

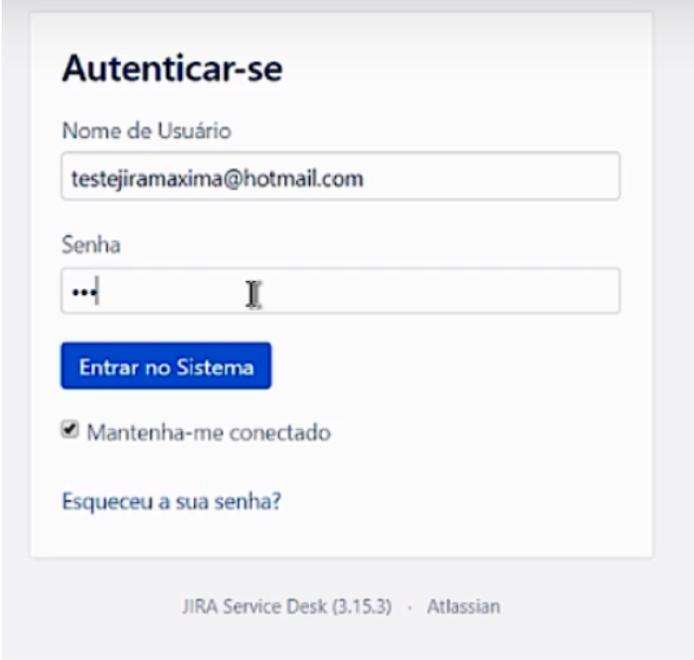
# Abertura de chamados para parceiro ERP

- 1.0 Acesso e Abertura de chamado
- 2.0 Abertura de solicitação para empresas distintas vinculadas ao usuário
- 3.0 Como acompanhar chamados abertos

Produto: Portal de chamados

## 1.0 Acesso e Abertura de chamado

- 1.1 Acessar o link <https://suporte.maximatech.com.br/> para ter acesso ao portal de atendimento.
- 1.2 Informe seu Nome de Usuário e Senha e clique em Entrar no Sistema.



A captura de tela mostra a interface de autenticação do JIRA Service Desk. O formulário tem o título "Autenticar-se" e contém os seguintes elementos:

- Um campo de texto rotulado "Nome de Usuário" com o endereço de e-mail "testejiramaxima@hotmail.com" preenchido.
- Um campo de texto rotulado "Senha" com caracteres ocultos por pontos e um ícone para alternar a visibilidade.
- Um botão azul com o texto "Entrar no Sistema".
- Uma opção de caixa de seleção rotulada "Mantenha-me conectado" que está marcada.
- Um link azul rotulado "Esqueceu a sua senha?".

Na base da interface, há o texto "JIRA Service Desk (3.15.3) · Atlassian".

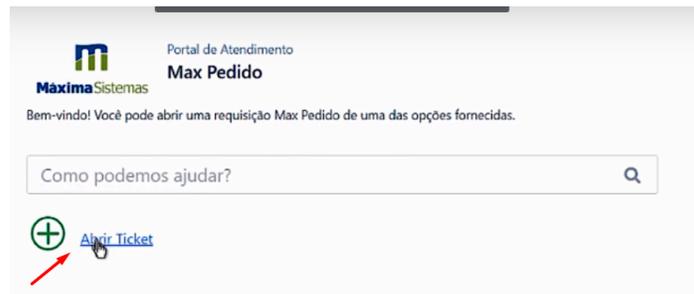
Primeiro acesso e redefinição de senha

Com relação a senha de acesso ao portal, tanto para o primeiro acesso quanto para redefinição é necessário colocar o usuário e ir na opção "não consigo acessar sua conta?". Em seguida o link de redefinição será enviado para seu e-mail, no caso de primeiro acesso esse processo é realizado para que a senha criada e enviada pela Máxima seja alterada pelo usuário final. Atenção caso o link não chegue a caixa de entrada verifique a caixa de spam ou lixeira.

- 1.3 Selecione o produto utilizado pelo cliente e ao qual deseja abrir o Ticket, clicando nos disponíveis em Populares ou em ver todos.



1.4 No primeiro campo, pode ser digitada sua dúvida, que será sugerido artigos que possuem o mesmo assunto, caso não encontre clique na opção Abrir Ticket.



1.5 Preencher todos os campos corretamente com as informações solicitadas.

- Resumo - Breve descrição da solicitação que será apresentada como título.
- Descrição - Deve-se detalhar de forma clara e objetiva o problema ocorrido.
- Severidade - Deve ser selecionada de acordo com o impacto causado.
- Telefone - Deve ser inserido telefone para contato que será realizado pelo nosso suporte.
- Skype - Opcional como forma de contato.
- Anexo - Caso necessário inserir imagens que auxiliaram no atendimento.



## Abrir Ticket

Resumo

Descrição

Severidade

Telefone

Skype (opcional)

Anexos (opcional)

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou navegar

**Criar**

Cancelar

[Voltar](#)

## 2.0 Abertura de solicitação para empresas distintas vinculadas ao usuário

2.1 Caso tenha mais de uma empresa em sua responsabilidade irá habilitar o campo **Solicitação privada**, no momento da abertura dos ticket's, neste momento informe a empresa que deseja abrir o ticket selecionando-a através do botão "**Solicitação Privada**", conforme abaixo.

Descrição

Severidade

Nenhum

Telefone

Skype (opcional)

Anexos (opcional)

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou navegar

Solicitação privada

Criar Cancelar

Descrição

Severidade

Nenhum

Telefone

Skype (opcional)

Anexos (opcional)

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou navegar

Solicitação privada

Solicitação privada

Compartilhado com TESTE Distribuidora 3

Compartilhado com TESTE Distribuidora 2

Compartilhado com TESTE Distribuidora 1

Service Desk (4.0.0) · Atlassian

[Voltar](#)

### 3.0 Como acompanhar chamados abertos

3.1 No canto direito superior da tela clique em **Solicitações >> Meus chamados**

The screenshot shows the Maxima Sistemas portal interface. At the top right, there is a navigation menu with a red box around the 'Solicitações' link, which has a dropdown arrow and a notification badge with the number '4'. A red arrow points to the 'Meus chamados' option in the dropdown menu, which also has a notification badge with the number '4'. Below the navigation menu, the main content area displays 'Bem vindo ao Portal de Atendimento da Máxima Sistemas' and a search bar with the placeholder text 'Como podemos ajudar?'. There are also sections for 'Populares' and 'Recentes' with links to 'Max Pedido', 'MaxCom', and 'MaxGestao'.

3.2 Será apresentado na tela os chamados onde poderá filtrar os abertos. Selecione um clicando sobre ele.

Portal de Atendimento

Solicitações

Chamados abertos Criadas por mim Qualquer tipo de solicitação Pesquise pelos chamados

Digite	Referência	Sumário	Service desk	Estado	Solicitante
	MXPED-45	test	Max Pedido	EM FILA N1	Teste Maxima
	MXPED-44	sincronizacao	Max Pedido	EM FILA N1	Teste Maxima
	MCG-7	Teste de Chamado - Controlador não abre	MaxGestao	AGUARDANDO CLIENTE N1	Teste Maxima
	MXPED-31	Teste resposta PO REPROVADO (aberto pelo cliente)	Max Pedido	EM ATENDIMENTO N1	Teste Maxima

1-4 de 4

3.3 Após clicar no chamado será apresentado na tela um resumo e acompanhamento, como por exemplo o andamento e movimentações dele. Nessa tela também é possível inserir um comentário no ticket bem como aprovar a solicitação caso a solução apresentada seja satisfatória e o chamado possa ser encerrado.

Portal de Atendimento / MaxGestao / MCG-7

Teste de Chamado - Controlador não abre AGUARDANDO CLIENTE N1

Comente esse chamado...

Atividade

- O status do seu chamado foi alterado para **AGUARDANDO CLIENTE N1**. Ontem 11:18 PM ÚLTIMO
- O status do seu chamado foi alterado para **EM ATENDIMENTO N1**. Ontem 6:17 PM

Detalhes Ontem 6:00 PM

Descrição  
Controlador não abre

Severidade  
Média

Telefone  
62996085550

Skype  
sup.maxima.19

Não notificar

Aprovar Solicitação

Compartilhado com

- Teste Maxima Autor
- TESTE DISTRIBUIDORA Remove

[Voltar](#)



Não encontrou a solução que procurava?

Sugira um artigo



Ainda com dúvida?

Abra um ticket