



# MANUAL DE UTILIZAÇÃO

PORTAL DE ATENDIMENTO SIMPLY

SUPORTE  
SIMPLY TECNOLOGIA

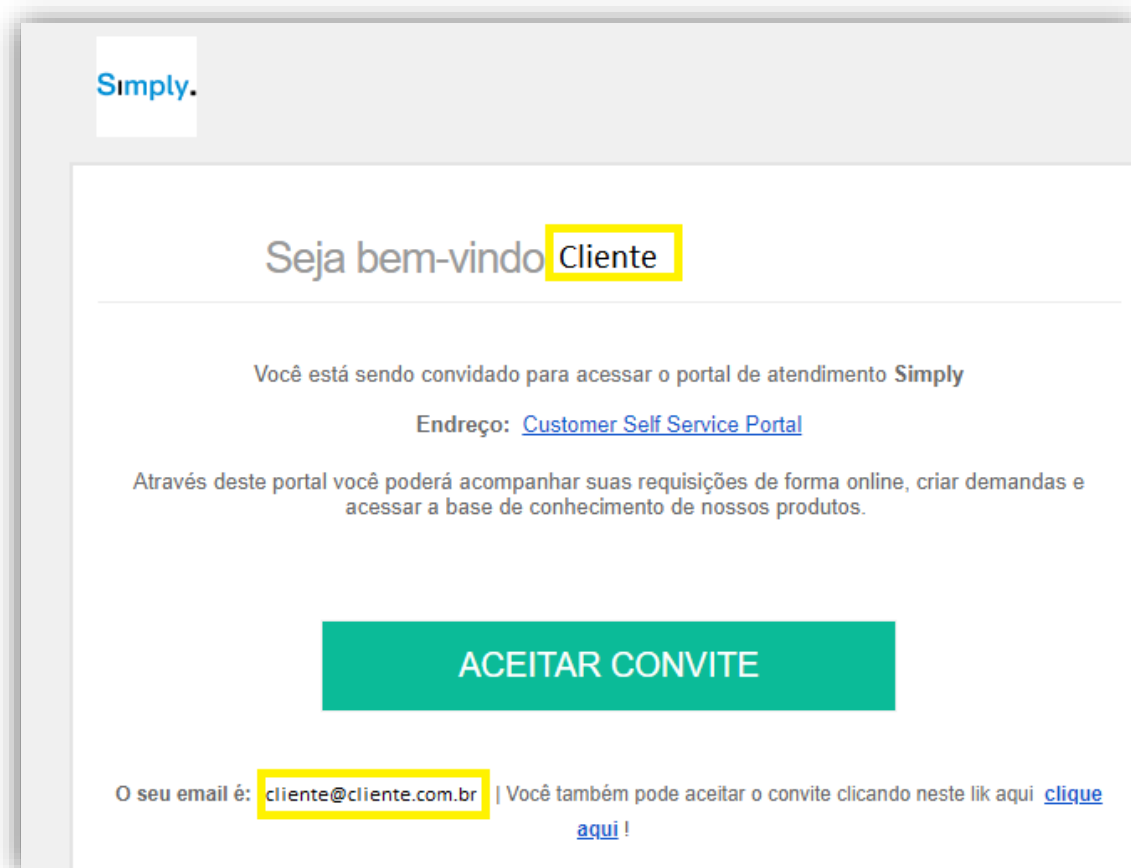
05 DE JUNHO DE 2019

## Sumário

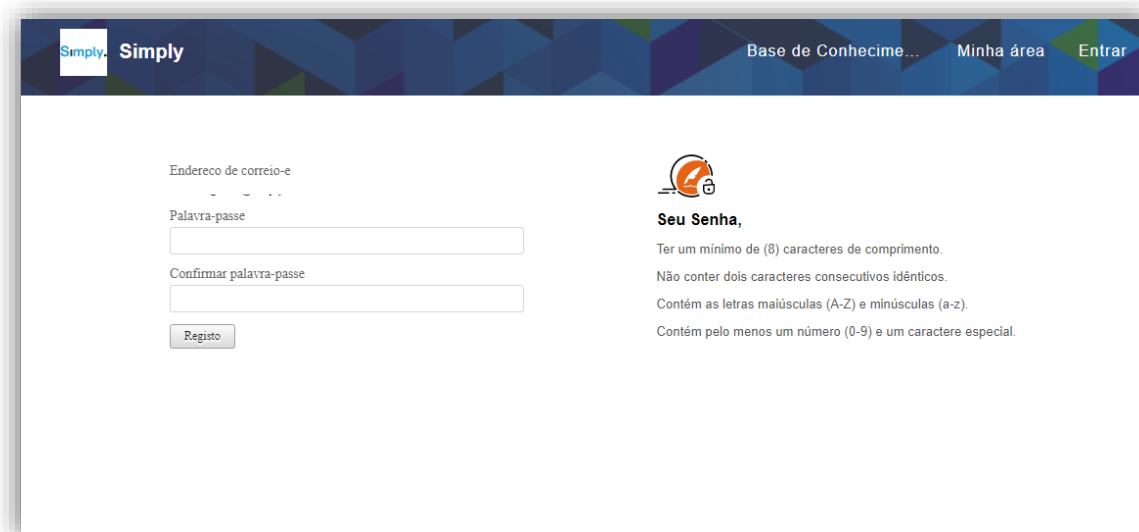
Sumário .....	1
1. Criação de usuário .....	2
2. Acesso ao Portal de Atendimento Simply .....	3
2.1 Base de conhecimento .....	3
2.2 Abrir um Ticket.....	4
2.3 Acompanhamento dos Tickets.....	6
2.4 Como avaliaremos seu Ticket?.....	7

## 1. Criação de usuário

Você receberá um e-mail de boas-vindas para o Portal de atendimento Simply. Neste e-mail, clique em “aceitar convite”.



Em seguida, você será redirecionado para a criação da senha de acesso.



## 2. Acesso ao Portal de Atendimento Simply

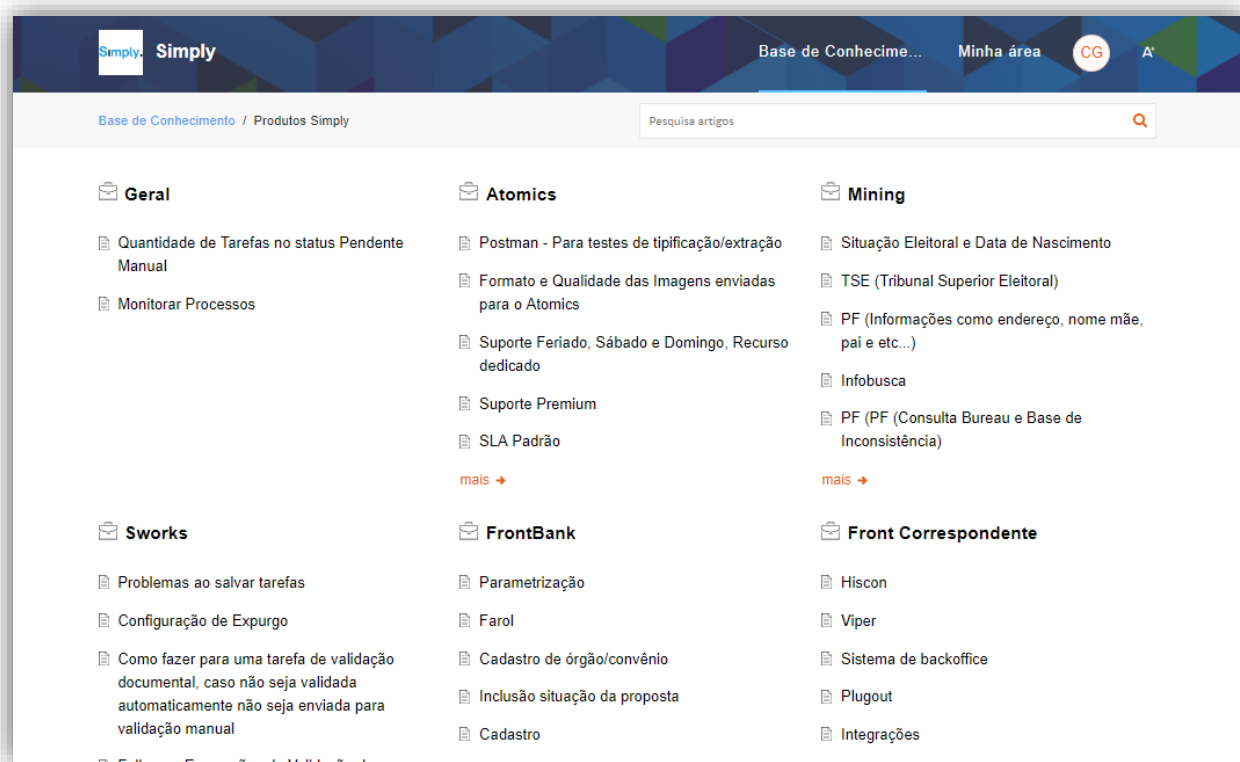
A página inicial do Portal de Atendimento Simply é a nossa base de conhecimento. No canto superior direito você também terá acesso à página “Minha área”, para acompanhamento dos tickets.

### 2.1 Base de conhecimento

Disponibilizamos as respostas das principais dúvidas de utilização das soluções Simply.

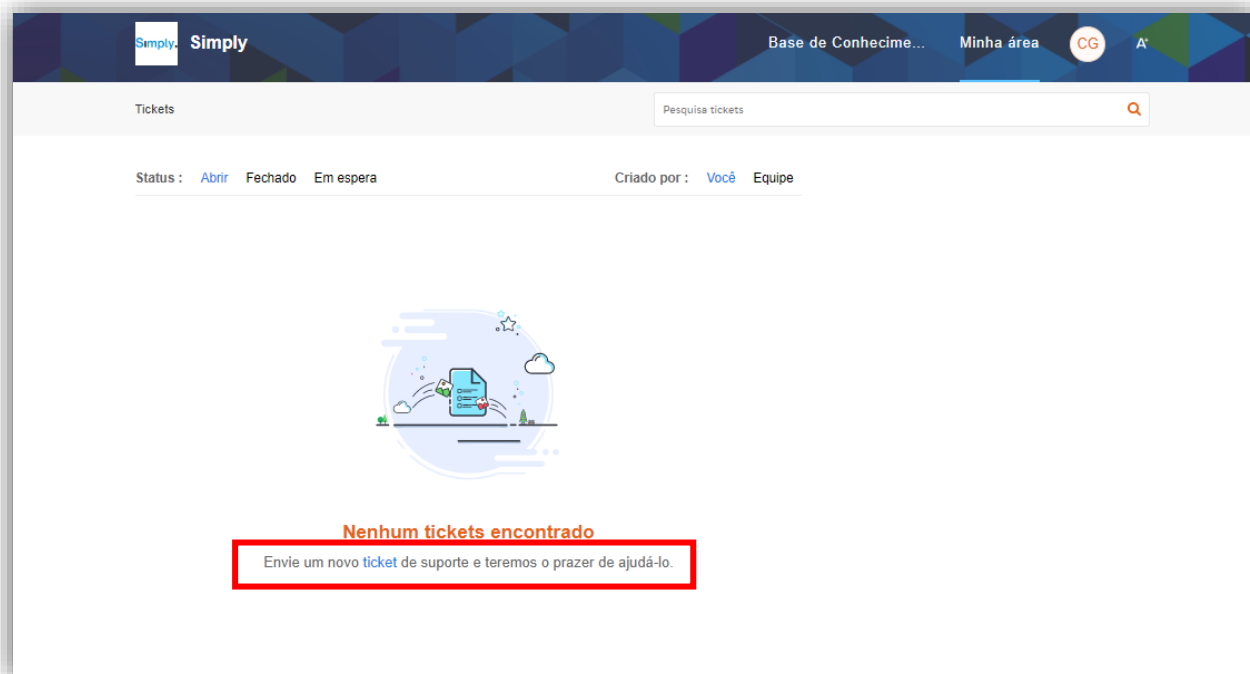
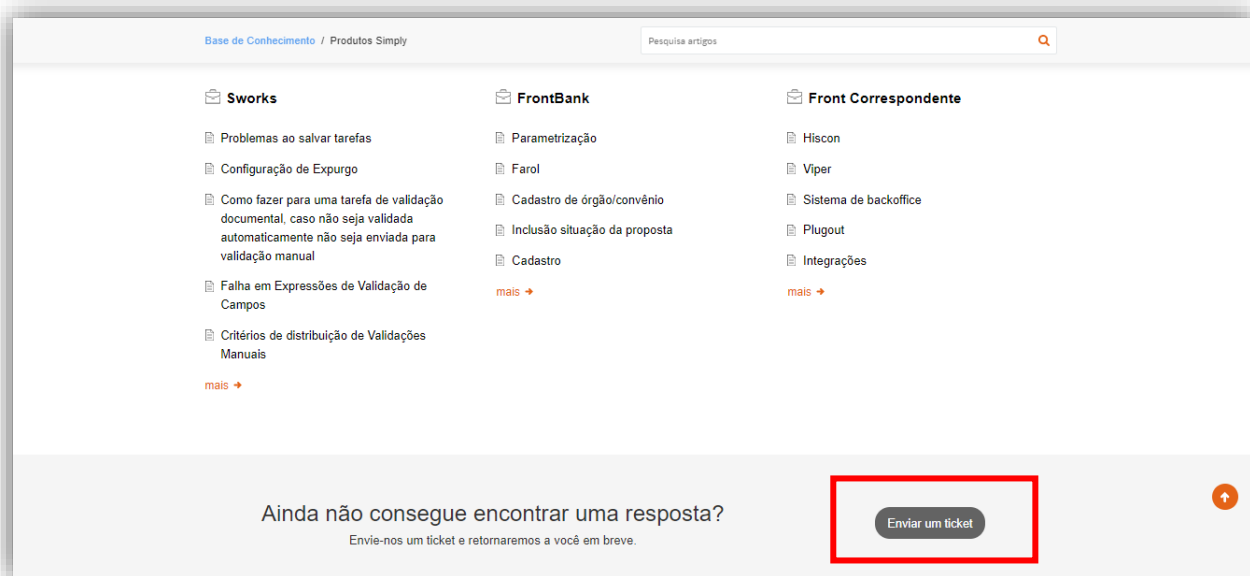
**Respostas rápidas:** Sugerimos a utilização da pesquisa disponível para pesquisar se existe um artigo para a sua dúvida, antes de abrir um ticket. Com isso, você poderá obter a solução do seu problema rapidamente!

**Dica:** Navegue nos produtos, conheça as suas funcionalidades e todos os produtos Simply.



## 2.2 Abrir um Ticket

A abertura de tickets será um dos canais de comunicação e solicitações a Simply. Envie seu ticket através do Portal. Você encontrará o link ao final da “Base de Conhecimento” ou na “Minha área”.



Para enviar um ticket, preencha os campos disponíveis. Confira algumas orientações:

**Assunto:** O chamado precisa ter um assunto que resuma a necessidade de atendimento.

**Ambiente:** Informe o ambiente correspondente à abertura de chamado.

**Classificações:** É um dos itens mais importantes das informações adicionais obrigatórias.

Veja como preencher de acordo com cada ticket:

1. **Dúvida:** Para dúvidas de funcionalidades dos sistemas da Simply.
2. **Problema Bug:** Para mau comportamento do sistema em alguma funcionalidade.
3. **Melhoria PBI:** Novas funcionalidades, customizações que haverá necessidade de desenvolvimento.
4. **Consultoria:** selecione para auxílio em desenhos de fluxos, apoio ou auxílio em expressões lógicas para o Workflow, quando o Produto for S-Works. Melhorias de processos internos.

**Nome do Produto:** Indicar o produto para o qual deseja atendimento: Atomics, FrontBank, Front Correspondente, Mining, S-Forms e S-Works.

**Prioridade:** Selecione a prioridade de atendimento para o ticket.

Para chamados Urgentes e com Severidade 1, solicitamos também o contato telefônico imediatamente após sua abertura.

**Descrição detalhada:** A descrição deve ser detalhada e preferencialmente, enviar evidências do objeto do chamado. Há como anexar arquivos para compor as evidências.

Por exemplo, ao relatar um erro, o print da tela e/ou log do sistema são fundamentais para a análise.

The screenshot shows the 'Enviar um ticket' form in the Simply system. The form is titled 'Enviar um ticket' and has a search bar at the top right. The form fields are:

- Nome do Produto\***: A text input field.
- Classificações\***: A dropdown menu with 'Dúvida' selected.
- Prioridade\***: A dropdown menu with 'Baixa Severidade 4' selected.
- Ambiente\***: A dropdown menu with 'Produção' selected.
- Assunto\***: A text input field.
- Descrição**: A rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, link, unlink, list, and insert.

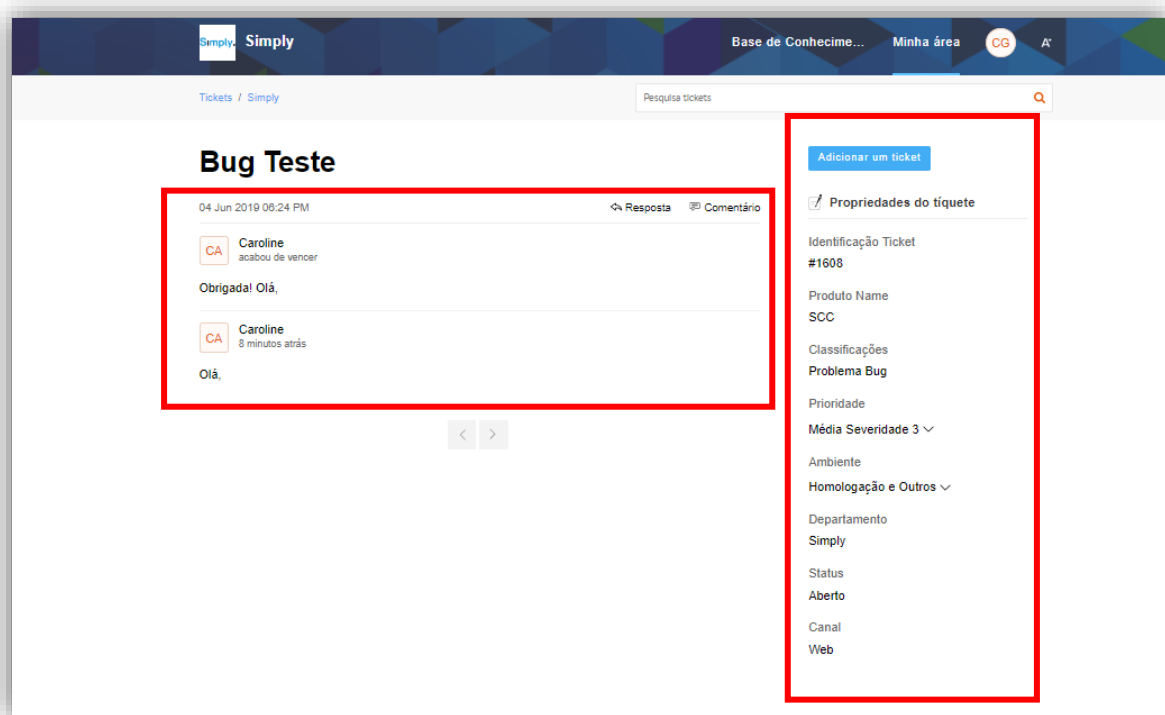
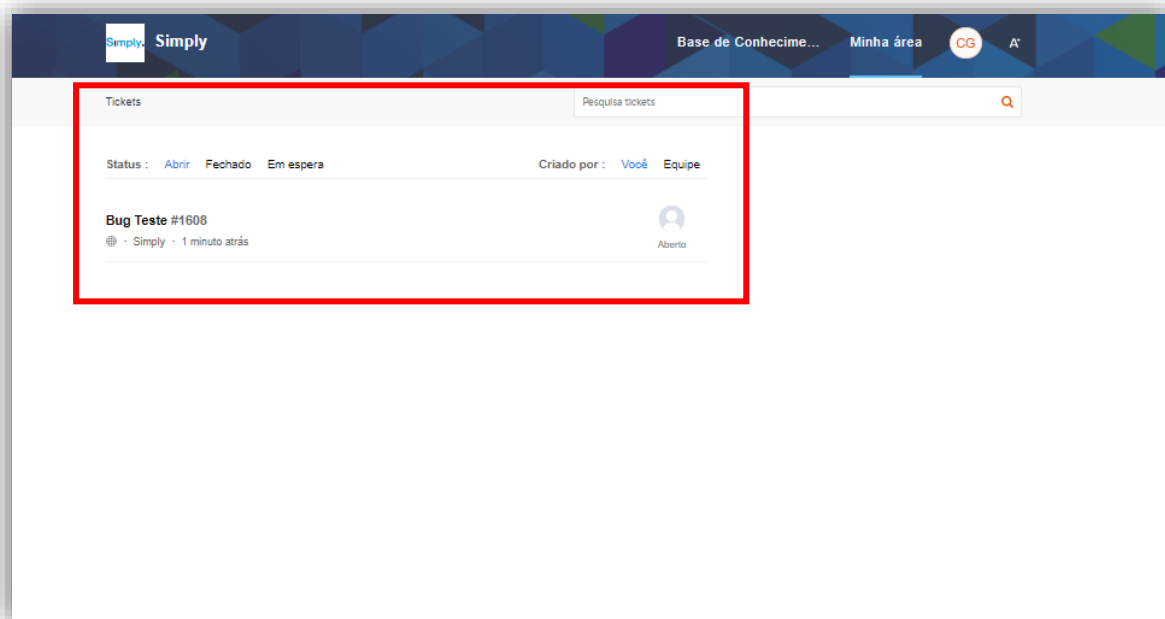
On the right side of the form, there is a sidebar titled 'Artigos populares' with the following items:

- Integração Restful / Webhook no Sworks
- Unidades
- GED
- Suspensão de Lojas
- Reconhecimento Numéricos

## 2.3 Acompanhamento dos Tickets

Na opção “Minha área” você poderá acompanhar todos os tickets que estão em aberto, que já foram fechados e estão em espera.

Ao clicar no ticket, você terá acesso a todas as informações que foram enviadas e o histórico de respostas.



## 2.4 Como avaliaremos seu Ticket?

Serão feitas as triagens com as informações inseridas no ticket. Seu ticket poderá ser reclassificado caso as informações estejam incompatíveis. As modificações críticas de Classificações e Prioridade serão notificadas e justificadas ao cliente.

O prazo de atendimento dos tickets será de acordo com o SLA (Acordo do Nível de Serviços) acordado contratualmente. O SLA será observado e controlado somente para tickets de Dúvidas e Problemas Bug. As classificações de Consultoria e Melhoria PBI, não serão submetidos ao SLA e o prazo de atendimento será informado ao cliente no Portal do Cliente.