

HELP DESK

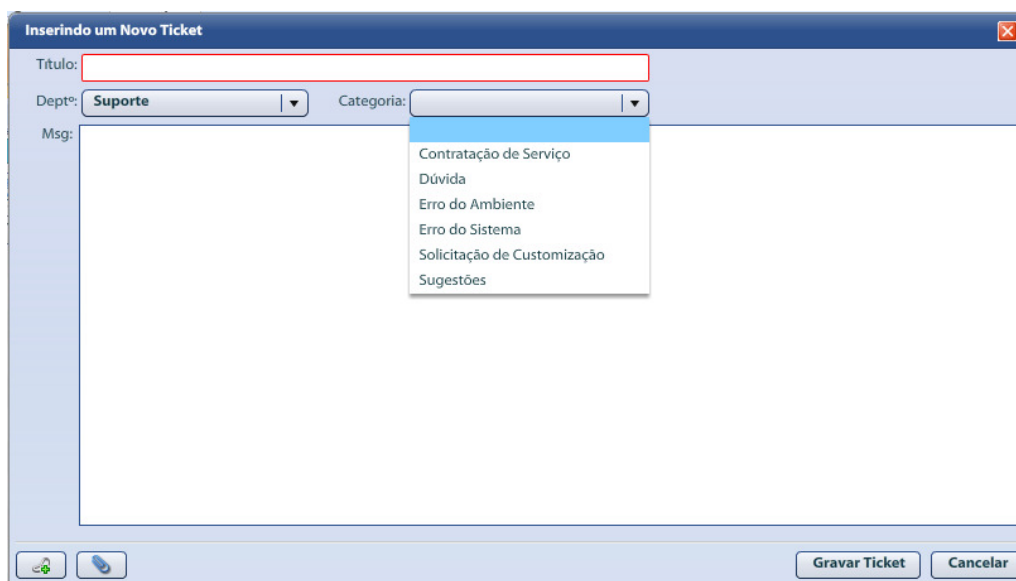
O Help Desk tem como objetivo organizar a troca de mensagens entre a SISLOC e nossos clientes. É uma ferramenta de comunicação que funciona 24 horas, 7 dias da semana. Mesmo que não haja um funcionário online o tempo todo para responder às mensagens, o cliente pode criar o ticket a qualquer momento.

O número do ticket (protocolo) servirá para atender às seguintes categorias: Esclarecimentos de dúvidas, erros de sistemas, contratação de serviços, customização e sugestão. Haverá sempre um coordenador responsável que acompanhará todos os tickets abertos.

Obs.: Os acessos remotos somente serão feitos através do Help Desk, após o ticket ter sido aberto e definida a categoria do chamado.

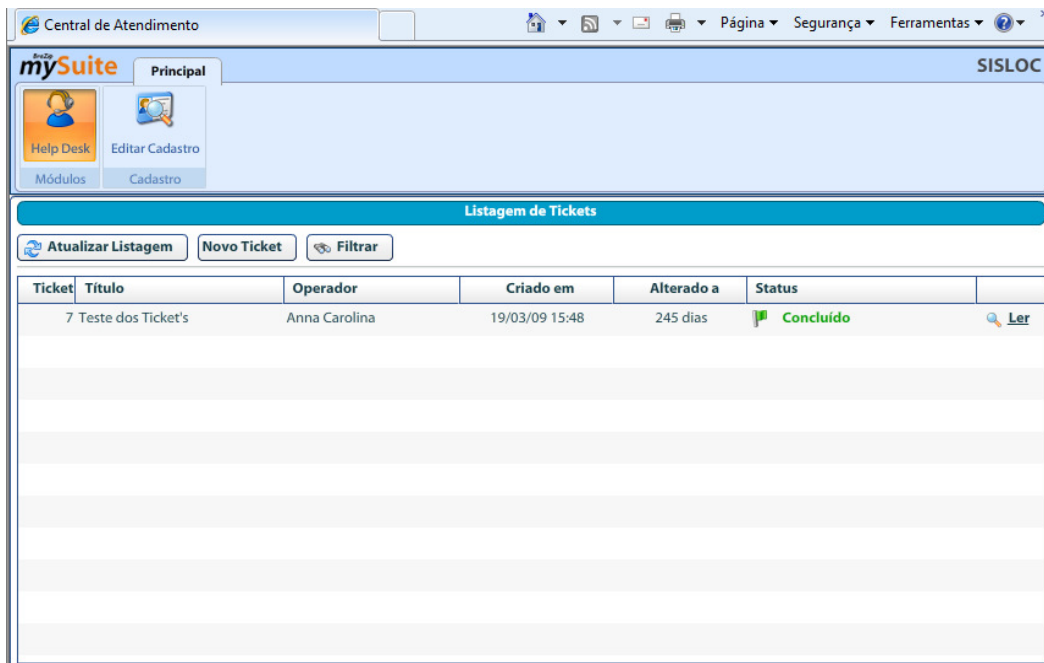
Cadastrando um Ticket

- 1) Para criar um ticket antes é preciso que o usuário esteja cadastrado no sistema. Entre em contato com o suporte pelo fone (31) 3269.6600, caso não possua cadastro.
- 2) Para abrir um novo ticket deverá:
 - Informar "E-mail e Senha" para acessar o Help Desk;
 - Clicar no botão "Novo Ticket";
 - Será aberta uma janela:
 - 1) Selecionar o "Departamento" e a "Categoria";
 - 2) Informar "Título" e "Descrição";
 - "Assim que clicar no botão "Gravar Ticket", o operador responsável pela categoria selecionada receberá o ticket".



3) Para ler e interagir em um ticket deverá:

- Informar "E-mail e Senha" para acessar o Help Desk;
- Clicar no botão "Ler" do ticket desejado;
- O ticket será aberto e poderá digitar mensagem no campo de interação "Entre com sua mensagem de resposta";
- Clicar no botão "Gravar ticket".



4) Finalizado o ticket, é exibida a opção "Avaliação" para que possa avaliar a prestação de atendimento. Deverá clicar no botão "Confirmar" para gravar a opção escolhida. Enquanto o ticket não for avaliado, o status exibido para o cliente será "Esperando sua avaliação" e o status para os operadores será "Concluído".

Editando o Ticket nº 7

Título: opções

| | |
|---------------------------------|--------|
| 19/03/09 15:48 Anna Carolina | Teste. |
| 19/03/09 15:49 Anna Carolina | teste. |
| 19/03/09 15:50 Anna Carolina | teste. |

AVISO
Este Ticket já foi concluído e o prazo de reabertura infelizmente se esgotou. Feche este Ticket e clique no botão [Novo Ticket] na tela principal. Se você ainda não avaliou este atendimento, aproveite e faça agora clicando nas estrelas ao lado.

Avaliação
★★★★★
Confirmar

Obs.: O Ticket pode ser encerrado pelo cliente assim que o mesmo for solucionado. Caso isso não aconteça, o Suporte irá finalizá-lo e ficará pendente apenas a sua avaliação.

Recursos do ticket do cliente

Seguem abaixo as descrições dos recursos localizados no ticket do cliente:

- 1) Inserir um link na mensagem:** Possibilita que o usuário inclua uma URL em forma de link para página indicada seja aberta automaticamente.
- 2) Imprimir ticket:** Caso o usuário precise do ticket impresso poderá usar esta opção.