

Guia de registo de pedido de ajuda na Plataforma VORTALassistant



www.vortal.biz

© VORTAL 2015 - Todos os direitos reservados

VORTAL[®]
Connecting business.

De forma a facilitar e melhorar os canais de comunicação com os nossos clientes, a VORTAL criou mais uma forma ágil e simples de contacto:

O novo formulário de pedido de ajuda VORTALassistant

Com esta nova ferramenta poderá registar online um pedido de ajuda aos nossos serviços como por exemplo:

- > Solicitar informações sobre produtos e serviços
- > Solicitar um esclarecimento sobre faturação
- > Solicitar esclarecimento sobre uma dúvida de utilização
- > Registar um erro na plataforma
- > Fazer-nos chegar uma reclamação ou um pedido de esclarecimento formal
- > Enviar sugestões para melhorarmos os nossos serviços

Em função da tipologia do pedido de ajuda iremos solicitar um conjunto de dados e informações à medida que preenche o formulário para poderemos encaminhar rapidamente o seu pedido de ajuda para a equipa mais adequada.

Depois de submeter o seu pedido de ajuda, irá visualizar uma mensagem de confirmação e receber um email com o ID do ticket. Receberá uma resposta tão breve quando nos seja possível.

Consulte as próximas páginas para perceber em detalhe como deverá proceder quando utilizar o VORTALassistant.

01 - Recomendações

Antes de começar a registar um pedido de informação, ajuda ou uma dificuldade técnica, reúna a seguinte informação de forma a facilitar o processo de registo:

NOTAS:

Deverá descrever a situação de forma detalhada e sempre que possível incluir print screens dos ecrãs de forma a facilitar a análise da situação.



1a

- > A Referência/ID do procedimento ou consulta
- > A versão de Java instalada no seu computador
- > O navegador de internet (e respectiva versão) que está utilizar
- > O sistema operativo que está utilizar
- > O tipo de certificado digital que está a utilizar (caso a dificuldade esteja relacionada com o processo de assinatura a assinatura)



1b

No rodapé das páginas do acesso À plataforma VORTAL (antes e depois de login), existe um botão **Validação de Sistema**.



Validação de Requisitos de Sistema	
Javascript activo	SIM
Sistema Operativo	Windows 8.1 ▲ MAIS INFORMAÇÃO
Versão do Browser	Gecko (Firefox) 40.0.0.0 ▲ MAIS INFORMAÇÃO
Cookies Activas	SIM ▲ MAIS INFORMAÇÃO
Pop Ups Activas	NÃO ▲ MAIS INFORMAÇÃO
Java	1.8.0.60 ▲ MAIS INFORMAÇÃO
Acrobat Reader	SIM ▲ MAIS INFORMAÇÃO

Executar Diagnóstico



Esta opção não só permite-lhe despistar o estado de alguns componentes e configurações necessárias para a plataforma poder operar sem complicações, mas também consegue retirar alguma informação importante para registo de pedido de ajuda no VORTALassistant:

- > Sistema Operativo
- > Versão do navegador de internet
- > Versão do JAVA

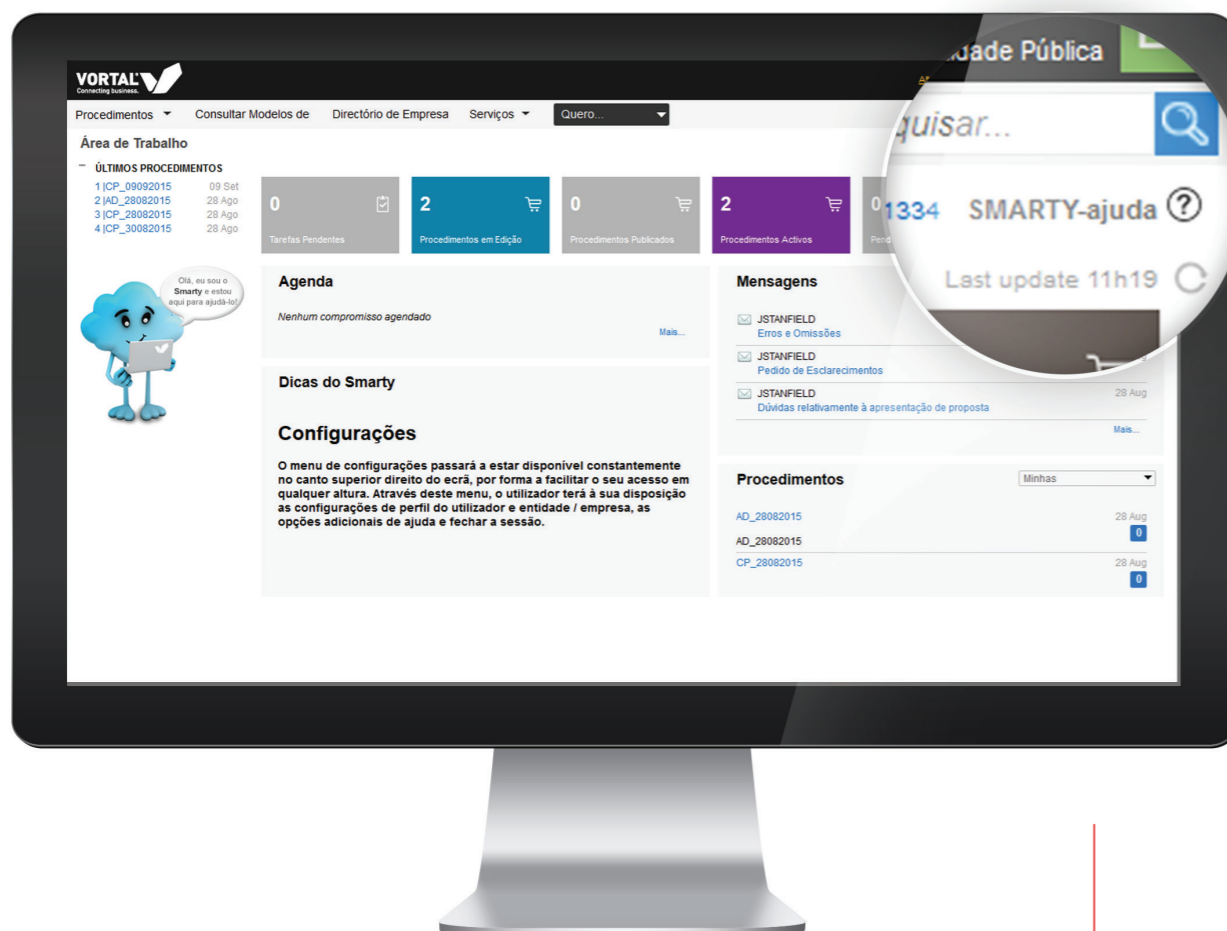
02 - Como Registrar



2a

Tendo reunido toda a informação necessário poderá dar inicio ao registo de pedido de informação, ajuda ou dificuldade técnica.

Para isso, aceda ao **Smarty - Ajuda Online**, link presente no canto superior direito do ecrã (em quase todas as páginas da plataforma).





2b

Após aceder à página do Smarty - Ajuda Online, no menu lateral esquerdo deverá clicar em **Pedido de Ajuda**.



2c

Ou em alternativa, estando na área de trabalho ou em qualquer outra área da plataforma, poderá aceder ao seu menu de configurações, no canto superior direito da página, e clicar em **Reportar Erro**.



2c

Na mensagem introdutória, irá ter um pequeno resumo, relembrando as acções possíveis de ser efectuadas.

Clique em **Continuar** para dar início ao processo de registo ou em **Fechar** se não quiser iniciar o processo.





2d

Comece por inserir os dados referentes ao seu utilizador, contactos e NIF da empresa/entidade que representa.

Após registo dos seus dados deve seleccionar qual o tipo de pedido de suporte conforme a sua necessidade:

- > Informações sobre produtos e serviços
- > Suporte sobre faturação
- > Dúvida de utilização
- > Erro na plataforma
- > Reclamação/pedido de esclarecimento formal

2e.1

Utilizador	<input type="text" value="jsilva"/> * ?
Nome e Apelido	<input type="text" value="João Silva"/> *
Telefone de contato	<input type="text" value="212345678"/> * ?
Endereço de email do utilizador	<input type="text" value="jsilva@mail.pt"/> *
NIF da empresa / entidade	<input type="text" value="505141019"/> * ?
Tipo de pedido de suporte	<input type="text" value="4. Erro na plataforma"/>
Data de ocorrência do erro	<input type="text" value="04-10-2015"/> *
... e está relacionado com:	<input type="text" value="1. Procedimentos / Consultas"/>
<i>Para nos ajudar a sermos celeres na análise, p</i>	
Código do procedimento (PT1.REQ.xxx)	<input type="text" value="PT1.RQ.123"/> * ?
... e em específico com:	<input type="text" value="Selecione por favor"/> <ul style="list-style-type: none"> Selecione por favor 1. Alertas por email 2. Pesquisa / Acesso a procedimentos 3. Acesso às peças do procedimento 4. Mensagens na plataforma 5. Aditamentos 6. Adjudicação / Audiência Prévia 7. Nenhum dos acima

2e.2

Assunto	<input type="text" value="Dificuldade de acesso a CP"/>
Descrição detalhada	<input :"="" a="" cp-29092015"="" de="" em="" erro="" mensagem="" style="height: 100px;" surge="" type="text" value="Após efetuar login com o meu nome de utilizador e palavra de acesso ao procedimento "/>
<i>* Por favor descreva em detalhe a incidência e partilhe quais foram os passos realizados para replicar a situação e tratar a incidência de forma célere</i>	



2e

Consoante o tipo de pedido de suporte relacionado, serão disponibilizados campos adicionais para que possa inserir toda a informação necessária.

Por exemplo, após selecionar especificamente **Erro na plataforma** deve escolher se o erro está relacionado com as consultas ou outro tema transversal na plataforma entre outra informação específica. **(2e.1)**

Por favor descreva em detalhe, sempre que possível, a incidência e partilhe quais foram os passos previos de forma a conseguirmos replicar a situação e tratar a incidência de forma célere. **(2e.2)**

Na maioria dos campos tem ao seu dispor o sinal de que lhe dá todas as indicações de como recolher a informação solicitada.



2f

Antes de processeguir com o envio do formulário, terá ainda a oportunidade de voltar atrás e corrigir alguma informação ao clicar em **Rever Formulário**.

Caso esteja tudo em conformidade com o que pretende reportar, basta clicar em **Enviar**.

Tem a certeza que tudo o que inseriu está correto?

rever formulário

enviar

Após essa acção irá obter a informação que o seu pedido de suporte foi submetido e registado, bem como o ID referente.

Receberá uma resposta tão breve quando nos seja possível.

NOTA:

Guarde esta informação pois poderá necessitar de a indicar caso entre em contacto com a linha de apoio.

Adicionalmente à mensagem de confirmação de registo, irá receber um email no endereço que indicou com o ID da situação reportada.

WWW.VORTAL.BIZ

Tel.: (+351) 210 325 000

PARA QUALQUER OUTRA QUESTÃO ENTRE EM CONTACTO
COM A NOSSA LINHA DE APOIO AO CLIENTE

www.vortal.biz

© VORTAL 2015 - Todos os direitos reservados

VORTAL[®]
Connecting business.