



Abertura de Chamados INIT

Fazendo o cadastro

1.1 – Envie um e-mail para suporte@init.com.br com o assunto “Cadastro Suporte”, solicitando a inclusão em nosso sistema de chamados online.

No e-mail, deve conter:

- Nome completo
- Telefone
- Razão Social e Nome Fantasia da empresa
- CNPJ

1.2 – Você receberá um e-mail informando que sua conta foi criada, como no exemplo abaixo:



qui 22/08/2013 17:16

erp@ww2.init.com.br

Bem Vindo ao Painel de Controle

Para

Prezado(a)

Seu cadastro no Painel de Controle INIT foi efetuado com sucesso!

A partir de agora você poderá incluir e acompanhar seus chamados técnicos (OC - ocorrência), consultar sua posição financeira e ainda nos ajudar a melhorar nosso atendimento deixando seu cadastro atualizado.

Para acessar o sistema clique em:

<http://cliente.init.com.br:8080/InitEX>

Seu id é: XXXX

Sua senha é: XXXX ;

Qualquer sugestão ou crítica, favor encaminhar para suporte@init.com.br

Contamos com você para melhorar continuamente nossos serviços!

Atenciosamente,

Equipe Init

Fone/Fax: (0XX11) 2533-7061

Visite: www.init.com.br



1.3 – Clique no link e entre com o id e senha enviados.

O Painel de Controle é de acesso Exclusivo para nosso Clientes.

Aqui você poderá incluir e consultar ocorrências técnicas, verificar sua posição financeira, além de atualizar seu cadastro.

Se você ainda não possui seu login e senha, entre em contato e solicite agora mesmo através do [Fale Conosco](#), preenchendo seus dados com o assunto 'Cadastro Suporte!'

Login

Senha

[Esqueci senha](#)

POWERED BY UNO

© Copyright 2013. Todos os direitos reservados. Tel.: (11) 2533-7061

1.4 – Altere a sua senha, clicando em 'Alterar Senha':

Bem-vindo RENATO FONTES

FAQ
Abertura de Ocorrência
Lista Ocorrências

Dados Cadastrais
Alterar Senha
Fale Conosco
Logout

InIT
UCommerce

Versão: 7.05.0

A partir de agora este Portal será um canal de comunicação de novidades e notícias da InIT.
Por favor, ao abrir uma ocorrência seja o mais descritivo e possível para podermos ajudá-lo com maior agilidade!
Conheça também todas as novidades através do nosso site: <http://www.init>
Em caso de dúvidas, por favor utilize nosso formulário disponível através do link Fale Conosco.

Bons Negócios

Qual sua dúvida? (Palavra chave)

Al. Amazonas, 686
Alphaville Industrial - Barueri - SP
CEP: 06454-070
CNPJ: 12.069.896/0001-44 IE: 206.320.899.111
suporte@init.com.br
www.init.com.br



ALTERAR SENHA

Nova Senha:


Confirmação de Senha:

Dica de Senha:

Use pelo menos 8(oito) caracteres. Você pode usar números, letras, ponto, hífen ou linha baixa. Senhas com caracteres maiúsculos são diferentes de senhas com caracteres minúsculos.

Se você esquecer sua senha, nós exibiremos a dica. Para sua segurança: use pelo menos seis dígitos; escreva algo que só você possa responder e não relacione a dica com seu nome de usuário.

Continuar

 Dicas de Segurança

Abrindo chamado

2.1 – Clique em 'Abertura de Ocorrência' e selecione a categoria:



Seleção a Categoria do Problema

- Categories
 - Reclamação
 - Dúvidas**
 - Atualizações
 - Problemas/Erros

FAQ
Abertura de Ocorrência
Lista Ocorrências



2.2 – Descreva o problema preenchendo os campos, como no exemplo abaixo:

Assunto: Breve resumo do problema, informações de modelo do equipamento e SO

Descrição: O problema detalhado, informando: quando ocorre, em que situação ocorre, em quantos equipamentos, etc. Quanto mais informação, melhor.

Contato: O seu nome

Prioridade: Será definido pelo suporte da Init

E-mail Contato: o seu e-mail, que receberá notificações cada vez que houver interação do suporte da Init.

Telefone Contato: Telefone para contato direto com quem abriu o chamado.

Escolher arquivo: Para envio de algum arquivo pequeno que possa ajudar (screenshot do erro, etc).

Quinta, 08 de Maio de 2014

 **ABERTURA DE OCORRENCIA**

EXTRANET

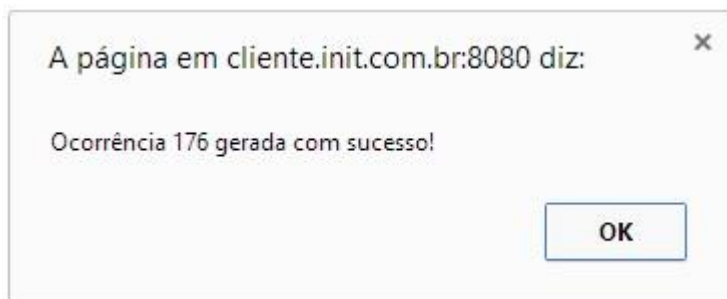
FAQ	Assunto	<input type="text" value="Tela Azul i60x2 WES"/>	Categoria	Problemas/Erros
Abertura de Ocorrência	Descrição	<input type="text" value="Possuo um thin client modelo i60x2, com sistema operacional WES, que está apresentando tela azul. Qual o procedimento para restaurar o sistema?"/>		
Lista Ocorrências	Contato	<input type="text" value="Teste Chamado"/>	<input type="button" value="Escolher arquivo"/>	
Dados Cadastrais	Cod Plano		Down Nome do Arquivo excluir	
Alterar Senha	Prioridade	<input type="text" value="Baixa"/>		
Fale Conosco	Email Contato	<input type="text" value="teste@teste.com.br"/>		
Logout	Telefone Contato	<input type="text" value="11"/> - <input type="text" value="2356-8956"/>		
INIT				
UCommerce				

Versão: 7.05.0

Al. Amazonas, 686
Alphaville Industrial - Barueri - SP
CEP: 06454-070
CNPJ: 12.069.896/0001-44 IE: 206.320.899.111
suporte@init.com.br
www.init.com.br



2.3 – Ao clicar em ‘enviar’, após preencher os dados, será exibida esta mensagem:



2.4 – Para acompanhar a ocorrência, clique em ‘Lista de Ocorrência’.
Você pode filtrar a ocorrência, colocando diretamente o código dela, ou um conjunto de ocorrências em determinado período de tempo, ou ainda por status (Não iniciada, Em Andamento, etc):

INIT EXTRANET

LISTA OCORRÊNCIAS

Cod Ocorrência

Dt Abertura Inicial Final

Não iniciada Em andamento Finalizada Suspensa

Cancelada

Buscar

Ocorrência	Dt Abertura	Situação	Descrição Abreviada	Dt Finalização	Atendente
176	08/05/2014	Não iniciada	Tela Azul 160x2 WES		
175	08/05/2014	Em andamento	Dúvida		renato

FAQ
Abertura de Ocorrência
Lista Ocorrências

Dados Cadastrais
Alterar Senha
Fale Conosco
Logout



2.5 – Ao receber uma resposta do suporte da Init, responda no campo ‘Resposta’ e clique em ‘Responder’. Se nossa resposta solucionar o problema, clique em “Finalizar OC” para fechar a ocorrência.

Quinta, 08 de Maio de 2014

Cod Ocorrência 176 **Atendente**

Desc. Abreviada Tela Azul i60x2 WES

Descrição Posso um thin client modelo i60x2, com sistema operacional WES, que está apresentando tela azul.
Qual o procedimento para restaurar o sistema?

FOTO

Prioridade 50

Categoria Problemas/Erros

Situação Em andamento

Contato RENATO FONTES

Email Contato renato@init.com.br

Dt Abertura 08/05/2014

Telefone Contato (0XX 11) 9814-33351

Histórico

Data	Colaborador
08/05/2014 13:14:20	renato
É necessário executar o procedimento que consta no link abaixo: ww2.init.com.br/downloads/procedimento Qualquer dúvida, estamos à disposição!	
08/05/2014 13:14:07	renato
É necessário executar o procedimento que consta no link abaixo: ww2.init.com.br/downloads/procedimento Qualquer dúvida, estamos à disposição!	

Resposta

Deu certo, obrigado

Responder

Lista Anexos

Escolher arquivo Nenhum arqu...selecionado Anexar

Down	Nome do Arquivo	Excluir
------	-----------------	---------

Finalizar OC Caso não esteja satisfeito com a resposta ou deseje mais informações, clique em Responder. Caso contrário, finalize a ocorrência.
Atenção: Esta ocorrência será finalizada automaticamente em 22/09/2041

Qualquer dúvida que houver, entre em contato com o Suporte da Init no e-mail suporte@init.com ou por telefone (11) 2533-7061.

Al. Amazonas, 686
Alphaville Industrial - Barueri - SP
CEP: 06454-070
CNPJ: 12.069.896/0001-44 IE: 206.320.899.111
suporte@init.com.br
www.init.com.br