' and speech bubble icons. The 'Criar chamado' button is highlighted with a red border.

Para iniciar a criação do Web chamado, clique sobre o ícone do Web chamado.

4 – Será aberta a seguinte página:

The screenshot shows a web form titled 'Solicitação' with a progress bar at the top containing four steps: 'Solicitação', 'Contato', 'Classificação', and 'Finalização'. The 'Solicitação' step is active. Below the progress bar is the section 'Informações básicas' with three input fields: 'Digite o CNPJ' (with a masked input), 'Razão social' (with a greyed-out input), and 'Selecione a unidade de negócio' (a dropdown menu). Below these is a 'Resumo do problema' text area. Further down is a 'Descrição detalhada' text area. To the right of the description area is an 'Anexos:' section with a dashed border and a cloud icon, containing the text 'Arraste os arquivos para enviar anexos aqui (ou clique)'. At the bottom left is a small robot icon, and at the bottom right is an orange 'Avançar' button.

Faça o preenchimento dos campos (alguns serão preenchidos automaticamente **CNPJ** e **Razão social**):

Em **Selecione a unidade de negócio**: selecione "Moda – Microvix."

Após selecionar a unidade de negócio, apareceram as seguintes opções:

The screenshot shows a web form titled "Informações básicas" with the following fields and annotations:

- 1: Tipo do problema (dropdown menu)
- 2: Produto (dropdown menu)
- 3: Módulo (dropdown menu)
- 4: Submódulo (dropdown menu)
- 5: Funcionalidade (dropdown menu)
- 6: Resumo do problema (text area)
- 7: Descrição detalhada (text area)
- 8: Anexos (upload area with a cloud icon and text: "Arraste os arquivos para enviar anexos aqui (ou clique)")

Other visible fields include: "Digite o CNPJ", "Razão social", and "Selecione a unidade de negócio" (with "MODA - MICROVIX" selected). A "Avançar" button is located at the bottom right. A small robot icon is in the bottom left corner.

1-Tipo do problema: - Incidente: Caso alguma rotina não esteja funcionando corretamente.

- Dúvida: Caso possua alguma dúvida pontual sobre uma rotina.

- Service Request: Caso necessite algum serviço do suporte.

2-Produto: Selecione o produto em que está ocorrendo o problema/dúvida.

3-Módulo: Selecione o módulo do produto.

4-Submódulo: Selecione o submódulo da rotina que deseja acessar.

5-Funcionalidade: Selecione a funcionalidade da rotina que deseja acessar.

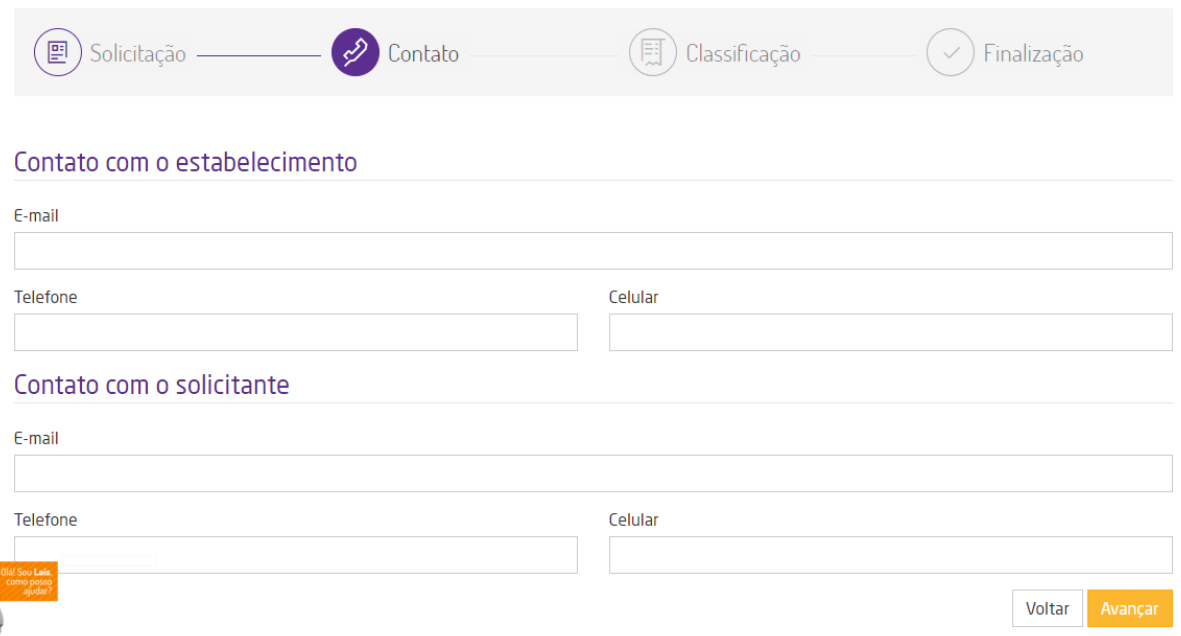
6-Resumo do problema: Descreva resumidamente o problema/dúvida.

7-Descrição detalhada: Descreva detalhadamente a rotina que está acessando e qual erro está ocorrendo.

8-Anexos: Sempre que possível anexe imagens do erro para agilizar o atendimento.

Após o preenchimento de todos os campos, clique em **Avançar**:

Após clicar em **Avançar**, aparecerá a aba de **Contatos**:



The screenshot shows a web interface with a progress bar at the top containing four steps: 'Solicitação' (with a document icon), 'Contato' (with a hand icon), 'Classificação' (with a list icon), and 'Finalização' (with a checkmark icon). The 'Contato' step is currently active. Below the progress bar, there are two sections: 'Contato com o estabelecimento' and 'Contato com o solicitante'. Each section has an 'E-mail' input field, a 'Telefone' input field, and a 'Celular' input field. In the bottom left corner, there is a small robot icon with the text 'Olá Sou Laila, como posso ajudar?'. In the bottom right corner, there are two buttons: 'Voltar' and 'Avançar'.


Verifique se todos os campos estão preenchidos corretamente, caso não esteja, faça a alteração e clique em **Avançar**.

Após clicar em **Avançar**, aparecerá a aba de **Classificação**:

Solicitação — Contato — **Classificação** — Finalização

Clique e classifique o chamado

<input type="checkbox"/> Indisponibilidade Total	<input type="checkbox"/> Alternativa	<input type="checkbox"/> PDV indisponível
<input type="checkbox"/> Obrigação Fiscal	<input type="checkbox"/> Faturamento Parado	

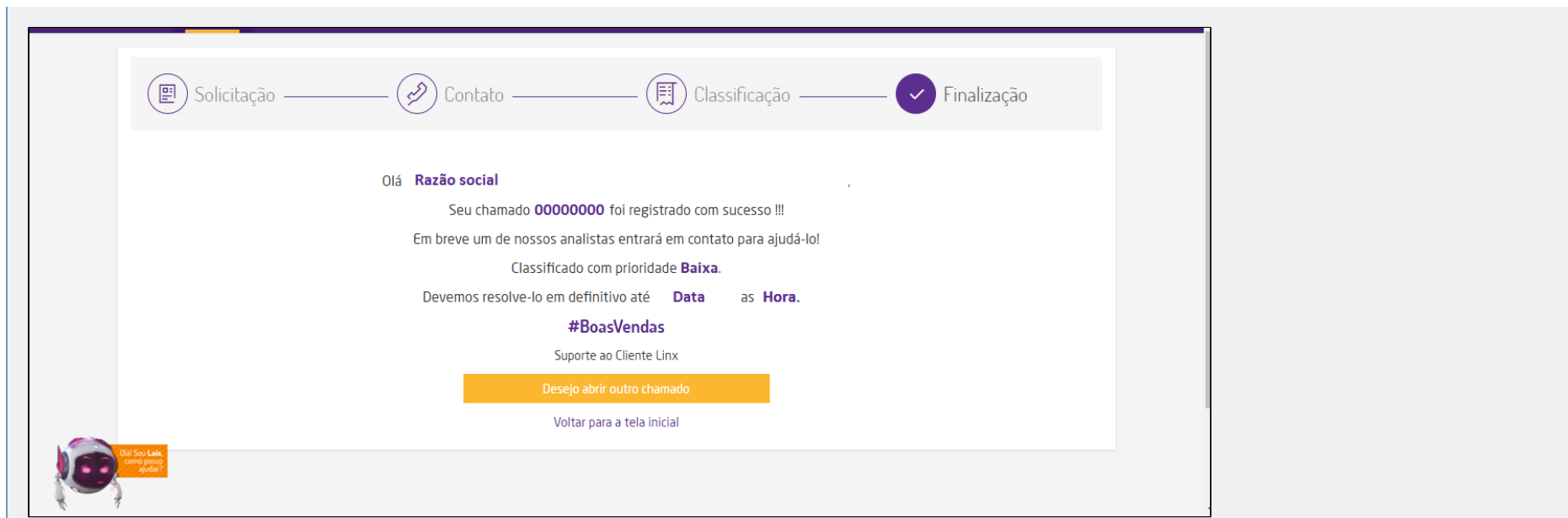
 Olá! Sou Lala, como posso ajudar?

Classifique seu chamado de acordo com o problema que está ocorrendo sendo:

- **Indisponibilidade Total:** Caso não esteja conseguindo acessar uma rotina de forma alguma.
- **Alternativa:** Caso possua uma alternativa para realizar determinada rotina.
- **PDV indisponível:** Caso não consiga iniciar o PDV.
- **Obrigação Fiscal:** Caso necessite entregar algum relatório de obrigação fiscal.
- **Faturamento Parado:** Caso não consiga realizar vendas.

Após classificar seu chamado, clique em **Enviar**.

Pronto, Web chamado criado, aparecerá a aba de **Finalização**:



Criação: Dayane Correa

Complemento: Alexandre Ajala Xavier

Edição: Caio Cesar Moser

Assuntos Relacionados

[Atendimento Inovador com a Linx](#)

[Apostila Microvix - Capacitação complementar](#)

[Acesso ao Novo Chat - Microvix](#)