



Manual

# **Gweb - Gestão de Serviços**

## Sumário

1 – Acessando o Gweb – Gestão de Serviços.....	2
2 – Alterando a senha em caso de esquecimento.....	2
3 – Tela inicial.....	3
4 – Painel/Dashboard.....	4
5 – Tela de Incidentes.....	4
6 – Visualizar Incidente.....	5
7 – Respondendo um Incidente.....	6
8 – Encerrando um Incidente.....	6
9 – Respondendo a pesquisa de satisfação.....	7
10 – Cancelando um Incidente.....	7
11 – Requisições.....	8

## 1 – Acessando o Gweb – Gestão de Serviços

O acesso ao sistema é realizado mediante a solicitação de cadastro e aprovação do “Administrador”.

Abaixo tela de login com explicações:

- 1 – Informe seu e-mail ou nome de usuário;
- 2 – Informe sua senha;
- 3 – Clique no botão “Entrar”;
- 4 – Opção para quem esqueceu a senha;
- 5 – Botão para baixar o manual do sistema.

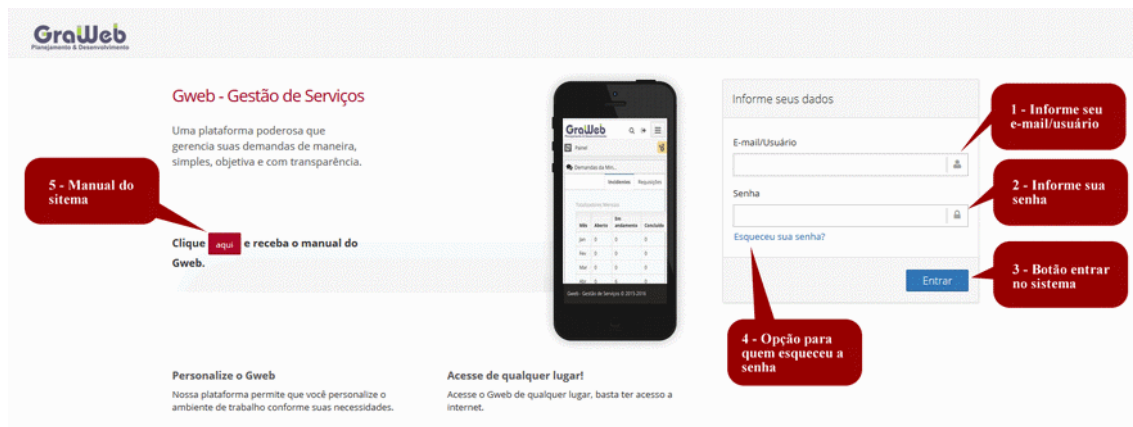


Figura 1 – tela de login

## 2 – Alterando a senha em caso de esquecimento

Para alterar sua senha, siga os passos abaixo:

- 1 – Informe seu e-mail ou nome de usuário;
- 2 – Digite sua nova senha;
- 3 – Digite a senha novamente;
- 4 – Botão “Alterar senha”;
- 5 – Voltar para a tela de login.

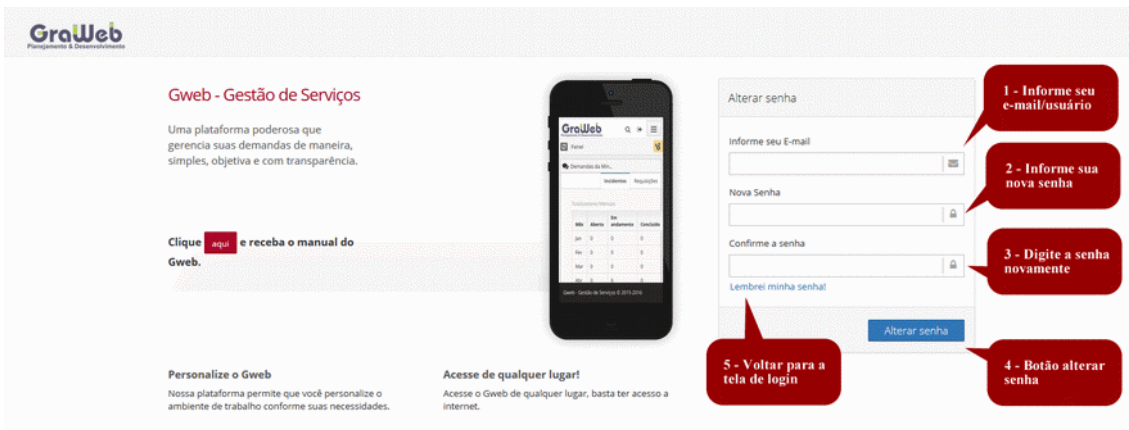


Figura 2 – alterando a senha

### 3 – Tela inicial

A tela inicial (conforme parametrização) pode exibir uma janela para abertura imediata de uma demanda.

1 – Informe o departamento destinatário que vai receber a demanda;

2 – Tipo de demanda:

- **Incidente:** Processo funcional que gerou algum tipo de erro
- **Requisição:** Se refere a uma nova solicitação

3 – Tipo de serviço solicitado;

4 – Assunto/resumo da demanda;

5 – Campo para anexar arquivo (observe as extensões permitidas);

6 – Mensagem da demanda;

7 – Botões “**Salvar**” e “**Fechar**”.

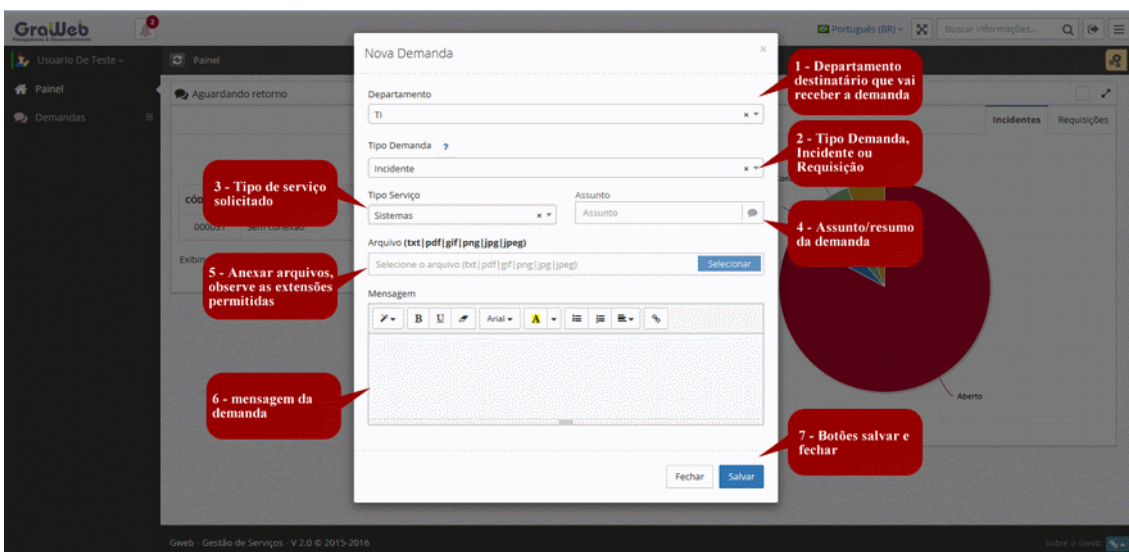


Figura 3 – tela inicial

## 4 – Painel/Dashboard

O painel/Dashboard é a primeira tela do sistema, nela você visualiza informações de incidente e requisições em forma de gráfico e tabela.

- 1 – Nome do usuário logado e menu de navegação;
- 2 – Notificações do sistema;
- 3 – Incidentes ou requisições aguardando retorno;
- 4 – Gráfico do tipo pizza referente a quantidade e situação das demandas (Incidentes e Requisições);
- 5 – Configurações do painel/dashboard;
- 6 – Opções (tela cheia, busca, logoff e ocultar o menu de navegação);
- 7 – Seleção de idioma.



Figura 4 – painel/dashboard

## 5 – Tela de Incidentes

Na tela de incidentes, o usuário pode visualizar os seus Incidentes e do seu respectivo departamento.

- 1 – Clique para registrar um novo incidente;
- 2 – Abas de seleção de incidentes (visualizar por registros do usuário ou do departamento);
- 3 – Ícone para visualizar o Incidente;
- 4 – Totalizadores dos Incidentes.

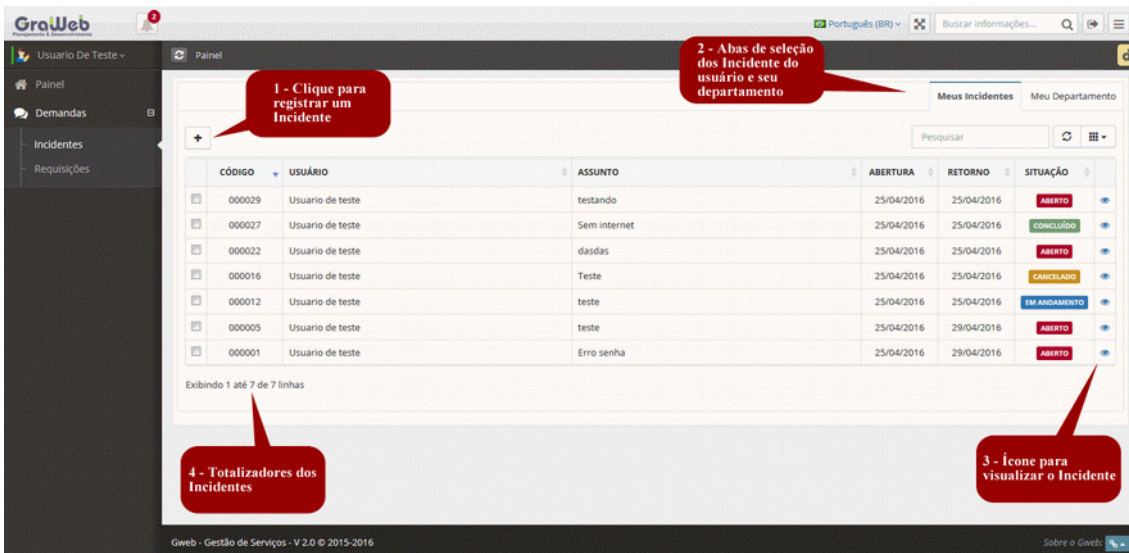


Figura 5 – tela de Incidentes

## 6 – Visualizar Incidente

Nesta tela, o usuário pode identificar as informações do Incidente, fazer interações e anexar arquivos.

- 1 – Informações básicas do Incidente;
- 2 – Menu de interação do Incidente;
- 3 – Abas do histórico e anexo(s) do Incidente.

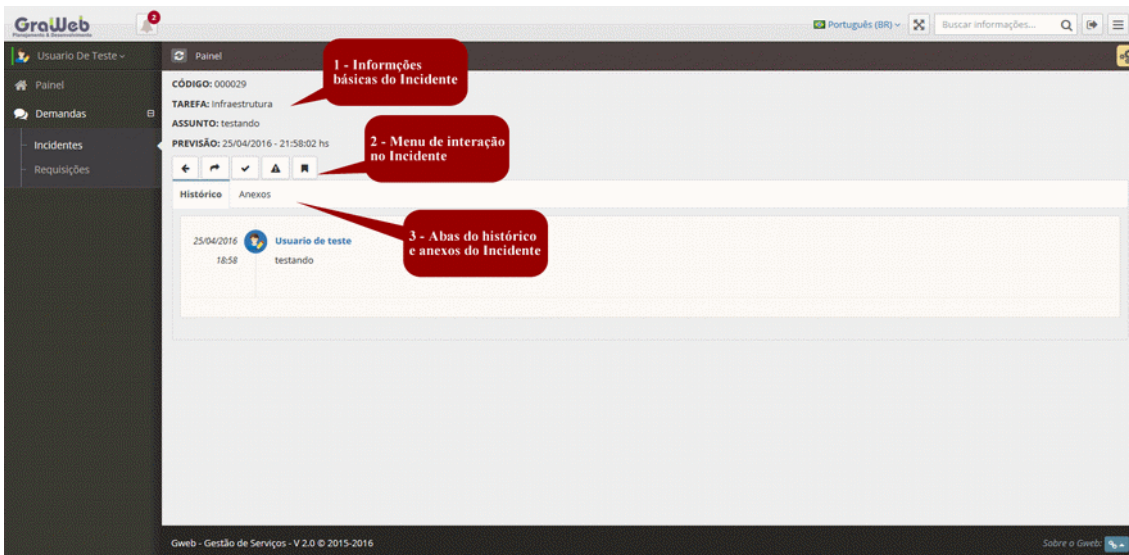


Figura 6 – tela visualizar Incidente



## 7 – Respondendo um Incidente

Para interagir/responder um Incidente, clique no botão “Responder”.

- 1 – Botão de resposta do Incidente;
- 2 – Resposta do Incidente.

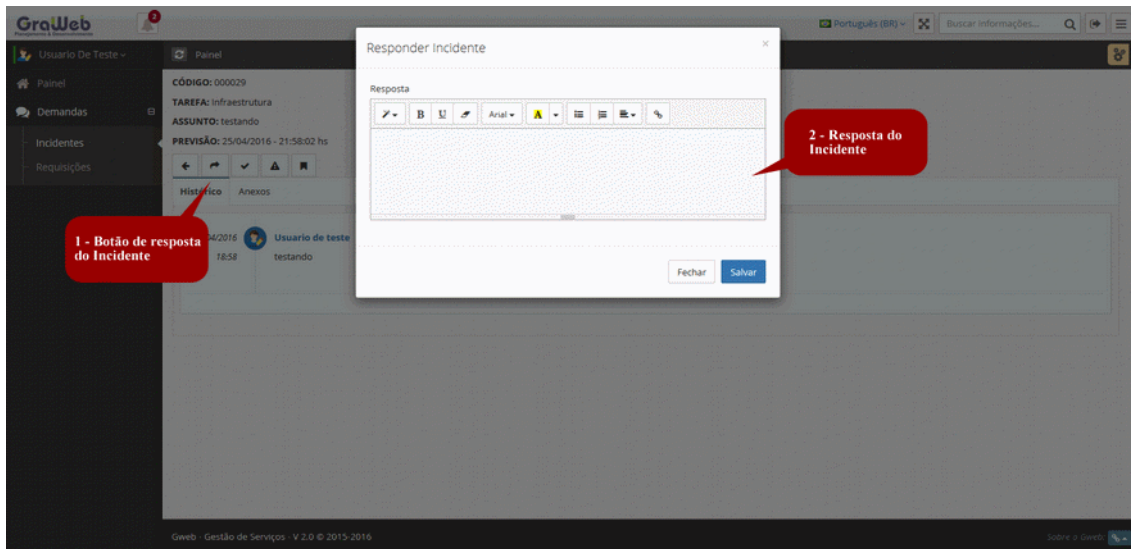


Figura 7 – responder o Incidente

## 8 – Encerrando um Incidente

Para encerrar um Incidente

- 1 – Botão para encerrar o Incidente;
- 2 – Mensagem de confirmação do encerramento.

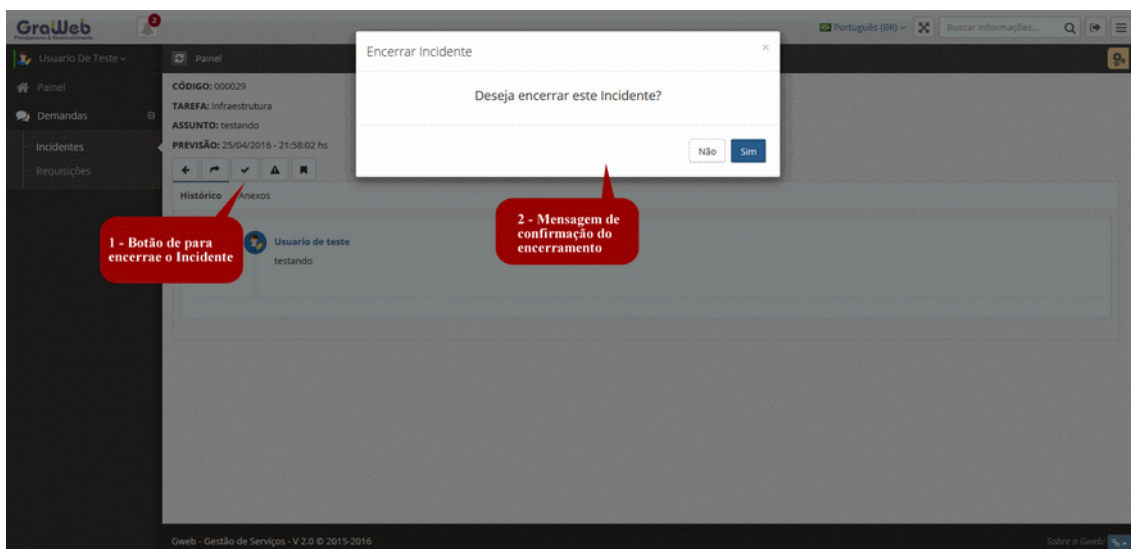
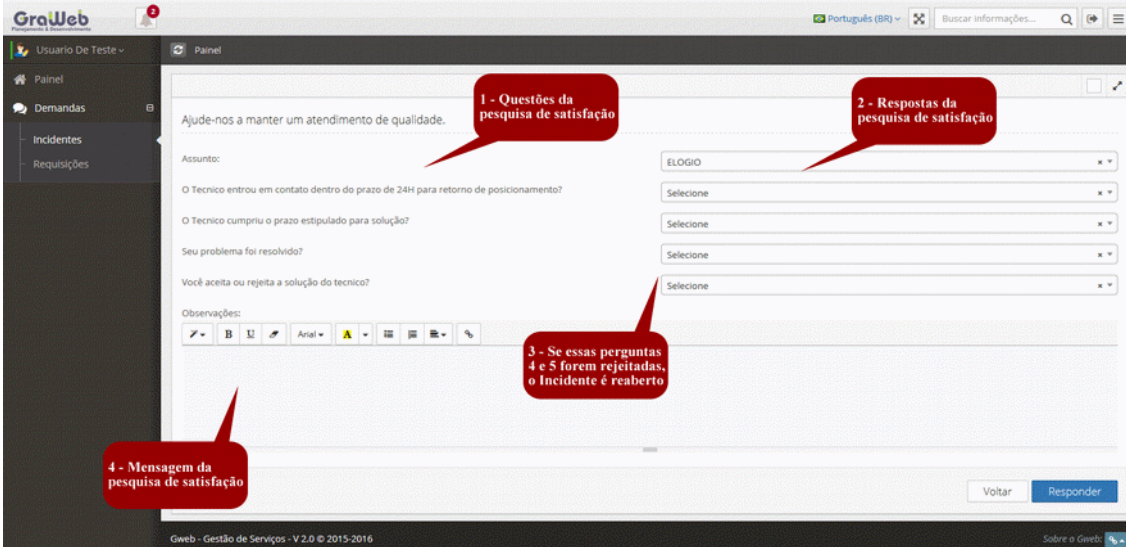


Figura 8 – encerrando um Incidente

## 9 – Respondendo a pesquisa de satisfação

A Pesquisa de Satisfação ajuda os departamentos a entenderem e tomar possíveis precauções para melhorar seu nível de atendimento, portanto, é de extrema importância que o usuário responda.

- 1 – Questões da pesquisa de satisfação;
- 2 – Respostas da pesquisa de satisfação;
- 3 – Se as questões 4 e 5 forem rejeitadas, o incidente é reaberto automaticamente;
- 4 – Mensagem da pesquisa de satisfação.



The screenshot displays the GraWeb user interface for a satisfaction survey. The page title is "Ajude-nos a manter um atendimento de qualidade." The form includes the following elements:

- Assunto:** A dropdown menu with "ELOGIO" selected.
- Questions:** Four questions, each followed by a "Selecione" dropdown menu:
  - "O Técnico entrou em contato dentro do prazo de 24H para retorno de posicionamento?"
  - "O Técnico cumpriu o prazo estipulado para solução?"
  - "Seu problema foi resolvido?"
  - "Você aceita ou rejeita a solução do técnico?"
- Observações:** A text area with a rich text editor toolbar.
- Buttons:** "Voltar" and "Responder" buttons at the bottom right.

Four red callout boxes highlight specific parts of the form:

- 1 - Questões da pesquisa de satisfação:** Points to the first question.
- 2 - Respostas da pesquisa de satisfação:** Points to the dropdown menu for the first question.
- 3 - Se essas perguntas 4 e 5 forem rejeitadas, o Incidente é reaberto:** Points to the dropdown menu for the fourth question.
- 4 - Mensagem da pesquisa de satisfação:** Points to the "Observações" text area.

Footer text: "Gweb - Gestão de Serviços - V.2.0 © 2015-2016" and "Sobre o Gweb: [Logo]"

Figura 9 – pesquisa de satisfação

## 10 – Cancelando um Incidente

O cancelamento de um Incidente é feito pelo fato do mesmo ser registrado indevidamente ou acidentalmente.

- 1 – Botão para cancelar o Incidente;
- 2 – Mensagem de confirmação do cancelamento.



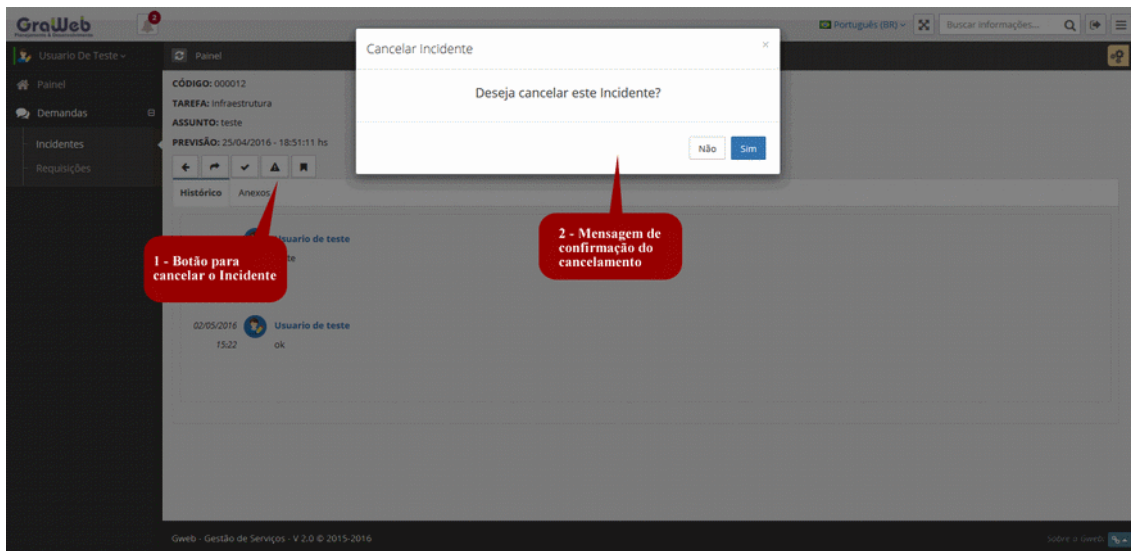


Figura 10 – cancelando um Incidente

## 11 - Requisições

As telas para interação nas requisições são as mesmas para os Incidentes.