

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



Acesso do Usuário

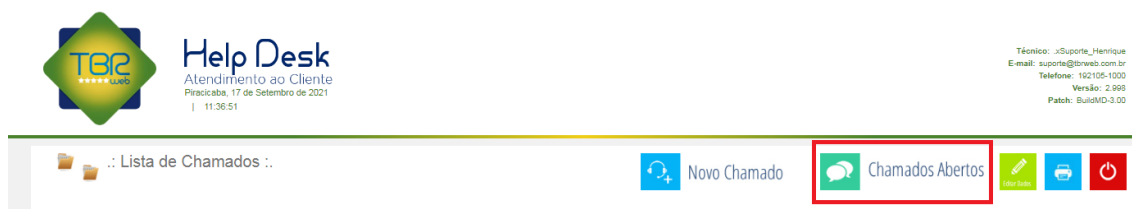
Entre com o seu usuário e
senha nos campos abaixo:

Envie sua solicitação e acompanhe seus chamados.

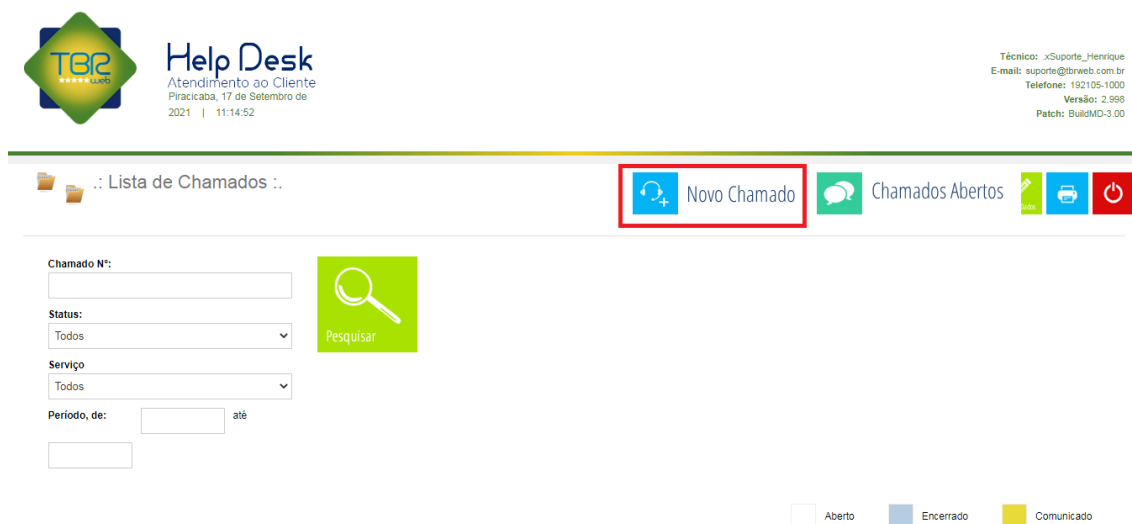
[Esqueci minha senha](#)

Enviar

3 - Na tela “Lista de Chamados” clique em “Chamados Abertos” para visualizar as solicitações enviadas.



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



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

Abertura 17/09/2021

Comunicado Ativo

Data Limite (Conclusão) dd/mm/aaaa

Protheus *

Cliente * Seleção o Usuário do Cliente

Domínio *

Técnico / Depto xSuporte_Henrique

Serviço * Seleção o Serviço

Assunto

Solicitação *

Código-Fonte

Formato...

Fonte

Ta...

Enviar

Campos marcados com * são obrigatórios.

Preencha os campos

Arquivos

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

Adicione arquivos

Relacionar Técnicos

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



Help Desk
Atendimento ao Cliente
Piracicaba, 17 de Setembro de 2021 | 11:22:07

Técnico: xSuporte_Henrique
E-mail: suporte@tbrweb.com.br
Telefone: 192105-1000
Versão: 2.998
Patch: BuildMD-3.00

Lista de Chamados :

Novo Chamado

Chamados Abertos

Pesquisar

Chamado N°:

Status: Todos

Serviço: Todos

Período, de: até

Aberto Encerrado Comunicado

Chamado	Serviço	Assunto	Abertura	Status	Concluído
160611	a Suporte Técnico	Incluir logo nos Parceiros	10/09/2021	Encerrado	10/09/2021
160600	a Suporte Técnico	Incluir Pagina no site	09/09/2021	Encerrado	16/09/2021

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

.: Chamado .:


Novo Chamado Chamados Abertos

Chamado 15618
Código Protheus 80562
Abertura 10/05/2021
Data Limite (Conclusão) 11/05/2021
Encerrado pelo Técnico
Concluído 10/05/2021
Tempo do Chamado Mesmo dia

Cliente TBRWEB - TECNOLOGIA BRASIL WEB LTDA - EPP
Domínio www.tbrweb.com.br
E-mail diretor@tbrweb.com.br
E-mail (cc) Atualizar
Nome
Tipo Cliente
Relacionado TBRWEB - TECNOLOGIA BRASIL WEB LTDA - EPP
Serviço Departamento Desenvolvimento
Assunto TESTE ABERTURA

Técnico Principal suporte_mackael_cavalho Atualizar
Status Encerrado Atualizar

Mensagens enviadas e recebidas

TBRWEB - TECNOLOGIA BRASIL WEB LTDA - EPP em 10/05/2021 às 22:14:31
teste
Lido em 10/05/2021 22:14:41 - IP: 177.43.212.23 - Protocolo: 177432122310052021221441898  Mensagens enviadas e recebidas

Mensagem

B **I** **U** **S** **X** **X²** **I_x**

Estilo - Formata... - Fonte - Ta... -

Digite sua mensagem aqui!

Upload de Arquivos

Nenhum arquivo selecionado

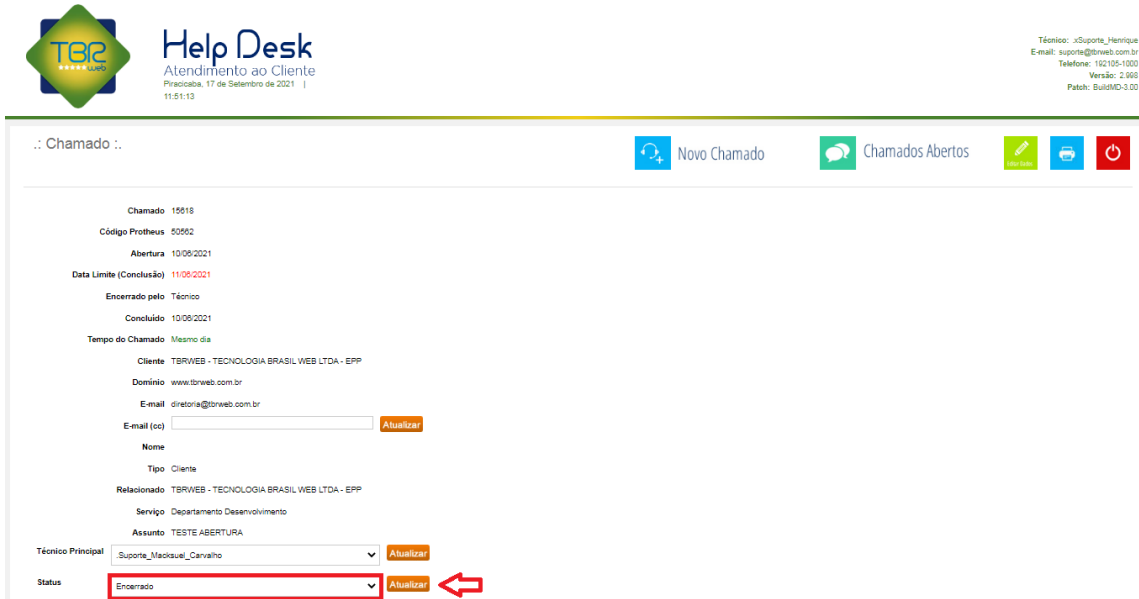
Nenhum arquivo selecionado

Nenhum arquivo selecionado

Nenhum arquivo selecionado

Nenhum arquivo selecionado

8 - Após a sua solicitação for atendida, basta clicar em “status” e selecionar a opção **encerrado** e clicar em “atualizar”, conforme a imagem abaixo:



The screenshot displays the Help Desk interface for a specific ticket. The ticket details are as follows:

- Chamado: 15616
- Código Protheus: 50662
- Abertura: 10/06/2021
- Data Limite (Conclusão): 11/06/2021
- Encerrado pelo: Técnico
- Concluído: 10/06/2021
- Tempo do Chamado: Mesmo dia

Client information:

- Cliente: TBRWEB - TECNOLOGIA BRASIL WEB LTDA - EPP
- Domínio: www.tbrweb.com.br
- E-mail: diretoria@tbrweb.com.br
- E-mail (cc): [Atualizar](#)
- Nome:
- Tipo: Cliente

Service and subject information:

- Relacionado: TBRWEB - TECNOLOGIA BRASIL WEB LTDA - EPP
- Serviço: Departamento Desenvolvimento
- Assunto: TESTE ABERTURA

Technician and status information:

- Técnico Principal: [Atualizar](#)
- Status: [Atualizar](#) 