

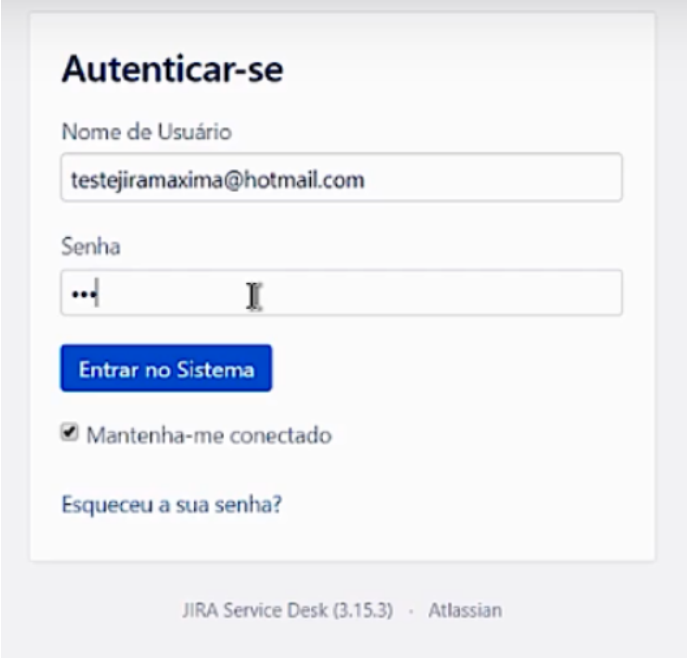
Abertura de chamados para parceiro ERP

- 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.



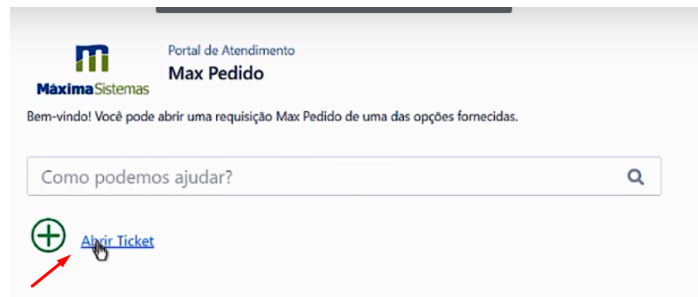
Primeiro acesso e redefinição de senha

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

Nenhum

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

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**

m

Solicitações 4

Visite o nosso site: <http://www.maximasistemas.com.br/>

Meus chamados

TESTE DISTRIBUIDORA

Todos chamados

Bem vindo ao Portal de Atendimento da Máxima Sistemas

Como podemos ajudar?

Populares

Max Pedido

MaxCom

MaxGestao

Ver Todos

Recentes

+

Abrir Ticket - Max Pedido

Sem descrição

+

Abrir Ticket - MaxGestao

Sem descrição

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

Maxima

Solicitações 4

Visite o nosso site: <http://www.maximasistemas.com.br/>

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 N3	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...

Não notificar

Aprovar Solicitação

Compartilhado com

Teste Maxima

Autor

TESTE DISTRIBUIDORA

Remove

Atividade

O status do seu chamado foi alterado para **AGUARDANDO CLIENTE N1**. Ontem 6:58 PM

O status do seu chamado foi alterado para **EM ATENDIMENTO N1**. Ontem 6:17 PM

Detalhes

Descrição

Controlador não abre

Severidade

Média

Telefone

62996085550

Skype

sup.maxima.19

[Voltar](#)

Não encontrou a solução que procurava?

[Sugira um artigo](#)

Ainda com dúvida?

[Abra um ticket](#)