



# Portal do Cliente

Abertura de chamado, suporte Mithra

# Manual de Orientação

**MITHRA**  
SOLUÇÕES EM SISTEMAS

**Versão 1.0**

**Agosto de 2018**

## Sumário

O que é o Portal do Cliente? .....	3
O que é necessário para utilizar o portal do cliente? .....	3
Conhecendo o portal do cliente .....	5
Menu Principal .....	5
Abrir novo chamado.....	5
Visualizar Tickers.....	6
Financeiro.....	7
2° via do boleto.....	7



**MITHRA**  
SOLUÇÕES EM SISTEMAS

# O que é o Portal do Cliente?

Foi criado com o intuito de agilizar e simplificar as principais demandas dos nossos clientes, principalmente com chamado de suporte técnico.

# O que é necessário para utilizar o portal do cliente?

Para utilizar o portal do cliente Mithra é bem simples.

No campo **usuário**, será preenchido com o CNPJ da empresa.

Campo **senha** será preenchido com os 6 primeiros dígitos do CNPJ no primeiro acesso.



The screenshot shows the login interface for the Mithra client portal. At the top center is the Mithra logo, consisting of three blue vertical bars of varying heights and the text 'MITHRA SOLUÇÕES EM SISTEMAS'. Below the logo are two input fields: the first is labeled 'Login/CNPJ' and the second is labeled 'Senha'. A blue button labeled 'ENTRAR' is positioned below the input fields. Underneath the button is a link that says 'Esqueceu sua senha?'. At the bottom of the page, there is a small footer that reads 'Mithra - Soluções em Sistemas | 2018'.

Feito login, será obrigatorio cadastrar uma nova senha para continuar.



  
**MITHRA**  
SOLUÇÕES EM SISTEMAS

**PRIMEIRO ACESSO**  
Olá, PCN TECNOLOGIA EM INFORMATICA  
Realize o cadastro da sua senha:

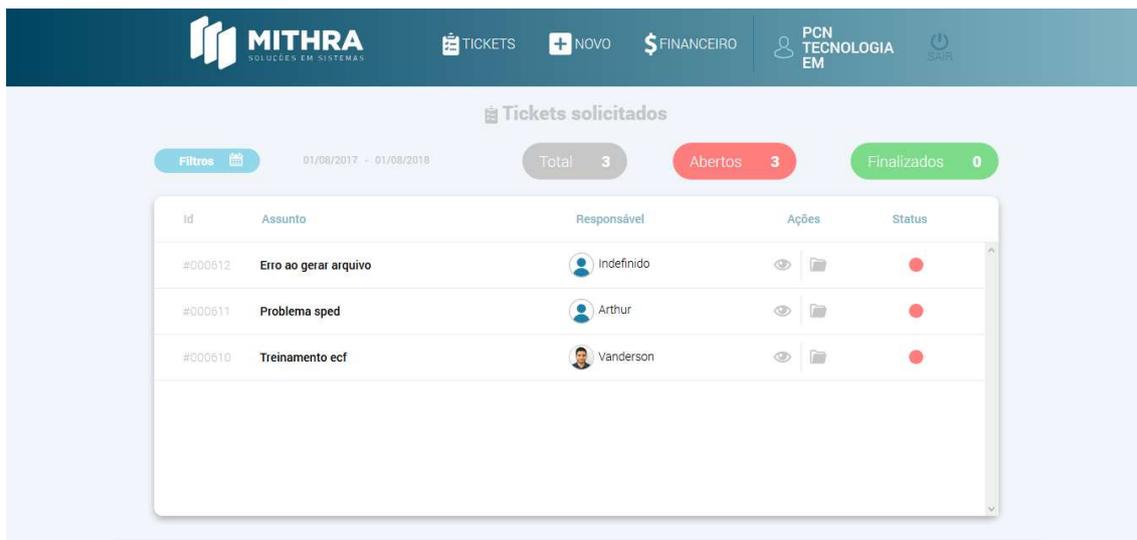
Repita a Senha

**CONFIRMAR**

**MITHRA**  
SOLUÇÕES EM SISTEMAS

# Conhecendo o portal do cliente.

Acesse o portal do cliente através do link: <https://www.mithra.com.br/suporte>



The screenshot displays the Mithra customer portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Mithra logo and several menu items: TICKETS, NOVO, FINANCEIRO, PCN TECNOLOGIA EM, and SAIR. Below the navigation bar, the main content area is titled "Tickets solicitados". It features a filter button labeled "Filtros" and a date range "01/08/2017 - 01/08/2018". There are three summary cards: "Total 3", "Abertos 3", and "Finalizados 0". Below these cards is a table with the following columns: "id", "Assunto", "Responsável", "Ações", and "Status". The table contains three rows of data:

id	Assunto	Responsável	Ações	Status
#000612	Erro ao gerar arquivo	Indefinido	 	<span style="color: red;">●</span>
#000611	Problema sped	Arthur	 	<span style="color: red;">●</span>
#000610	Treinamento ecf	Vanderson	 	<span style="color: red;">●</span>

## Menu Principal

Nesse momento o usuário tem uma visão geral de todos os chamados, status, assunto e o responsável pelo atendimento.

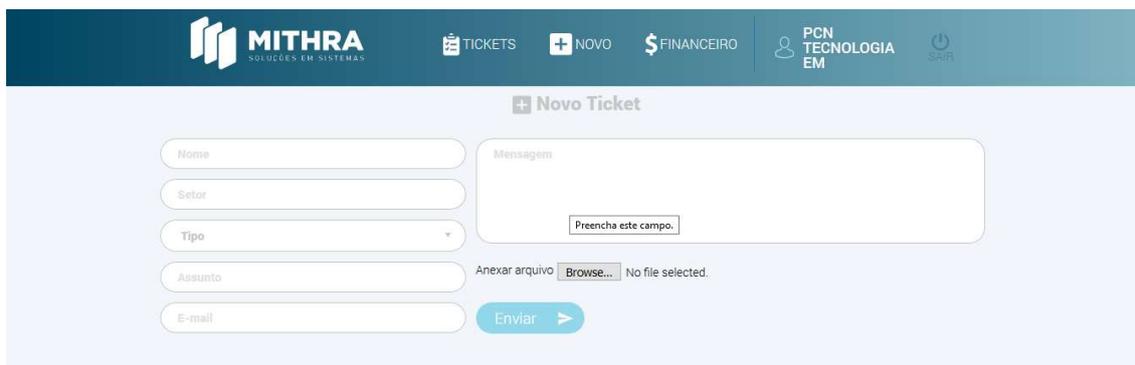
Há opção de abrir um novo chamado, visualizar e interagir com os chamados em aberto e demonstrativo financeiro com a opção de gerar a segunda via do boleto.

**Atenção: Todos os chamados abertos em nosso portal vão respeitar o tempo de atendimento firmado em contrato, sempre priorizando a criticidade de cada processo.**

## Abrir novo chamado

Ao clicar em **NOVO**, será exibido a tela abaixo.

É obrigatório o preenchimento de todos os campos.



**Novo Ticket**

Nome

Setor

Tipo

Assunto

E-mail

Mensagem

Anexar arquivo  No file selected.

## CAMPOS

- **Nome:** nome do usuário que vai acompanhar o chamado
- **Setor:** setor que originou a demanda do chamado
- **Tipo:** Classificar o tipo da solicitação
- **Assunto:** Título que será dado ao chamado
- **E-mail:** Preencher com e-mail do usuário que receberá as notificações ao decorrer do atendimento.
- **Mensagem:** Descrever de forma simples e objetiva o problema ou solicitação.

**OBS:** Caso apresente alguma mensagem de erro, pode estar enviando somente 1 (um) anexo por chamado clicando no botão  .

## RESULTADO

Será gerado um número de atendimento e enviado uma confirmação por e-mail que o chamado foi aberto com sucesso.

**MITHRA**  
SOLUÇÕES EM SISTEMAS

## VISUALIZAR TICKET

Ao clicar na opção “Visualizar Chamado” será exibido uma tela com todas as informações referente ao chamado em aberto.

Filtros  01/08/2017 - 01/08/2018 Total 3 Abertos 3 Finalizados 0

Id	Assunto	Responsável	Ações	Status
#000612	Erro ao gerar arquivo	 Indefinido	 	
#000611	Problema sped	 Arthur	  Visualizar chamado	
#000610	Treinamento ecf	 Vanderson	 	

Ticket #000610 X

**DESCRIÇÃO**  
**Treinamento ecf**  
 Precisamos de treinamento para geração e validação do sped ecf.

**HISTÓRICO**

Id	Data	Responsável	Detalhe	OS
#1	31/07/2018	 Vanderson	Solicitacao em analise	--

**TEM ALGUMA DÚVIDA?**  
 Conte pra gente aqui e nossos técnicos retornarão em breve.

Digite aqui...

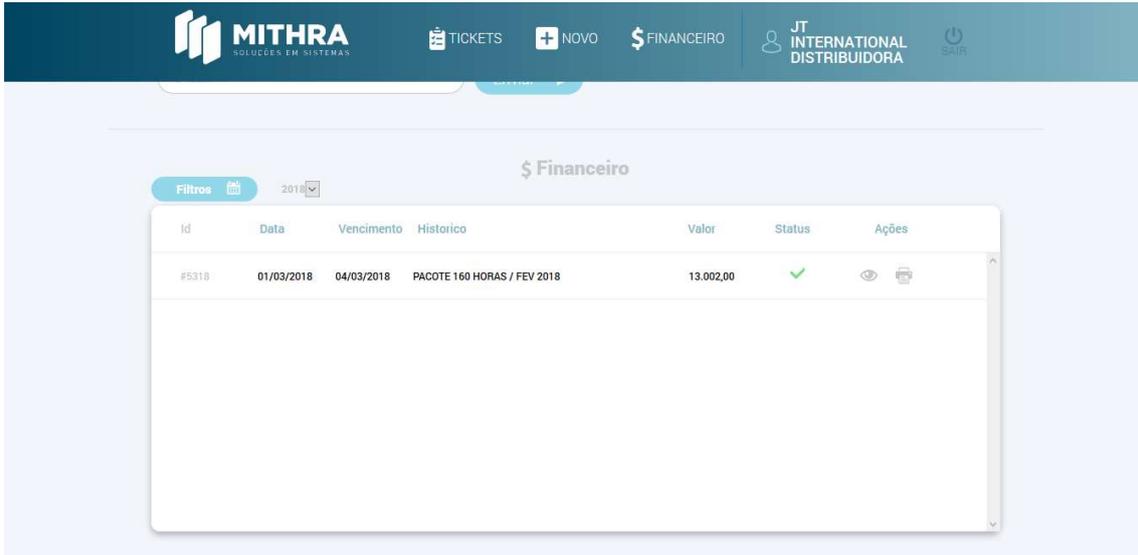
Seu nome   
 Enviar 

## CAMPOS TICKETS

Serão exibidas as informações que necessárias para o acompanhamento do chamado como:

- **Descrição:** Título do chamado em aberto juntamente com a mensagem que foi inserida.
- **Data:** Data da abertura do chamado
- **Responsável:** Analista responsável pelo atendimento.
- **Detalhe:** Detalhes da solicitação.
- **OS:** Caso tenha uma ordem de serviço em aberto ou seja gerado, será relacionado com o chamado.

## FINANCEIRO



id	Data	Vencimento	Historico	Valor	Status	Ações
#5318	01/03/2018	04/03/2018	PACOTE 160 HORAS / FEV 2018	13.002,00	✓	👁️ 🖨️

## 2° VIA BOLETO

Para realizar a 2° via do boleto é bem simples, é só clicar no botão 

Informações como data, vencimento, histórico e valor podem ser visualizadas logo na tela principal.

**MITHRA**  
SOLUÇÕES EM SISTEMAS



# MITHRA

SOLUÇÕES EM SISTEMAS