

http://www.inoviT.com.br
contato@inoviT.com.br
[71] 3497-0085 | [71]8802-0529



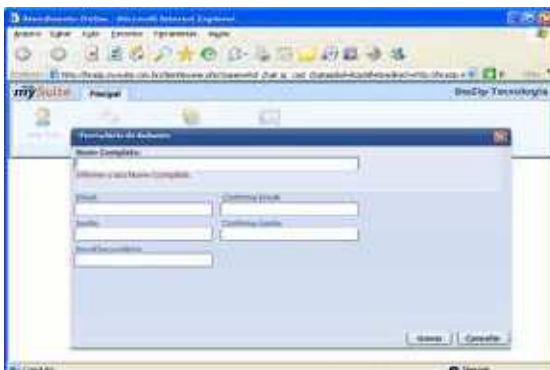
Manual do Sistema de Help Desk - mysuite

<http://www.inovit.com.br/suporte.php>

ou

<http://inovit.mysuite.com.br/helpdesk.php>

1. Cliente se cadastrando (apenas para os usuários ainda não cadastrados)

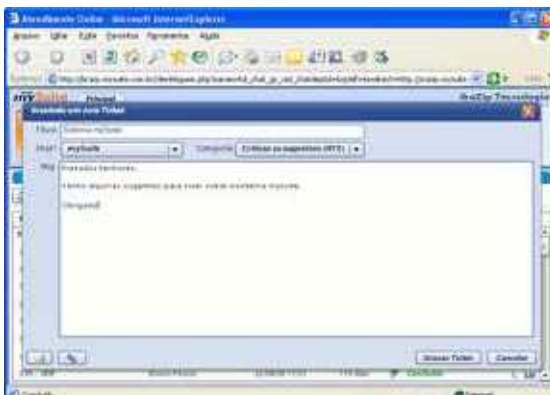


Para o cliente criar um ticket antes é preciso que ele esteja cadastrado no sistema.

Para isso ele:

- Deverá clicar na opção “Desejo me cadastrar”
- Informar os campos obrigatórios: nome, e-mail e senha. Sendo que o e-mail é o login dele
- Clicar em “Gravar” para armazenar as informações

2. Cliente abrindo um novo ticket



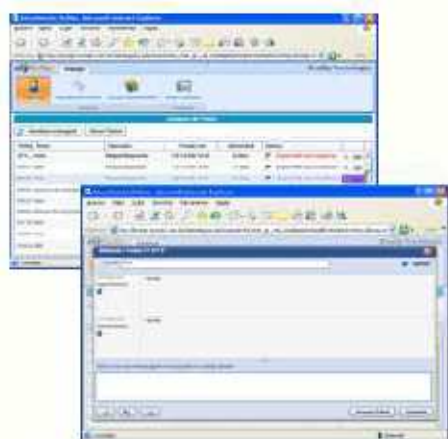
- No navegador da internet digitar o endereço:
<http://inovit.mysuite.com.br/helpdesk.php>

- Informar “E-mail e Senha” para acessar o Help Desk
- Clicar no botão “Novo Ticket”
- Será aberta uma janela para ele:

- 1) Selecionar o “Departamento” e a “Categoria”
- 2) Informar “Título” e “Descrição”

- Assim que ele clicar no botão “Gravar Ticket”, o operador responsável pela “Categoria” selecionada receberá o ticket.

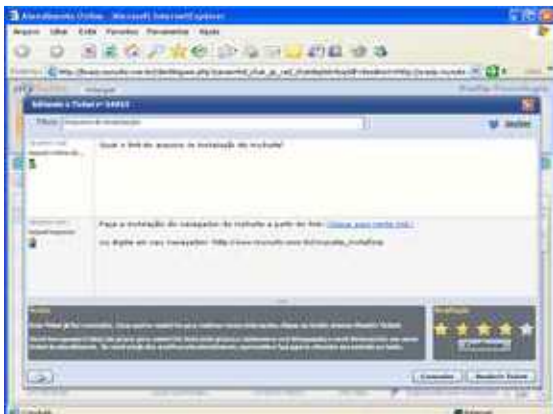
3. Cliente lendo e interagindo no ticket



Para o cliente 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 o cliente poderá digitar a mensagem no campo de interação “Entre com sua mensagem de resposta”
- Clicar no botão “Gravar ticket”

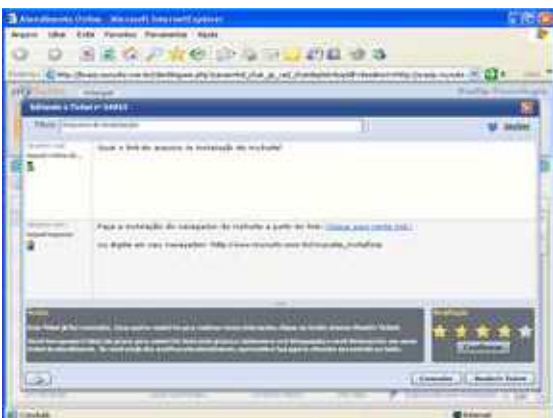
4. Cliente avaliando atendimento



Finalizada o ticket, é exibida a opção "Avaliação" para que o cliente possa avaliar a prestação de atendimento. O cliente deverá clicar no botão "Confirmar" para gravar a opção escolhida.

Enquanto o ticket não for avaliado, o status exibido para o cliente será "Esperado sua avaliação" e o status para os operadores será "Concluído".

5. Cliente redefinindo senha



Para o cliente redefinir a senha deverá:

- Preencher o campo "E-mail"
- Clicar na opção "Esqueci minha senha"
- Ele receberá um e-mail contendo um link
- Após clicar no link, será aberta uma janela para que o cliente informe os campos "Senha" e "Confirmar senha".

6. Recursos do ticket do cliente



Inserir um link na mensagem: Possibilita que o usuário inclua uma URL em forma de link para página indicada seja aberta automaticamente.



Inserir um arquivo em anexo*: Possibilita o usuário anexar arquivos ao ticket.

* Opção disponível somente após contratação do módulo Central de Arquivos (Disco Virtual). Obtenha maiores informações com o setor comercial da BraZip Tecnologia. O disco virtual é somente um local de armazenamento de dados, não é uma central de backups. Portanto, é de inteira responsabilidade da sua empresa manter uma cópia de segurança (backup) de todos os arquivos que forem armazenados



Imprimir ticket: Caso o usuário precise do ticket impresso poderá usar esta opção.