



Manual de abertura de solicitações PORTAL DE RELACIONAMENTO

Veja um passo a passo para abrir solicitações à Voalle, por meio do **Portal de Relacionamento**.

1

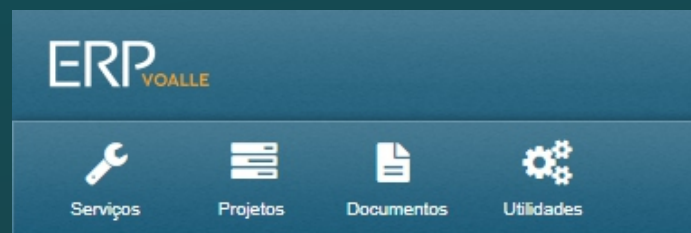
Acesse o Portal de Relacionamento do Grupo Voalle:

<http://portal.grupovoalle.com.br/>

Na tela inicial, informe seu login e senha.

2

Home:



Na tela de Boas Vindas, veja as seções disponíveis para a sua utilização do portal

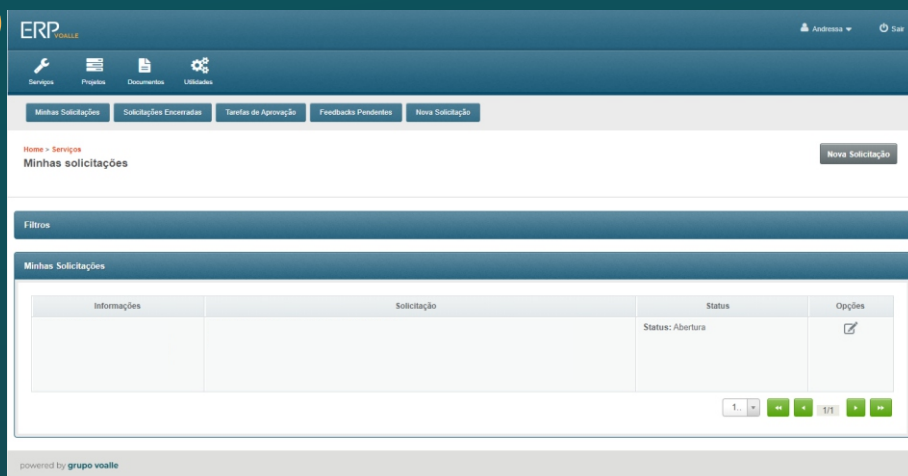
Serviços – seção para abertura e acompanhamento de Solicitações.

Projetos – seção para acompanhamento de Projetos.

Documentações – seção para visualização de Documentos vinculados a empresa.

Utilidades – serviços adicionais.

3 Minhas solicitações



No ícone **Serviços**, acompanhe suas solicitações e abra **“Nova Solicitação”**.

4 Nova solicitação

The screenshot shows the 'Nova solicitação' (New request) form in the ERP Voalle system. The form is titled 'Adicionar Solicitação' and is divided into two main sections: 'Nova Solicitação' and 'Informações Adicionais'. The 'Nova Solicitação' section contains several dropdown menus: 'Tipo de Solicitação:', 'Etiqueta:', 'Catálogo Serviço:', and 'Situação:', each with '(escolher)' as the selected option. Below these is a text area for 'Problema Relatado:' and an 'Enviar' button. The 'Informações Adicionais' section has a 'Detalhes' header and two expandable sections: 'Informações tipo de Solicitação' and 'Informações Etiqueta', both with plus icons. The footer indicates 'powered by grupo voalle'.

Ao abrir uma solicitação, detalhe sua demanda para que a equipe da Assessoria ao Cliente da Voalle seja assertiva no atendimento.

Veja as informações que devem ser preenchidas:

Tipo de Solicitação

É o tipo de solicitação que você está abrindo - se de Atendimento ou de Melhoria.

Selecione **“Atendimento”** quando você precisar de auxílio para executar alguma tarefa ou possuir dúvida em alguma rotina.

Selecione o tipo **“Melhoria”** quando você tiver alguma uma sugestão de melhoria para o ERP Voalle ou o processo, que possa lhe auxiliar no dia-a-dia.

- **Etiqueta**

Selecione a Etiqueta disponível. A etiqueta lista os serviços relacionados ao Contrato.

- **Catálogo Serviço**

A partir da Etiqueta selecionada, serão listados os Módulos e/ou Serviços contratados. Selecione o Módulo para o qual deseja atendimento.

- **Situação**

Selecione a Situação relacionada. Esta informação irá colaborar para o entendimento da ocorrência e está diretamente relacionada ao SLA de atendimento. Para sua melhor compreensão, detalhamos as situações abaixo:

1. Parado

Selecione esta opção quando a empresa estiver “parada”, ou seja: a URL do Sistema está indisponível - sem acesso ao sistema ou com erro no acesso à rotina desejada, por exemplo.

2. Prejudicado

Selecione esta opção caso não consiga realizar parte de um processo e ou receba retorno do sistema impedindo a continuidade da operação. Por exemplo: não consegue emitir nota ou concluir um cadastro.

3. Dúvida

Selecione esta opção quando você tiver dúvidas na execução de alguma rotina e/ou processo.

4. Melhoria

Utilize esta situação para sugerir melhorias no ERP Voalle ou no processo.

5. Análises

Utilize esta situação caso precise de apoio na análise de um processo.

- **Problema Relatado**

Descreva sua solicitação ou o problema identificado, além da rotina para a qual você necessita atendimento. Quanto mais detalhes, melhor será o entendimento e mais rápido será o atendimento.

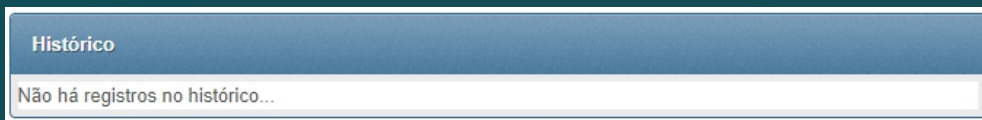
- **Adicionar Apontamento**

Após abrir a solicitação, será disponibilizado recurso para adicionar apontamentos. Esta funcionalidade permite a adição de informações complementares, e pode ser utilizada a qualquer momento.

A imagem mostra uma interface de usuário para adicionar um apontamento. O formulário tem um cabeçalho azul com o título "Adicionar Apontamento". Abaixo, há dois campos de entrada: "Motivo:" com um menu suspenso que mostra "Apontamento" selecionado, e "Descrição:" com uma área de texto grande e vazia. No canto inferior direito, há um botão verde com o texto "Enviar".

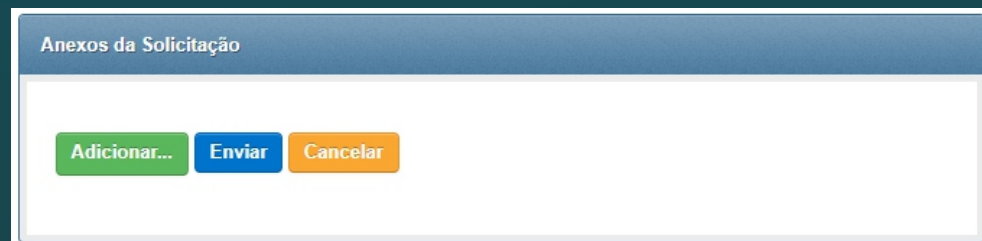
- **Histórico**

Visualize o histórico das interações da solicitação.



- **Anexos de Solicitação**

Adicione arquivos à solicitação, como print de tela, por exemplo.



5 Visão geral:

Aqui, você pode acompanhar, consultar, aprovar, dar feedback, exportar dados, entre outros.

