

Procedimento para Abertura de Chamados

Para acionar a equipe de suporte acesse o link abaixo e clique em abertura de chamados.

<http://www.ik1.com.br/dynamics/draytek/index.php?Menu=suporte&suporte=D>



The screenshot shows the DrayTek website's support page. The header includes the DrayTek logo, navigation links (Sobre a DrayTek, Produtos, Suporte, Revendas, Contato), and a search bar. The main content area is titled 'Suporte' and contains a sidebar with links like 'Dúvidas', 'Políticas de Suporte', 'Treinamentos', 'FAQ', 'Lista de modems 3.5G', and 'Lista de 4G WIMAX/LTE'. The main text explains the support channel's purpose and includes a link for 'Abertura de chamados' with the text 'Precisa de ajuda para abrir um chamado? Clique aqui'. An image of a wrench is visible at the bottom right of the screenshot.

Nessa página clique no link “**Abertura de Chamados?**”



Digite abaixo seu LOGIN e SENHA para acessar o sistema GLPI

Caso ainda não tenha se cadastrado, favor [clique aqui](#)

 Login

 Senha

Enviar

[Esqueceu sua senha?](#)

[[Acesso ao FAQ](#)]

Nesta tela clique em “Caso ainda não tenha se cadastrado, favor [clique aqui](#)”

Cadastro de Usuários

Novo Usuário

Login	<input type="text" value="ik1"/>
Nome	<input type="text" value="ik1"/>
Sobrenome	<input type="text" value="tecnologia"/>
Senha	<input type="password" value="*****"/>
Confirmação da senha	<input type="password" value="*****"/>
E-mail	<input type="text" value="suporte.draytek@ik1.com.br"/>
Telefone	<input type="text" value="suporte.draytek@ik1.com.br"/>

Adicionar
Voltar ao início

Política de segurança de senhas:
 Comprimento mínimo de senha: 8
 Senha deve conter:

- pelo menos 1 número
- pelo menos 1 letra minúsculo
- pelo menos 1 letra maiúsculo
- pelo menos 1 símbolo (*#@!?:.)

Após se cadastrar de acordo com os padrões citados na tela de cadastrado, logue no sistema.

ik1 Tecnologia
Pesquisar
Português do Brasil ? ★

Home
Assistência
Chamados
+ Q

Chamado

Nº série* 148002520813

Status Novo

Urgência Média

Impacto Médio

Prioridade Média

Título

Descrição

Chamados relacionados +

Arquivo (512 MB máx)

Data de abertura 2018-03-18 18:53

Tipo Incidente

Ator Integradores e Revendas

Nº série* 148002520813

Status Novo

Urgência Média

Impacto Médio

Prioridade Média

Título

Descrição

Data de vencimento

SLAs

Categoria

Produto Vigor2800 Vn Plus

Origem da requisição Helpdesk

Localização Externo

Elementos associados Dispositivo

Atribuído para

Descrição

Dificuldade em criar regras de filtro para o facebook

Adicionar

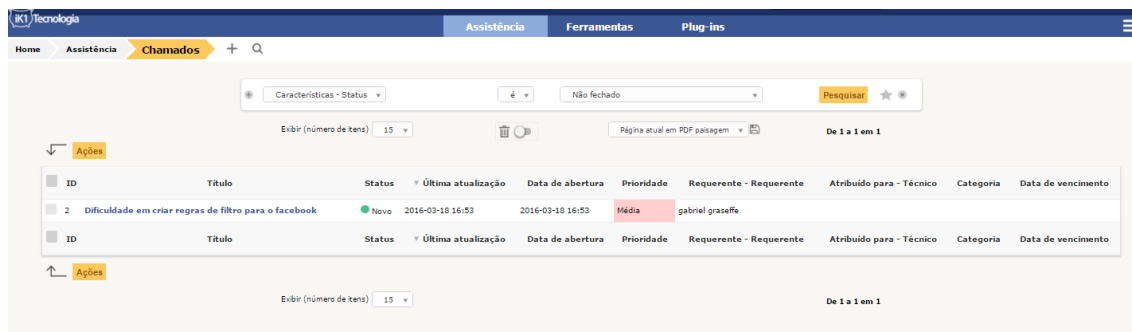
Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

[Escolher arquivo] Nenhum arquivo selecionado

Após logar no sistema, a primeira tela a ser apresentada é a de abertura do chamado, nessa tela informe o serial number e a descrição da sua dúvida ou problema.

ik1 Tecnologia Ltda.
 Praça Dom José Gaspar, 134 • Conj. 64 • Centro • CEP 01047-010 • São Paulo • SP
 CNPJ 07.055.616/0001-09 • IE 116.950.254.112
 Tel/Fax: (11) 4062-3300 / 3258-0633 • http://www.ik1.com.br

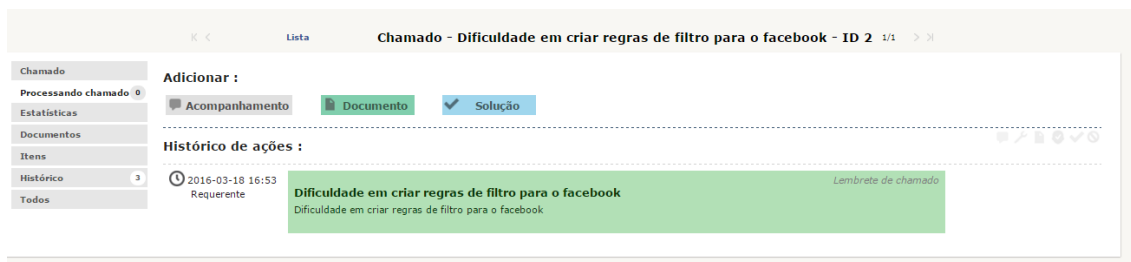
Após abrir o chamado, para visualizar a sua lista de chamado abertos, clique na aba chamados.



Para acessar o chamado aberto, clique no título do chamado.



A tela acima mostra todos os dados do chamado, modelo do equipamento, serial number, descrição e etc.



Clicando em Processando chamado no menu lateral, serão mostradas todas as interações realizadas tanto pelo usuário, quanto pelos analistas.



Na opção acompanhamento é possível realizar uma interação de tipo simples, onde envia uma mensagem para a equipe de analistas.



Clicando em documento, o usuário poderá anexar um arquivo no chamado.



The screenshot shows a web interface for a ticket titled "Chamado - Dificuldade em criar regras de filtro para o facebook - ID 2". The interface includes a sidebar with navigation options like "Processando chamado", "Estatísticas", "Documentos", "Itens", "Histórico", and "Todos". The main content area has a "Adicionar:" section with buttons for "Acompanhamento", "Documento", and "Solução". Below this is a "Aprovação da solução" section with a text input field for "Comentários (Opcional quando aprovado)" and two buttons: "Aprovar a solução" and "Recursar a solução". A "Histórico de ações:" section shows a list of actions: a "teste" action by the requester on 2016-03-18 at 16:57, a "Teste" action on 2016-03-18 at 16:56, and a "Dificuldade em criar regras de filtro para o facebook" action on 2016-03-18 at 16:53, which is highlighted in green and labeled as a "Lembrete de chamado".

Clicando em solução o poderá encerrar o seu chamdo, com possibilidade de rejeitar solução caso tenha alguma dúvida pendente.