

# Manual mySuite

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| <b>1.</b>  | <b>O mySuite e este Manual .....</b>                        | <b>5</b>  |
| <b>2.</b>  | <b>Instalação .....</b>                                     | <b>6</b>  |
| 2.1.       | Iniciando Instalação.....                                   | 6         |
| 2.1.1.     | Instalando o Adobe AIR: .....                               | 6         |
| 2.1.2.     | Instalando o navegador “BraZip Central”: .....              | 7         |
| 2.1.3.     | Configurando o “BraZip Central” .....                       | 7         |
| 2.2.       | Acessando o mySuite:.....                                   | 8         |
| 2.3.       | Configuração de IP e Porta de Comunicação:.....             | 8         |
| <b>3.</b>  | <b>Link de Acesso .....</b>                                 | <b>8</b>  |
| <b>4.</b>  | <b>Estrutura Principal.....</b>                             | <b>9</b>  |
| <b>5.</b>  | <b>Conceitos básicos .....</b>                              | <b>9</b>  |
| <b>6.</b>  | <b>Tela Principal (Menu e Paletas).....</b>                 | <b>10</b> |
| 6.1.       | Descrição do Menu de Acesso Rápido: .....                   | 10        |
| 6.2.       | Descrição das Paletas:.....                                 | 10        |
| <b>7.</b>  | <b>Cadastros iniciais (Obrigatório).....</b>                | <b>12</b> |
| 7.1.       | Cadastrando Departamentos Internos .....                    | 12        |
| 7.2.       | Definindo Grupos de Acesso .....                            | 12        |
| 7.3.       | Cadastrando Colaboradores/ Operadores .....                 | 14        |
| 7.3.1.     | Definindo as configurações dos colaboradores: .....         | 15        |
| 7.3.2.     | Acessando “Meu Perfil” .....                                | 15        |
| 7.4.       | Cliente .....   | 16        |
| 7.4.1.     | Cadastrando Empresa Cliente .....                           | 16        |
| 7.4.2.     | Pesquisando Cliente .....                                   | 16        |
| 7.4.3.     | Customizando os campos do cadastro da Empresa Cliente ..... | 16        |
| 7.5.       | Usuário .....   | 17        |
| 7.5.1.     | Cadastrando Usuário .....                                   | 17        |
| 7.5.2.     | Pesquisando Usuário .....                                   | 17        |
| 7.5.3.     | Customizando os campos do cadastro de Usuário .....         | 17        |
| <b>8.</b>  | <b>Sistema de Troca de Recados Internos .....</b>           | <b>18</b> |
| 8.1.       | Tipos de recado.....  | 18        |
| 8.2.       | Deixando recado para outro colaborador .....                | 18        |
| 8.3.       | Visualizando os recados .....                               | 18        |
| <b>9.</b>  | <b>Módulo Comunicador Interno .....</b>                     | <b>19</b> |
| 9.1.       | Conectando ao chat interno .....                            | 19        |
| 9.2.       | Iniciando uma conversa com outro colaborador .....          | 19        |
| 9.3.       | Visualizando os históricos das conversas.....               | 19        |
| 9.4.       | Iniciando uma conversa na Sala de Reunião .....             | 20        |
| 9.5.       | Visualizando os históricos das Salas de Reunião .....       | 20        |
| <b>10.</b> | <b>Módulo Gestão do Conhecimento .....</b>                  | <b>21</b> |
| 10.1.      | Criando uma árvore de conhecimento .....                    | 21        |
| 10.2.      | Criando uma pasta na árvore.....                            | 21        |
| 10.3.      | Itens para cadastro na pasta.....                           | 22        |
| 10.3.1.    | Informações Gerais .....                                    | 22        |
| 10.3.2.    | Perguntas e respostas .....                                 | 22        |
| 10.3.3.    | Central de arquivos (Disco Virtual)* .....                  | 23        |
| 10.3.4.    | Lista de pendências .....                                   | 23        |

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| 10.4.      | Compartilhando Árvore de Conhecimento .....                             | 24        |
| 10.4.1.    | Compartilhar com outros colaboradores: .....                            | 24        |
| 10.4.2.    | Compartilhar com Clientes e Usuários.....                               | 24        |
| 10.5.      | Colaboradores pesquisando conhecimentos .....                           | 25        |
| 10.6.      | Exclusão de Árvore .....  | 25        |
| <b>11.</b> | <b>Módulo Gerenciador de Tarefas.....</b>                               | <b>26</b> |
| 11.1.      | Configurações básicas para funcionamento .....                          | 26        |
| 11.1.1.    | Opções Gerais .....   | 26        |
| 11.1.2.    | Cadastrando Assuntos .....  | 26        |
| 11.2.      | Criando uma tarefa.....   | 27        |
| 11.3.      | Programando o “Despertador”: .....                                      | 27        |
| 11.4.      | Listando as suas tarefas .....  | 28        |
| 11.4.1.    | Pendentes: .....  | 28        |
| 11.4.2.    | Delegadas: .....  | 28        |
| 11.5.      | Visualizando o conteúdo da tarefa .....                                 | 28        |
| 11.6.      | Filtrando Tarefas .....   | 28        |
| 11.7.      | Criando filtro de busca personalizado .....                             | 29        |
| 11.8.      | Sistema de Alerta de Tarefas.....                                       | 29        |
| 11.9.      | Agrupamento de Tarefas por Projetos .....                               | 29        |
| 11.9.1.    | Criando um Projeto .....  | 29        |
| 11.9.2.    | Gerenciamento de Projeto .....  | 30        |
| 11.9.3.    | Filtrando projetos.....   | 30        |
| <b>12.</b> | <b>Módulo Atendimento Online.....</b>                                   | <b>31</b> |
| 12.1.      | Ativando o Atendimento Online no site .....                             | 31        |
| 12.2.      | Configurações básicas para funcionamento .....                          | 32        |
| 12.2.1.    | Cadastrando Setores do AO .....   | 32        |
| 12.2.2.    | Cadastrando Grupos de Setores .....                                     | 32        |
| 12.2.3.    | Definindo nome, grupo e setor de atendimento dos operadores.....        | 33        |
| 12.2.4.    | Cadastrando “Mensagens Rápidas” .....                                   | 33        |
| 12.3.      | Funcionamento do Atendimento Online para Operador .....                 | 34        |
| 12.3.1.    | Ativando operador para atender clientes .....                           | 34        |
| 12.3.2.    | Ativando seu site para atender clientes (TROCA DE IMAGEM NO SITE) ..... | 34        |
| 12.3.3.    | Atendendo clientes .....  | 34        |
| 12.3.4.    | Escrevendo mensagens para clientes .....                                | 35        |
| 12.3.5.    | Transferindo atendimento .....  | 35        |
| 12.3.6.    | Enviando mensagens rápidas pré-gravadas .....                           | 35        |
| 12.3.7.    | Visualizando histórico do cliente durante o atendimento.....            | 36        |
| 12.3.8.    | Visualizando histórico do cliente através da paleta “Histórico”.....    | 36        |
| 12.3.9.    | Monitorando atendimento de outros operadores .....                      | 36        |
| 12.3.10.   | Finalizando o atendimento .....   | 37        |
| 12.4.      | Funcionamento do Atendimento Online para Cliente .....                  | 37        |
| 12.4.1.    | Cliente solicitando um atendimento: .....                               | 37        |
| 12.4.2.    | Janela de atendimento .....   | 37        |
| 12.4.3.    | Avaliação do atendimento e envio de cópia por e-mail .....              | 38        |
| <b>13.</b> | <b>Módulo Help Desk.....</b>  | <b>39</b> |
| 13.1.      | Ativando o Help Desk no site .....                                      | 39        |
| 13.2.      | Configurações básicas para funcionamento .....                          | 40        |
| 13.2.1.    | Configurações Gerais.....   | 40        |
| 13.2.2.    | Definindo o nível de acesso dos colaboradores aos tickets .....         | 40        |
| 13.2.3.    | Cadastrando Setores do HD .....   | 41        |
| 13.2.4.    | Cadastrando Categorias .....  | 41        |
| 13.2.5.    | Cadastrando Status dos Tickets .....                                    | 42        |
| 13.2.6.    | Cadastrando Classificação dos Tickets .....                             | 42        |

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| 13.3.      | Funcionamento do Help Desk para o operador .....                                | 43        |
| 13.3.1.    | Visualizando os tickets que os clientes aguardam resposta .....                 | 43        |
| 13.3.2.    | Sistema de Alerta do Help Desk .....  | 43        |
| 13.3.3.    | Abrindo (criando) um ticket .....   | 44        |
| 13.3.4.    | Filtrando tickets .....   | 44        |
| 13.3.5.    | Criando filtros de busca personalizados .....                                   | 44        |
| 13.3.6.    | Transferindo tickets .....  | 45        |
| 13.3.6.    | Concluindo tickets .....  | 45        |
| 13.3.7.    | Recursos do ticket do operador .....  | 45        |
| 13.4.      | Funcionamento do Help Desk para cliente .....                                   | 47        |
| 13.4.1.    | Cliente se cadastrando.....   | 47        |
| 13.4.2.    | Cliente abrindo novo ticket.....  | 47        |
| 13.4.3.    | Cliente lendo e interagindo no ticket.....                                      | 47        |
| 13.4.4.    | Cliente avaliando atendimento .....   | 48        |
| 13.4.5.    | Cliente redefinindo senha .....   | 48        |
| 13.4.6.    | Recursos do ticket do cliente .....   | 48        |
| <b>14.</b> | <b>Módulo Solicitações .....</b>  | <b>49</b> |
| 14.1.      | Configurações básicas para o funcionamento .....                                | 49        |
| 14.1.1.    | Configurações Gerais.....   | 49        |
| 14.1.2.    | Cadastrando Setores da SL.....  | 49        |
| 14.1.3.    | Cadastrando Categorias .....  | 50        |
| 14.1.4.    | Cadastrando Status das Solicitações .....                                       | 50        |
| 14.1.5.    | Cadastrando Classificação da Solicitação .....                                  | 51        |
| 14.1.6.    | Cadastrando Títulos .....   | 51        |
| 14.2.      | Funcionamento.....  | 52        |
| 14.2.1.    | Visualizando as solicitações .....  | 52        |
| 14.2.2.    | Abrindo (criando) uma solicitação.....  | 52        |
| 14.2.3.    | Filtrando Solicitações .....  | 53        |
| 14.2.4.    | Criando filtros de busca personalizados .....                                   | 53        |
| 14.2.5.    | Transferindo solicitações .....   | 53        |
| 14.2.6.    | Concluindo solicitações.....  | 54        |
| 14.2.7.    | Recursos da Solicitação.....  | 54        |
| <b>15.</b> | <b>Módulo Fórum de Discussões .....</b>   | <b>56</b> |
| 15.1.      | Criando um tópico .....   | 56        |
| 15.2.      | Listando os tópicos.....  | 56        |
| 15.2.1.    | Botão “Tópicos”.....  | 56        |
| 15.2.2.    | Botão “Todos”.....  | 56        |
| 15.3.      | Visualizando o conteúdo do tópico .....   | 57        |
| 15.4.      | Realizando Busca: .....   | 57        |
| <b>16.</b> | <b>Sistema RH.....</b>  | <b>58</b> |
| 16.1.      | Cadastro e consulta dos dados dos colaboradores .....                           | 58        |
| <b>17.</b> | <b>Gerenciamento de Horas e Valor .....</b>                                     | <b>59</b> |
| 17.1.      | Cadastro de Horas e Valor.....  | 59        |
| 17.2.      | Consulta de Horas e Valor .....   | 59        |
| <b>18.</b> | <b>Recurso “Vincular Itens” (Botão <u>Capturar</u> e <u>Vincular</u>) .....</b> | <b>60</b> |
| 18.1.      | Exemplo 1: Vincular um Ticket a um Recado .....                                 | 60        |
| 18.2.      | Exemplo 2: Vincular uma Tarefa a um Ticket .....                                | 60        |
| <b>19.</b> | <b>Recurso “Anexar Arquivos aos Itens” (Botão <u>Anexar</u>) .....</b>          | <b>61</b> |
| 19.1.      | Opções para anexar.....   | 61        |
| 19.2.      | Exemplo: Vincular um arquivo a uma Tarefa.....                                  | 61        |

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| <b>20.</b> | <b>Central de Relacionamento .....</b>                        | <b>62</b> |
| 20.1.      | Ativando a Central de Relacionamento no site .....            | 62        |
| 20.2.      | Cliente usando a Central de Relacionamento .....              | 62        |
| 20.2.1.    | Cliente se cadastrando.....                                   | 62        |
| 20.2.2.    | Cliente acessado.....   | 63        |
| 20.3.      | Personalizando a Central de Relacionamento.....               | 63        |
| 20.4.      | Help Desk.....  | 63        |
| 20.5.      | Atendimento Online Identificado .....                         | 64        |
| 20.6.      | Gestão do Conhecimento .....                                  | 64        |
| <b>21.</b> | <b>Históricos do Sistema .....</b>                            | <b>65</b> |
| 21.1.      | Filtrar Clientes (Empresas): .....                            | 65        |
| 21.2.      | Filtrar Usuários (Clientes da Empresa): .....                 | 65        |
| 21.3.      | Paletas do histórico por Cliente (Empresa) e por Usuário..... | 65        |
| 21.4.      | Anônimo (Atendimento Online): .....                           | 68        |
| 21.5.      | Operadores (Atendimento Online): .....                        | 68        |
| 21.6.      | Colaboradores (Comunicador):.....                             | 68        |
| 21.7.      | Colaboradores (Comunicador – Sala de Reunião): .....          | 69        |
| <b>22.</b> | <b>Relatórios .....</b>                                       | <b>70</b> |
| 22.1.      | Tipo de Relatório: .....                                      | 71        |
| 22.2.      | Filtro:.....  | 71        |
| 22.3.      | Configurações: .....  | 71        |

# 1. O mySuite e este Manual

O mySuite é um pacote de soluções corporativas composto por módulos que permitem agilizar a comunicação interna e externa da empresa, organizar o capital intelectual, padronizar tarefas e melhorar processos internos. O sistema contribui para o aperfeiçoamento do desempenho organizacional e para o aumento da produtividade.

**Aconselhamos a leitura completa deste manual, pois o mesmo possui explicações para facilitar o uso deste sistema. Este foi feito em uma linguagem simples e objetiva, possuindo ainda algumas imagens para facilitar o entendimento.**



- **Módulos Clientes:** Área para cadastro de Clientes (empresas clientes) e Usuários (funcionários das empresas clientes)
- **Módulos Organizacionais:** Apresenta as principais divisões administrativas da empresa, “Sistema de RH” e o “Sistema de Troca de Recados Internos” entre colaboradores.
- **Gestão do Conhecimento e Central de Arquivos (Disco Virtual):** Canal de compartilhamento, disseminação e distribuição de informações corporativas entre os membros da organização.
- **Gerenciador de Tarefas:** Gerencia as atividades empresariais e administra as tarefas a ser exercida durante o expediente tendo a possibilidade de agrupá-las por Projetos.
- **Atendimento Online:** Permite o contato com o cliente em tempo real de forma inovadora, diferenciada e rápida.
- **Help Desk:** Sistema de registro de chamados (tickets) que organiza o fluxo de mensagens trocadas entre a sua empresa e seus clientes externos.
- **Comunicador Interno:** É um chat (mensagens instantâneas) desenvolvido para aprimorar a comunicação entre os colaboradores de sua empresa.
- **Solicitações:** é uma versão do Help Desk para uso interno, que organiza o fluxo de mensagens trocadas entre os colaboradores da sua organização.
- **Fórum de Discussões:** Sala de debates para os colaboradores interagirem sobre projetos, pendências, demandas, produtividade, entre outros.

## 2. Instalação

O mySuite funciona a partir de navegador próprio, o “**Brazip Central**”. Ele é um aplicativo que é baseado na plataforma **Adobe AIR** e poderá ser instalado em quantos computadores desejar.

Essa instalação é importante para que os colaboradores possam acessar e utilizar todas as funcionalidades do mySuite a partir deste navegador.

- A instalação da plataforma **Adobe AIR** pode ser obtida diretamente do site da Adobe no link:

<http://get.adobe.com/air/>



Tela do site da Adobe para download do AIR

- O arquivo de instalação do **Navegador Brazip Central** está disponível em:

<http://www.mysuite.com.br/brazipcentral.php>

### 2.1. Iniciando Instalação

#### 2.1.1. Instalando o Adobe AIR:

Depois de ter feito o download do arquivo de instalação “AdobeAIRInstaller.exe”, execute-o dando duplo clique. (É recomendável que se fechem todas as outras aplicações antes de continuar a instalação)

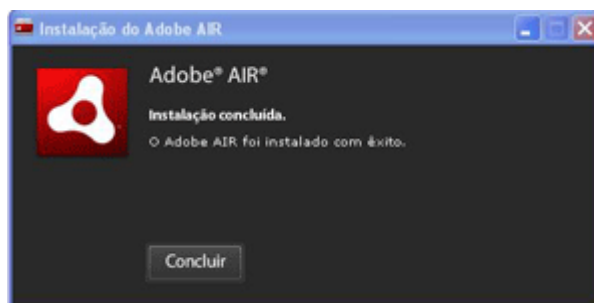
##### 1) Tela inicial de instalação:

Clique no botão “Concordo” para prosseguir



##### 2) Tela final de instalação:

Após o término da instalação, clique em “Concluir”

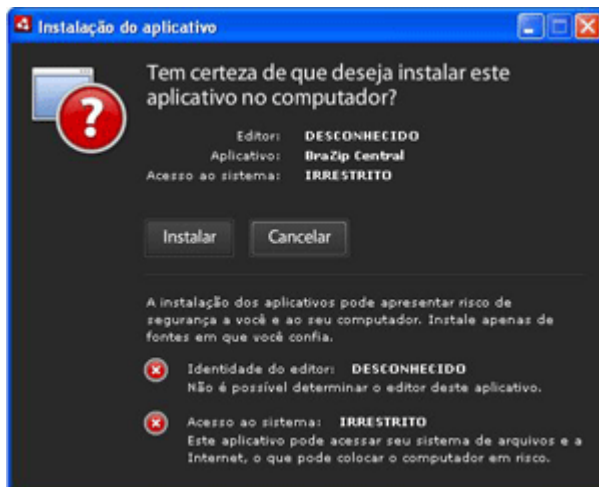


### 2.1.2. Instalando o navegador “BraZip Central”:

Após instalar o Adobe AIR, execute o arquivo de instalação “BraZipCentral.air” dando um duplo clique.

#### 1) Tela inicial de instalação:

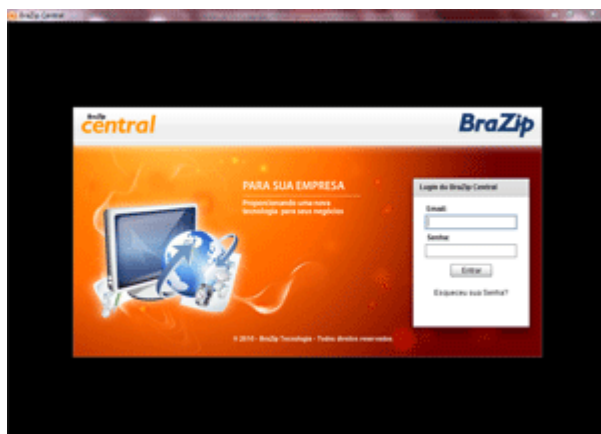
Clique no botão “Instalar” para prosseguir.



#### 2) Tela final de instalação: Marque suas preferências e em seguida clique em “Continuar”



### 2.1.3. Configurando o “BraZip Central”



1) Após concluir a instalação do BraZip Central, será solicitado o **LOGIN DA EMPRESA (Tela laranja)**. Este login é fornecido pela equipe técnica da BraZip no momento da ativação do sistema.

2) Será exibida uma com dois ícones verdes a direita superior da tela "+" e "-". Clique no ícone "+" referente a “Adicionar módulos”.

3) Na tela que segue, clique no botão “+ Adicionar (BraZip mySuite)” da opção mySuite mensal

4) Informe um nome para o módulo. (Esse nome é interno, será mostrada somente na tela do operador)

5) Aguarde barra de progresso (Baixando o aplicativo) .



6) O ícone laranja do mySuite será exibido na barra inferior indicando que o processo de instalação foi efetuado com sucesso e mostrada a tela de **LOGIN DE COLABORADOR (Tela azul)**.

## 2.2. Acessando o mySuite:



Para fazer o primeiro acesso ao mySuite, a BraZip Tecnologia fornece na contratação do sistema um perfil de “**Colaborador Administrador**”, o qual tem o direito total no sistema.

Após acessar como “Colaborador Administrador”, o botão “Administração” ficará ativo. Esse botão fica localizado na paleta “Principal”.

Tal colaborador é o responsável por todos os cadastros iniciais do mySuite que serão descritos no decorrer do manual.

## 2.3. Configuração de IP e Porta de Comunicação:

Caso sua empresa possua Proxy ou Firewall são necessárias as seguintes liberações:

Liberar acesso total ao domínio **\*.mysuite.com.br/\*** (entrada e saída)  
 Liberar acesso total ao domínio **\*.mysuite1.com.br/\*** (entrada e saída)  
 Liberar acesso total ao domínio **\*.mysuite2.com.br/\*** (entrada e saída)  
 Liberar acesso total ao domínio **\*.brazip.com.br/\*** (entrada e saída)  
 Liberar acesso total ao domínio **\*.brazipcentral.com.br/\*** (entrada e saída)  
 Liberar acesso total ao domínio **http://s3.amazonaws.com/\*** (entrada e saída)  
 Liberar **porta TCP 2038** para os IPs **74.53.101.194** e **67.19.108.194** (servidores chat) (entrada e saída)

## 3. Link de Acesso

O sistema pode ser acessado de qualquer lugar. Você não precisa estar necessariamente em sua empresa para usufruir de todos os recursos do mySuite. Por isso, não é obrigatório o uso do Navegador do mySuite para acessar o sistema. É possível acessá-lo também pelo browser de Internet tradicional (Internet Explorer, Firefox e etc.). O link padrão é:

**http://suaempresa.mysuiteX.com.br**

Onde:

“**suaempresa**” deverá ser substituída pelo nome fornecido pela equipe da BraZip Tecnologia  
 “**X**” deverá ser substituído pelo número fornecido pela equipe da BraZip Tecnologia



## 4. Estrutura Principal

Na estrutura principal os colaboradores são disponibilizados de forma individualizada, com foto e dados pessoais, dentro de um “**Perfil**”. Cada colaborador acessa o sistema e executa os seus procedimentos de trabalho, dentro de seu próprio perfil e mantém contato com toda a equipe.

Para facilitar o direcionamento de assuntos e pendências para o responsável de cada setor, os colaboradores são agrupados em “**Departamentos Internos**”. A hierarquia organizacional fica mais bem definida, de acordo com a estrutura adotada ao cadastrar os departamentos no sistema.




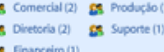
Para eliminar a utilização de papéis e bilhetes, o mySuite oferece o “**Sistema de Troca de Recados Internos**” para envio de mensagens internas de assuntos diversos como: ligações telefônicas recebidas, recados de terceiros, pendências, avisos de reuniões, entre outros.

O “**Sistema de RH**” foi criado para organizar as informações do setor.

Existe também o cadastro de “**Clientes**” e de seus “**Usuários**” (funcionários da empresa cliente) de forma global no sistema e integrado com todos os módulos. Essa estrutura principal está disponível gratuitamente em todos os pacotes.

## 5. Conceitos básicos

É preciso conhecer bem os conceitos de “Colaborador”, “Cliente”, “Usuário” e “Departamento Interno” para iniciar o uso do mySuite. Os conceitos são:

|   |   |
|---|---|
| <br>Meu Perfil             | <b>1) Colaborador/Operador:</b> é cada funcionário da sua empresa.  |
| <br>Clientes               | <b>2) Cliente:</b> é cada empresa que é sua cliente.<br>Ex: A empresa BraZip é sua cliente.   |
| <br>Usuários               | <b>3) Usuário:</b> é cada funcionário da sua empresa cliente.<br>Ex: Os usuários Paulo e Marcos são da BraZip e tem acesso ao serviço de atendimento prestado pela sua empresa. |
| <br>Departamentos Internos | <b>4) Departamentos Internos:</b> são as principais divisões administrativas da empresa. Ex: Diretoria, Comercial, Financeiro e Atendimento.                                    |

## 6. Tela Principal (Menu e Paletas)

Na tela principal do mySuite, existe um menu vertical com botões de acesso rápido (ícones) e outro em forma de paleta na horizontal superior. A seguir uma breve descrição deles.

### 6.1. Descrição do Menu de Acesso Rápido:



- 1) **Comunicador Interno:** Chat para troca de mensagens instantâneas entre colaboradores.
- 2) **Envia um Recado:** Possibilita envio de recado para outros colaboradores.
- 3) **Cria uma Tarefa:** Possibilita a criação de tarefas de forma rápida.
- 4) **Recados:** Mostra as mensagens que os colaboradores escreveram, sendo possível responder nesta mesma área.
- 5) **Fórum de Discussões:** Sala de debates para os colaboradores interagirem sobre projetos, pendências, demandas, produtividade, entre outros
- 6) **Tarefas:** Acessa as tarefas a serem exercidas durante o expediente.
- 7) **Gestão do Conhecimento:** Contém as Árvore de Conhecimento que são o canal de compartilhamento das informações corporativas.
- 8) **Atendimento Online:** Sistema que permite o contato com o cliente em tempo real.
- 9) **Help Desk:** Sistema de registro de chamados (tickets) das mensagens trocadas entre a sua empresa e seus clientes externos.
- 10) **Solicitações:** Sistema de registro de solicitações trocadas internamente entre colaboradores.

### 6.2. Descrição das Paletas:

- 1) **Paleta Principal:** Acessa a tela inicial do perfil do colaborador.



- **Meu Perfil:** mostra as configurações do colaborador. Cada funcionário pode escolher temas de fundo, trocar foto, colocar dados cadastrais (nome, e-mail e senha) e descrições de sua personalidade.
- **Administração:** o botão fica ativo no caso do colaborador ser administrador do sistema.
- **Clientes:** permite o cadastro, edição e exclusão de empresas clientes.
- **Usuários:** permite o cadastro, edição e exclusão de usuários externos da empresas clientes.
- **Perfis:** Exibe todos os "Departamentos Internos" da empresa com o respectivo número de colaboradores.
- **Recados:** Mostra as mensagens recebidas, sendo possível responder nesta mesma área.
- **RH:** Gerenciamento da ficha dos colaboradores.
- **Conexão Chat:** Área para conectar-se ao servidor de chat, necessário para os módulos Comunicador Interno e Atendimento Online

## 2) Paleta Módulos: Acessa os principais recursos do sistema



- **Conhecimento**: contem Árvores de Conhecimento para compartilhamento das informações corporativas.
- **Tarefas**: contém as tarefas a serem exercidas durante o expediente.
- **Atend.Online**: permite o contato com o cliente em tempo real através de chat.
- **Help Desk**: registro de chamados (tickets) das mensagens trocadas entre a empresa e clientes externos.
- **Comunicador**: permite o contato entre os colaboradores via chat (mensagens instantâneas)
- **Fórum**: Sala de debates para os colaboradores interagirem sobre projetos, pendências, demandas, produtividade, entre outros
- **Solicitações**: registro de solicitações trocadas internamente entre colaboradores.

## 3) Paleta Histórico: Permite a busca de todos os históricos do sistema.



- **Clientes**: lista o histórico de uma Empresa Cliente.
- **Usuários**: lista o histórico de um usuário da empresa cliente.
- **Anônimos**: filtra atendimento online fornecidos para usuários anônimos.
- **Operadores**: lista os atendimentos que o colaborador em questão já prestou no Atendimento Online.
- **Colaboradores**: lista as conversações do comunicador interno.
- **Sala de Reunião**: exhibe as salas de reunião criadas no comunicador interno.

## 4) Paleta Relatórios: Área que disponibiliza acesso aos relatórios de todos os módulos.



- **Principal**: listagem de cliente, usuários externos, colaboradores.
- **Tarefas**: relatórios de tarefas pendentes, detalhamento de tarefas, quantitativo por empresa.
- **Atend. Online**: análise do tempo de atendimento, estatísticas diárias, listagem de atendimentos.
- **Help Desk**: detalhamento dos tickets, quantitativo por operador, tickets pendente com empresa.
- **Solicitações**: listagem de solicitações, detalhamento de solicitações.
- **Com. Interno**: listagem das conversas e relatórios quantitativos.

Esses são alguns dos tipos de relatórios existentes, sendo que todos eles possuem filtros de pesquisa para um retorno exato dos dados.

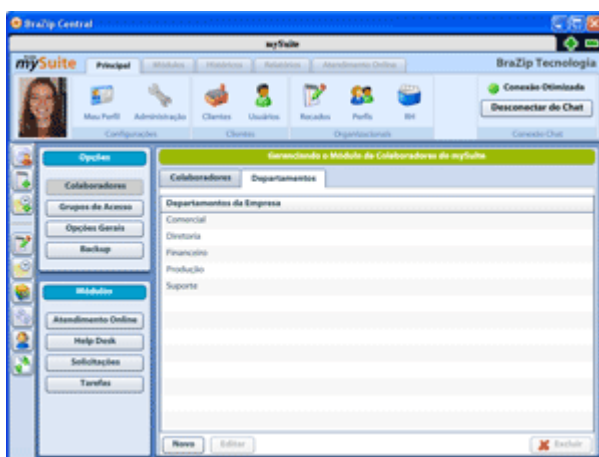
## 7. Cadastros iniciais (Obrigatório)

Para de iniciar a utilização do mySuite na empresa é necessário efetuar alguns cadastros básicos como: Departamentos, Colaboradores/Operadores, Grupos de Acesso, Clientes, Usuários Externos e etc.

Para isso, é preciso acessar o mySuite com a conta do “**Colaborador Administrador**”, o qual tem o direito total no sistema.

Todas essas configurações deverão ser feitas no botão “Administração” localizado na paleta “Principal”.

### 7.1. Cadastrando Departamentos Internos



Cadastre as principais divisões administrativas da empresa como um todo. Ex: Diretoria, Comercial, Financeiro e Atendimento.

Para isso:

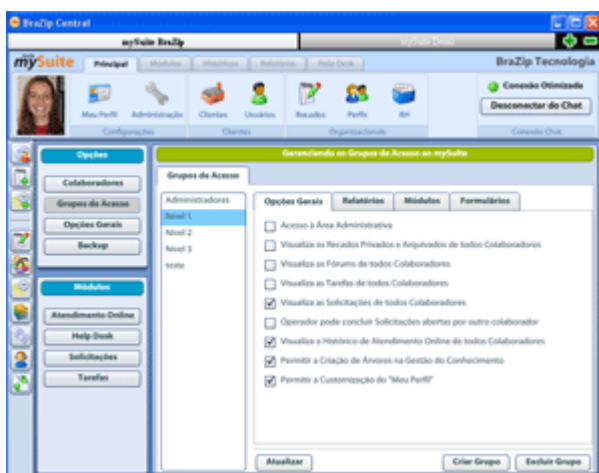
- Acesse a paleta “Principal”
  - Clique no botão “Administração”
  - Na área “Opções”, clique no botão “Colaboradores”
  - Selecione a paleta “Departamentos”
  - Em seguida clique no botão “Novo”
  - Forneça o nome do departamento e clique “Ok”.
- Repita o processo para criar outros departamentos.

### 7.2. Definindo Grupos de Acesso

É necessário definir a **permissão de acesso dos colaboradores** de acordo com o “**Grupo de Acesso**” que o mesmo pertencerá. Portanto, configure primeiro os grupos para posteriormente cadastrar os colaboradores.

O sistema contém o grupo “Administradores” e mais três níveis de acesso. Esses grupos podem ser configurados conforme a política de segurança da sua empresa, sendo possível excluir e criar novos grupos.

As opções das paletas dos “Grupos de Acesso” são:



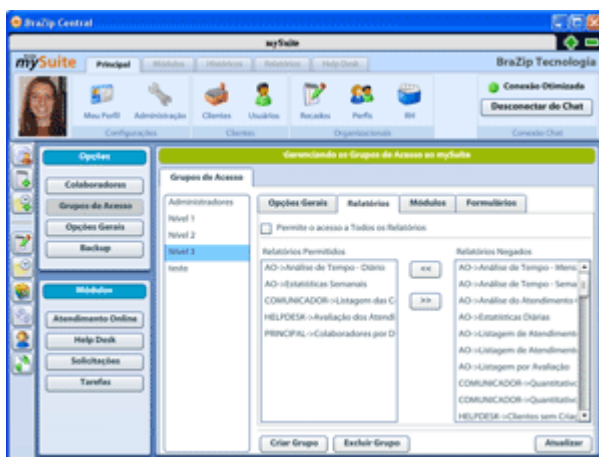
#### 1) Paleta Opções Gerais:

- **Acesso à Área Administrativa:** Habilita acesso do colaborador ao botão “Administração” na paleta “Principal”.

- **Visualiza os Recados Privados e Arquivados de todos os Colaboradores:** Atribui o direito ao grupo de visualizar os recados privados e arquivados de outros colaboradores no “Sistema de Troca de Recados Internos”

- **Visualiza os Fóruns de todos os Colaboradores:** Permite ao grupo listar os fórum de outros colaboradores e acompanhar dos os tópicos da empresa.

- **Visualiza as Tarefas de todos os Colaboradores:** Permite ao grupo listar as tarefas de outros colaboradores e acompanhar todas as tarefas da empresa.
- **Visualiza as Solicitações de todos os Colaboradores:** Permite ao grupo acessar as solicitações de outros colaboradores e acompanhar todas as solicitações da empresa.
- **Operador pode concluir Solicitações abertas por outro colaborador:** Possibilita ao grupo concluir qualquer solicitação.
- **Visualiza o Histórico de Atendimento Online de todos os Colaboradores:** Permite ao grupo listar o histórico de outros operadores e acompanhar todos os atendimentos da empresa
- **Permitir a Criação de Árvore na Gestão do Conhecimento:** Autoriza que o grupo crie novas árvores de conhecimento.
- **Permitir a Customização do “Meu Perfil”:** Autoriza que os colaboradores possam acessar a opção “Meu Perfil” e alterar seus dados.
- **Visualiza as Salas de Reunião de todos os colaboradores:** Ativa o botão “Todas as Salas” na área de histórico da Sala de Reunião para acampamento de todas as conversas.
- **Permitir o monitoramento dos Atendimentos Online:** Ativa o botão “Monitorar” na área de atendimento para acampamento de todas as conversas entre operador e cliente.

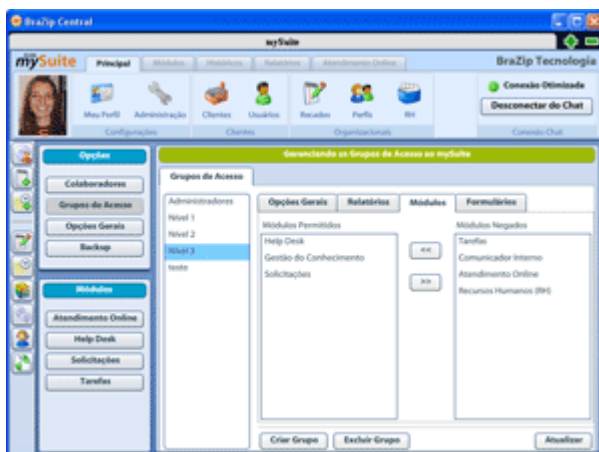


## 2) Paleta Relatórios:

- **Permite o acesso a todos os Relatórios:** O grupo poderá gerar relatórios de todos os módulos.

Quando não está marcada, por padrão o sistema bloqueia o acesso a todos os relatórios. Caso o grupo possa acessar determinados relatórios, basta liberar o acesso. Para isso:

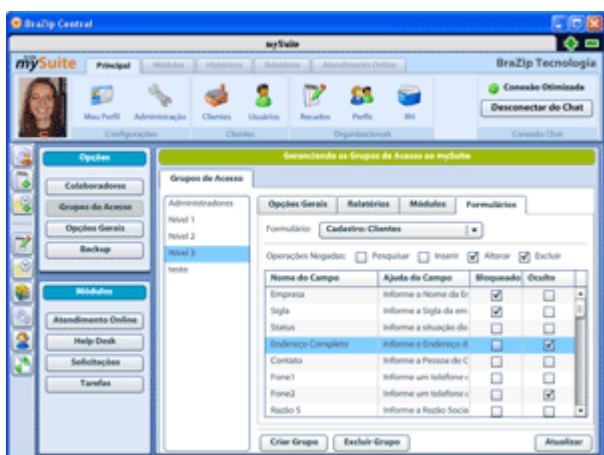
- Selecione o relatório na listagem da direita "Relatórios Negados" e adicione na listagem da esquerda "Relatórios Permitidos".
- Clique no botão “Atualizar” para gravar as alterações.



## 3) Paleta Módulos:

Por padrão, o sistema permite o acesso a todos os módulos. Caso o grupo não possa acessar determinados módulos, basta bloquear o acesso. Para isso:

- Selecione o módulo na listagem da esquerda "Módulos Permitidos" e adicione na listagem da direita "Módulos Negados".
- Clique no botão “Atualizar” para gravar as alterações.



#### 4) Paleta Formulários:

É possível definir o nível de acesso e operações por formulário. Para isso basta selecionar o formulário desejado e realizar as devidas configurações.

- **Operações negadas:** se marcar define o que os colaboradores do grupo NÃO podem realizar (Pesquisar, Inserir, Alterar ou Excluir)

Referente aos campos do formulário existe as opções:

- **Bloqueado:** grupo não altera conteúdo do campo.
- **Oculto:** grupo não visualiza o campo no formulário.

### 7.3. Cadastrando Colaboradores/ Operadores



Cadastre os colaboradores que farão uso do mySuite independente de quais módulos estes terão acesso. Assim, cada um terá seu próprio "Perfil" no sistema.

- Acesse a paleta "Principal"
- Clique no botão "Administração"
- Na área "Opções", clique no botão "Colaboradores"
- Selecione a paleta "Colaboradores"
- Clique no botão "Novo Colaborador"
- Preencha todos os dados do colaborador
- **ATENÇÃO!** Selecione qual o "Grupo de Acesso" ele pertencerá
- Clique no botão "Cadastrar Usuário"

#### DICAS:

1) **Nunca** cadastre um colaborador com e-mail inválido, pois é através do e-mail que o colaborador recebe a mensagem para redefinição de senha.

2) Caso o colaborador esqueça a senha, basta que ele informe o e-mail dele na área de login do mySuite e clique no botão "Esqueceu sua senha?". Assim receberá uma mensagem de redefinição de senha.

3) **Não é possível excluir um colaborador, apenas desativá-lo!** Isso porque o sistema possui muitas amarrações de "Histórico de Cliente" com o Colaborador. Se o colaborador for excluído, irá comprometer a fidelidade dos dados do "Histórico do Cliente". Não haverá como saber quem conversou com o cliente e isso é uma perda significativa para as empresas.

Para desativar, basta desmarcar a opção "**Colaborador ativo no mySuite**". Assim ele não terá mais acesso ao mySuite de sua empresa.

4) Lembramos que a quantidade total de funcionários que utilizam o mySuite se refere somente aos funcionários ativos.



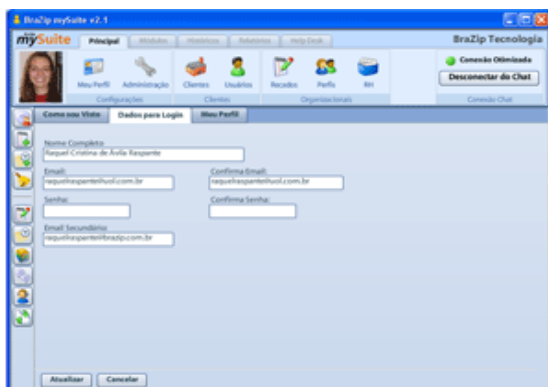
### 7.3.1. Definindo as configurações dos colaboradores:



- **Login:** Exibe o email que o colaborador usa como login e receberá mensagem de redefinição de senha, quando solicitada.
  - **Colaborador ativo no mySuite:** Ative ou desative o acesso do colaborador ao mySuite.
  - **Não ser avisado sobre atualização do sistema:** Ative ou desative as notificações sobre novidades no sistema.
  - **Logar automaticamente no Comunicador Interno/CHAT:** Marque para que o colaborador seja logado ao Comunicador Interno assim que acessar o mySuite
  - **Forçar o alerta até que todos os itens sejam lidos:** Marcando esta opção o sistema de alertas continuará a piscar até que todos os itens de Alerta sejam lidos pelo colaborador
  - **Grupo de Acesso:** Selecione o grupo de acesso ao qual o colaborador o pertence. Lembramos que as permissões do grupo podem ser consultadas na área administrativa no botão “Grupo de Acesso”.
  - **Departamento:** Escolha um departamento interno previamente cadastrado.
  - **Cargo:** Descreva a ocupação do colaborador.
- Clique no botão “Atualizar” para gravar as alterações realizadas no cadastro do colaborador selecionado.

**DICA:** Nunca deixe em branco o campo **GRUPO DE ACESSO**, pois é ele que define as permissões de acesso dos colaboradores no sistema.

### 7.3.2. Acessando “Meu Perfil”



O próprio colaborador pode modificar tema, foto, nome, e-mail, senha e seus dados na área “Meu perfil”.

Para isso:

- Clique na paleta “Principal”
- Clique no botão “Meu perfil”

- 1) **Paleta “Como sou visto”:** poderá selecionar um novo “Tema” ou trocar a foto de exibição.
- 2) **Paleta “Dados para login”:** é o local para modificação do nome, email e senha do colaborador.
- 3) **Paleta “Meu perfil”:** armazena dados que serão exibidos para os demais colaboradores.

**Conceito:** é cada empresa que é seu cliente.  
Ex: A empresa BraZip é sua cliente.



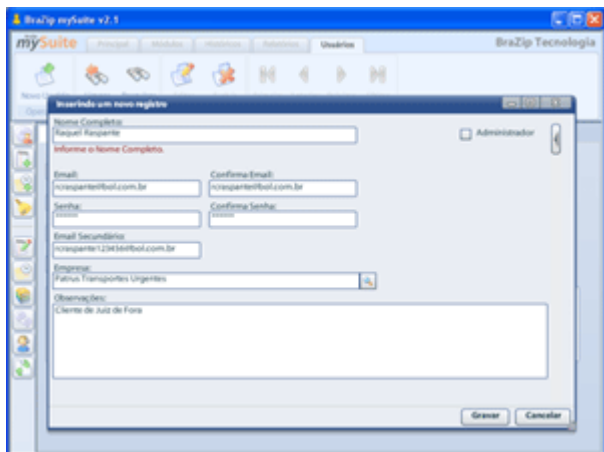
## 7.5. Usuário

**Conceito:** é cada funcionário da sua empresa cliente.

Ex: Os usuários Paulo e Marcos são da BraZip e tem acesso ao serviço de atendimento prestado pela sua empresa.

### 7.5.1. Cadastrando Usuário

Cadastre os dados de todos os usuários da empresa cliente. Esse cadastro permite que seu cliente possa acessar o atendimento via Help Desk e que os colaboradores criem tickets para este, por exemplo.

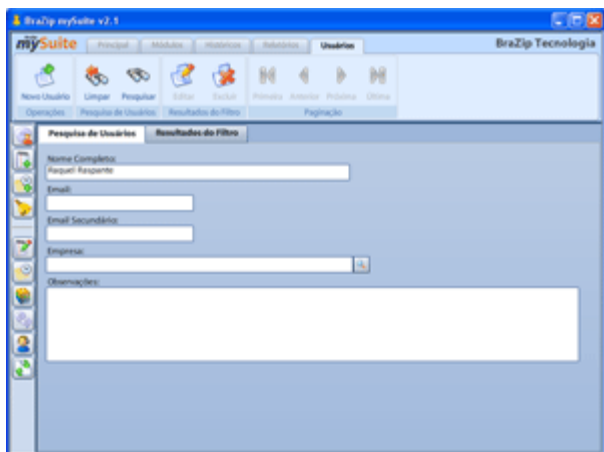


Para cadastrar um novo Usuário:

- Acesse a paleta “Principal”
- Acesse o menu “Usuários”
- Clique no botão “Novo Usuário”
- Preencha os campos necessários
- Clique no botão “Gravar”
- Repita este processo para cadastrar outros usuários

**DICA:** A opção “Usuário-Administrador” habilita o usuário para logar na área do Help Desk e veja os tickets dos demais usuários da mesma empresa cliente.

### 7.5.2. Pesquisando Usuário



Para filtrar um Usuário:

- Acesse a paleta “Módulos”
- Acesse o menu “Usuários”
- Preencha um dos campos com a informação a ser pesquisada
- Clique no botão “Pesquisar”
- Na paleta “Resultados do Filtro” listará a pesquisa
- Dê duplo clique sobre o nome do usuário desejado

Após pesquisa é possível alterar os dados do usuário a partir do botão “Editar” ou até mesmo remover do sistema clicando no botão “Excluir”.

### 7.5.3. Customizando os campos do cadastro de Usuário

Inicialmente o cadastro de “Usuários” é composto por campos básicos comum a todas as empresas que contratam o sistema (Nome Completo, Email, Senha, etc).

Porém, o cadastro é totalmente customizável, caso sua empresa precise de campos adicionais, solicite maiores informações a equipe da BraZip, assim providenciaremos a análise de custos.

A liberação da customização obedece ao calendário da BraZip Tecnologia.

## 8. Sistema de Troca de Recados Internos

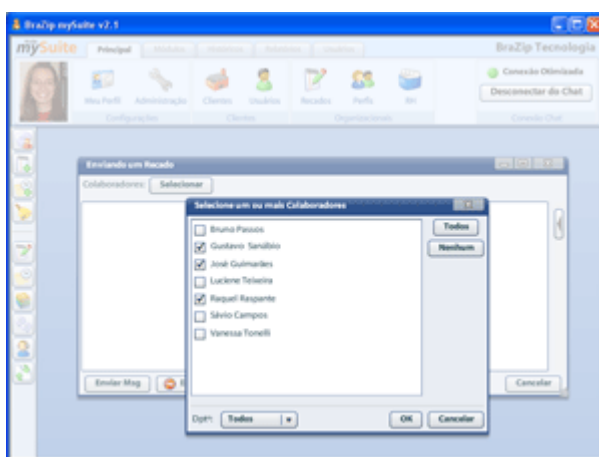
Para eliminar a utilização de papéis e bilhetes, o mySuite oferece o “**Sistema de Troca de Recados Internos**” para envio de mensagens internas de assuntos diversos como: ligações telefônicas recebidas, recados de terceiros, pendências, avisos de reuniões, entre outros.

### 8.1. Tipos de recado

Os recados podem ser de dois tipos:

- 1) **Públicos (botão Enviar Msg)**: Todos os colaboradores podem visualizar os recados.
- 2) **Privados (botão E.Privado)**: O recado ficará oculto e somente quem enviou e quem recebeu poderá ler.

### 8.2. Deixando recado para outro colaborador



Para mandar um recado:

- Clique no botão “Envia um Recado” no menu vertical
- Clique no botão “Selecionar”
- Selecione um ou mais colaboradores e clique no botão “OK”
- Na janela “Enviado um recado”, digite a mensagem desejada
- Clique no botão “Enviar Msg” ou “E.Privado”, conforme o tipo de recado que deseja mandar



### 8.3. Visualizando os recados



Quando o colaborador recebe um recado ele é notificado através do “Sistema de Alerta”. (Uma janela popup é exibida a direita inferior da tela).

Para visualizar os recados recebidos:

- Clique em “Recados” no menu vertical de acesso rápido, serão listados todos os seus recados

Para visualizar os recados dos outros colaboradores:

- Clique em “Recados” no menu vertical
- No campo “Ler recados de” selecione o nome do outro colaborador

**DICA:** É possível definir o recado como “Favorito” (ícone de estrela), assim poderá acessá-lo mais rápido na filtragem de “Favoritos, Privados ou Excluídos”. **Para retornar os recados recebidos, desmarque o filtro selecionado.**

## 9. Módulo Comunicador Interno

O Comunicador Interno é um chat (mensagens instantâneas) desenvolvido para aprimorar a comunicação entre os colaboradores da empresa em tempo real.

### 9.1. Conectando ao chat interno



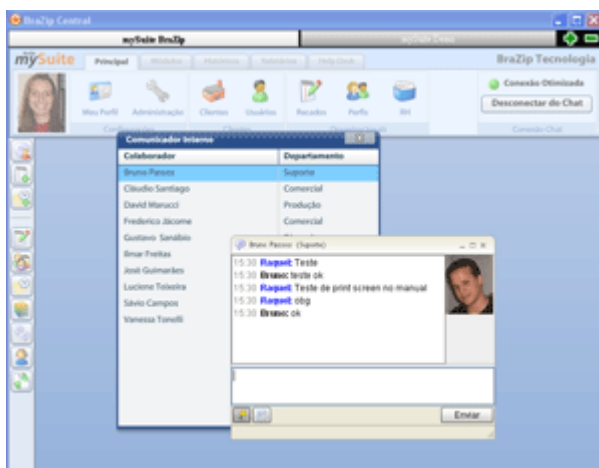
Para que o colaborador esteja disponível no comunicador interno é preciso conectá-lo. Para isso, clique no botão “Conectar ao Chat” localizado na paleta “Principal”. Assim, a indicação de “Desconectado” mudará para “Conexão Otimizada”.



**DICA:** 1) Para o colaborador logar automaticamente, basta que marque na área administrativa a opção “**Logar automaticamente no Comunicador Interno/CHAT**”

2) Libere porta TCP 2038 Inbound e Outbound para o IP 74.53.101.194 caso utilize firewall/proxy

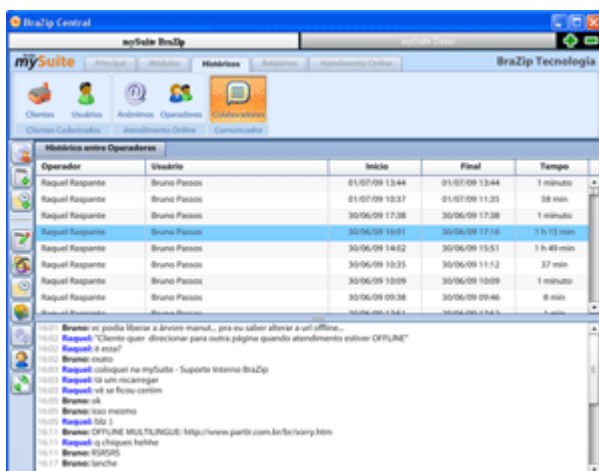
### 9.2. Iniciando uma conversa com outro colaborador



Para iniciar uma conversa:

- Clique no módulo “Comunicador Interno” localizado no menu vertical
- Será aberta a janela “Comunicador Interno” e listará os nomes de todos os colaboradores que estão online.
- Dê duplo clique sobre o nome do colaborador que deseja mandar mensagem para que a janela de chat seja aberta.

### 9.3. Visualizando os históricos das conversas

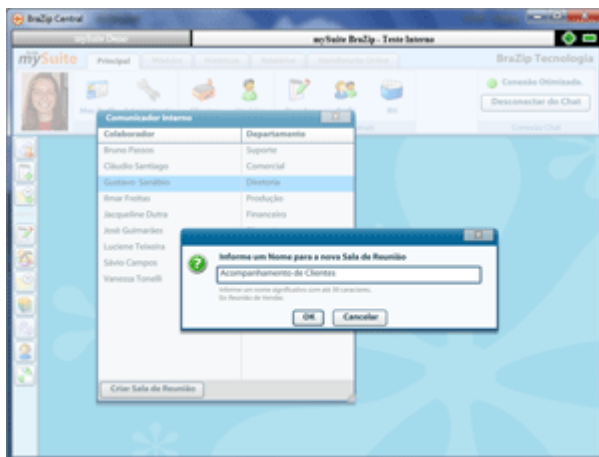


Para visualizar os históricos:

- Acesse a paleta “Histórico”
- Clique no botão “Comunicador - Colaboradores”
- Escolha o nome de um colaborador para a consulta e clique em “Ok”.
- Serão mostradas todas as conversas trocadas entre o perfil logado e o nome selecionado.

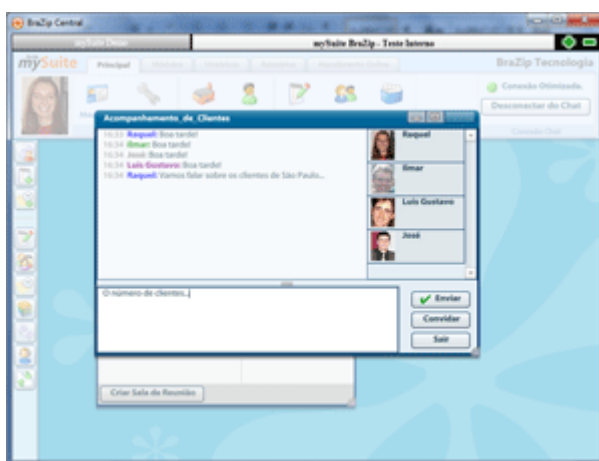
**DICA:** O histórico de conversas entre terceiros poderá ser obtido através de Relatórios. Para isso basta liberar tal permissão no Grupo de Acesso na área administrativa.

## 9.4. Iniciando uma conversa na Sala de Reunião



Para iniciar uma Sala de Reunião:

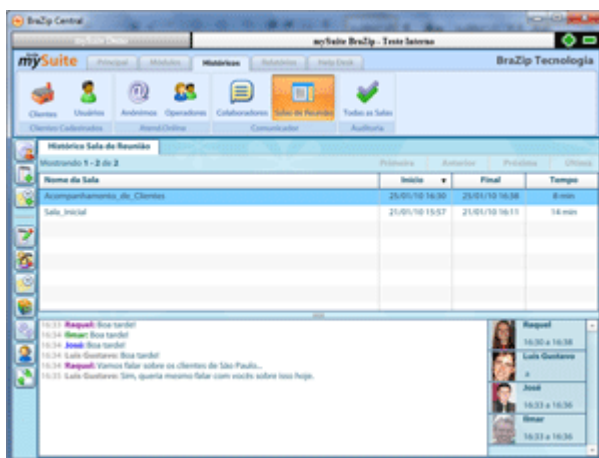
- Clique no módulo “Comunicador Interno” localizado no menu vertical
- Será aberta a janela “Comunicador Interno”, clique no botão “Criar Sala de Reunião”



- Dentro da sala, clique no botão “Convidar” para selecionar os colaboradores que participarão da sala e para que eles sejam alertados.
- À medida que os colaboradores aceitam o convite para participar da sala, os respectivos nomes são exibidos a direita da tela.

**DICA:** Somente o criador da sala de reunião que poderá convidar novos participantes para a sala

## 9.5. Visualizando os históricos das Salas de Reunião



Para visualizar os históricos das salas :

- Acesse a paleta “Histórico”
- Clique no botão “Sala de Reunião”
- Escolha o nome da sala para a consulta
- Serão mostradas todas as conversas trocadas entre os participantes.

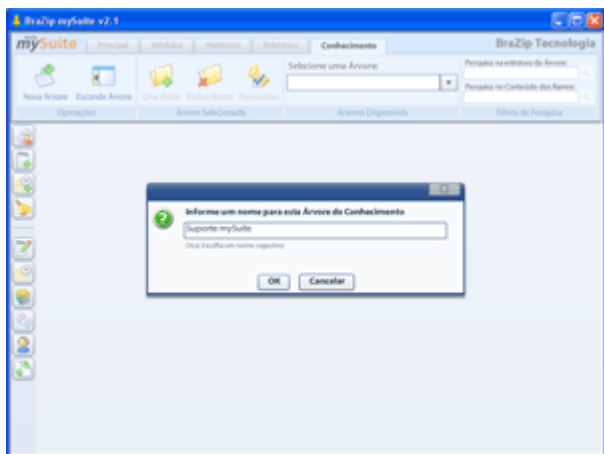
**DICA:** O histórico de salas entre terceiros poderá ser obtido através do botão “Todas as Salas”. Para isso basta liberar tal permissão no Grupo de Acesso na área administrativa.

## 10. Módulo Gestão do Conhecimento

Canal de compartilhamento, disseminação e distribuição de informações corporativas entre os membros da instituição e clientes valorizando o capital intelectual através de Árvores de Conhecimento. Tais árvores contribuem para a padronização de dados e processos na empresa e possuem controle de acesso por grupos de usuários.

Para acessar este módulo clique na paleta “Módulos” e no botão “Conhecimento” ou então no ícone “Gestão do Conhecimento” localizado no menu vertical.

### 10.1. Criando uma árvore de conhecimento



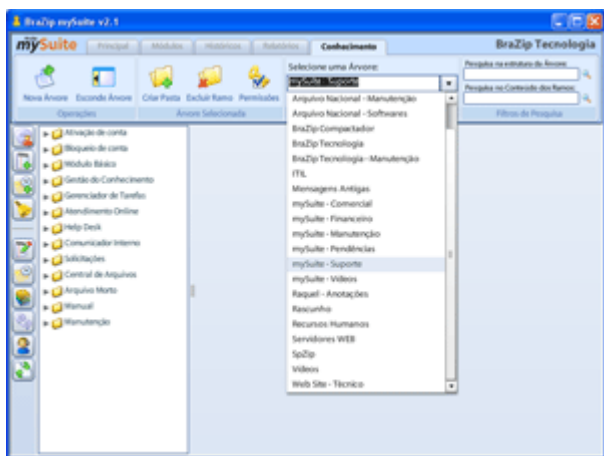
Para criar uma nova árvore de conhecimento:

- Clique “Gestão do Conhecimento” no menu vertical
- Clique no botão “Nova Árvore”
- Informe um nome para a mesma

Agora já poderá cadastrar conhecimentos diversos conforme o assunto da árvore.

**DICA:** Na área administrativa é possível definir quais “Grupos de Acesso” tem direito a criar árvores de conhecimentos.

### 10.2. Criando uma pasta na árvore

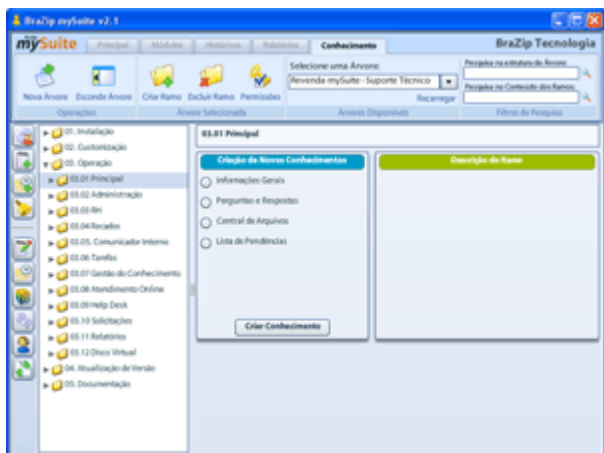


Para criar uma pasta em uma árvore:

- Selecione o nome da árvore na qual a pasta será criada.
- Clique no botão “Criar pasta”
- Informe um nome para a pasta

**DICA:** Para criar uma pasta na raiz principal, selecione o nome da árvore e clique no botão “Recarregar”.

## 10.3. Itens para cadastro na pasta



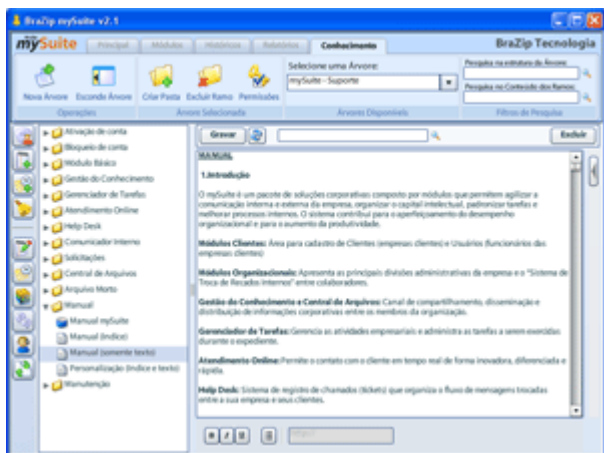
Para criar um item em uma pasta, primeiro selecione a pasta desejada.

Serão exibidos os seguintes itens:

- 1) Informações gerais
- 2) Perguntas e respostas
- 3) Central de arquivos (Disco Virtual)
- 4) Lista de pendências

Depois de selecionado, clique no botão “Criar Conhecimento”.

### 10.3.1. Informações Gerais



Área disponível para descrição de rotinas, processos da empresa e textos em geral.

É possível realizar formatação simples do texto e inserir link web.

### 10.3.2. Perguntas e respostas



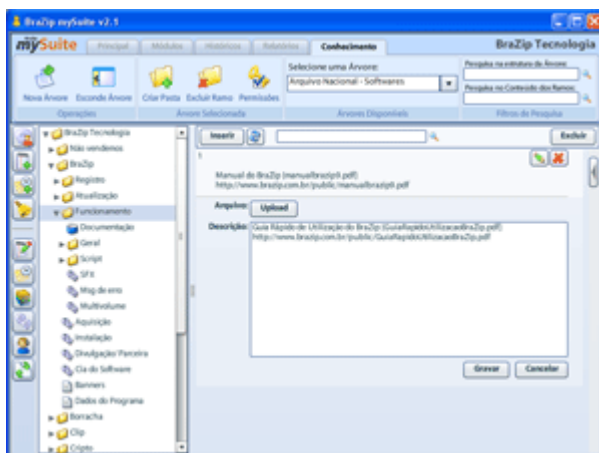
Indicado para armazenar perguntas freqüentes e suas respectivas respostas.

Para facilitar a localização de informações utilize o recurso de “Pesquisa” que será detalhada no decorrer do manual.



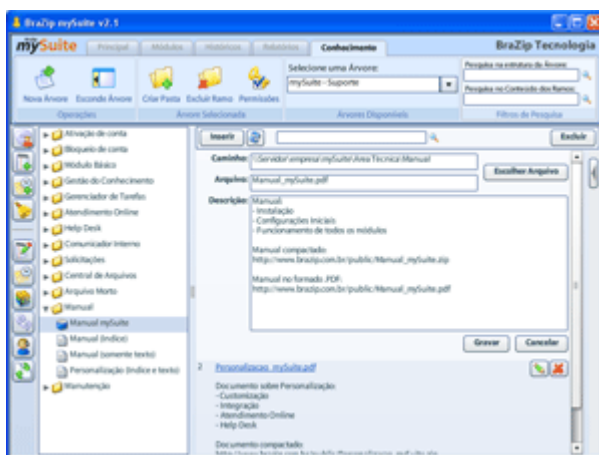
### 10.3.3. Central de arquivos (Disco Virtual)\*

É possível inserir arquivos de duas formas:



**1) Atalho de uma rede local:** o arquivo está fisicamente na rede da sua empresa e o mySuite criará uma referência para acessá-lo.

O arquivo poderá ser acessado somente na rede local de sua empresa.

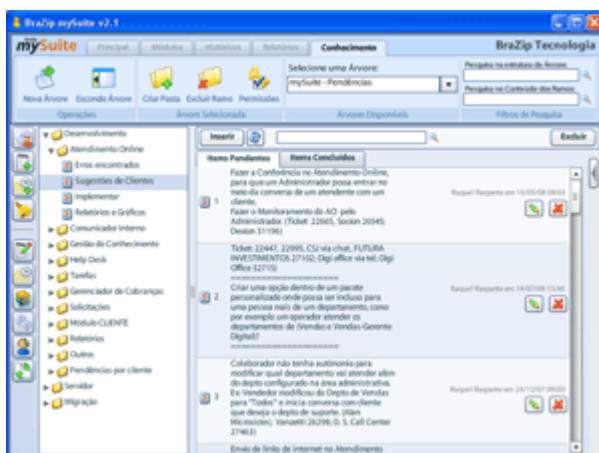


**2) Upload para servidor\*:** é transferida uma cópia do arquivo para o servidor remoto. Desta forma, o ele poderá ser acessado localmente ou via web.

\*Opção disponível somente após contratação do módulo Central de Arquivos (Disco Virtual). Obtenha maiores informações com o setor comercial da BraZip Tecnologia.

\*O disco virtual é somente um local de armazenamento de dados, não é uma central de backups. Portanto, é de inteira responsabilidade da sua empresa manter uma cópia de segurança (backup) de todos os arquivos que forem armazenados.

### 10.3.4. Lista de pendências



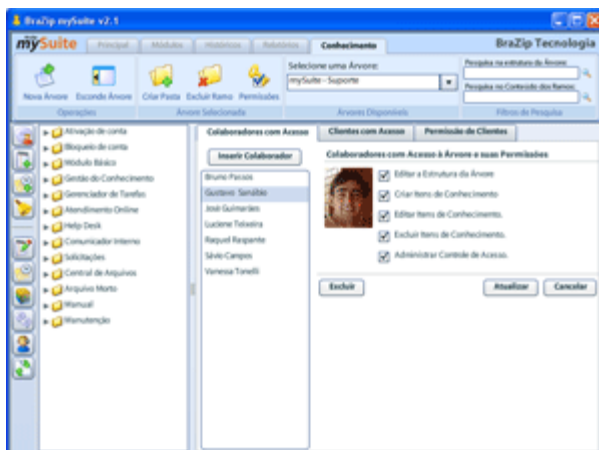
Permite o cadastro de itens a serem executados, sendo possível definir uma ordem para execução.

Após o item ser feito, basta marcá-lo com concluído.

## 10.4. Compartilhando Árvore de Conhecimento

Quando um colaborador cria uma árvore, somente ele tem acesso à mesma. Siga os passos abaixo para efetuar as devidas permissões para outros colaboradores e clientes.

### 10.4.1. Compartilhar com outros colaboradores:



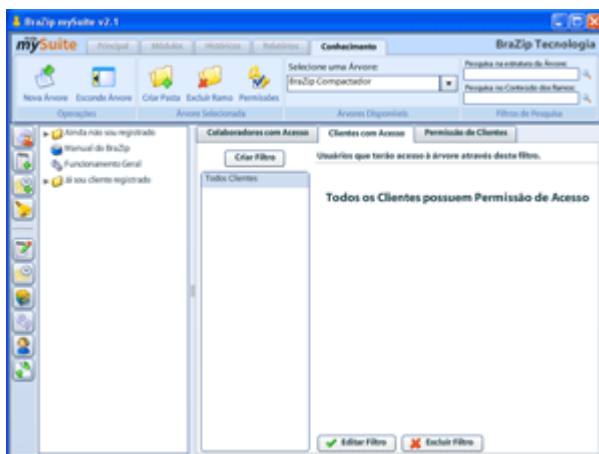
Para compartilhar a árvore com outros colaboradores:

- Selecione o nome da árvore em “Árvores Disponíveis”
- Clique em “Permissões”
- A paleta “Colaboradores com Acesso” será exibida
- Clique no botão “Inserir colaborador”.
- Selecione os nomes dos colaboradores desejados.
- Em seguida defina o nível de acesso dos mesmos
- Clique no botão “Atualizar”

#### **DICA:**

- 1) Deixando todas as opções desmarcadas, o colaborador poderá somente visualizar o conteúdo da árvore.

### 10.4.2. Compartilhar com Clientes e Usuários



Para compartilhar a árvore com Cliente e Usuários:

- Selecione o nome da árvore em “Árvores Disponíveis”
- Clique em “Permissões”
- Acesse a paleta “Clientes com Acesso”
- Clique em “Criar Filtro” e defina um nome
- Selecione o nome do filtro criado
- Clique no botão “Editar Filtro”
- Em seguida defina o filtro desejado
- Clique no botão “Ok” para o filtro ser criado

Para listar quais os usuários terão acesso, clique novamente no nome do filtro.

**ATENÇÃO!** A opção “Compartilhar com Cliente e Usuários” ficará disponível para os clientes na área de “Central de Relacionamento”. Para maiores informações leia o tópico específico.



## 10.5. Colaboradores pesquisando conhecimentos

Pesquisa na estrutura da Árvore:

Pesquisa no Conteúdo dos Ramos:

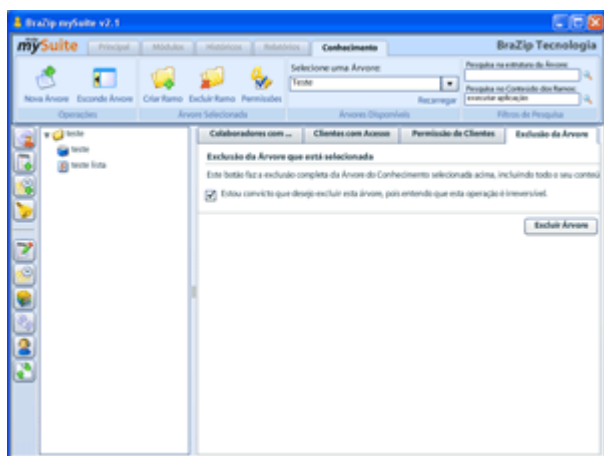
Filtros de Pesquisa

Os tipos de pesquisa são:

- 1) **Estrutura da Árvore:** pesquisa no nome da estrutura de pastas e itens
- 2) **Conteúdo dos Ramos:** realiza a pesquisa dentro do conteúdo dos ramos  
Para pesquisar, basta preencher o devido campo e clicar no botão de “Localizar”.
- 3) **Conteúdo dos itens:** realiza a pesquisa dentro do conteúdo dos itens  
Para pesquisar, basta preencher o devido campo e clicar no botão de “Localizar”.

## 10.6. Exclusão de Árvore

A exclusão de uma árvore só é permitida para os colaboradores que tem a permissão de “Administrar Controle de Acesso” da mesma. Assim, o botão “Permissão” estará disponível para acesso.



Siga os passos abaixo para efetuar a exclusão definitiva:

- Selecione a árvore desejada
- Clique no botão “Permissões”
- Selecione a paleta “Exclusão da Árvore”
- Marque a opção “Estou convicto que desejo excluir essa árvore, pois entendo que esta operação é irreversível”
- Clique no botão “Excluir Árvore” para conclusão.

**ATENÇÃO!** Não é possível recuperar uma árvore excluída. Cuidado ao executar tal comando.

## 11. Módulo Gerenciador de Tarefas

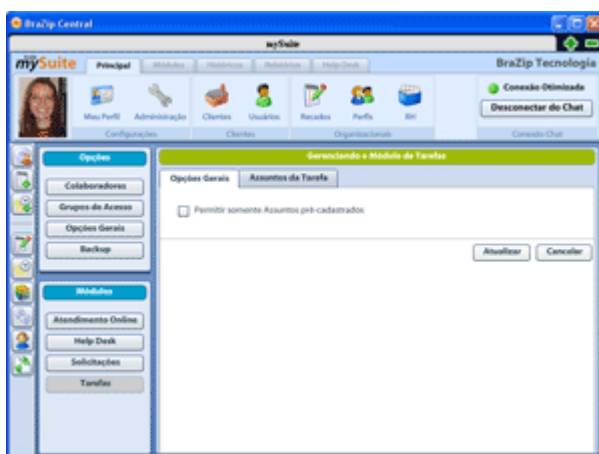
Este módulo gerencia as atividades empresariais e administra as tarefas a serem exercidas durante o expediente. Para acessar este módulo clique na paleta “Módulos” e no botão “Tarefas”.

É possível delegar tarefas para outros colaboradores, programar atividades para o próprio colaborador além de agrupá-las por Projetos.

### 11.1. Configurações básicas para funcionamento

Antes de iniciar a utilização do módulo Tarefas na empresa você poderá efetuar alguns cadastros: Assuntos pré-gravados, etc. Para isso, é preciso acessar o mySuite com a conta do “Colaborador Administrador”, o qual tem o direito total no sistema. essas configurações deverão ser feitas no botão “Administração” localizado na paleta “Principal”. Na área “Módulos”, clique no botão “Tarefas”.

#### 11.1.1. Opções Gerais

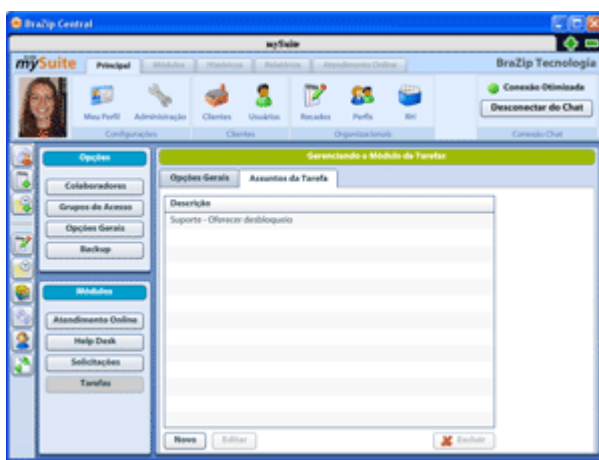


Opção:

- **Permitir somente Assuntos pré-cadastrados:** marque essa opção para impedir qualquer outro tipo de assunto seja informado em uma tarefa para padronização dos assuntos.

#### 11.1.2. Cadastrando Assuntos

Pré-defina assuntos conforme a necessidade da empresa. Esse recurso permite a padronização dos assuntos das tarefas. Eles serão apresentados para escolha na criação da tarefa.



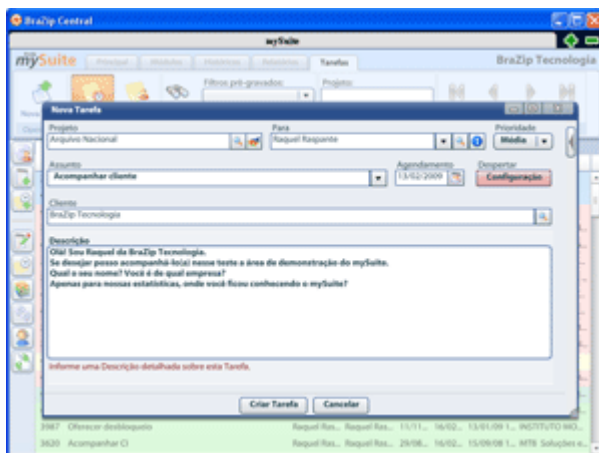
Para cadastrar:

- Clique na guia “Assuntos da Tarefa”
- Em seguida, clique no botão “Novo”.
- Informe uma “Descrição” para o assunto da tarefa -
- Clique em “Gravar”
- Repita o processo para criar outros assuntos

**DICA:** O uso de assunto pré-cadastrado é opcional. Para que eles sejam exibidos na criação da tarefa, a opção “**Permitir somente assunto pré-cadastrado**” deverá estar marcada na paleta “Opções Gerais”.

## 11.2. Criando uma tarefa

Para criar tarefas siga os passos abaixo:



- Clique no botão “Criar uma Nova Tarefa”
- Preencha os devidos campos:
  - Projeto:** Vincule a tarefa caso seja relacionada a algum Projeto
  - Para:** Colaborador que deverá executar a tarefa
  - Prioridade:** Selecione o nível desejado
  - Agendamento:** Data para execução da tarefa
  - Despertar:** Clique no botão “Configurações” para definir o horário para alertar sobre a tarefa.
  - Assunto:** Descrição resumida do assunto
  - Cliente:** Vincule a tarefa caso seja relacionada a alguma empresa cliente.
  - Descrição:** Preencha detalhadamente a tarefa
- Clique no botão “Criar Tarefa”

## 11.3. Programando o “Despertador”:



1) **Hora Início:** horário para execução da tarefa

2) **Despertar esta Tarefa:**

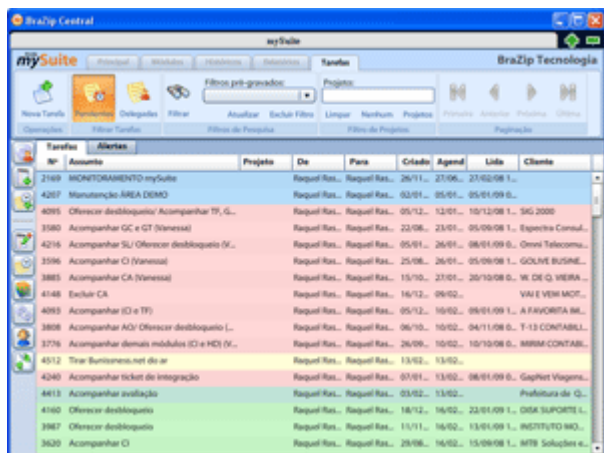
- **Não Despertar:** armazena o horário de execução programado, mas não emite alerta
- **Somente uma vez:** emite alerta no horário programado.
- **Nos dias da semana:** emite alerta nos dias da semana selecionado no horário programado.

### DICA:

1) Usando a opção “Nos dias da semana” o botão de “Marcar Executada” a tarefa não será exibido, pois trata de uma tarefas semanal e constante. Para que o botão “Marcar Executada” fique ativo novamente programe o despertador para a opção “Somente uma vez”.

2) Para informar a data atual, basta no campo "Agendamento" digitar a letra "h" e teclar <Enter>. Dessa forma, o campo é preenchido automaticamente com a data atual.

## 11.4. Listando as suas tarefas



### 11.4.1. Pendentes:

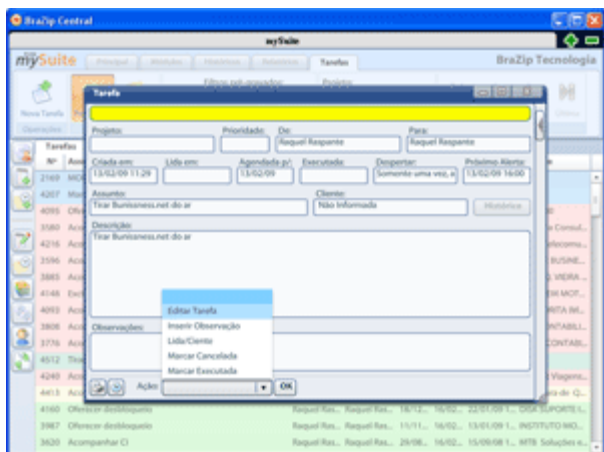
Clique no botão “Pendentes” para visualizar todas as tarefas a serem resolvidas, inclusive as tarefas que lhe foram delegadas.

### 11.4.2. Delegadas:

Clique no botão “Delegadas” para acompanhar as tarefas que direcionou para outros colaboradores e ainda não foi concluídas.

## 11.5. Visualizando o conteúdo da tarefa

Para acessar a descrição detalhada da tarefa, dê duplo clique sobre a mesma. Existem as seguintes informações:



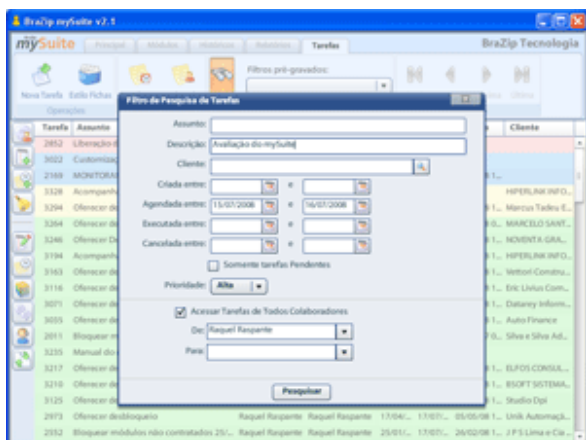
1) **Ação:** é possível selecionar as seguintes ações:

- **Editar:** ativo somente para criador da tarefa
- **Inserir Observação:** permite inserir observações ao longo da execução da tarefa
- **Lida/Ciente:** grava a data da leitura da tarefa
- **Marcar Cancelada:** suspende a execução
- **Marcar executada:** Conclui a tarefa e a mesma não será mais listada na área de “Pendentes”

2) **Ícone “Imprimir”:** realiza a impressão da tarefa

3) **Ícone “Gerencia Gasto de Horas”:** possibilita a inserção de valor e tempo despendido na execução da tarefa.

## 11.6. Filtrando Tarefas

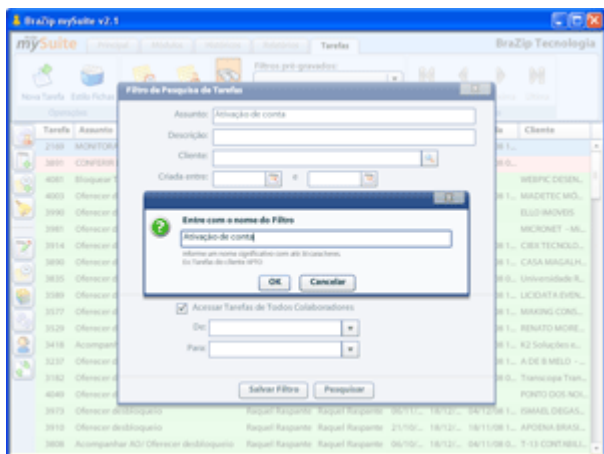


Para consultar tarefas:

- Clique no botão “Filtrar”
- Informe os campos necessários
- Clique no botão “Pesquisar”

É possível combinar uma grande variedade de campos e opções para localizar rapidamente a tarefa desejada.

## 11.7. Criando filtro de busca personalizado



Crie filtros personalizados para tornar a busca mais rápida e fácil. Para criar:

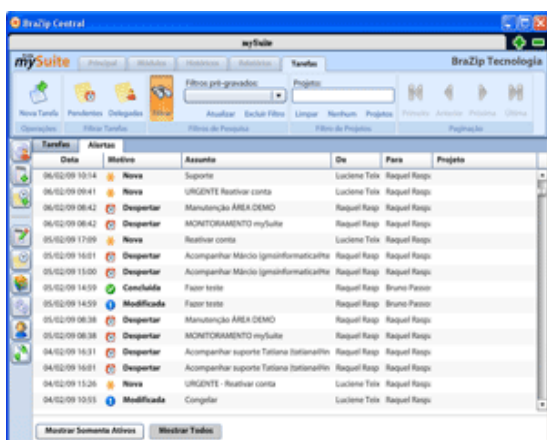
- Clique no botão “Filtro”
- Preencha os campos necessários
- Clique no botão “Salvar filtro”.
- Informe um nome e clique em “Ok”

Os filtros personalizados poderão ser acessados na área principal das Tarefas em “Filtros pré-gravados”



## 11.8. Sistema de Alerta de Tarefas

Através do “Sistema de Alerta” o colaborador recebe notificações conforme as ações realizadas na tarefa. Essas notificações ficam disponíveis na paleta “Alertas”, que podem ser:



- Nova Tarefa:** quando recebe Tarefa delegada por outro colaborador.
- Tarefa agendada e ainda não foi cumprida:** tarefa está atrasada.
- Tarefa modificada:** tarefa sofreu alguma alteração (assunto, descrição, observação, data, cancelada, etc.)
- Tarefa concluída:** a tarefa que o colaborador delegou foi concluída.
- Tarefa disponível:** tarefa criada sem responsável definido, todos os colaboradores que fazem parte do projeto desta tarefa são notificados afim que um deles capture a tarefa.

Botão “**Mostrar Somente Ativos**”:

Clique para obter a listagem **atualizada** dos alertas ainda não acessados

Botão “**Mostrar Todos**”:

Clique para visualizar todas as notificações já recebidas.

## 11.9. Agrupamento de Tarefas por Projetos

### 11.9.1. Criando um Projeto

Para criar um novo projeto, acesse a área principal do módulo Tarefas e clique na opção “Projetos” Na janela que será aberta (Gerenciador de Projetos), clique no botão “Novo Projeto”.

- Preencha os devidos campos do novo projeto:

**Nome do Projeto:** Informe o nome desejado

**Início:** Data inicial do projeto

**Final:** Data final, estimada ou realizada

**Status:** Selecione um status para o projeto

**Descrição:** Descreva o projeto

**Tempo para alerta:** tempo para alertar os responsáveis quando a tarefa não for atribuída.

**Colaboradores que participam:** Adicione o nome dos colaboradores que fazem parte do projeto

**Responsáveis pelo projeto:** Adicione o nome dos colaboradores responsáveis do projeto

### 11.9.2. Gerenciamento de Projeto

Para gerenciar os projetos existentes acesse a área principal do módulo Tarefas e clique na opção "Projetos". A janela "Gerenciador de Projetos" tem as seguintes opções:

| Nome                      | N°Colab. | Início   | Final    | T.Decorrida | N°Tarefas | Conclusão |
|---------------------------|----------|----------|----------|-------------|-----------|-----------|
| Angulo Nacional           | 1        | 10/02/09 | 13/02/09 | 3 dias      | 4         | 0,00%     |
| Site da BroZip Tecnologia | 2        | 13/02/09 | 20/02/09 | 7 dias      | 1         | 0,00%     |

- **Novo Projeto:** possibilita criar novo projeto

- **Editar Projeto:** permite editar um projeto existente

- **Selecionar:** Lista todas as tarefas do projeto selecionado do qual você faz parte

**Paletas** (Ativos, Pausados, Concluídos, Cancelados): Lista os projetos dos quais o colaborador faz parte de acordo com o status.

**Mostrar todos os projetos:** lista todos os projetos existentes, incluindo os projetos do qual o colaborador não faz parte.

### 11.9.3. Filtrando projetos

Opções do filtro de projetos:

**Campo Projeto:** este campo informa o nome do projeto filtrado, assim são exibidas somente as tarefas deste projeto

**Opção Limpar:** Use essa opção para retirar o filtro de projeto, assim serão listadas todas as tarefas independentes do projeto.

**Opção Nenhum:** lista todas as tarefas que não possuem projetos vinculados.

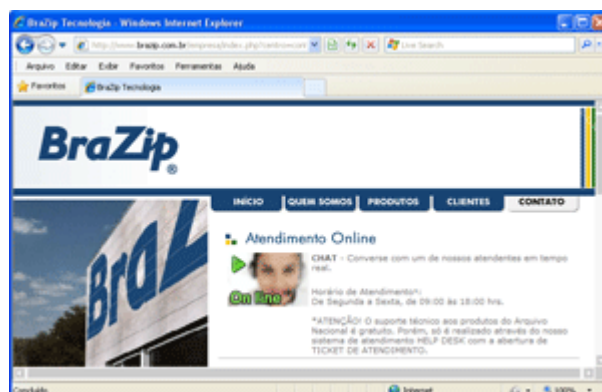
**Opção Projetos:** Acessa a janela de "Gerenciador de Projetos"



## 12. Módulo Atendimento Online

Ferramenta de Atendimento Online que permite o contato com o cliente em tempo real de forma inovadora, diferenciada e rápida.

### 12.1. Ativando o Atendimento Online no site



Ex: Imagem ONLINE indica que existe operador para atender

Para disponibilizar o Atendimento Online (chat externo) aos clientes, **é preciso inserir um bloco HTML no site da empresa.** Desta forma, as imagens de “online” e “offline” serão exibidas conforme a disponibilidade de operador para atender e os usuários poderão clicar sobre a imagem de “online” para iniciar um atendimento.

**1) Online:** indica ao visitante que no momento existem operadores disponíveis para atendê-lo.

**2) Offline:** no momento não existem operadores disponíveis para atendê-lo no site.

O bloco HTML é:

```
<iframe style="WIDTH: 108px; HEIGHT: 71px"
src="http://suaempresa.mysuiteX.com.br/empresas/xxx/verifica.php"
frameborder=0 scrolling=no>
</iframe>
```

Para acesso direto a janela do atendimento o link é:

<http://suaempresa.mysuiteX.com.br/empresas/xxx/atendimento.php>

Onde:

“**suaempresa**” deverá ser substituído pelo nome fornecido pela equipe da BraZip Tecnologia

“**X**” deverá ser substituído pelo número fornecido pela equipe da BraZip Tecnologia

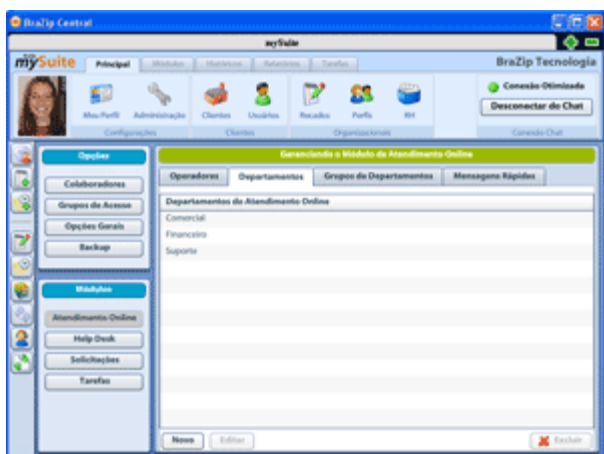
“**xxx**” deverá ser substituído pela sigla fornecida pela equipe da BraZip Tecnologia

## 12.2. Configurações básicas para funcionamento

Antes de iniciar a utilização do Atendimento Online na empresa é necessário efetuar alguns cadastros: Setores, Colaboradores e etc.

Para isso acesse o mySuite com a conta do “**Colaborador Administrador**”, o qual tem o direito total no sistema. Todas essas configurações deverão ser feitas no botão “Administração” localizado na paleta “Principal”.

### 12.2.1. Cadastrando Setores do AO



Cadastre os setores da empresa que prestarão atendimento online.

Ex: Comercial, Financeiro e Suporte. Para isso:

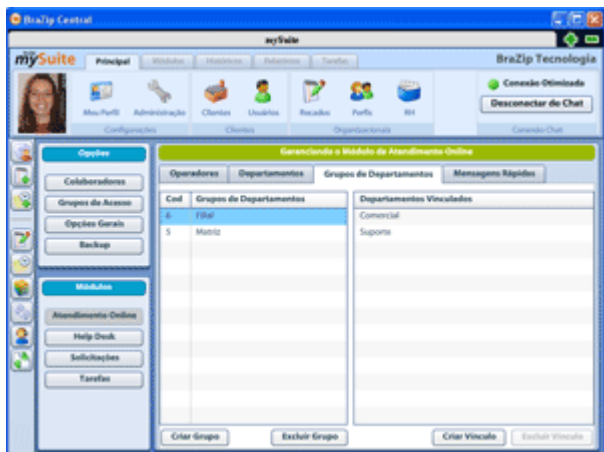
- Acesse a paleta “Principal”
- Clique no botão “Administração”
- Na área “Módulos”, clique no botão “Atendimento Online”
- Selecione a paleta “Setores”
- Em seguida clique no botão “Novo”
- Forneça o nome para o novo setor e clique no botão “Ok”.
- Repita o processo para criar outros setores.

### 12.2.2. Cadastrando Grupos de Setores

Crie grupos para limitar os operadores a atenderem somente determinados setores. O uso desse **recurso é opcional**.

Ex1: Grupo Matriz (Vinculo setor: Comercial, Financeiro), Grupo Filial (Vinculo: Vendas, Suporte)

Ex2: Grupo ProdutoX (Vinculo setor: ComprasX, SuporteX), Grupo ProdutoY (Vinculo: ComprasY, SuporteY)



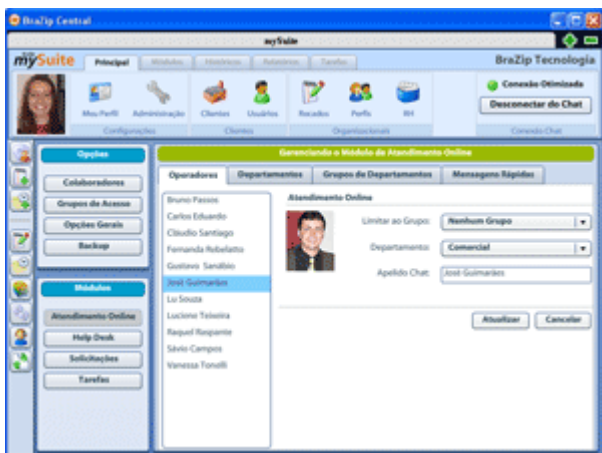
Para vincular setores a grupos:

- Acesse a paleta “Principal”
- Clique no botão “Administração”
- Na área “Módulos”, clique no botão “Atendimento Online”
- Selecione a paleta “Grupo de Setores”
- Clique no botão “Criar Grupo”
- Forneça o nome para o novo grupo de setor e clique no botão “Ok”.
- Por último, clique no botão “Criar Vinculo” e selecione o setor. Repita quantas vezes necessárias.

**DICA:** é possível criar áreas de atendimento no site limitadas por grupo. Desta forma serão exibidos somente os setores vinculados ao grupo definido. Solicite maiores informações a equipe da BraZip.



### 12.2.3. Definindo nome, grupo e setor de atendimento dos operadores

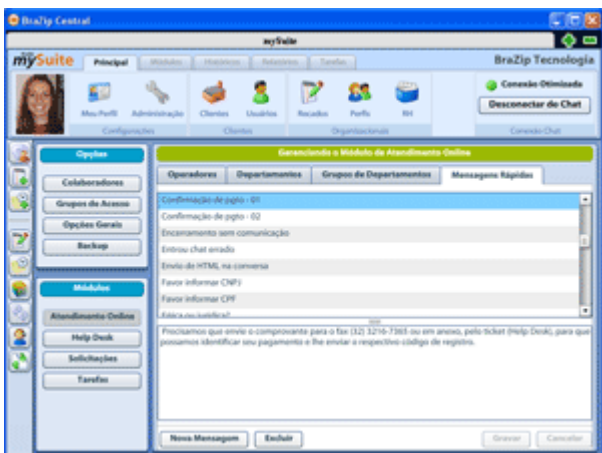


Para definir o nome de exibição, limitar grupo de atendimento e setor inicial:

- Selecione o nome do colaborador
- Em "Limitar ao Grupo", selecione o grupo caso for Limitar para o operador a atender apenas os setores vinculados ao Grupo
- Em "Setor", escolha o setor padrão.
- Escreva o "Apelido" ou o próprio nome para esse colaborador usar nos atendimentos
- Clique no botão "Atualizar"

**DICA:** No campo "Setores" selecione a opção "TODOS" para que o operador em questão seja notificado dos atendimentos independente do setor que o cliente escolher.

### 12.2.4. Cadastrando "Mensagens Rápidas"



Cadastre mensagens que serão de uso constante e comum a todos os operadores como, por exemplo, "Bom dia!", "Aguarde um momento", entre outros.

- Clique no botão "Administração"
- Na área "Módulos", clique no botão "Atendimento Online"
- Selecione a paleta "Mensagens Rápidas"
- Clique em "Nova Mensagem"
- Forneça um "Título" para a mensagem
- No campo de "Descrição da Mensagem" (área inferior) escreva a mensagem e clique em "Gravar"

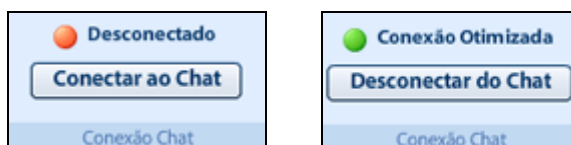
**DICA:** Cuidado para não preencher a mensagem no campo de "Título" ao invés de preencher no campo de "Descrição da Mensagem".

## 12.3. Funcionamento do Atendimento Online para Operador

### 12.3.1. Ativando operador para atender clientes

Para que o operador esteja disponível a atender clientes é preciso ativá-lo no sistema de Atendimento Online (chat externo). Para isso, clique no botão “Conectar ao Chat” localizado na paleta “Principal”. Assim, a indicação de “Desconectado” mudará para “Conexão Otimizada”.

**Favor liberar porta TCP 2038 para o IP 74.53.101.194 e 67.19.108.194, caso utilize Firewall/Proxy.**



### 12.3.2. Ativando seu site para atender clientes (TROCA DE IMAGEM NO SITE)



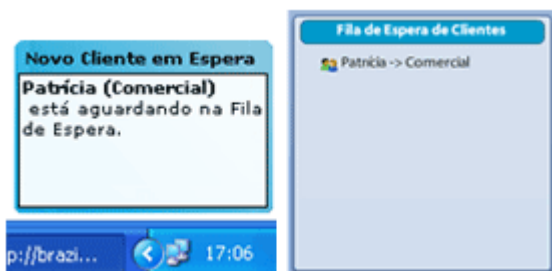
Para que a imagem de “Offline” de seu site mude para “Online” indicando que existe operador disponível, siga os passos:

- Clique no ícone “Atendimento Online” localizado no menu vertical.
- Na área “Atendimento” existe um botão vermelho (“Não atender clientes externos”) e ao lado existe outro botão desativado (“Atender clientes externos”)
- Clique no botão verde “Atender clientes externos” para alterar a imagem do site.



### 12.3.3. Atendendo clientes

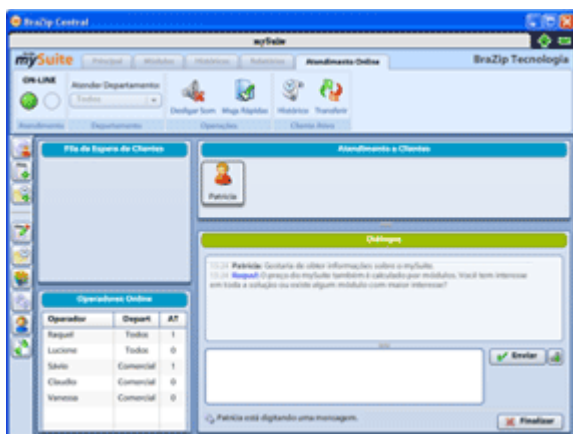
Não é preciso ficar com o sistema aberto na tela porque o mySuite fica minimizado ao lado do relógio.



Quando tiver alguma solicitação de atendimento, abrirá uma **popup azul** ao lado do relógio e um alerta sonoro (configurável) indicando que há um cliente aguardando. (imagem 1).

Dê um duplo clique em cima do nome do cliente que está na área “Fila de Espera de Clientes”(imagem 2) que ele será direcionado para área de “Atendimento a Clientes”

### 12.3.4. Escrevendo mensagens para clientes



Para enviar uma mensagem, digite o assunto na caixa de texto e clique em “Enviar” ou tecla <Enter>. A conversa aparece logo acima na área “Diálogo”.

Quando o operador receber uma mensagem do cliente aparecerá um alerta visual na tela, uma **popup verde** indicando que houve uma interação.

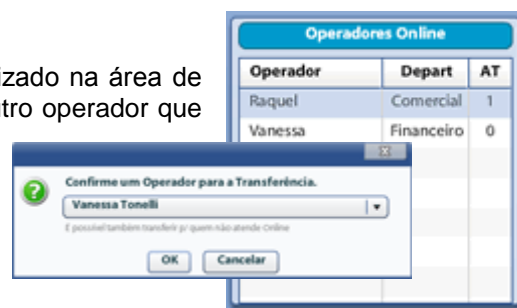


#### Botão inserir um link na mensagem:

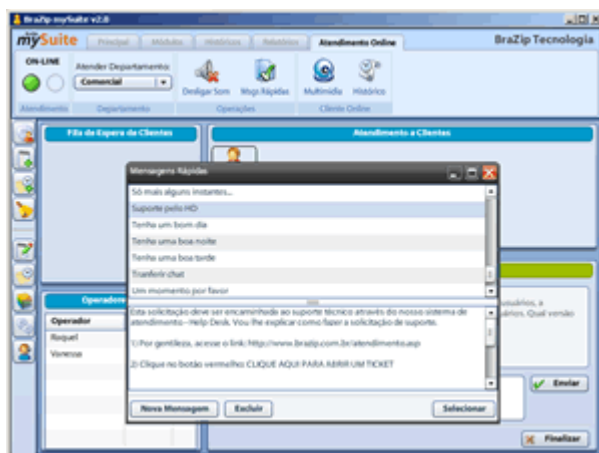
Possibilita que o operador inclua uma URL em forma de link para que o cliente clique e a página indicada seja aberta automaticamente.

### 12.3.5. Transferindo atendimento

Para transferir um atendimento, clique no botão “Transferir” localizado na área de “Cliente Ativo”. Assim, é aberta uma janela para selecionar o nome do outro operador que será responsável pela continuação do atendimento.



### 12.3.6. Enviando mensagens rápidas pré-gravadas



Para selecionar e enviar uma mensagem rápida pré-gravada:

- Clique no botão “Msgs Rápidas”
- Na janela “Mensagens Rápidas” existem duas áreas:
  - 1) **Área superior:** Título da mensagem
  - 2) **Área inferior:** Conteúdo da mensagem
- Escolha o título desejado e clique no botão “Selecionar”
- A mensagem será exibida na área “Diálogo”
- Clique no botão “Enviar” para o cliente recebê-la.

As Mensagens Rápidas devem ser cadastradas pelo administrador do sistema, mas também podem ser cadastrada pelo operador durante o atendimento através do botão “Nova Mensagem”.

### 12.3.7. Visualizando histórico do cliente durante o atendimento



Para visualizar o histórico durante o atendimento:

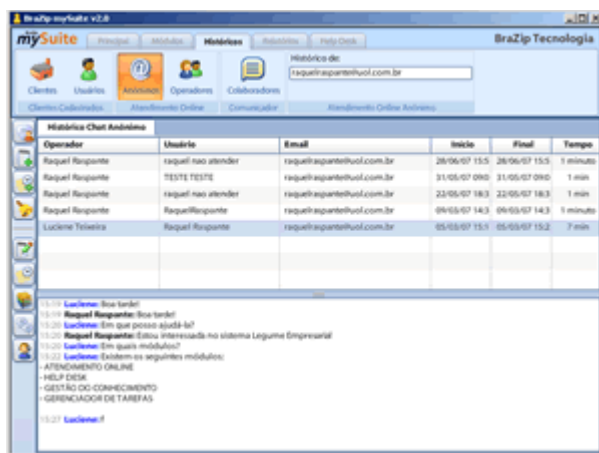
- Clique no botão “Histórico” localizado no menu superior
- Abrirá uma tela com todos os atendimentos prestados para aquele cliente existindo duas áreas:

**1) Área superior:** Informa quando o atendimento foi prestado e por qual operador

**2) Área inferior:** Conteúdo da conversação

**DICA:** Tal recurso estará disponível quando o cliente informa o mesmo e-mail nas várias solicitações de atendimento.

### 12.3.8. Visualizando histórico do cliente através da paleta “Histórico”



- Acesse a paleta “Histórico”

- Clique no botão “Anônimo - Atendimento Online”

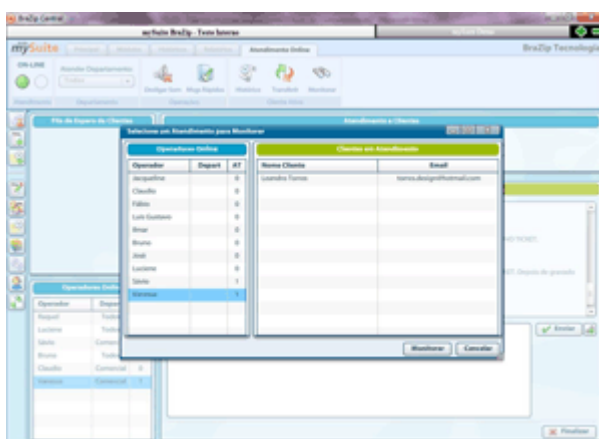
- Informe o nome, e-mail ou parte do e-mail do cliente

- Abrirá uma tela com todos os atendimentos prestados existindo duas áreas:

**1) Área superior:** Informa quando o atendimento foi prestado e por qual operador

**2) Área inferior:** Conteúdo da conversação

### 12.3.9. Monitorando atendimento de outros operadores



Para iniciar um monitoramento de um atendimento:

- Clique no na paleta “Principal” no botão “Atend. Online”

- Clique no botão “Monitorar”

- Na janela que será aberta, selecione o nome do operador a esquerda e a direita selecione o cliente a ser monitorado

- Clique no botão “Monitorar” para iniciar o acompanhamento

### 12.3.10. Finalizando o atendimento

Quando o cliente encerra a conversação é exibida a mensagem “Usuário saiu”. A partir deste momento o operador poderá clicar em “Finalizar conversa” para que a mesma seja gravada com sucesso no sistema.

## 12.4. Funcionamento do Atendimento Online para Cliente

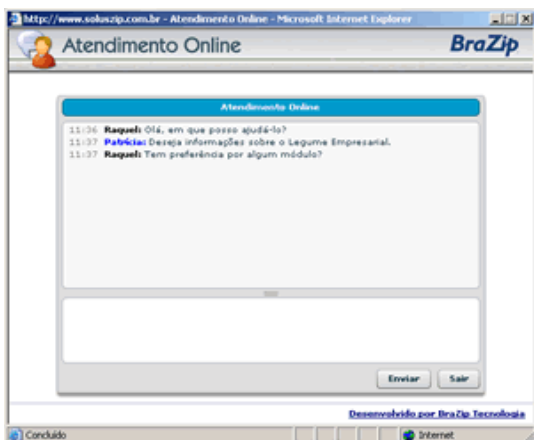
### 12.4.1. Cliente solicitando um atendimento:



Para o cliente solicitar um atendimento:

- Ele deverá clicar na imagem de “**Online**” disponível em seu site
- Será aberta uma janela para ele informar: nome, e-mail e o setor que deseja conversar.
- Assim que ele clicar no botão “Entrar”, o operador será notificado que existe um cliente aguardando atendimento.

### 12.4.2. Janela de atendimento



Assim que o operador iniciar o atendimento, será aberta uma janela dividida em duas áreas:

- 1) **Área superior:** lista as mensagens trocadas entre cliente e operador
- 2) **Área inferior:** área reservada para cliente digitar a mensagem

O botão “Enviar” manda a mensagem para o operador e o botão “Sair” encerra a conversação.

### 12.4.3. Avaliação do atendimento e envio de cópia por e-mail

Finalizada a conversa, é exibida a pergunta “O que você achou da qualidade deste atendimento?” para que o cliente possa avaliar a prestação de atendimento.

A captura de tela mostra uma janela do navegador Microsoft Internet Explorer com o endereço <http://www.brazip.com.br>. O título da página é "Atendimento Online" e o logo da BraZip está no canto superior direito. O conteúdo principal é um formulário de avaliação com o título "Avaliação do atendimento". A pergunta "O que você achou da qualidade deste atendimento?" é seguida por quatro opções de resposta com botões de rádio: "Ótimo" (que está selecionado), "Satisfatório", "Ruim" e "Péssimo". Abaixo das opções, há dois botões: "Enviar Resposta" e "Enviar esta conversa para o meu e-mail". No rodapé da janela, há uma barra de status com o texto "Concluído" e "Desenvolvido por BraZip Tecnologia".

O cliente deverá clicar em “Enviar Resposta” para gravar a opção escolhida.

O cliente tem a possibilidade de receber uma cópia do atendimento por e-mail. Para isso, basta que clique no botão “Enviar esta conversa para meu e-mail”. Caso sua empresa não queira este recurso, basta solicitar a equipe técnica da BraZip Tecnologia que desabilite o mesmo.

**DICA:** Na área de “Relatórios” é possível obter uma Análise do Atendimento com as avaliações totalizadas. Exibe ainda dois gráficos: um para análise das avaliações totalizadas e outro com o quantitativo dos operadores.

## 13. Módulo Help Desk

Sistema de registro de chamados (tickets) que organiza o fluxo de mensagens trocadas entre a sua empresa e seus clientes.

Para acessar este módulo clique na paleta “Módulos” e no botão “Help Desk”.

### 13.1. Ativando o Help Desk no site

Para disponibilizar somente o Help Desk aos seus clientes, utilize o link abaixo em seu site:

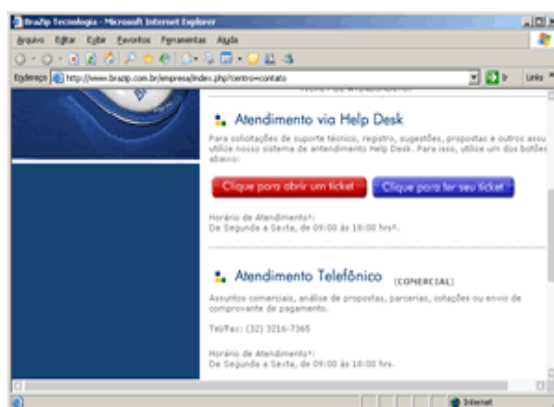
<http://suaempresa.mysuiteX.com.br/helpdesk.php>

Onde:

“suaempresa” deverá ser substituído pelo nome fornecido pela equipe da BraZip Tecnologia  
“X” deverá ser substituído pelo número fornecido pela equipe da BraZip Tecnologia

Se preferir, basta salvar o bloco HTML abaixo em seu servidor com a extensão .HTML. Depois de criar este arquivo HTML, basta criar um link para ele em seu site.

```
<html>
<head><title>Nome da sua Empresa - Atendimento Help Desk</title><head>
<script language="JavaScript">
var HelpDesk = "http://suaempresa.mysuiteX.com.br/helpdesk.php";
if (window.location.search)
    HelpDesk = HelpDesk + window.location.search;
document.write('<frameset rows="0,*" frameborder="no">');
document.write('<frame src="">');
document.write('<frame src="'+HelpDesk+'">');
document.write('</frameset>');
</script>
</html>
```



Ex: Botões com link para a página do Help Desk

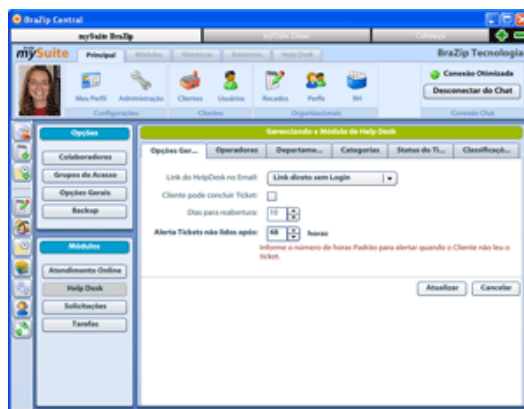


## 13.2. Configurações básicas para funcionamento

Antes de iniciar a utilização do módulo Help Desk na empresa é necessário efetuar alguns cadastros: Setores, Categorias, Acesso dos Operadores, etc.

Para isso, é preciso acessar o mySuite com a conta do “Colaborador Administrador”, o qual tem o direito total no sistema. Todas essas configurações deverão ser feitas no botão “Administração” localizado na paleta “Principal”. Na área “Módulos”, clique no botão “Help Desk”.

### 13.2.1. Configurações Gerais



1) **Link do Help Desk no e-mail enviado para cliente:** As opções são:

- **Link solicitando login do cliente:** O cliente deverá informar sempre o “E-mail e Senha” para somente depois ter acesso à leitura dos tickets.
- **Link direto sem login (padrão do sistema):** Assim que o cliente clicar no link do Help Desk já será aberto à área dos tickets.

2) **Cliente concluir ticket:** Marcando essa opção permite que o cliente conclua o ticket.

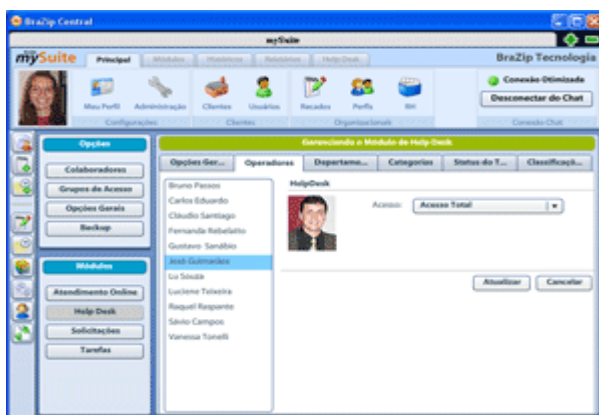
3) **Dias para reabertura:** Defina qual o prazo limite que o cliente poderá reabrir um ticket.

4) **Alerta Tickets não lidos após xx horas:** Preencha com o número de horas Padrão para alertar o operador quando o cliente não leu o ticket.

5) **Utilizar Previsão:** Marque essa opção para utilizar a Previsão nos tickets. As opções são:

- Permitir o cliente visualizar a previsão no ticket
- Permitir o operador informar a previsão ao inserir um novo ticket
- Permitir o operador alterar a previsão ao editar o ticket
- Mostrar o campo de previsão com Data e Hora nas listagens

### 13.2.2. Definindo o nível de acesso dos colaboradores aos tickets

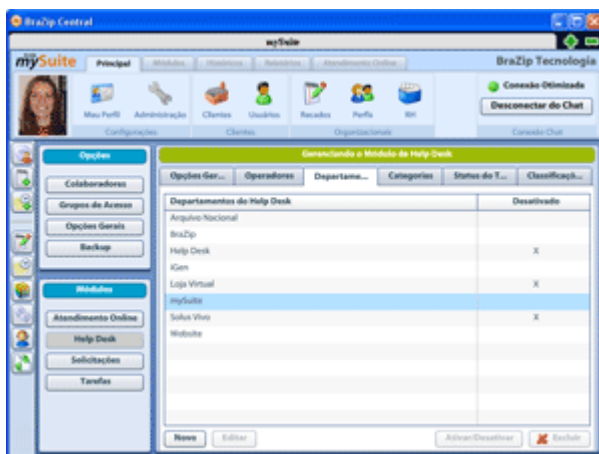


Para definir o nível de acesso do colaborador:

- Clique na guia “Operadores”
- Selecione o nome do colaborador
- Em “Acesso” configure o nível de permissão que este operador terá nos tickets:
  - 1) **Sem acesso:** não visualiza o conteúdo do ticket
  - 2) **Acesso Total:** visualiza, cria e interage no ticket
  - 3) **Restritos aos seus tickets:** visualiza e interage somente nos seus próprios tickets
  - 4) **Somente consulta:** só visualiza conteúdo, não cria e não pode interagir nos tickets
- Clique em “Atualizar” para gravar a alteração
- Repita o processo para cadastrar outros operadores



### 13.2.3. Cadastrando Setores do HD



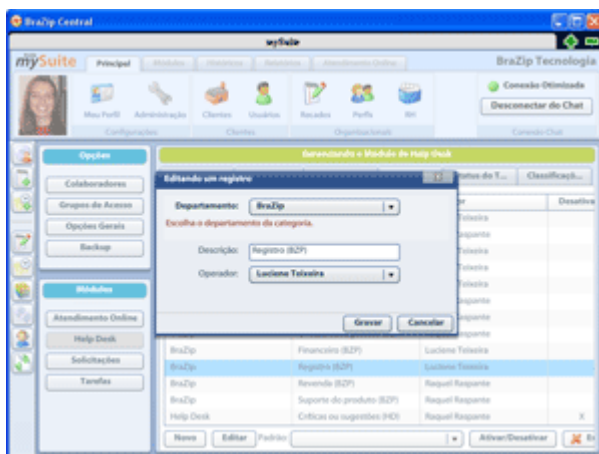
Cadastre os setores da empresa que prestarão atendimento Help Desk. Ex: Comercial, Financeiro e Suporte. Para isso:

- Clique na guia “Setores”
- Em seguida, clique no botão “Novo”
- Informe uma “Descrição” para o setor
- Clique em “Gravar”
- Repita o processo para criar outros setores

**DICA:** É possível “Desativar” o setor que não existe mais e possui tickets vinculados a ele.

### 13.2.4. Cadastrando Categorias

Cadastre categorias dos setores da empresa e o respectivo responsável.



Para isso:

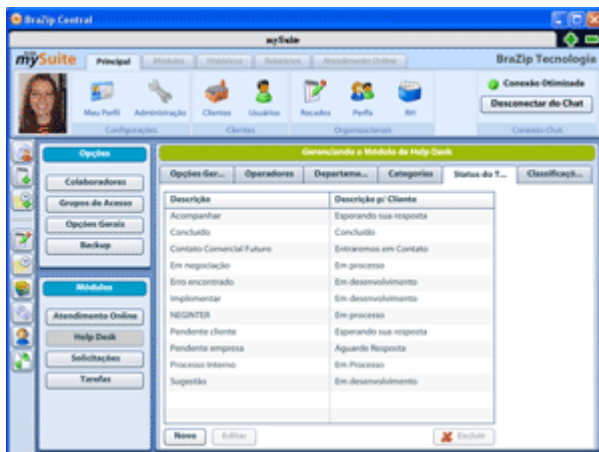
- Clique na guia “Categorias”
- Em seguida, clique no botão “Novo”.
- Selecione um “Setores” ao qual a categoria será vinculada
- Informe uma “Descrição” para a categoria
- Selecione um “Operador” que será responsável pelo recebimento dos tickets desta categoria.
- Clique em “Gravar”
- Repita o processo para criar outras categorias

#### **DICAS:**

- 1) A vinculação do operador a uma Categoria é muito importante, pois assim que o cliente gravar o ticket, o mesmo já será direcionado para o operador responsável podendo este responder diretamente para o cliente ou transferir para outro operador.
- 2) É possível “Desativar” uma categoria não mais existe na empresa e possui tickets vinculados a ela.
- 3) Use a opção “Padrão” para definir o “Setor> Categoria” que serão sempre utilizados no momento que os operadores forem criar novos tickets ganhando tempo.

### 13.2.5. Cadastrando Status dos Tickets

O status indica a localização do ticket, com quem está o ticket. Por padrão, o sistema tem os seguintes status: “Pendente com a empresa”, “Pendente com o cliente” e “Concluído”. Cadastre os status conforme a necessidade da empresa.



Para cadastrar:

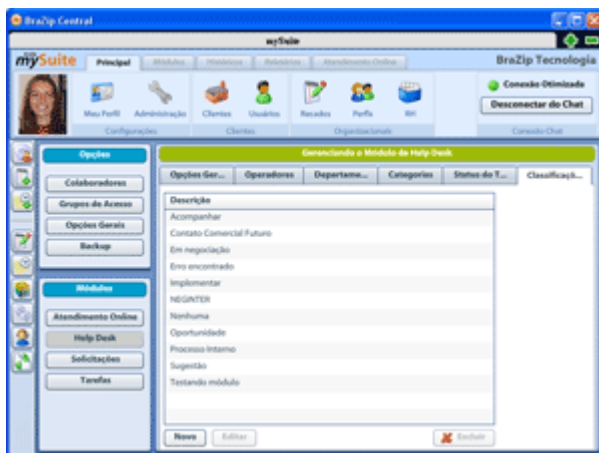
- Clique na guia “Status do ticket”
- Em seguida, clique no botão “Novo”.
- Informe uma “Descrição” para o status do ticket que será visualizado pela empresa.
- Informe uma descrição (“Desc. p/ Cliente”) para o status do ticket que será visualizado pelo cliente.
- Clique em “Gravar”
- Repita o processo para criar outros status

**ATENÇÃO!** Os status padronizados (Pend. Empresa, Pend. Cliente e Concluído) não podem ser excluídos para não comprometer o sistema de alerta do Módulo Help Desk, somente renomeados.

### 13.2.6. Cadastrando Classificação dos Tickets

A utilização da classificação é opcional. Ela poderá caracterizar, por exemplo, se o ticket é sobre "Suporte nível 1", "Suporte nível 2", "Sugestão", "Em desenvolvimento", "Em negociação", etc.

O campo de classificação não é visualizado pelo cliente, somente internamente na empresa.



Para cadastrar:

- Clique na guia “Classificações”
- Em seguida, clique no botão “Novo”.
- Informe uma “Descrição” para a classificação do ticket.
- Clique em “Gravar”
- Repita o processo para criar outros status

## 13.3. Funcionamento do Help Desk para o operador

### 13.3.1. Visualizando os tickets que os clientes aguardam resposta

Para acessar este módulo clique na paleta “Módulos” e no botão “Help Desk” ou então no ícone “Help Desk” localizado no menu vertical.

Na área “Listagem de Tickets” a paleta “Tickets” exibe todos os tickets que estão pendentes com o operador em questão (indicação em vermelho) naquele momento. Para visualizar o conteúdo da mensagem, basta clicar duplo clique sobre o ticket desejado.

| Ticket | Título                  | Usuário          | Empresa      | Operador       | Criado em | Alterado a   | Status           |
|--------|-------------------------|------------------|--------------|----------------|-----------|--------------|------------------|
| 28171  | Atendimento com bloc... | Marcelo Ros...   | MEGAL        | Sévio Cam...   | 16/10/07  | 263 dias     | Pendente empresa |
| 29488  | WebSite para o...       | Julio César...   | Poder In...  | Gustavo S...   | 07/03/08  | 129 dias     | Pendente empresa |
| 29592  | Novo cliente da My...   | Jefferson Vag... | SocietS...   | João Guim...   | 06/02/08  | 127 dias     | Pendente empresa |
| 30376  | Pancarta                | Isidoro Lobo     | LINCOLN      | João Guim...   | 12/04/08  | 92 dias      | Pendente empresa |
| 30622  | FALHAS NO SFTM...       | Jose Natanie...  | Jose Nat...  | Sévio Cam...   | 22/03/08  | 78 dias      | Pendente empresa |
| 30908  | Estudo de revenda...    | Fabio Borge...   | NATALS...    | Sévio Cam...   | 06/05/08  | 57 dias      | Pendente empresa |
| 30972  | Atendimento on li...    | Anderson L...    | Siand S...   | Gustavo S...   | 07/11/07  | 37 dias      | Pendente empresa |
| 31979  | Pancarta BraZip I M...  | Rodrigo Nas...   | WEBSTE...    | Sévio Cam...   | 17/06/08  | 2 dias 19 hs | Pendente empresa |
| 32792  | Relatório para iden...  | Javelson         | Plan Info... | Raquel Ras...  | 16/07/08  | 16 hs 9 min  | Pendente empresa |
| 32875  | Sugestão de melho...    | Javelson         | Plan Info... | Raquel Ras...  | 17/07/08  | 16 hs 9 min  | Pendente empresa |
| 32876  | Proposta BraZip M...    | CLEODIR JOS...   | CENTER...    | Sévio Cam...   | 17/07/08  | 15 hs 55 min | Pendente empresa |
| 32873  | Busca e Digitando...    | João do am...    | Não Info...  | Luciene Tel... | 17/07/08  | 15 hs 14 min | Pendente empresa |
| 32787  | Registro do prog...     | Helio Naves      | Não Info...  | Luciene Tel... | 15/07/08  | 8 min        | Pendente empresa |
| 32890  | Dúvidas                 | Letícia          | Microne...   | Sévio Cam...   | 18/07/08  | 1 min        | Pendente empresa |
| 32887  | Contabilidade Carl...   | Roberto Seg...   | DIG-OFF...   | Raquel Ras...  | 17/07/08  | 1 min        | Pendente empresa |
| 32893  | Registro do Palac...    | Fred Glaser      | Não Inf...   | Luciene T...   | 18/07/08  | 1 minuto     | Pendente empresa |
| 32893  | Registro do Palac...    | Fred Glaser      | Não Inf...   | Luciene T...   | 18/07/08  | 1 minuto     | Pendente empresa |

#### DICAS:

- 1) Ticket em negrito indica que ainda não fora lido.
- 2) A medida que forem criados novos status, para facilitar a localização deles é aconselhado o uso de "Filtros pré-gravados".
- 3) Para atualizar "Listagem de Tickets" pendentes com empresa o operador sempre deverá clicar no botão "Pendentes".

### 13.3.2. Sistema de Alerta do Help Desk

Através do “Sistema de Alerta” o colaborador recebe notificações conforme as ações realizadas no ticket. Elas são: exibição de popup próxima a barra de tarefas do Windows e ícone do módulo Help Desk piscando do menu vertical. Cada notificação fica disponível na paleta “Alertas”, que pode ser:

| Data           | Alertas     | Título                            | Usuário                  | Cliente                   | Alterado a |
|----------------|-------------|-----------------------------------|--------------------------|---------------------------|------------|
| 01/07/09 13:23 | Novo Ticket | URGENTE - Emissão de relatórios   | Felipe                   | SIMON MATERIAS SLETI      | 11 dias    |
| 01/07/09 13:13 | Modificado  | alterar preço                     | Luk Alberto Dias Pereira | Não Informado             | 13 dias    |
| 01/07/09 12:17 | Modificado  | MyCash                            | Daniel Simões            | Não Informado             | 13 dias    |
| 01/07/09 12:04 | Modificado  | CANCELAMENTO                      | Marcelo                  | Marcelo Correa Leite M... | 8 dias     |
| 01/07/09 11:52 | Modificado  | Troca de tema para todos os map   | Fabio Mendes Gela        | HOSPITAL REGIONAL SA      | 8 hs 9 min |
| 01/07/09 10:49 | Modificado  | MyCash                            | Daniel Simões            | Não Informado             | 13 dias    |
| 01/07/09 10:53 | Modificado  | problema com backup               | Diego Pacagnella         | Não Informado             | 13 dias    |
| 01/07/09 10:36 | Modificado  | Promoção! Conheça os outros m...  | Luiz Carlos              | MSI SOLUÇÕES JOURNA       | 12 dias    |
| 01/07/09 10:15 | Modificado  | Utilização do mySuite             | Luiz Fernando Ferreira e | ARAUJO ORGANIZACAC        | 6 dias     |
| 01/07/09 09:35 | Modificado  | Boleto Bancário (07/2008) - mySui | Luiz Carlos Moreira dos  | GUIA DO MARCENEIRO        | 4 dias     |
| 01/07/09 09:17 | Não lido    | oliveira                          | Estefane da Silva Palma  | Não Informado             | 15 dias    |
| 01/07/09 09:09 | Não lido    | drive                             | guilherme freitas maximo | Não Informado             | 15 dias    |
| 01/07/09 09:09 | Não lido    | Meus carros ead                   | Deodante Correia de Sil  | Não Informado             | 15 dias    |
| 01/07/09 09:00 | Modificado  | Ativação do mySuite: PREFEITURA   | Débora Sales             | AGAPE SISTEMAS E CON      | 13 dias    |
| 01/07/09 08:40 | Não lido    | Heslino Chat                      | Thiago Nery              | Gaphet Viagens e Turis    | 4 dias     |
| 01/07/09 08:40 | Não lido    | FILTRO DE E-MAIL DE CLIENTES      | Salmezon                 | CEAB Escola de Aviação    | 14 dias    |



**Novo Ticket:** quando operador recebe um novo ticket de cliente



**Ticket modificado:** ticket sofreu alguma alteração (interação do cliente, recebimento de transferência de operador, etc)



**Ticket Não Lido:** cliente não fez a leitura do ticket dentro do prazo definido no campo "Alertar não lido em xx horas"

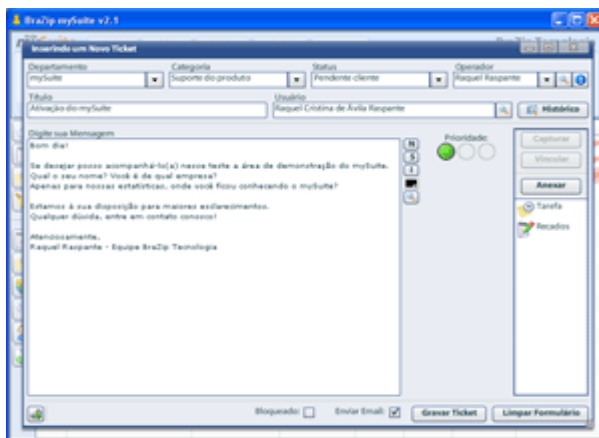
Botão “Atualizar”: Clique para atualizar a lista de alertas não acessados


Botão “Mostrar Somente Ativos”: Clique para obter a listagem dos alertas ainda não acessados

Botão “Mostrar Todos”: Clique para visualizar todas as notificações já recebidas.

### 13.3.3. Abrindo (criando) um ticket

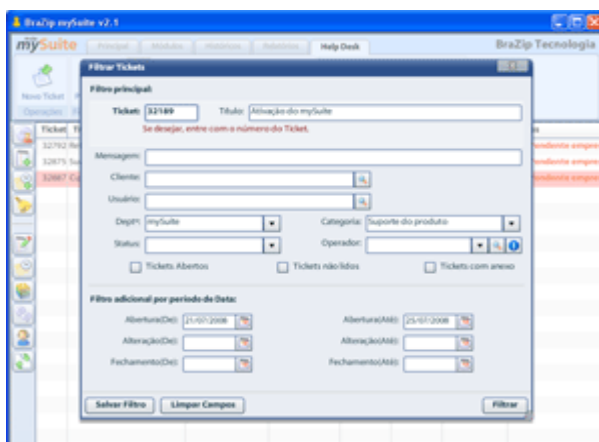
Os operadores podem criar tickets para os clientes, assim formalizam os atendimentos. Para isso:



- Clique no botão “Novo Ticket”
  - Selecione Deptº, Categoria, Status e Operador responsável.
  - Preencha o Título e a Mensagem
  - Selecione o usuário para quem deseja abrir o ticket.
- O localize no botão de lupa 
- Clique no botão “Gravar Ticket” para concluir a criação.

**DICA:** Para que o usuário receba notificação da criação deste ticket, marque a opção “Enviar Email” (Opcional)

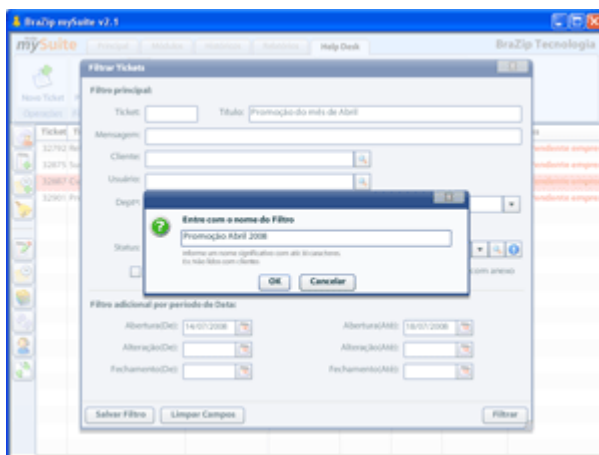
### 13.3.4. Filtrando tickets



- Clique no botão “Filtrar”
- Na janela que será aberta informe os dados para localização do ticket desejado.
- Clique no botão “Filtrar”
- Serão listados os tickets na área principal do Help Desk.

**DICA:** Quando o operador responde um ticket, o status “Pendente com empresa” passa a ser “Pendente com o cliente”. Desta forma, o ticket não é mais exibido mais na área principal do Help Desk. Portanto, use o filtro para acessá-lo novamente.

### 13.3.5. Criando filtros de busca personalizados



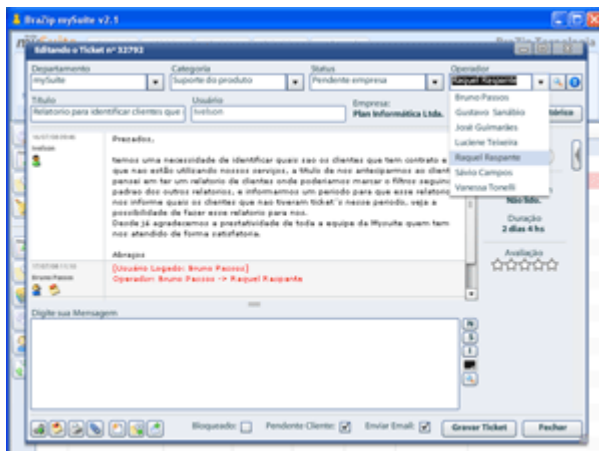
Crie filtros personalizados para tornar a busca mais rápida e fácil. Para criar:

- Clique no botão “Filtro”
- Preencha os campos necessários
- Clique no botão “Salvar filtro”.
- Informe um nome e clique em “Ok”

Os filtros personalizados poderão ser acessados na área principal do Help Desk em “Filtros pré-gravados”



### 13.3.6. Transferindo tickets



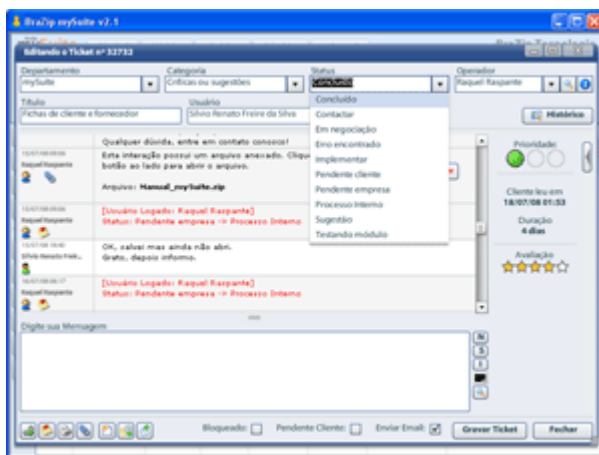
- Com o ticket, aberto selecione o nome do operador desejado no campo “Operador”.

- Desmarque as opções “Pendente Cliente” para que o ticket continue com o status de “pendente com empresa” e o mesmo seja visualizado na lista de pendências do outro operador que receberá a transferência

- Marque a opção “Enviar Email”, caso queira que o cliente receba a notificação desta transferência.

- Clique no botão “Gravar Ticket” para concluir a transferência. Observe que será documentada a transferência (notificação em vermelho)

### 13.3.6. Concluindo tickets



- Com o ticket aberto selecione o status “Concluído”

- Clique no botão “Gravar Ticket” para confirmar a finalização do ticket.

#### DICAS:

- 1) Desmarque a opção “Enviar Email”, caso não queira que o cliente seja notificado da conclusão.
- 2) Na área administrativa é possível permitir que o próprio cliente conclua e reabra os tickets.

### 13.3.7. Recursos do ticket do operador

Seguem abaixo as descrições dos recursos localizados no ticket do operador.



**1) Inserir um link na mensagem:** Possibilita que o operador inclua uma URL em forma de link para que o cliente clique e a página indicada seja aberta automaticamente.



**2) Inserir uma mensagem privada:** O operador utilizará esta opção quando desejar inserir uma mensagem a qual somente os operadores podem ler. Portanto, nenhuma mensagem privada é visualizada pelo cliente.







**3) Imprimir ticket:** Caso o operador precise do ticket impresso poderá usar esta opção.



**4) Inserir um arquivo em anexo\*:** Possibilita operador de anexar arquivo ao ticket visível para cliente.

\*Opção disponível somente após contratação do módulo Central de Arquivo (Disco virtual). Obtenha maiores informações com o setor comercial da BraZip Tecnologia. O disco virtual é somente um local de armazenamento de dados, não é uma central de backups. Portanto, é de inteira responsabilidade da sua empresa manter uma cópia de segurança (backup) de todos os arquivos que forem armazenados.



-  **5) Cria um novo Ticket:** Permite a abertura de um novo ticket para o usuário em questão.
-  **6) Cria uma nova Tarefa:** Permite a abertura de uma nova ticket para vinculada e empresa do usuário em questão.
-  **7) Cria uma nova Solicitação:** Permite a abertura de uma nova solicitação vinculada ao ticket.
-  **8) Ícone Gerencia Gasto de Horas:** possibilita a inserção de valor e tempo despendido na execução do atendimento ao ticket.



#### 9) Informações do Ticket:

Nesta área consta:

- nível de prioridade que o operador definiu (visualizada somente pelos operadores)
- tempo que o cliente não leu o ticket desde a última interação do operador
- horário exato que o cliente leu o ticket
- tempo que o ticket está aberto
- avaliação do usuário



- 10) Empresa:** Exibe o nome da empresa, caso o usuário do ticket esteja vinculado a alguma. Através do botão “Histórico” poderá listar todas as informações do usuário.



- 11) Botão “Seta”:** Exibe a barra lateral com as opções para vincular, capturar ou anexar arquivos.



- 12) Capturar:** possibilitar capturar o código do ticket para ser vinculado a outro item do mySuite.

- 13) Vincular:** possibilitar vincular qualquer item do mySuite ao ticket em questão.

Exemplo: A imagem ao lado mostra que existe um item “Tarefa” vinculado ao ticket.

- 14) Anexar\*:** Possibilita operador de anexar arquivo ao ticket visível somente para operadores.

\*Upload para Disco Virtual: Opção disponível somente após contratação do módulo Central de Arquivo (Disco virtual). Obtenha maiores informações com o setor comercial da BraZip Tecnologia. O disco virtual é somente um local de armazenamento de dados, não é uma central de backups. Portanto, é de inteira responsabilidade da sua empresa manter uma cópia de segurança (backup) de todos os arquivos que forem armazenados.

Bloqueado: ☐

- 15) Bloqueado:** Marcando esta opção o usuário fica impedido de interagir no ticket.

Pendente Cliente: ☒

- 16) Pendente Cliente:** Marque para que o ticket continue com o status de “pendente cliente” e o mesmo seja visualizado na lista de pendências do cliente.

Enviar Email: ☒

- 17) Enviar Email:** marque esta opção para que o cliente seja notificado por email.



- 18) Recebendo anexo:** Quando o operador recebe um arquivo anexado pelo cliente\*, basta que clique no botão “Abrir Arquivo” para visualizar o mesmo. Desejando remover basta clicar no botão “Deletar”.

\*Opção disponível somente após contratação do módulo Central de Arquivos (Disco Virtual). Obtenha maiores informações com o setor comercial da BraZip Tecnologia. O disco virtual é somente um local de armazenamento de dados, não é uma central de backups. Portanto, é de inteira responsabilidade da sua empresa manter uma cópia de segurança (backup) de todos os arquivos que forem armazenados.



#### 19) Configuração de fonte:

- **Opções de estilo:** Selecione o texto e clique no botão para marcá-lo como: Negrito, Sublinhado, Itálico e selecionar cor.
- **Botão Lupa:** Visualiza em uma nova janela como ficará a mensagem digitada.



## 13.4. Funcionamento do Help Desk para cliente

### 13.4.1. Cliente se cadastrando

Para o cliente criar um ticket antes é preciso que ele esteja cadastrado no sistema.

Para isso ele:

- Deverá clicar na opção “Desejo me cadastrar”
- Informar os campos obrigatórios: nome, e-mail e senha. Sendo que o e-mail é o login dele
- Clicar em “Gravar” para armazenar as informações

### 13.4.2. Cliente abrindo novo ticket

Para o cliente abrir um novo ticket deverá:

- Informar “E-mail e Senha” para acessar o Help Desk
- Clicar no botão “Novo Ticket”
- Será aberta uma janela para ele:


- 1) Selecionar o “Setor” e a “Categoria”
- 2) Informar “Título” e “Descrição”

- Assim que ele clicar no botão “Gravar Ticket”, o operador responsável pela “Categoria” selecionada receberá o ticket.

### 13.4.3. Cliente lendo e interagindo no ticket

Para o cliente ler e interagir em um ticket deverá:

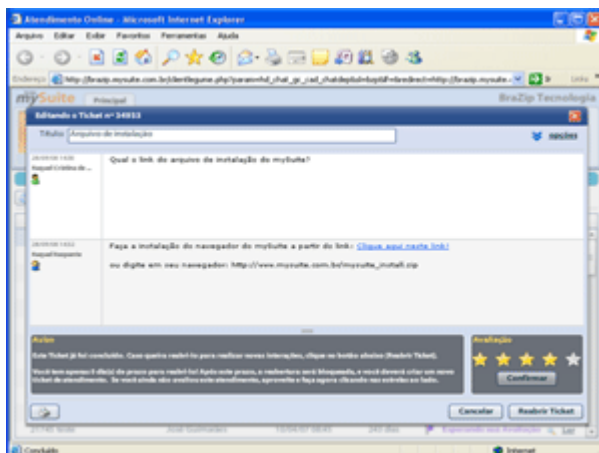
- Informar “E-mail e Senha” para acessar o Help Desk

- Clicar no botão “Ler” do ticket desejado 

- O ticket será aberto e o cliente poderá digitar mensagem no campo de interação “Entre com sua mensagem de resposta”

- Clicar no botão “Gravar ticket”

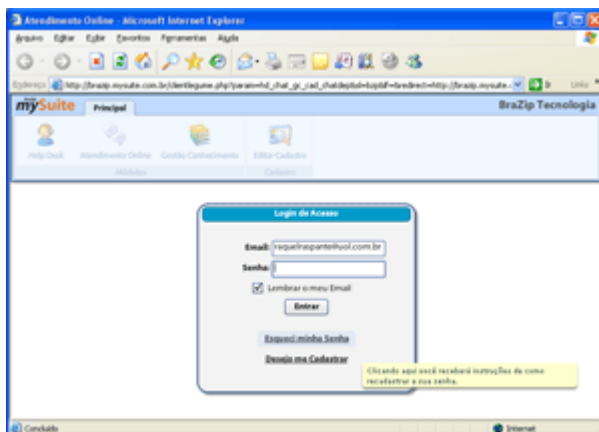
#### 13.4.4. Cliente avaliando atendimento



Finalizada o ticket, é exibida a opção "Avaliação" para que o cliente possa avaliar a prestação de atendimento. O cliente deverá clicar no botão "Confirmar" para gravar a opção escolhida.

Enquanto o ticket não for avaliado, o status exibido para o cliente será "Esperado sua avaliação" e o status para os operadores será "Concluído".

#### 13.4.5. Cliente redefinindo senha



Para o cliente redefinir a senha deverá:

- Preencher o campo "E-mail"
- Clicar na opção "Esqueci minha senha"
- Ele receberá um e-mail contendo um link
- Após clicar no link, será aberta uma janela para que o cliente informe os campos "Senha" e "Confirmar senha".

#### 13.4.6. Recursos do ticket do cliente

Seguem abaixo as descrições dos recursos localizados no ticket do cliente:



**1) Inserir um link na mensagem:** Possibilita que o usuário inclua uma URL em forma de link para página indicada seja aberta automaticamente.



**2) Inserir um arquivo em anexo\*:** Possibilita o usuário anexar arquivos ao ticket.

\*Opção disponível somente após contratação do módulo Central de Arquivos (Disco Virtual). Obtenha maiores informações com o setor comercial da BraZip Tecnologia. O disco virtual é somente um local de armazenamento de dados, não é uma central de backups. Portanto, é de inteira responsabilidade da sua empresa manter uma cópia de segurança (backup) de todos os arquivos que forem armazenados



**3) Imprimir ticket:** Caso o usuário precise do ticket impresso poderá usar esta opção.

## 14. Módulo Solicitações

Sistema de registro de solicitações trocadas internamente entre colaboradores.

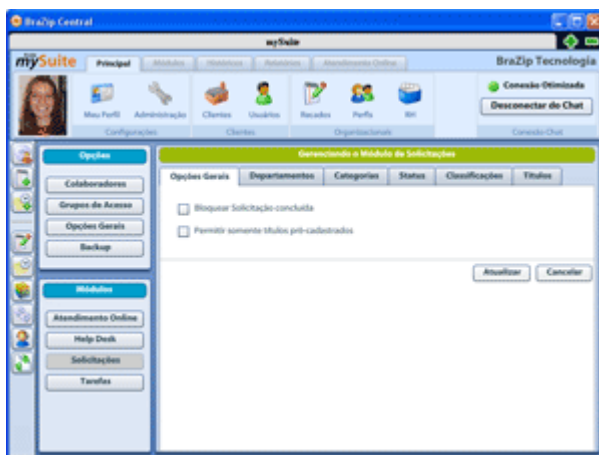
Para acessar este módulo clique na paleta “Módulos” e no botão “Solicitações” ou clique no ícone “Solicitações” localizado no menu vertical.

### 14.1. Configurações básicas para o funcionamento

Antes de iniciar a utilização do módulo Solicitações é necessário efetuar alguns cadastros: Setores, Categorias, etc.

Para isso, é preciso acessar o mySuite com a conta do “Colaborador Administrador”, o qual tem o direito total no sistema. Todas essas configurações deverão ser feitas no botão “Administração” localizado na paleta “Principal”. - Na área “Módulos”, clique no botão “Solicitações”.

#### 14.1.1. Configurações Gerais



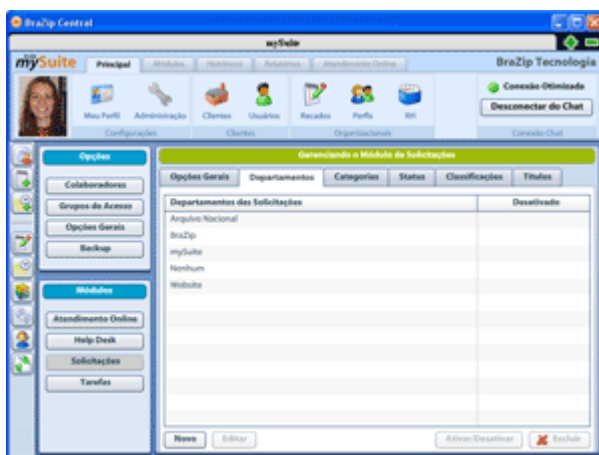
- **Bloquear solicitação concluída:** marque essa opção para impedir qualquer tipo de alteração em uma solicitação já concluída.

- **Permitir somente títulos pré-cadastrados:** marque essa opção para impedir qualquer outro tipo de título seja informado em uma solicitação para padronização dos títulos.

- **Utilizar Previsão:** Marque essa opção para utilizar a Previsão nas solicitações. As opções são:

- Permitir o solicitante informar a previsão ao inserir uma nova solicitação
- Permitir o solicitante alterar a previsão ao editar
- Mostrar o campo de previsão com Data e Hora nas listagens

#### 14.1.2. Cadastrando Setores da SL



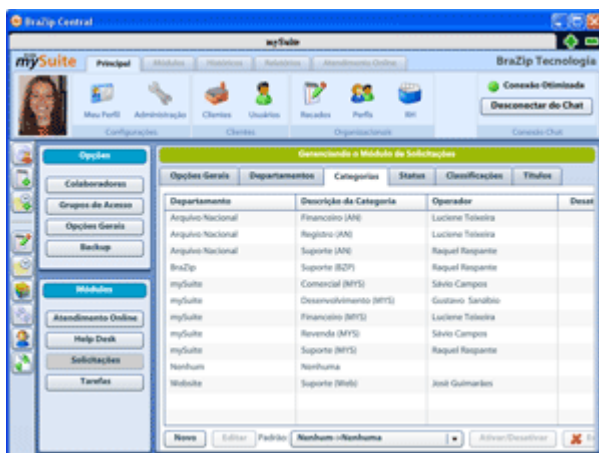
Cadastre os setores da empresa que receberão as solicitações. Ex: Comercial, Financeiro, e Suporte, Técnico e etc. Para isso:

- Clique na guia “Setores”
- Em seguida, clique no botão “Novo”
- Informe uma “Descrição” para o setor
- Clique em “Gravar”
- Repita o processo para criar outros setores

**DICA:** É possível “Desativar” o setor que não existe mais e possui solicitações vinculadas a ele.

### 14.1.3. Cadastrando Categorias

Cadastre as categorias dos setores da empresa e o respectivo responsável.



Para isso:

- Clique na guia “Categorias”
- Em seguida, clique no botão “Novo”.
- Selecione um “Setor” ao qual a categoria será vinculada
- Informe uma “Descrição” para a categoria
- Selecione um “Operador” que será responsável pelo recebimento das solicitações desta categoria.
- Clique em “Gravar”

Repita o processo para criar outras categorias

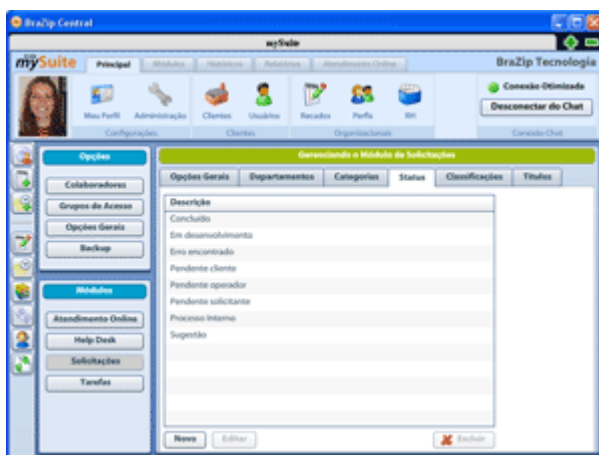
#### DICAS:

1) A vinculação do operador a uma Categoria é muito importante, pois assim que o colaborador gravar a solicitação, a mesma já será direcionada para o operador responsável podendo este responder diretamente para o colaborador ou transferir para outro operador.

2) Use a opção “Padrão” para definir o “Setor> Categoria” que serão sempre utilizados no momento que os operadores forem abrir novas solicitações ganhando tempo na criação de solicitações.

### 14.1.4. Cadastrando Status das Solicitações

O status indica a localização da solicitação, com quem está a solicitação. Por padrão, o sistema tem os seguintes status: “Pendente o operador”, “Pendente com solicitante” e “Concluído”.



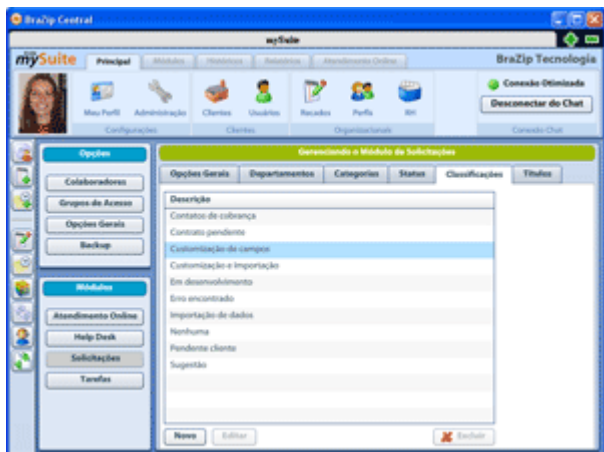
Para cadastrar:

- Clique na guia “Status”
- Em seguida, clique no botão “Novo”.
- Informe uma “Descrição” para o status da solicitação que será visualizado pelo operador e solicitante.
- Clique em “Gravar”
- Repita o processo para criar outros status

**ATENÇÃO!** Os status padronizados (Pend. Operador, Pend Solicitante e Concluído) não podem ser excluídos para não comprometer o sistema de alerta do Solicitações, somente renomeados.

### 14.1.5. Cadastrando Classificação da Solicitação

A utilização da classificação é opcional. Ela poderá caracterizar, por exemplo, se a solicitação é sobre "Suporte nível 1", "Suporte nível 2", "Sugestão", "Em desenvolvimento", etc. O campo de classificação é visualizado por ambos colaboradores.

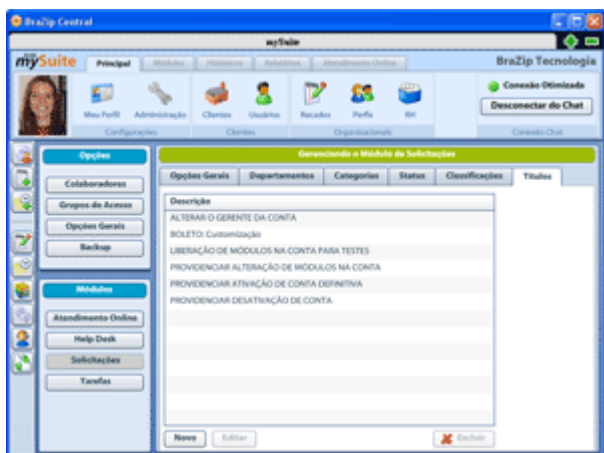


Para cadastrar:

- Clique na guia "Classificação"
- Em seguida, clique no botão "Novo".
- Informe uma "Descrição" para a classificação da solicitação.
- Clique em "Gravar"
- Repita o processo para criar outros status

### 14.1.6. Cadastrando Títulos

Pré-defina títulos conforme a necessidade da empresa. Esse recurso permite a padronização dos títulos das solicitações. Eles serão apresentados para escolha na criação da solicitação.



Para cadastrar:

- Clique na guia "Título"
- Em seguida, clique no botão "Novo".
- Informe uma "Descrição" para o título da solicitação.
- Clique em "Gravar"
- Repita o processo para criar outros títulos

**DICA:** O uso de título pré-cadastrado é opcional. Para que eles sejam exibidos na criação da solicitação, a opção **"Permitir somente títulos pré-cadastrados"** deverá estar marcada na paleta "Gerais".

## 14.2. Funcionamento

### 14.2.1. Visualizando as solicitações

Acesse o módulo “Solicitações” clicando na paleta “Módulos” e botão “Solicitações” ou através do menu vertical de acesso rápido (último botão).

| Nº  | Título                               | Empresa       | Solicitante    | Operador       | Criado em | Alterado e | Status            |
|-----|--------------------------------------|---------------|----------------|----------------|-----------|------------|-------------------|
| 326 | Customização (helpDesk nº 28...      | TRAVEL EX...  | Raquel Rang... | Gustavo Sa...  | 14/04/08  | 98 dias    | Pendente operador |
| 425 | Integração - Cadastro de usuá...     | Suand Sol...  | Raquel Rang... | Gustavo Sa...  | 12/05/08  | 79 dias    | Pendente operador |
| 452 | Conta Futuro Worldfire com...        | Não Infor...  | Raquel Rang... | Silvia Camp... | 19/05/08  | 63 dias    | Pendente operador |
| 455 | Ligar: Construtora Imagem Nua...     | Não Infor...  | Raquel Rang... | Silvia Camp... | 20/05/08  | 62 dias    | Pendente operador |
| 460 | Lista de emails                      | Não Infor...  | Raquel Rang... | Silvia Camp... | 21/05/08  | 61 dias    | Pendente operador |
| 514 | Conta Futuro - Princeton do...       | Não Infor...  | Raquel Rang... | Vanessa To...  | 06/06/08  | 45 dias    | Pendente operador |
| 534 | Importação das áreas do GC...        | DIG OFFIC...  | Raquel Rang... | Gustavo Sa...  | 18/06/08  | 31 dias    | Pendente operador |
| 564 | Importação de clientes (helpD...     | RAFAEL LT...  | Raquel Rang... | Gustavo Sa...  | 20/06/08  | 31 dias    | Pendente operador |
| 657 | Customização da tela de Client...    | DIG OFFIC...  | Raquel Rang... | Gustavo Sa...  | 17/07/08  | 4 dias     | Pendente operador |
| 679 | Posicionamento de "TESTE CO...       | Não Infor...  | Raquel Rang... | Silvia Camp... | 05/07/08  | 4 dias     | Pendente operador |
| 686 | Relatório para identificar client... | Plan Infor... | Raquel Rang... | José Guilm...  | 18/07/08  | 3 dias     | Pendente operador |

Nesta área são listadas automaticamente todas as solicitações que estão pendentes com o operador em questão. Para visualizar o conteúdo da mensagem, basta clicar duplo clique sobre a solicitação desejada.

#### DICAS:

1) A medida que forem criados novos status, para facilitar a localização deles é aconselhado o uso de "Filtros pré-gravados".

2) Para atualizar "Listagem de Solicitações" pendentes o operador sempre deverá clicar no botão "Pendentes".

#### ATENÇÃO!

Quando o operador recebe uma nova solicitação, uma transferência ou alguma interação de outro colaborador, ele é notificado através do “Sistema de Alerta”. Esse sistema é a exibição de uma popup próxima a barra de tarefas do Windows. Além disso, o ícone do módulo Solicitações localizado no menu vertical ficará piscando.

Para visualizar tais solicitações, o operador deverá acessar o módulo e clicar no botão "Pendentes".

### 14.2.2. Abrindo (criando) uma solicitação

Para os colaboradores criarem solicitações devem seguir os passos:

- Clicar no botão “Nova Solicitação”
- Selecionar Setor, Categoria e Status.
- Preencher o Título e a Mensagem
- Clicar no botão “Gravar” para concluir a criação.

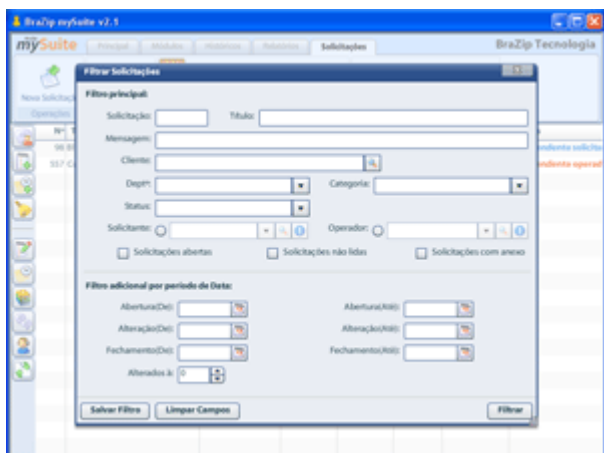
#### DICA:

1) Ao selecionar o Setor e a Categoria, o operador responsável padrão já é listado. Para escolher outro operador, basta selecionar o nome desejado no campo “Operador”

2) Para vincular a solicitação a um cliente externo, basta clicar no botão de lupa do campo “Cliente”. O cliente não tem acesso a essas solicitações.



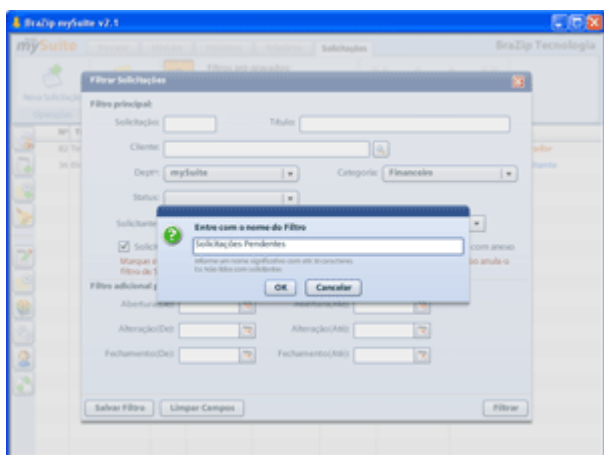
### 14.2.3. Filtrando Solicitações



- Clique no botão “Filtrar”
- Na janela que será aberta informe os dados para localização da solicitação desejada.
- Clique no botão “Filtrar”
- Serão listados as solicitações na área principal.

**DICA:** Quando o operador responde uma solicitação, o status “Pendente Operador” passa a ser “Pendente solicitante”. Desta forma, a solicitação não é mais exibida na área principal da Solicitação. Portanto, use o filtro para acessá-la novamente.

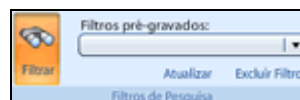
### 14.2.4. Criando filtros de busca personalizados



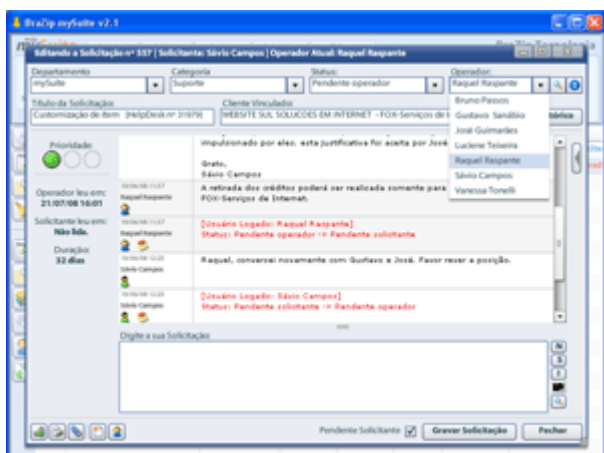
Crie filtros personalizados para tornar a busca mais rápida e fácil. Para criar:

- Clique no botão “Filtro”
- Preencha os campos necessários
- Clique no botão “Salvar filtro”.
- Informe um nome e clique em “Ok”

Os filtros personalizados poderão ser acessados na área principal da Solicitação em “Filtros pré-gravados”

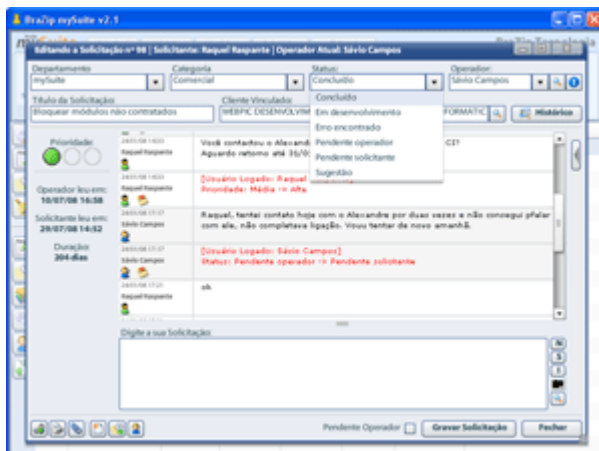


### 14.2.5. Transferindo solicitações



- Com a solicitação aberta selecione o nome do operador desejado no campo “Operador”.
- Desmarque a opção “Pendente Solicitante” para que o ticket seja visualizado na lista de pendências do outro operador que receberá a transferência.
- Clique no botão “Gravar Solicitação” para concluir a transferência. Observe que será documentada a transferência (notificação em vermelho)

### 14.2.6. Concluindo solicitações



- Com a solicitação aberta selecione o status “Concluído”

- Clique no botão “Gravar” para confirmar a finalização da solicitação.

### 14.2.7. Recursos da Solicitação

Seguem abaixo as descrições dos recursos localizados na solicitação:



**1) Inserir um link na mensagem:** Possibilita que o colaborador inclua uma URL em forma de link para que a página indicada seja aberta automaticamente.



**2) Imprimir solicitação:** Caso precise da solicitação ser impressa poderá usar esta opção.



**3) Inserir um arquivo em anexo\*:** Possibilita o colaborador a anexar arquivos na solicitação.

\*Opção disponível somente após contratação do módulo Central de Arquivos (Disco Virtual). Obtenha maiores informações com o setor comercial da BraZip Tecnologia. O disco virtual é somente um local de armazenamento de dados, não é uma central de backups. Portanto, é de inteira responsabilidade da sua empresa manter uma cópia de segurança (backup) de todos os arquivos que forem armazenados



**4) Cria um nova Solicitação:** Permite abertura de nova solicitação vinculada ao cliente em questão.



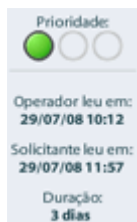
**5) Cria uma nova Tarefa:** Permite a abertura de uma nova tarefa vinculada a solicitação para a empresa do usuário em questão.



**6) Visualiza ticket que originou solicitação:** Permite a abertura do ticket vinculado a solicitação.



**7) Ícone Gerencia Gasto de Horas:** possibilita a inserção de valor e tempo despendido na execução do atendimento ao ticket.



#### 8) Informações da Solicitação:

Nesta área consta:

- Nível de prioridade que o operador definiu
- Horário exato que o Operador leu
- Horário exato que o Solicitante leu
- Tempo que a solicitação está aberta



**9) Cliente Vinculado:** Exibe o nome da empresa, caso a solicitação esteja vinculada a alguma. Através do botão “Histórico” poderá listar todas as informações da empresa.



**10) Botão “Seta”:** Exibe a barra lateral com as opções para vincular, capturar ou anexar arquivos



**11) Capturar:** possibilitar capturar o código da solicitação para ser vinculada a outro item do mySuite.

**12) Vincular:** possibilitar vincular qualquer item do mySuite a solicitação em questão.  
Exemplo: A imagem ao lado mostra que existe um item “Tarefa” vinculado a solicitação.

**13) Anexar\*:** Possibilita operador de anexar arquivo a solicitação.

\*Upload para Disco Virtual: Opção disponível somente após contratação do módulo Central de Arquivo (Disco virtual). Obtenha maiores informações com o setor comercial da BraZip Tecnologia. O disco virtual é somente um local de armazenamento de dados, não é uma central de backups. Portanto, é de inteira responsabilidade da sua empresa manter uma cópia de segurança (backup) de todos os arquivos que forem armazenados



**14) Pendente Operador ou pendente Solicitante:** marque essa opção para definir quem ficará responsável pela solicitação naquele momento.



**15) Recebendo anexo:** Quando a solicitação possui um arquivo anexado\*, basta clicar no botão “Abrir Arquivo” para visualizar o mesmo. Desejando remover clique no botão “Deletar”.

\*Opção disponível somente após contratação do módulo Central de Arquivos (Disco Virtual). Obtenha maiores informações com o setor comercial da BraZip Tecnologia. O disco virtual é somente um local de armazenamento de dados, não é uma central de backups. Portanto, é de inteira responsabilidade da sua empresa manter uma cópia de segurança (backup) de todos os arquivos que forem armazenados



**16) Configuração de fonte:**

- **Opções de estilo:** Selecione o texto e clique no botão para marcá-lo como: Negrito, Sublinhado, Itálico e selecionar cor.
- **Botão Lupa:** Visualiza em uma nova janela como ficará a mensagem digitada.

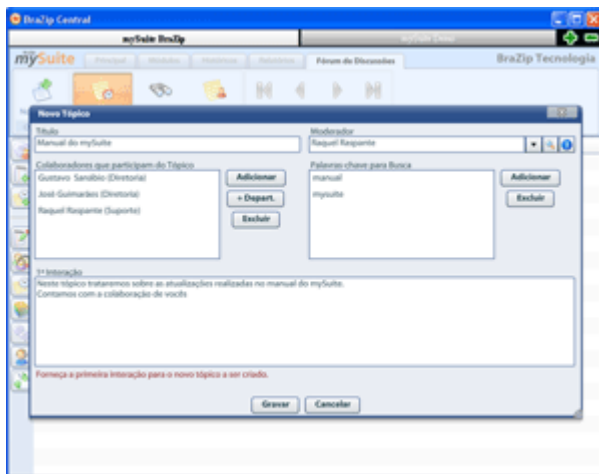
## 15. Módulo Fórum de Discussões

O Fórum de Discussões possibilita que os colaboradores criem tópicos e troquem informações entre si.

Para acessar este módulo clique na paleta “Módulos” e no botão “Fórum” ou então no ícone “Fórum de Discussões” localizado no menu vertical.

### 15.1. Criando um tópico

Para criar tópicos siga os passos abaixo:



- Clique no botão “Novo Tópico”

- Preencha os devidos campos:

**Título:** Informe um título para o novo tópico.

**Moderador:** Selecione o colaborador que será o moderador deste tópico.

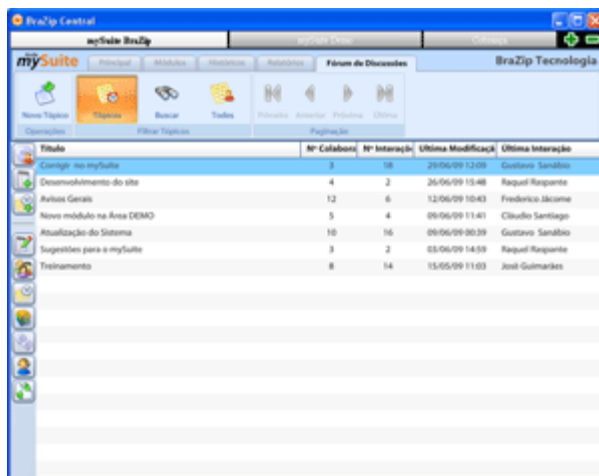
**Colaboradores que participam do Tópico:** lista os colaboradores que terão acesso ao tópico. Clique no botão “Adicionar” para selecionar os colaboradores e no botão “+Depto” para selecionar todos os colaboradores do setor em questão.

**Palavras-chave para busca:** Clique no botão “Adicionar” para informar palavras que facilitarão a localização do tópico.

**1ª interação:** Forneça a primeira interação para o novo tópico a ser criado.

- Clique no botão “Gravar”

### 15.2. Listando os tópicos



#### 15.2.1. Botão “Tópicos”:

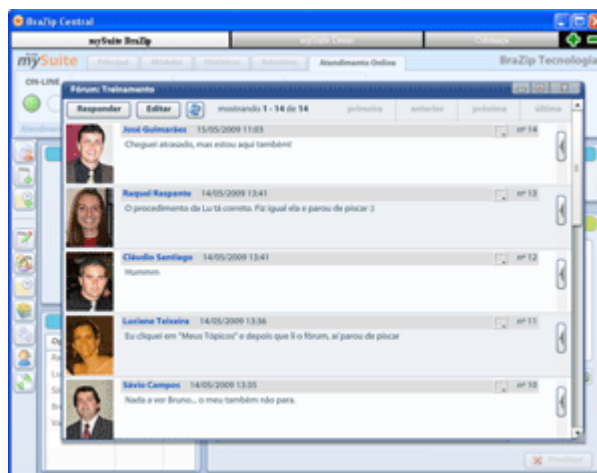
Clique neste botão para visualizar todos os tópicos em que você está inscrito.

#### 15.2.2. Botão “Todos”:

Clique neste botão para visualizar todos os tópicos existentes no mySuite. Tal botão fica disponível para somente para os colaboradores que estão no grupo de acesso que permite esse acompanhamento.

### 15.3. Visualizando o conteúdo do tópico

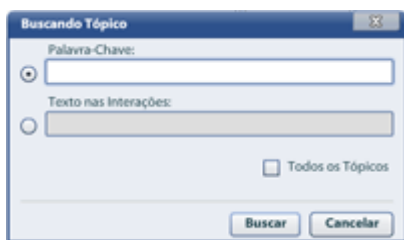
Para acessar as interações do tópico, dê duplo clique sobre o mesmo.



Existem as seguintes opções:

- Botão **“Responder”**: permite digitar uma nova interação. Uma nova janela é aberta para preenchimento da nova mensagem. Clique em “Gravar” para que os demais colaboradores participantes deste tópico sejam notificados.
- Botão **“Editar”** (exibido para moderador do tópico): possibilita que alterem as informações de participantes, moderador, palavra-chave, etc
- Botão **“Exibir detalhes”** (exibido para participantes do tópico): possibilita consulta das informações do tópico: colaboradores participantes, moderador, palavra-chave, etc.
- Botão **“Carrega novamente os itens”**: atualiza a listagem das interações do tópico.

### 15.4. Realizando Busca:



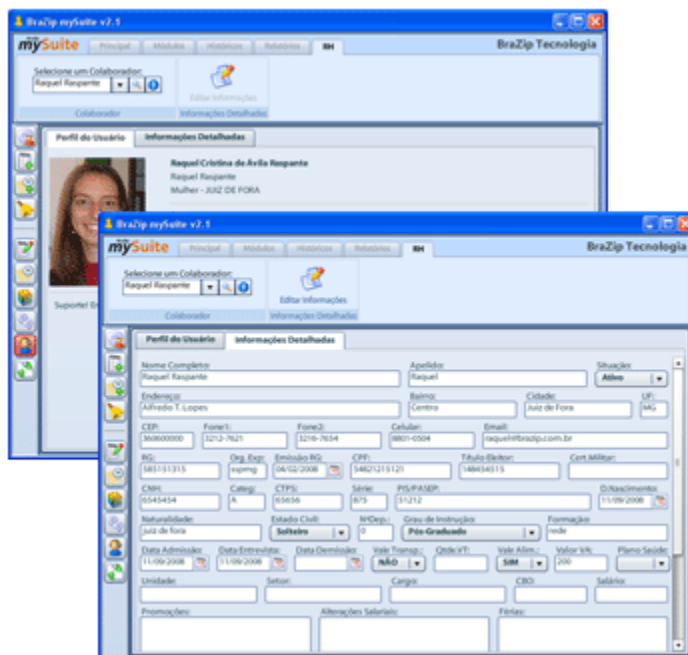
Clique no botão “Buscar” para que seja exibida a janela para pesquisa. A pesquisa poderá ser feita através de palavra-chave ou texto existente nas interações

## 16. Sistema RH

O Sistema RH foi desenvolvido para tratar de forma organizada as informações dos colaboradores. Com ele é possível manter diversos dados dos colaboradores para serem acessados diretamente pelo mySuite. Este sistema tem a finalidade de registrar os dados e efetuar a impressão da Ficha do Colaborador.

Para acessar este módulo clique na paleta “Principal” e no botão “RH”

### 16.1. Cadastro e consulta dos dados dos colaboradores



#### 1) Cadastro:

Para cadastrar as informações de um colaborador:

- Localize o nome dele na lista “Selecione um Colaborador”
- Selecione a paleta “Informações detalhadas”
- Depois clique no botão “Editar Informações”



#### 2) Consulta:

Para consultar as informações de um colaborador:

- Localize o nome dele na lista “Selecione um Colaborador”
- Selecione a paleta “Informações detalhadas”



## 17. Gerenciamento de Horas e Valor

O Gerenciamento de Horas e Valor possibilita que os colaboradores cadastrem o tempo gasto para a realização de atividades e o custo das mesmas.

O cadastro é feito pelo próprio colaborador no ícone “Gerencia Gasto de Horas” existentes nos módulos de Gerenciador de Tarefas, Help Desk e Solicitações.

### 17.1. Cadastro de Horas e Valor

Para os colaboradores cadastrarem, devem seguir os passos:

- Clicar no botão “Gerencia Gasto de Horas”
- Informar a data da realização da atividade
- Selecionar o colaborador que realizou a atividade.
- Preencher os campos “Horas e Minutos”, “Valor R\$” e “Descrição”
- Selecionar o “Tipo” e a “Classificação”
- Clicar no botão “Adicionar” para incluir tal atividade

### 17.2. Consulta de Horas e Valor

A consulta de atividades com horas e valores já cadastrados pode ser feita diretamente no ticket, na tarefa ou na solicitação que tem a atividade cadastrada. Para isso, basta clicar no botão “Gerencia Gasto de Horas” para que a janela de “Gerenciamento de Horas” seja exibida.

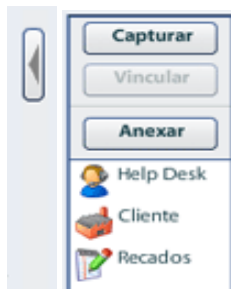
| Data     | Colaborador     | Horas | Minutos | Valor | Módulo    | Descrição           |
|----------|-----------------|-------|---------|-------|-----------|---------------------|
| 26/11/08 | Bruno Passos    | 2     | 10      | 60,00 | Help Desk | Manutenção          |
| 26/11/08 | Raquel Rospante | 8     | 30      | 18,00 | Principal | Suporte telefônico  |
| 26/11/08 | Raquel Rospante | 5     | 0       | 60,00 | Help Desk | Manutenção de anexo |
| 26/11/08 | Raquel Rospante | 3     | 0       | 30,00 | Tarefas   | Troca               |

Outra forma é através do “Histórico do Cliente”, no qual serão exibidas todas as atividades com horas e valores na paleta “Horas Despendidas”.

Já na paleta de “Relatórios”, no botão “Principal”, é possível gerar alguns relatórios referentes há essas horas e valores.

## 18. Recurso “Vincular Itens” (Botão Capturar e Vincular)

O mySuite possui o recurso de vínculo que visa integrar ainda mais os itens dos diversos módulos do mySuite. Existem várias situações onde um mesmo assunto, diz respeito a um ticket, uma solicitação e uma tarefa, e eles podem ser vinculados entre si para uma melhor amarração do assunto. Esse vínculo é feito através dos botões “Capturar” e “Vincular”.



Para utilizar o recurso de vínculos proceda da seguinte forma:

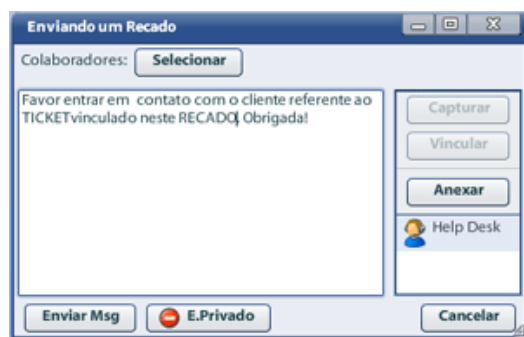
- Acesse o registro desejado para o vínculo (Ex: ticket, solicitação, recado, cadastro, etc.)
- Clique no botão seta "<" no lado direito para exibição a barra lateral
- Clique no botão "Capturar" para que o sistema armazene temporariamente esta referência
- Agora abra um outro registro, onde se deseja ter o vínculo, e clique no botão seta "<" para exibição da barra lateral
- Clique no botão “Vincular” para que o item vinculado seja inserido na barra lateral

### DICAS:

- 1) Para excluir um vínculo basta selecioná-lo e acionar a tecla “Delete”
- 2) No Cadastro(Cliente e Usuário) e na Tarefas, para inserir ou excluir o vínculo é necessário estar em “modo de edição” destes registros.
- 3) O botão de “Vincular” no Recado só é exibido na criação do mesmo não podendo ser excluído após o envio.

Seguem alguns exemplos de utilização:

### 18.1. Exemplo 1: Vincular um Ticket a um Recado



- 1) Abra o Ticket desejado
- 2) Clique no botão seta "<" para exibição da barra lateral
- 3) Na barra lateral do Ticket, clique no botão "Capturar" para o mySuite armazene temporariamente a referência da solicitação
- 4) Depois, crie um Recado e antes de enviá-lo e clique no botão seta "<" para exibição da barra lateral
- 5) Na barra lateral do Recado, clique no botão "Vincular" para o mySuite criar um vínculo deste Ticket no Recado
- 6) Pronto! Observe que o ícone do Help Desk será exibido no Recado.

### 18.2. Exemplo 2: Vincular uma Tarefa a um Ticket



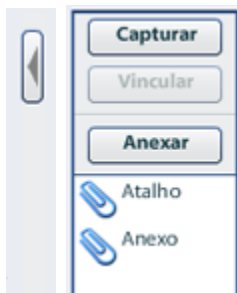
- 1) Abra a Tarefa desejada e clique no botão “Editar” da Tarefa
- 2) Clique no botão seta "<" para exibição da barra lateral da Tarefa
- 3) Na barra lateral da Tarefa, clique no botão "Capturar" para o mySuite armazene temporariamente a referência da Tarefa.
- 4) Feche a Tarefa
- 5) Depois, acesse o ticket desejado
- 6) Clique no botão seta "<" para exibição da barra lateral do Ticket
- 7) Na barra lateral do Ticket, clique no botão "Vincular" para o mySuite criar um vínculo desta Tarefa no Ticket
- 8) Pronto! Observe que o ícone da Tarefa será exibido no Ticket.

## 19. Recurso “Anexar Arquivos aos Itens” (Botão Anexar)

O recurso de anexar possibilita que os colaboradores incluam arquivos aos diversos itens do mySuite. Tais arquivos são acessados somente pelos colaboradores (cliente não tem acesso)

Os documentos podem ser disponibilizados tanto em redes locais quanto no servidor do sistema.

Esse vínculo é feito através do botão “Anexar”.



Para utilizar este recurso proceda da seguinte forma:

- Acesse o registro desejado para receber o anexo (Ex: ticket, solicitação, recado, cadastro de cliente, etc.)
- Clique no botão seta "<" no lado direito para exibição a barra lateral
- Clique no botão "Anexar" para que seja exibida a janela “Como deseja inserir o arquivo?”
- Escolha uma das opções e localize o arquivo desejado
- Pronto! Observe que o ícone será exibido.

### DICAS:

- 1) Para excluir um vínculo basta selecioná-lo e acionar a tecla “Delete”
- 2) No Cadastro(Cliente e Usuário) e na Tarefas, para inserir ou excluir um arquivo é necessário estar em “modo de edição” destes registros.
- 3) O “Anexar” no Recado só é exibido na criação do mesmo não podendo ser excluído após o envio.

### 19.1. Opções para anexar

**1. Upload para o Disco Virtual\*:** é transferida uma cópia do arquivo para o servidor remoto. Desta forma, o arquivo poderá ser acessado localmente ou via web.

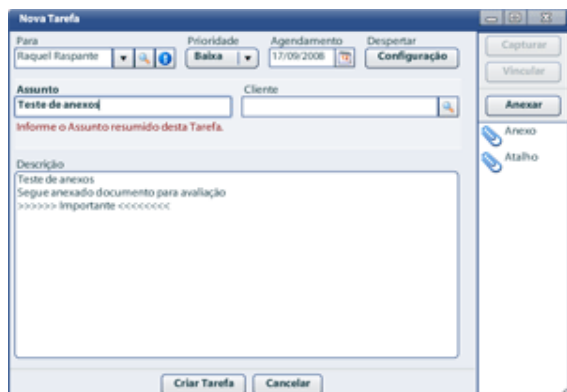
\*Opção disponível somente após contratação do módulo Central de Arquivos (Disco Virtual). Obtenha maiores informações com a BraZip Tecnologia. O disco virtual é somente um local de armazenamento de dados, não é uma central de backups. Portanto, é de inteira responsabilidade da sua empresa manter uma cópia de segurança (backup) de todos os arquivos que forem armazenados.

**2. Atalho de uma rede local:** o arquivo está fisicamente na rede da sua empresa e o mySuite criará uma referência para acessá-lo.

**ATENÇÃO!** Optando por “Atalho de uma rede local”, não use o mapeamento de rede e sim o caminho completo da rede, assim o caminho será armazenado corretamente sendo possível acessar em todas as estações normalmente.

EX: "Meus locais de rede> Toda rede> Rede Microsoft Windows> nome\_rede> maquina> pasta compartilhada> documento.txt"

### 19.2. Exemplo: Vincular um arquivo a uma Tarefa



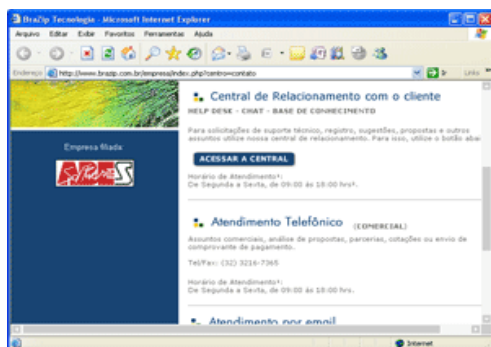
- 1) Abra a Tarefa desejada
- 2) Clique no botão seta "<" para exibição da barra lateral
- 3) Clique no botão "Anexar" para que seja exibida a janela “Como deseja inserir o arquivo?”
- 4) Escolha uma das opções
- 5) Localize o arquivo desejado
- 6) Pronto! Observe que o ícone será exibido na Tarefa.

## 20. Central de Relacionamento

A Central de Relacionamento é o local onde os clientes podem esclarecer dúvidas ou solicitar informações sobre produtos e serviços da empresa em um único canal de três formas diferenciadas:

- **Help Desk:** registro de chamados (tickets) das mensagens trocadas entre a sua empresa e seus clientes.
- **Atendimento Online Identificado:** atendimento que permite o contato com o cliente em tempo real.
- **Gestão do Conhecimento:** contém as Árvore de Conhecimento que são o canal de compartilhamento das informações corporativas com os clientes.

### 20.1. Ativando a Central de Relacionamento no site



Ex: Botão com link para endereço da Central

Para disponibilizar a Central de Relacionamento aos seus clientes, basta criar um link em seu site. O link padrão é:

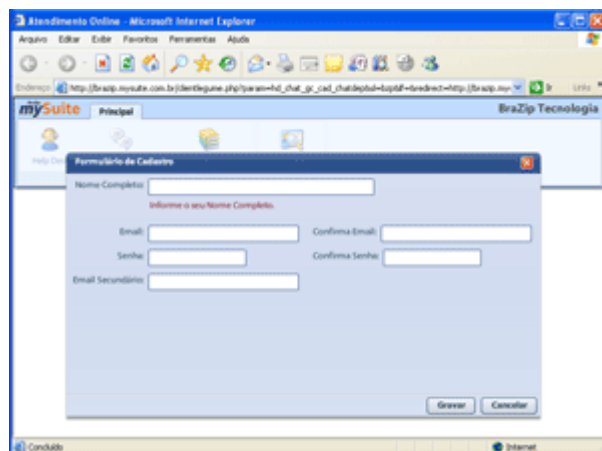
<http://suaempresa.mysuiteX.com.br/central.php>

Onde:

“suaempresa” deverá ser substituído pelo nome fornecido pela equipe da BraZip Tecnologia  
“X” deverá ser substituído pelo número fornecido pela equipe da BraZip Tecnologia

### 20.2. Cliente usando a Central de Relacionamento

#### 20.2.1. Cliente se cadastrando

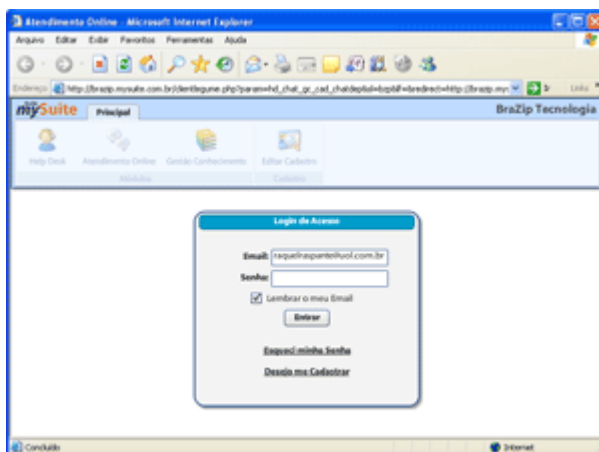


Para o seu cliente acessar a “Central de Relacionamento”, antes é preciso que ele esteja cadastrado no sistema.

Para isso ele:

- Deverá clicar na opção “Desejo me cadastrar”
- Informar os campos obrigatórios: nome, e-mail e senha. Sendo que o e-mail é o login dele
- Clicar em “Gravar” para armazenar as informações

### 20.2.2. Cliente acessado



Para o cliente acessar a “Central de Relacionamento” basta que ele informe os campos “E-mail” e “Senha” e clique no botão “Entrar”

Caso o cliente não lembre a senha, basta preencher o campo “E-mail” e clicar em “Esqueci minha senha” para receber uma notificação de redefinição por e-mail.

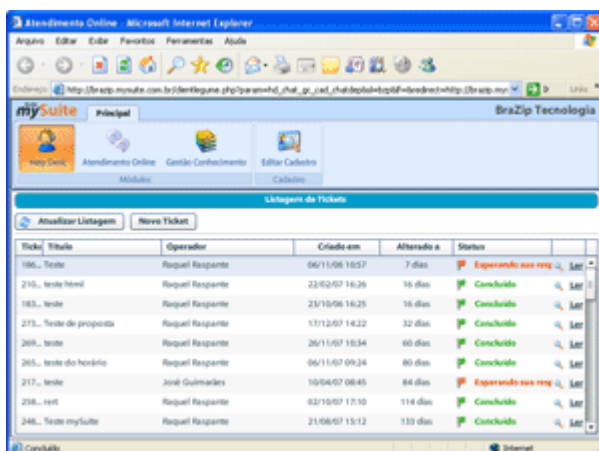
## 20.3. Personalizando a Central de Relacionamento

Por padrão a Central de Relacionamento é ativada com os módulos: Help Desk, Atendimento Online Identificado e Gestão do Conhecimento.

Caso sua empresa deseja desabilitar o acesso a algum desses módulos basta solicitar a equipe técnica da BraZip Tecnologia.

## 20.4. Help Desk

O Help Desk é o sistema de registro de chamados (tickets) das mensagens trocadas entre a sua empresa e seus clientes.



Para que o usuário crie um ticket, ele deverá:

- Informar “E-mail e Senha” para acessar a “Central de Relacionamento”
- Clicar no botão “Help Desk”
- Clicar no botão “Novo Ticket”

Na nova janela para ele:

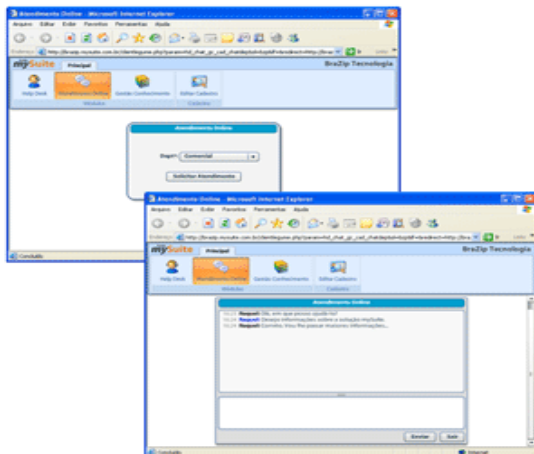
- 1) Selecionar o “Setor” e a “Categoria”
- 2) Informar “Título” e “Descrição”

Assim que o usuário clicar no botão “Gravar Ticket”, o operador responsável pela “Categoria” selecionada receberá o ticket.

Após o operador responder o ticket, o usuário será notificado por email (informado no momento do cadastro) podendo assim acessar a Central de Relacionamento para fazer a leitura da mensagem.

## 20.5. Atendimento Online Identificado

O Atendimento Online Identificado permite o contato com o cliente em tempo real.



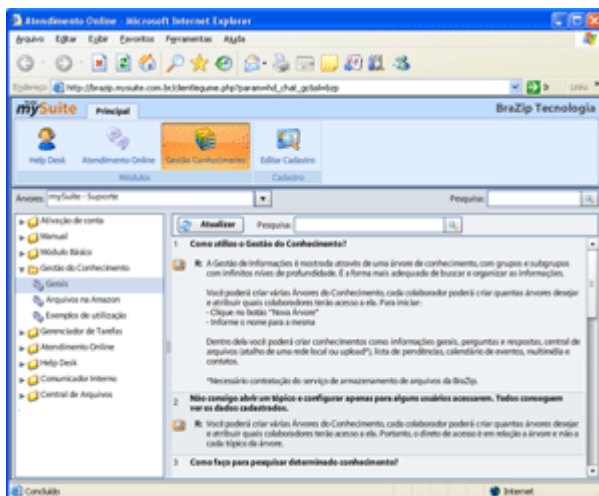
Para que o cliente solicite um atendimento online, ele deverá:

- Informar “E-mail” e “Senha” para acessar a “Central de Relacionamento”
- Clicar no botão “At. Online”
- Selecionar o Setor desejado e
- Clicar no botão “Solicitar Atendimento”

Logo em seguida será exibida a janela de chat para o cliente interagir como o atendente da empresa.

## 20.6. Gestão do Conhecimento

A Gestão do Conhecimento contém as Árvore de Conhecimento que são o canal de compartilhamento das informações corporativas com os clientes.



Para que o cliente visualize as Árvore de Conhecimentos, ele deverá:

- Informar “E-mail e Senha” para acessar a “Central de Relacionamento”
- Clicar no botão “Gestão do Conhecimento”
- Serão listadas no campo “Árvore” as que ele tem permissão de acesso
- Selecionar uma Árvore

A esquerda será mostrada a estrutura de pastas e a direita o conteúdo dos itens.

**IMPORTANTE!** Somente os clientes e usuários previamente autorizados conseguirão visualizar as árvores. Para saber como dar permissão de acesso, leia o tópico Gestão do Conhecimento em “Compartilhar com Clientes e Usuários”



## 21. Históricos do Sistema

A paleta “Históricos” permite a busca de todos os históricos do sistema. A seguir uma breve descrição de cada um dos históricos e como utilizá-los:

### 21.1. Filtrar Clientes (Empresas):

Para filtrar o histórico de uma Empresa Cliente:

- Acesse a paleta “Histórico”
- Clique no botão “Clientes”
- Preencha um dos campos com a informação a ser pesquisada
- Clique no botão “Pesquisar”
- Na paleta “Resultado do Filtro” listará o resultado da pesquisa
- Dê duplo clique sobre o nome da empresa cliente desejada

### 21.2. Filtrar Usuários (Clientes da Empresa):

Para filtrar o histórico de um usuário:

- Acesse a paleta “Histórico”
- Clique no botão “Usuários”
- Preencha um dos campos com a informação a ser pesquisada
- Clique no botão “Pesquisar”
- Na paleta “Resultado do Filtro” listará o resultado da pesquisa
- Dê duplo clique sobre o nome do usuário desejado

### 21.3. Paletas do histórico por Cliente (Empresa) e por Usuário

Para o histórico de empresa cliente e usuário serão mostradas as seguintes paletas, conforme a existência de ocorrência:

#### 1) Paleta Cliente:

Constam os dados cadastrais da empresa cliente, sendo possível alterar os dados no botão “Editar”.

| Cliente | Usuários              | HelpDesk | Solicitações         | At. Online | Tarifa | Eventos                       |
|---------|-----------------------|----------|----------------------|------------|--------|-------------------------------|
| Nome    |                       |          | E-mail               |            |        | E-mail Secundário             |
|         | Ivan J. Martins       |          | ivan@tecsoft.com.br  |            |        |                               |
|         | Juliano               |          | ophan@tecsoft.com.br |            |        | juliano@thartmann@hotmail.com |
|         | Pedro Moscar Joazeiro |          | pedro@tecsoft.com.br |            |        |                               |

## 2) Paleta Usuários:

Exibe todos os usuários vinculados a esta empresa.

| Cliente | Usuários                         | HelpDesk | Solicitações     | At. Online | Tarifa      | Eventos         |
|---------|----------------------------------|----------|------------------|------------|-------------|-----------------|
| Ticket  |                                  |          | Usuário          | Criado em  | Alterado a  | Operador        |
| 27317   | Companhia - mySuite              |          | Pedro Moscar Jo. | 13/12/07   | 12 dias     | Luciene Tere... |
| 27327   | Ativação do mySuite              |          | Pedro Moscar Jo. | 14/12/07   | 9 dias      | Sálvio Camp...  |
| 27346   | Ativação do mySuite              |          | Juliano          | 13/12/07   | 8 dias      | Raquel Resp...  |
| 27399   | Dúvida sobre cadastro de cat...  |          | Ivan J. Martins  | 18/12/07   | 7 dias      | Raquel Resp...  |
| 27408   | Dúvida - visualização de tickets |          | Ivan J. Martins  | 18/12/07   | 7 dias      | Raquel Resp...  |
| 27409   | Bug - visualização de tickets    |          | Ivan J. Martins  | 18/12/07   | 7 dias      | Raquel Resp...  |
| 27552   | teste                            |          | Pedro Moscar Jo. | 13/12/07   | 8 dias      | Luciene Tere... |
| 27427   | envio de arquivo anexo           |          | Ivan J. Martins  | 20/12/07   | 5 dias      | Sálvio Camp...  |
| 27426   | dúvida - prazo de uso do site... |          | Ivan J. Martins  | 20/12/07   | 5 dias      | Sálvio Camp...  |
| 27400   | dúvida sobre relação TICKET...   |          | Ivan J. Martins  | 18/12/07   | 6 hs 18 min | Raquel Resp...  |
| 27403   | Mais uma necessidade             |          | Ivan J. Martins  | 18/12/07   | 6 hs 16 min | Raquel Resp...  |
| 27473   | Filme novo                       |          | Ivan J. Martins  | 26/12/07   | 6 hs 14 min | Raquel Resp...  |
| 27480   | Teste - Colet Finanças           |          | Juliano          | 26/12/07   | 1 h 28 min  | Raquel Resp...  |
| 27484   | Print_jornal_clientes MySuite    |          | Pedro Moscar Jo. | 26/12/07   | 3 min       | Sálvio Camp...  |

## 3) Paleta Help Desk:

Lista todos os tickets de todos os usuários desta empresa.

| Cliente | Usuários         | HelpDesk  | Solicitações  | At. Online    | Tarifa    | Eventos    |
|---------|------------------|---|---------------|---------------|-----------|------------|
| ID      | Título           | Empresa   | Solicitante   | Operador      | Criado em | Alterado a |
| 82      | teste do mySuite | TECCOS - Tecnologia em Computadores e Sistemas LT | Raquel Res... | Raquel Res... | 26/12/07  | 30 min     |

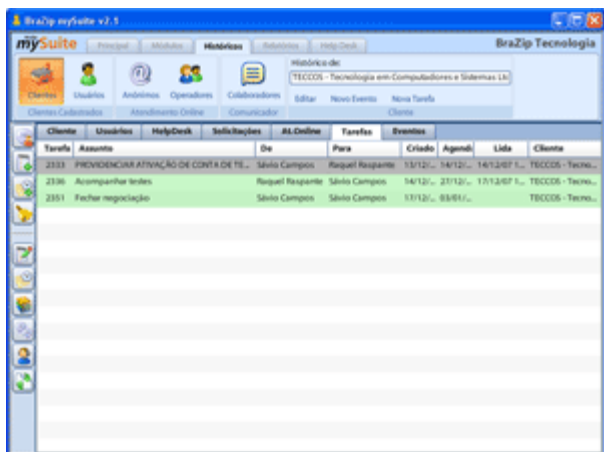
## 4) Paleta Solicitações:

Lista todas as solicitações internas vinculadas a empresa.

| Cliente  | Usuários        | HelpDesk | Solicitações    | At. Online | Tarifa         | Eventos        |
|----------|-----------------|----------|-----------------|------------|----------------|----------------|
| Operador |                 |          | Usuário         |            |                |                |
|          | Raquel Responde |          | Juliano         |            | 26/12/07 14:06 | 26/12/07 14:06 |
|          | Raquel Responde |          | Ivan J. Martins |            | 18/12/07 16:15 | 18/12/07 16:20 |
|          | Sálvio Campos   |          | Ivan J. Martins |            | 18/12/07 10:44 | 18/12/07 11:04 |

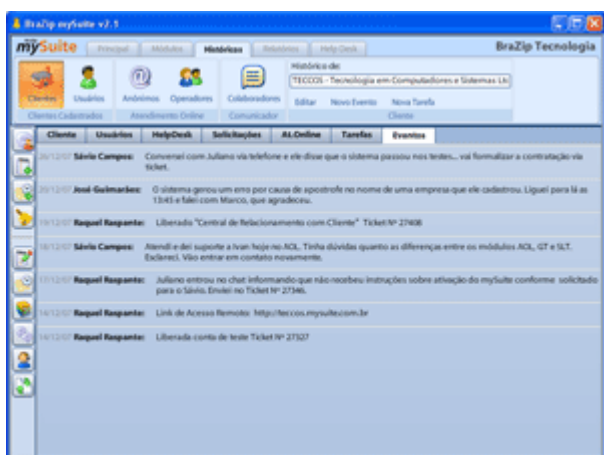
## 5) Paleta At. Online:

Lista todos os Atendimentos Online Identificado desta empresa.



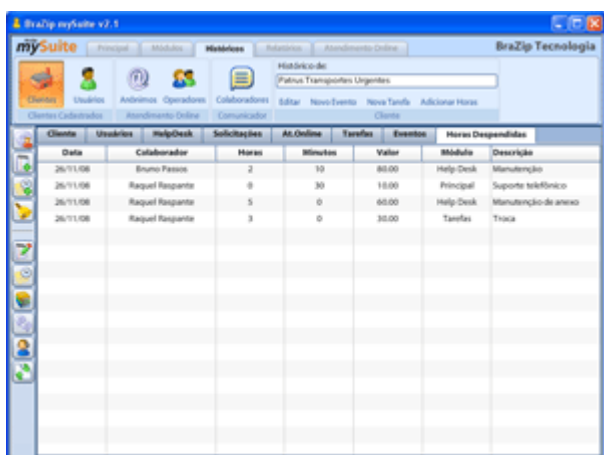
#### 6) Paleta Tarefas:

Constam todas as tarefas executadas, concluídas e canceladas desta empresa, sendo possível criar tarefas no botão “Nova Tarefa”.



#### 7) Paleta Eventos:

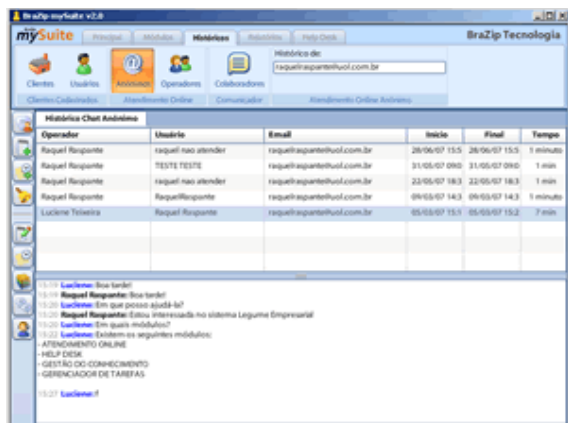
Lista todos os eventos, sendo possível criar eventos no botão “Novo Evento”.



#### 8) Paleta Horas Despendidas:

Lista todas as atividades do Gerenciador de Horas, sendo possível criar atividades com hora e valor no botão “Adicionar Horas”.

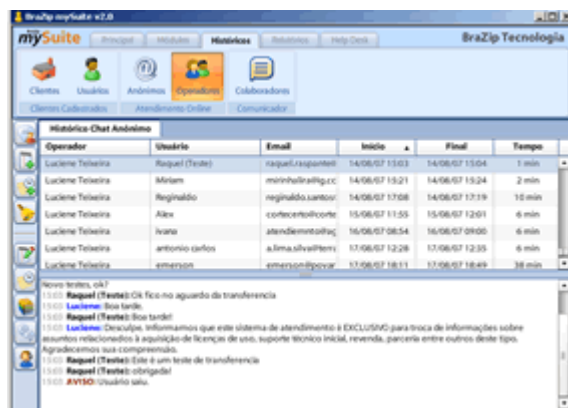
## 21.4. Anônimo (Atendimento Online):



É denominado “Anônimo” quando qualquer usuário pode solicitar atendimento via chat.

- Para listar todos os atendimentos prestados a determinado usuário, informe um nome ou email.
- Para visualizar o diálogo, dê duplo clique na linha correspondente.

## 21.5. Operadores (Atendimento Online):



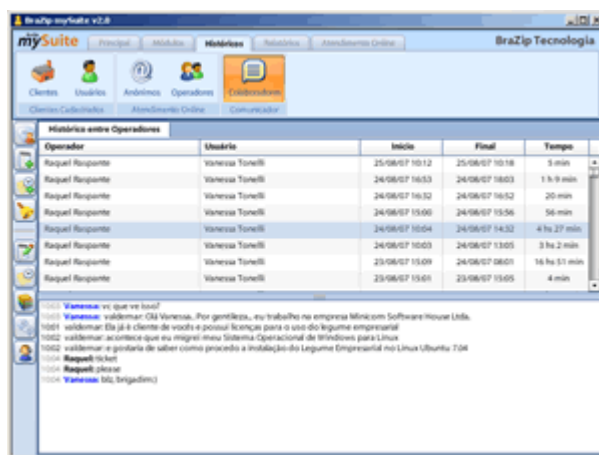
Possibilita listar todos os atendimentos que o colaborador em questão já prestou. (Atendimento Online Anônimo e Atendimento Online Identificado).

- Para visualizar um determinado diálogo, dê um duplo clique na linha correspondente.

Para que o operador liste os históricos dos outros colaboradores é preciso que o administrador dê tal permissão.

**DICA:** Para visualizar históricos dos outros colaboradores é preciso que o administrador adicione o colaborador no “Grupo de Acesso” que tenha tal autorização.

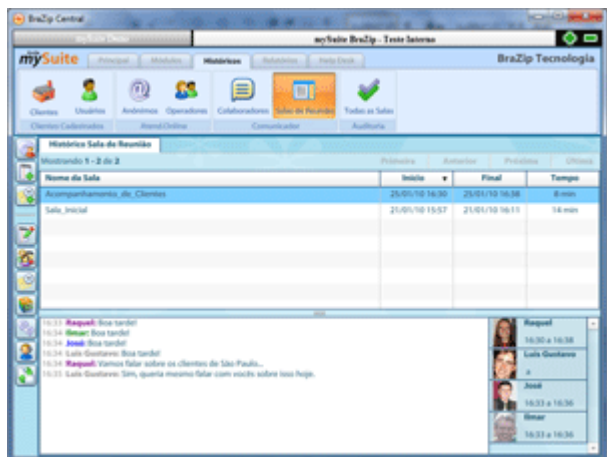
## 21.6. Colaboradores (Comunicador):



- Escolha o nome de um colaborador para a consulta e clique no botão “Ok”. Serão mostradas todas as conversas trocadas no Comunicador Interno.

- Para visualizar um determinado diálogo, dê um duplo clique na linha correspondente.

## 21.7. Colaboradores (Comunicador – Sala de Reunião):



Para visualizar os históricos das salas :

- Acesse a paleta “Histórico”
- Clique no botão “Sala de Reunião”
- Escolha o nome da sala para a consulta
- Serão mostradas todas as conversas trocadas entre os participantes.

**DICA:** O histórico de salas entre terceiros poderá ser obtido através do botão “Todas as Salas”. Para isso basta liberar tal permissão no Grupo de Acesso na área administrativa.

## 22. Relatórios

O mySuite possui relatórios diversos divididos por módulos, facilitando a listagem dos mesmos. Dentro de cada módulo é possível escolher qual o tipo de relatório e definir filtros de pesquisa. Alguns exemplos:

http://http://report.mysuite.com.br/Download/Report-026764b-67e-46cf-a16f-7be0c303551d/vm00rplm2850rswf... Mi

Arquivo Editar Ferramentas Ajuda

Endereço http://report.mysuite.com.br/Download/Report-026764b-67e-46cf-a16f-7be0c303551d/vm00rplm2850rswf... Mi

mySuite

11/05

### Colaboradores por Departamento

Departamento: Comercial

| Nome Completo           | email                     | Ativo | Cargo             | Status |
|-------------------------|---------------------------|-------|-------------------|--------|
| Luciene                 | lucyche@yahoo.com.br      | Sim   | Gerente Comercial | F      |
| Luciene Lopes           | lucyche@yahoo.com.br      | Sim   | Comercial         | F      |
| Silvio Campos 8854 9918 | silvio.campos@hotmail.com | Sim   | Comercial         | M      |

Departamento: Diretoria

| Nome Completo                    | email                    | Ativo | Cargo                   | Status |
|----------------------------------|--------------------------|-------|-------------------------|--------|
| João dos Santos Guimarães Junior | joaosantos@brazip.com.br | Sim   | Director Administrativo | M      |
| Luís Gustavo Tonalá e Souza      | gustavo@brazip.com.br    | Sim   | Director de TI          | M      |

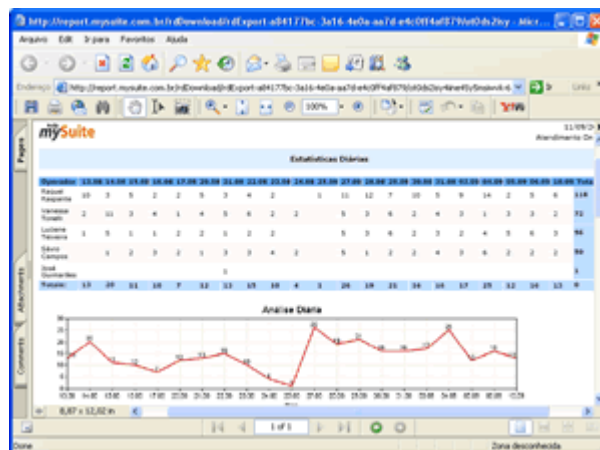
Departamento: Financeiro

| Nome Completo  | email                      | Ativo | Cargo               | Status |
|----------------|----------------------------|-------|---------------------|--------|
| Vanessa Tonalá | vanessatonala@yahoo.com.br | Sim   | Auxiliar Financeiro | F      |

8,87 x 12,02 cm

Zona desmontada

Colaborador por Departamento Interno





## 22.1. Tipo de Relatório:

- **Relatório:** selecione na listagem qual o relatório deseja gerar.
- **Título:** exibe o título que será mostrado no relatório.
- **Dica:** informa uma breve descrição do relatório selecionado.

## 22.2. Filtro:

Nesta área são disponibilizados vários campos para uma melhor filtragem dos dados que farão parte do relatório a ser gerado. Sendo possível combinar o preenchimento de mais de um campo para compor o relatório. Lembrando que cada módulo possui seus respectivos filtros.

## 22.3. Configurações:

- **Formato:** selecione qual o formato deseja criar o relatório.
- **Estilo:** selecione um dos estilos para compor o layout do relatório.
- **Mostrar Gráficos:** Alguns relatórios podem conter gráficos. Se não quiser exibi-los, basta desmarcar.