



Manual de
abertura de
chamados

sumário

1. O Portal Stoque
2. Acesso
3. Boas práticas
4. Abertura de solicitações e de chamados
5. Problemas em funcionalidades do produto
 - Indisponibilidade total do produto
 - Erro apresentado em tela específica
 - Intermitência de uso do produto
6. Dúvidas sobre a forma de utilização do produto
7. Pedido de melhoria
8. Gráfico de ocorrências
9. Visualização de tarefas
10. Aplicação de filtros na busca de chamados
11. Tutorias disponíveis
12. Dúvidas ou sugestões

o portal stoque

O Portal de Chamados é uma plataforma para abertura de solicitações para os serviços e produtos da Stoque.

Os usuários e senhas de cada cliente responsável pela abertura de chamados deverão ser solicitados para a equipe de CS pelo e-mail cs@stoque.com.br.

A equipe de Suporte Ábaris é responsável pelo suporte e atendimento de chamados.

acesso

Acesse o portal em <https://portal.stoque.com.br>

Insira LOGIN e SENHA

Caso não tenha recebido suas credenciais, solicite pelo e-mail cs@stoque.com.br. Você deverá enviar as seguintes informações para cadastro:

Nome

Sobrenome

Telefone

E-mail

→ Quando acessado pela primeira vez, o Portal Stoque solicita que seja feita a alteração de senha pelo novo usuário.



Seja bem-vindo(a)!

Usuário

Senha

LOGIN

ESQUECI A SENHA

boas práticas



Formalize pelo Portal todos os problemas relacionados ao uso do Ábaris



Seja detalhista na descrição dos chamados



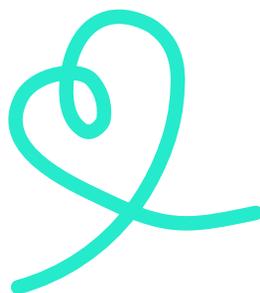
Abra chamados diferentes para problemas diferentes



Após o atendimento do suporte, **avalie** a solução e confirme o atendimento

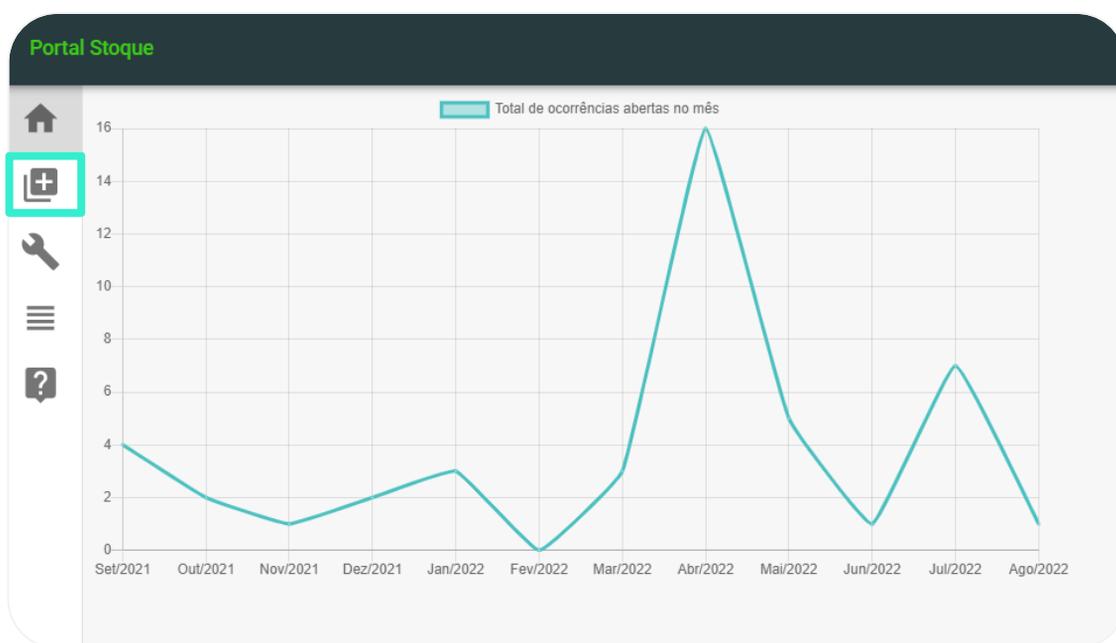


Mantenha-se disponível para o contato da Stoque e para a realização de testes



abertura de solicitações e de chamados

Dentro da plataforma, clique no botão indicado na imagem e vá para a aba de “Atendimento Ábaris” para abrir uma nova solicitação.



abertura de solicitações e de chamados

Preencha as lacunas, começando pela Série/Licença enviada pelo time de CS, depois o seu nome (para quem a solicitação será vinculada) e, por fim, o Módulo que será tratado: APIs (Documentos), APIs (Workflow), APIs (Sead), Capture, Web Client (Pagina Principal), ou Web Client (Configurador).

Portal Stoque

Dash > Série/Licença

1 Nos informe o número da sua licença Ábaris, por gentileza

Série

Insira a sua licença Ábaris

VOLTAR PRÓXIMO

2 Quem será o responsável para acompanhamento

3 Selecione o módulo que gostaria de falar sobre:

4 Selecione o tipo de solicitação

Portal Stoque

Dash > Série/Licença

✓ Nos informe o número da sua licença Ábaris, por gentileza

2 Quem será o responsável para acompanhamento

Por favor escolha o contato responsável

Contato responsável

VOLTAR PRÓXIMO

3 Selecione o módulo que gostaria de falar sobre:

4 Selecione o tipo de solicitação

Portal Stoque

✓ Nos informe o número da sua licença Ábaris, por gentileza

✓ Quem será o responsável para acompanhamento

3 Selecione o módulo que gostaria de falar sobre:

Tipo de módulo

Selecione o Módulo

APIs(Documentos)

APIs(Workflow)

APIs(Sead)

4 Selecione o tipo de solicitação

abertura de solicitações e de chamados

Informe o tipo de solicitação desejada: Problema em funcionalidades do produto, Dúvidas sobre o uso do produto, ou Pedidos de Melhoria.

Portal Stoque

Dash > Série/Licença

- ✓ Nos informe o número da sua licença Ábaris, por gentileza
- ✓ Quem será o responsável para acompanhamento
- ✓ Selecione o módulo que gostaria de falar sobre:
- 4 Selecione o tipo de solicitação

Tipo de Solicitação

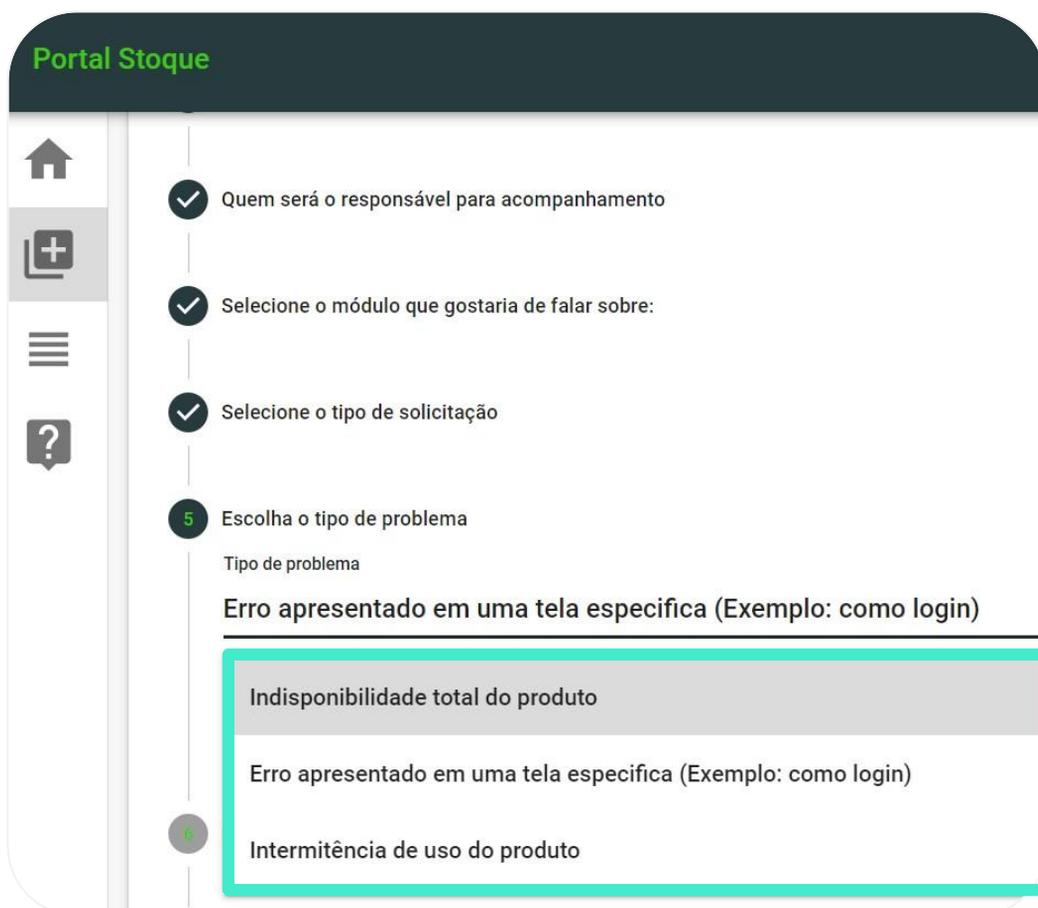
Selecione o Tipo de Solicitação desejada

- Problemas em funcionalidades do produto.
- Dúvidas sobre o uso do produto.
- Pedidos de melhoria.

problemas em funcionalidades do produto

Para **Problemas em funcionalidade do produto**, as seguintes opções aparecerão:

- Indisponibilidade total do produto;
- Erro apresentado em uma tela específica;
- Intermitência de uso do produto.



problemas em funcionalidades do produto

→ Indisponibilidade total do produto

Para registrar uma **Indisponibilidade total do produto**, indique a **data** e a **hora** da ocorrência do problema.

Portal Stoque

5 Quem será o responsável para acompanhamento

6 Seleccione o módulo que gostaria de falar sobre:

7 Seleccione o tipo de solicitação

8 Escolha o tipo de problema

9 **Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado**

Data
27/07/2022

Hora
15:30

VOLTAR PRÓXIMO

problemas em funcionalidades do produto

→ Indisponibilidade total do produto

Descreva o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:

Portal Stoque

- ✓ Quem será o responsável para acompanhamento
- ✓ Selecione o módulo que gostaria de falar sobre:
- ✓ Selecione o tipo de solicitação
- ✓ Escolha o tipo de problema
- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- 7** Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
Atuação realizada (mínimo 30 caracteres)
Aqui vai o passo a passo realizado, ou seja, as ações que foram feitas para chegar até o erro apresentado

VOLTAR **PRÓXIMO**

problemas em funcionalidades do produto

→ Indisponibilidade total do produto

Para os erros nas **APIs (Documentos)**, será necessário detalhar o tipo de integração e a descrição da integração.

Portal Stoque

- ✓ Seleccione o módulo que gostaria de falar sobre:
- ✓ Seleccione o tipo de solicitação
- ✓ Escolha o tipo de problema
- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- ✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
- 8** Por favor nos informe o tipo da integração e a descrição dela
 - Por favor nos informe o tipo da integração
 - Aqui vai o tipo da integração**
 - Descrição da Integração (mínimo 30 caracteres)
 - Aqui vai a descrição da integração**

VOLTAR PRÓXIMO

problemas em funcionalidades do produto

→ Indisponibilidade total do produto

Para os erros de **API (Workflow)**, será necessário informar o ID do fluxo e o Nome do Fluxo.

Portal Stoque

- ✓ Selecione o módulo que gostaria de falar sobre:
- ✓ Selecione o tipo de solicitação
- ✓ Escolha o tipo de problema
- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- ✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
- 8** Por favor nos informe o ID do fluxo e o nome do fluxo

ID fluxo
500

Nome do fluxo
Aqui vai o nome o fluxo, exemplo: Emissão de Diplomas

VOLTAR PRÓXIMO

problemas em funcionalidades do produto

→ Indisponibilidade total do produto

Informe o Navegador utilizado:

Portal Stoque

- ✓ Seleccione o tipo de solicitação
- ✓ Escolha o tipo de problema
- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- ✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
- ✓ Por favor nos informe o ID do fluxo e o nome do fluxo
- 9 Por favor nos informe o ambiente utilizado ex: sistema operacional e tipo de navegador

Navegador

Informe o navegador utilizado

Google Chrome 80+

Outros navegadores

problemas em funcionalidades do produto

→ Indisponibilidade total do produto

Caso você selecione a opção de **Outros navegadores**, não esqueça de informar qual é o navegador:

Portal Stoque

✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado

✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:

8 Por favor nos informe o ambiente utilizado ex: sistema operacional e tipo de navegador

Navegador

Outros navegadores

Sistema Operacional

Windows 10

Versão do navegador

Informar a versão do navegador

Versão do sistema operacional

VOLTAR **PRÓXIMO**

problemas em funcionalidades do produto

→ Indisponibilidade total do produto

Indique o Sistema Operacional utilizado:

Portal Stoque

- ✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
- ✓ Por favor nos informe o ID do fluxo e o nome do fluxo
- 9 Por favor nos informe o ambiente utilizado ex: sistema operacional e tipo de navegador

Navegador

Google Chrome 80+

Sistema Operacional

Informe o sistema operacional

Windows 10

Windows 8 / 8.1

Windows 7

10 Outras versões

problemas em funcionalidades do produto

→ Indisponibilidade total do produto

Caso você selecione a opção **Outras versões** para o sistema operacional, informe qual é o sistema operacional utilizado:

Portal Stoque

✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado

✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:

8 Por favor nos informe o ambiente utilizado ex: sistema operacional e tipo de navegador

Navegador

Google Chrome 80+

Sistema Operacional

Outras versões

Versão do navegador

Versão do sistema operacional

Informar a versão do sistema operacional

VOLTAR **PRÓXIMO**

problemas em funcionalidades do produto

→ Indisponibilidade total do produto

Inclua a descrição detalhada e anexe as evidências:

Portal Stoque

- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- ✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
- ✓ Por favor nos informe o ID do fluxo e o nome do fluxo
- ✓ Por favor nos informe o ambiente utilizado ex: sistema operacional e tipo de navegador
- 10** Observações e anexos

Descrição

Caso desejar, anexe arquivos.

VOLTAR PRÓXIMO

problemas em funcionalidades do produto

→ Erro apresentado em uma tela específica

Para registrar um **Erro apresentado em uma tela específica**, indique a **data** e a **hora** da ocorrência do problema.

Portal Stoque

1 Quem será o responsável para acompanhamento

2 Selecione o módulo que gostaria de falar sobre:

3 Selecione o tipo de solicitação

4 Escolha o tipo de problema

5 Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado

Data
27/07/2022

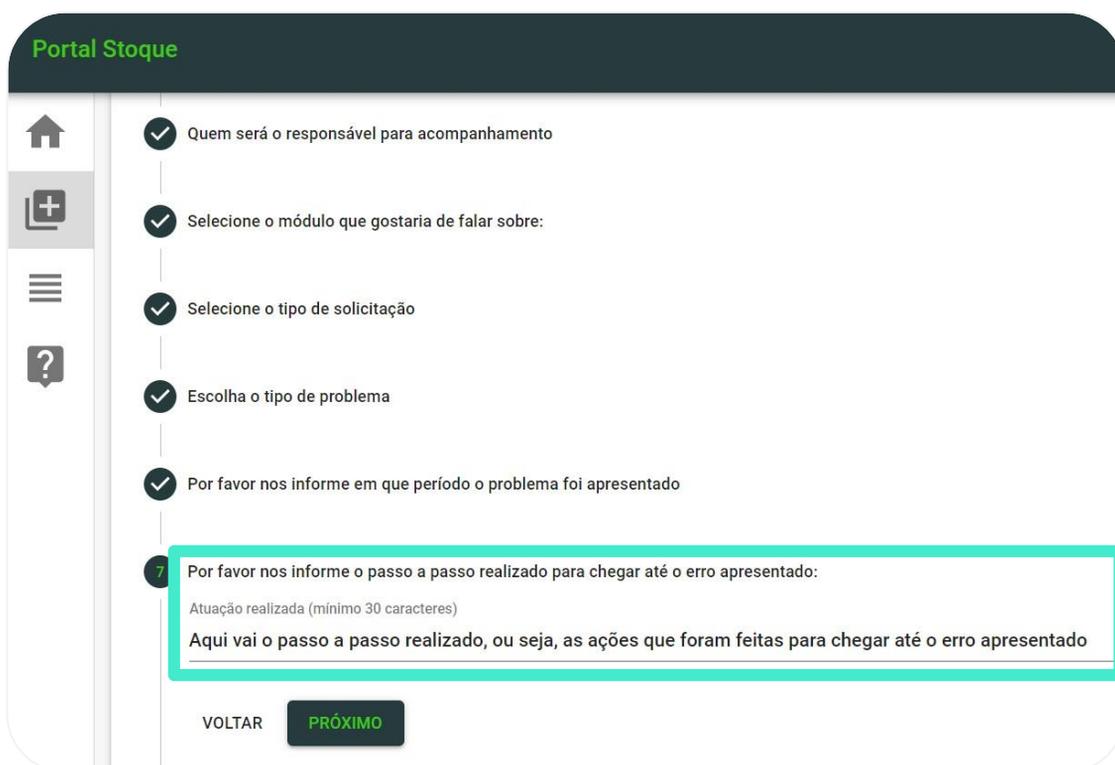
Hora
15:30

VOLTAR PRÓXIMO

problemas em funcionalidades do produto

→ Erro apresentado em uma tela específica

Descreva o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:



Portal Stoque

- ✓ Quem será o responsável para acompanhamento
- ✓ Selecione o módulo que gostaria de falar sobre:
- ✓ Selecione o tipo de solicitação
- ✓ Escolha o tipo de problema
- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- 7** Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
Atuação realizada (mínimo 30 caracteres)
Aqui vai o passo a passo realizado, ou seja, as ações que foram feitas para chegar até o erro apresentado

VOLTAR **PRÓXIMO**

problemas em funcionalidades do produto

→ Erro apresentado em uma tela específica

Para os erros nas [APIs \(Documentos\)](#), será necessário detalhar o tipo de integração e a descrição da integração.

Portal Stoque

- ✓ Seleccione o módulo que gostaria de falar sobre:
- ✓ Seleccione o tipo de solicitação
- ✓ Escolha o tipo de problema
- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- ✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
- 8** Por favor nos informe o tipo da integração e a descrição dela

Por favor nos informe o tipo da integração

Aqui vai o tipo da integração

Descrição da Integração (mínimo 30 caracteres)

Aqui vai a descrição da integração

VOLTAR PRÓXIMO

problemas em funcionalidades do produto

→ Erro apresentado em uma tela específica

Para os erros de **API (Workflow)**, será necessário informar o ID do fluxo e o Nome do Fluxo.

Portal Stoque

- ✓ Selecione o módulo que gostaria de falar sobre:
- ✓ Selecione o tipo de solicitação
- ✓ Escolha o tipo de problema
- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- ✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
- 8** Por favor nos informe o ID do fluxo e o nome do fluxo

ID fluxo
500

Nome do fluxo
Aqui vai o nome o fluxo, exemplo: Emissão de Diplomas

VOLTAR PRÓXIMO

problemas em funcionalidades do produto

→ Erro apresentado em uma tela específica

Informe o Navegador utilizado:

Portal Stoque

- ✓ Seleccione o tipo de solicitação
- ✓ Escolha o tipo de problema
- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- ✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
- ✓ Por favor nos informe o ID do fluxo e o nome do fluxo
- 9 Por favor nos informe o ambiente utilizado ex: sistema operacional e tipo de navegador

Navegador

Informe o navegador utilizado

Google Chrome 80+

Outros navegadores

problemas em funcionalidades do produto

→ Erro apresentado em uma tela específica

Caso você selecione a opção de **Outros navegadores**, não esqueça de informar qual é o navegador:

Portal Stoque

- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- ✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
- 8** Por favor nos informe o ambiente utilizado ex: sistema operacional e tipo de navegador

Navegador

Outros navegadores

Sistema Operacional

Windows 10

Versão do navegador

Informar a versão do navegador

Versão do sistema operacional

VOLTAR **PRÓXIMO**

problemas em funcionalidades do produto

→ Erro apresentado em uma tela específica

Indique o Sistema Operacional utilizado:

Portal Stoque

✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:

✓ Por favor nos informe o ID do fluxo e o nome do fluxo

9 Por favor nos informe o ambiente utilizado ex: sistema operacional e tipo de navegador

Navegador

Google Chrome 80+

Sistema Operacional

Informe o sistema operacional

Windows 10

Windows 8 / 8.1

Windows 7

10 Outras versões

problemas em funcionalidades do produto

→ Erro apresentado em uma tela específica

Caso você selecione a opção **Outras versões** para o sistema operacional, informe qual é o sistema operacional utilizado:

Portal Stoque

- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- ✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
- 8 Por favor nos informe o ambiente utilizado ex: sistema operacional e tipo de navegador

Navegador
Google Chrome 80+

Sistema Operacional
Outras versões

Versão do navegador
Versão do sistema operacional

Informar a versão do sistema operacional

VOLTAR **PRÓXIMO**

problemas em funcionalidades do produto

→ Erro apresentado em uma tela específica

Inclua a descrição detalhada e anexe as evidências:

Portal Stoque

- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- ✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
- ✓ Por favor nos informe o ID do fluxo e o nome do fluxo
- ✓ Por favor nos informe o ambiente utilizado ex: sistema operacional e tipo de navegador
- 10 Observações e anexos

Descrição

Caso desejar, anexe arquivos.



VOLTAR PRÓXIMO

problemas em funcionalidades do produto

→ Intermitência de uso do produto

Para registrar uma **Intermitência de uso do produto**, indique a **data** e a **hora** da ocorrência do problema.

Portal Stoque

5 Quem será o responsável para acompanhamento

6 Seleccione o módulo que gostaria de falar sobre:

7 Seleccione o tipo de solicitação

8 Escolha o tipo de problema

6 Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado

Data
27/07/2022

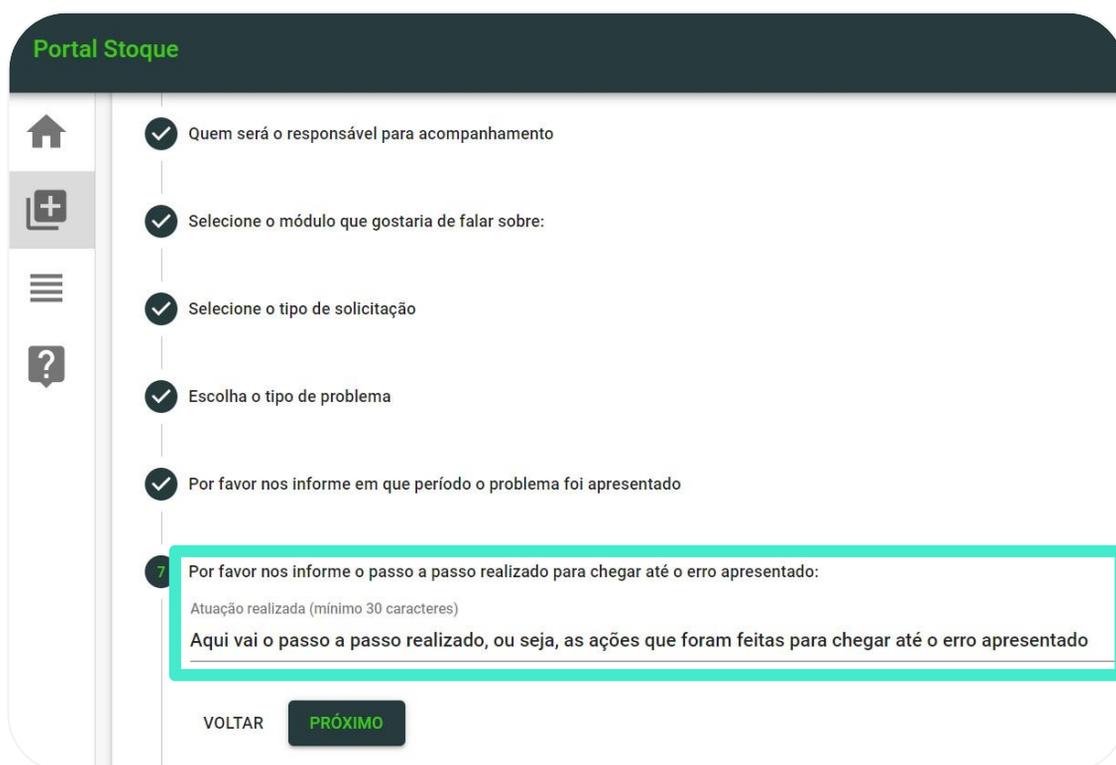
Hora
15:30

VOLTAR PRÓXIMO

problemas em funcionalidades do produto

→ Intermitência de uso do produto

Descreva o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:



Portal Stoque

- ✓ Quem será o responsável para acompanhamento
- ✓ Selecione o módulo que gostaria de falar sobre:
- ✓ Selecione o tipo de solicitação
- ✓ Escolha o tipo de problema
- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- 7** Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
Atuação realizada (mínimo 30 caracteres)
Aqui vai o passo a passo realizado, ou seja, as ações que foram feitas para chegar até o erro apresentado

VOLTAR **PRÓXIMO**

problemas em funcionalidades do produto

→ Intermitência de uso do produto

Para os erros nas **APIs (Documentos)**, será necessário detalhar o tipo de integração e a descrição da integração.

Portal Stoque

- ✓ Seleccione o módulo que gostaria de falar sobre:
- ✓ Seleccione o tipo de solicitação
- ✓ Escolha o tipo de problema
- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- ✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
- 8** Por favor nos informe o tipo da integração e a descrição dela
 - Por favor nos informe o tipo da integração
 - Aqui vai o tipo da integração**
 - Descrição da Integração (mínimo 30 caracteres)
 - Aqui vai a descrição da integração**

VOLTAR PRÓXIMO

problemas em funcionalidades do produto

→ Intermitência de uso do produto

Para os erros de **API (Workflow)**, será necessário informar o ID do fluxo e o Nome do Fluxo.

Portal Stoque

- ✓ Selecione o módulo que gostaria de falar sobre:
- ✓ Selecione o tipo de solicitação
- ✓ Escolha o tipo de problema
- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- ✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
- 8** Por favor nos informe o ID do fluxo e o nome do fluxo

ID fluxo
500

Nome do fluxo
Aqui vai o nome o fluxo, exemplo: Emissão de Diplomas

VOLTAR PRÓXIMO

problemas em funcionalidades do produto

→ Intermitência de uso do produto

Informe o Navegador utilizado:

Portal Stoque

- ✓ Seleccione o tipo de solicitação
- ✓ Escolha o tipo de problema
- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- ✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
- ✓ Por favor nos informe o ID do fluxo e o nome do fluxo
- 9 Por favor nos informe o ambiente utilizado ex: sistema operacional e tipo de navegador

Navegador

Informe o navegador utilizado

Google Chrome 80+

Outros navegadores

problemas em funcionalidades do produto

→ Intermitência de uso do produto

Caso você selecione a opção de **Outros navegadores**, não esqueça de informar qual é o navegador:

Portal Stoque

- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- ✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
- 8** Por favor nos informe o ambiente utilizado ex: sistema operacional e tipo de navegador

Navegador

Outros navegadores

Sistema Operacional

Windows 10

Versão do navegador

Informar a versão do navegador

Versão do sistema operacional

VOLTAR **PRÓXIMO**

problemas em funcionalidades do produto

→ Intermitência de uso do produto

Indique o Sistema Operacional utilizado:

Portal Stoque

- ✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
- ✓ Por favor nos informe o ID do fluxo e o nome do fluxo
- 9 Por favor nos informe o ambiente utilizado ex: sistema operacional e tipo de navegador

Navegador
Google Chrome 80+

Sistema Operacional
Informe o sistema operacional

Windows 10

Windows 8 / 8.1

Windows 7

10 Outras versões

problemas em funcionalidades do produto

→ Intermitência de uso do produto

Caso você selecione a opção **Outras versões** para o sistema operacional, informe qual é o sistema operacional utilizado:

Portal Stoque

- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- ✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
- 8 Por favor nos informe o ambiente utilizado ex: sistema operacional e tipo de navegador

Navegador

Google Chrome 80+

Sistema Operacional

Outras versões

Versão do navegador

Versão do sistema operacional

Informar a versão do sistema operacional

VOLTAR **PRÓXIMO**

problemas em funcionalidades do produto

→ Intermitência de uso do produto

Inclua a descrição detalhada e anexe as evidências:

Portal Stoque

- ✓ Por favor nos informe em que período o problema foi apresentado
- ✓ Por favor nos informe o passo a passo realizado para chegar até o erro apresentado:
- ✓ Por favor nos informe o ID do fluxo e o nome do fluxo
- ✓ Por favor nos informe o ambiente utilizado ex: sistema operacional e tipo de navegador
- 10** Observações e anexos

Descrição

Caso desejar, anexe arquivos.

VOLTAR PRÓXIMO

dúvidas sobre a forma de utilização do produto

Para que possamos te ajudar a entender melhor sobre a **forma de utilização do produto**, descreva detalhadamente sua dúvida utilizando no mínimo 30 caracteres:

Portal Stoque

Dash > Série/Licença

- ✓ Nos informe o número da sua licença Ábaris, por gentileza
- ✓ Quem será o responsável para acompanhamento
- ✓ Selecione o módulo que gostaria de falar sobre:
- ✓ Selecione o tipo de solicitação
- 5 Descreva detalhadamente a sua dúvida (Mínimo 30 caracteres)**

Por favor, nos informe sua dúvida (mínimo 30 caracteres)

VOLTAR PRÓXIMO

pedido de melhoria

Para realizar algum **pedido de melhoria**, descreva detalhadamente o que deseja depois de selecionar o **tipo de melhoria**:

Portal Stoque

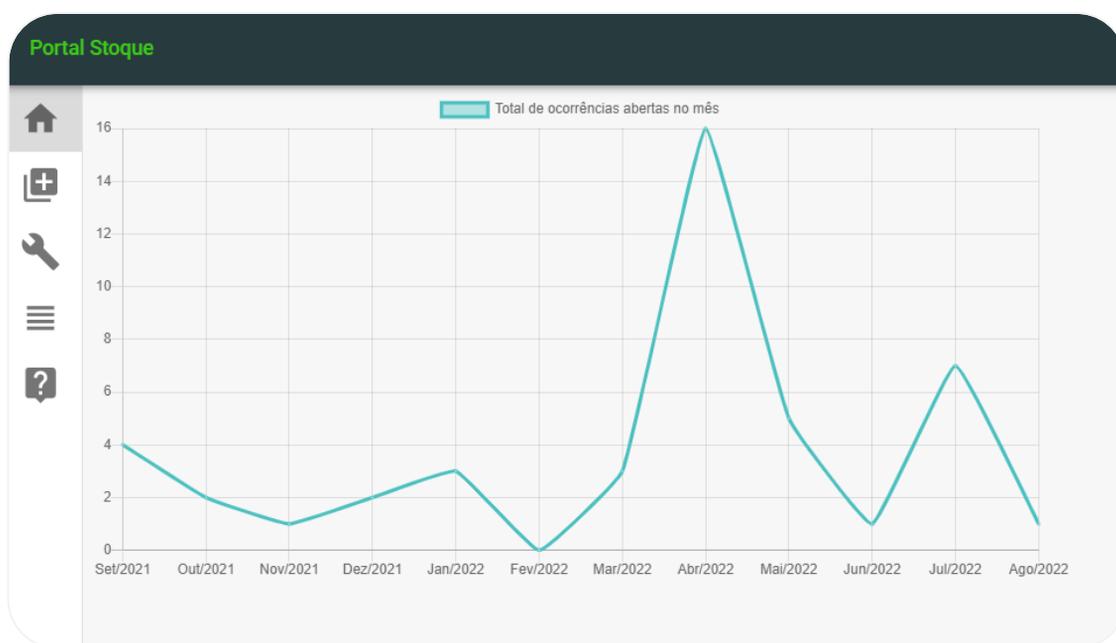
- ✓ Nos informe o número da sua licença Ábaris, por gentileza
- ✓ Quem será o responsável para acompanhamento
- ✓ Selecione o módulo que gostaria de falar sobre:
- ✓ Selecione o tipo de solicitação
- 5** Por favor escolha o tipo de melhoria (obrigatório)
Por favor escolha o tipo de melhoria
Pedido de adição de funcionalidade

Descreva a melhoria (minimo 50 caracteres)

VOLTAR PRÓXIMO

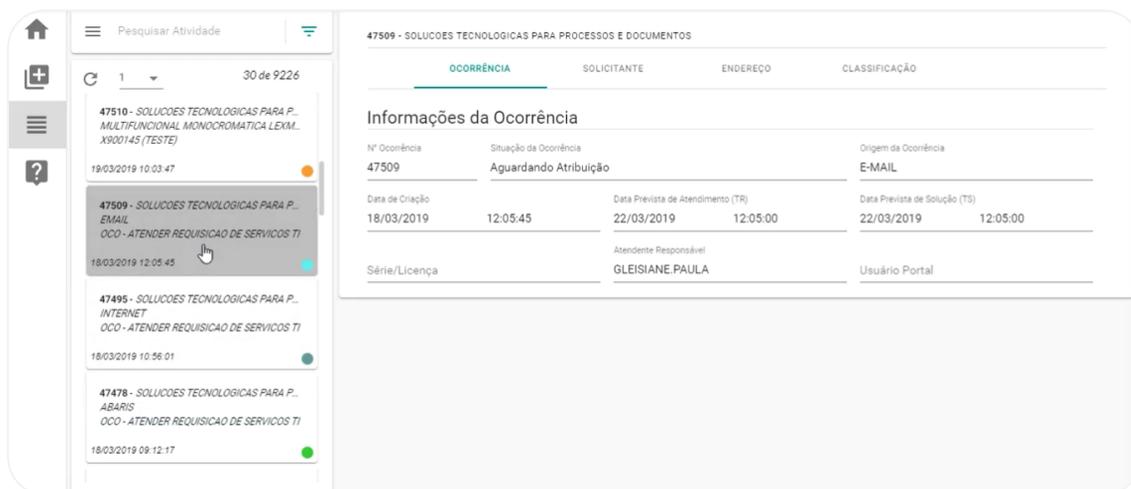
gráfico de ocorrências

Pelo ícone destacado na imagem, é possível acessar o **gráfico de ocorrências** abertas em um intervalo de até um ano antecedente.



visualização de tarefas

Para acessar o **visualizador de tarefas**, clique no ícone destacado na imagem abaixo:



As solicitações já feitas no Portal aparecerão com informações sobre a **ocorrência**, o **solicitante**, o **endereço** e a **classificação**.

Em cada ocorrência haverá uma cor associada, representando o status desse chamado →

Gabarito das cores nos cards de ocorrências

Aqui temos o gabarito das cores nos status das ocorrências.

Aguardando Classificação

Em Andamento

Aguardando

Central de Atendimento Cancelou Ocorrência

Concluído

Reclassificar Ocorrência

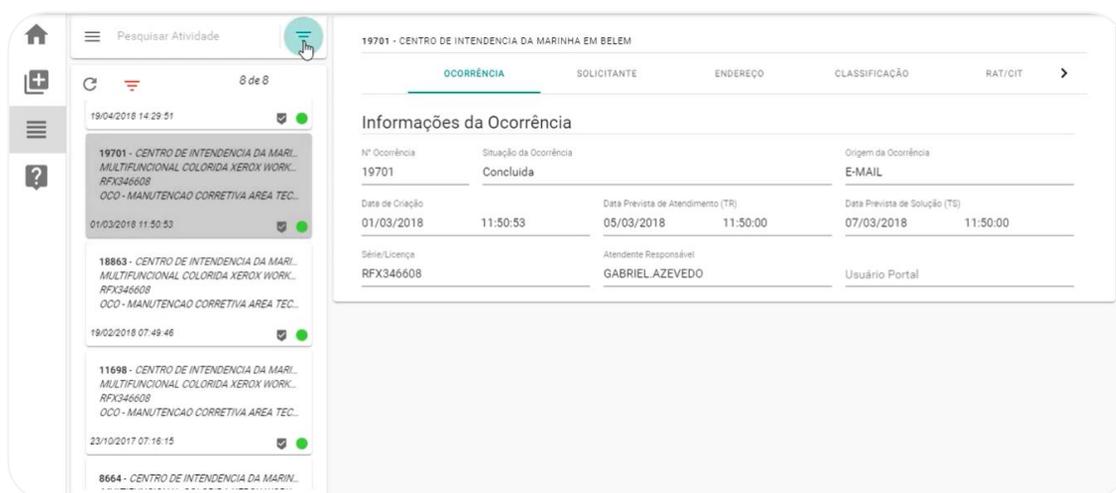
Despachada

Conclusão S

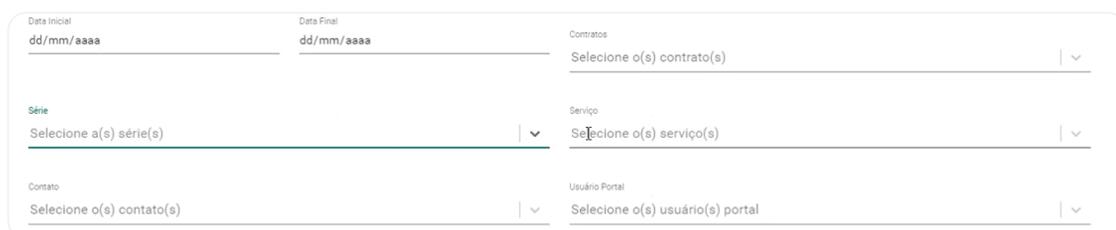
Aguardando Atendimento

aplicação de filtros na busca de chamados

Também no visualizador de tarefas, a lista de ocorrências abertas poderá ser filtrada pelo botão indicado:



Quando a nova aba for aberta, preencha os dados a serem filtrados dentro do visualizador de tarefas.

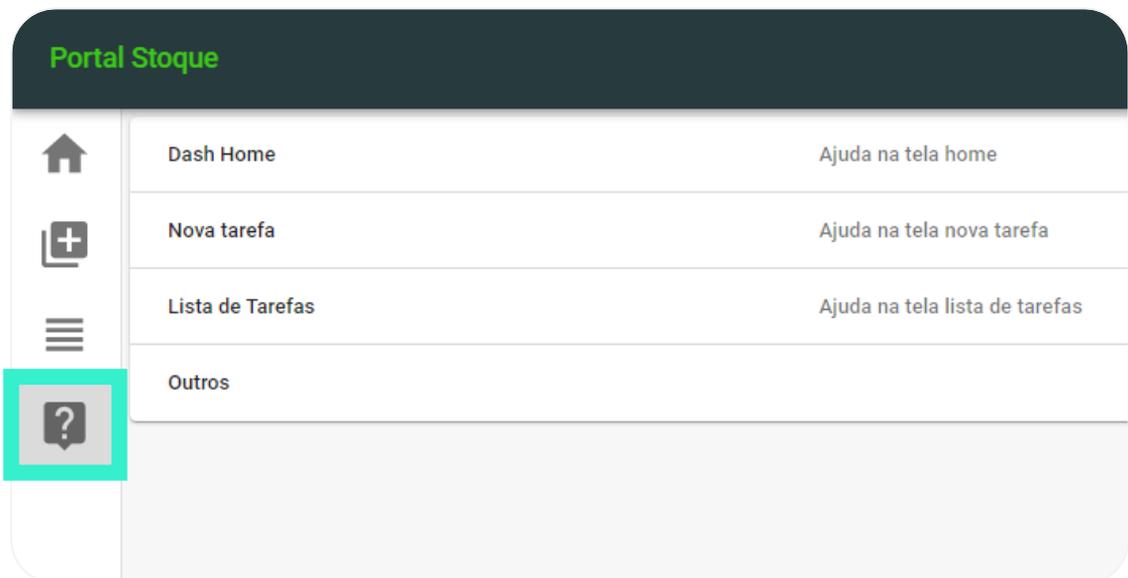


Se necessário, utilize a opção **Limpar Filtro** para cancelar o filtro anterior.

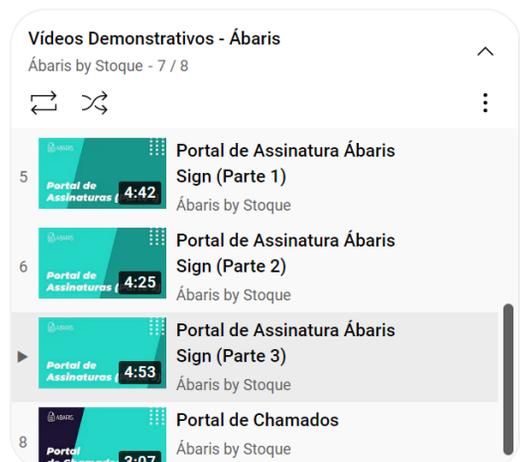


tutoriais disponíveis

Alguns **tutoriais de funcionalidade** estão disponíveis na plataforma caso você tenha outras dúvidas. Para acessar, clique no ícone destacado:



Você também vai encontrar outros vídeos em nosso canal do YouTube. Neste caso, [clique aqui](#) para acessar a playlist de tutoriais do Ábaris.



Dúvidas ou sugestões

Utilize os canais abaixo para tirar suas dúvidas ou fazer sugestões:

E-mail: cs@stoque.com.br

Celular/WhatsApp: (31) 3465-3600 | (31) 99535-4617 |
(31) 99212-1658 | (31) 99111-0601



Ábaris