



## **Manual de Atendimento Ticket**

---

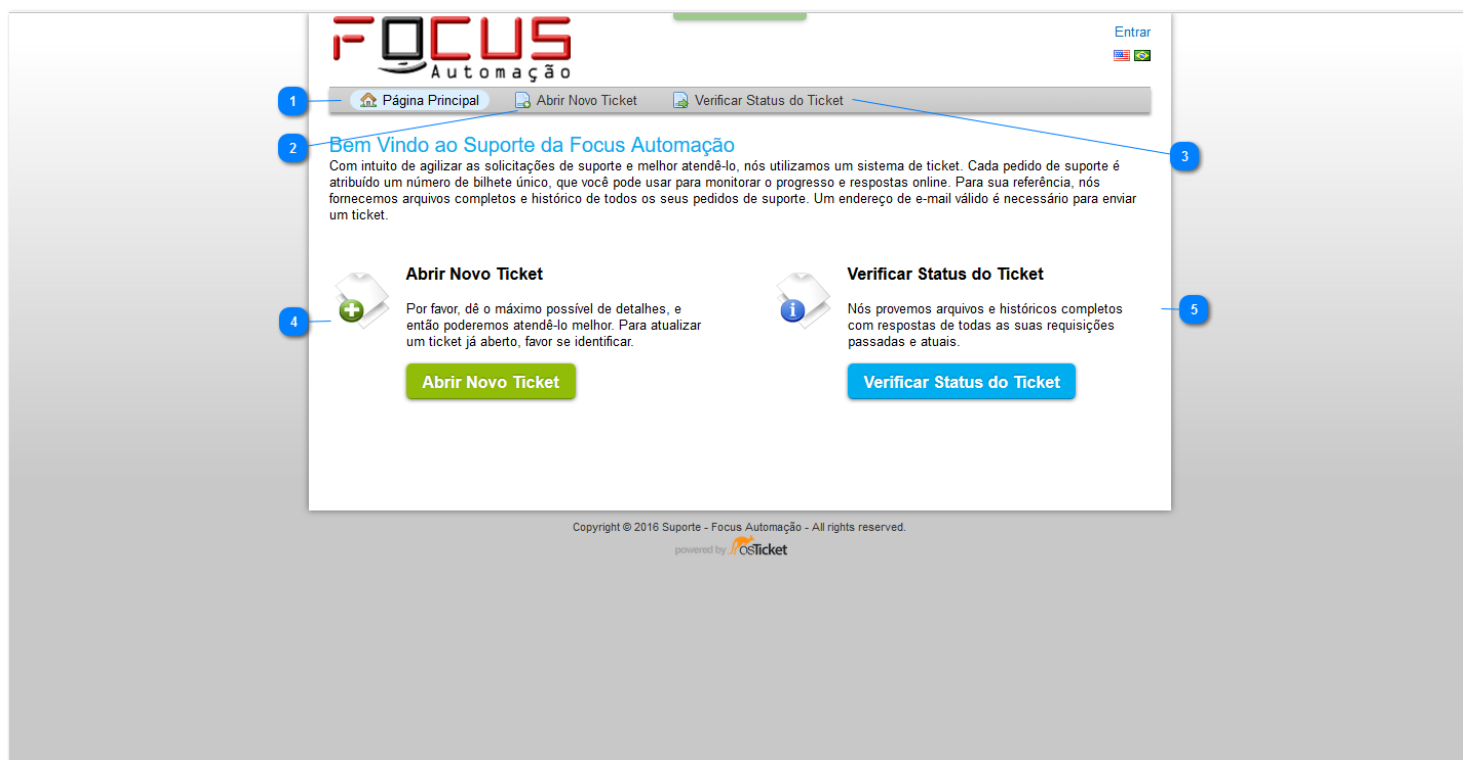
Guia do utilizador  
2016

## Índice


1. Criando um Ticket.....	3
1.1. Abrir Novo ticket.....	5
1.2. Status do Ticket .....	8

## 1. Criando um Ticket

Essa é a tela Inicial




1

 **Página Principal**


Aqui é o acesso a pagina inicial.

2

 **Abrir Novo Ticket**

O cliente é redirecionado a uma tela onde ele faz o login para criação de um novo ticket.

3

 **Verificar Status do Ticket**

O cliente é redirecionado a uma tela onde ele informa seu email de login e numero do ticket. O sistema envia um e-mail com o link do historico do ticket.

4



### **Abrir Novo Ticket**

Por favor, dê o máximo possível de detalhes, e então poderemos atendê-lo melhor. Para atualizar um ticket já aberto, favor se identificar.

**Abrir Novo Ticket**

5



### **Verificar Status do Ticket**

Nós provemos arquivos e históricos completos com respostas de todas as suas requisições passadas e atuais.

**Verificar Status do Ticket**

## 1.1. Abrir Novo ticket

**FOCUS**  
Automação

Entrar

Página Principal | Abrir Novo Ticket | Verificar Status do Ticket

**1** Sign in to Suporte - Focus Automação

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.

**2**

E-mail ou Usuário

Senha

Entrar

Sou um atendente — [Identifique-se aqui](#)

**1**

[Abrir Novo Ticket](#)

**2**


E-mail ou Usuário



Senha

Entrar

Digite o email e senha...

A tela abaixo é acessada.



Marcus Oliveira | [Perfil](#) | [Tickets \(1\)](#) - [Registrar Saída](#)  
 

[Página Principal](#) [Abrir Novo Ticket](#) [Tickets \(1\)](#)

## Abrir Novo Ticket

Por favor, preencha o formulário abaixo para abrir um novo ticket.

Tópico de Ajuda:  \*

---

E-mail: luluka.magaiver@gmail.com  
Cliente: Marcus Oliveira

---

### Ticket Details

*Please Describe Your Issue*

**Issue Summary:**  \*

**Issue Details:**

<>

**B**

**I**

U

Details on the reason(s) for opening the ticket.

Arraste e solte os arquivos aqui ou [selecione-os](#)

\*

Criar Ticket

Recomeçar Formulário

Cancelar

Issue Summary: Indica o cabeçalho do Ticket.

Issue Details: Informar o problema.

Ao clicar em: **Criar Ticket**, a tela abaixo é mostrada. Caso queira criar um novo ticket, clicar no menu **Abrir Novo Ticket**

**FOCUS**  
Automação

Marcus Oliveira | [Perfil](#) | [Tickets \(1\)](#) - [Registrar Saída](#)

[Página Principal](#) [Abrir Novo Ticket](#) [Tickets \(1\)](#)

**Ticket #663484**

Status do Ticket: Open

Nome: Marcus Oliveira

Departamento: Suporte

E-mail: luluka.magaiver@gmail.com

Data de Criação: 02/05/2016 4:35 pm

Telefone: 84987056405

**Assunto: Teste**

02/05/2016 4:35 pm

Marcus Oliveira

Criar Ticket

**Postar uma resposta**

*Para ajudá-lo melhor, solicitamos que seja específico e detalhado \**

<> ¶ B I U ↶ ↷ ☰ ☷ ↶ ↷ ↶ ↷ ↶ ↷ ↶ ↷ ↶ ↷ ↶ ↷

📎 Arraste e solte os arquivos aqui ou [selecione-os](#)

Publicar Resposta

Recomeçar Formulário

Cancelar

## 1.2. Status do Ticket

Na tela principal do sistema de Ticket, o cliente pode verificar os status dos tickets.

Clique no botão abaixo...



### Verificar Status do Ticket

Nós provemos arquivos e históricos completos com respostas de todas as suas requisições passadas e atuais.

**Verificar Status do Ticket**



Caso o cliente esteja logado, ele será redirecionado para a listagem de tickets.



Marcus Oliveira | [Perfil](#) | [Tickets \(1\)](#) - [Registrar Saída](#)



[Página Principal](#)



[Abrir Novo Ticket](#)



[Tickets \(1\)](#)

## Tickets

Aberto (1)

Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets Abertos

Número do ticket	Data de Criação	Status	Assunto	Departamento
663484	02/05/2016	Open	Teste	Suporte

Página: **[1]**



Caso o cliente não esteja logado, a tela abaixo é aberta para inserir o e-mail e numero do ticket...



[Entrar](#)



[Página Principal](#)



[Abrir Novo Ticket](#)



[Verificar Status do Ticket](#)

## Verificar Status do Ticket

Por favor, forneça seu endereço de e-mail e o número do chamado. Um link de acesso será enviado ao seu e-mail.

Endereço de E-mail:

Número do Ticket:

Link de acesso do e-mail

Possui uma conta conosco? [Entrar](#)



Se esta é primeira vez que você entra em contato conosco ou se você perdeu o número (ID) do ticket, por favor, [abra um novo ticket](#)

Ao inserir os dados clique em [Link de acesso do email](#)



Marcus - link de acesso enviado para seu e-mail!

Um Link foi enviado para o e-mail cadastrado com o acesso do ticket.