

MANUAL DO USUÁRIO SERVICE DESK



Sumário

O sumário lista os tópicos e seções do manual, facilitando a localização das informações desejadas.

Interfaces do ticket e suas funcionalidades

Como acessar as interfaces do sistema e descrição das suas funcionalidades

Como criar um ticket

Guia passo a passo para registrar um novo ticket de suporte.

Esqueci minha senha

Procedimentos para redefinir sua senha.



Interfaces do sistema

O que é a seção Meus Tickets?

A seção Meus Tickets é onde você pode visualizar e gerenciar todos os tickets que você criou. Um ticket é uma solicitação ao suporte um problema relatado que precisa de resolução.

Funcionalidades Principais:

Visualização de Tickets: Exibe uma lista de todos os seus tickets. Na lista inclui o número do ticket, o título, a data de criação, o status (aberto, em atendimento, pendentes, finalizado).

Detalhes do Ticket: Ao clicar em um ticket específico, você pode ver todos os detalhes relacionados a ele, como a descrição completa do problema, as respostas e atualizações dos agentes de suporte, e o histórico de atividades.

Criação de Tickets: Permite a criação de novos tickets. Você deverá fornecer informações como o título e descrição do problema.

Atualização de Tickets: Você pode adicionar comentários adicionais a tickets existentes. Isso é útil para fornecer mais informações ou responder a perguntas feitas pelo agente de suporte pelo chat.

Fechamento de Tickets: Após a resolução do problema, o técnico irá fechar o ticket e terá uma mensagem final da solução do ticket como resolvido para indicar satisfação com a solução.

O que é a seção FAQ?

A seção FAQ fornece respostas para as perguntas mais comuns que os usuários têm sobre o sistema ou os serviços oferecidos. Esta seção é projetada para ajudar você a encontrar soluções rapidamente, sem a necessidade de criar um novo ticket.

O que é a seção Perfil?

A seção Perfil é onde você pode visualizar suas informações pessoais e as configurações da sua conta no sistema de Service Desk.



Interfaces do sistema

1. MEUS TICKETS

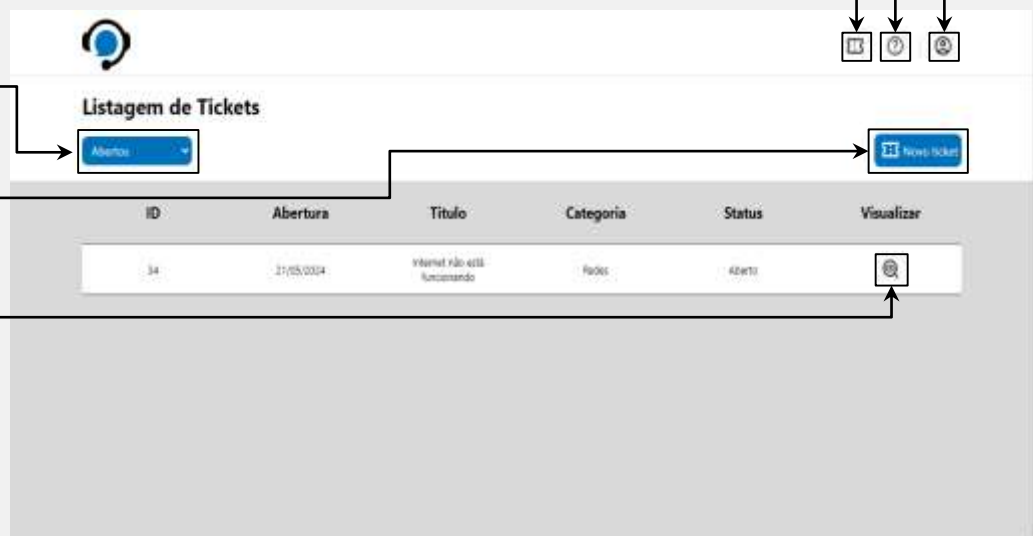
2. FAQ

3. PERFIL / SAIR

● Filtro de status do ticket

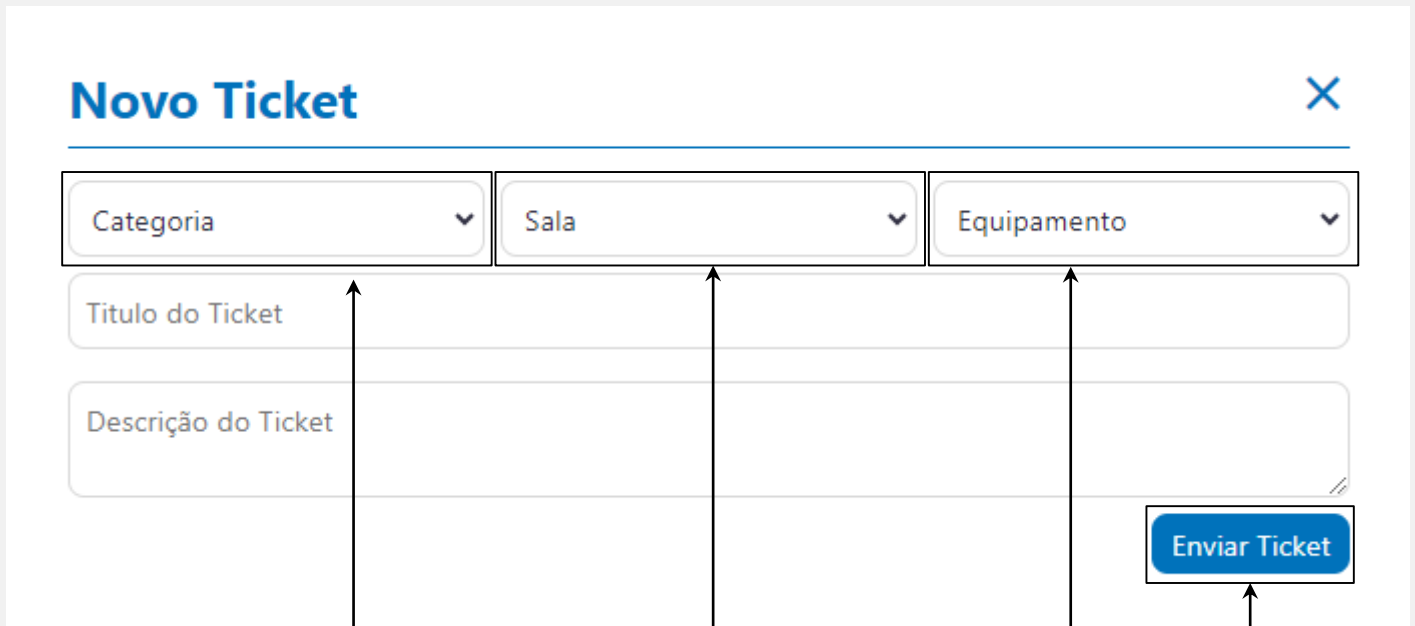
● Criar um novo Ticket

● Visualizar informações do ticket



Como criar um ticket

Para enviar o ticket é necessário informar o título e a descrição do seu problema e também selecionar as opções do filtro onde estão descritos a baixo



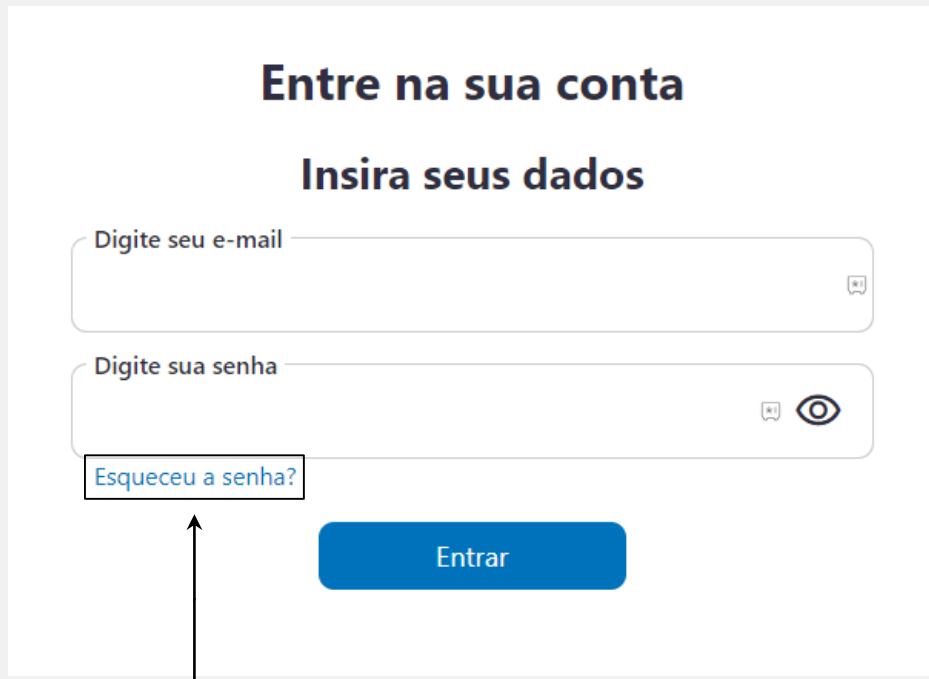
The screenshot shows a form titled "Novo Ticket" with a close button (X) in the top right corner. The form contains three dropdown menus labeled "Categoria", "Sala", and "Equipamento". Below these are two text input fields labeled "Título do Ticket" and "Descrição do Ticket". At the bottom right is a blue button labeled "Enviar Ticket". Four arrows originate from the list of instructions below and point to the "Categoria" dropdown, the "Sala" dropdown, the "Equipamento" dropdown, and the "Enviar Ticket" button.

- Insira a categoria do seu problema
- Insira em qual sala é seu problema
- Insira qual equipamento está com problema
- Enviar o ticket



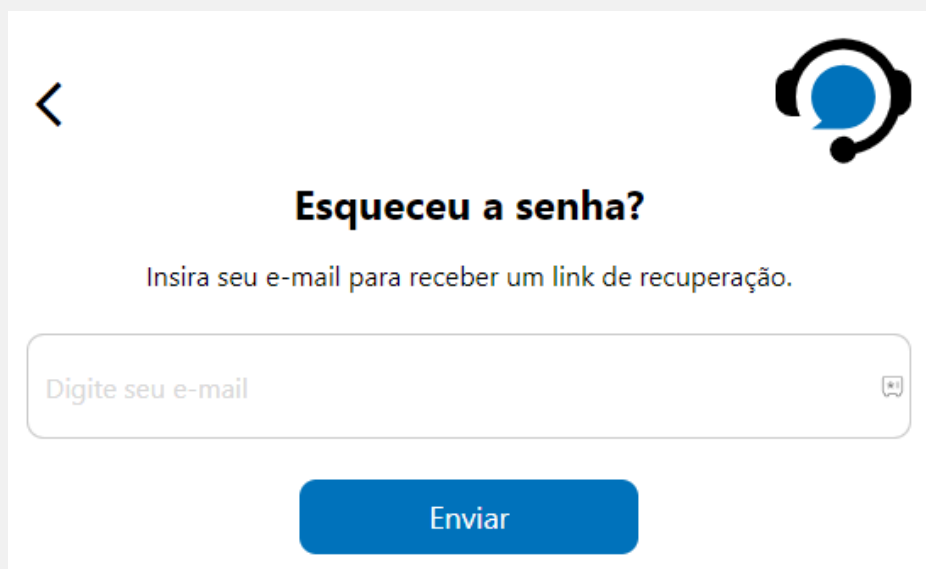
Esqueci minha senha

Processo de redefinição de senha!



The screenshot shows a login form titled "Entre na sua conta" and "Insira seus dados". It has two input fields: "Digite seu e-mail" and "Digite sua senha". Below the password field is a link "Esqueceu a senha?". An arrow points from this link down to the first bullet point below the form. To the right of the password field is an eye icon for toggling visibility. Below the fields is a blue "Entrar" button.

- Para redefinição da senha clique aqui e você será direcionado a essa página a baixo:



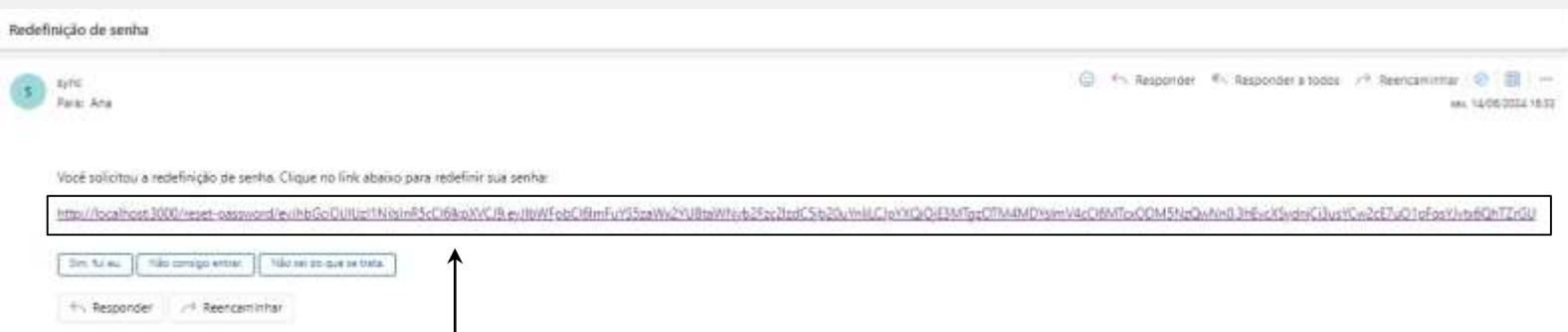
The screenshot shows a page titled "Esqueceu a senha?". It has a back arrow in the top left and a headset icon in the top right. The text "Insira seu e-mail para receber um link de recuperação." is above a single input field labeled "Digite seu e-mail". Below the field is a blue "Enviar" button.

- Inserido o e-mail de cadastro você receberá um link para redefinição de senha.
- Verifique a caixa de spam do seu e-mail!



Esqueci minha senha

Esse é o e-mail enviado para redefinição de senha



- Clicando no link você será direcionado a página a baixo onde irá inserir a nova senha

Redefinir Senha

Redefinir

- Lembre-se de que a senha é necessário no mínimo 8 caracteres!

