

WK•conecte

direto ao ponto

Nova tela de abertura de chamados



Sumário

| | |
|--|---|
| Introdução | 3 |
| Como abrir um chamado no WK Conecte ? | 4 |
| Como solicitar um serviço extra no WK Conecte ?..... | 6 |
| Como registrar sugestão de melhoria no WK Conecte ? | 8 |

Introdução

Olá, usuário!

Nesta apostila, vamos te ensinar um passo a passo sobre como abrir um **chamado**, solicitar um **serviço extra** e enviar **sugestões de melhoria** para o nosso ERP, tudo isso via [WK Conecte](#).

Mas você sabe qual é a diferença entre:

- **novo chamado**
- **solicitação de serviço extra e**
- **envio de sugestões de melhoria?**

E quando enviar cada um deles? Vamos descobrir isso já!

NOVO CHAMADO – Você só vai abrir um novo chamado quando o sistema apresentar uma mensagem de erro/incidente (o que é pouco comum); ou se estiver com dúvidas – caso não tenha encontrado a resposta no [WK Help](#). Nesses casos, abra um novo chamado. **Importante:** novos chamados mobilizam toda a equipe de suporte. Por isso, é vital você se certificar de que o WK Help já tenha (ou não) tratado disso – lembrando que o conteúdo do WK Help é atualizado diariamente.

SERVIÇO EXTRA – Serviço extra pode ser solicitado quando sua empresa precisar do apoio dos nossos consultores para algum procedimento específico, não coberto por seu contrato de atualização mensal. Exemplos de serviço extra: reinstalação do WK Radar; configuração de algum leiaute; treinamento ou consultoria em algum processo do nosso ERP; uma nova rotina que você gostaria de implementar. Nesse último caso, se a “nova rotina” que está sendo solicitada fugir muito dos objetivos do WK Radar, mesmo sendo um serviço extra ela poderá não ser atendida.

SUGESTÕES DE MELHORIA – Já as sugestões de melhoria podem ser enviadas sempre que você, usuário, tiver uma ideia que julgue interessante de ser compartilhada. Todas as sugestões são bem-vindas. Mas nem todas serão implementadas, uma vez que buscaremos focar naquelas que são aderentes a um maior número possível de empresas.

Notou a diferença entre esses três tipos de serviço?

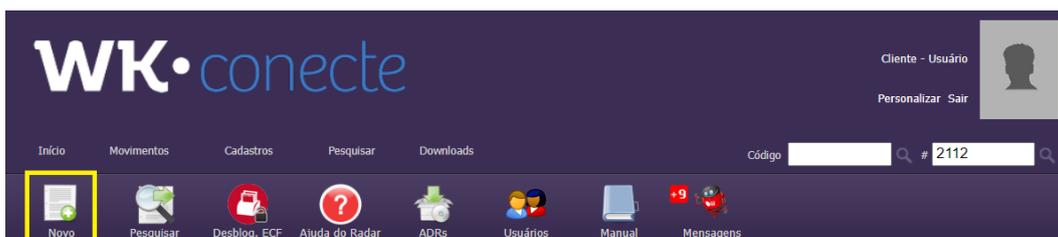
Vamos para a parte prática!

Como abrir um chamado no WK Conecte?

- Em primeiro lugar, você precisa **estar logado** no WK Conecte: conecte.wk.com.br/login



- Em seguida, clique em **Novo** (menu à esquerda):



- A partir daí, escolha a opção **Abrir Chamado de Suporte**:

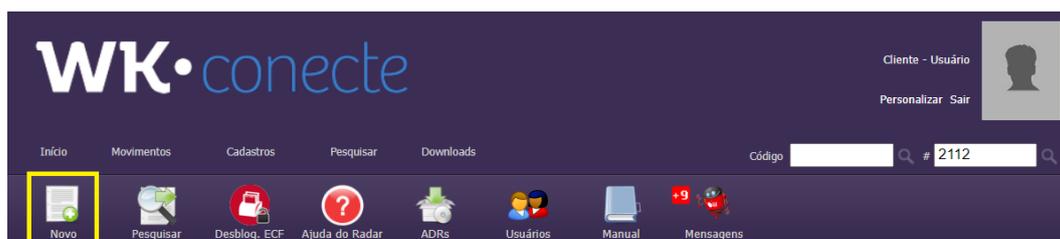


Como solicitar um serviço extra no WK Conecte?

- ▶ Em primeiro lugar, você precisa **estar logado** no WK Conecte: conecte.wk.com.br/login



- ▶ Em seguida, clique em **Novo** (menu à esquerda):



- ▶ A partir daí, escolha a opção **Solicitar Serviço Extra**:

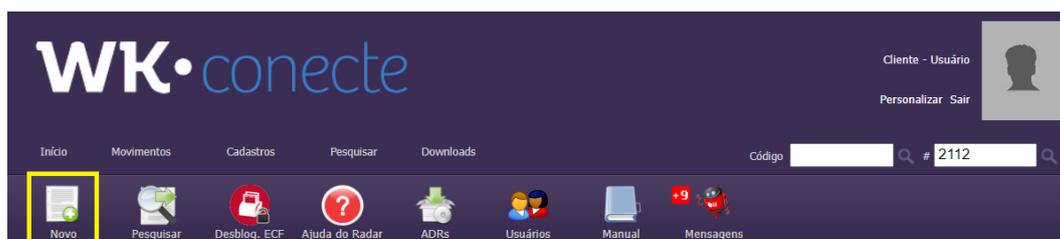


Como registrar sugestão de melhoria no WK Conecte?

- ▶ Em primeiro lugar, você precisa **estar logado** no WK Conecte: conecte.wk.com.br/login



- ▶ Em seguida, clique em **Novo** (menu à esquerda):



- ▶ A partir daí, escolha a opção **Registrar Sugestão de Melhoria**:





*Somos o ponto de partida
para o seu negócio chegar
no ponto mais alto.*

