

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

Help Desk
Atendimento ao Cliente
Piracicaba, 22 de Abril de 2021 | 17:05:07

Acesso do Usuário

Envie sua solicitação e acompanhe seus chamados.

relacionamento

[Esqueci minha senha](#)

Entrar >

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

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

FILTRO TAREFAS TAREFAS DO DIA TAREFAS DA SEMANA TAREFAS DO MÊS

AGENDA DE COMPROMISSOS

Busca de Cadastro :

Novo Chamado Histórico Imprimir Power

Comunicado Inativo Ativo

Protheus Nº:

Dominio:

E-mail:

Cliente: Todos

Chamado Nº:

Restrito: Todos

Status: Todos

Serviço: Todos

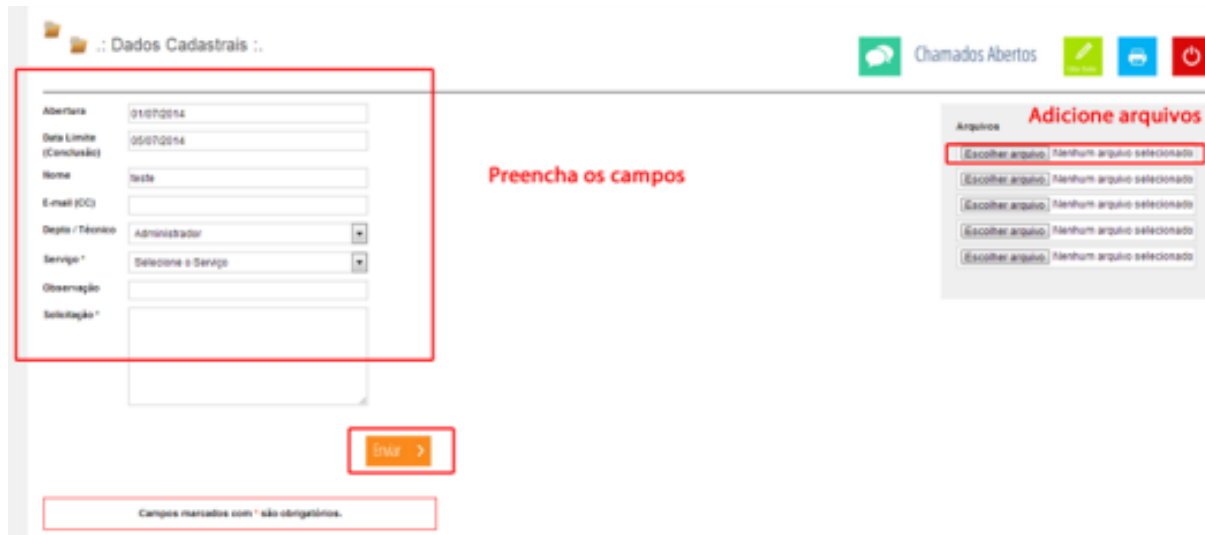
Período, de: dd/mm/aaaa até dd/mm/aaaa

Pesquisar Limpar

Aberto Encerrado Encerrado fora do Prazo Comunicado

Restr.	Nº	Empresa	Tipo	Relacionado	Suporte	Técnico	Serviço	Assunto	Abertura	Atualizado	Status
--------	----	---------	------	-------------	---------	---------	---------	---------	----------	------------	--------

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



Chamados Abertos

Preencha os campos

Adicione arquivos

Enviar

Campos marcados com * são obrigatórios.

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



Lista de Chamados

Novo Chamado

Chamado Nº:

Status: Todos

Serviço: Todos

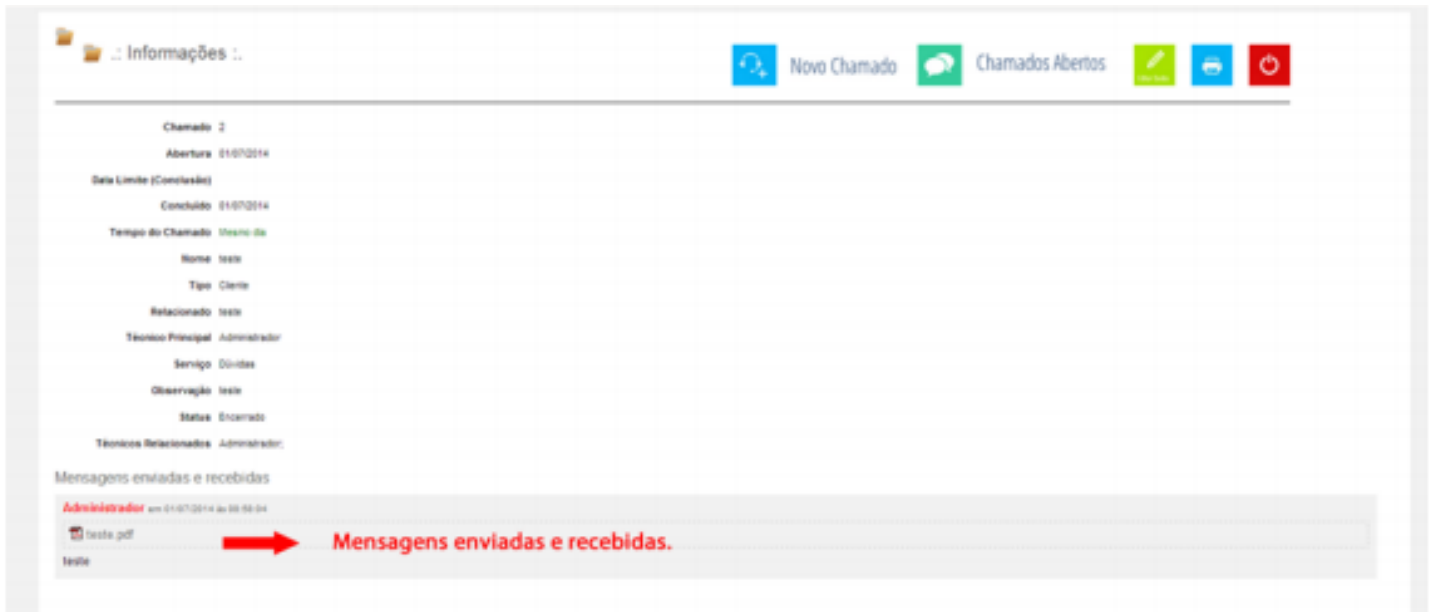
Período, de: até

Buscar

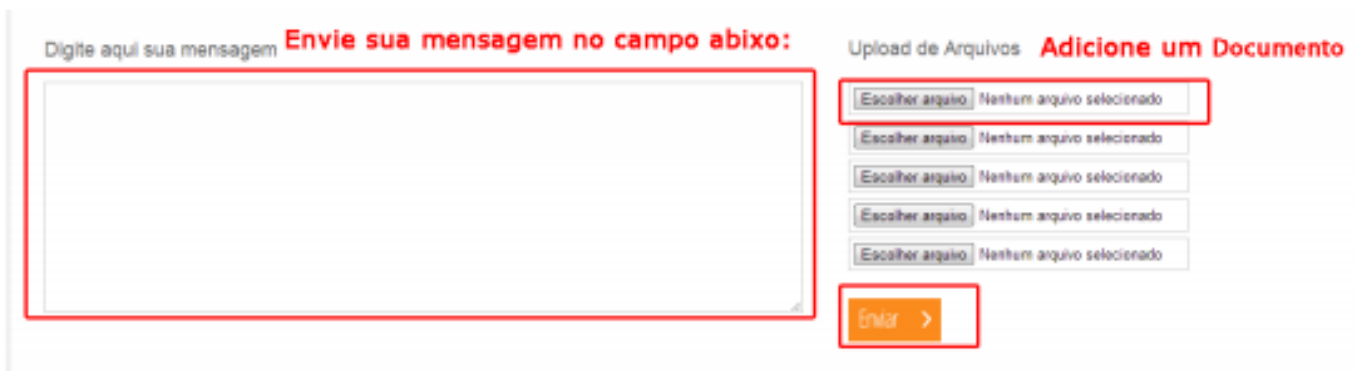
Aberto Encerrado

Chamado Nº	Serviço	Observação	Abertura	Status	Concluído
2	Dúvidas	teste	01/07/2014	Encerrado	01/07/2014
1	Dúvidas		00/00/2014	Em espera	

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



The screenshot shows the 'Informações' (Information) screen for a call. At the top right, there are navigation buttons: 'Novo Chamado' (New Call), 'Chamados Abertos' (Open Calls), and a 'Mensagem' (Message) button. The main content area displays call details: 'Chamado: 2', 'Abertura: 01/07/2014', 'Data Limite (Conclusão):', 'Concluído: 01/07/2014', 'Tempo do Chamado: 00:00:00', 'Nome: teste', 'Tipo: Cliente', 'Relacionado: teste', 'Técnico Principal: Administrador', 'Serviço: Dívidas', 'Observação: teste', 'Status: Encerrado', and 'Técnicos Relacionados: Administrador'. Below this, a section titled 'Mensagens enviadas e recebidas' (Messages sent and received) shows a message from 'Administrador' at '01/07/2014 às 08:58:04' with the subject 'teste.pdf'. A red arrow points to this message with the text 'Mensagens enviadas e recebidas.'.



This section shows the input area for sending a message. On the left, there is a text input field with the placeholder 'Digite aqui sua mensagem' (Type your message here) and a red border. To its right, the text 'Envie sua mensagem no campo abaixo:' (Send your message in the field below) is displayed. On the right side, there is a file upload section titled 'Upload de Arquivos Adicione um Documento' (File Upload Add a Document). It contains five 'Escolher arquivo' (Choose file) buttons, each followed by the text 'Nenhum arquivo selecionado' (No file selected). At the bottom of this section is an orange 'Enviar' (Send) button with a right-pointing arrow.