



Olá, Dr.(a),

O Jira é novo sistema de criação e gerenciamento de Chamados Técnicos da Phelcom.

Nele você poderá criar seus chamados, acompanhar o status e realizar comunicação

com os analistas responsáveis pela tratativa do problema.

Basta seguir o passo a passo abaixo:

Acesse o link phelcom.com/servicecenter

V PHELCOM	Central de Ajuda
Central de Ajuda Insira o e-mail para entrar ou se inscrever Endereço de e-mail	Insira o e-mail para entrar ou se inscrever Endereço de e-mail clientephelcom@1secmail.com
Desenvolvido por 🍲 Jira Service Management	Desenvolvido por 👉 Jira Service Management

2. Digite seu e-mail e **clique** em próximo

3. Clique em **fazer inscrição** com senha

Será enviado um link para criação de conta em seu email

← Voltar

Central de Ajuda

Faça a inscrição para continuar

Endereço de e-mail

clientephelcom@1secmail.com

Fazer inscrição com senha

Desenvolvido por 👍 Jira Service Management

← Voltar

Central de Ajuda

Verifique seu e-mail para finalizar a inscrição A gente mandou o link de inscrição privado para clientephelcom@1secmail.com.

Reenviar link de inscrição

Desenvolvido por 👍 Jira Service Management

Em seu email, clique no link enviado e depois em "Sign up"

a Automatica		Subject	Time
jira@mail·	-us.atlassian.net	Finish signing up to Centro de Ajuda Phelcom	12:49:14
«Return	to mailbox		
Mess	sage deta	ils	
Mess	jira@mail-us.a	tlassian.net	isd-content-id-
Mess From: Subject:	jira@mail-us.a Finish signing u	tlassian.net up to Centro de Ajuda Phelcom	jsd-content-id- bb67ab78-8b24-4464-8ba4-70dc106

Insira um nome de usuário, uma senha, e depois clique em Sign Up para concluir

Centro de Ajuda	a Phelcom	
Sign up to continue	9	
Email address		
clientephelcom@1secmail	l.com	
Full name		
cliente phelcom		
Choose a password		

Follow the link below to finish signing up to Centro de Ajuda Phelcom. For security, don't share this link with	
Sign up	

Almost donal



this Notice and Disclair

7. Na área de usuário, você poderá abrir chamados técnicos para problemas com o Eyer, Eyercloud, fazer sugestões ou até tratar de outras questões. Clique em Eyer para aprendermos a abrir um chamado



Preencha o formulário da seguinte maneira:

- Resumo: um relato curto sobre o problema apresentado;
- Serial: insira o serial do seu equipamento. Na página tem o link de como buscar o serial;

Bem vindo ao suporte Phelcom!

Utilize este canal para abrir chamados ou solicitar ajuda ténica.

Central de Ajuda / Suporte Phelcom

Suporte Phelcom Bem-vindo! Você pode abrir uma requisição Suporte Phelcom de uma das opções fornecidas

Como podemos ajudar você?



Ao abrir um chamado, por favor adicione duas informações primordiais para um melhor atendimento: Serial do Eyer e email da clinica no Eyercloud (se houver) Como encontrar o serial no Eyer 1: https://phelcom.com/pt-br/helpcenter/informacoes-sobre-seu-dispositivo/ Como encontrar o serial no Eyer 2: https://phelcom.com/pt-br/helpcenter/informacoes-sobre-seu-dispositivo-2/

Os campos obrigatórios estão marcados com asterisco*

- Email de cadastro no Eyercloud;
- Descrição: um texto contendo -Nome do solicitante, contato e descrição detalhada do problema;
- É possível anexar evidências do

problema, como vídeos e fotos, basta clicar em **Procurar** na seção **Anexo**. Depois, clique em **Enviar** para concluir.

roblema de captur	a
rial number	
1000003	
nail da clinica Eyercle	oud (Se houver.)
verição	
Texto normal Solicitante: Clien Contato: (11) 111 Problema: Eyer r	B I ···· A · I≡ I≡ Ø @ © B ↔ O >> + · te Phelcom 11 1111 Ião está realizando captura] problema ocorrido.
	Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou procure
	Procurar
	r
Enviar Cancela	
Enviar	

9. Este é o Registro de sua solicitação e onde você pode acompanhar seu status, bem como enviar e receber mensagens do analista responsável. Para enviar uma mensagem, digite o texto na caixa e clique em enviar.

Problema de captura		
		Status
Cliente phelcom criou essa solicitação em Hoje 11:08 AM	Ocultar informações	WAITING FOR SUPPORT
Serial number		
		Notificações ativadas
0100003		띀 Escalar
Descrição		_
Solicitante: Cliente Phelcom		- Resolver este item
Contato: (11) 1111 1111		띀 Cancelar solicitação
Problema: Eyer não está realizando captura		Tipo de solicitação
		Eyer



10. A resposta do analista ficará visivel também neste espaço

vidade Notificações Resolver est Resolver est Qiá, gostaria de saber sobre a resolução do problema do meu equipamento Rodrigo Henrique Cabrera Hoje 10:50 AM Notificações Cancelar sol Tipo de solicitaç Eyer Resposta automática Hoje 10:50 AM O status da sua solicitação foi alterado para Waiting for customer. Notificações Compartilhada contratoria do para Waiting for customer.

11. Quando o problema for resolvido, você receberá uma mensagem informando a tratativa e o status mudará para **Resolvido**

	oblema de captura		
6	cliente phelcom criou essa solicitação em Hoje 10:46 AM	lostrar informações	Status RESOLVIDO
Ativi	dade		Notificações ativada
0	cliente phelcom Hoie 10:49 AM		Tipo de solicitação
0	Olá, gostaria de saber sobre a resolução do problema do meu equipamento		Eyer
2	Rodrigo Henrique Cabrera Hoje 10:50 AM		Compartilhada com
10	olá, Dr. tudo bem? Estamos analisando o ocorrido com seu equipamento		O cliente phelcom
	Resposta automática. Hoje 10:50 AM		
	O status da sua solicitação foi alterado para Waiting for customer.		
a de	Rodrigo Henrique Cabrera Hoje 10:54 AM		
6	Realizada a atualização do aplicativo e equipamento voltou a funcionar.		
-	Resposta automática Hoje 10:54 AM		
	O status da sua solicitação foi alterado para Resolvido com a seguinte resolução	: Done.	
0	Adicionar comentário		



