



MANUAL DO USUÁRIO

GCHT0041 – Guia Rápido de Utilização do Fórum
Zendesk

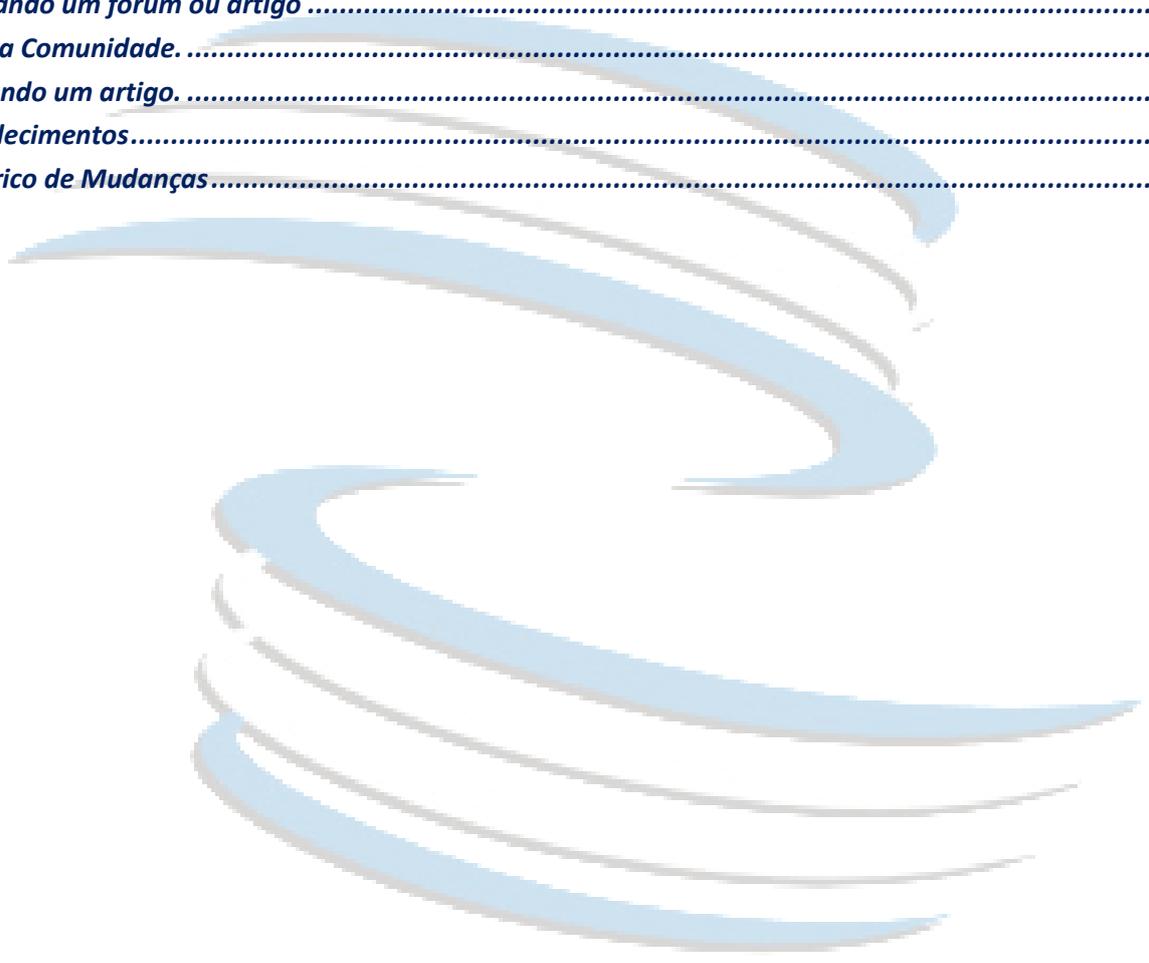
(Revisão 2)



DATA: 16/05/2017

Índice

| | |
|--|-----------|
| Índice..... | 2 |
| Pré Requisitos | 3 |
| Página Principal..... | 4 |
| Categorias existentes | 5 |
| Pesquisando uma palavra nos fóruns..... | 6 |
| Adicionando um comentário..... | 7 |
| Votando no artigo..... | 8 |
| Assinando um fórum ou artigo | 9 |
| Página Comunidade..... | 10 |
| Criando um artigo..... | 10 |
| Agradecimentos..... | 11 |
| Histórico de Mudanças..... | 12 |



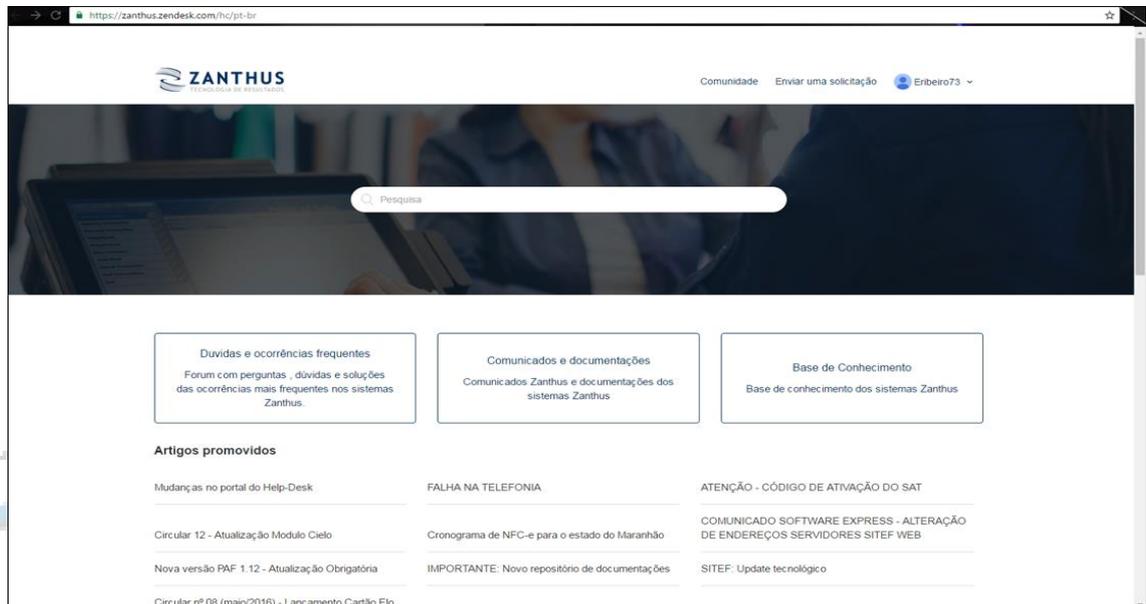
Pré Requisitos

Login e senha

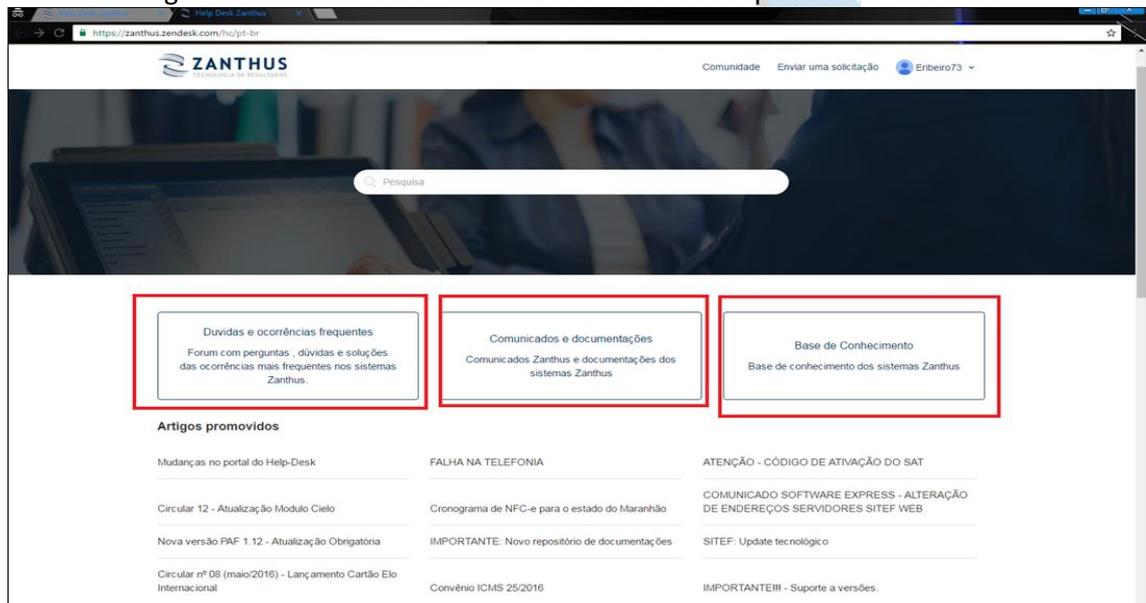


Página Principal

Na página HOME temos alguns tópicos que são colocados em destaque para chamar a atenção do cliente como tópicos importantes. Na figura abaixo vemos os tópicos de Dúvidas e ocorrências frequentes, Comunicação e documentações e Base de Conhecimento.



Descendo a barra de rolagem vertical, podem ser vistos os outros pontos em destaque, além de todas as categorias existentes atualmente nos FÓRUNS e os tópicos mais recentes.



Categorias existentes

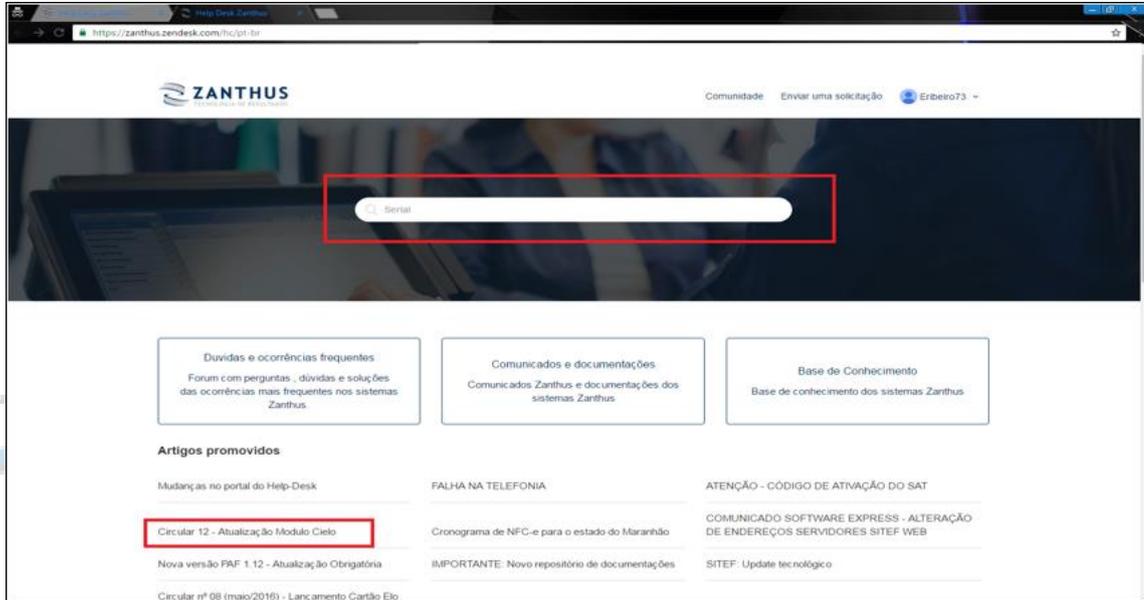
Hoje temos três categorias existentes nos FÓRUMS conforme mostrado acima, são elas:

1. **Base de Conhecimento:** – Onde temos o Fórum da base de conhecimento do sistema, neste fórum são postados pela equipe de analistas da Zanthus, vários artigos sobre os nossos sistemas que vão desde como proceder em situações de erro até configurações de módulos e funcionalidades, além de alguns artigos sobre banco de dados e sistemas operacionais.
2. **Comunicados e documentações:** Nesta categoria temos o FÓRUM de “Comunicados e Liberações” onde postamos comunicados importantes aos clientes e informativos sobre liberações de versão. Temos também o FÓRUM de “Documentações e Manuais Zanthus” onde publicamos muitos manuais e documentos do sistema, inclusive o “Change Log” de versões.
3. **Comunidade Zanthus:** - Nesta categoria temos dois FÓRUMS abertos para discussão dos nossos clientes e onde podem ser postadas novas ideias de melhorias para o sistema Zanthus ou posts sobre tecnologia, além de perguntas em geral.
 - É um FÓRUM para troca de ideias entre os usuários do sistema.

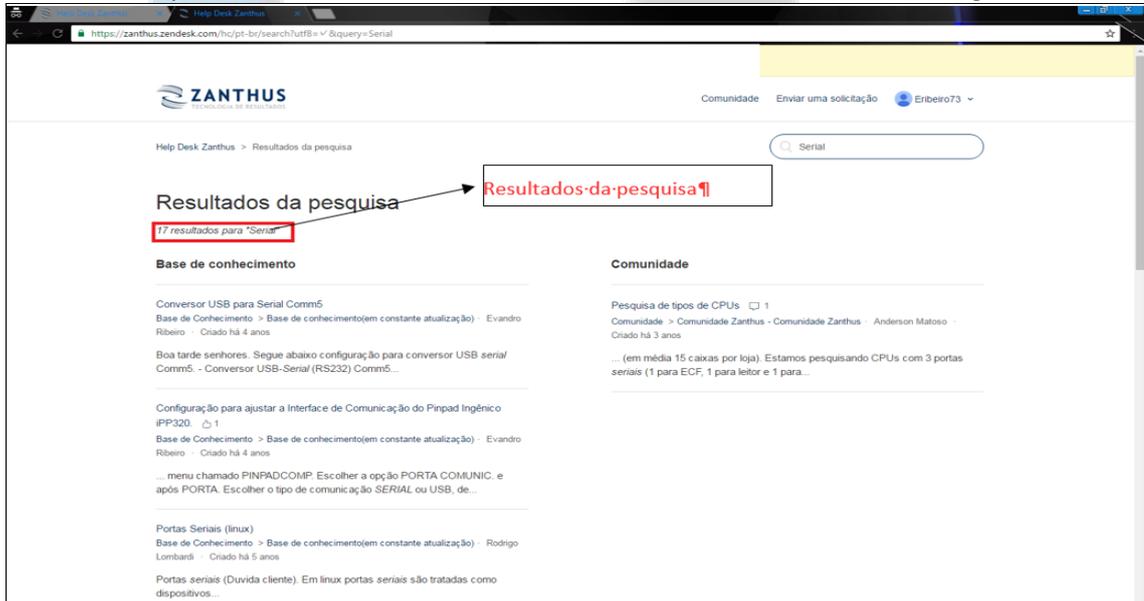
Pesquisando uma palavra nos fóruns

Para entrar em qualquer FÓRUM basta clicar no link do Fórum ou no próprio artigo. A melhor maneira de encontrar algo desejado é utilizando a caixa de pesquisa.

Por exemplo: digitando a palavra “serial” na caixa de pesquisa e pressione a tecla “ENTER” no teclado, veja o retorno que o sistema traz.

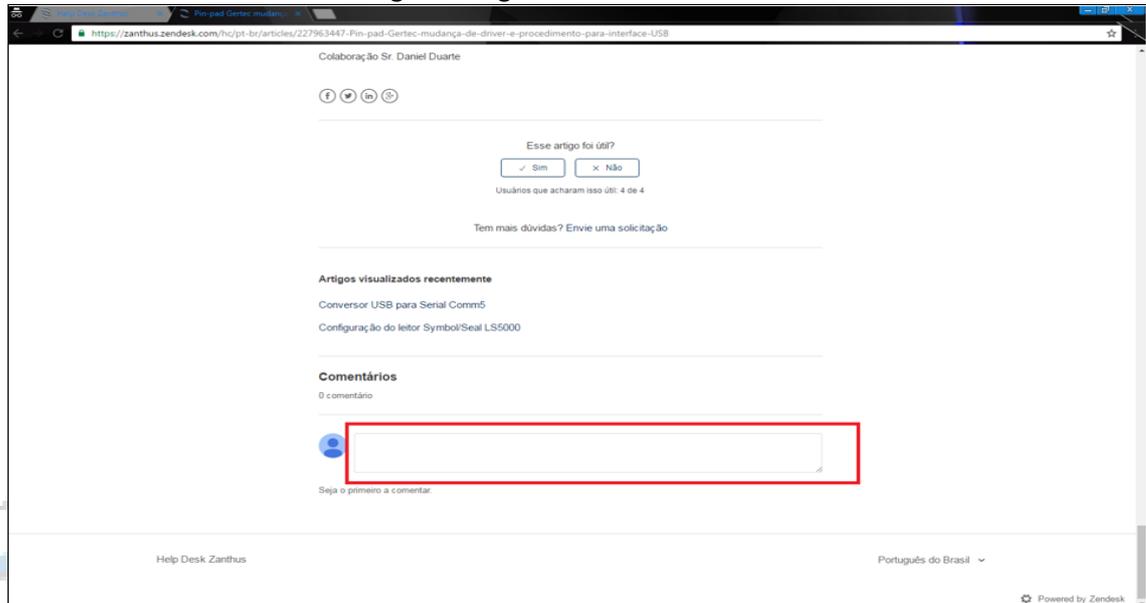


Descendo com a barra de rolagem terá mais opções “1,2,3...” o sistema trará mais resultados encontrados, para analisar cada um individualmente basta clicar no título do artigo.

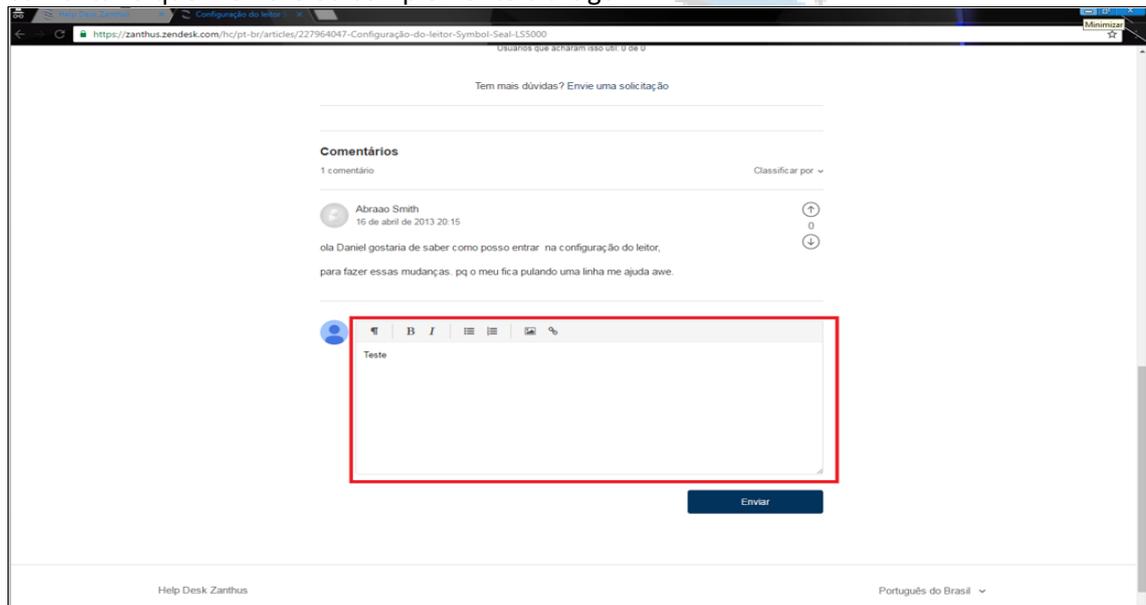


Adicionando um comentário.

Para adicionar um comentário em um artigo, basta descer até o final do artigo e clicar na caixa de “texto” conforme mostra a figura a seguir:



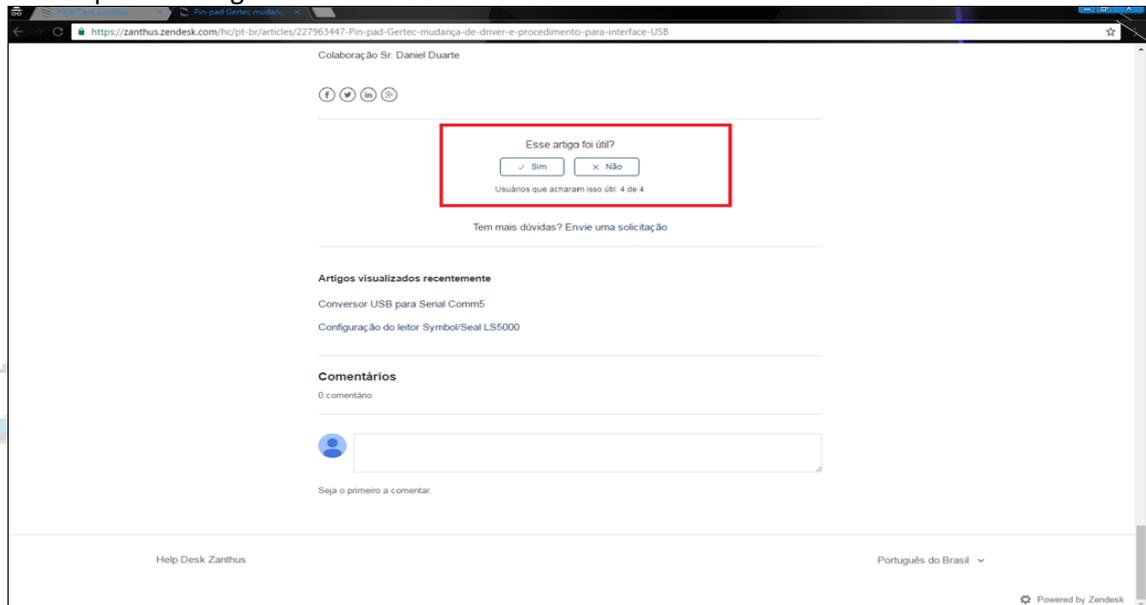
O sistema abrirá uma caixa de edição de texto onde o usuário poderá colocar sua opinião ou um comentário que melhore ou complemente o artigo.



Votando no artigo

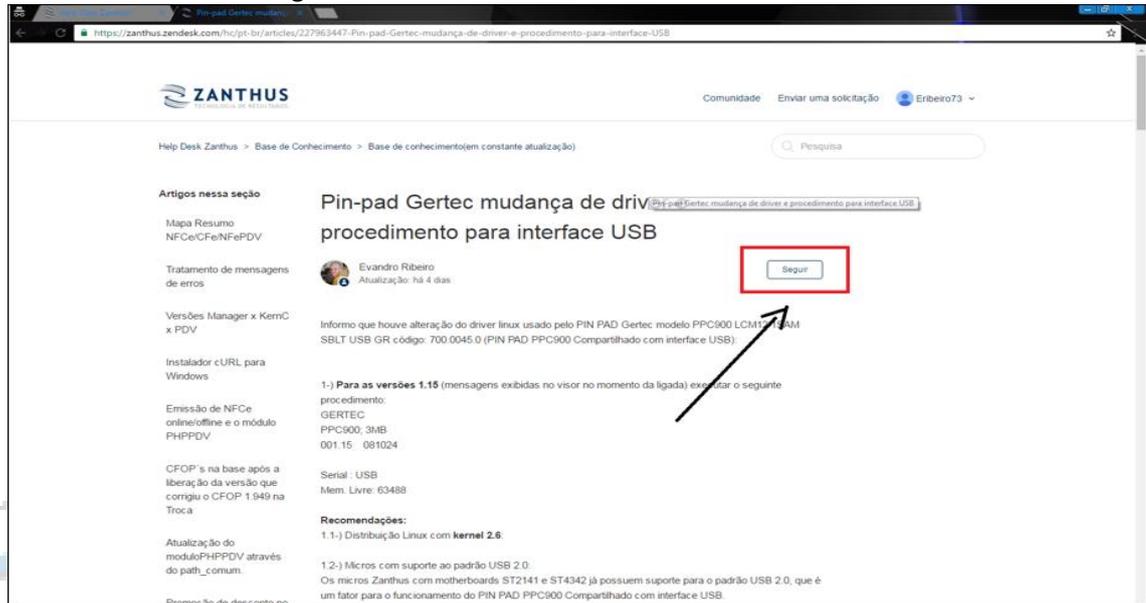
Para votar no artigo como útil basta clicar no botão **“Esse Artigo foi útil clique no botão Sim / Não”** que aparece logo Acima do artigo, fazendo isto o suporte é informado de que o artigo foi útil para o cliente.

É importante sempre que um artigo for útil que seja votado, para desta maneira o suporte poder medir quais os artigos mais acessados e úteis.



Assinando um fórum ou artigo

Para assinar um Fórum ou artigo, basta clicar no botão “**seguir**”, sempre no canto superior direito do fórum ou artigo:



Quando o um fórum for assinado sempre que houver uma alteração o cliente receberá um e-mail informando o link do artigo que foi incluído ou alterado.

Lembrando que para assinar um artigo ou fórum é necessário ser cadastrado e estar logado no sistema, para que desta maneira o mesmo possa registrar o usuário e enviar os e-mails.

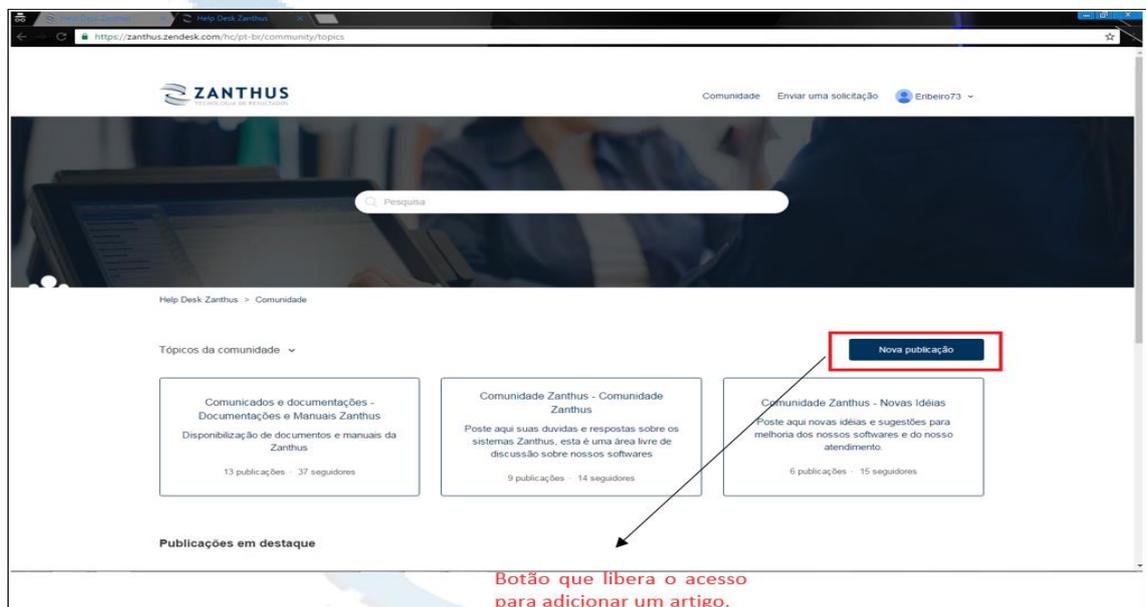
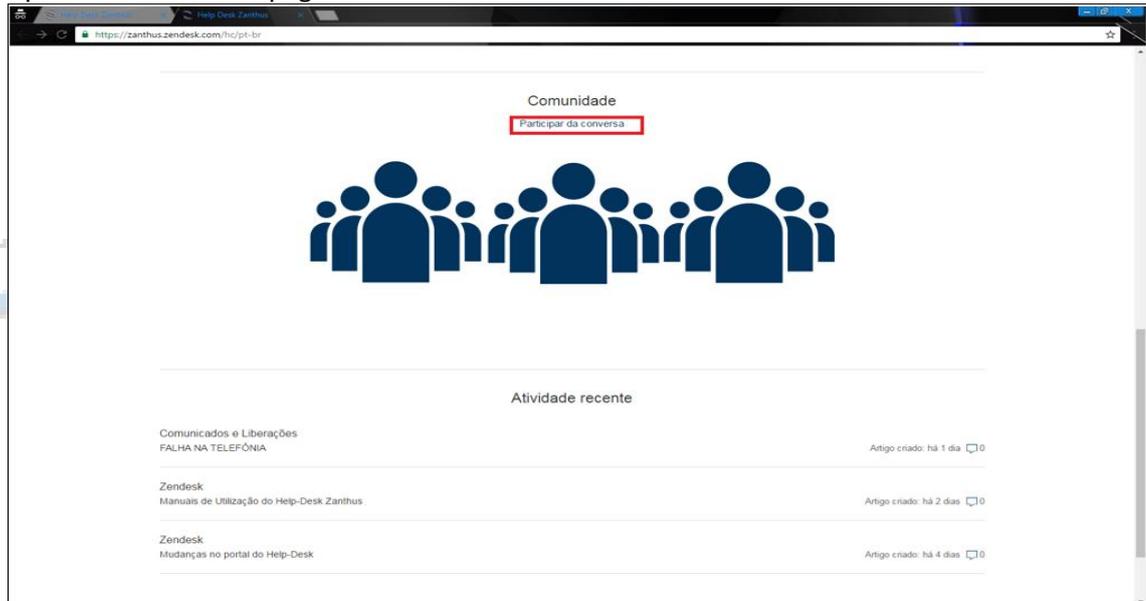
Página Comunidade.

A página Fórum possui os mesmos recursos de fóruns da página principal, com a diferença de que não aparecem os artigos em destaque, o usuário pode também filtrar os artigos mais recentes. A caixa de busca funciona da mesma maneira que na página principal.

Criando um artigo.

Para criar um artigo basta através da página **Comunidade** ou da página **Principal** descer com a barra de rolagem até o final da página, clicar no link “**Participar da Conversa**”.

Após clicar uma nova página se abre.



Vale lembrar que os clientes podem adicionar novos artigos somente na categoria “Comunidade Zanthus”. Nas demais categorias os clientes podem apenas adicionar comentários aos artigos já existentes.

The screenshot shows the 'Nova publicação' (New post) form on the Zanthus forum. The form includes a title field, a rich text editor for the article content, and a topic dropdown menu. A red box highlights the 'Enviar' (Send) button. Blue arrows point from these elements to red text labels: 'Título do Artigo' (Article Title) for the title field, 'Texto do Artigo' (Article Text) for the rich text editor, 'Link para anexar arquivos' (Link to attach files) for the topic dropdown, and 'Botão enviar' (Send button) for the 'Enviar' button.

Agradecimentos

Agradecemos a todos e esperamos que este guia rápido os ajude a encontrar respostas para suas dúvidas e problemas.

Aproveitem!!

Help Desk Zanthus

Histórico de Mudanças

| <i>Revisão</i> | <i>Data</i> | <i>Assunto</i> | <i>Versão</i> |
|-----------------------|--------------------|-----------------------|----------------------|
| 2 | 16/05/2017 | Documento revisado | 1.12.108.109 |
| 1 | 01/08/2016 | Documento Criado | 1.12.103.103 |

