



# **DDU**

## **Documento de Descrição para Usuário**

### **Abertura de Atendimento – Portal RM**

Versão 1.1



## Documento de Descrição para Usuário - Abertura de Atendimento – Portal RM

### Histórico de Revisões

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
24/08/2020	1.0	Abertura de Atendimento – Portal RM	Jackson Pontes de Mesquita
26/05/2021	1.1	Abertura de Atendimento – Portal RM	Jackson Pontes de Mesquita



## Documento de Descrição para Usuário - Abertura de Atendimento – Portal RM

### Sumário

INTRODUÇÃO .....	4
1 – Acessando portal Totvs Web da FECAP .....	5
2 – Acessando módulo / menu “Portal CRM”.....	5
3 – Ambiente CRM Web .....	6
3.1 – Abrindo Atendimento (Web).....	6
4 – Recebimento de E-mail .....	9



## Documento de Descrição para Usuário - Abertura de Atendimento – Portal RM

<b>Produto:</b> RM	<b>Versão:</b> 12.1.27.215
<b>Processo:</b> Abertura de Atendimento – Portal RM	<b>Documento:</b> DDU-RM-Agilis-001.1
<b>Pré-Requisitos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Permissões de acesso ao Ambiente Agilis</li><li>• Ter cadastro de Atendente</li></ul>	

### INTRODUÇÃO

Este tutorial irá ajudá-lo(a) na realização de abertura de atendimentos, no módulo de Gestão de Atendimentos com Cliente (Agilis) no ambiente Web e Desktop do Totvs RM.

Os Atendimentos (Ticket) fazem parte de um determinado fluxo, normalmente utilizado para controle de processos, onde existem etapas e atores (Responsáveis por cada etapa). Com essa ferramenta será possível obter maior controle das tarefas desempenhadas, identificação dos responsáveis atuais dos tickets, seus prazos, e, indicadores num contexto geral.

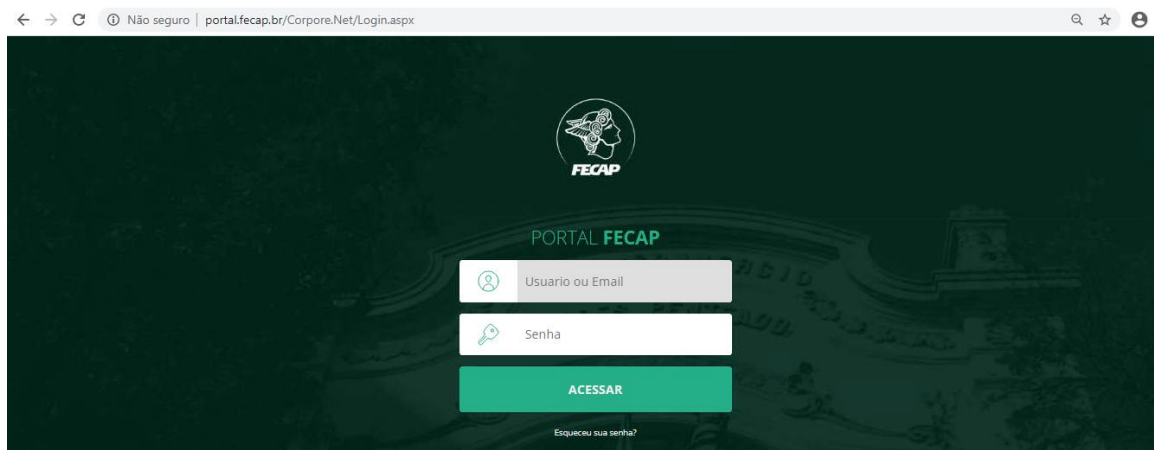
- **Tipo de Atendimento:** Fluxo de controle do processo, o qual possui etapas, atores e “caminhos” a serem percorridos.
- **Grupo de Atendimento:** Grupo ao qual o atendimento faz parte (Categoria)
- **Status:** Identifica o status do ticket, exemplo: em andamento, concluído.
- **Atendente:** Colaborador responsável por abrir, da continuidade, finalizar ticket.
- **Etapas:** Ponto do fluxo ao qual o atendimento está parado.
- **Fluxo de Etapas:** “Caminho” ao qual o ticket deverá percorrer até a próxima etapa.
- **Parâmetro:** Campos anexos ao ticket que devem ser preenchidos (por digitação ou por carregamento/seleção).
- **Atendimento:** Ticket gerado para um tipo de atendimento.
- **Assunto:** Campo para preenchimento do assunto da solicitação
- **Prioridade:** Campo para informar prioridade (Baixa, Normal, Alta, Urgente)
- **Solicitação:** Campo onde deverá ser informado o detalhamento da descrição
- **Discussão:** Campo para troca de mensagens e registro das ações dos usuários
- **Solução:** Campo para preenchimento da solução aplicada ao ticket
- **Local de Entrega:** Campo para informar o local de entrega do ticket
- **Código Cliente:** Código do usuário de abertura (cadastro de pessoa, matrícula aluno, etc).



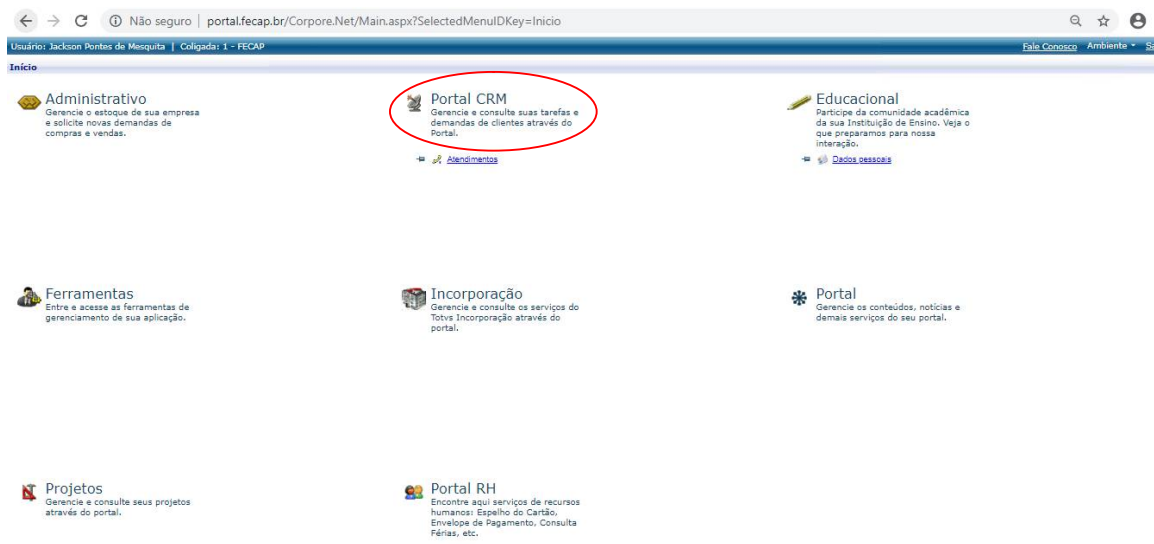
## Documento de Descrição para Usuário - Abertura de Atendimento – Portal RM

### ACESSANDO PORTAL

1 – Abrir o navegador para acesso web ao Totvs RM, efetue login com suas credenciais (usuário e senha) no endereço: <http://portal.fecap.br/Corpore.Net/Login.aspx>



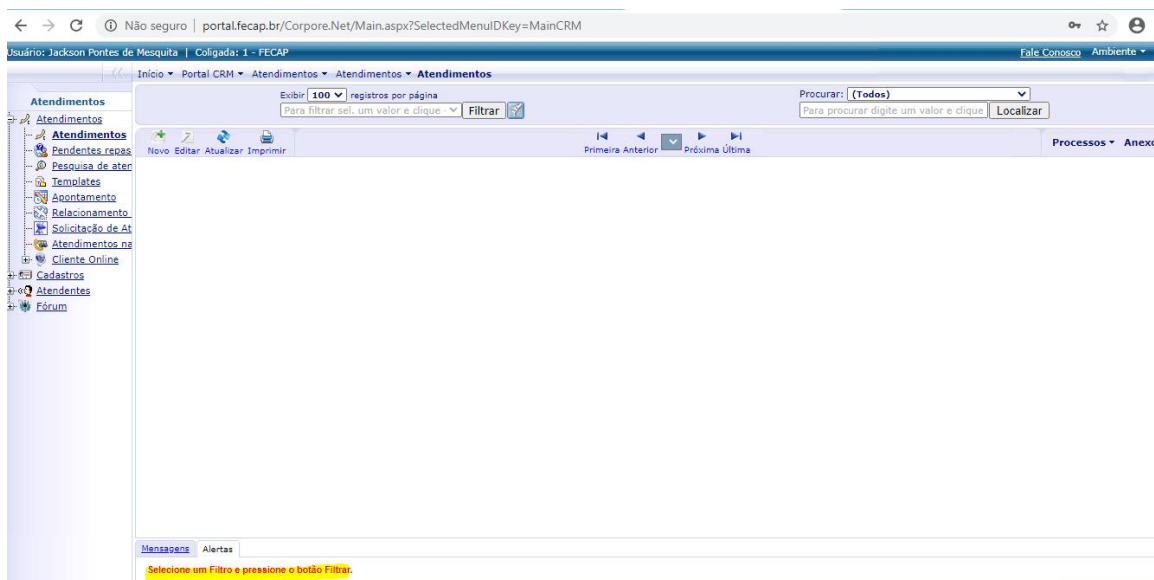
2 – Acessando módulo / menu “Portal CRM” (TOTVS Aprovação e Atendimentos)





## Documento de Descrição para Usuário - Abertura de Atendimento – Portal RM

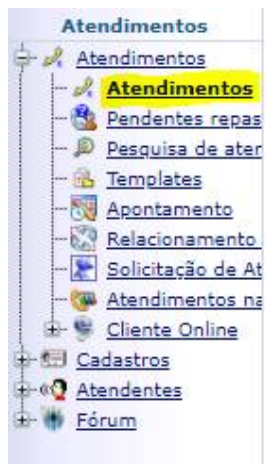
### 3– Ambiente CRM Web



No ambiente do CRM o usuário poderá abrir “Atendimentos”, interagir com os “Atendimentos” já abertos pelo próprio usuário, ou, que estejam em sua responsabilidade. Como também atendimentos “Atendimentos” abertos por terceiros, visualizar essas solicitações quando estiverem em sua responsabilidade e etc.

#### 3.1 – Abrindo Atendimento

Para realizar o processo de abertura de um novo Atendimento, acesse o menu “Atendimentos” localizado na lateral esquerda da tela, e, selecione o item “Atendimentos”.



Em seguida, o usuário deverá clicar em “Novo”, e, após essa ação o sistema irá carregar uma nova janela (caso não ocorra, deve-se verificar o bloqueio de pop-up do navegador) para o



## Documento de Descrição para Usuário - Abertura de Atendimento – Portal RM

preenchimento do “Grupo de Atendimento” e “Tipo de Atendimento”(Fluxo a ser inicializado) relacionados a requisição, ao final clique em “Avançar”.

Novo Atendimento - Google Chrome  
Não seguro | portal.fecap.br/Corpore.N

Grupo de Atendimento  
7 DTI - Soluções

Tipo de Atendimento  
7 Cubos / Relatórios / Fórmulas

Cancelar Avançar

Novo Editar Atualizar Imprimir

O próximo passo será preencher os campos localizados na aba de “Atendimento” como: “Código do Cliente”, “Prioridade” e “Assunto”.

oc. [2-1-0] - [1-54] Jackson Pontes de Mesquita - Chefe: Ronaldo Araujo Pinto

Atendimentos

Salvar Salvar/Fechar Fechar Salvar/Avançar

Atendimento Acompanhamento Dados adicionais Campos complementares Parâmetros

Status atual:

Atendimento 0 Grupo de atendimento 7 DTI - Soluções Tipo de atendimento 7 Desenvolvimento de rel

Prioridade Alta

Código do Cliente 88233 Jackson Pontes de Mesquita

Assunto TESTE

Mensagens Alertas

Após a inclusão ou modificação do(s) campo(s), basta salvar o atendimento através dos links localizados no canto esquerdo da tela. Para efetuar um processo (Repasse, Agendamento, Conclusão, etc.) escolha na lista de opções de processos a ação que deseja executar sobre o atendimento. Para visualizar o histórico de repasse, acesse o campo "Anexos" localizado no canto direito da tela.

Para o preenchimento do código do cliente, deve-se clicar no ícone com formato de “lupa”, e, pesquisar pelo nome do próprio colaborador. Localizei o cadastro de Pessoa e clique em “Ok”, em seguida, feche a tela de pesquisa.

Código do Cliente

Cliente

Exibir 100 registros por página

Procurar: Nome

Jackson Pontes de Mesquita Filtrar

OK Atualizar Imprimir

Primeira Anterior Próxima Última

Código do cliente	Nome	Tipo de cliente	Coligada	Nome fantasia	CNPJ/CPE	Cidade
88233	Jackson Pontes de Mesquita	Pessoa	-1	Jackson	05807676475	João Pess
0071104	Jackson Pontes de Mesquita	Cliente	1	Jackson Pontes de Mesquita	058.076.764-75	João Pess
20021753	Jackson Pontes de Mesquita	Aluno	1	Jackson	05807676475	João Pess



## Documento de Descrição para Usuário - Abertura de Atendimento – Portal RM

Na Aba de “Acompanhamento” selecione a sub-aba “Solicitação”, e, na caixa de “Nova Solicitação” insira uma breve descrição do seu pedido.

oc. [2-1-0] - [1-54]Jackson Pontes de Mesquita - Chefe: Ronaldo Araujo Pinto

Atendimentos

Salvar Salvar/Fechar Fechar Salvar/Avançar

Atendimento Acompanhamento Dados adicionais Campos complementares Parâmetros

Solicitação Discussão Solução

Solicitação

Nova solicitação

TESTE DE ABERTURA DO ATENDIMENTO VIA PORTAL TOTUS RM

Mensagens [Alertas](#)

Após a inclusão ou modificação do(s) campo(s), basta salvar o atendimento através dos links localizados no canto esquerdo da tela. Para efetuar um processo (Repasse, Agendamento, Conclusão, etc.) escolha na lista de opções de processos a ação que deseja executar sobre o atendimento. Para visualizar o histórico de repasse, acesse o campo "Anexos" localizado no canto direito da tela.

Na Aba de “Parâmetros” preencha os itens que forem necessários para entendimento da solicitação, pode ser mais de um, pode ser apenas marcação como pode ser um preenchimento (textual).

oc. [1-1-0] - [1-58]Jackson Pontes de Mesquita - Chefe: Ronaldo Araujo Pinto

Atendimentos

Salvar Salvar/Fechar Fechar Salvar/Avançar

Atendimento Acompanhamento Dados adicionais Campos complementares **Parâmetros**

SISTEMA:

Totus RM

Código Atendimento de Origem

Outro:

Mensagens [Alertas](#)

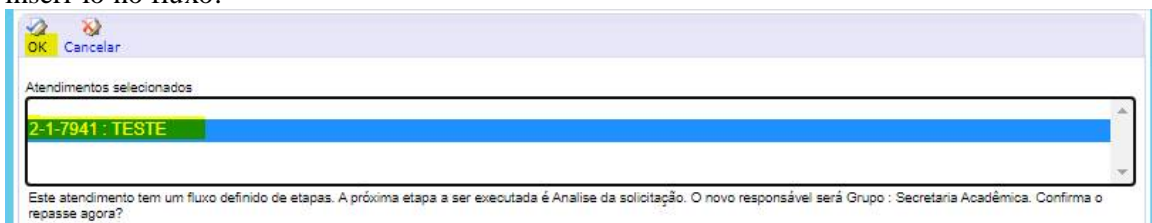
Após a inclusão ou modificação do(s) campo(s), basta salvar o atendimento através dos links localizados no canto esquerdo da tela. Para efetuar um processo (Repasse, Agendamento, Conclusão, etc.) escolha na lista de opções de processos a ação que deseja executar sobre o atendimento. Para visualizar o histórico de repasse, acesse o campo "Anexos" localizado no canto direito da tela.



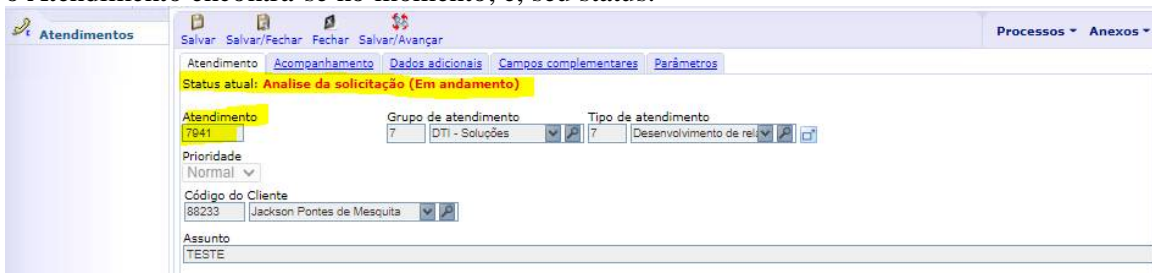


## Documento de Descrição para Usuário - Abertura de Atendimento – Portal RM

Ao final clique em “Salvar/Avançar”, e, na próxima tela selecione o ticket e clique em “OK” inseri-lo no fluxo.




Ao concluir o processo, observe que foi gerado um ID e o status atual informará a etapa em que o Atendimento encontra-se no momento, e, seu status.



### 4– Recebimento de E-mail

Ao final do processo de abertura do atendimento, os clientes irão receber um e-mail com registro de abertura da solicitação. O protocolo será enviado para o e-mail existente no cadastro de Funcionário/Aluno.

Abertura de Atendimento nº 13843

 FECAP <atendimento.chamado@fecap.br>  
Seg, 24/05/2021 17:59  
Para: Jackson Pontes de Mesquita



**Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado**  
Inovação e Excelência *desde 1902*

#### SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO

##### Cliente

Nome: Jackson Pontes de Mesquita      Data Abertura: 24/05/2021 17:02:04  
E-mail: jackson.mesquita@fecap.br      Prazo Limite:

##### Solicitação

Cod. Atendimento: 13843      Local de Entrega: Liberdade  
Status: Em Andamento  
Tipo Atendimento: Análise de Atendimento(s)  
Título: teste 1 - envio de atendimento para chefe do cliente  
Solicitação:  
Em 24/05/2021 17:58  
teste 1 - envio de atendimento para chefe do cliente



(11) 3272-2222 | www.fecap.br  
Av. Liberdade, 532 | 01502-001 | São Paulo - SP  
Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado - **FECAP**