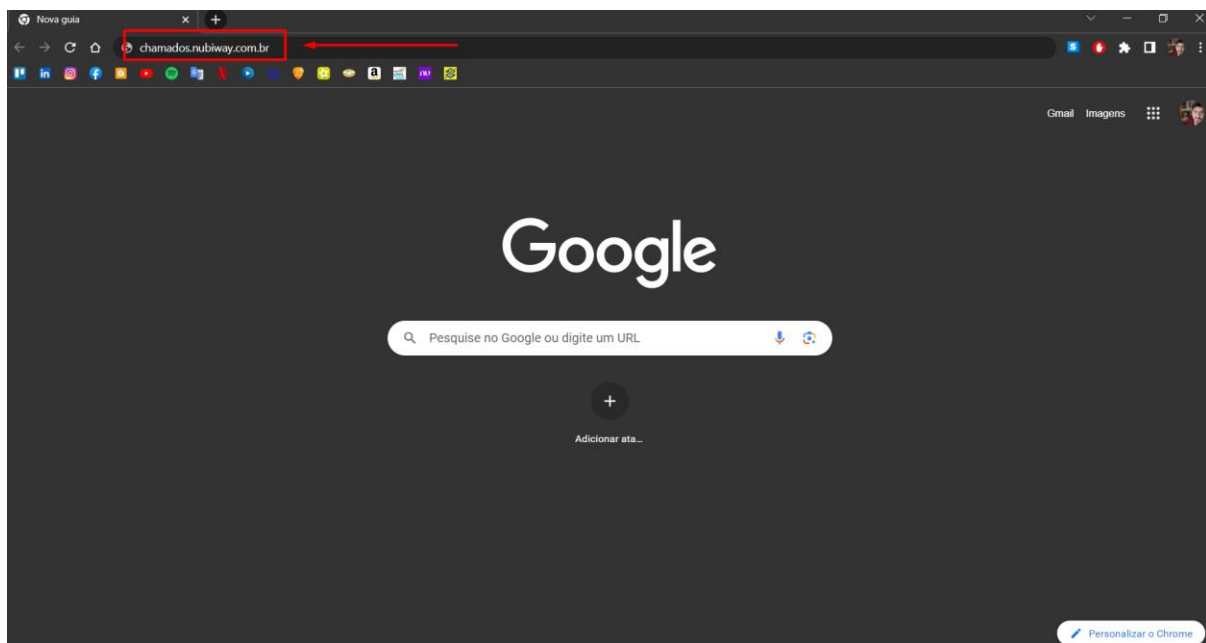


Este documento tem como objetivo ensinar qualquer usuário da sua empresa, como abrir um chamado/solicitação/incidente com a **Nubiway**. Neste momento, ressaltamos dois pontos sobre atendimento:

1. Para solicitações **após** o horário comercial que se configura das 08h00 a 12h00 e das 13h30 às 18h00, o único canal para atendimento é o **telefone**.
2. Atualmente os canais de atendimento são: Portal de Chamados, E-mail, Telefone e WhatsApp.

Siga os passos abaixo, para que você seja atendido(a) da forma correta:

No seu navegador de internet, digite o seguinte endereço: <https://chamados.nubiway.com.br> para acessar o **Portal de Atendimento** da Nubiway, como na imagem abaixo:



Email
comercial@nubiway.com.br



Telefone
(54) 3533.4710



Endereço
Rua Os Dezoito do Forte, 1471 - Sala 401 A



Quando a tela carregar, você chegará na tela abaixo onde serão requisitados os seus dados de login:



Como é mostrado na imagem, você deve digitar o seu usuário (que é sempre o endereço de e-mail completo) e a senha definida por você mesmo(a). Caso, você não tenha mais acesso a senha, é só clicar em “**Esqueceu a senha?**” e seguir os passos que você terá como redefinir de uma forma bem simples.

Email
comercial@nubiway.com.br



Telefone
(54) 3533.4710



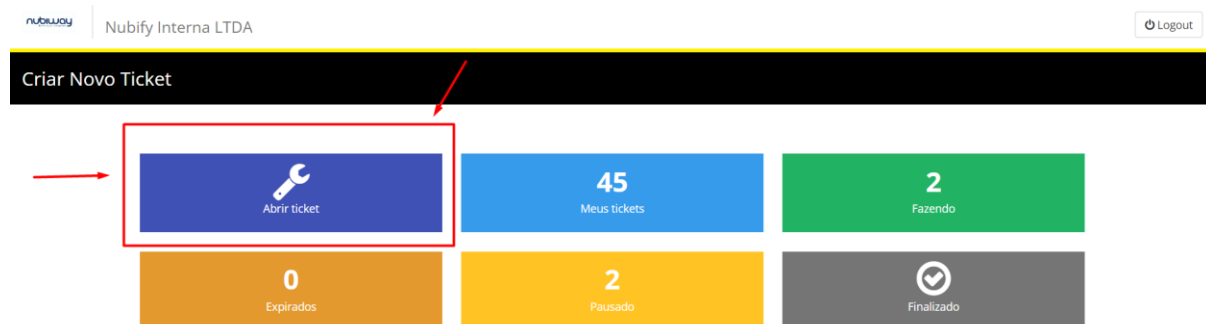
Endereço
Rua Os Dezoito do Forte, 1471 - Sala 401 A



Depois de logar no portal, você terá acesso ao seguinte dashboard de informações:



Agora nós vamos ver como fazer para **abrir um chamado**. O primeiro passo é clicar em **“Abrir Ticket”** para irmos para a tela de abertura do chamado, como mostra a imagem abaixo:



Após clicar neste botão, você terá acesso a tela de abertura do chamado. Nela você

Email comercial@nubiway.com.br

Telefone
(54) 3533.4710

Endereço
Rua Os Dezoito do Forte, 1471 - Sala 401 A

deve passar pelos seguintes campos, para o preenchimento correto:

- Título do chamado
- Tipo da ocorrência
- Prioridade
- Descrição
- Anexos

O título do chamado é apenas o nome do problema que você está enfrentando e não tem critérios. Você pode descrever com as suas palavras, o “nome do seu problema”.

O tipo da **ocorrência**, pode ser escolhido em duas possibilidades que são as seguintes:

1. **Solicitação Normal**: um tipo de solicitação que você pode esperar e que não é urgente para a empresa.
2. **Incidente**: um tipo de solicitação que é urgente e gera parada no negócio da empresa, necessitando de prioridade.

Tipo de Ocorrência

Selecione

Pesquisar

Selecione

Requisição

Relatorio De Backup

Solicitação Normal

Incidente

Projeto

O tipo da **prioridade**, pode ser escolhido em quatro possibilidades que são as seguintes:

Email
comercial@nubiway.com.br

Telefone
(54) 3533.4710

Endereço
Rua Os Dezoito do Forte, 1471 - Sala 401 A



1. **Crítica:** Quando afeta o faturamento da empresa, bem como 80% dos usuários de forma que a operação do negócio está parada.
2. **Alta:** Quando afeta um ou mais usuários, de forma que a operação do negócio não está parada.
3. **Normal:** Quando afeta um ou mais usuários, é importante resolver mas não impede ninguém de trabalhar.
4. **Baixa:** Quando afeta um ou mais usuários, não há urgência na solução e não impede ninguém de trabalhar.

Prioridade

Selecione

A descrição da sua solicitação é um breve descritivo que você precisa nos fornecer, para entendermos o que está acontecendo e como podemos te ajudar. Assim como o

Email
comercial@nubiway.com.br



Telefone
(54) 3533.4710



Endereço
Rua Os Dezoito do Forte, 1471 - Sala 401 A



título não tem critérios e você pode descrever com as suas palavras.

Descrição

Formats - 11pt

B I

Bom dia, senhores!

Estamos sem internet na empresa e precisamos de uma solução para isso.

Entrar em contato com Matheus, para resolver isso.

Caso você tenha alguma imagem que mostre o seu problema ou dúvida e que possa nos auxiliar a entender melhor qual a situação, você também pode utilizar a área de anexos para isso.

Anexos



Arraste e solte arquivos aqui

Ou clique para procurar

Depois de tudo pronto, você precisa salvar tudo isso! Assim, que você clicar em **“Salvar”** o seu chamado será aberto com a Nubiway, como mostramos abaixo:

Email
comercial@nubiway.com.br



Telefone
(54) 3533.4710



Endereço
Rua Os Dezoito do Forte, 1471 - Sala 401 A



nubiway | Nubify Interna LTDA Logout

Criar Novo Ticket

Titulo do ticket
Internet não funciona

Tipo de Ocorrência: Incidente | Prioridade: Crítica

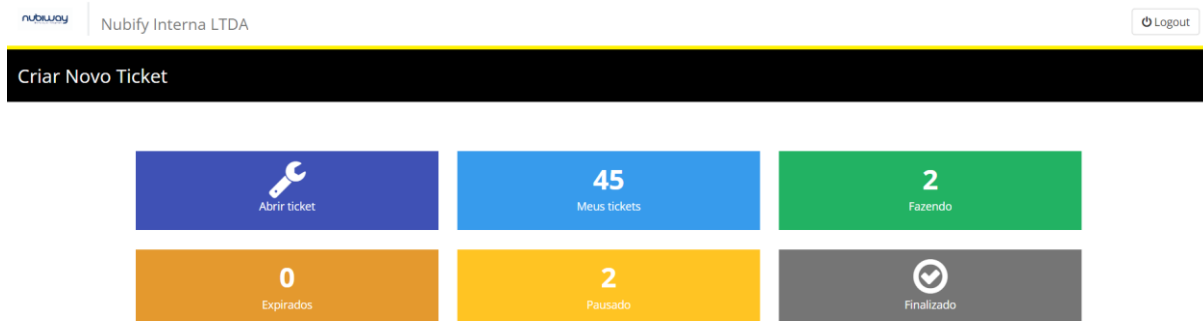
Descrição
Bom dia, senhores!
Estamos sem Internet na empresa e precisamos de uma solução para isso.
Entrar em contato com Matheus, para resolver isso.

Anexos
Arraste e solte arquivos aqui

Voltar Salvar

Pronto! Agora o seu chamado está aberto com a Nubiway e alguém do time entrará em contato com você para te atender.

Caso você queira visualizar os chamados em aberto, vá até a página inicial, como mostramos na imagem abaixo:



Nesta tela, você deve clicar em “Meus Tickets” para visualizar todos os chamados abertos **pela sua empresa, com a Nubiway**. Fazendo isso, você chegará na tela onde todos chamados aparecem para que você possa interagir com eles, como mostramos

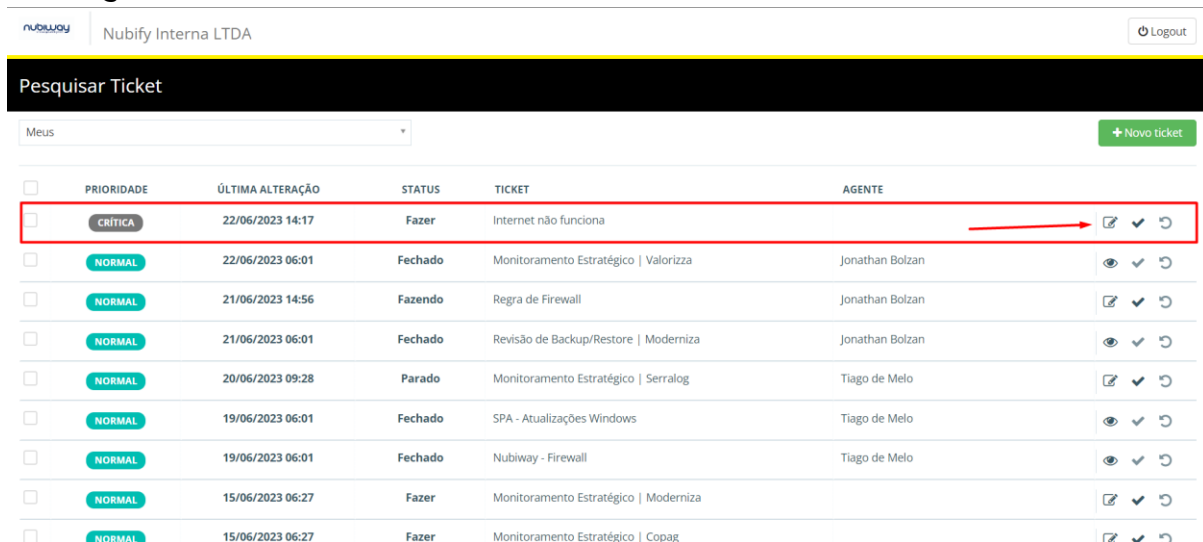
Email
comercial@nubiway.com.br




























Telefone
(54) 3533.4710

Endereço
Rua Os Dezoito do Forte, 1471 - Sala 401 A



na imagem abaixo:



	PRIORIDADE	ÚLTIMA ALTERAÇÃO	STATUS	TICKET	AGENTE	
<input type="checkbox"/>	CRÍTICA	22/06/2023 14:17	Fazer	Internet não funciona		  
<input type="checkbox"/>	NORMAL	22/06/2023 06:01	Fechado	Monitoramento Estratégico Valoriza	Jonathan Bolzan	  
<input type="checkbox"/>	NORMAL	21/06/2023 14:56	Fazendo	Regra de Firewall	Jonathan Bolzan	  
<input type="checkbox"/>	NORMAL	21/06/2023 06:01	Fechado	Revisão de Backup/Restore Moderniza	Jonathan Bolzan	  
<input type="checkbox"/>	NORMAL	20/06/2023 09:28	Parado	Monitoramento Estratégico Serralog	Tiago de Melo	  
<input type="checkbox"/>	NORMAL	19/06/2023 06:01	Fechado	SPA - Atualizações Windows	Tiago de Melo	  
<input type="checkbox"/>	NORMAL	19/06/2023 06:01	Fechado	Nubiway - Firewall	Tiago de Melo	  
<input type="checkbox"/>	NORMAL	15/06/2023 06:27	Fazer	Monitoramento Estratégico Moderniza		  
<input type="checkbox"/>	NORMAL	15/06/2023 06:27	Fazer	Monitoramento Estratégico Copag		  

Caso, alguma das informações que estão descritas aqui não funcionarem, você pode entrar em contato com a Nubiway, pelos seguintes canais de atendimento:

Portal de Atendimento

- Acesso: <https://chamados.nubiway.com.br>
- Usuário: aquele que foi informado pela Nubiway.
- Senha: aquela que foi definida por você.

WhatsApp Corporativo

- Contato: [\(54\) 3533.4710](https://wa.me/5435334710)
 - Chamando este número no WhatsApp, você acessa **diretamente** a equipe de Suporte.
 - Ressaltando que, para solicitações **após** o horário comercial que se configura das 08h00 ao 12h00 e das 13h30 às 18h00, o único canal para atendimento é o **telefone**.

E-mail: chamados@nubiway.com.br

Email
comercial@nubiway.com.br



Telefone
(54) 3533.4710




Endereço
Rua Os Dezoito do Forte, 1471 - Sala 401 A




Telefone 24h: (54) 3533.4710

Neste momento, ressaltamos dois pontos sobre atendimento:

1. Para solicitações **após** o horário comercial que se configura das 08h00 ao 12h00 e das 13h30 às 18h00, o único canal para atendimento é o **telefone**.
2. Atualmente os canais de atendimento são: Portal de Chamados, E-mail, Telefone e WhatsApp.

Email 
comercial@nubiway.com.br

Telefone 
(54) 3533.4710

Endereço 
Rua Os Dezoito do Forte, 1471 - Sala 401 A