



GUIA EXPLICATIVO

-Ambiente de Solicitantes-

Danilo Contini
Analista de Suporte

Sumário

1 – Sobre	4
1.1 – Empresa.....	4
1.2 – Nossa missão.....	4
1.3 – Nossa visão.....	4
1.4 – Nossos valores.....	4
1.4.1 – Engajamento.....	4
1.4.2 – Respeito.....	4
1.4.3 – Credibilidade.....	5
1.4.4 – Transparência.....	5
1.4.5 – Qualidade	5
1.4.6 – Inovação	5
1.5– InfraDesk.....	5
2 – Acesso ao InfraDesk – Service Desk.....	6
2.1 – Navegadores de Internet.....	6
2.2 – Endereço de acesso.....	6
2.3 – Tela de Login.....	6
2.4 – Recuperação de Senha.....	7
3 – Ambiente de Solicitantes	8
3.1 – Tela inicial	8
3.2 – Layout e Menus.....	8
3.2.1 – Menu Principal.....	8
3.2.2 – Pesquisa	9
3.2.3 – Ícones de Notificação	9
3.2.4 – Chat	9
3.2.5 – Dashboard	10

Unidade I

R. João Ferreira Filho, 575 - Recanto dos Pássaros
Birigui/SP - Cep: 16201-160

Unidade II

Av. Prof. Othon Gama D'Éça, 643 - Sala 503 Centro
Florianópolis/SC - Cep: 88015-240

INFRADESK
Software Service Desk

48.98801-8123 | 48.3371-6497
comercial@infradesk.pp
www.infradesk.app
/InfraDeskServiceDesk

3.2.6 – Agenda de Eventos	10
3.2.7 – Meus Chamados.....	11
3.2.8 – Chamados em cópia.....	12
3.2.9 – Projetos em cópias	12
3.2.10 – Patrimônios.....	13
3.2.11 – Consultas e Filtro.....	13
3.2.12 – Listagens	13
3.2.13 – Sair	14
3.3 – Perfil	14
3.3.1 – Meus Dados.....	15
3.3.2 – Troca de senha.....	15
3.3.3 – Sair	16
3.4 – Menu principal.....	16
3.4.1 – Meus chamados	16
3.4.2 – Base de Conhecimento	16
3.4.2.1 – Chamados	16
3.4.2.2 – Normas e Procedimentos	17
4.4.3 – Informações úteis	17
3.5 – Chamados.....	18
3.5.1 – Abertura de chamados	18
3.5.2 – Acompanhamento.....	19
3.5.3 – Botões de ações	19
3.5.4 – Avaliação e feedback.....	20
4 – Agenda de Contatos	20
4.1 – Tela inicial	20
4.2 – Inserir novo contato.....	21

Unidade I

R. João Ferreira Filho, 575 - Recanto dos Pássaros
Birigui/SP - Cep: 16201-160

Unidade II

Av. Prof. Othon Gama D'Éça, 643 - Sala 503 Centro
Florianópolis/SC - Cep: 88015-240

INFRADESK

Software Service Desk

48.98801-8123 | 48.3371-6497
comercial@infradesk.pp
www.infradesk.app
/InfraDeskServiceDesk

5 – Agenda de Eventos.....	21
5.1 – Criação ou edição do evento.....	22
.....	23
.....	24
6 – Chat Web.....	25
6.1 – Lista de Contatos	25
6.2 – Janela de conversa	25
6.3 – Mensagem em massa	26
6.4 – Configurações	26
7 – Considerações finais.....	27
8 – Contato	27
8.1 – Suporte.....	27

Unidade I

R. João Ferreira Filho, 575 - Recanto dos Pássaros
Birigui/SP - Cep: 16201-160

Unidade II

Av. Prof. Othon Gama D'Éça, 643 - Sala 503 Centro
Florianópolis/SC - Cep: 88015-240

INFRADESK
Software Service Desk

 48.98801-8123 | 48.3371-6497

 comercial@infradesk.pp

 www.infradesk.app

 /InfraDeskServiceDesk

1 – Sobre

1.1 – Empresa

Criada nos ideais do Danilo Contini, 24 anos e, Wellington Moraes, 23 anos, amantes de tecnologia, linguagens de programação e inovações deste setor. Acreditaram, estudaram e realizaram seus sonhos, transformando em realidade a empresa, sendo fundada em 25 de julho de 2013. Após três anos de estudos e análises de mercado, resolveram lançar e implantar no primeiro cliente, buscando somar valores e expandir o setor comercial.

1.2 – Nossa missão

Garantir a satisfação do cliente, proporcionar soluções criativas e eficazes a partir de serviços de qualidade, realizado com ética e responsabilidade, atendendo aos requisitos contratuais e superando as expectativas.

1.3 – Nossa visão

Ser referência em tecnologia no mercado empresarial como uma empresa sólida e alcançar a excelência na prestação de serviços.

1.4 – Nossos valores

1.4.1 – Engajamento

Ficamos realmente felizes quando algo agrada o cliente ou o surpreende. Todavia, quando não agrada, temos coragem para apontar os pontos falhos da empresa e humildade para ouvir e discutir os problemas para solucioná-los.

1.4.2 – Respeito

O que foi combinado é tratado, se não podemos fazer não prometemos. Não conquistamos cliente com promessas de coisas que não temos. Oferecemos softwares que possibilitarão a facilidade na rotina de trabalho e não algo desnecessário e sem utilidade.

1.4.3 – Credibilidade

Independentemente do tamanho do cliente ou do tamanho da tarefa que estamos executando, sempre testaremos o software. Para fazer bem feito é indispensável fazer dentro do prazo que foi combinado, respeitando o cliente que espera ansioso pela ferramenta e suas atualizações.

1.4.4 – Transparência

Somos sempre profissionais e claros com os clientes, desta forma conquistamos sua confiança, principalmente, quando tratamos de datas de entrega e se é possível ou não fazer o que nos pedem.

1.4.5 – Qualidade

Nos preocupamos e buscamos sempre a qualidade, para isso conhecemos nossos pontos fortes e usamos sempre que possível e também conhecemos os defeitos para trabalhar intensamente e corrigirmo-nos.

1.4.6 – Inovação

Não temos medo de expor novas ideias, entendemos que nem todas podem ser desenvolvidas, mas que muitas delas serão valorizadas e exploradas, gerando sucesso para a empresa ou para nossos clientes.

1.5– InfraDesk

O sistema Infradesk foi desenvolvido com base na linguagem de programação PHP, utilizando o cakePHP como Framework, além do Bootstrap para a definição de templates inovadores. Nossa metodologia organizacional para o desenvolvimento é o Scrum com algumas adaptações, dedicando-se também as documentações destes softwares como: Fluxogramas, Lista de Eventos, Modelagem de Dados, dentre outras.

Quanto ao Banco de Dados, utilizamos o PostgreSQL, por se tratar de um banco de dados de alto desempenho, flexível a servidores Microsoft ou Linux, fácil configuração e manutenção além de ser OpenSource, ou seja, código fonte aberto e ao mesmo tempo gratuito para que não seja repassado custos como esse ao nosso cliente.

2 – Acesso ao InfraDesk – Service Desk

2.1 – Navegadores de Internet

O acesso ao sistema pode ser feito através de qualquer navegador de internet (Internet Explorer, Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera ou Safari). Sendo assim, o mesmo pode ser acessado de qualquer dispositivo (computadores, notebook, tablet, celular, entre outros), independente do sistema operacional, bastando apenas que o dispositivo tenha um dos navegadores citados acima e conexão com a internet, cuja a velocidade de acesso à internet seja de um megabyte ou superior.



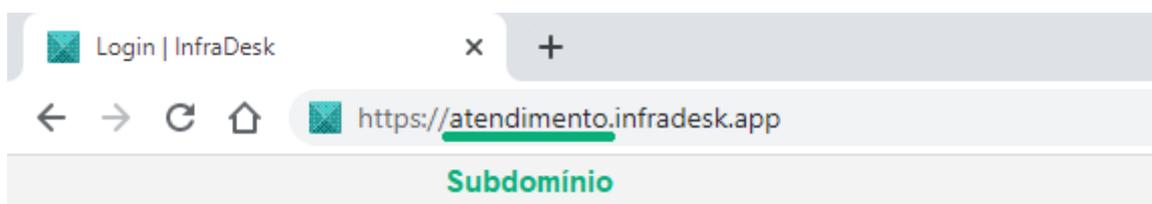
2.2 – Endereço de acesso

Por este documento se tratar do guia explicativo para o ambiente de solicitante, vamos explicar somente o acesso ao mesmo.

Trabalhamos com um conceito de subdomínio, que consiste num sub endereço de acesso ao sistema para o seu ambiente. Colocaremos um exemplo abaixo, mas o link correto deverá ser consultado junto ao suporte ou T.I. da sua empresa.

Exemplo: <https://seudominio.infradesk.app>

No lugar onde está escrito “seudominio” será o sub endereço determinado para o acesso do seu ambiente. Conforme pode ser observado na imagem abaixo:



2.3 – Tela de Login

Quando acessado o endereço acima, deverá aparecer a tela de login, onde haverá a logo do InfraDesk no lado esquerdo com algumas descrições abaixo e, ao

lado direito, a logo da sua empresa com os campos de usuário e senha abaixo para que seja feita a identificação do usuário ao entrar no sistema. Para mais detalhes, veja a imagem abaixo:



2.4 – Recuperação de Senha

Somente poderá ser efetuada a recuperação de senha através do botão “Esqueceu a senha?” se você efetuou o login ao menos uma vez a cadastrou devidamente seu e-mail, pois enviamos um e-mail com o processo de recuperação de senha no e-mail cadastrado. Caso contrário, somente um usuário atendente poderá redefinir a sua senha. Dúvidas? Entre em contato com o administrador do sistema.

3 – Ambiente de Solicitantes

3.1 – Tela inicial

Ao efetuar o login, redirecionamos você para a página inicial do InfraDesk, nela apresentamos um resumo geral referente as suas atividades. Confira na imagem abaixo:

The screenshot displays the main dashboard of the InfraDesk system. At the top, there is a search bar with the text "Digite seu problema aqui" and a user profile section for "Danilo Contini". The dashboard features several key performance indicators (KPIs) in colored boxes: "Atendentes" (0/5 Online/Todos), "Tempo Captura" (Mês atual), "em Trâmites" (18 chamados), "Finalizados" (0 chamados), "Cont'deleg./futuros" (0/0), and "Compromissos" (0). A calendar view on the right shows a weekly schedule with various events and tasks. Below the KPIs, there are filters for "Meus chamados", "Chamados em cópias", "Projetos em cópias", and "Patrimônios". A search bar is also present. The bottom section shows a list of recent calls, including "Chamado #278" and "Chamado #277".

3.2 – Layout e Menus

3.2.1 – Menu Principal

Menu utilizado para acesso as partes do sistema, sendo possível acessar “Meus chamados”, “Base de conhecimento” e “Informações úteis”. Há também a possibilidade de mudar algumas configurações de perfil do usuário, através da setinha para baixo (abaixo do avatar ao lado direito do nome), mas mostraremos em detalhes este recurso no menu 3.3 – Perfil. Conforme imagem:

The screenshot shows the main menu of the InfraDesk system. It features a user profile section at the top with a photo and the name "Danilo Contini". Below this, there is a list of menu items: "Meus Chamados", "Base de Conhecimento", "Chamados", "Normas e Procedimentos", "Informações úteis" (with a dropdown arrow), "Sobre" (with a dropdown arrow), and "Dicas" (with a dropdown arrow).

3.2.2 – Pesquisa

Recurso utilizado para pesquisa ou consulta de qualquer item, seja ele, compromisso da agenda de eventos, contatos da agenda de contatos, chamados ou base de conhecimento. Isso facilita e muito encontrar algo no sistema sem a necessidade de ficar navegando entre as telas para encontrar o registro.



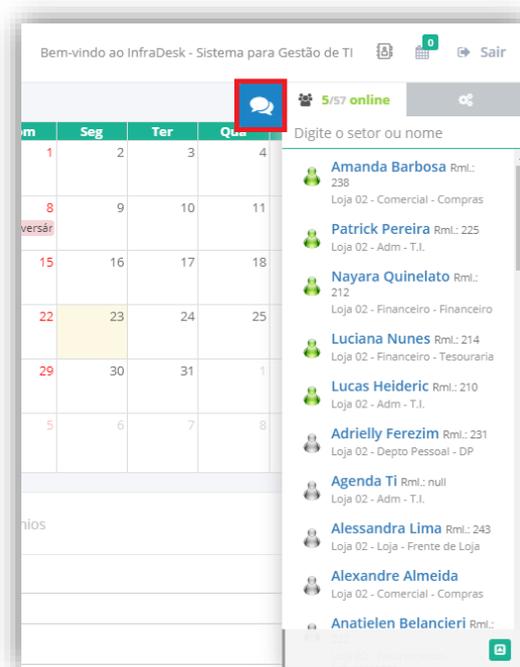
3.2.3 – Ícones de Notificação

Sempre que houver algum aviso importante ou notificação do sistema, será exibida uma notificação nesta barra, como por exemplo um compromisso que você tenha no dia de hoje. Através desta barra de notificações permitimos o acesso a agenda de eventos e também a agenda de contatos.



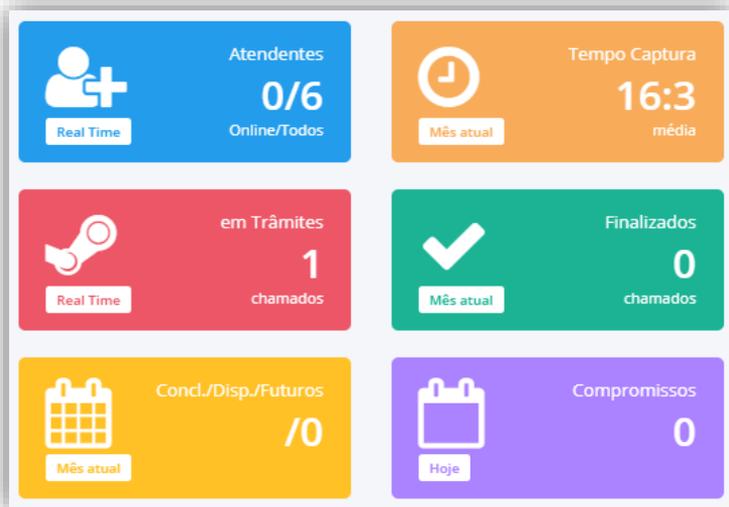
3.2.4 – Chat

Por padrão, quando acessado pela primeira vez, o chat vem minimizado dentro da página inicial, sendo exibido apenas um ícone ao lado direito/superior da tela, ao clicar em cima do mesmo ele maximiza o chat, permitindo a visualização da lista de contatos. Quesitos de configurações, ajuste de layout e notificações mostraremos em detalhe no item 6.



3.2.5 – Dashboard

Nesta parte, mostramos alguns indicadores aos usuários solicitantes, como por exemplo, a quantidade de usuários atendentes online/total, tempo de captura de um chamado (não significa o tempo de resolução do problema e sim, o tempo entre a abertura de um chamado e a captura de um atendente para iniciar o atendimento), a



quantidade de chamados que você está em trâmites com os atendentes, quantidade de chamados finalizados ao longo do mês, quantidade de compromissos por status ao longo do mês e por fim, a quantidade de eventos na presente data.

3.2.6 – Agenda de Eventos

Ainda na tela inicial, exibimos uma pré-visualização da agenda de eventos, permitindo ao usuário uma prévia dos compromissos que o mesmo possui ao longo do mês. Conforme imagem ao lado:

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
1	2	3	4	5	6	7
09 Viagem de Férias						
	00 Aniversá	12 Backup h	12 Backup h	09 Publicaçã	12 Backup h	00 Aniversá
	09 Publicaçã			12 Backup h	16 Backup c	
	12 Backup h					
8	9	10	11	12	13	14
Viagem de F						
	09 Public	09 Itamar - j	09 Sup. Ban	09 Publicaçã	12 Backup h	
	12 Backu	12 Backup h	10 Sup. Cen	12 Backup h	16 Backup c	
			11 Oficina d			
			12 Backup h			
			12 Mava Ecc			
			14 Ppto Des			
15	16	17	18	19	20	21
	09 Public	12 Backup h	09 Ppto C	09 Publicaçã	12 Backup h	
	09 Oficin		12 Backu	12 Backup h	16 Backup c	

3.2.7 – Meus Chamados

Após realizada a abertura de um chamado, listamos os chamados e seus trâmites na parte de baixo da tela inicial, assim você pode acompanhar em detalhes o status, atendente, feedback, prioridade entre outras informações referente ao atendimento. Veja na imagem a seguir:

The screenshot displays the 'Meus chamados' (My Tickets) interface. At the top, there are navigation tabs: 'Meus chamados' (18), 'Chamados em cópias' (1), 'Projetos em cópias' (0), and 'Patrimônios'. A blue button 'Abrir novo chamado' is located in the top right corner.

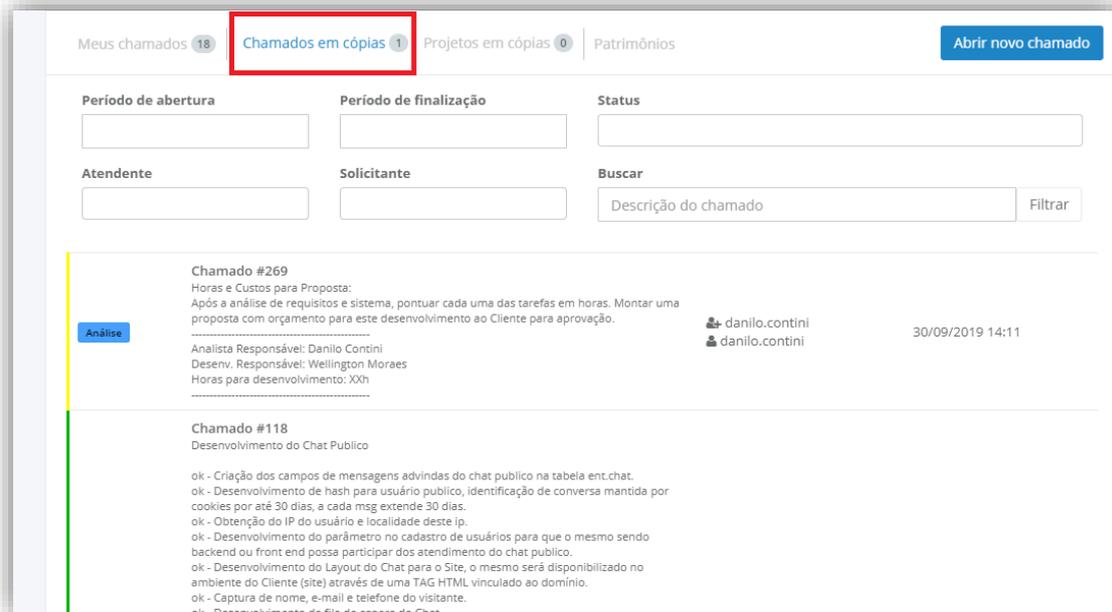
Below the tabs, there are filter fields for 'Período de abertura', 'Período de finalização', and 'Status'. There is also a field for 'Atendente' and a search section labeled 'Buscar' with a 'Descrição do chamado' input and a 'Filtrar' button.

The main content area shows a list of tickets:

Chamado #	Descrição	Atendente	Data e Hora	Status	Ações
Chamado #278	30/10/2019 às 21:50 - Danilo Contini Abertura de Chamados teste para ambiente Suporte Nível 01	wellington.moraes	30/10/2019 21:50	Finalizado	📄 📧
	30/10/2019 às 22:18 - Wellington Moraes ok, chamado finalizado		30/10/2019 22:18		📄 📧
Chamado #277	Nome: Danilo Contini Email: dcc.danilo@gmail.com Assunto: Teste	danilo.contini	28/10/2019 22:55	Análise	📄 📧 🔄 📧 📄
Chamado #276	Nome: Danilo Contini Email: dcc.danilo@gmail.com Assunto: Teste Chamado por E-mail	danilo.contini	28/10/2019 22:14	Análise	📄 📧 🔄 📧 📄
	Problema no Wifi				📄 📧

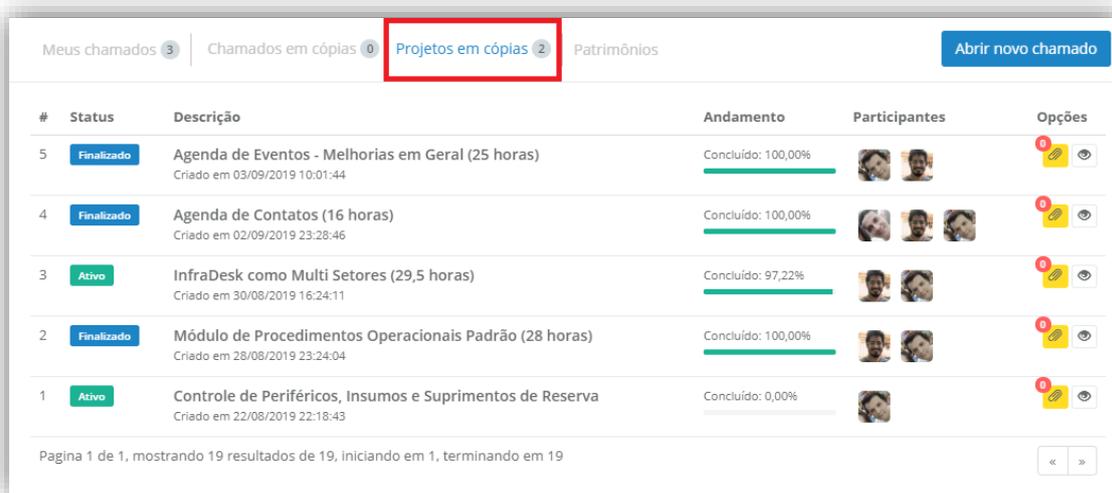
3.2.8 – Chamados em cópia

Outro recurso do InfraDesk são os chamados em cópia, onde ao abrir um chamado, o usuário pode selecionar outros usuários que pertencem ao mesmo setor para estarem acompanhando os trâmites do chamado. Sendo assim, eles podem visualizar em quais chamados eles foram colocados em cópia, facilitando a comunicação na resolução de um determinado problema.



3.2.9 – Projetos em cópias

Para projetos em cópia segue o mesmo conceito de chamados em cópia, porém os usuários estarão acompanhando os trâmites de um determinado projeto.



3.2.10 – Patrimônios

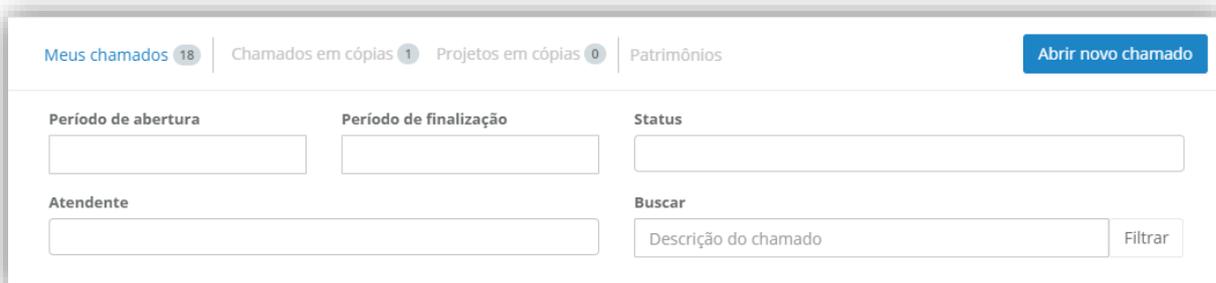
O InfraDesk possui o lado de solicitante e também o lado de atendentes, por lá, é possível efetuar o cadastro de patrimônios e vincula-los a usuários, assim cada usuário sabe exatamente quais são os equipamentos que utilizam, devendo zelar por eles.



Código	Marca e Modelo	Série	Nº Patrimônio
1	Apple - Macbook Pro 13" 2017	FVFXGFYXHV22	Não possui

3.2.11 – Consultas e Filtro

Visando facilitar a busca por chamados específicos, disponibilizamos uma pesquisa de chamados pelo campo de busca, onde pode ser pesquisado o número do chamado ou alguma parte da sua descrição, além dos filtros que permitem selecionar períodos de abertura, de finalização, status e atendente. Lembramos que, o mesmo se aplica para as abas “Chamados em cópia” e “Projetos em cópia”.



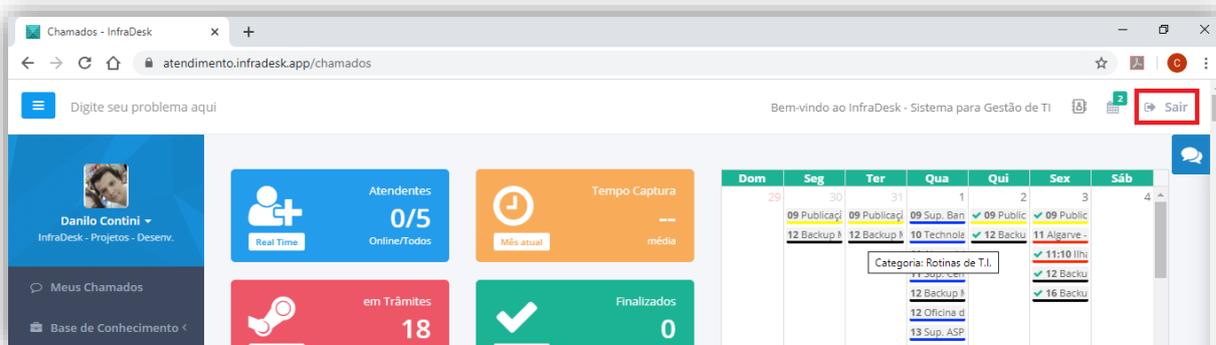
3.2.12 – Listagens

Abaixo dos filtros são exibidos os chamados que o usuário possui, sendo ordenados pela data de abertura como padrão. Lembramos que, o mesmo se aplica para as abas “Chamados em cópia” e “Projetos em cópia”. Conforme pode ser observado na imagem a seguir:



3.2.13 – Sair

Para sair do sistema, basta clicar no botão sair, localizado na parte superior/direito da tela, conforme pode ser observado na imagem abaixo:



3.3 – Perfil

Abaixo do avatar (canto superior/esquerdo) tem o nome do usuário com uma pequena seta apontada para baixo, clicando você terá acesso aos itens que explicaremos no item 3.3.1, 3.3.2 e 3.3.3.



3.3.1 – Meus Dados

Após acessar este menu, o usuário terá acesso aos dados de cadastro básico, onde o mesmo deverá ser preenchido, pois através do e-mail por exemplo é que enviamos as notificações sobre status de chamados.

Editar usuário

Clique na foto para inserir ou trocar

Email

Telefone

Ramal

Quem pode gerenciar sua agenda?

Quem pode visualizar sua agenda?

Inserir avatar

Gravar

3.3.2 – Troca de senha

Geralmente o administrador do sistema define uma senha simples para o primeiro acesso, recomendamos que a cada três meses a senha seja redefinida por questões de segurança.

☰ Digite seu problema aqui

Danilo Contini ▾
 InfraDesk - Projetos - Desenv.

Meus Chamados

Base de Conhecimento <

Informações úteis <

Editar

Senha atual

Nova senha

Confirmar Senha

Gravar

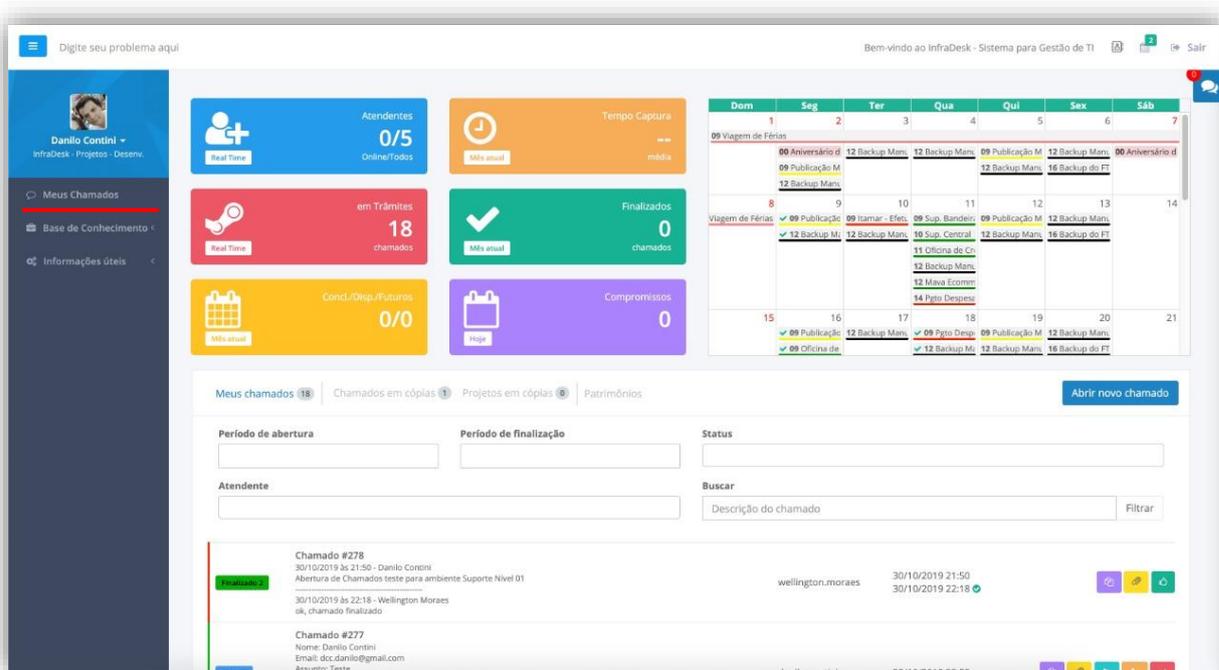
3.3.3 – Sair

Além do botão sair que temos na parte superior a direita, permitimos fazer o logoff também através deste menu.

3.4 – Menu principal

3.4.1 – Meus chamados

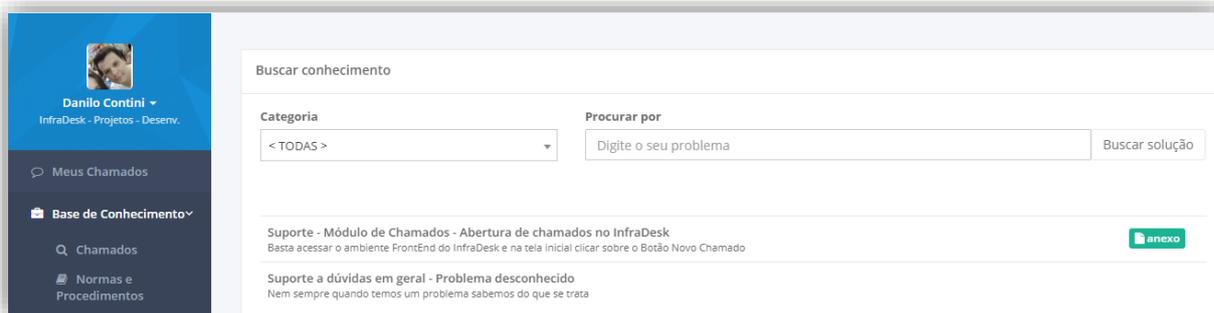
Ao entrar no sistema ou clicar neste menu, você é direcionado para a tela inicial do InfraDesk, onde apresentamos um resumo das atividades e a listagem dos chamados em trâmite.



3.4.2 – Base de Conhecimento

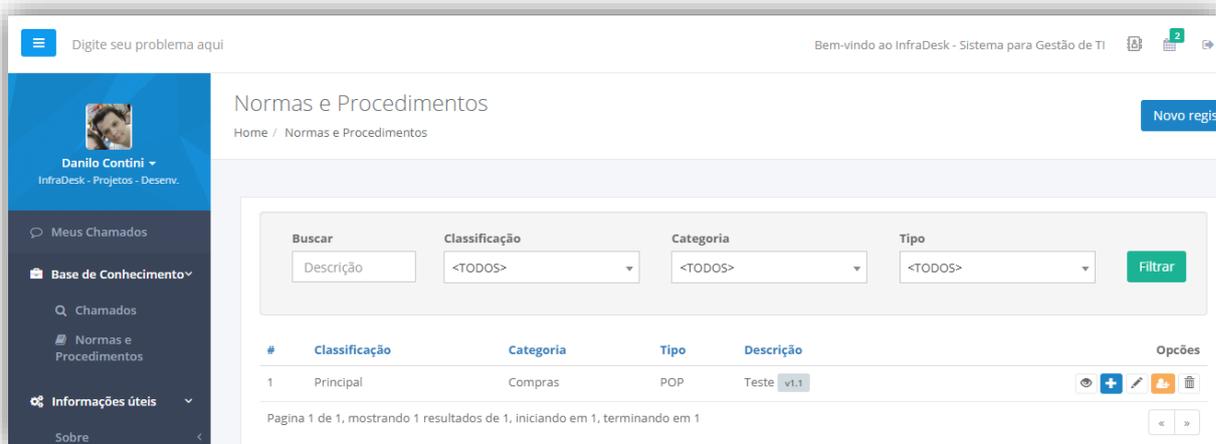
3.4.2.1 – Chamados

A base de conhecimento é alimentada pelos usuários atendentes, ao qual disponibilizam algumas dicas ou ajudas que visam agilizar o atendimento, em alguns casos, o problema pode ser resolvido apenas consultando esse material, o que agilizaria e muito a solução dos problemas não sendo necessário a intervenção dos atendentes. Veja na imagem a seguir:



3.4.2.2 – Normas e Procedimentos

Quanto as normas e procedimentos, também cadastrada pelos atendentes, serve para indicar as diretrizes da empresa ao executar um procedimento, podendo ser aplicado a rotinas, cargos, funções, procedimentos e assim por diante. Conforme imagem abaixo:



4.4.3 – Informações úteis

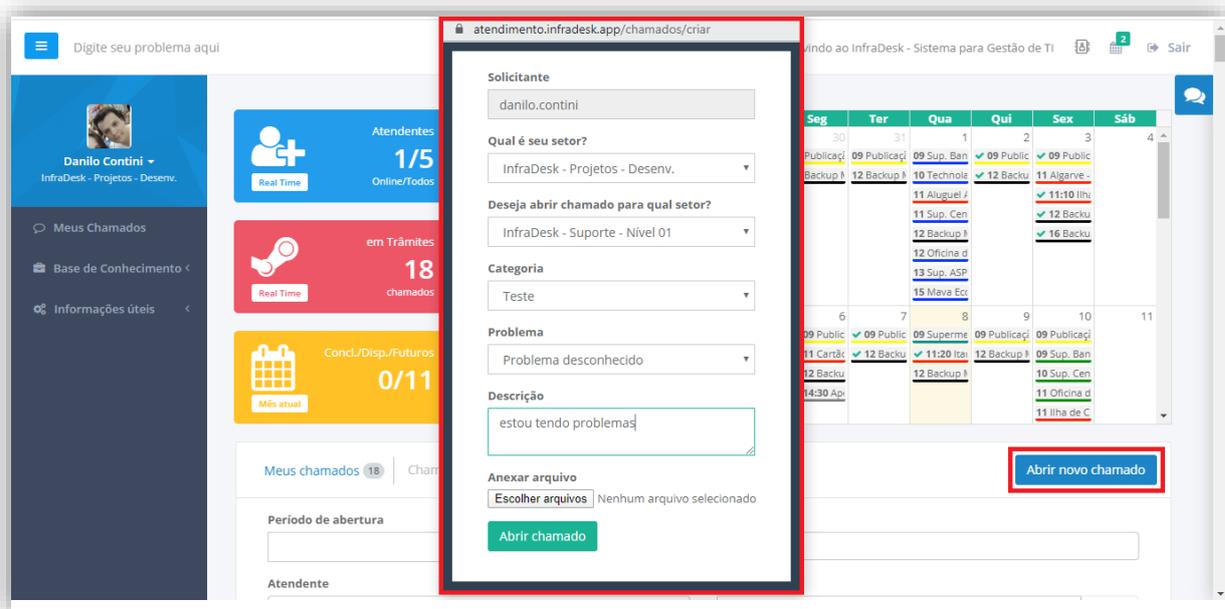
Neste menu, disponibilizamos algumas dicas conforme o nosso Blog, visando melhorar o dia a dia dos usuários na organização de suas atividades. Além disso, é através deste menu que disponibilizamos este manual e também informações referentes ao sistema. Segue imagem:



3.5 – Chamados

3.5.1 – Abertura de chamados

A abertura de chamados, desenvolvemos de forma que em poucos segundos seja possível registra-lo, gerando o mínimo de trabalho aos usuários.



3.5.2 – Acompanhamento

Seguindo o item de “listagem” conforme foi mostrado anteriormente, pela listagem é possível acompanhar os chamados e seus trâmites.

Status	Descrição do chamado	Atendente	Data de Abertura	Botões de Ações
Análise	Chamado #277 Nome: Danilo Contini Email: dcc.danilo@gmail.com Assunto: Teste Teste	danilo.contini	28/10/2019 22:55	

-> Linha com indicativo de Prioridade

3.5.3 – Botões de ações



Utilizar um chamado como base para abrir um novo chamado, aproveitando a descrição.



Anexar um arquivo, sejam eles: .jpeg, .png, .xlsx, docx, pptx, pdf, entre outros.



Adicionar alguma informação ao chamado, é comum esquecer alguns detalhes relevantes ao problema, utilize este recurso para interações.



Ao abrir o chamado, permitimos vincular outros usuários que pertencem ao mesmo setor para acompanhar os trâmites, através deste botão pode-se adicionar também num segundo momento.



Em alguns casos, o problema que foi registrado no chamado, acaba por se resolver sem a intervenção do atendente, assim, o próprio solicitando pode finalizar o chamado, considerando o mesmo como resolvido.



Acontece atendente finalizar o chamado, porém o mesmo não resolveu o problema como foi solicitado, então permitimos que o solicitante reabra o chamado dentro do período de sete dias.



Avaliar o chamado após ser finalizado, passando um feedback ao atendente.

Unidade I

R. João Ferreira Filho, 575 - Recanto dos Pássaros
Birigui/SP - Cep: 16201-160

Unidade II

Av. Prof. Othon Gama D'Éça, 643 - Sala 503 Centro
Florianópolis/SC - Cep: 88015-240

INFRADESK
Software Service Desk

48.98801-8123 | 48.3371-6497

comercial@infradesk.pp

www.infradesk.app

/InfraDeskServiceDesk

3.5.4 – Avaliação e feedback

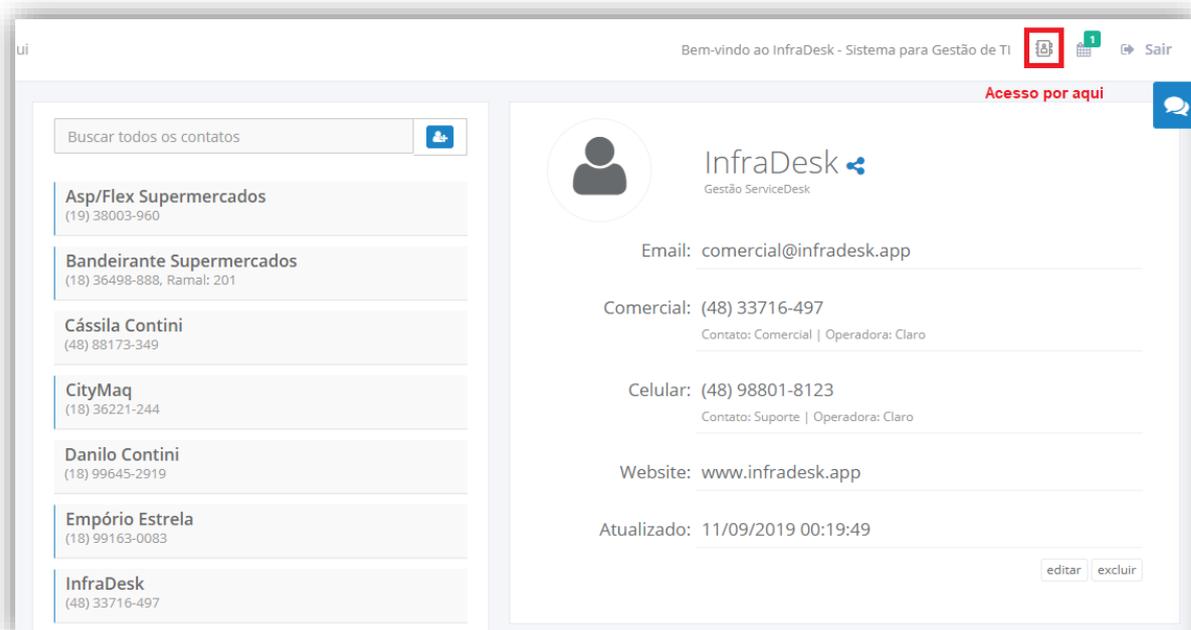
Antes de abrir um novo chamado ou de forma manual clicando no botão de avaliação, o sistema abre uma janela solicitando a avaliação do chamado. Lembramos que dependendo da avaliação, o atendente irá solicitar uma justificativa do porquê desta avaliação, assim numa próxima vez, o atendente poderá corrigir possível insatisfações referente ao atendimento.



4 – Agenda de Contatos

4.1 – Tela inicial

Criamos esta agenda para facilitar e agilizar o armazenamento de contatos, ficando disponível apenas ao usuário que fez o cadastro ou compartilhado a outros usuários.



Unidade I

R. João Ferreira Filho, 575 - Recanto dos Pássaros
Birigui/SP - Cep: 16201-160

Unidade II

Av. Prof. Othon Gama D'Éça, 643 - Sala 503 Centro
Florianópolis/SC - Cep: 88015-240

INFRADESK

Software Service Desk

48.98801-8123 | 48.3371-6497

comercial@infradesk.pp

www.infradesk.app

/InfraDeskServiceDesk

4.2 – Inserir novo contato

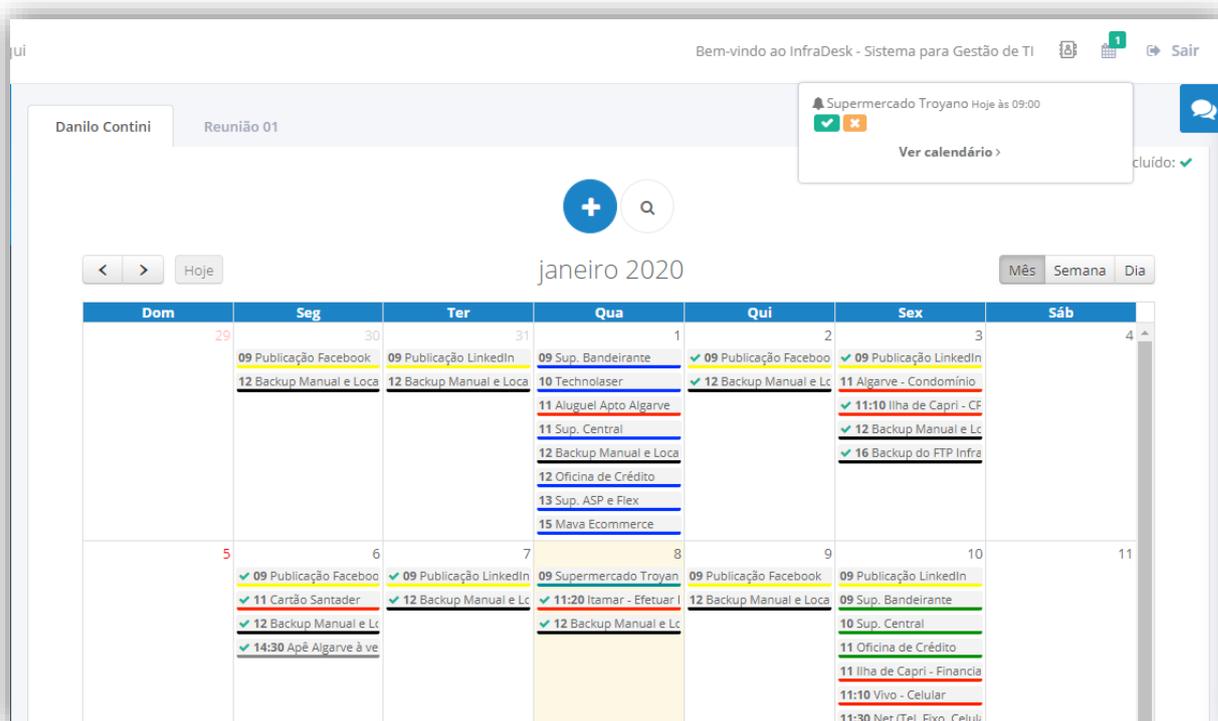
Caso não tenha encontrado o contato, no próprio campo de pesquisa tem o botão de adicionar, clicando sobre ele, abrirá a tela para inserir um novo. Para um mesmo contato permitimos que seja inserido vários telefones, não sendo necessário inserir um novo contato, apenas telefones.

O formulário para inserir um novo contato contém os seguintes campos e opções:

- Checkboxes: Ativo? e Contato compartilhado?
- Informações de usuário: wellingtonismoraes e data/hora: 3/0/2020 14:38:20
- Grupo do Contato: Seleccione
- Nome / Razão Social: Campo de texto
- Apelido / Nome Fantasia: Campo de texto
- Email: Campo de texto
- Site: Campo de texto
- Tipos de telefone: Comercial e Residencial (selecionados)
- DDD *: Campo de texto
- Número *: Campo de texto
- Ramal: Campo de texto
- Operadora *: Claro (selecionado)
- Contato: Campo de texto
- Botões: + Telefone (verde) e ícone de lixeira (vermelho)
- Observações: Campo de texto
- Botão Gravar: Azul

5 – Agenda de Eventos

Na tela inicial, mostramos um pré-visualização dos eventos para o mês atual, clicando sobre ele ou através do ícone de notificações é que se tem o acesso a ela. Ainda na barra de notificações, clicando sobre o ícone, são apresentados os eventos do dia, podendo ainda marcá-los como concluído ou dispensado. Conforme ilustrado na imagem abaixo:



As cores em destaque abaixo do evento correspondem a categoria ao qual o evento pertence, ao passar o mouse em cima do evento é mostrada a categoria. O cadastro de categorias de evento pode ser efetuado somente pelo administrador do sistema.

5.1 – Criação ou edição do evento

Para adicionar um evento, basta clicar no dia desejado, lembrando que para adicionar deve ser clicando num espaço em branco no dia correspondente, para fazer a edição basta clicar sobre o evento.

Há também o ícone (+) no topo do calendário em azul, mas recomendamos que seja clicado no dia para que nas informações do evento já venha a data.

Ao clicar será exibida uma pequena janela onde explicaremos a seguir cada uma das abas e suas funções.

Unidade I

R. João Ferreira Filho, 575 - Recanto dos Pássaros
Birigui/SP - Cep: 16201-160

Unidade II

Av. Prof. Othon Gama D'Éça, 643 - Sala 503 Centro
Florianópolis/SC - Cep: 88015-240

INFRADESK
Software Service Desk

48.98801-8123 | 48.3371-6497

comercial@infradesk.pp

www.infradesk.app

/InfraDeskServiceDesk

Evento

Informações Invites Programar Anexos

Título*

Categoria
Diversos

Data Inicio* 08/01/2020 **Hora Inicio***

Data Fim* 08/01/2020 **Hora Fim***

Detalhe

Não permitir gravar outro evento para este período?

Gravar

Nesta primeira aba **“Informações”** solicitamos informações básicas referente ao evento a ser criado.

A segunda aba **“Invites”** permitimos convidar pessoas para o evento em questão. Observe na descrição dos três campos abaixo a diferença entre eles:

Evento

Informações Invites Programar Anexos

Invite para usuários

Gera compromisso na agenda do usuário selecionado.

Notificar

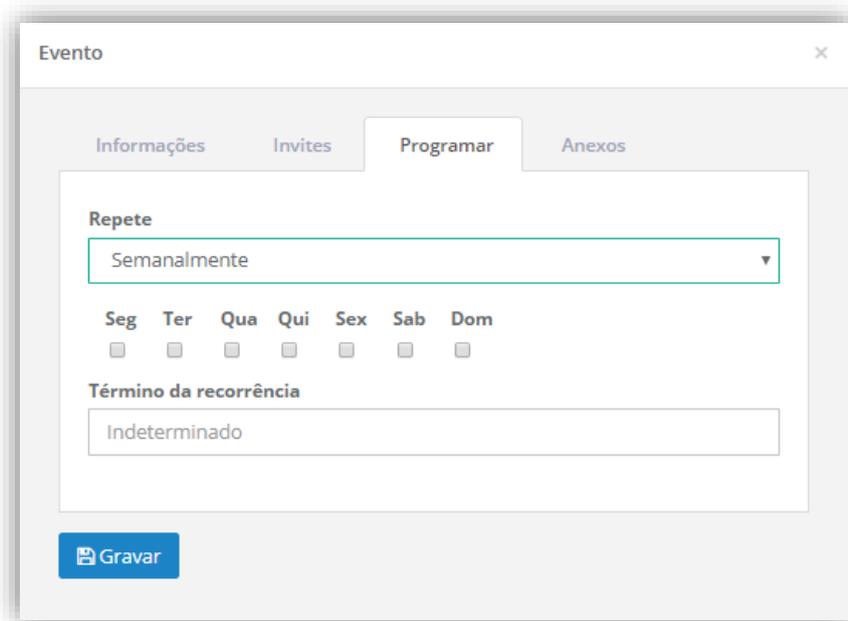
Notificações através de e-mail (Não agenda compromisso)

Invitar emails externo

Notificações através de e-mail

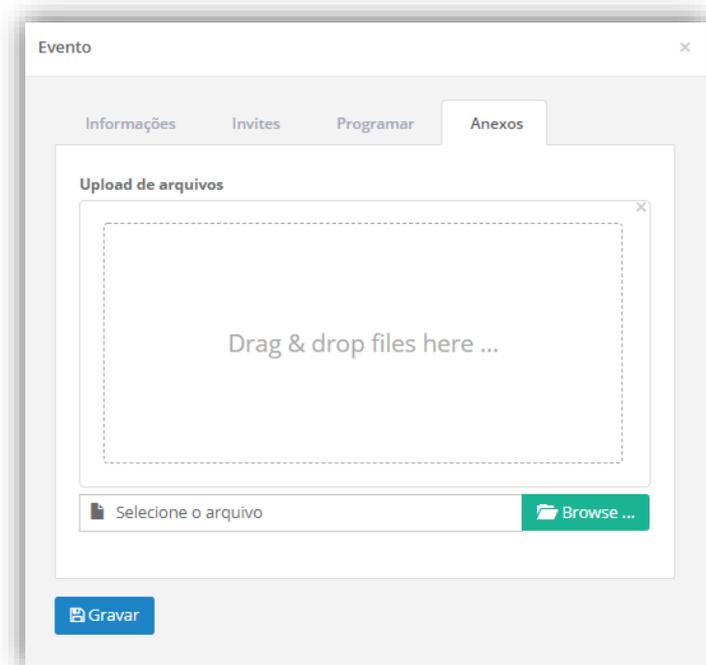
Gravar

Já na terceira aba “**Programar**”, permitimos que seja feita a programação do evento, caso seja necessário, pois determinados eventos como pagamentos de impostos, visita de fornecedores, aniversários, dentre outros podem ser recorrentes



The screenshot shows the 'Programar' (Schedule) tab of the 'Evento' (Event) interface. It features a 'Repete' (Repeats) section with a dropdown menu set to 'Semanalmente' (Weekly). Below this, there are checkboxes for the days of the week: Seg, Ter, Qua, Qui, Sex, Sab, and Dom. The 'Término da recorrência' (End of recurrence) section has a text input field set to 'Indeterminado' (Indefinite). A blue 'Gravar' (Save) button is located at the bottom left of the form.

E por fim, aba de “**Anexos**”, nela permitimos que um documento seja vinculado ao evento, seja ele uma pauta de reunião, ata, croqui e projeto, entre outros que interessam as partes convidadas.



The screenshot shows the 'Anexos' (Attachments) tab of the 'Evento' (Event) interface. It features an 'Upload de arquivos' (Upload files) section with a large dashed box containing the text 'Drag & drop files here ...'. Below this, there is a text input field labeled 'Selecione o arquivo' (Select file) and a blue 'Browse ...' button. A blue 'Gravar' (Save) button is located at the bottom left of the form.

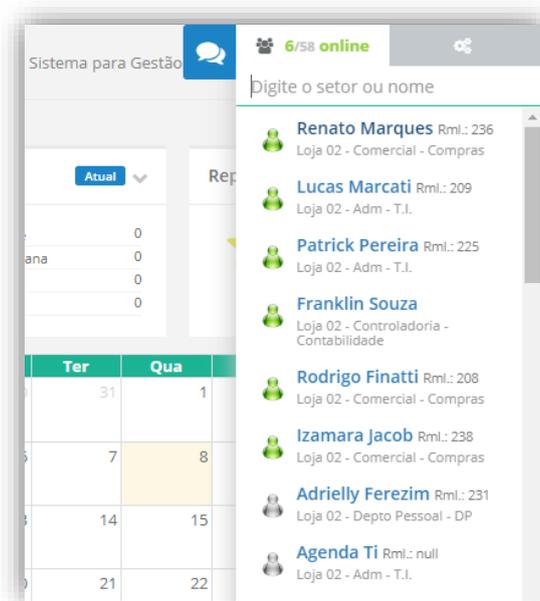
Cada vez que o evento é editado, ao clicar no botão “Gravar”, as pessoas que estão vinculada na aba “Invites” receberão notificações através do e-mail. Caso seja reagendado para uma outra data, os mesmos também serão notificados.

6 – Chat Web

Basicamente o chat é um comunicador interno que visa facilitar a comunicação entre os setores, ao invés de ficar anotando em papéis ou acabar caindo no esquecimento, basta deixar registrada esta comunicação.

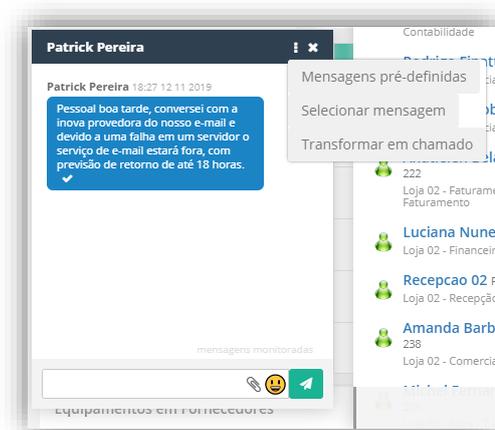
6.1 – Lista de Contatos

A listagem é exigida primeiro pela ordenação de usuários online/offline e a segunda ordenação é por ordem alfabética. Conforme imagem abaixo:



6.2 – Janela de conversa

Através de uma conversação, o atendente consegue gerar um chamado a partir da mesma, agilizando ainda mais o atendimento.



Unidade I

R. João Ferreira Filho, 575 - Recanto dos Pássaros
Birigui/SP - Cep: 16201-160

Unidade II

Av. Prof. Othon Gama D'Éça, 643 - Sala 503 Centro
Florianópolis/SC - Cep: 88015-240

INFRADESK
Software Service Desk

48.98801-8123 | 48.3371-6497

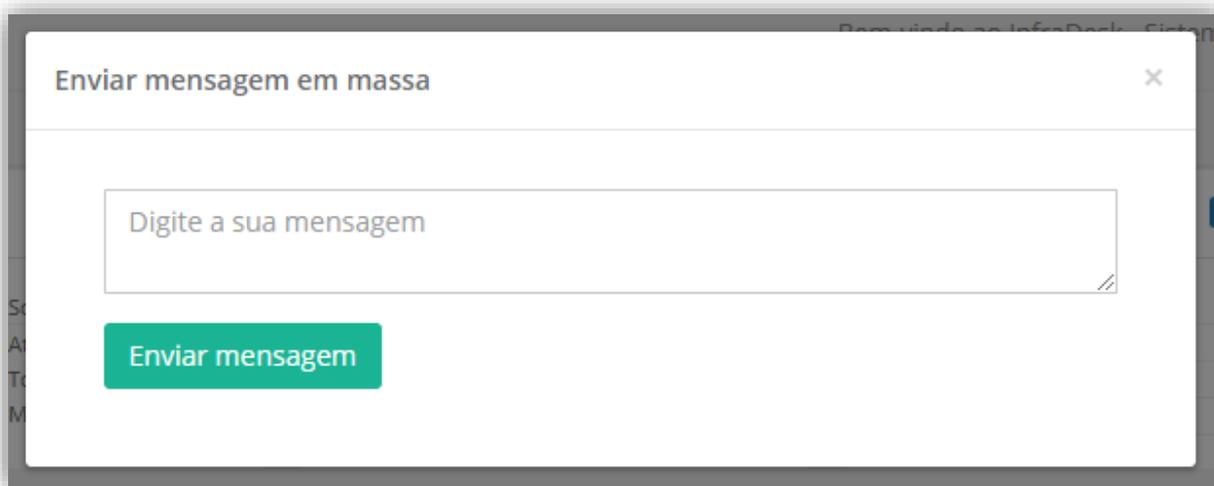
comercial@infradesk.pp

www.infradesk.app

/InfraDeskServiceDesk

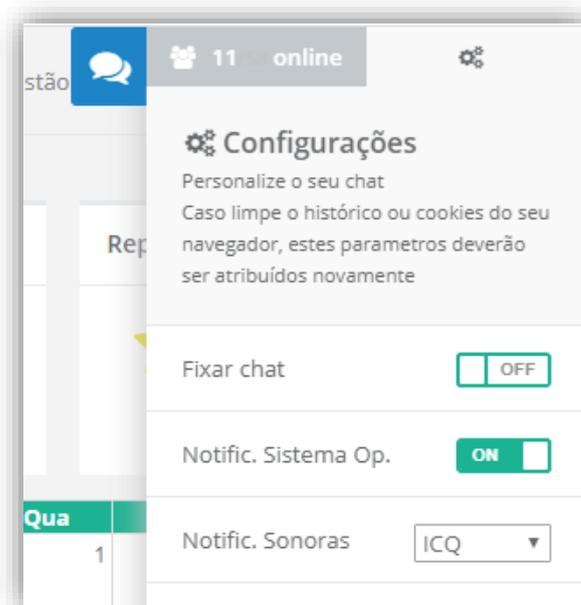
6.3 – Mensagem em massa

Este é um dos recursos mais úteis do chat, pois através dele é possível notificar a todos sobre um determinado lembrete, por exemplo: Mensagem do RH: Hoje tem exame médico na sala 01 às 15h., outro exemplo: Mensagem do T.I.: Faremos atualização do sistema hoje as 12h, sendo assim o sistema ficará indisponível, previsão de retorno às 14h. Obrigado. Daí pra frente é só utilizar a criatividade.



6.4 – Configurações

Na aba de configurações, temos alguns ajustes que facilitam o uso do Chat, podendo então ser customizado de acordo com sua preferência.



Unidade I

R. João Ferreira Filho, 575 - Recanto dos Pássaros
Birigui/SP - Cep: 16201-160

Unidade II

Av. Prof. Othon Gama D'Éça, 643 - Sala 503 Centro
Florianópolis/SC - Cep: 88015-240

INFRADESK
Software Service Desk

48.98801-8123 | 48.3371-6497

comercial@infradesk.pp

www.infradesk.app

/InfraDeskServiceDesk

7 – Considerações finais

Esperamos ter ajudado com este guia explicativo, todo caso, no próximo item deixaremos nosso contato para sanar suas dúvidas!

Agrademos desde já e desejamos a você um excelente dia!

8 – Contato

8.1 – Suporte

E-mail: suporte@infradesk.app

Telefone: (48) 3371-6497

WhatsApp: (48) 98801-8123

Site: www.infradesk.app

Abertura de chamados conosco:

<https://atendimento.infradesk.app>