



Guia Rápido – Atendimento via Chat – First

Sumário

Sumário.....	2
Guia Rápido – Atendimento via Chat - First.....	3
1.1 Acesso ao chat via Produto.....	3
1.2 Acesso ao chat via portal	5

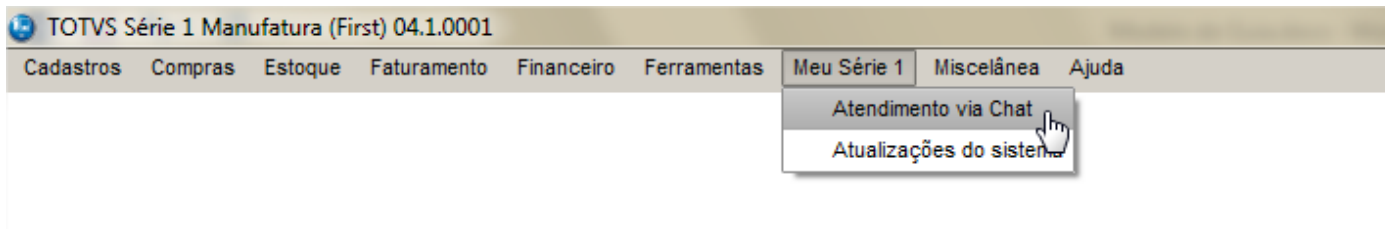
Guia Rápido – Atendimento via Chat – First

1.1 Acesso ao Chat via Produto

Acesse o sistema com seu usuário e senha.



Acesse a rotina Meu Série 1 e clique em Atendimento via Chat



Será aberta no seu navegador a seguinte tela:

Atendimento On Line
Seja bem vindo(a). Fale com nossos atendentes On Line

Seu nome:

Seu email:

Mensagem:

Iniciar atendimento

ALOWEB - www.aloweb.com.br
Copyright © 2014 ALOWEB

Basta informar o seu nome, o e-mail e descrever o motivo da solicitação de atendimento, após isso, basta clicar em “Iniciar Atendimento”:

Atendimento On Line
Seja bem vindo(a). Fale com nossos atendentes On Line

Seu nome:

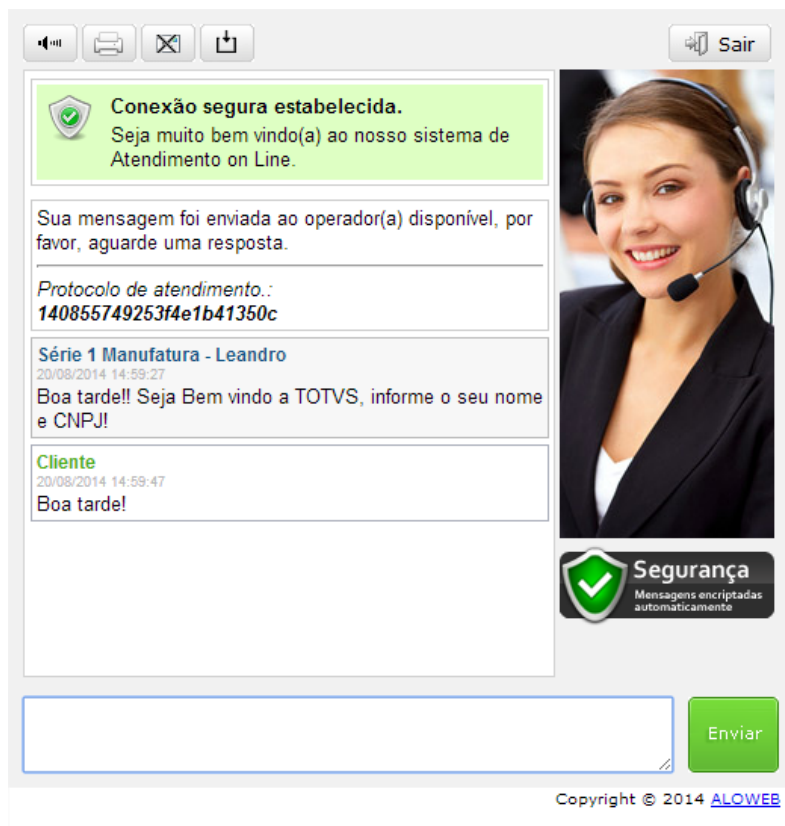
Seu email:

Mensagem:

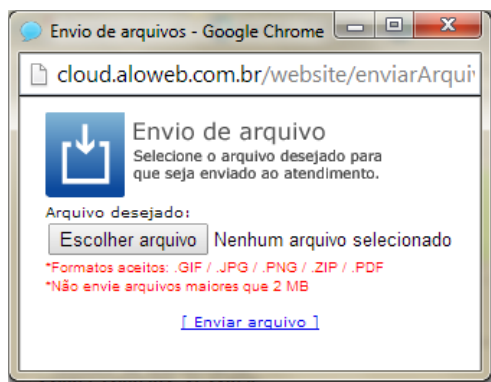
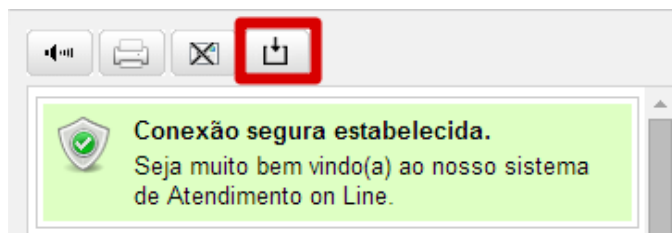
Iniciar atendimento

ALOWEB - www.aloweb.com.br
Copyright © 2014 ALOWEB

Basta interagir com o analista e informar sua solicitação,

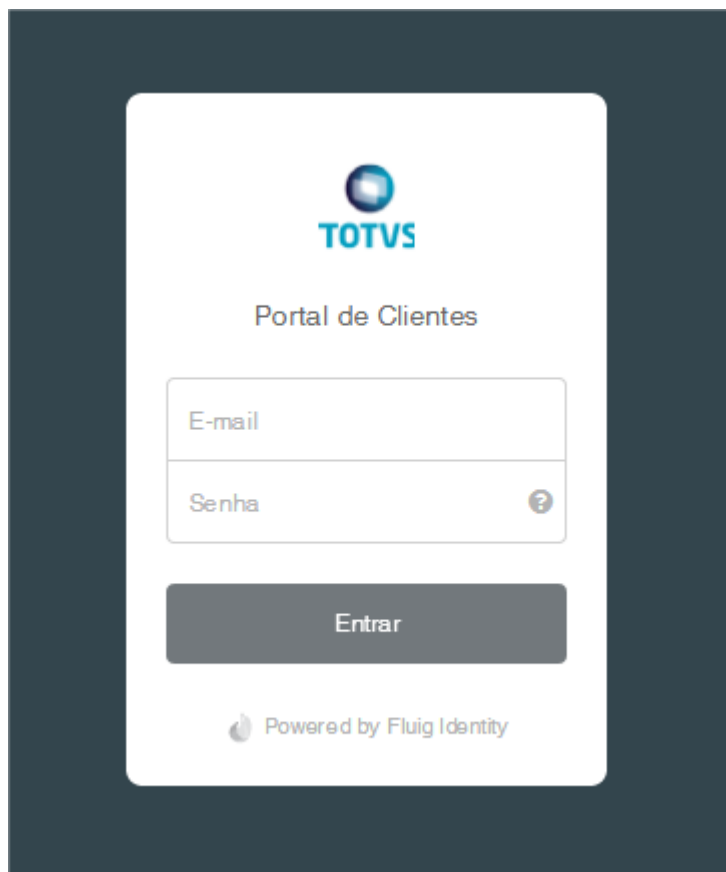


Observação: Caso seja necessário enviar um anexo durante o atendimento, basta utilizar o último botão apresentado na parte superior da conversa.



1.2 Acesso ao Chat via Portal

Acesse o site suporte.totvs.com e insira seu usuário e senha e clique em entrar.



The image shows a login form for the TOTVS Customer Portal. At the top, there is the TOTVS logo and the text "Portal de Clientes". Below this, there are two input fields: "E-mail" and "Senha". The "Senha" field has a question mark icon to its right. Below the input fields is a dark grey button labeled "Entrar". At the bottom of the form, there is a small logo and the text "Powered by Fluig Identity".

Acesse a opção Série 1 Manufatura

The screenshot shows the TOTVS user interface. At the top, there is a search bar labeled 'Pesquisar chamado' and a navigation bar with various icons. Below the navigation bar is a banner for the 'PRÊMIO TOP EDUCAÇÃO 2014' award, with a central text box stating: 'A TOTVS é a vencedora da 9ª edição do Prêmio TOP Educação 2014 como a marca mais lembrada no setor de produtos e serviços do mercado educacional brasileiro, na categoria Software Administrativos.' To the right of the banner is a 'SAIBA MAIS' button.

Below the banner, there are three main sections:

- Menu:** A vertical list of navigation options. The option 'SÉRIE 1 MANUFATURA' is highlighted with a red box. Other options include CONSULTA DE CHAMADOS, PESQUISAS DE SATISFAÇÃO, EXTRATO DE CHAMADOS, MEUS PROJETOS, SOFTWARE, CONSULTA DE SOLUÇÕES, LOGIX, MICROSIGA PROTHEUS, DATASUL, RM, SÉRIE 1 JURÍDICO, SÉRIE 1 VAREJO, and SISJURI.
- Notícias:** A section with a 'Geral' dropdown menu and a list of news items with dates: 'Atenção cliente RM - Escrituração Contábil Fiscal – ECF' (18/08/14), 'Alterações no ambiente TSS - Cloud Computing' (05/08/14), 'Sua cadeia de suprimentos pode ser muito mais produtiva e colaborativa' (04/08/14), 'Novidades para quem usa Manutenção de Ativos, Medicina e Segurança do Trabalho e Gestão Ambiental' (04/08/14), and 'NF-e' (30/07/14). A 'VER TODAS' link is at the bottom.
- Fluig TOTVS Suporte Colaborativo:** A promotional banner for 'Help Desk By You' with the text: 'O Help Desk By You mudou. Conheça nosso suporte colaborativo com muitas novidades para fazer sua vida mais simples.'
- Espaço Fiscal:** A section with a 'CLIQUE AQUI' button and a list of links: 'Atualizações legais', 'Calendário de obrigações', 'Consultoria Fiscal', and 'Portfólio fiscal'.

Clique em Atendimento Online (Chat)

The screenshot shows the TOTVS web portal interface. At the top, there is a search bar labeled 'Pesquisar chamado' and a navigation menu with icons for home, RSS, list, video, help, download, checkmark, cloud, refresh, calendar, and users. Below the navigation bar, the breadcrumb path reads 'VOCÊ ESTÁ AQUI: Chamados » Software » Série 1 Manufatura » Abertura'. The main content area is divided into two sections: 'Menu' on the left and 'Autoatendimento' on the right. The 'Menu' section contains several blue buttons: 'ABERTURA', 'CONSULTA', 'PENDENTES RETORNO', 'AGUARDANDO ACEITE', 'AGUARDANDO APROV. DE ORÇAMENTO', 'ATENDIMENTO ONLINE (CHAT)', and 'CONSULTA DE CHAMADOS'. The 'ATENDIMENTO ONLINE (CHAT)' button is highlighted with a red rectangular border. The 'Autoatendimento' section features a banner with three icons and text: a headset icon with 'Antes de abrir um chamado, utilize nossas opções de autoatendimento.', a thumbs-up icon with 'Fácil, rápido e descomplicado.', and a hand clicking an icon with 'Clique e saiba mais.'. Below the banner, the text 'Abertura de Chamados Série 1 Manufatura' is visible, followed by another 'Menu' section with a 'CONSULTA DE CHAMADOS' button and the text 'ABERTURA DE CHAMADOS SÉRIE 1 MANUFATURA'.

A tela de atendimento será apresentada, basta informar os dados solicitados.

The screenshot shows the 'Atendimento On Line' form in the TOTVS web portal. The breadcrumb path is 'VOCÊ ESTÁ AQUI: Chamados » Software » Série 1 Manufatura » Atendimento Online (CHAT)'. The main heading is 'Atendimento Online (CHAT) Série 1 Manufatura e Serviços'. On the left, there is a 'Menu' section with buttons for 'ABERTURA', 'CONSULTA', 'PENDENTES RETORNO', 'AGUARDANDO ACEITE', 'AGUARDANDO APROV. DE ORÇAMENTO', 'ATENDIMENTO ONLINE (CHAT)', 'CONSULTA DE CHAMADOS', 'PESQUISAS DE SATISFAÇÃO', 'EXTRATO DE CHAMADOS', 'MEUS PROJETOS', and 'SOFTWARE'. Below these are several more buttons for specific services like 'CONSULTA DE SOLUÇÕES', 'LOGIX', 'MICROSIGA PROTHEUS', 'DATASUL', and 'RM'. The main content area is a form titled 'Atendimento On Line' with the subtitle 'Seja bem vindo(a). Fale com nossos atendentes On Line'. The form contains three input fields: 'Seu nome:', 'Seu email:', and 'Mensagem:'. Below the 'Mensagem:' field is a green button labeled 'Iniciar atendimento'. To the right of the form is a photograph of a smiling female customer service representative wearing a headset. At the bottom right of the form area, there is a small text 'ALOWEB - www.aloweb.com.br' and a copyright notice 'Copyright © 2014 ALOWEB'.