

SISTEMA DE GESTÃO E ATENDIMENTO A CLIENTES - VERSÃO 1.00

O Sistema de Gestão e Atendimento aos Clientes - SAC tem como função registrar as solicitações dos clientes da COPEX e propiciar o acompanhamento dos procedimentos tomados para o atendimento das demandas efetuadas.

Um chamado é o registro de uma ação a ser desenvolvida com relação às funcionalidades de um sistema.


Para efetuar login no SAC, é muito simples. Basta acessar o site da COPEX (www.copex.com.br) e clicar no botão SAC.

Ficará disponível a tela de Login do sistema SAC. Nessa tela, você escreve seu nome, fornece sua senha e pressiona o Botão Entrar.

Pronto!

Você já pode utilizar o SAC para cadastrar uma nova necessidade de atendimento, incluir alguma observação para um chamado seu que está em andamento ou simplesmente consultar a situação atual de seus chamados, tudo de forma fácil e intuitiva.


UTILIZANDO O SAC - INCLUSÃO DE CHAMADO

Você pode abrir um chamado técnico de forma rápida e simples. Clique com seu mouse no item de menu  **Abertura de Chamados** Crie um novo chamado.




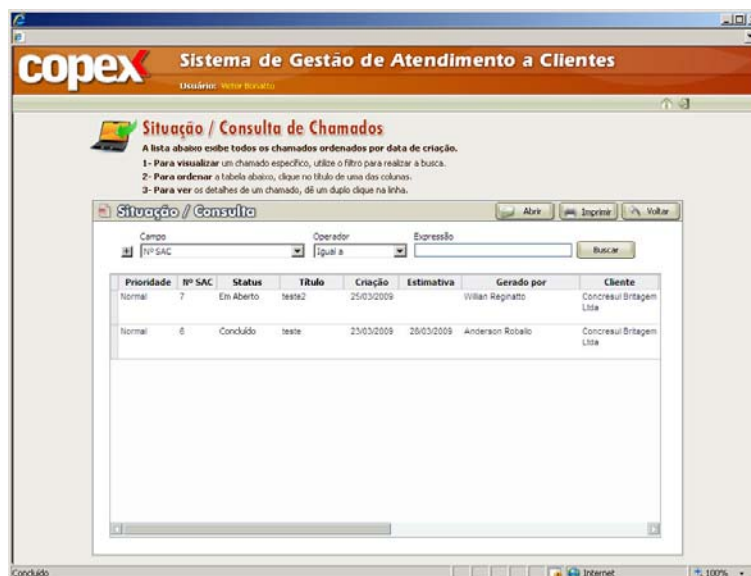
Você será encaminhado diretamente para a tela de criação de chamados, que tem em seu cabeçalho as instruções para o preenchimento.




Preencha os campos do formulário (os campos obrigatórios estão assinalados com *), preencha o passo-a-passo com os detalhes do ocorrido, clique no botão  e sua chamada está criada, de forma rápida e simples.


UTILIZANDO O SAC – ACOMPANHANDO UM CHAMADO


Clicando na opção  **Situação / Consulta de Chamados** Consulte e acompanhe a situação do chamado. você será encaminhado para a tela de situação dos chamados, que tem em seu cabeçalho as instruções para o preenchimento.



Prioridade	Nº SAC	Status	Título	Criação	Estimativa	Gerado por	Cliente
Normal	7	Em Aberto	teste	25/03/2009		Wilton Reginato	Concesul Britagem Ltda
Normal	8	Concluído	teste	25/03/2009	28/03/2009	Anderson Roberto	Concesul Britagem Ltda

UTILIZANDO O SOS – INCLUÍDO COMENTÁRIOS PARA UM CHAMADO
A partir da tela anterior, selecione um dos chamados listados. Clique no botão . Será mostrada a tela com os detalhes do Chamado selecionado.

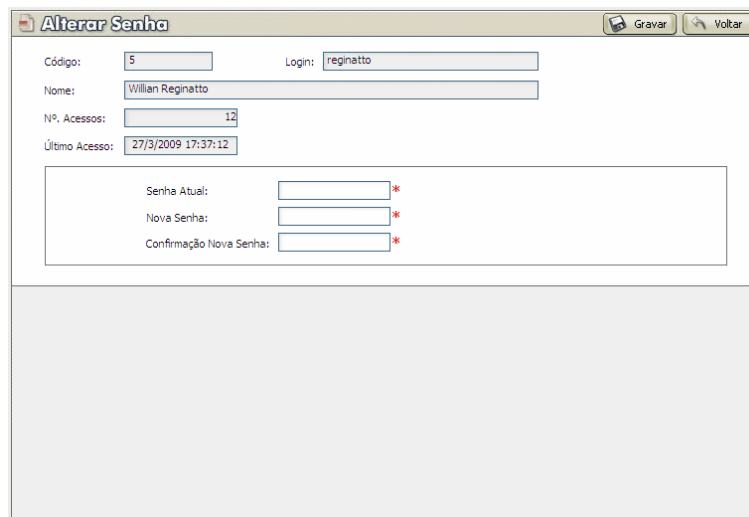
Para incluir um novo comentário, clique no botão .

Digite suas Observações e clique no Botão .

Com isto você inclui as observações que achar pertinentes sobre um processo em andamento de forma fácil e o que é mais importante, suas observações não se perderão, estando sempre disponíveis para consulta!


UTILIZANDO O SAC – ALTERANDO SUA SENHA

Clicando na opção  você será encaminhado para a tela de alteração de senha.



A captura de tela mostra uma janela web intitulada "Alterar Senha". No topo da janela, há dois botões: "Gravar" e "Voltar". O formulário contém os seguintes campos:

- Código:
- Login:
- Nome:
- Nº. Acessos:
- Último Acesso:
- Senha Atual:
- Nova Senha:
- Confirmação Nova Senha:

Digite sua senha anterior, sua nova senha e a confirme digitando-a novamente. Clique em .

Você acabou de alterar sua senha, garantindo a segurança e privacidade de suas informações!