

MANUAL DE USO DO CALL CENTER

Criado em: 26/ 08/05 - Atualizado em: 07/03/2014

O Flexsys Call Center é o sistema de registro de chamados da Flexsys Sistemas. Através dele os usuários dos sistemas desenvolvidos pela Flexsys podem enviar chamados para o departamento de relacionamento e acompanhar o andamento das suas solicitações.

REGISTRO E CONTROLE DOS CHAMADOS:

1. Acesse o sistema: Abra o link <http://flexsys.no-ip.info/callcenter/>, informe usuário e senha e clique em Acessar (figura 1). Normalmente no primeiro acesso o seu usuário será o nome da empresa, e a senha será as três primeiras letras do nome da sua empresa repetidos duas vezes, por exemplo: Usuário: abcdef Senha: abcabc. Após o primeiro acesso aconselhamos a mudança de senha. (Será explicado na atualização de cadastro).

Caso você esqueça sua senha, clique no link Enviar minha senha (figura 2).



[Manual do usuário](#)

[Novidades Genesis](#)

[Guia de serviços](#)

Copyright (C) 2001 Doug Luxem. Liberum Help Desk.

(Figura 1 – Tela de acesso)

Tela de envio de senha por e-mail:

Informe seu usuário e clique no botão Enviar para que o sistema faça o envio de sua senha por e-mail.



(Figura 2 – Tela de envio de senha por e-mail)

2. Tela principal do sistema: A tela principal do sistema (figura 3) informará o nome do seu usuário, o título do último chamado enviado, um link para incluir um novo chamado (figura 4), um link para visualizar de todos os chamados ativos, um link para visualizar os chamados inativos, opções para enviar sugestões e reclamações (e-mail via Outlook), uma opção para localizar o chamado pelo número e uma opção para alteração dos dados cadastrados do usuário (figura 5).



(Figura 3 – Tela principal do sistema)

No rodapé da tela principal temos três opções: Manual do usuário, onde você abre o manual do registro e controle dos chamados, as Novidades Genesis onde você verifica todas as novidades que tivemos nas últimas versões do sistema Genesis e Guia de serviços onde explica o que significa o status, categoria e a prioridade de atendimento dos chamados.

3. Inclusão de um novo chamado: Ao incluir um chamado você precisa colocar obrigatoriamente o seu e-mail para receber atualizações e liberações, o título e a descrição. Lembrando que o quanto mais detalhado você colocar a descrição e se possível incluir algum anexo, mais rápido seu chamado será analisado.

* - Requerido

Incluir chamado

Informação do contato

Usuário: dinasa	Localização: <input type="text"/>
E-mail: <input type="text"/> *	Telefone: <input type="text"/>

Informações do chamado:

Para melhor atendimento, solicitamos que sejam colocados dados completos a respeito da solicitação, tais como: nome e identificação da tela ou relatório, Versão do Sistema, comparações de relatórios, prints dos erros, liberação de backup, etc.
Pois a falta destas informações faz com que o chamado volte para o cliente, tornando o atendimento mais demorado.

Em caso de mudança de calculo fiscal, é necessário enviar modelo de DANFE e XML, solicite ao seu contador.

Título: *

Descrição: *

Upload de arquivo:

Arquivo: 

Menu | Sair

(Figura 4 - Incluir um novo chamado)

4. Atualizar Cadastro: Nessa tela o sistema exibirá todos os dados do usuário ativo para atualização dos dados cadastrados. Para gravar as alterações clique no botão Enviar.

Atualizar cadastro

Usuário:	dinasa
Nome:	<input type="text"/> *
Sobrenome:	<input type="text"/> *
E-mail:	<input type="text"/> *
Telefone:	<input type="text"/>
Localização:	<input type="text"/>
Cliente:	<input type="text" value="Não especificado"/> ▼
Idioma:	<input type="text" value="Português (Brasil)"/> ▼
<hr/>	
Senha antiga:	<input type="text"/> *
Senha:	<input type="text"/> *
Confirmar senha:	<input type="text"/> *

* = *Requerido*

Enviar

[Menu](#) | [Sair](#)

[Manual do usuário](#)

[Novidades Genesis](#)

[Guia de serviços](#)

Copyright (C) 2001 Doug Luxem. Liberum Help Desk.

(figura 5 - Alteração dos dados cadastrados do usuário)

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.