

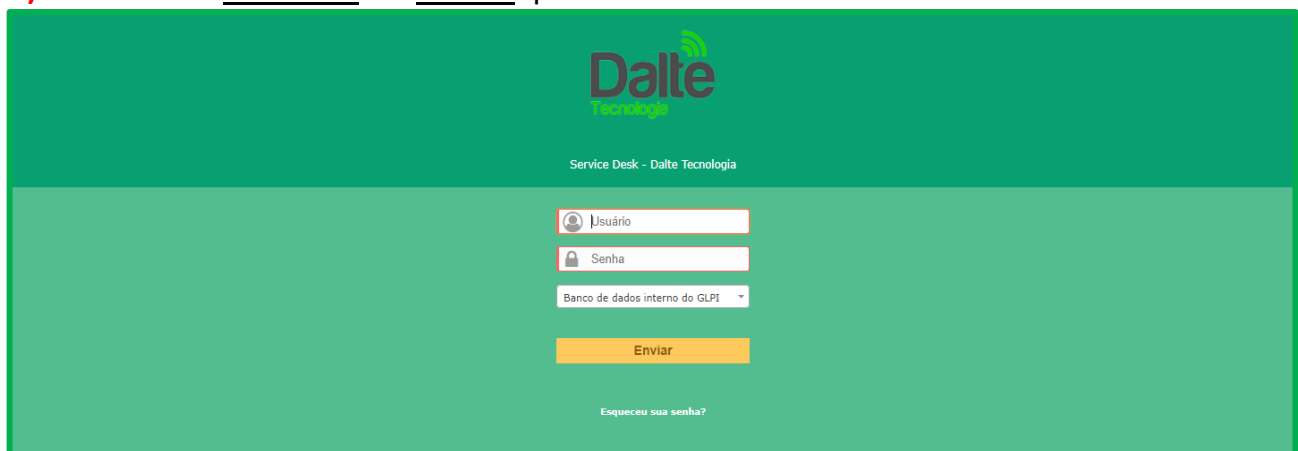
## Abertura de chamados – Dalte Tecnologia Ltda

1) Acesse o site [www.dalte.com.br](http://www.dalte.com.br)

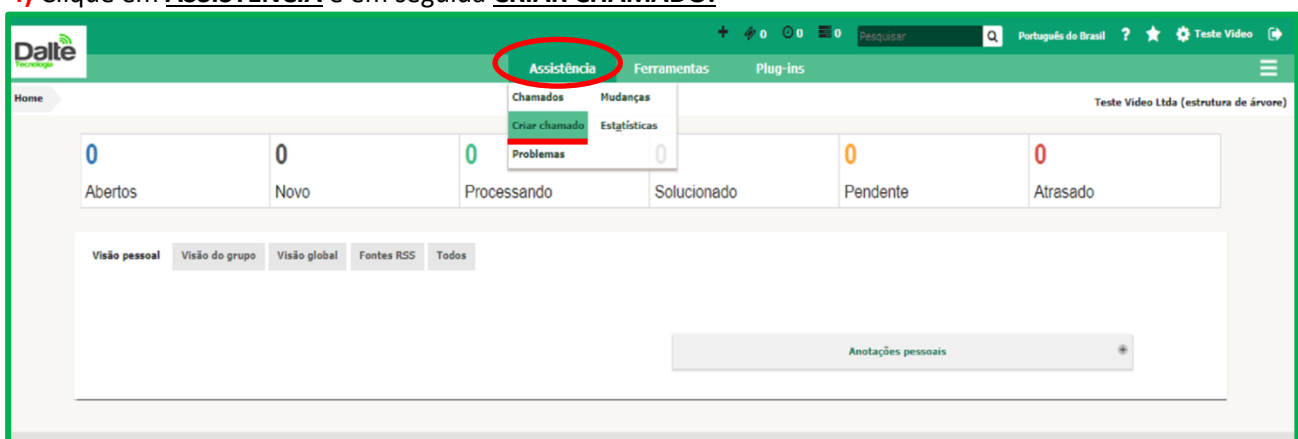
2) Clique em **ÁREA DO CLIENTE**.



3) Entre com o **USUÁRIO** e a **SENHA** que informamos.



4) Clique em **ASSISTÊNCIA** e em seguida **CRIAR CHAMADO**.



5) Preencha os campos que seguem, sendo **obrigatório** o preenchimento de : **TIPO**, **SLAs** (Tempo para solução), **CATEGORIA**, **REQUERENTE** (Seu nome aparecerá aqui), **TÍTULO** e **DESCRIÇÃO**.

Segue exemplo:

O chamado será criado na entidade Dalte Tecnologia > Teste Video Ltda

**Etiquetas**

**Data de abertura** 09-05-2019 11:33

**Tempo para aceitar**

**Tempo interno para possuir**

**Tempo para solução**

**Tempo interno para solução**

**SLAs** 03 - Médio

**Tipo** Requisição

**Categoria** Servidores

**Ator**

**Requerente** Teste Video (Processando: 0)

**Observador**

**Atribuído para**

**Status** Novo

**Urgência** Média

**Impacto** Médio

**Prioridade** Média

**Origem da requisição** Helpdesk

**Requisição de validação**

**Localização**

**Elementos associados** Geral Adicionar

**Título** Não consigo acessar as pastas o servidor - NOME DA SUA EMPRESA

**Descrição**

Olá,  
Estou com problema em minha máquina, pois não consigo acessar as pastas compartilhadas do servidor.

Atenciosamente,  
**SEU NOME**  
**TELEFONE DE CONTATO**

6) Após preenchimento dos campos, clique em **ADICIONAR**, no final da página, para abrir o chamado.

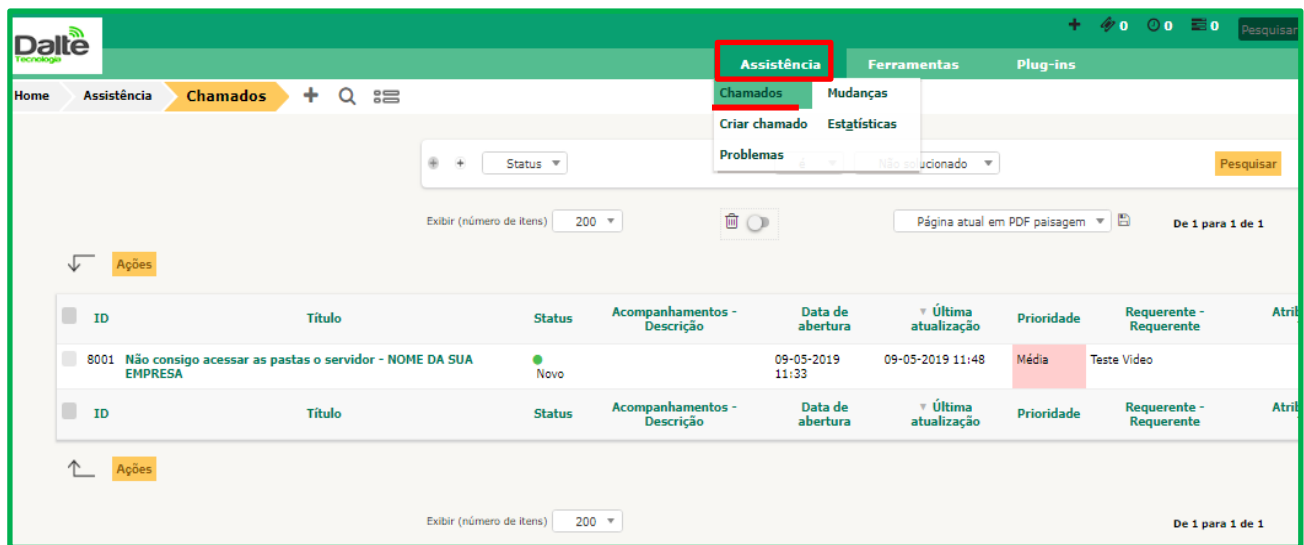
**Chamados relacionados**

**Arquivo (50 MB máx)**

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou  
Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

**Adicionar**

7) Para acompanhar os chamados, clique novamente em **ASSISTÊNCIA**, no topo da página, em seguida clique em **CHAMADOS**.

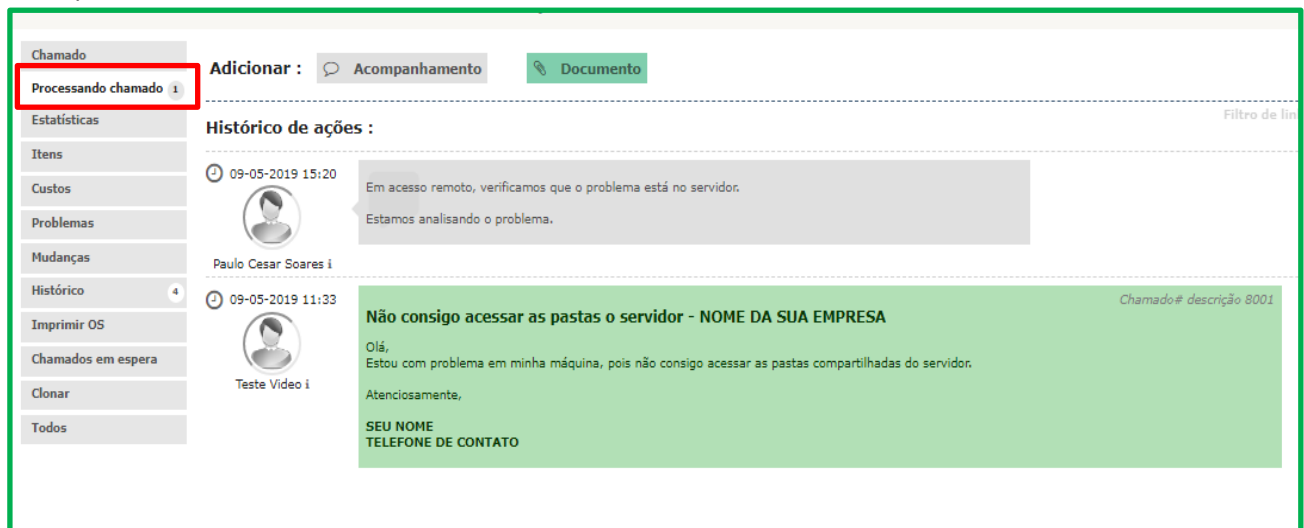


The screenshot shows the Dalte interface with the 'Assistência' menu highlighted in red. The 'Chamados' option is selected, and a dropdown menu is visible with options: 'Chamados', 'Mudanças', 'Criar chamado', 'Estatísticas', and 'Problemas'. Below the menu, there is a table of calls with columns: ID, Título, Status, Acompanhamentos - Descrição, Data de abertura, Última atualização, Prioridade, and Requerente - Requerente. The first row shows a call with ID 8001, titled 'Não consigo acessar as pastas o servidor - NOME DA SUA EMPRESA', with status 'Novo' and priority 'Média'.

Todos os chamados abertos aparecerão nesta tela.

8) Você pode clicar no título do chamado e na tela seguinte, clicar em **PROCESSANDO CHAMADOS**, na coluna esquerda, para verificar os acompanhamentos.

Exemplo:



The screenshot shows the Dalte interface with the 'Processando chamado' option highlighted in red in the left sidebar. The main area displays the 'Histórico de ações' for a call. The first action is from Paulo Cesar Soares at 09-05-2019 15:20, with the description: 'Em acesso remoto, verificamos que o problema está no servidor. Estamos analisando o problema.' The second action is from Teste Video at 09-05-2019 11:33, with the description: 'Não consigo acessar as pastas o servidor - NOME DA SUA EMPRESA. Olá, Estou com problema em minha máquina, pois não consigo acessar as pastas compartilhadas do servidor. Atenciosamente, SEU NOME TELEFONE DE CONTATO'.

9) Para inserir novas informações ou argumentar um acompanhamento dos técnicos, clique em **ACOMPANHAMENTO** e preencha o campo descrição.

Para finalizar clique em **ADICIONAR**.

Exemplo:



The screenshot shows a web application interface. On the left is a sidebar menu with items: Chamado, Processando chamado (1), Estatísticas, Itens, Custos, Problemas, Mudanças, Histórico (4), Imprimir OS, Chamados em espera, Clonar, and Todos. The main area has a header 'Adicionar :' with two buttons: 'Acompanhamento' (highlighted with a red box) and 'Documento'. Below this is a section titled 'Novo item - Acompanhamento' containing a rich text editor with a toolbar (Formats, Bold, Italic, Text color, Background color, Bulleted list, Numbered list, Indent, Outdent, Table, Link, Image, Source code, Full screen) and the placeholder text 'INSIRA AQUI NOVAS INFORMAÇÕES/ARGUMENTOS.'. Below the editor is a 'Descrição' label and a dashed box for file upload with the text 'Arquivo(s) (50 MB máx) i' and 'Anexar arquivo por arrastar e soltar ou copiar e colar no editor'. At the bottom right, there is a yellow 'Adicionar' button with a dropdown arrow, which is highlighted with a red oval.

**OBS: Lembramos que este tutorial trata apenas do básico para abrir e acompanhar os chamados. Ainda existem outras opções úteis como: Relatórios, filtro de chamados, estatísticas de chamados (em gráficos) com informações de tempo para conclusão, por categoria de chamado, etc.**

Caso tenham outras dúvidas, podem nos comunicar pelo e-mail: [ti@dalte.com.br](mailto:ti@dalte.com.br) ou se preferir, pelo telefone **3026-2315**.