



Designação	SoftStore - Serviço Suporte Web - Manual	
Versão	1.03	07 de Agosto de 2014
Abrangência	Parceiros SoftStore	
Elaborado por	Paulo Carvalho; Eduarda Moreira	
Nome do Ficheiro	SoftStore - Serviço Suporte Web – Manual.docx	

Índice

Índice	2
Versão Documento	3
Introdução	4
Acesso	5
1º acesso - Remote conection	5
Login	5
Contactos	5
Dashboard	6
Comunicar incidente	7
Consultar hotfixes	8
Procura avançada	9

Introdução

Com o propósito de permitir aos parceiros uma forma célere de comunicar as anomalias detetadas, de aceder á resolução das anomalias, de consultar informação sobre a localização, foi implementada uma solução web, que tem por base a plataforma Dynamics CRM.

Este manual é direccionado aos parceiros da SoftStore e tem como objetivo descrever os procedimentos necessários á sua utilização.

Um pedido de suporte é respondido no prazo de 4 horas, com exceção das questões colocadas eletronicamente que poderão ser respondidas no dia útil seguinte. Caso não tenha sido contactado num prazo máximo de 2 dias úteis, deverá contactar através do email suporte@softstore.pt indicando o nº de pedido de suporte.

Acesso

1º acesso - Remote connection

O primeiro acesso tem de ser feito por Remote Desktop Connection.

Este passo é efetuado apenas uma vez e é obrigatório para se mudar a password que é atribuída originalmente.

Fazer ligação remota para o **IP: 194.38.135.6**

Usar o username e password atribuídos e fornecidos pela SoftStore.



The image shows a standard Windows Remote Desktop Connection login dialog. On the left is a small icon of a computer. To its right are two text input fields. The top field is labeled 'Username' and contains the text 'softstore\ username'. The bottom field is labeled 'Password' and is empty. Below the password field, the text 'Domain: softstore' is displayed.

Proceder á mudança da password.

É apresentada uma mensagem de erro ao fazer login - “Access denied”- no entanto, a password é atualizada.

Nota: A nova password tem que ter um comprimento mínimo de 8 caracteres e conter letras maiúsculas, minúsculas e números.

Login

Depois de efetuada a alteração da password, poderá aceder pelo browser, através do endereço:

<http://crm.softstore.pt>

Efetuar o login indicando o Domínio\Username e a password.

Contactos

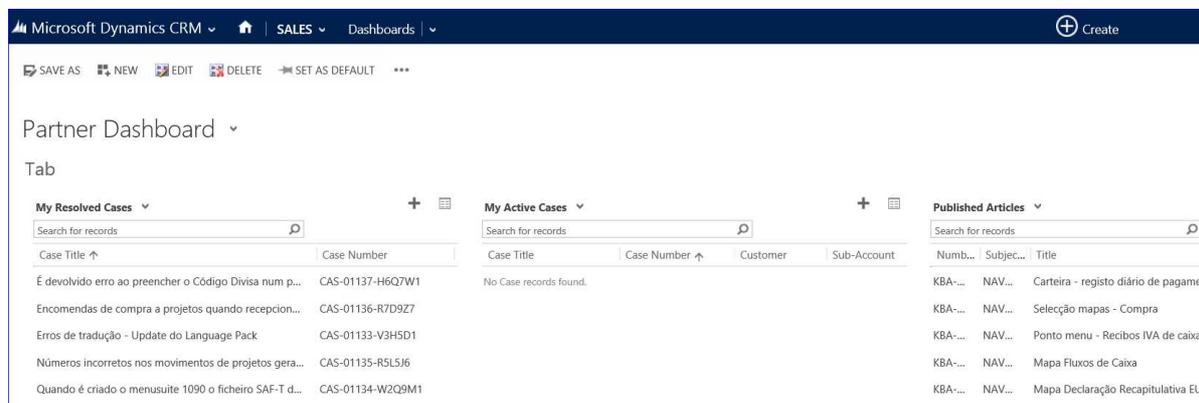
Cada parceiro, independentemente do número de colaboradores que possa utilizar esta funcionalidade, tem um e apenas um Username para aceder à solução.

Mas pode ter ‘n’ pessoas que necessitam de interagir com a Sofstore. Para que possam comunicar incidentes deve-lhes ser criada o respetivo contacto.

Podem enviar um email para a Sofstore para que seja associado à conta de parceiro um novo contato.

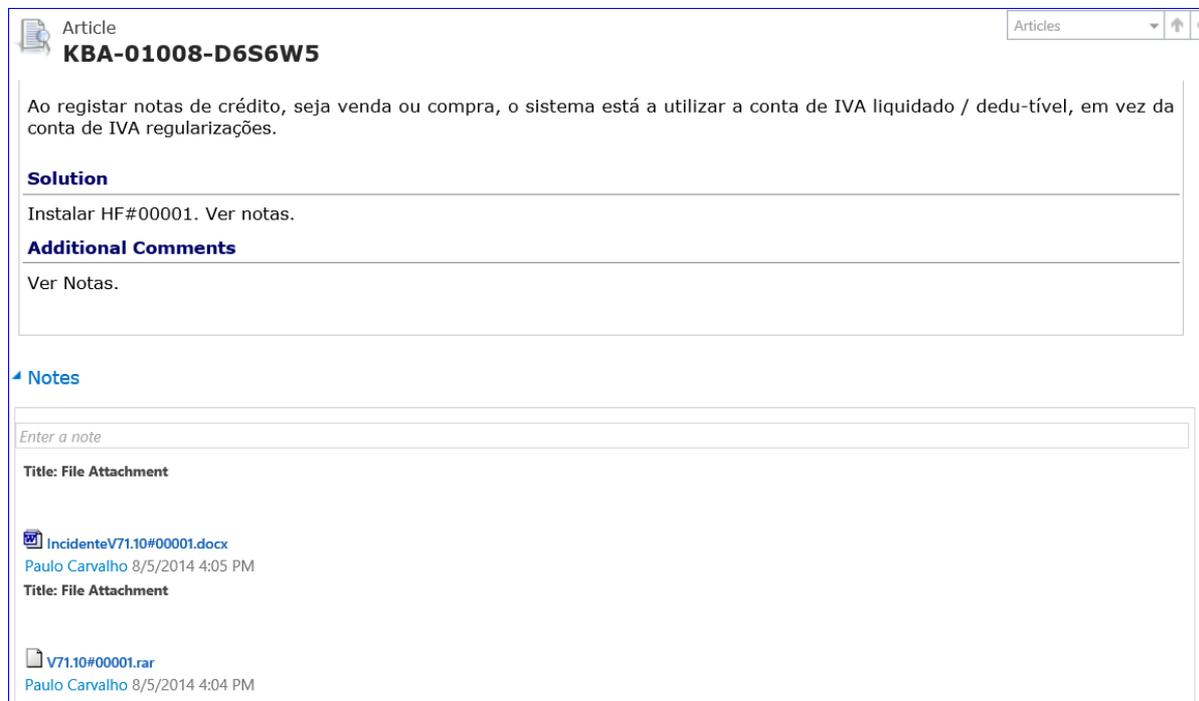
Dashboard

Ao aceder é apresentado um dashboard com casos ativos, casos resolvidos e artigos publicados. O dashboard pode ser personalizado pelo utilizador de forma a utilização do CRM seja a mais conveniente.



Pode consultar a informação de qualquer incidente ou caso, aceder à sua resolução e efetuar o download dos ficheiros anexados.

Em 'Published Articles', pode procurar todos os artigos publicados sobre um determinado tema; só são publicados artigos sobre incidentes já resolvidos (na fastab Notes, encontra o ficheiro word com descrição do problema e resolução, e ficheiro rar com a correção)



Comunicar incidente

Para comunicar um caso, clique no sinal +.

My Active Cases ▼ + ☰

Search for records

Case Title	Case Number ↑
É devolvido erro ao preencher o Código Divisa num proj...	CAS-01137-H6Q7W1
Encomendas de compra a projetos quando recepcionad...	CAS-01136-R7D9Z7

É apresentado novo formulário

General

Overview

Case Number

Case Title * 1

Customer *

Sub-Account

Responsible Contact 2

Subject 3

Close/Execution Date +

Satisfaction

Case Type 4

Case Origin 4

Created On

Description

5

Onde deverá preencher os campos

- 1- Título ou breve descrição
- 2 – Pessoa que está a comunicar o caso e com quem serão trocados emails sobre o caso
- 3 – Campo opcional para identificar a versão do software
- 4 – Campos opcionais (de classificação do incidente)
- 5 – Descrição do incidente

Faça 'Save' para guardar o caso.

Em 'Notas' pode anexar qualquer ficheiro (por exemplo, prints de imagens).

Termine fazendo 'Save' ou 'Save&Close'.

Nota : Os casos são encerrados pela Softstore quando o parceiro confirma / aceita a resolução proposta.

Consultar hotfixes

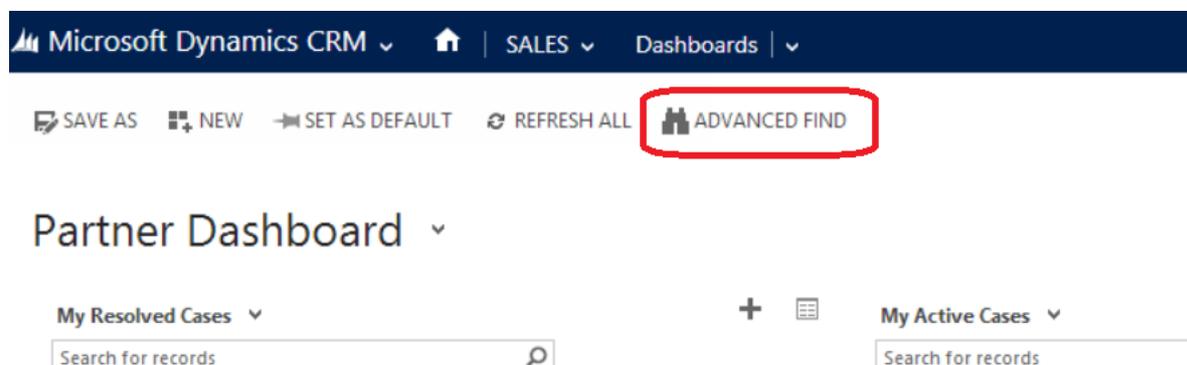
Para todos os incidentes comunicados e resolvidos são criados artigos ficando associados os ficheiros: word, com a descrição e resolução do problema e *.rar com o TXT e o FOB com a alteração / correção (caso existam objetos novos ou alterados).

São também disponibilizados artigos associados aos 'Update Rollup', ou seja, a um conjunto de hotfixes.

Usando esta funcionalidade, 'Published Articles', pode aceder a qualquer artigo publicado sobre um determinado tema, pode consultar todos os artigos criados e efetuar o download dos ficheiros associados ao artigo.

Procura avançada

Utilize a funcionalidade 'Advanced Find' para efetuar e guardar as suas pesquisas.



Por exemplo, efetuar pesquisa por descrição:

