

Manual de Acesso ao Portal CSC Atende

ÍNDICE:

Neste manual, você irá encontrar:

- 1. Links de acesso ao portal CSC Atende Pag 01
- 2. Primeiro acesso ao portal CSC Atende Pag 01
- 3. Procedimento para alteração de senhas Pag 02
- 4. Como abrir chamados no portal CSC Atende Pag 03
- 5. Demais funções do portal CSC Atende Pag 07

1. LINKS DE ACESSO AO PORTAL CSC ATENDE:

O acesso ao portal CSC Atende pode ser feito através dos links abaixo:

- <u>https://portal.grsa.com.br</u> (no canto inferior da pagina, clicar no logo CSC Atende)
- <u>https://portal.grsa.com.br/cscatende</u>

Obs: Os usuários do cartão Scolarest, que tiverem dúvidas a respeito do cartão, ao clicarem no link <u>faleconosco@grsa.com.br</u> serão automaticamente remetidos ao portal CSC Atende.

2. PRIMEIRO ACESSO AO PORTAL CSC ATENDE:

Esta é a 1ª tela de acesso ao portal CSC Atende.

No primeiro acesso, no campo USUÁRIO, deve informardo o CNPJ (Pessoas Jurídicas), CPF (Pessoas Físicas) ou o número do Cartão Scolarest.

O mesmo número colocado para USUÁRIO, deve ser colocado para SENHA, neste primeiro acesso.

É altamente recomendável que imediatamente ao primeiro acesso, altere-se a senha, conforme procedimento a seguir.

	Logon
Usuário:	
Senha:	
Autenucar em:	
Cliq	ue no icone se nao possuir Usuario e Senha
Contato:1111111 E-mail:teste@tes	111 te.com

Figura 01





3. PROCEDIMENTO PARA ALTERAÇÃO DE SENHA:

Após sua autenticação no sistema, a tela ao lado será exibida. Clique em:

- Razão social no caso de Pessoas Jurídicas
- Nome pessoal no caso de CPF
- Número do Cartão Scolarest

Após clicar em seu nome o sistema irá apresentar a tela abaixo para que possa efetuar a alteração de sua senha:

GRSA - Soluções em Alimentação e em Serviç	os de Sup	por	te		Carlo	os Ribeiro 1	ldioma	Logi
Principal 🔹 🔬 Portal 🔗 Lista de Chamados 🗦	PesquisarS	lalug	ção	_		05/02/2015	14:40	
itros		List	ta de soluções				👍 Novo C	thama
Pesquisar Caminho			ThuloDescrição	Data de Criação	Acessos	Utilização	Senha	
	×,P	3	Número da Solução (5): Processo FL_AR Fechamento de Caixa UNOPs Integrada	23/12/2014	0	0	- 2	
Filtrar por: 🖲 Caminho 🔿 Sol	ução	3	Número da Solução (6) Manual de Geração de Vendas Offline	23/12/2014	4	0	2	
		3	Número da Solução (7): Dúvida referente ao procedimento de solicitação de troco	23/12/2014	0	0	2	
		3	Número da Solução (13): Solicitação de cancelamento ou ajuste do faturamento	23/12/2014	1	0	2	
		3	Número da Solução (18): Plan Batch Input/Transf Alko/Transf Classes/Baka Alko/Descart	13/01/2015	2	0	P	
			Número da Solução (19) Formulário de Transferência de Alivo	1401/2015	3	0	2	
		3	Número da Solução (20): Baixa de Alivo Imobilizado	1401/2015	0	0	2	
		3	Número da Solução (22): Pagamento sem Nota fiscal	14/01/2015	4	0	2	
		3	Número da Solução (23): Solicitação de Cartão - Formulario Corporativo - Formulário Purs	1401/2015	1	0	2	
		3	Número da Solução (24) PROCEDIMENTO 2º VIA BOLETO - BRADESCO	14/01/2015	0	0	2	
		3	Número da Solução (25): Formulário de prorrogação	14/01/2015	0	0	2	
		3	Número da Solução (26): PASSO A PASSO IMPRESSÃO DE DANFE	14/01/2015	0	0	2	
		3	Número da Solução (27): PASSO A PASSO PARA SALVAR XIIL	1401/2015	1	0	2	
		3	Número da Solução (28): SOLICITAÇÃO PIN PAD-POS / TERMO ADESÃO PINPED / Contral	1401/2015	0	0	2	
		9	Número da Solução (29): Solicitação, Troca e Retirada de POS (CIELO)	14/01/2015	0	0	2	
		9	Número da Solução (32): Manual de Fechamento de Caixa Tectood Web	14/01/2015	0	0		

Figura 02

Clique aqui

- Passo 1: Informe sua nova senha no campo "Senha" e confirme no campo "Confirmar Senha".
- Passo 2: Clique no botão "Salvar". Sua senha será alterada.
- Passo 3: Clique no botão "Fechar" e o sistema voltará para a tela anterior (figura 02) para que você possa realizar abertura de chamados.

GRSA - Soluções em Alimentação e em Serviços d	e Suporte						Carlos	Ribeiro 1	Idioma	Logoff
Principal 🔹 🏡 Portal 🛛 🐢 Lista de Chamados 🛛 💯 Pesqu	uisar Solução								05/02/2015	14:42 😡
Filtros	Lista de soluções								🙆 Novo C	Chamado
Pesquisar Caminho	Meu Cadastro					acão	Acessos	Utilização	Senha	1
Pesquisa por palavra-chave × A	💍 Solicitante					▲ 14	0	0		
Filizar por 🥑 Caminho 🔿 Splução	Nome:	Carlos Ribeiro 1				14	4	$so \frac{3}{3} \rightarrow$	Clique	\sim
	E-mail:					14	0		Cirque	
⇒informe a sua	Usuário:	colcarlos	Autentica	em: 0800not		14	1 aqu	ii para r	etorna	r
nova e a	Senha:		Confirmar Se	enha:		15 15	² para	a a t <mark>ela</mark>	anteric	or
confirme.	E <mark>ndereço:</mark>					15	0 P a	ra abert	tura de	
	Fone:					15	4	chama	los. 🖉	J
	Fone 2:					15		_	<u>e</u>	
	Bairro:		CEP:	Cidade:		15	0	0		
Passo 2 → Após	Departamento:				~	15	0	0		
confirmar a senha	Nível Hierárquico:				~	15	2	0		
clique aqui para	Superior Hierárquico:				~	× 15	0	0		
colver o neve conho	and the first states					5	0	0		
salvar a nova selina	a manara aa aaraya	e (es), manuar ao reconanter			ancelar 🔼 F	echar 	0	0		~
Providence Caluation	Página 1	de 3 🕨 🕅 🖓							1 à 50 de 50 r	egistro(s)

Figura 03





4. COMO ABRIR CHAMADOS NO PORTAL CSC ATENDE:

De acordo com seu perfil, o sistema exibirá na tela abaixo ,no quadro "Lista de Soluções", soluções/instruções de temas conhecidos, que o solicitante poderá utilizar para a abertura de chamados de um tema já conhecido.

Escolhendo uma destas opções o sistema automaticamente irá preencher alguns campos e solicitará a complementação de informações que devem ser preenchidas de acordo com o solicitado.

ATENÇÃO: Note que os campos sinalizados com "*" são obrigatórios.

4.1 PROCESSO DE ABERTURA DE CHAMADO A PARTIR DA BASE DE SOLUÇÕES

O exemplo abaixo mostra uma pesquisa sobre o tema boleto diretamente na base de soluções.

GRSA - Soluções em Alimentação e em Serviços de Su	upor	te		Carlos Ril	beiro 1 l	dioma	Logoff
Principal 🔹 🏫 Portal 🛛 🔅 Lista de Chamados 🖉 Pesquisar S	Soluçã	ão			11	02/2015 18	:53 🔞
Filtros	Li	sta de soluções	🍇 Novo Cha				
Pesquisar Caminho		Título/Descrição	Data de Cri	Acessos	Utilização	Senha	1
Q ×	±	Vúmero da Solução (5): Processo FI_AR Fechamento de Caixa UNOPs	23/12/2014	0	0	P	~
Filtrar por: 💿 Caminho 🔵 Solução	±	Número da Solução (6): Manual de Geração de Vendas Offiline	23/12/2014	5	0	P	
	±	Número da Solução (7): Dúvida referente ao procedimento de solicitaçã	23/12/2014	0	0	P	
	±	Número da Solução (13): Solicitação de cancelamento ou ajuste do fatu	23/12/2014	1	0	P	
	±	Número da Solução (18): Plan Batch Input /Transf Ativo/Transf Classes/	13/01/2015	2	0	P	
	±	Número da Solução (19): Formulário de Transferência de Ativo	14/01/2015	3	0	P	
	±	Número da Solução (20): Baixa de Ativo Imobilizado	14/01/2015	0	0	P	
	±	Número da Solução (22): Pagamento sem Nota fiscal	14/01/2015	5	0	P	
	±	Número da Solução (23): Solicitação de Cartão - Formulario Corporativ	14/01/2015	1	0	P	
Clique no tema "número		Número da Solução (24): PROCEDIMENTO 2ª VIA BOLETO - BRADESCO	14/01/2015	2	0	P	
da solução" para		Verificar o anexo:					
acessar os documentos e		PROCEDIMENTO 2ª VIA BOLETO - BRADESCO					
anexos disponíveis.		Número da Oslução (05): Formulário de prorregação	14/01/2015	1	0	P	\sim
		🛛 🗸 Página 🔄 1 de 3 🕨 🕅 🧬			1 à 50	de 50 regi	istro(s)
Desquisar Solução							





Após clicar no tema da Base de Soluções o sistema apresentará a documentação conforme abaixo, onde poderão ser consultados anexos, verificar instruções e ou abrir um chamado referente ao tema.

GRSA - Soluções em Alimentação e em Serviços de Suporte		Carlo	os Ribeiro 1	Idioma	Logoff
Principal 🔹 🏡 Portal 🔗 Lista de Chamados 💯 Pesquisar Solução				11/02/2015	19:30 😡
Se as instruções/anexos não foram suficientes para resolver	umero da Solução (24): PROCEDIMEN	ITO 2ª VIA BOL	Novo Cha	Movo nado Sug	Chamado gerir Mell
suas dúvidas/problemas, clique	BOLETO - BRADESCO	Módulo: Boleto Caminho: Solicitação de segunda via de boleto	Essa solu	ção foi útil?	? <u>Sim N</u>
aqui para abrir um novo		Á		Are -	>
chamado referente ao tema.	boleto	¥	Maximizar Text	- A Hauu	
Solução		🛷 Anexos 🔄	Maximizar Text	o 🐐 Traduz	zir Texto
Clique aqui p verificar os and	exos.				

Quando acionado a ação "Novo Chamado" o sistema automaticamente preencherá parte das informações necessárias e apresentará a tela abaixo para complemento de informações:.

Após preencher a tela ao lado e acionar o botão "Confirmar", a tela abaixo será apresentada.

		Principal 🔹 🔬 Portal 🔗 Lista de Chamados 週 Pesquisar Solução	11/02/2015 19:47 🧕
		" Produto/Processo/Hódulo	. /
IN_CONTAS_RECEBER_DIVERSOS	₿ X	Produto: Financeiro Y * Processo: Cartas a Recober Y * Módulo: acieto	× *
Nome do Solictante: *	Î	* Caminho/Natureza/Severidade/Vencimento/Versão	
		Centilibre: Solicitação de segunda via de Invieto	× 0 *
Telefone: *		Naturezz: Requisição de Serviço v	
E-mai: *		Vencimento: 12/02/2015 17:00:59	
Número da NE: *			
		Thulo/Descrição	* 0
Nome Empresa: *		Tibulo: suicitação de segunde via de ladeto	
CNP): *		Descrição: Tatoma 🗸 B / I 🖞 A' A' 💁 🛃 🗟 🗄 🗄 🗐	•
		Nome do sulcitante: Telefore para contato:	
a: *		Engress: Detailer stendments:	,
	~		🗸 Confirmar 💥 Cancelar
	Confirmar Cancelar	Pesquiar Solução Pesquiar Solução 🗟 Novo Chamado 😣	





Coloque na descrição o detalhe de sua necessidade, com o máximo possível de detalhes. Isso ajudará a agilizar o atendimento. Após o preenchimento acione o botão "Confirmar" e a tela abaixo será apresentada.

GRSA - Soluçõe	s em Alimentação e em Servicos de S	Suporte					Carlos Ribeiro 1	Idioma	Logoff
Principal 🔹 🏤 F	Portal 🔗 Lista de Chamados 🐠 Pesquis	sar Solução						11/02/2015	19:48 😡
Produto: Finar	Processo/Módulo iceiro	v * Processo	Contas a Receber		▼ * Mód	ulo: Boleto	j	*	^
E * Caminho/I	Natureza/Severidade/Vencimento/Versão								
Caminho: Natureza: Vencimento: * Titulo/Des Titulo:	Solicitação de segunda via de boleto Requisição de Serviço 12/02/2015 17:00:59 crição Solicitação de segunda via de boleto	Seu C	ocolo hamado foi registrado com suce Número do Chamado: Previsão de vencimento: Previsão de Primeira Resposta:	1504 12/02/2015 17:00 12/02/2015 08:20	:59		Q ×	•	
Descrição:	B Z U A Nome do solicitante: Telefone para contato: Empresa: Detalhar atendimento:	x x 4			🛃 Fechar a	ba			
							🗸 Co	nfirmar 🗙	Cancelar

Pronto. Você abriu um chamado para os responsáveis pelo tema e deverá ser atendido no prazo apresentado.

4.2 ABRINDO UM CHAMADO A PARTIR DE UM TEMA SEM BASE DE SOLUÇÕES

Na tela inicial é possível fazer uma pesquisa dos serviços oferecidos pelas áreas responsáveis , utilizando a pesquisa por temas/palavras específicos, como apresentado na figura abaixo, onde a palavra Boleto foi inserida no campo "Pesquisar Caminho" e o sistema apresentou as opções relacionadas ao tema pesquisado.

GRSA - Soluções em Alimentação e em Serviços de Su	porte			Cark	os Ribeiro 1	Idioma	Logoff
Principal 🝷 🏡 Portal 🔗 Lista de Chamados 🖓 Pesquisar	Solução					11/02/2015	18:29 😡
Filtros	Lista de soluções					Kovo C	hamado
Pesquisar Caminho	Titulo/Descrição		Data de Criação	Acessos	Utilização	Senha	
boleto × P	Nenhum registro encontrado.						
Filtrar por: 💿 Caminho 🔵 Solução							
Pranceso Contas a Receber Contas a Receber Botel Sociedado de asgunda via de laciate (1) Sociedado de Societa de Voltes envidos com erro so in Contas Contaster Dodá asobre o procedimiento de emasão de boleto n Botendação de 2º-la de boleto (0) Sociedação de 2º-la de boleto (0)							
< >	4 4 Página 1 de 1 ▶ 4 @					Sem registros p	ara exibir
Pesquisar Solução							
	GRSA SOLUÇÕES EM ALIMENTAÇÃO E	COMPASS					

EM SERVIÇOS DE SUPORTE



Caso escolha um tema que esteja relacionado a uma Base de Soluções o sistema apresentará as tela conforme processo de "Abertura de chamados a partir da Base de Soluções". Caso contrário a tela abaixo será apresentada:



A partir deste momento o sistema preencherá parte dos campos de forma automática e apresentará formulários, de acordo com cada necessidade, para complementação conforme descrito na abertura de chamados pela Base de Soluções. Demais passos são iguais.

4.3 ABRINDO CHAMADO DIRETAMENTE NA FUNÇÃO ABRIR CHAMADO

É possível abrir um chamado diretamente na função "Novo Chamado", sem pesquisar temas ou Base de Soluções. Neste caso você deverá escolher (preencher) os campos solicitados indicando o tema sobre o qual deseja abrir um chamado.

Principal 🔹 🏡 Portal 🛛 👧 Lista de Ch	namados 🛛 🖉 Pesquisar So	olução		Ícone para abertura de			1	1/02/2015 1	8:53 🌘
Filtros	«	Lista de soluções chamados					<u> </u>	Novo Cl	namado
Pesquisar Caminho			Título/Descrição		Data de Cri	Acessos	Utilizaçad	Senn	a
	×P	±	Número da Solução (5): Pro	cesso FI_AR Fechamento de Caixa UNOPs	23/12/2014	0	0	P	
Fitrar por:)	Caminho 🔿 Solução	±	Número da Solução (6): Ma	nual de Geração de Vendas Offiline	23/12/2014	5	0	P	
		±	Número da Solução (7): Dú	vida referente ao procedimento de solicitaçã	23/12/2014	0	0	P	
		±	Número da Solução (13): So	olicitação de cancelamento ou ajuste do fatu	23/12/2014	1	0	P	
		±	Número da Solução (18): Pl	an Batch Input /Transf Ativo/Transf Classes/	13/01/2015	2	0	P	
		±	Número da Solução (19): Fo	ormulário de Transferência de Ativo	14/01/2015	3	0	P	
		±	Número da Solução (20): Ba	aixa de Ativo Imobilizado	14/01/2015	0	0	Þ	
		±	Número da Solução (22): Pa	agamento sem Nota fiscal	14/01/2015	5	0	P	
		±	Número da Solução (23): So	olicitação de Cartão - Formulario Corporativ	14/01/2015	1	0	P	
		•	Número da Solução (24): Pr Verificar o anexo:	ROCEDIMENTO 2ª VIA BOLETO - BRADESCO	14/01/2015	2	0	P	
		ŧ	Número da Solução (25): Fo	ormulário de prorrogação	14/01/2015	1	0	P	
		14	A Página 1 de 3	S N 8			1 à !	50 de 50 reg	jistro(



Uma vez acionado esta opção o sistema apresentará a tela ao lado

	Badal 🔗 ista da Chamadaa 💷 Dagar	in or Paluoão					44000	015 00-40
uhai. OTT	runal Officiale citaliados Officesdo	isai auluyau					1110212	01320.40
• Produto/	Processo/Módulo							
oduto: Sele	cione um Produto	Y Processo:			Módulo: Selecione um Módulo		× *	
* Caminhoj	Natureza/Severidade/Vencimento/Versão							
Caminho:						×	ρ•	
Natureza:	Selecione uma Natureza		•	Severidade:			Y	
Vencimento:	O vencimento será calculado pelo sistema			Versão de Origem:			v *	
• Titulo/De	saição						6	
• Titulo/De Titulo	satjāo			-				•
• Titulo/De Titulo Descrição	satção							
• Titulo/De Titulo Descrição	scrição	X x` <u>A</u> • <mark>%</mark> •		2				
• Titulo/De Titulo Descrição	sordio Tatona V B Z II /	λ κ' <u>Δ</u> - <mark>2</mark> -	# # 1 0]= [=]	8				
* Titulo/De Titulo Descrição	sorgio	Υ κ' <u>Δ</u> + <u>2</u> +	F * 1 @ 111	2				
* Titulo/De Titulo Descrição	sordio Tatona ♥ B I 型 A	Υ κ' <u>Α</u> - ⁹ 2-	F # 1 @ (5 5	8			Confirmar	× Cancel

5. DEMAIS FUNÇÕES DO PORTAL



Ícone Principal

Este ícone apresentará um menu de funções que poderão ser utilizadas em seu acompanhamento dos chamados.



Ícone Portal: Utilizado para acompanhamento dos seus chamados.





GRSA - Soluções em Alim	ientação e	em Serviços de Supoi	rte			Carlos Ril	peiro 1	idioma Lo
Principal • 🔬 Portal 🔗	Lista de Cha	mados 🐻 Pesquisar Sol	lução					11/02/2015 20:35
Menu de Opções	~	Lista de Chamados						
┝ Ir para o Chamado	-	Lista de Chamados			o Vis	são: Visão Padrão 🔹 🔐 Filtros: Nenhun	n Filtro 🔹 👩	tatus 🔹 🗲 Açõe:
Nº do Chamado		Número do Chamado	Chamado Pai	Chamado Filho	Número de Trâmites	Título	Cliente	
		1504	-		0	Solicitação de segunda via de boleto	GRSA	
		<						
-								

Ícone Lista de Chamados: visão de todos os seus chamados com detalhes diferentes do ícone Portal

Principal • 📣 Portal 🥵 lista de Chamados 💷 Pesquis	ar Sol	urăn				11/02/2015	5 20:37
Filtros	~	lista de soluções				Man Nove	Chamado
Pesquisar Caminho		ThinDesnirán	Data de Criarão	Anessos	Litilização	Sen	ha
Q ×		Número da Solução (5): Processo FLAR Fechamento de Caixa UNOPs Integrada	23/12/2014	0	0		
Filtrar por: Caminho Solução	1	Número da Solução (6): Manual de Geração de Vendas Offiline	23/12/2014	5	0	1	, '
		Número da Solução (7): Dúvida referente ao procedimento de solicitação de troco	23/12/2014	0	0	1	
		Número da Solução (13): Solicitação de cancelamento ou ajuste do faturamento	23/12/2014	1	0	1	
		B Número da Solução (18): Plan Batch Input /Transf Ativo/Transf Classes/Baixa Ativo/Desca	13/01/2015	2	0	1	
		Número da Solução (19): Formulário de Transferência de Ativo	14/01/2015	3	0	1	
		Número da Solução (20): Baixa de Alivo Imobilizado	14/01/2015	0	0	1	
		Número da Solução (22): Pagamento sem Nota fiscal	14/01/2015	5	0	1	
		Número da Solução (23): Solicitação de Cartão - Formulario Corporativo - Formulário Pur_	14/01/2015	1	0	1	
		Número da Solução (24): PROCEDIMENTO 2ª VIA BOLETO - BRADESCO	14/01/2015	4	0	1	
		Número da Solução (25): Formulário de prorrogação	14/01/2015	1	0	1	2
		Número da Solução (26): PASSO A PASSO IMPRESSAO DE DANFE	14/01/2015	0	0	1	2
		Número da Solução (27): PASSO A PASSO PARA SALVAR XIII.	14/01/2015	1	0	1	
		Número da Solução (28): SOLICITAÇÃO PIN PAD-POS / TERMO ADESÃO PINPED / Contr	14/01/2015	1	0	1	2
		Número da Solução (29): Solicitação, Troca e Retirada de POS (CIELO)	14/01/2015	0	0	1	•
		N √ Página 1 de 3 ▶ N 2	41040045	^	^	1 à 50 de 50	registrols

Ícone Pesquisar Solução: Tela para pesquisar as soluções sobre os diversos temas tratados pelo solucionador. Esta também é a tela inicial quando da entrada no sistema.

