



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.



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

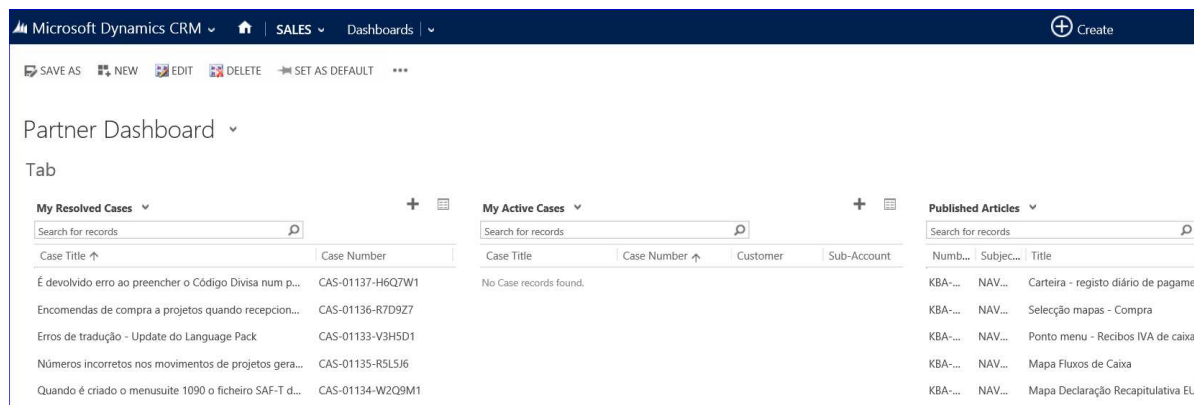
Cada parceiro, independentemente do número de colaboradores que possa utilizar esta funcionalidade, tem um e apenas um Username para aceder à solução.

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

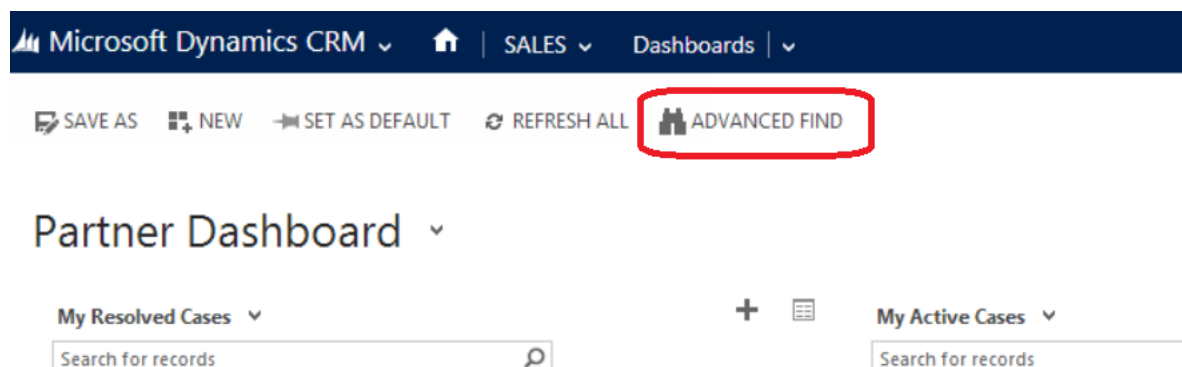
Para todos os incidentes comunicados e resolvidos são criados artigos ficando associados os ficheiros: word, com a descrição e resolução do problema e *.rar com o TXT e o FOB com a alteração / correção (caso existam objetos novos ou alterados).

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:

