



Portal Contact Center

Guia Rápido para utilização do Portal do Contact Center

© CPqD – Todos os direitos reservados

Impresso no Brasil

As informações contidas neste documento são de propriedade do CPqD, sendo proibida a sua divulgação, reprodução ou armazenamento em base de dados ou sistema de recuperação sem permissão prévia e por escrito do CPqD. Estão sujeitas a alterações sem notificação prévia.

Os nomes de produtos, serviços ou tecnologias eventualmente mencionados neste documento são marcas registradas dos respectivos detentores.

Fazer cópias de qualquer parte deste documento para qualquer finalidade, além do uso pessoal, constitui violação das leis internacionais de direitos autorais.

CPqD – Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações

Rod. Campinas-Mogi-Mirim
(SP-340) - km 118,5
(acesso pela R. Dr. Ricardo Benetton Martins)
CEP 13086-902
Campinas - SP – Brasil
www.cpqd.com.br

FIGURAS

Figura 1 Bem-vindo	4
Figura 2 Login	4
Figura 3 Tipo de solicitação.....	5
Figura 4 Criar solicitação.....	5
Figura 5 Todos chamados.....	6
Figura 6 Pesquisa	6
Figura 7 Adicionar pessoas	7
Figura 8 Adicionar comentários	7
Figura 9 Relatório detalhado do Contact Center.....	8

1 Utilizando o novo portal do Contact Center

O portal é acessado através do endereço <https://suporte.cpqd.com.br>. No primeiro acesso, informe seu nome completo e senha e clique em "Salvar e continuar"

Producto CPqD

Bem-vindo ao Producto CPqD!

Você está quase lá - nós precisamos apenas pegar sua senha e, então, você poderá se logar depois.

E-mail
soniafeix2013@gmail.com

Nome completo
Sonia Teixeira

Senha

Exibir senha

[Salvar e continuar](#)

Figura 1 Bem-vindo

Após este cadastro inicial, a autenticação será pelo e-mail completo (nome@empresa.com.br) e pela senha criada anteriormente.

Autenticar-se

Nome de Usuário
nome@empresa.com.br

senha

[Entrar no Sistema](#)

Mantenha-me conectado

[Esqueceu sua senha?](#)

JIRA Service Desk (2.4.3) · Atlassian

Figura 2 Login

Escolha o tipo de solicitação. Verifique que cada tipo tem um ícone próprio. Isto facilita na identificação do chamado.



Figura 3 Tipo de solicitação

Preencha os campos apresentados e clique em **Criar**.

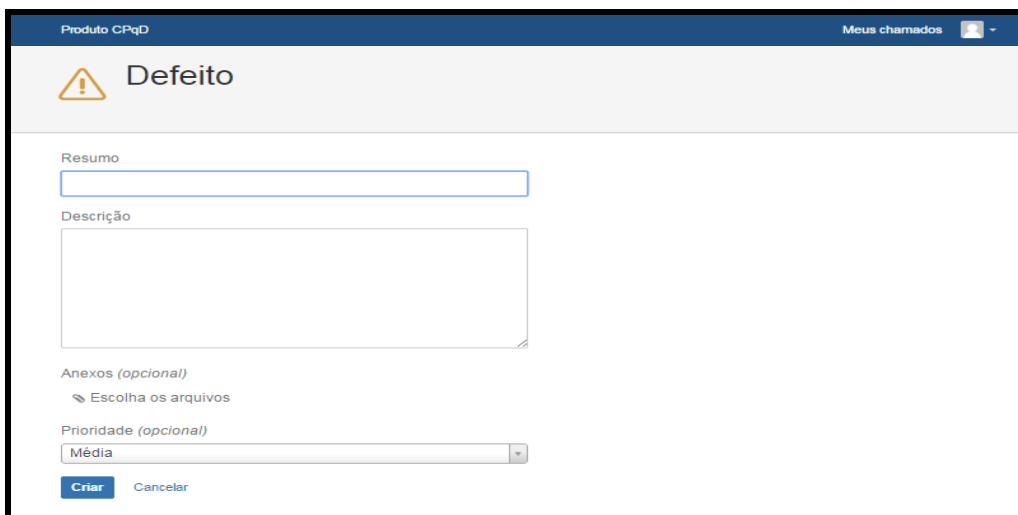


Figura 4 Criar solicitação

Para consultar todos os chamados, acesse a opção selecionada abaixo.

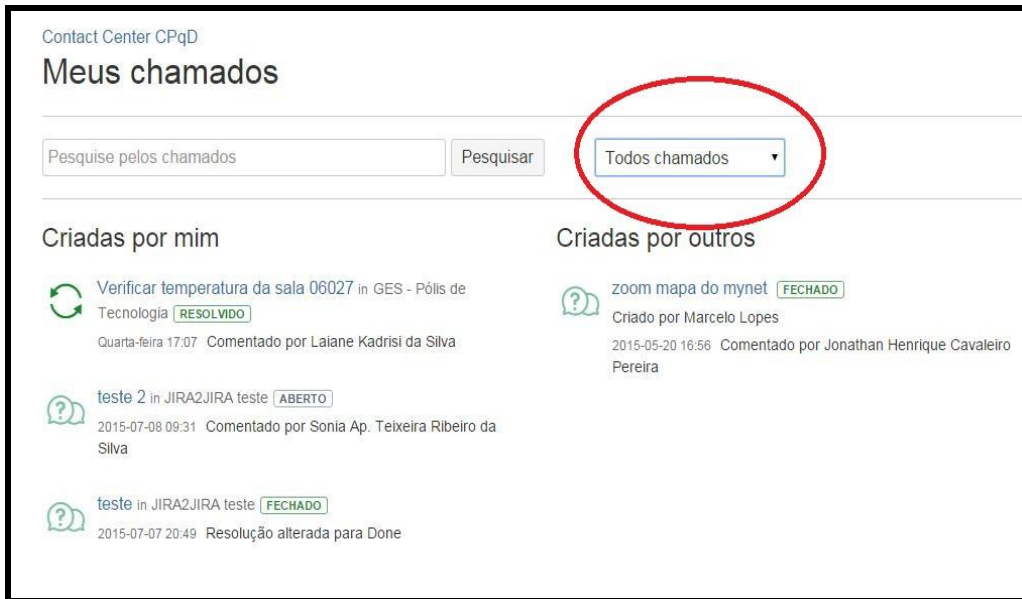


Figura 5 Todos chamados

Para consultar um chamado é possível informar um texto, uma palavra, o número do chamado na ferramenta anterior, desde que esteja no título (resumo) ou o número do chamado atual.



Figura 6 Pesquisa

Para adicionar pessoas envolvidas no chamado, clique no botão e digite o e-mail completo de alguém que já tenha acesso ao Contact Center.

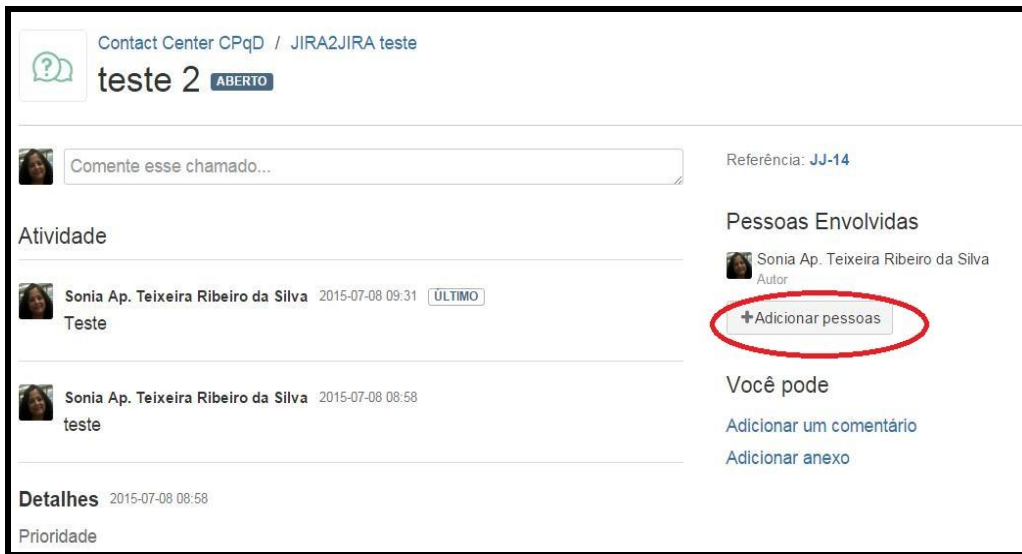


Figura 7 Adicionar pessoas

Comentários poderão ser inseridos no chamado a qualquer momento. O analista responsável irá receber e retornar. Para Aceitar ou Rejeitar uma solução basta comentar o chamado.

Após o envio da solução, o CPqD aguardará por 10 dias corridos, o aceite ou a rejeição da solução enviada.

Caso isso não aconteça, os chamados serão encerrados automaticamente.



Figura 8 Adicionar comentários

2 Obtendo relatório detalhado de chamados

É através do portal do Contact Center que você pode abrir e acompanhar chamados, mas ele só oferece uma visão simplificada dos chamados, contendo resumo, descrição, comentários e anexos.

Você pode obter uma visão mais detalhada dos seus próprios chamados e daqueles de que você participa autenticando-se no site cc-report.cpqd.com.br.

TIPO	CHAVE	PRIORIDADE	RESUMO	CRIADOR	CRIADO_EM	RESOLVIDO_EM	FICAR_PRONTO_EM	ORIGEM	CC	ESTADO	DESCRIÇÃO
Tarefa	TL-13	Baixa	asdf	Gnustavo Chaves	2015-10-28T14:55:28.000-0200					Aberto	
Tarefa	SDS-4	Média	asdf	Gnustavo Chaves	2015-08-22T20:33:30.000-0300					Aberto	
Tarefa	SDS-3	Média	teste	Gnustavo Chaves	2015-08-22T20:29:56.000-0300					Aberto	
Melhoria	JJ-22	Baixa	t3 participants	Gustavo Leite de Mendonça Chaves	2015-10-19T09:33:57.000-0200					Aberto	asdf
Melhoria	JJ-21	Baixa	t2 participants	Gustavo Leite de Mendonça Chaves	2015-10-19T09:33:21.000-0200					Aberto	

Figura 9 Relatório detalhado do Contact Center

De início você verá apenas os chamados abertos que você mesmo criou e aqueles de que você participa. Mas, assim como no portal, você também pode selecionar pra ver os chamados fechados ou todos os chamados.

E você também pode baixar o relatório no formato de uma planilha CSV para processamento manual.

Em caso de dúvidas, críticas e sugestões relativas a esta documentação utilize nosso *Contact Center* em <http://www.cpqd.com.br>

www.cpqd.com.br

 O CPQD realiza suas atividades empregando materiais que resultam em menor impacto ambiental.
RECICLANDO MATERIAIS, RESPEITANDO A NATUREZA.

