



Solução: Aplicativo do Cliente	Documentação técnica: Uriel Boeira
Responsável: Ingrid de Castro	Data Doc: 19/05/2023

Tipo de documento: Informativo de Melhoria
Informação: Solução Própria

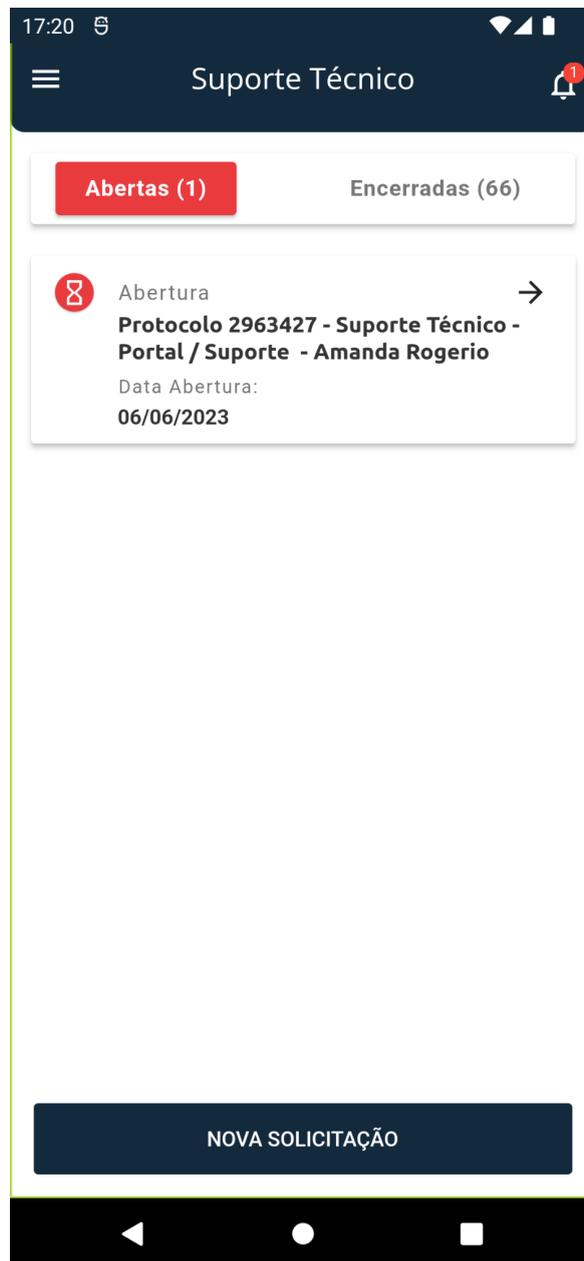
Novo Layout da Interface de Solicitações - Aplicativo do Cliente

1 Objetivo da documentação

Esta documentação tem como objetivo informar a respeito do novo layout da interface do menu de solicitações / suporte técnico do Aplicativo do Cliente.

2 Lista de Solicitações Abertas

Ao acessar a rotina de Solicitações, será apresentada a lista de **Solicitações Abertas**, com um contador do número de protocolos, ao lado do título do campo.



3 Lista de Solicitações Encerradas

O menu também disponibiliza a visualização das **Solicitações Encerradas**, também com um contador do número de protocolos finalizados. No card de detalhamento do protocolo, além da data de abertura, também consta a data de encerramento do suporte.



4 Detalhamento das Solicitações

Neste menu de solicitações, é possível visualizar o detalhamento dos protocolos, tanto de **solicitações com etiqueta** quanto de **solicitações com categorização**, estas quando utilizadas pela empresa.

15:09 15:09

← Protocolo 2963427

Abertura

Protocolo
Protocolo 2963427 - Suporte Técnico - Portal / Suporte - Amanda Rogerio

Etiqueta
CLI08458-14308

Data de abertura
06/06/2023 09:05

Prazo de encerramento (SLA)
08/06/2023 09:05

Relato do problema
Problemas na conexão

Apontamentos

Anexos

imagem_2236.jpg
13/06/2023 15:09

imagem_2237.jpg
13/06/2023 15:09

11:49 11:49

← Protocolo 2829184

Encerramento

Protocolo
Protocolo 2829184 - Atendimento CSC / Suporte - Amanda Rogerio

Etiqueta
CLI08458-14308

Categoria(s)
Suporte
Outros
Atendimento encerrado por inatividade.

Data de abertura
27/03/2023 17:07

Prazo de encerramento (SLA)
03/04/2023 17:02

Data de encerramento
27/03/2023 17:26

Relato do problema
Protocolo do CHAT: 2023032703535Atendimento encerrado por inatividade.

Apontamentos

Na visualização de solicitações, são demonstradas as informações do protocolo:

- **Status** - demonstra o estágio em que se encontra a solicitação, conforme status parametrizados no ERPVoalle;
- **Nome do protocolo** - apresenta o número de identificação do protocolo;
- **Etiqueta de criação** - a etiqueta é a primeira etapa da abertura de solicitação, a qual identifica o assunto geral do protocolo;
- **Categorias** - para os clientes que utilizam categorização, neste campo constarão as categorias que especificam a solicitação pretendida;
- **Data de abertura** - demonstra a data e horário da abertura da solicitação;
- **Prazo de encerramento (SLA)** - representa a estimativa de prazo para conclusão do atendimento;
- **Data de encerramento** - quando o protocolo já foi encerrado, irá demonstrar a data e horário;
- **Relato do problema** - apresenta o primeiro relato realizado pelo cliente na abertura da solicitação.

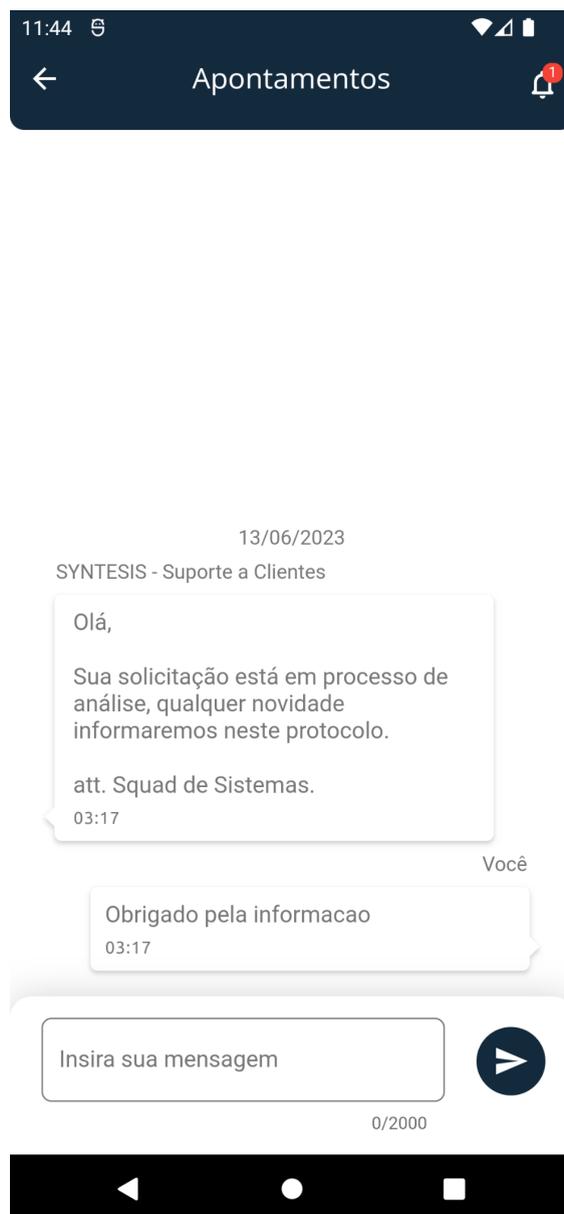
4.1 Demais funcionalidades do menu

Além do detalhamento dos protocolos, também são demonstrados os campos:

- Botão de ação para visualizar os apontamentos;
- Lista de anexos, podendo ser feito download;
- Botão para adicionar mais anexos (se o protocolo não estiver encerrado).

5. Interface de Relatos

Ao abrir os detalhes de um protocolo, é possível acessar a interface de relatos, pelo botão  “Apontamentos”. É aberto um tipo de chat, onde **o usuário pode enviar mensagens diretamente para o atendente e receber relatos dos atendimentos**. Não é uma conversa com robô.



Obs.: as mensagens são limitadas ao tamanho de 2000 (dois mil) caracteres com espaço.