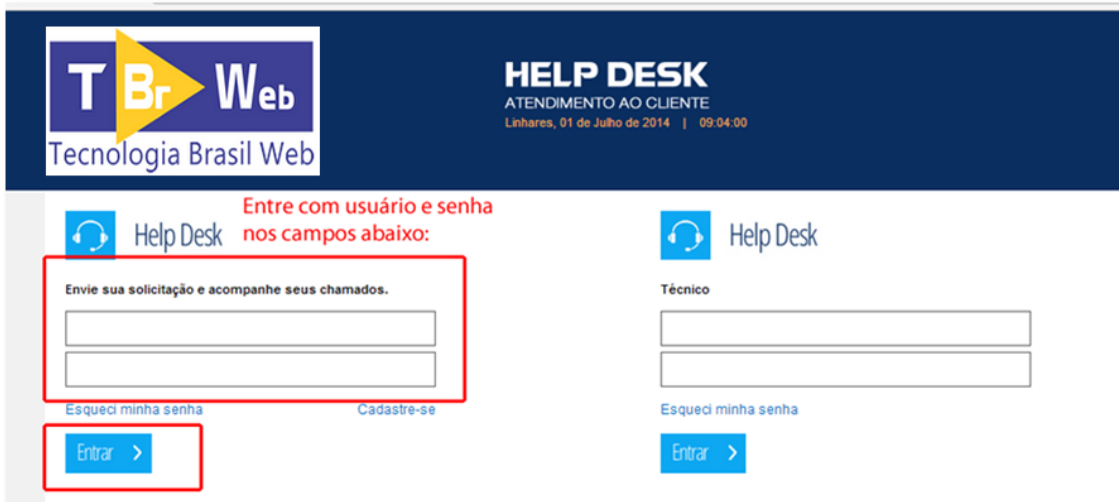


Tutorial Help Desk

Segue o passo-a-passo de como acessar a ferramenta de Atendimento Online “Help Desk” onde poderá abrir um novo chamado com as solicitações enviando mensagens e documentos.

1-Acesse o “Help Desk” em nosso site.

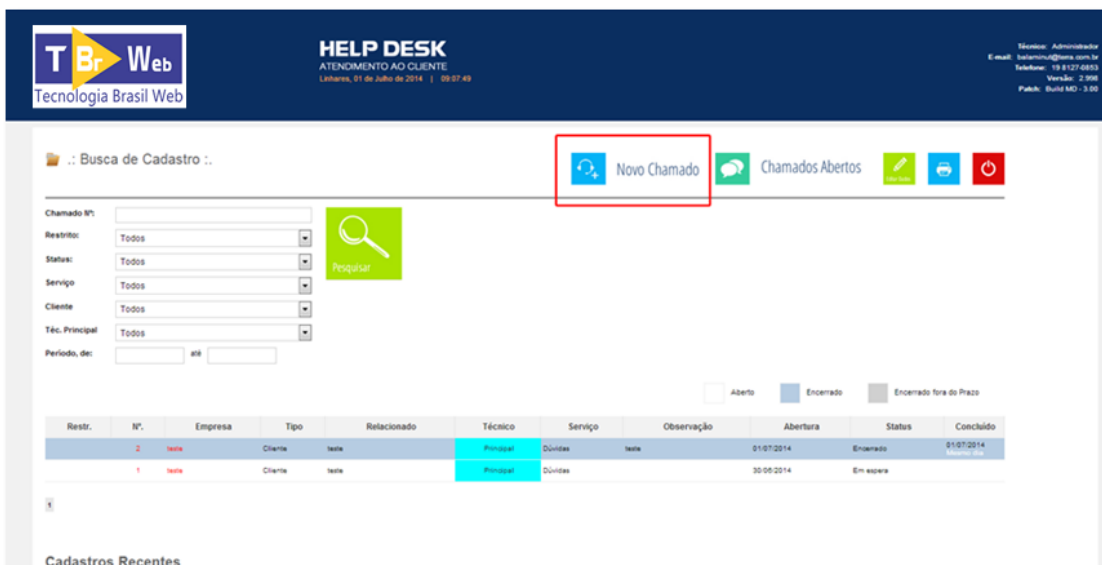
2- No campo help Desk do lado esquerdo: “Envie sua solicitação e acompanhe seus chamados” entre com o usuário e a senha encaminhado no e-mail



The screenshot shows the Help Desk login interface. On the left, there is a section titled "Envie sua solicitação e acompanhe seus chamados." with two input fields for username and password, and a blue "Entrar >" button. On the right, there is a section titled "Técnico" with two input fields and a blue "Entrar >" button. A red box highlights the login fields on the left. Text above the left form says "Entre com usuário e senha nos campos abaixo:".

3 – Na tela “Lista de Chamados” você visualiza as solicitações enviadas.

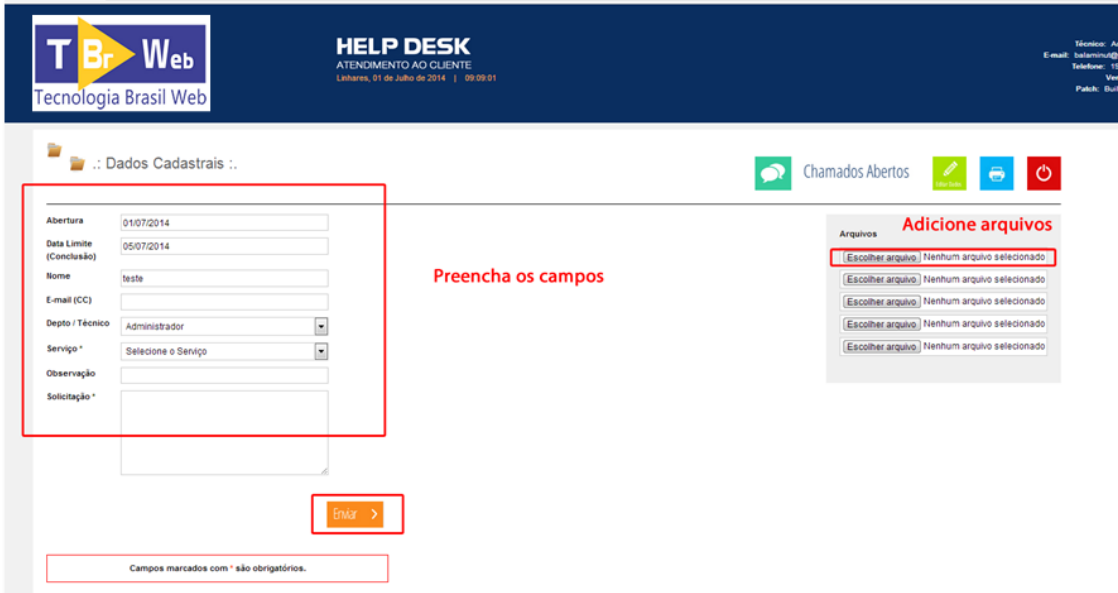
4- Realize uma nova solicitação abrindo um novo “Novo chamado” conforme imagem abaixo.



The screenshot shows the main dashboard of the Help Desk system. At the top, there is a navigation bar with the "T Br Web" logo and "HELP DESK ATENDIMENTO AO CLIENTE" text. Below the navigation bar, there is a search bar and a "Busca de Cadastro" section. A red box highlights the "Novo Chamado" button. Below the search bar, there is a table of open tickets. The table has columns for "Restr.", "Nº.", "Empresa", "Tipo", "Relacionado", "Técnico", "Serviço", "Observação", "Abertura", "Status", and "Concluído".

Restr.	Nº.	Empresa	Tipo	Relacionado	Técnico	Serviço	Observação	Abertura	Status	Concluído
2	teste	Cliente	teste		Principal	Dúvidas	teste	01/07/2014	Encerrado	01/07/2014
1	teste	Cliente	teste		Principal	Dúvidas		30/06/2014	Em espera	

5 – Na tela “Dados Cadastrais” preencha os campos e envie a solicitação.



HELP DESK
ATENIMENTO AO CLIENTE
Linhares, 01 de Julho de 2014 | 09:09:01

Tecnologia Brasil Web

Chamados Abertos

Abertura: 01/07/2014
Data Limite (Conclusão): 05/07/2014
Nome: teste
E-mail (CC):
Depto / Técnico: Administrador
Serviço*: Seleccione o Serviço
Observação:
Solicitação:

Enviar

Campos marcados com * são obrigatórios.

Adicione arquivos

Arquivos

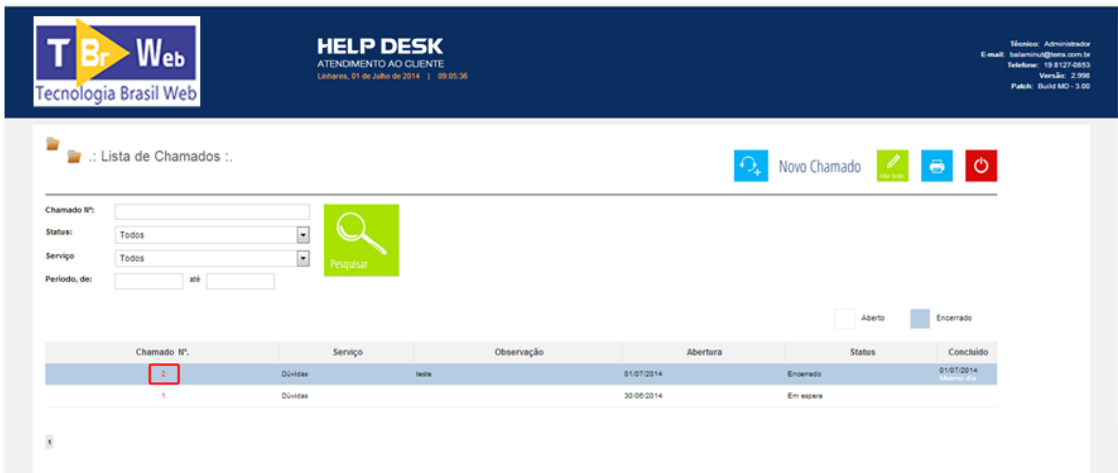
Escolher arquivo | Nenhum arquivo selecionado

Escolher arquivo | Nenhum arquivo selecionado

Escolher arquivo | Nenhum arquivo selecionado

Escolher arquivo | Nenhum arquivo selecionado

6 - Visualize as informações do chamado clicando no numero do chamado conforme imagem abaixo:



HELP DESK
ATENIMENTO AO CLIENTE
Linhares, 01 de Julho de 2014 | 09:05:36

Tecnologia Brasil Web

Lista de Chamados

Novo Chamado

Chamado Nº:
Status: Todos
Serviço: Todos
Período, de: até

Buscar

Aberto Encerrado

Chamado Nº	Serviço	Observação	Abertura	Status	Conclusão
2	Dúvidas	teste	01/07/2014	Encerrado	01/07/2014
1	Dúvidas		30/06/2014	Em espera	



Help Desk
Atendimento ao cliente



7- Na tela “informações” você visualizará as mensagens enviadas e recebidas. Poderá enviar uma nova mensagem e adicionar um documento e clique em enviar.

HELP DESK
ATENDIMENTO AO CLIENTE
Linhares, 01 de Julho de 2014 | 09:06:29

Técnicos: Administrador
E-mail: sistemas@tbr.com.br
Telefone: 19 8127-8853
Versão: 2.908
Patch: Build MD - 3.00

Informações ::

Novo Chamado Chamados Abertos

Chamado 2
Abertura: 01/07/2014
Data Limite (Conclusão):
Concluído: 01/07/2014
Tempo do Chamado: Mesmo dia
Nome: teste
Tipo Cliente:
Relacionado: teste
Técnico Principal: Administrador
Serviço: Dúvidas
Observação: teste
Status: Encerrado
Técnicos Relacionados: Administrador

Mensagens enviadas e recebidas

Administrador em 01/07/2014 às 09:58:04

teste.pdf
teste

Mensagens enviadas e recebidas.

Digite aqui sua mensagem **Envie sua mensagem no campo abaixo:**

Upload de Arquivos **Adicione um Documento**

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Enviar >