



# Manual Nova Interface HelpDesk

# MANUAL HELPDESK

---

# MANUAL HELPDESK

---

## Índice

<b>1</b>	<b>ACESSANDO O HELPDESK .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>COMO CRIAR UM TICKET .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>CONSULTANDO SEU TICKET .....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>BASE DE CONHECIMENTO .....</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>FALE CONOSCO.....</b>	<b>11</b>

# MANUAL HELPDESK

---

Olá!

Neste documento serão exibidos diversos passo a passo de como utilizar a nova versão do HelpDesk

Assim, tendo como objetivo auxiliar o manuseio do HelpDesk facilitando seu uso e proporcionando maior agilidade nos processos de utilização.

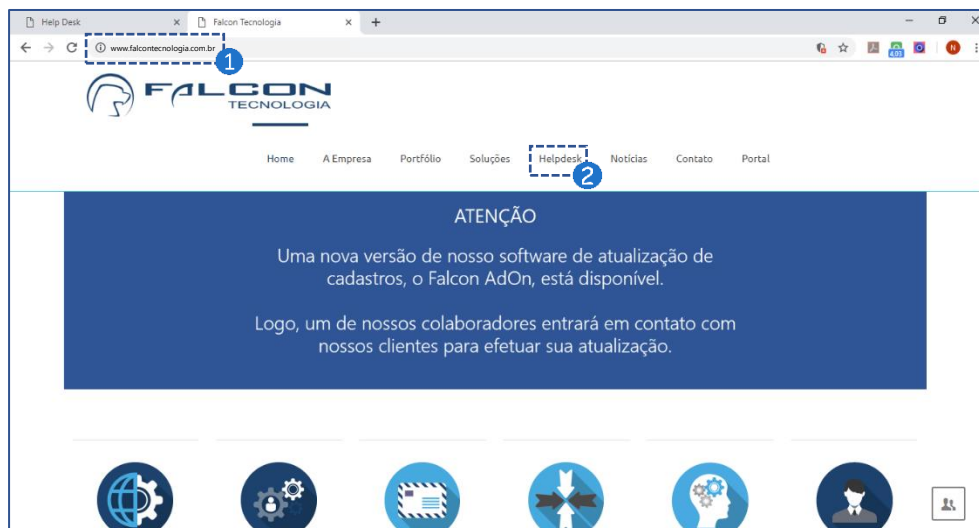
Ao final de cada página, haverá um espaço para que você possa fazer anotações importantes do processo.

# MANUAL HELPDESK

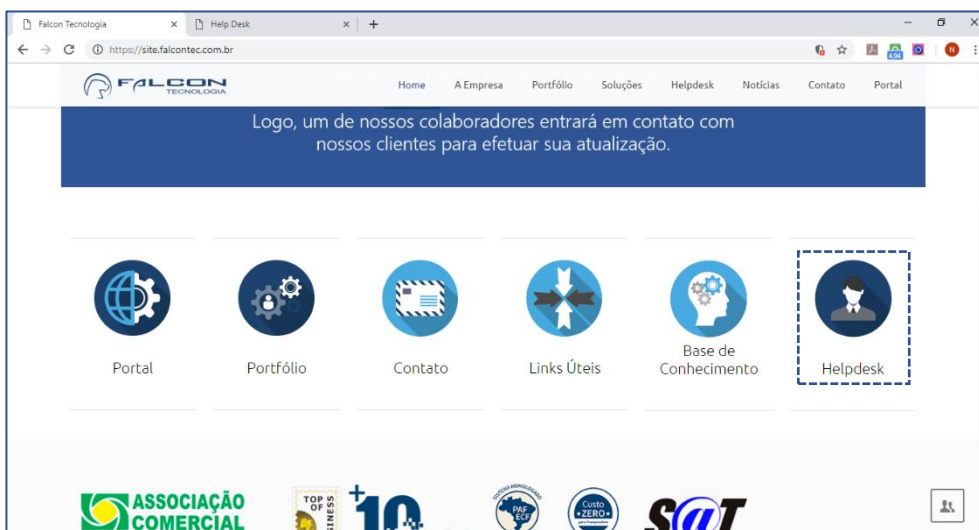
## 1 ACESSANDO O HELPDESK

Passo 1: Para acessar o site abra seu navegador e na caixa de texto escreva o link do site [www.falcontecnologia.com.br](http://www.falcontecnologia.com.br) .

Passo 2: na parte superior acesse o botão "HelpDesk"



Ou vire a barra de rolagem e clique no botão "HelpDesk"



Notas: \_\_\_\_\_

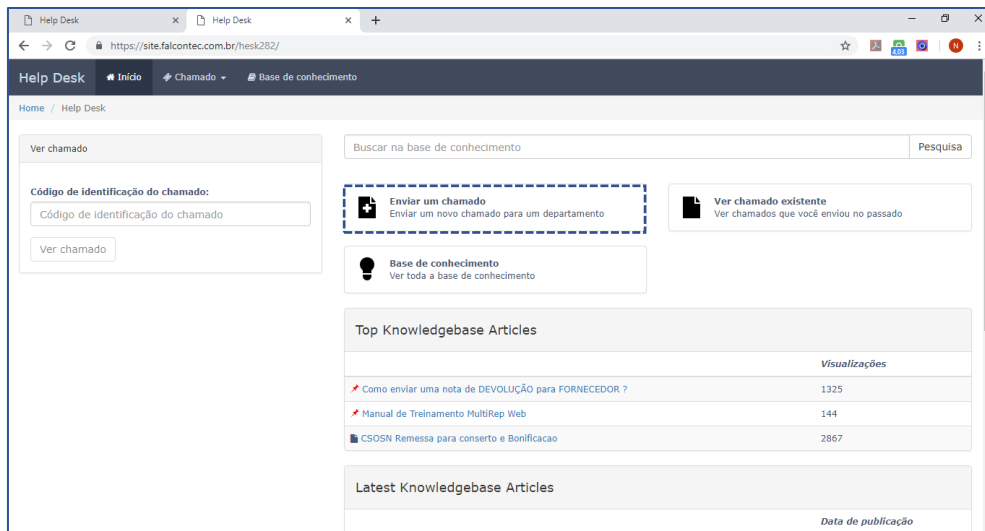
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

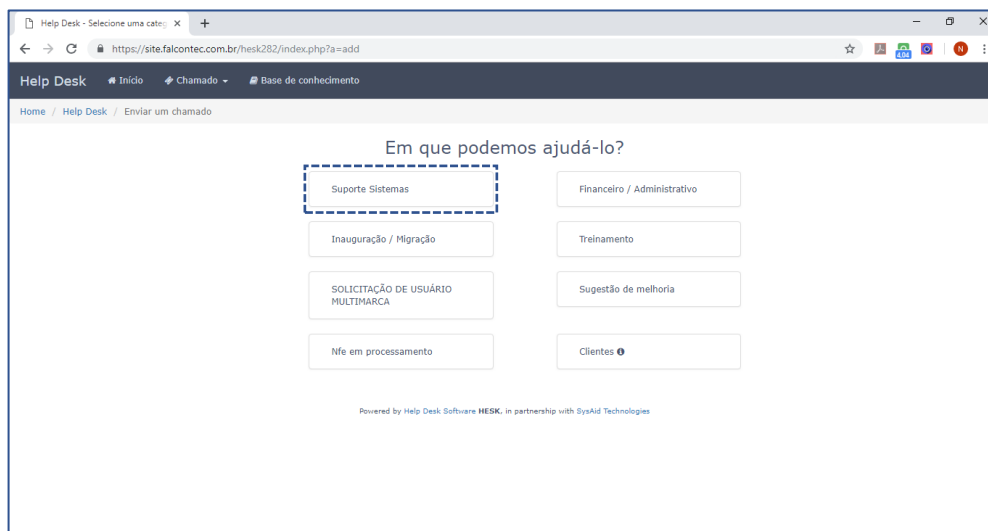
## 2 COMO CRIAR UM TICKET

Com a tela do HelpDesk aberta iremos identificar cada função utilizada na página

Passo 1: Clique no botão “enviar um chamado”



Já no processo de abrir um Ticket selecione em que departamento você deseja ajuda;



# MANUAL HELPDESK

- Passo 1: Com o Ticket aberto insira todos os dados corretamente que são pedidos para que a Equipe da Falcon possa entrar em contato mais facilmente com o cliente;
- Passo 2: Depois de inserir os dados necessários, deixe sua mensagem;

Enviar um chamado

Informações Gerais

Nome \* Falcon Tecnologia

E-mail \* Falcon@falcontecnologia.com

Confirmar e-mail \* Falcon@falcontecnologia.com

Sua mensagem

Assunto \* MANUAL HELPDESK

Mensagem \* TREINAMENTO DO MANUAL DO HELPDESK

virando a barra de rolagem você poderá visualizar as sugestões deixadas pelo programa caso algumas de suas duvidas possa já estar na base de conhecimento;

Artigos sugeridos da base de conhecimento:

- Manual de treinamento Qualidade WEB
- Manual de treinamento Qualidade WEB Confira aqui os Vídeos do Qualidade WEB para Franquias: <https://youtu.be/54Apq5hxbJU>
- Produtos com defeito p/ Santa Lella
- Tutorial De Solicitação de login 1 - Passo: (caso você ainda não tenha o login para acesso a plataforma):
- Manual de treinamento Qualidade WEB (Versão nova)
- Manual de treinamento Qualidade WEB
- Manual de Treinamento - Versão 1.2018.8
- Movido para privados pois está desatualizado Matheus. Você pode conferir o conteúdo de Treinamento através de vídeo-aulas ou manual para impressão. ...
- Manual Falconstore Versão 1.2018.9
- Vídeo de treinamento FalconStore [https://www.youtube.com/playlist?list=PLCQM3PLTgvNCm7CII0UxfUj80\\_2kwH3IA&playnext=1&index=1](https://www.youtube.com/playlist?list=PLCQM3PLTgvNCm7CII0UxfUj80_2kwH3IA&playnext=1&index=1)
- Manual de Treinamento MultiRep Web
- Neste documento serão exibidos diversos passos a passo de todas as ferramentas disponíveis no sistema. Assim, tendo como objetivo auxiliar o manuseio do MultiRep facilitando seu uso e p...
- Manual de treinamento MultiRep WEB (Versão Nova)
- Neste documento serão exibidos diversos passos a passo de todas as ferramentas disponíveis no sistema. Assim, tendo como objetivo auxiliar o manuseio do MultiRep facilitando
- Certificado Digital
- Manual do certificado Digital
- Como enviar uma nota de DEVOLUÇÃO para FORNECEDOR ?
- REQUISITOS: TER O XML DA NFE, Você consegue obter o arquivo através do site da SEFAZ - Consulta NFE EM ANEXO O MANUAL DO PASSO A PASSO. Caso tenha dú...

Anexos :

Notas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

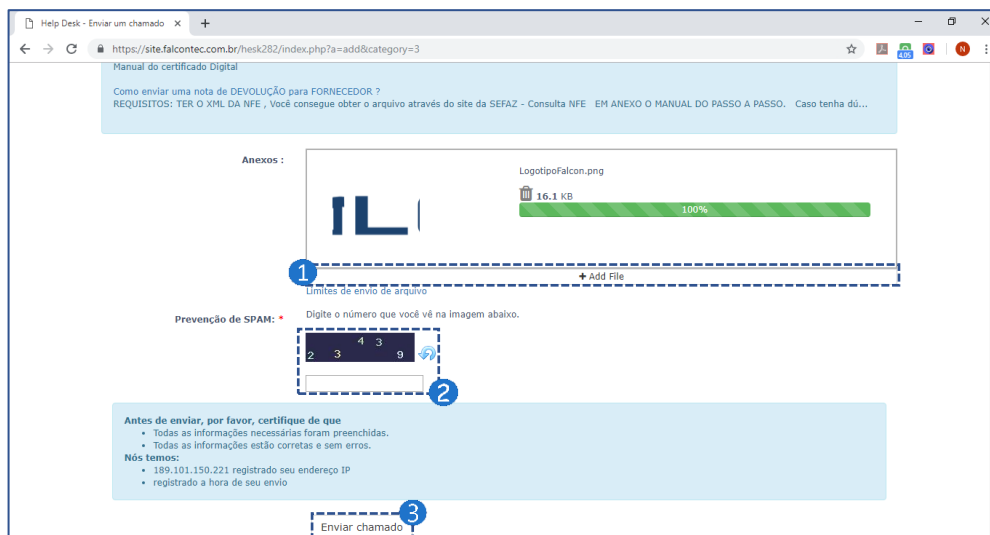
# MANUAL HELPDESK

Virando a barra de rolagem novamente podemos ver que caso você deseje inserir uma imagem do seu problema ou duvida insira em anexo no ticket para facilitar a ser resolvido mais rapidamente;

Passo 1: Clique no botão "+ add file"

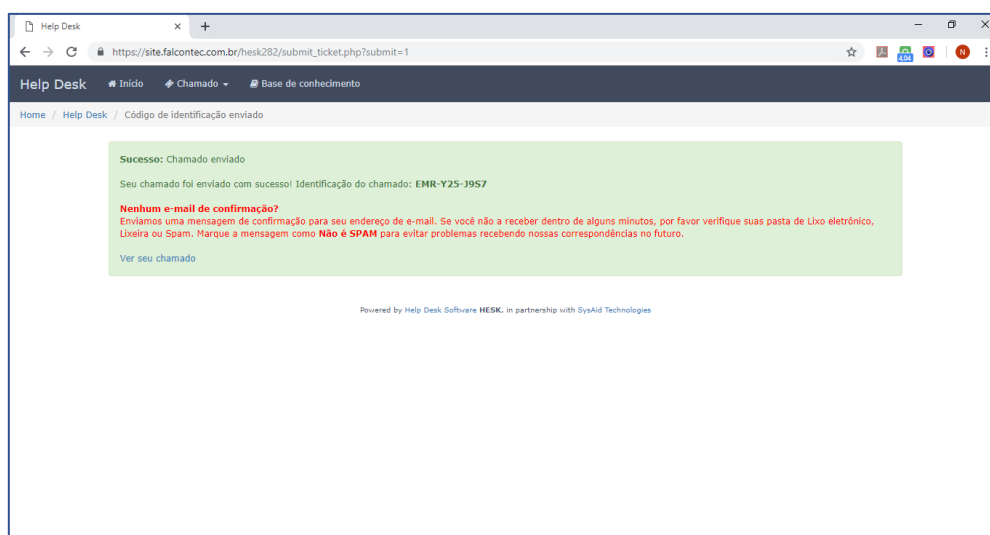
Passo 2: Depois de inserir sua imagem embaixo digite a validação para concluir o seu ticket

Passo 3: Verifique os dados e clique em "enviar chamado";



Pronto seu ticket foi enviado com sucesso;

Com a identificação do seu chamado você poderá consultar o ticket para ver o andamento do chamado;



Notas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

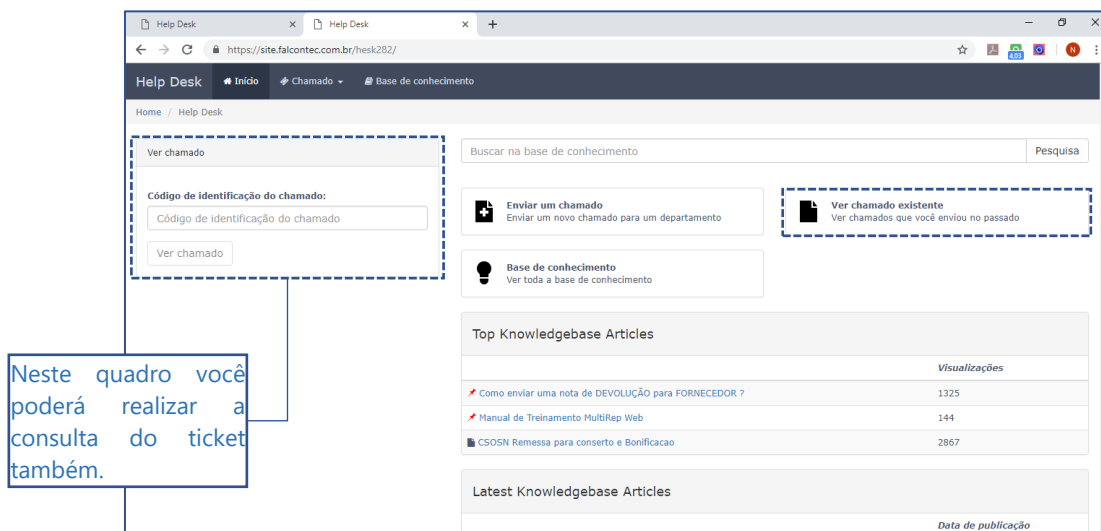
\_\_\_\_\_



# MANUAL HELPDESK

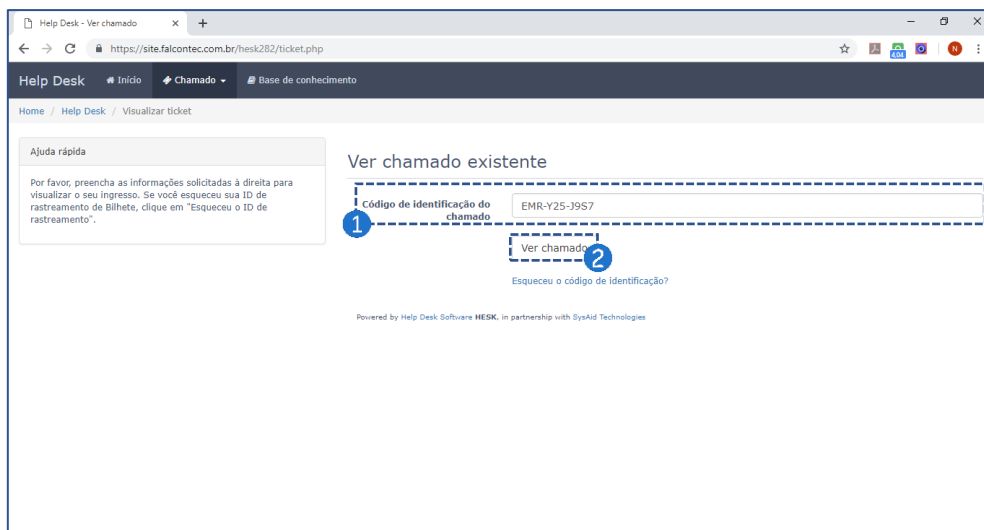
## 3 CONSULTANDO SEU TICKET

Voltando na tela inicial HelpDesk clique no botão “ver chamado existente” para consultar seu chamado;



Passo 1: Na caixa de texto digite a numeração de identificação que lhe foi dada anteriormente;

Passo 2: E clique no botão em “ver chamado”;



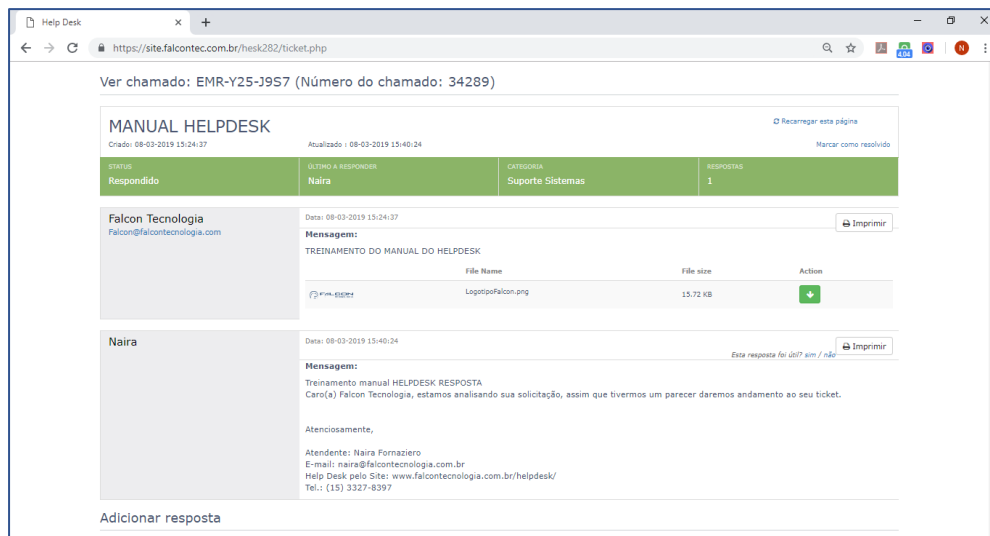
Notas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

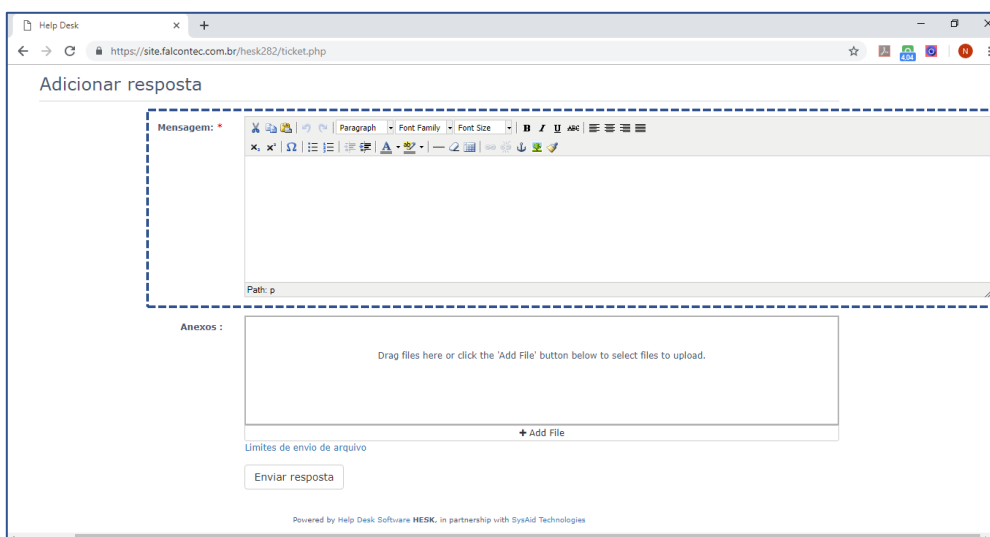
\_\_\_\_\_

# MANUAL HELPDESK

Pronto podemos ver o chamado em aberto com as informações e resposta dada pela equipe;



Virando a barra de rolagem podemos adicionar uma resposta ao chamado caso seja necessário;



Notas: \_\_\_\_\_

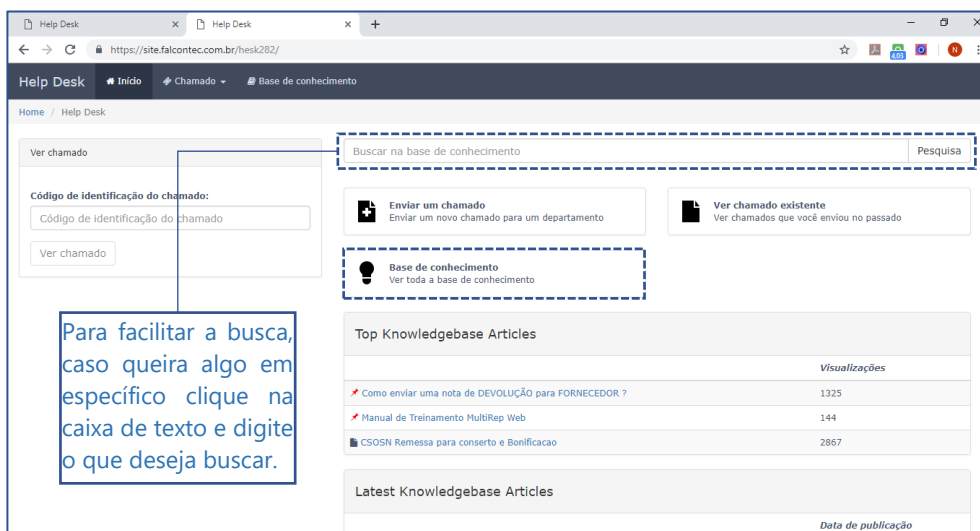
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# MANUAL HELPDESK

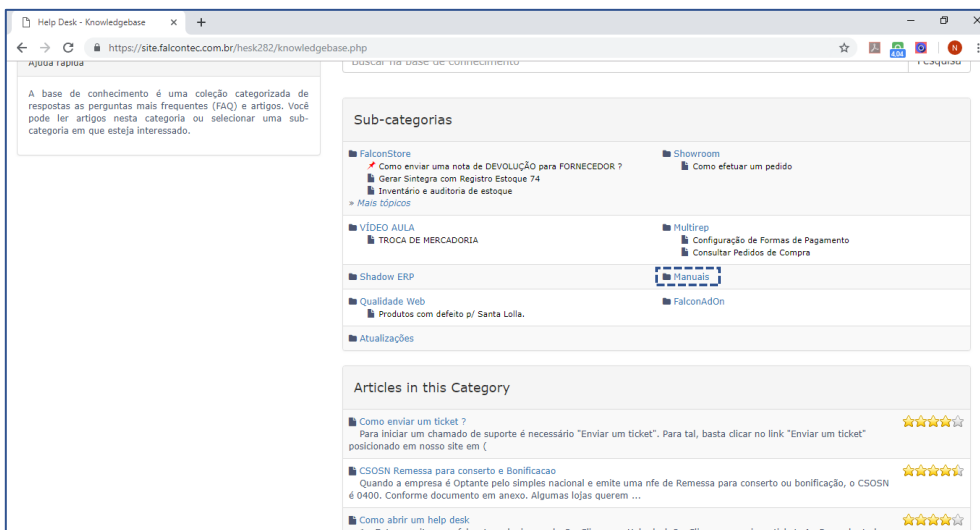
## 4 BASE DE CONHECIMENTO

Para acessar a base de conhecimento clique no botão “base de conhecimento”



Nesta tela você poderá ver todos os manuais e informações adicionais que se pode usar para o conhecimento da loja;

Apenas clique em umas das categorias desejada para acessar o conteúdo;



Notas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# MANUAL HELPDESK

---

## 5 FALE CONOSCO

### **Contato telefônico:** (15) 3327-8397

Atendemos em horário comercial, a partir das 09:00 até às 18:00.

### **Contato através do Skype:**

- Suportefalcon02,
- Suportefalcon03,
- Suportefalcon05,
- Suportefalcon06

### **Plantão Emergencial:** (15) 99126-2844

Se você precisar efetuar vendas à noite, por exemplo, e houver algum problema, nós poderemos ajudar.

Contudo, é importante ressaltar que este tipo de atendimento só é disponibilizado em **casos emergenciais**, ou seja, **quando não é possível efetuar vendas**.