



## DOCUMENTAÇÃO

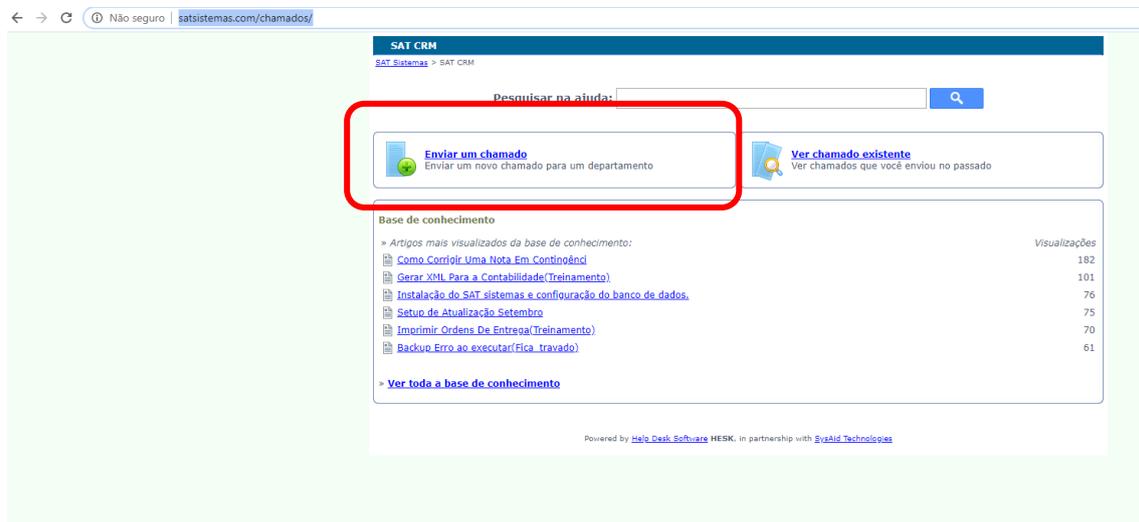
# ABERTURA DE CHAMADO – CLIENTE ABRINDO CHAMADO PELO SITE

Chamado aberto pelo cliente através do site da SAT

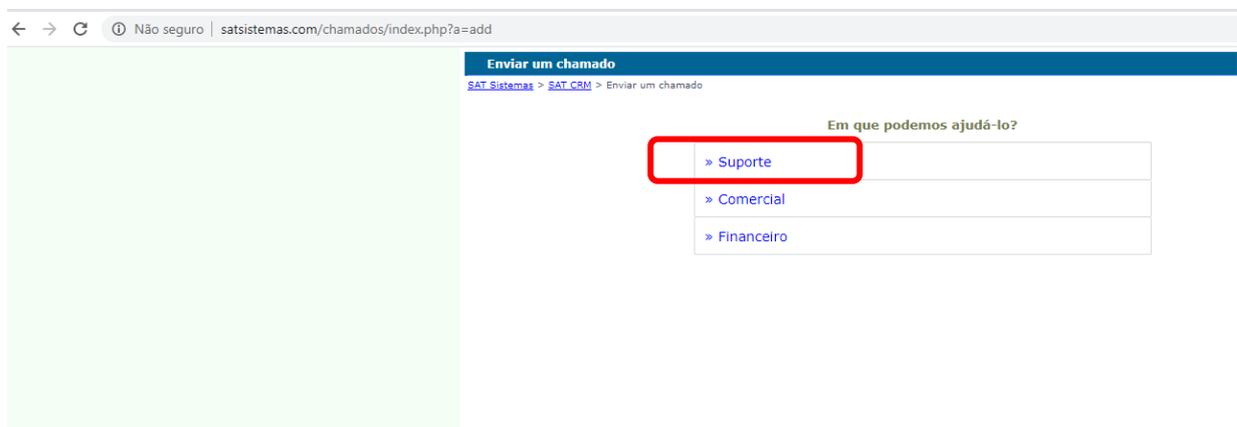
1 - O cliente deverá fazer abertura do chamado através do link:

<http://www.satsistemas.com/chamados/>

O cliente deverá clicar na opção **ENVIAR UM CHAMADO**:



2 - Quando clicar na opção **ENVIAR UM CHAMADO**, abrirá essa nova página, onde o cliente deverá marcar a opção **SUPORTE**:



### 3 - Então inserir todos os dados solicitados como na imagem abaixo:

⚠ Não seguro | satsistemas.com/chamados/index.php?a=add&category=1

#### Enviar um chamado

SAT Sistemas > SAT CRM > Enviar um chamado > Suporte

Use este formulário para enviar um pedido de suporte. Campos obrigatórios estão marcados com \*

Nome: \*

E-mail: \*

Prioridade: \*

CNPJ: \*

Telefone: \*

Assunto: \*

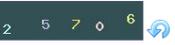
Mensagem:

**Artigos sugeridos da base de conhecimento:**

- [Instalação Do Firebird 2.5 \(Erro de Incompatibilidade\)](#)  
Problema: Incompatibilidade de Versão do Firebird 2.1 para Firebird 2.5 Solução: Acesse o link ab
- [Backup Erro ao executar \(Fica travado\)](#)  
Problema: Backup\_Erro\_ao\_executar\_(Fica\_travado) Solução:
- [Setup de Atualização Setembro](#)  
Problema: Código

Anexos:  Nenhum arquivo selecionado  
 Nenhum arquivo selecionado  
 Nenhum arquivo selecionado  
[Limites de envio de arquivo](#)

Prevenção de SPAM: \* Digite o número que você vê na imagem abaixo.



### 4 - Ainda na mesma página, ao final, digitar o número de prevenção de SPAM, conforme solicitado e clicar em **ENVIAR CHAMADO**:

Prevenção de SPAM: \* Digite o número que você vê na imagem abaixo.



5 - Após **ENVIAR CHAMADO**, será aberta uma nova página com as informações do chamado que o cliente abriu. Deve-se atentar-se ao número de identificação do chamado:

**Chamado enviado**

[SAT Sistemas](#) > [SAT CRM](#) > Chamado enviado

✓ **Sucesso:** Chamado enviado

Seu chamado foi enviado com sucesso. Identificação do chamado: **1LR-AAB-Z3B5**

**Nenhum e-mail de confirmação?**  
 Enviamos uma mensagem de confirmação para seu endereço de e-mail. Se você não a receber dentro de alguns minutos, por favor verifique suas pasta de Lixo eletrônico, Lixeira ou Spam. Marque a mensagem como **Não é SPAM** para evitar problemas recebendo nossas correspondências no futuro.

[Ver seu chamado](#)

Powered by [Help Desk Software HESK](#), in partnership with [SysAid Technologies](#)

A partir daí o chamado entrará na fila de atendimentos pendentes do Suporte, e deverá ser tratado/atendido por um dos técnicos do Suporte.

(Status: 1 – Pendente Suporte):

SAT Consultar Chamados versão 2019 compilação 190725A

**Consultar Chamados**

Esc - Fechar F2 - Consultar F3 - Exibir F4 - Novo F8 - Relatório F9 - Relatório Históricos

Período: 01/09/19 à 27/04/20

Número:

Título:

Exibir: Todos

Prioridade: Todos

B Conhecim.: Todos

Status: 1 **Pendente Suporte**

Cliente: Todos

Central: Todos

Dpto: Todos

Módulo: Todos

Limitar a: 100

Qtde: 15

Técnico: Todos

Programador: Todos

Tester: Todos

Supervisor: Todos

Financeiro: Todos

Comercial: Todos

Chamados

Media de Notas

Exibir Média

Data Abertura	Data Inicial	Data Final	Numero	Concluído	Prioridade	Título	Módulo	Anexos	Status	Cliente
23/01/2020 09:37:07	23/01/2020 09:36:04	27/01/2020 16:08:00	215665	S	B	Instalar sistema em outro Pc			Pendente Suporte	542 - Brasilia Acabamentos
06/02/2020 11:50:27	06/02/2020 11:49:57	07/04/2020 10:12:00	215960	N	B	Erro no recebimento de produtos			Pendente Suporte	190 - Rei Dos Cabos
03/03/2020 16:00:51	03/03/2020 16:59:59	07/04/2020 10:12:00	216344	N	B	NF de Dezembro			Pendente Suporte	190 - Rei Dos Cabos
19/03/2020 15:12:19	19/03/2020 16:11:31	07/04/2020 10:11:00	216756	N	B	NF em contingência			Pendente Suporte	670 Liny Armarinho E Papelaria
20/03/2020 08:28:53	20/03/2020 08:28:53	24/03/2020 17:42:00	216767	N	B	Ticket QG7-ME2-ESTJ			Pendente Suporte	Forno & Sabor
17/03/2020 15:05:20	23/03/2020	07/04/2020 10:10:00	216685	N	B	Zerar Estoque			Pendente Suporte	330 - Lojao Goiano - Mania Modas
25/03/2020 12:48:12	25/03/2020 12:48:12	22/04/2020	216964	N	B	Ticket 64E-GP7-4NS5	SATPedidos		Pendente Suporte	Distribuidora Martins
16/04/2020 13:32:17	16/04/2020 13:31:47	16/04/2020 13:31:47	217619	N	B	Cotação de Preço			Pendente Suporte	679 Multicasa Materiais Eletricos
24/04/2020 14:43:26	24/04/2020 14:43:26	24/04/2020 14:43:26	217825	N	A	Ticket UDN-LSL-UVVW			Pendente Suporte	679 Multicasa Materiais Eletricos
24/04/2020 16:02:16	24/04/2020 15:55:00	27/04/2020	217828	N	B	ERRO RELATÓRIOS CONTAS A RECEBER	SATContasARceber		Pendente Suporte	Sat Sistemas
27/04/2020 08:29:19	27/04/2020 08:29:19	27/04/2020 08:29:19	217839	N	B	Ticket JTM-XYH-8P5E			Pendente Suporte	Bitbay Automacao
27/04/2020 08:31:55	27/04/2020 08:31:55	27/04/2020 08:31:55	217840	N	B	Ticket U3G-8QV-6VSS			Pendente Suporte	Bitbay Automacao
27/04/2020 09:23:54	27/04/2020 09:22:43	27/04/2020 09:22:43	217843	N	B	Vendas não sobre			Pendente Suporte	361-Tecs Papelaria
27/04/2020 10:50:36	27/04/2020 10:16:26	27/04/2020 10:16:26	217849	N	B	Aplicação do SATWEB	SATWeb		Pendente Suporte	Sat Sistemas
27/04/2020 11:23:01	27/04/2020 11:23:01	27/04/2020 11:23:01	217857	N	B	Ticket 1LR-AAB-Z3B5			Pendente Suporte	Sat Sistema