

NeXT Software

NeXT Help Desk – Manual do usuário

Abril/2011

NeXT Software

Índice

<i>Descrição e características do NeXT Help Desk</i>	3
<i>Conectando no NeXT Help Desk</i>	4
<i>Menu de acesso.....</i>	5
<i>Enviando chamado técnico</i>	6
<i>Chamado finalizado.....</i>	7

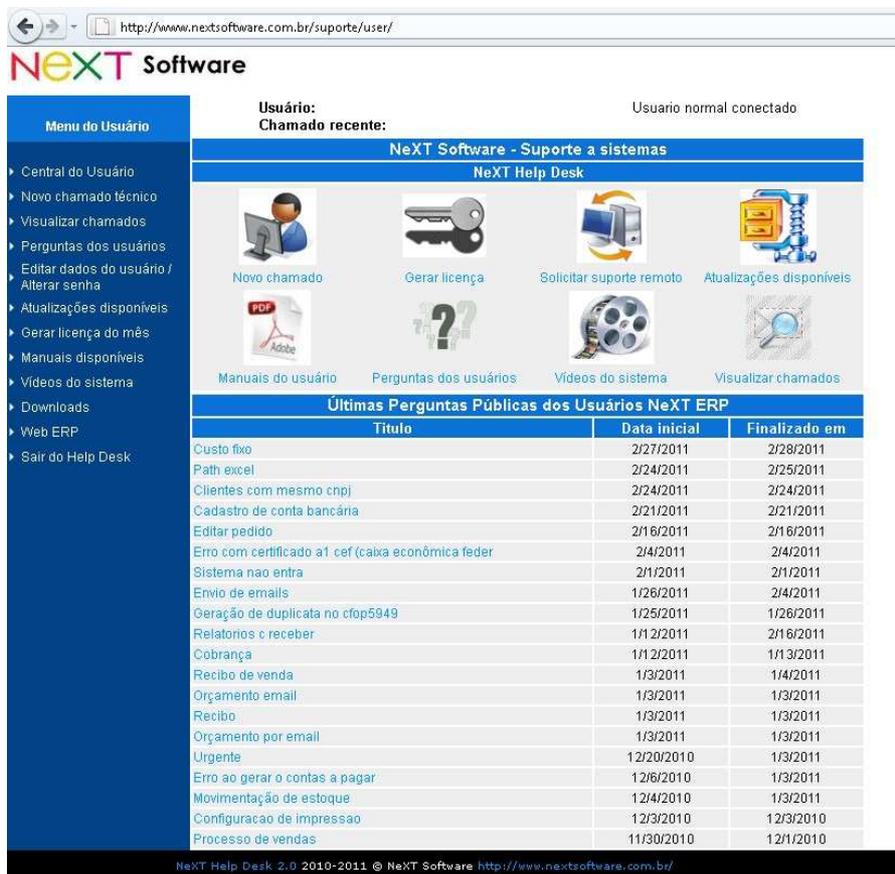
Descrição e características do NeXT Help Desk

O NeXT Help Desk é um sistema para controle de chamados técnicos amigável ao usuário. Foi desenvolvido para resolver o problema da alta demanda de suporte aos sistemas da NeXT Software.

Além do usuário do sistema economizar em ligações, o sistema irá gerenciar os chamados por prioridade e direcionar ao consultor responsável pelo módulo informado no chamado.

Os chamados poderão ser compartilhados, podendo o mesmo chamado ser visualizado por outro usuário com o mesmo tipo de problema. (Link “base de dados/perguntas frequentes”).

A novidade para 2011 é a automatização de processos importantes, como geração de chave mensal e atualizações do sistema. O usuário acessa a central, e ela contém botões intuitivos que facilitam a agilização desses processos.



Titulo	Data inicial	Finalizado em
Custo fixo	2/27/2011	2/28/2011
Path excel	2/24/2011	2/25/2011
Clientes com mesmo cnpj	2/24/2011	2/24/2011
Cadastro de conta bancária	2/21/2011	2/21/2011
Editar pedido	2/16/2011	2/16/2011
Erro com certificado a1_caf (caixa econômica feder	2/4/2011	2/4/2011
Sistema nao entra	2/1/2011	2/1/2011
Envio de emails	1/26/2011	2/4/2011
Geração de duplicata no cfop5949	1/25/2011	1/26/2011
Relatorios c receber	1/12/2011	2/16/2011
Cobrança	1/12/2011	1/13/2011
Recibo de venda	1/3/2011	1/4/2011
Orçamento email	1/3/2011	1/3/2011
Recibo	1/3/2011	1/3/2011
Orçamento por email	1/3/2011	1/3/2011
Urgente	12/20/2010	1/3/2011
Erro ao gerar o contas a pagar	12/6/2010	1/3/2011
Movimentação de estoque	12/4/2010	1/3/2011
Configuracao de impressao	12/3/2010	12/3/2010
Processo de vendas	11/30/2010	12/1/2010

Prazo para solução dos chamados:

- Urgentes (pane/transmissão NFe) em até 5 horas
- Demais chamados em até 24 horas

O atendimento estará disponível somente para usuários registrados e com assinatura do suporte mensal.

O Suporte Telefônico (casos de urgência) funciona de segunda à sexta-feira e é direcionado ao usuário com problemas urgentes Pelo Help Desk, ele será notificado e o telefone informado.

Conectando no NeXT Help Desk

1 – Pelo sistema NeXT ERP



O usuário poderá clicar a qualquer momento no link conforme imagem acima e entrar no sistema NeXT Help Desk.

Na tela de login, basta entrar com seu CNPJ (sem formatação – apenas números) e sua senha.

NeXT Help Desk

NeXT Software - Suporte a sistemas

NeXT Help Desk

Novo chamado	Gerar licença	Solicitar suporte remoto	Atualizações disponíveis
Manuais de usuário	Perguntas dos usuários	Vídeos do sistema	Visualizar chamados

Conectar

Usuário:

Senha:

NeXT Help Desk 2010-2011 NeXT Software
Liberum Help Desk Open Source © 2001 Doug Luxem

2 – Pelo site NeXT Help Desk

Endereço do site do NeXT Help Desk:
<http://www.nextsoftware.com.br/suporte/>

A senha poderá ser alterada no link “Editar dados do usuário / Alterar senha”.

<http://www.nextsoftware.com.br>

Menu de acesso

Ao entrar no Help Desk, o usuário terá acesso aos menus com as funções do Help Desk.

The screenshot shows the NeXT Help Desk interface. At the top, the browser address bar displays <http://www.nextsoftware.com.br/suporte/user/>. The NeXT Software logo is visible in the top left. The user is logged in as 'Usuario normal conectado'.

Menu do Usuário

- Central do Usuário
- Novo chamado técnico
- Visualizar chamados
- Perguntas dos usuários
- Editar dados do usuário / Alterar senha
- Atualizações disponíveis
- Gerar licença do mês
- Manuais disponíveis
- Vídeos do sistema
- Downloads
- Web ERP
- Sair do Help Desk

Usuário: Usuario normal conectado
Chamado recente:

NeXT Software - Suporte a sistemas

NeXT Help Desk

Novo chamado | Gerar licença | Solicitar suporte remoto | Atualizações disponíveis

Manuais do usuário | Perguntas dos usuários | Vídeos do sistema | Visualizar chamados

Últimas Perguntas Públicas dos Usuários NeXT ERP

Título	Data inicial	Finalizado em
Custo fixo	2/27/2011	2/28/2011
Path excel	2/24/2011	2/25/2011
Clientes com mesmo cnpj	2/24/2011	2/24/2011
Cadastro de conta bancária	2/21/2011	2/21/2011
Editar pedido	2/16/2011	2/16/2011
Erro com certificado a1_cef (caixa econômica feder	2/4/2011	2/4/2011
Sistema nao entra	2/1/2011	2/1/2011
Envio de emails	1/26/2011	2/4/2011
Geração de duplicata no cfop5949	1/25/2011	1/26/2011
Relatorios c receber	1/12/2011	2/16/2011
Cobrança	1/12/2011	1/13/2011
Recibo de venda	1/3/2011	1/4/2011
Orçamento email	1/3/2011	1/3/2011
Recibo	1/3/2011	1/3/2011
Orçamento por email	1/3/2011	1/3/2011
Urgente	12/20/2010	1/3/2011
Erro ao gerar o contas a pagar	12/6/2010	1/3/2011
Movimentação de estoque	12/4/2010	1/3/2011
Configuracao de impressao	12/3/2010	12/3/2010
Processo de vendas	11/30/2010	12/1/2010

NeXT Help Desk 2.0 2010-2011 © NeXT Software <http://www.nextsoftware.com.br/>

Enviando chamado técnico

No menu principal, clique no botão “Novo Chamado” ou no link, à esquerda, “Novo chamado técnico”.

Na tela do chamado, selecione em qual módulo do sistema há o problema/dúvida, e em seguida, selecione uma categoria. Esses campos são requeridos para a definição de prioridades.

Enviar um novo chamado

Informações de contato	Classificação dos chamados
Usuário: igor E-mail/MSN: <input type="text" value="igor@nexterp.com.br"/> * ID Suporte Remoto: <input type="text"/> Skype/Fone: <input type="text"/>	Módulo: <input type="text" value="Selecione Módulo"/> * Tipo do Chamado: <input type="text" value="Selecione uma categoria"/> *

Informações do chamado:

Título: *

Descrição: *

Campos necessários:

Email: informar o email/MSN utilizado

ID Suporte Remoto: enviar a senha compartilhada pelo ShowMyPC caso seja necessário conexão remota (depende de disponibilidade)

Módulo: Informar o módulo ao qual se refere o chamado

Tipo do chamado: Informar o tipo de dúvida ou problema

Título: Descrição resumida do chamado

Descrição: Detalhar dúvida ou problema

Ao clicar em “enviar chamado”, o chamado será gravado e os emails disparados automaticamente.

Chamado finalizado

O chamado aberto pelo usuário será direcionado a um dos consultores do help desk da NeXT.

Após solução, o chamado será finalizado e o usuário será automaticamente avisado por email.

```
from: suporte@nextsoftware.com.br ✉
subject: NeXT HELPDESK: Chamado 15 Finalizado 23:
to: suporte@nextsoftware.com.br ✉
cc: suporte@nextsoftware.com.br ✉ other actions
```

Seu chamado foi finalizado. Você pode ver a solução para ele em: <http://www.nextsoftware.com.br/suporte/user/view.asp?id=15>

DETALHES DO PROBLEMA

ID: 15
Usuário: TL
Data: 11/7/2010 11:49:24 PM
Título: Lote em processamento - não envia NFe

SOLUÇÃO

A SEFAZ-SP está fora do ar. Enviar a NFe em modo contingência (alterar no gerenciador da NFe o tipo de envio para SCAN). Entrar na tela de emissão de pedido/NF, teclar F3 para copiar o pedido anterior, salvar e confirmar envio da NFe. Cancelar o pedido anterior.

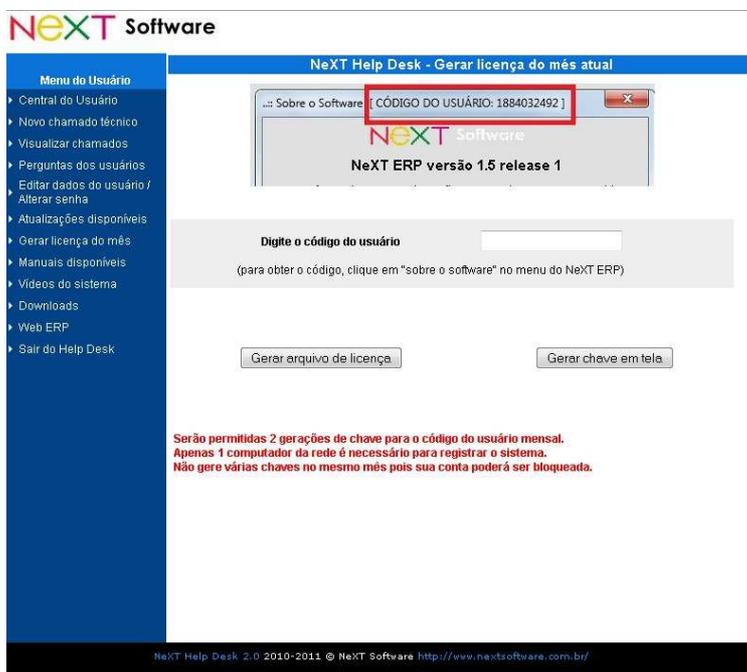
Funcionalidades importantes a partir de Abril/2011

Após as atualizações para NFe 2.0, o suporte NeXT ERP será pelo NeXT Help Desk 2.0. Novos recursos disponíveis no novo sistema:

- Geração de chave de licença pelo help desk (download do arquivo ou geração em tela)
- Últimas atualizações
- Downloads do usuário
- Vídeos-aula
- Manuais atualizados

Gerando chave de licença mensal

Basta clicar em “Gerar Chave”. A seguinte tela surgirá:



Importante

Tenha em mãos o Código do Usuário do sistema: através do menu “Sobre o Software” é possível visualizar o seu código. Ele fica no cabeçalho da janela que surge após o clique.

Existem duas maneiras de geração da chave: em **arquivo** e **na tela**. Caso opte por gerar a chave na tela, copie o código da janela que surgir.



Ela deverá ser copiada e colada integralmente na janela que pede o registro mensal.

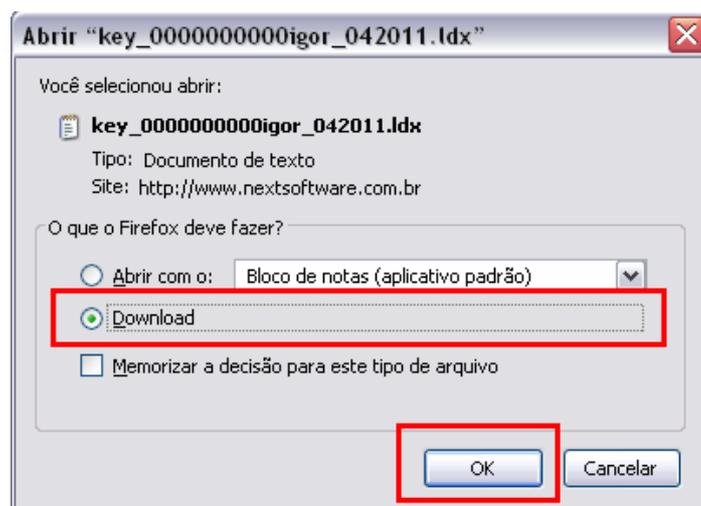
Outra opção é a **geração da chave em arquivo**.

Ao clicar em “Gerar arquivo de licença”, salve na pasta do sistema (por padrão, C:\NeXT_ERP) Uma tela de confirmação surgirá:

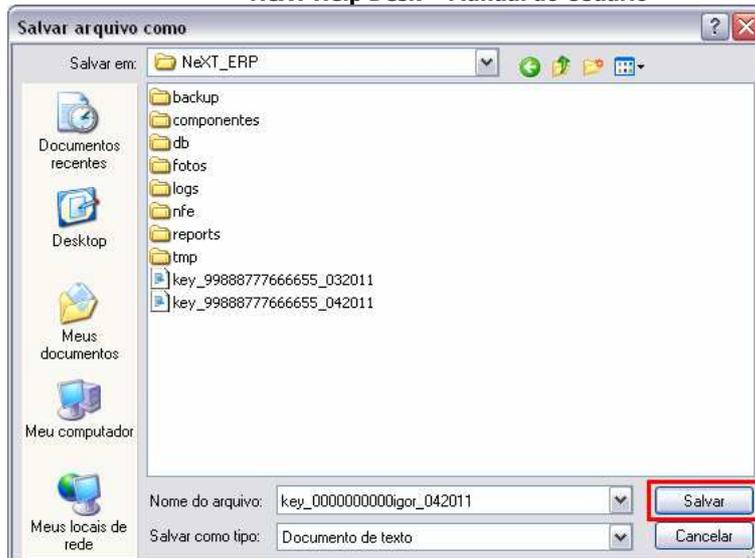


Clique em OK.

Uma segunda janela surgirá:



Nesta janela, selecione “DOWNLOAD” para baixar o arquivo em seu PC. Após isso, clique em OK. Uma terceira janela surgirá. Nela, é necessário navegar para achar o diretório raiz do sistema. Após isso, clique em “Salvar”.



Importante: não altere o nome do arquivo. Salve da maneira como foi gerado.

Solicitando Suporte Remoto

Através do botão “Solicitar suporte remoto”, a seguinte tela surgirá. Siga as instruções contidas no alerta que surge para solicitar o suporte remoto.

NeXT Software - Suporte a sistemas

NeXT Help Desk

Novo chamado Gerar licença **Solicitar suporte remoto** Atualizações disponíveis

Manuais do usuário Perguntas dos usuários Vídeos do sistema Vídeos do sistema

Últimas Perguntas Públicas dos Usuários NeXT ERP

Título	Data inicial	Data final
Baixa manual de itens de compras	4/19/2011	
Urgente	4/19/2011	
Erro 339	4/12/2011	4/12/2011
Hora na nfe	4/12/2011	4/12/2011
Erro na emissão da nf	4/8/2011	4/12/2011
Nfe 2.0	3/26/2011	4/12/2011
Preço de custo	3/21/2011	4/12/2011
Custo fixo	2/27/2011	2/28/2011
Path excel	2/24/2011	2/25/2011
Cientes com mesmo cnpj	2/24/2011	2/24/2011
Cadastro de conta bancária	2/21/2011	2/21/2011
Editar pedido	2/16/2011	2/16/2011
Erro com certificado a1 cef (caixa econômica feder	2/4/2011	2/4/2011
Sistema nao entra	2/1/2011	2/1/2011
Envio de emails	1/26/2011	2/4/2011
Geração de duplicata no ctop5949	1/25/2011	1/26/2011
Relatorios c receber	1/12/2011	2/16/2011
Cobrança	1/12/2011	1/13/2011
Recibo de venda	1/3/2011	1/4/2011
Orgamento email	1/3/2011	1/3/2011



Atualizações

Pelo botão “Atualizações”, é possível visualizar as atualizações disponíveis, bastando efetuar o download.



Outras funções importantes

- Manuais do usuário

Os usuários cadastrados poderão realizar o download dos manuais. São vários disponíveis para pleno domínio e conhecimento do sistema, suas funções e usabilidade.

- Perguntas dos usuários

Funciona como um “fórum”. Através desse menu, o usuário visualiza as perguntas de outros usuários, todas com soluções. Isso facilita quando você tiver alguma dúvida que já foi solucionada.

- Vídeos do Sistema

Através desse menu, o usuário poderá visualizar vídeos demonstrativos sobre as funções do sistema. Os vídeos foram criados para o aprendizado do usuário; portanto, cada um deles é explicado passo a passo como proceder.