



Manual de Atendimento Ticket

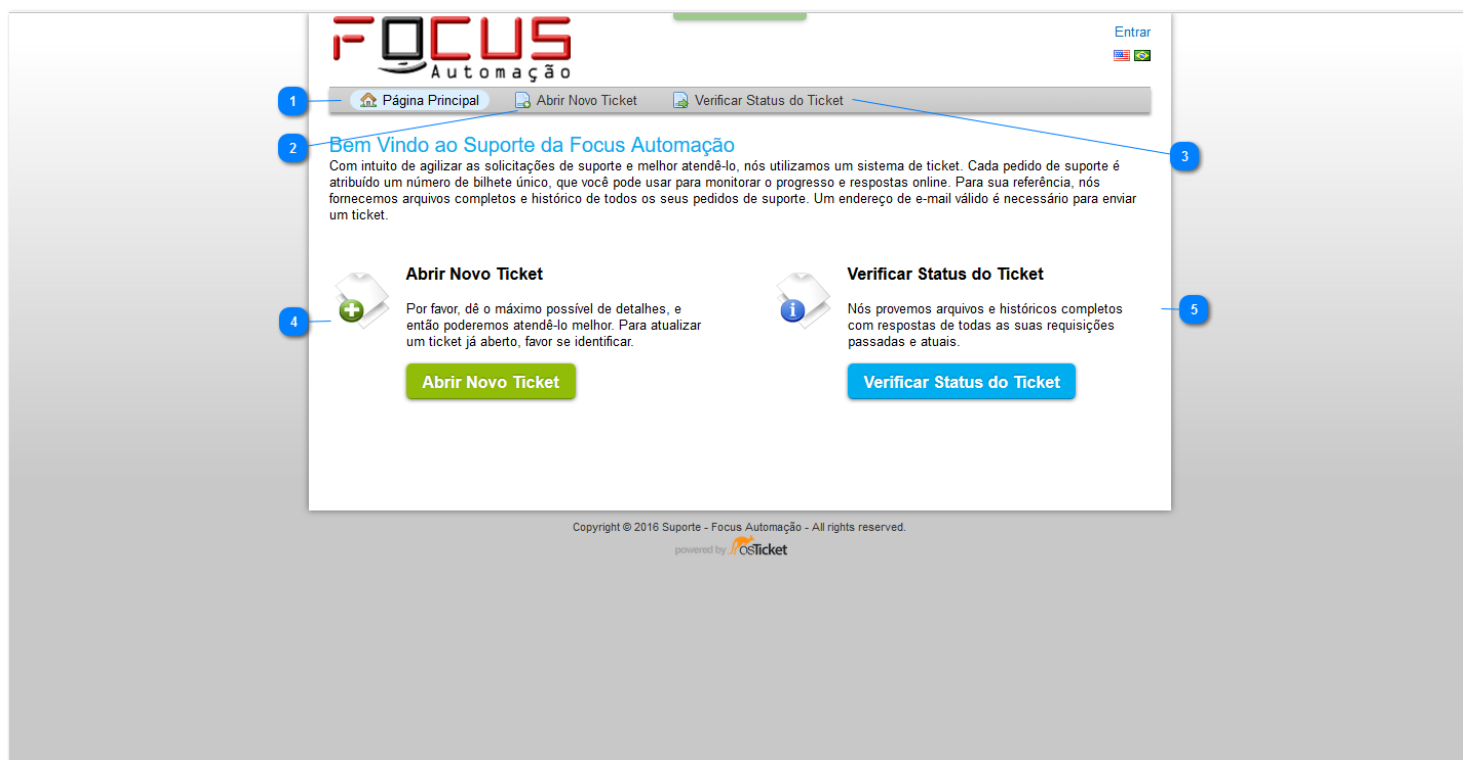
Guia do utilizador
2016

Índice


1. Criando um Ticket.....	3
1.1. Abrir Novo ticket.....	5
1.2. Status do Ticket	13

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

Nessa aera, é possível o cliente inserir suas duvidas, imagens mostrando o erro, etc..

Existem 2 formas de anexarem imagens:

Abrir Novo Ticket

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

Tópico de Ajuda: *


















E-mail:
Cliente:

Ticket Details
Please Describe Your Issue

Issue Summary:

Issue Details:

1

<> B I U                 

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

2

Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os

1. Inserindo ao corpo da mensagem

a. Clique no ícone mostrado na imagem e a tela abaixo é mostrada:

Insert Image X

Upload Choose Link

Image Web Link

Cancel Insert

por link, é possível inserir um link de uma imagem. Clique em insert.

Ticket Details

Please Describe Your Issue

Issue Summary:

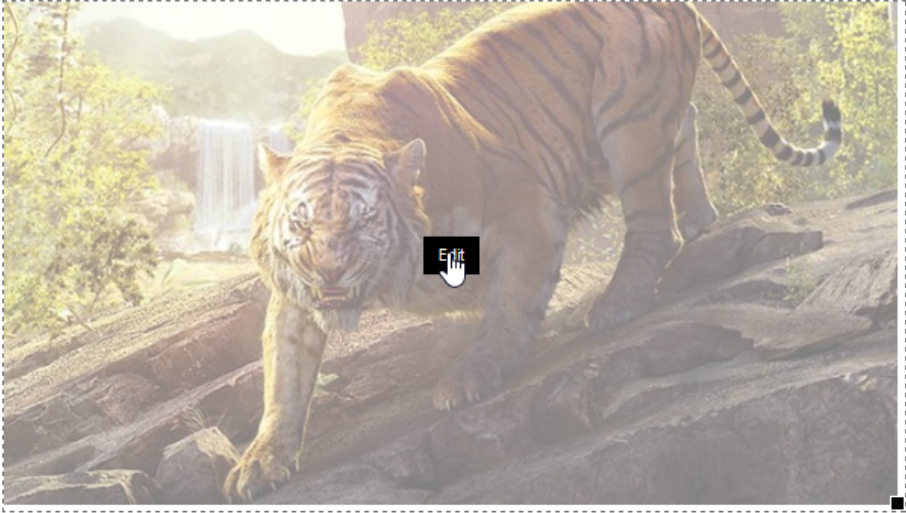
Issue Details:

<>

B

I

U



Rascunho gravado

com a imagem inserida no corpo é possível editar a mesma clicando em edit...

Edit

Title

Link

☐ Open link in new tab

Position

None

▼

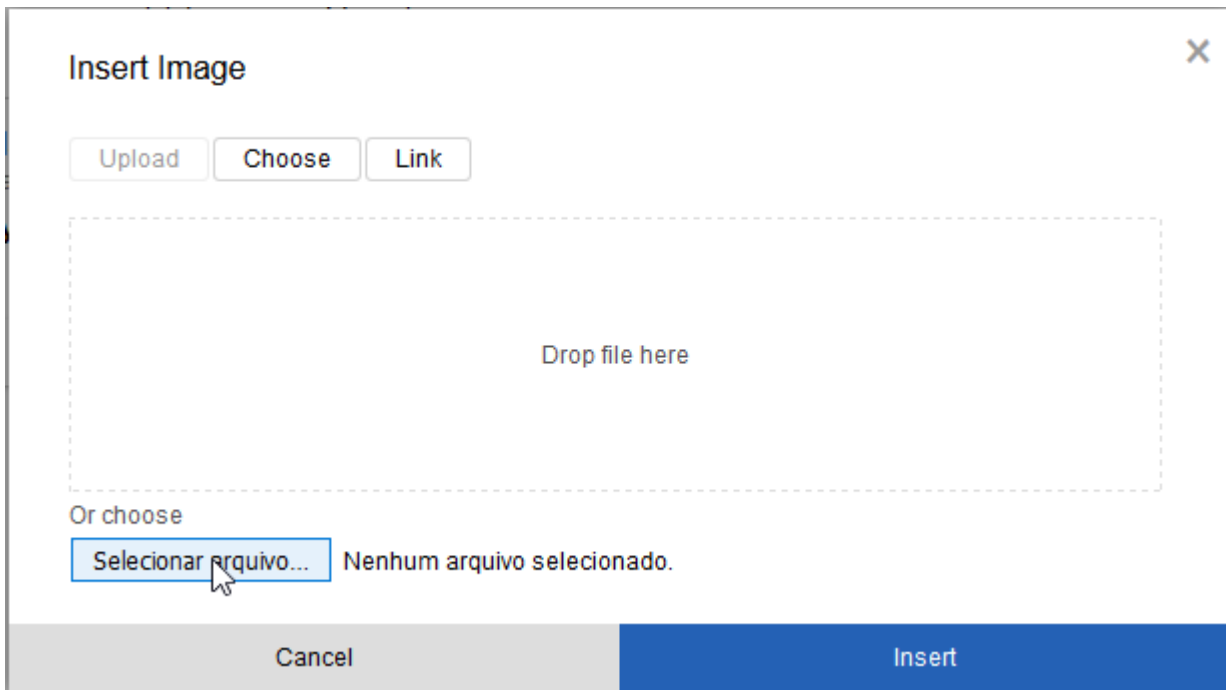
Delete

Cancel

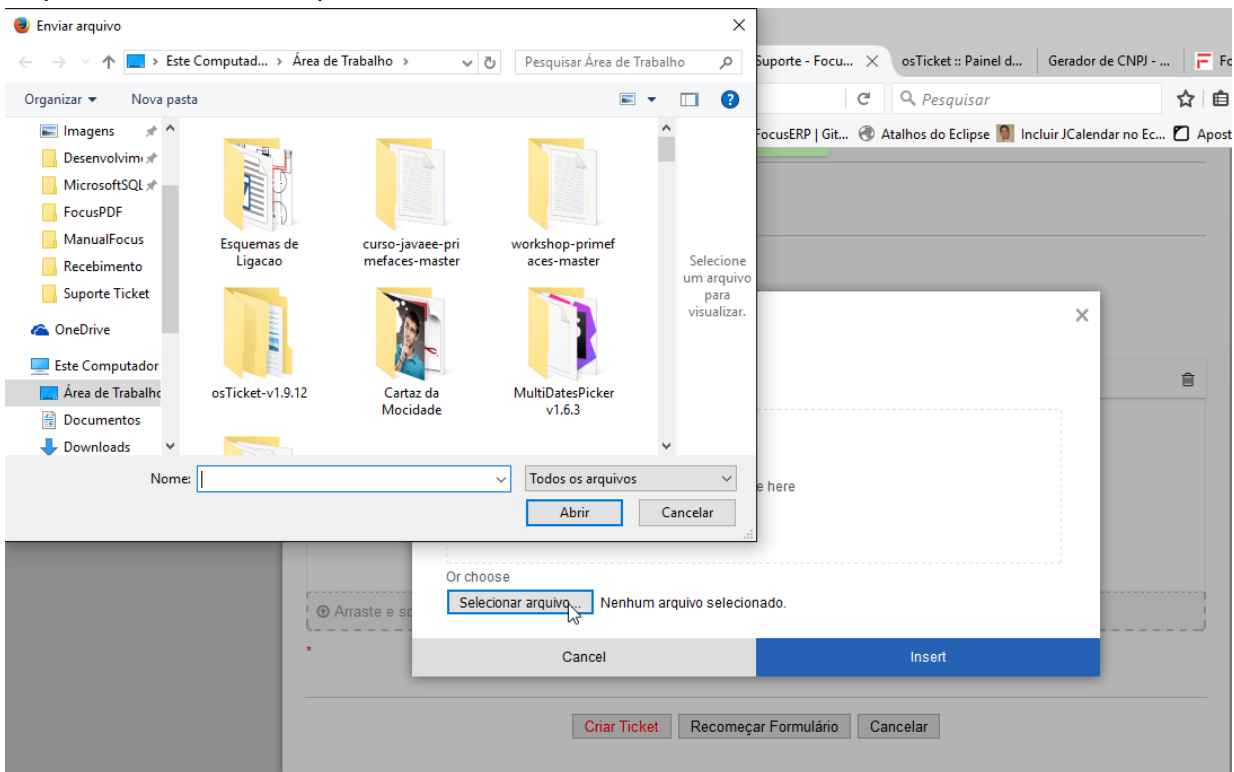
Save

assim, podendo deletar a imagem ou salvar a edição. Também é possível inserir outras informações mostradas na imagem.

b. Selecionando a forma de update conforme a imagem abaixo:



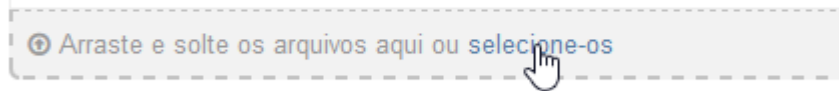
clique em selecionar arquivo...



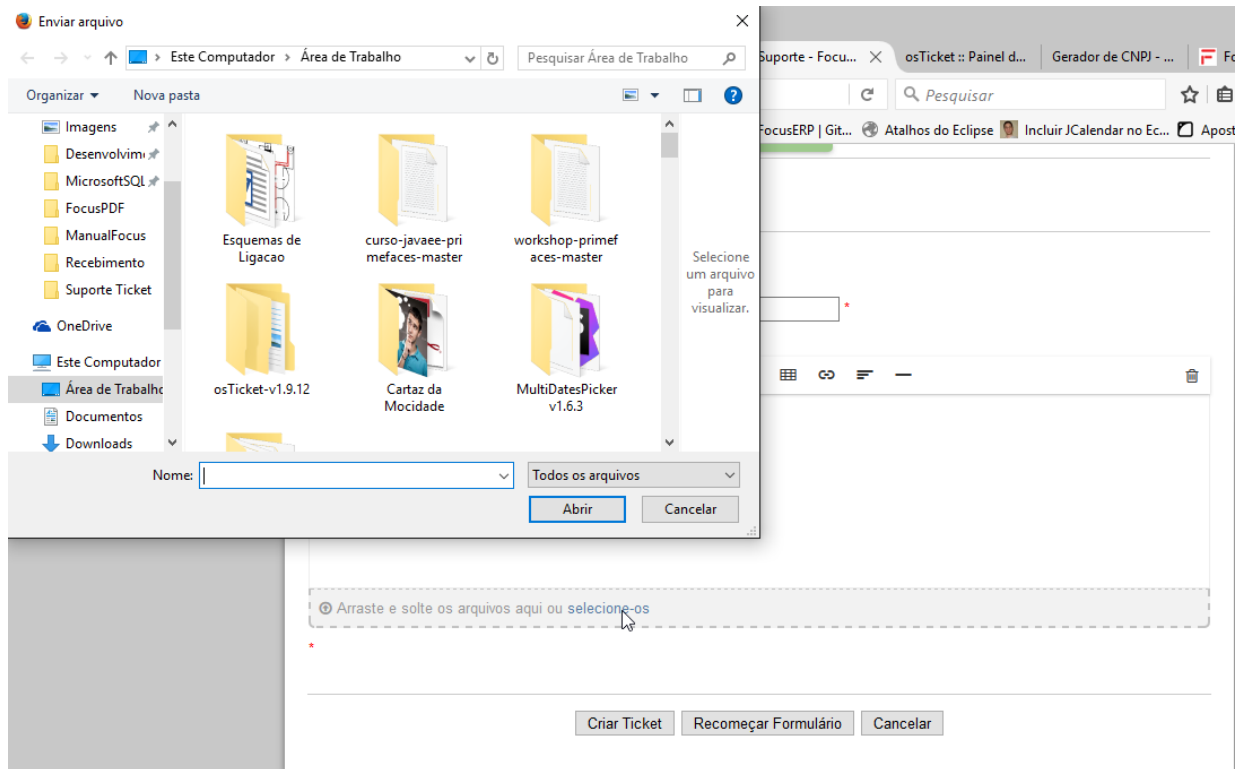
a tela a cima é mostrada para selecionar o arquivo. Após a seleção o arquivo é anexado ao corpo do texto.

2. Em anexo.

a. Clique no ícone mostrado na imagem e a tela abaixo será mostrada.



clique em selecionar...



a tela acima é mostrada para seleção do arquivo...

após selecionar ele deve ficar como a imagem abaixo:

Ticket Details

Please Describe Your Issue

Issue Summary:

Issue Details:

<> **B** **I** U

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

devicons-apple_496_0_c0c0c0_none.png 4.81kB

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



As imagens deverão ter o tamanho máximo de 1mb.



Para inserir outros tipos de arquivos basta usar o modelo 2 (Em anexo), nesse caso, ele insere além de imagem, outros arquivos do tipo:

.doc, .docx, .pdf, .zip, .rar, .7z, .txt, .xls, .xlsx

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)

Atualizar

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.