

Painel Opera

- [Produtos](#)
- [Chamados](#)
- [Relatórios / Posições](#)
- [Relatórios / Chamados](#)

Produtos

Palavras-chave

portal opera, produtos, acesso ao sistema, seleção de produto, login, identificação do cliente, código de acesso, ip de origem

Objetivo

A página **Produtos** é o ponto inicial de acesso ao Portal Opera. Sua função é permitir que o administrador selecione qual produto estará utilizando dentro do ambiente, além de exibir informações importantes de identificação do cliente para suporte e segurança.

Conteúdo

Ao realizar o login no Portal Opera, o usuário é automaticamente direcionado para a página de **Produtos**. Essa tela apresenta de forma simples e objetiva todos os produtos disponíveis para aquele usuário, permitindo o acesso ao ambiente desejado com apenas um clique.

The screenshot shows the 'Produtos' page in the Saperx system. On the left is a dark sidebar with the Saperx logo and navigation menu items: 'Produtos', 'Chamados', 'Relatórios', 'Acessos', 'Links', and 'Sair'. The main content area is titled 'Produtos' and contains three product cards. Each card features the Saperx logo and the following text: 'SPX-O SPX Operation', 'SPX-BS SPX Multi Empresas', and 'SPX-BS SPX-BS 2025'. At the bottom of the page, there is a footer with the text '© 2026 Saperx - Todos os direitos reservados', the email 'suporte@saperx.com.br', and the phone number '(48) 3121-0110'.

Cada cartão exibido na tela representa um produto habilitado, como por exemplo:

- **SPX-O - SPX Operation** - Acesso ao softswitch.
- **SPX-BS - SPX Multi Empresas** - Acesso ao PABX Business versão 11.
- **SPX-BS 2025** - Acesso ao PABX Business versão 15.

Ao clicar sobre um dos produtos, o usuário será redirecionado para o painel de controle principal correspondente, já autenticado e com suas permissões aplicadas.

Estrutura da Página

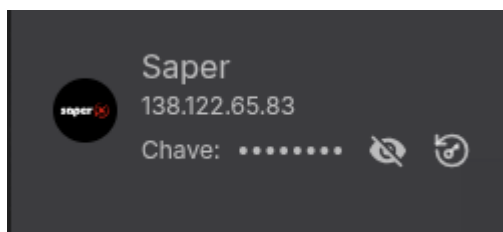
Menu Lateral

No lado esquerdo da tela está localizado o menu principal do Portal Opera, com acesso às seguintes funcionalidades:

- **Produtos:** Tela de seleção de produtos
- **Chamados:** Abertura e acompanhamento de chamados junto ao suporte
- **Relatórios:** Acesso aos relatórios disponíveis no portal
- **Acessos:** Gerenciamento de usuários e permissões
- **Links:** Acesso a links úteis e materiais de apoio
- **Sair:** Realiza o logout do sistema

Código de Acesso do Produto

Abaixo do botão **Sair**, no canto inferior esquerdo da tela, são exibidas informações importantes de identificação do cliente:



- **Código de Acesso**
- **IP de Origem da Conexão**
- **Nome do Usuário Logado**

O **Código de Acesso** é um identificador único do cliente e deve ser informado sempre que um atendimento for iniciado através dos canais oficiais de suporte, como:

- Telefone
- WhatsApp

- E-mail

Esse código é utilizado para validar a identidade do cliente e **proteger contra tentativas de fraude ou acesso não autorizado**, garantindo maior segurança no atendimento.

FAQ – Perguntas Frequentes

1. Para que serve a tela de Produtos?

Ela permite selecionar qual produto o administrador deseja acessar dentro do Portal Opera.

2. Posso ter acesso a mais de um produto?

Sim. A quantidade de produtos exibidos depende das permissões e contratos associados ao usuário.

3. Onde encontro o código de acesso para suporte?

O código de acesso fica localizado abaixo do botão **Sair**, no canto inferior esquerdo da tela.

4. Por que o código de acesso é solicitado pelo suporte?

Ele serve para identificar o cliente e garantir a segurança do atendimento, evitando fraudes.

5. O IP exibido na tela tem alguma função?

Sim. O IP indica a origem da conexão do cliente e auxilia em validações de segurança e auditoria.

Chamados

Palavras-chave

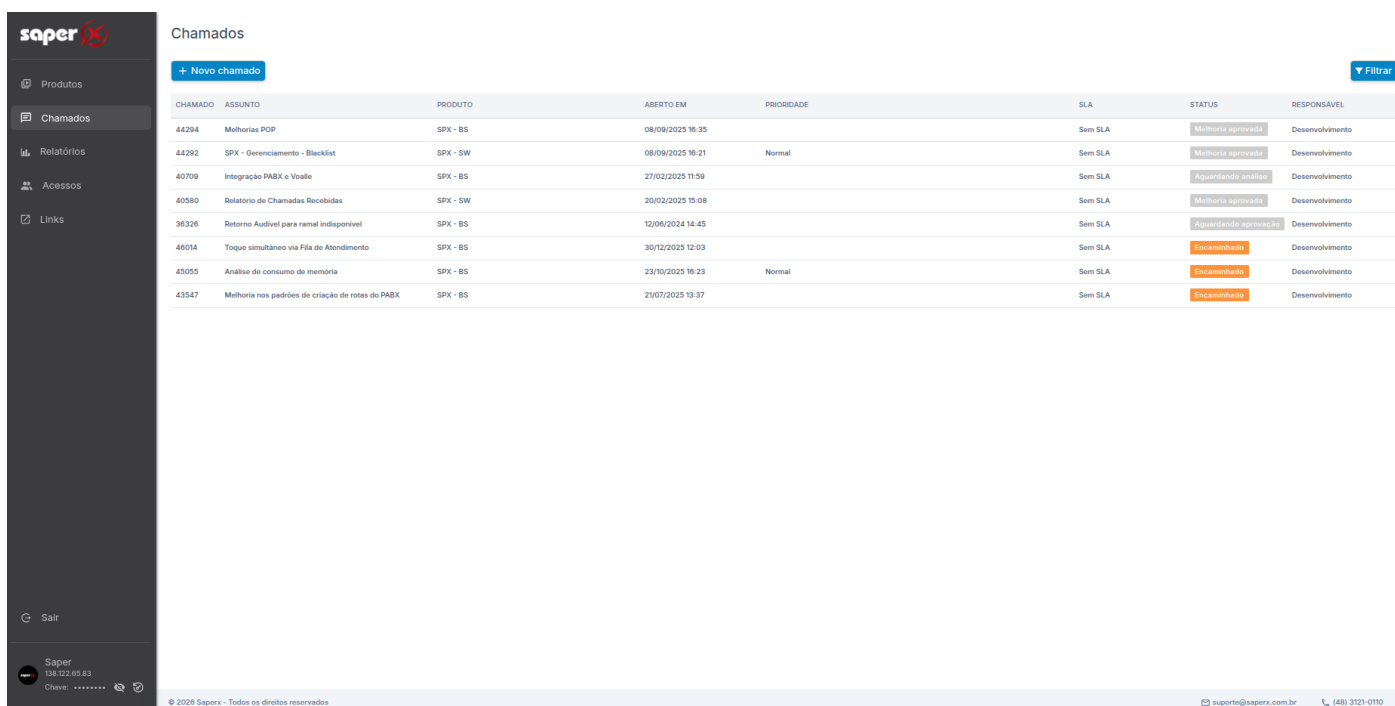
chamados, suporte técnico, atendimento, solicitações, melhorias, incidentes, interações, sla, prioridade, status

Objetivo

A funcionalidade **Chamados** permite que o administrador registre, acompanhe e interaja com solicitações junto ao time de suporte da SaperX. Por meio dela, é possível centralizar incidentes, dúvidas, solicitações técnicas e pedidos de melhoria relacionados aos produtos contratados.

Conteúdo

A página de **Chamados** apresenta uma visão geral de todas as solicitações abertas pelo cliente, permitindo acompanhar o andamento, status, responsável e histórico de interações.



CHAMADO	ASSUNTO	PRODUTO	ABERTO EM	PRIORIDADE	SLA	STATUS	RESPONSÁVEL
44294	Melhorias POP	SPX - BS	08/09/2025 16:35		Sem SLA	Melhoria aprovada	Desenvolvimento
44292	SPX - Gerenciamento - Blacklist	SPX - SW	08/09/2025 16:21	Normal	Sem SLA	Melhoria aprovada	Desenvolvimento
40709	Integração PABX e Voalio	SPX - BS	27/02/2025 11:59		Sem SLA	Aguardando análise	Desenvolvimento
40580	Relatório de Chamadas Recebidas	SPX - SW	20/02/2025 15:08		Sem SLA	Melhoria aprovada	Desenvolvimento
36326	Retorno Audível para ramal indisponível	SPX - BS	12/06/2024 14:45		Sem SLA	Aguardando aprovação	Desenvolvimento
46014	Toque simultâneo via Fila de Atendimento	SPX - BS	30/12/2025 12:03		Sem SLA	Encaminhado	Desenvolvimento
45055	Análise de consumo de memória	SPX - BS	23/10/2025 16:23	Normal	Sem SLA	Encaminhado	Desenvolvimento
43547	Melhoria nos padrões de criação de rotas do PABX	SPX - BS	21/07/2025 13:37		Sem SLA	Encaminhado	Desenvolvimento

Nesta tela, o usuário pode:

- Visualizar a lista completa de chamados
- Criar um novo chamado
- Filtrar chamados existentes
- Acessar os detalhes e interações de cada chamado

Lista de Chamados

A lista de chamados exibe todas as solicitações registradas no portal, organizadas em formato de tabela.

- **Chamado:** Número único que identifica o chamado no sistema.
- **Assunto:** Descrição resumida do motivo do chamado.
- **Produto:** Produto ao qual o chamado está vinculado.
- **Aberto em:** Data e hora em que o chamado foi criado.
- **Prioridade:** Nível de prioridade definido para o chamado (ex.: Normal, Baixa).
- **SLA:** Indica se o chamado possui ou não SLA associado.
- **Status:** Situação atual do chamado no fluxo de atendimento.
 - Exemplos comuns
 - Novo
 - Aguardando análise
 - Encaminhado
 - Aguardando aprovação
 - Melhoria aprovada
 - Em execução
 - Finalizado
- **Responsável:** Equipe/analista responsável pelo atendimento do chamado.

Detalhes do Chamado

Ao clicar sobre um chamado da lista, o usuário é direcionado para a tela de **detalhamento**, onde é possível acompanhar todas as informações e interações relacionadas à solicitação.

No topo da tela são exibidos os principais dados do chamado:

- **Responsável:** Equipe responsável pelo atendimento atual do chamado.
- **Status:** Situação atual do chamado no fluxo de atendimento.
- **SLA:** Indica se o chamado possui SLA associado.

A seção **Últimas Interações** exibe todo o histórico de comunicação entre o cliente e a equipe da SaperX. Cada interação contém:

- Nome do responsável pela resposta
- Data e hora da interação
- Conteúdo da mensagem

FAQ – Perguntas Frequentes

1. Posso abrir um chamado para qualquer produto?

Sim. O chamado deve ser vinculado a um dos produtos disponíveis para o seu usuário.

2. O que significa quando o chamado está como “Encaminhado”?

Indica que o chamado foi direcionado para outra equipe, como Desenvolvimento, para análise mais aprofundada.

3. Chamados de melhoria são atendidos da mesma forma que incidentes?

Não necessariamente. Chamados classificados como melhoria passam por um processo de análise, aprovação e priorização antes de serem incorporados ao roadmap.

4. Consigo acompanhar todo o histórico do chamado?

Sim. Todas as interações ficam registradas na seção de interações do chamado.

5. Posso responder a um chamado já aberto?

Sim. Utilize a opção **Nova Interação** para continuar a comunicação dentro do chamado.

Relatórios / Posições

Palavras-chave

relatórios, posições, ramais, circuitos, pabx, softswitch, quantidade de posições, capacidade do sistema

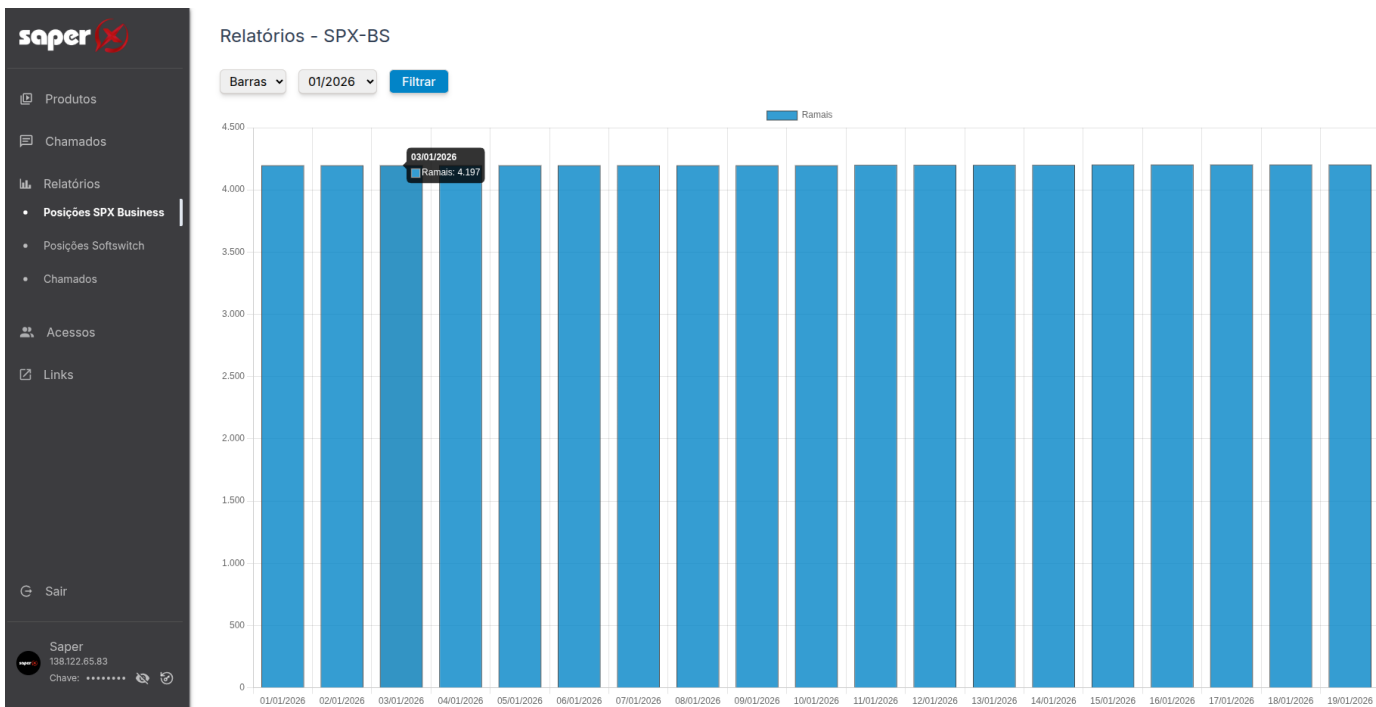
Objetivo

O relatório de **Posições** tem como objetivo apresentar a quantidade total de posições cadastradas na plataforma, permitindo ao administrador acompanhar de forma simples a capacidade configurada no sistema.

- Em ambientes **PABX**, o relatório exibe a quantidade total de **ramais**.
- Em ambientes **Softswitch**, o relatório exibe a quantidade total de **circuitos**.

Conteúdo

A página de **Relatórios - Posições** apresenta um gráfico simples que demonstra a evolução da quantidade de posições cadastradas ao longo do período selecionado.



Esse relatório é utilizado principalmente para:

- Acompanhamento de crescimento do ambiente
- Conferência de capacidade contratada
- Análise histórica da quantidade de posições cadastradas

Gráfico de Posições

O gráfico exibe a quantidade total de posições cadastradas por dia dentro do período selecionado.

- **Eixo Horizontal (X):** Representa os dias do mês selecionado.
- **Eixo Vertical (Y):** Representa a quantidade total de posições cadastradas no sistema.

FAQ – Perguntas Frequentes

1. O que são posições neste relatório?

Posições representam os recursos cadastrados no sistema, sendo ramais para PABX ou circuitos para Softswitch.

2. Este relatório mostra chamadas ou consumo?

Não. O relatório de posições mostra apenas a quantidade total de posições cadastradas, sem informações de tráfego.

3. Posso alterar o período de visualização?

Sim. Basta selecionar o mês desejado no filtro de período e clicar em **Filtrar**.

4. Por que o valor aparece igual em todos os dias?

Isso ocorre quando não houve alteração na quantidade de ramais ou circuitos durante o período selecionado.

5. Este relatório impacta faturamento?

O relatório é informativo. A relação com faturamento depende do modelo de contrato firmado com o cliente.

Relatórios / Chamados

Palavras-chave

relatórios, chamados, tickets, suporte, chamados abertos, produtos, atendimento, indicadores

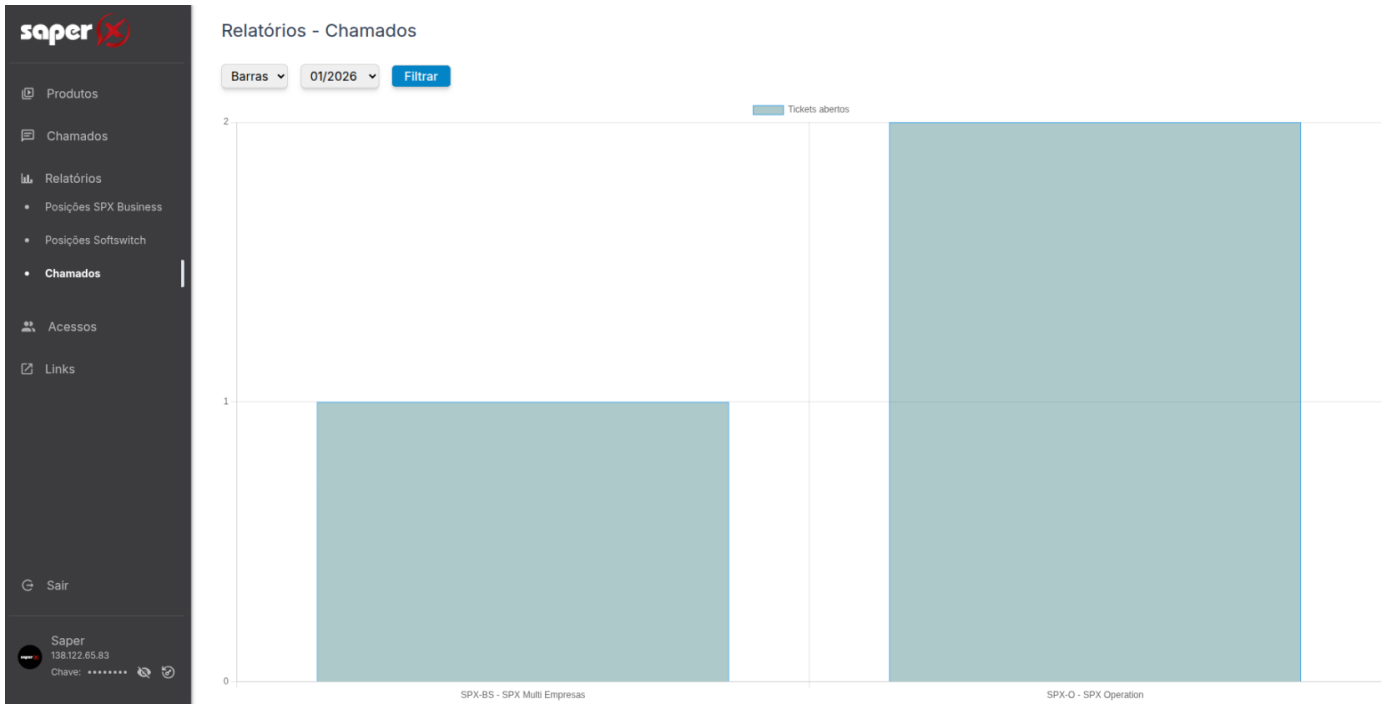
Objetivo

O **Relatório de Chamados** tem como objetivo apresentar a quantidade de chamados abertos, agrupados por produto, permitindo ao administrador acompanhar o volume de solicitações relacionadas a cada ambiente contratado.

Esse relatório auxilia na análise de demanda de suporte e no acompanhamento da utilização dos serviços por produto.

Conteúdo

A página de **Relatórios - Chamados** apresenta um gráfico simples que demonstra a quantidade de chamados abertos para cada produto dentro do período selecionado.



Este relatório é indicado para:

- Acompanhar o volume de chamados por produto
- Identificar produtos com maior demanda de suporte
- Apoiar análises de estabilidade e uso da plataforma

FAQ – Perguntas Frequentes

1. O que este relatório contabiliza?

Ele contabiliza a quantidade de chamados abertos, agrupados por produto.

2. O relatório considera chamados fechados?

Não. O relatório apresenta apenas chamados abertos no período selecionado.

3. Posso visualizar os chamados individualmente a partir deste relatório?

Não diretamente. Para visualizar os detalhes dos chamados, utilize a funcionalidade **Chamados** no menu principal.

4. É possível alterar o período do relatório?

Sim. Basta selecionar o mês desejado no filtro de período e clicar em **Filtrar**.

5. Este relatório substitui a lista de chamados?

Não. Ele é um relatório gerencial e não substitui a listagem detalhada de chamados.