

accon

Accon Web

Guia de acesso ao Suporte

Acesse acconsuporte.com.br

Acesso ao Suporte

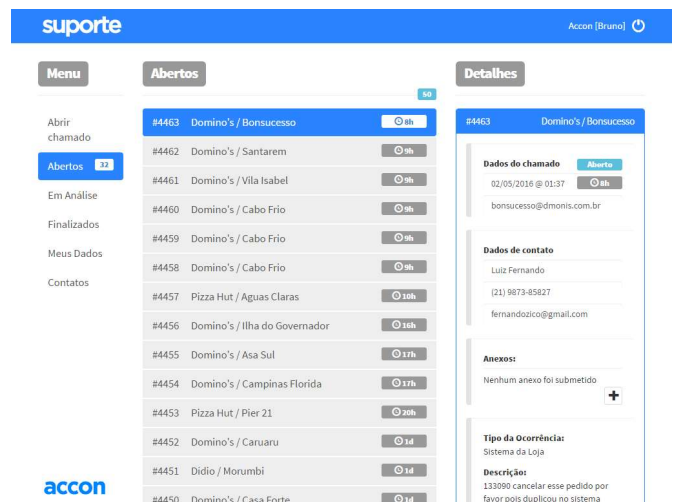
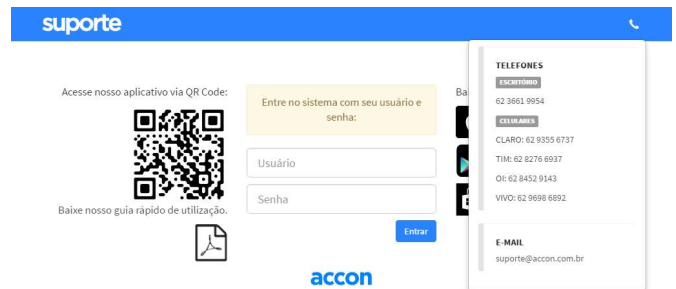
O novo Suporte foi criado para facilitar o contato dos nossos clientes na resolução de dúvidas, problemas e sugestões de melhoria. Este canal de atendimento pode ser acessado através de vários dispositivos como desktops, tablets e smartphones. Utilize nosso link de acesso: <http://acconsuporte.com.br> pelo seu dispositivo ou baixe o aplicativo.

Para acesso ao sistema, informe o Usuário e a Senha pertencentes à sua loja;

Caso não possua Usuário e Senha de acesso, entre em contato através dos nossos telefones, ou encaminhando um e-mail para o nosso suporte. Estas informações estão disponíveis na tela inicial do Suporte, clique no ícone do telefone e confira.

A página de Gerenciamento disponibiliza para o usuário opções como:

- Envio de solicitações ao Suporte (Abrir chamado);
- Acompanhamento de chamados ainda não resolvidos (Abertos);
- Solicitações redirecionadas a área de Desenvolvimento, como um novo relatório e novas funcionalidades de sistema (Em Análise);
- Consulta solicitações finalizadas (Finalizados);
- Alteração de dados cadastrais (Meus Dados);
- Consulta telefones e e-mail de contato ao Suporte;



Envio de solicitações ao Suporte (Abrir chamado)

- Clique na opção "Abrir chamado" e preencha os campos requeridos conforme imagem abaixo:
- Note que é possível anexar arquivos como fotos de cupons fiscais, imagens de sistema, planilhas e muito mais, basta clicar na opção de upload e selecionar o arquivo salvo em seu dispositivo.
- Após clicar em "Abrir chamado" no final da página, o Suporte confirmará o envio de sua solicitação para a equipe técnica e uma cópia será encaminhada para o e-mail cadastrado conforme imagem abaixo:

The screenshot shows the 'Abrir Chamado' (Open Ticket) form. At the top, there's a blue header with 'suporte' and 'Accon [Bruno]'. Below the header, there's a 'Menu' on the left with options: 'Abrir chamado' (selected), 'Abertos', 'Em Análise', 'Finalizados', 'Meus Dados', and 'Contatos'. The main form area has a 'Tipo da ocorrência' (Type of occurrence) section with radio buttons for: 'Chave de Liberacao', 'Exportacao Diaria', 'Outros', 'Portal Consolidado', 'Produtos e Promocoes', and 'Sistema da Loja'. Below that is a 'Descrição' (Description) text area with the placeholder 'O que está acontecendo?'. There's an 'Anexar Arquivo' (Attach File) section with a 'Carregar anexo' (Upload file) button. At the bottom, there's a blue box with the text: 'As informações referentes a este chamado, serão enviadas para o e-mail bruno@accon.com.br. Você deverá preencher os campos abaixo para concluir a abertura do chamado.'

Acompanhamento de chamados ainda não resolvidos (Abertos)

- Fique atento às interações nos chamados abertos, a equipe técnica poderá respondê-lo com uma pergunta, ou com uma instrução a ser realizada pela loja, conforme imagem abaixo:
- Mesmo após o envio do chamado, é possível enviar novas mensagens e anexos referente a uma solicitação. É possível interagir como equipe técnica caso o chamado não estiver finalizado (clique em "+" para encaminhar novos anexos). Não é necessário efetuar a geração de novos chamados nestes casos.

The screenshot shows the 'Abertos' (Open) tickets list and details. At the top, there's a blue header with 'suporte' and 'Accon [Bruno]'. Below the header, there's a 'Menu' on the left with options: 'Abrir chamado', 'Abertos' (selected), 'Em Análise', 'Finalizados', 'Meus Dados', and 'Contatos'. The main area shows a list of open tickets with columns for ID, Name, and Status. The 'Abertos' tab is active, showing 10 tickets. The 'Detalhes' (Details) tab is also active, showing details for ticket #4463: 'Domino's / Bonsucesso'. The details include: 'Dados do chamado' (Ticket date: 02/05/2016 @ 01:37), 'Dados de contato' (Contact name: Luiz Fernando, phone: (21) 9873-85827, email: fernandozico@gmail.com), 'Anexos' (Attachments: Nenhum anexo foi submetido), and 'Tipo da Ocorrência' (Type of Occurrence: Sistema da Loja). The description of the ticket is: '133000 cancelar esse pedido por favor pois duplicou no sistema'.

Solicitações redirecionadas a área de Desenvolvimento (Em Análise)

- Esta opção destina-se ao acompanhamento de solicitações que necessitam de um tempo específico para serem desenvolvidas e aprovadas, como um novo relatório por exemplo, uma nova funcionalidade de sistema, uma trava de segurança e etc.

- Todos os chamados encaminhados para esta opção estarão visíveis na tela para acompanhamento, caso contrário, pesquise através da opção de chamados finalizados.

Consulta solicitações finalizadas (Finalizados)

Clique na opção "Finalizados" e preencha os campos conforme sua necessidade, opte pelo número do chamado ou pelo período de abertura. O sistema sempre mostrará as solicitações mais recentes.

Atualização de dados cadastrais (Meus Dados)

Clique na opção "Meus dados" para atualização de senha, e-mail e telefone, note que não é permitida a alteração do nome do Usuário e a sua exclusão de cadastro.