



Manual Nova Interface
HelpDesk

MANUAL HELPDESK

MANUAL HELPDESK

Índice

| | | |
|----------|-------------------------------------|-----------|
| 1 | ACESSANDO O HELPDESK | 4 |
| 2 | COMO CRIAR UM TICKET | 5 |
| 3 | CONSULTANDO SEU TICKET | 8 |
| 4 | BASE DE CONHECIMENTO | 10 |
| 5 | FALE CONOSCO..... | 11 |

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.

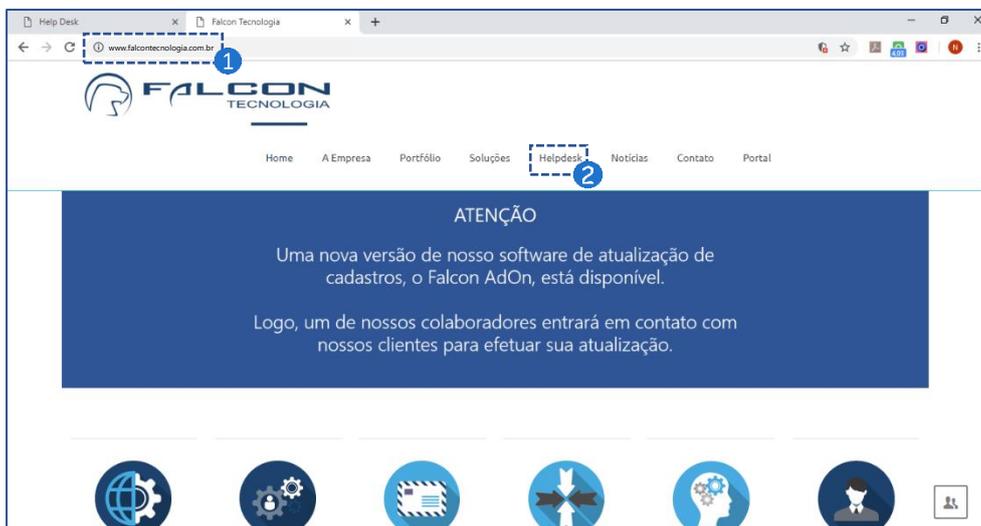
Ao final de cada página, haverá um espaço para que você possa fazer anotações importantes do processo.

MANUAL HELPDESK

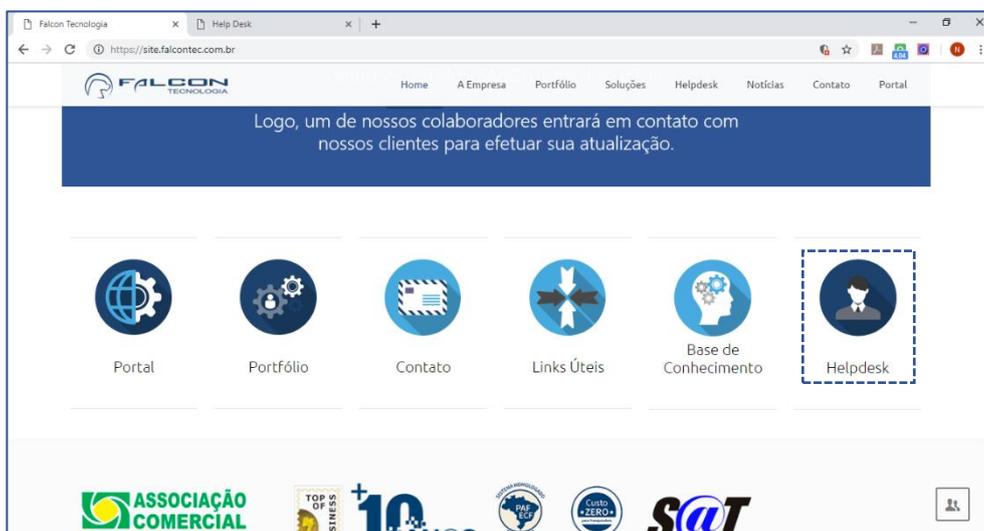
1 ACESSANDO O HELPDESK

Passo 1: Para acessar o site abra seu navegador e na caixa de texto escreva o link do site www.falcontecnologia.com.br .

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



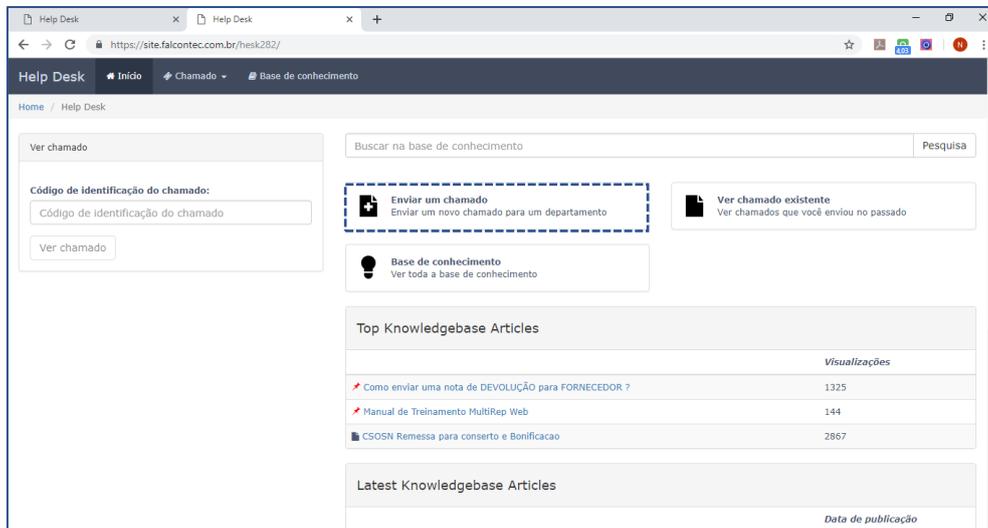
Ou vire a barra de rolagem e clique no botão "HelpDesk"



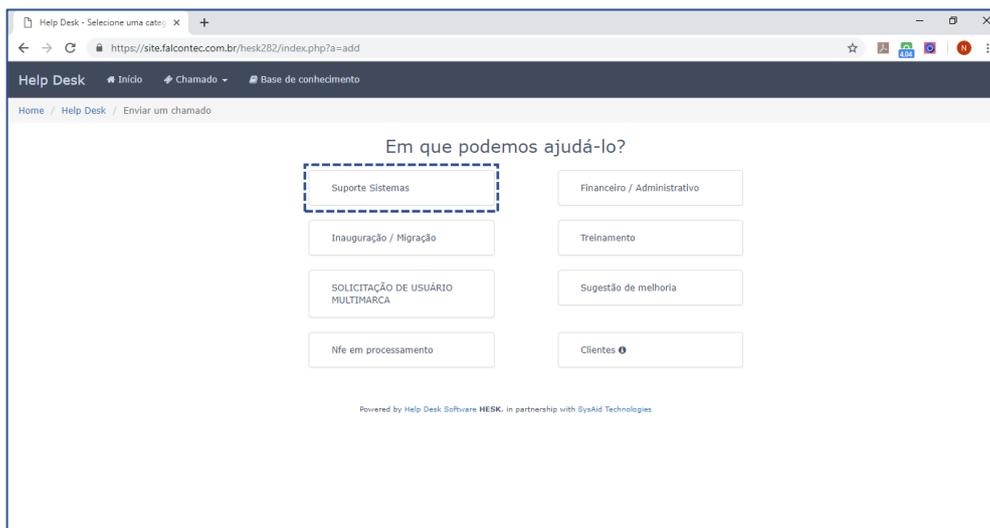
Notas: _____

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”

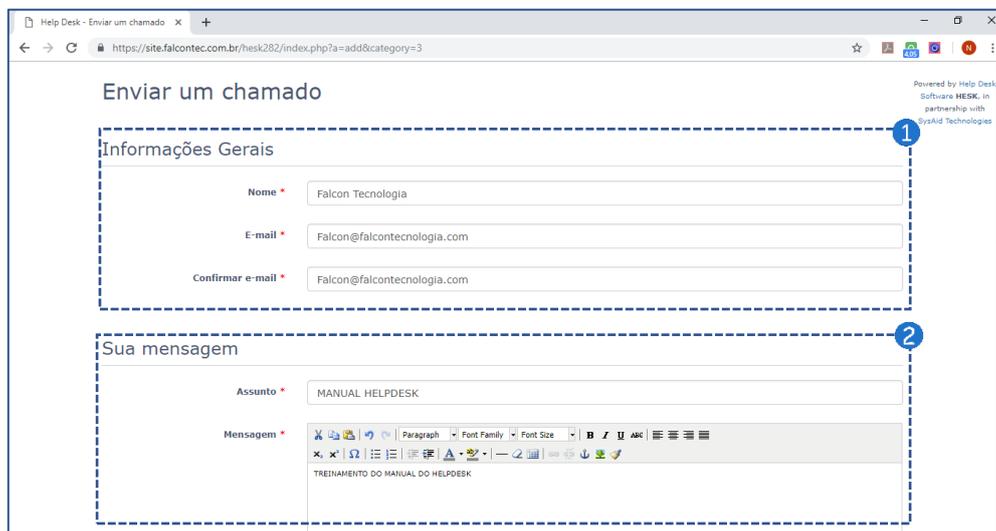


Já no processo de abrir um Ticket selecione em que departamento você deseja ajuda;

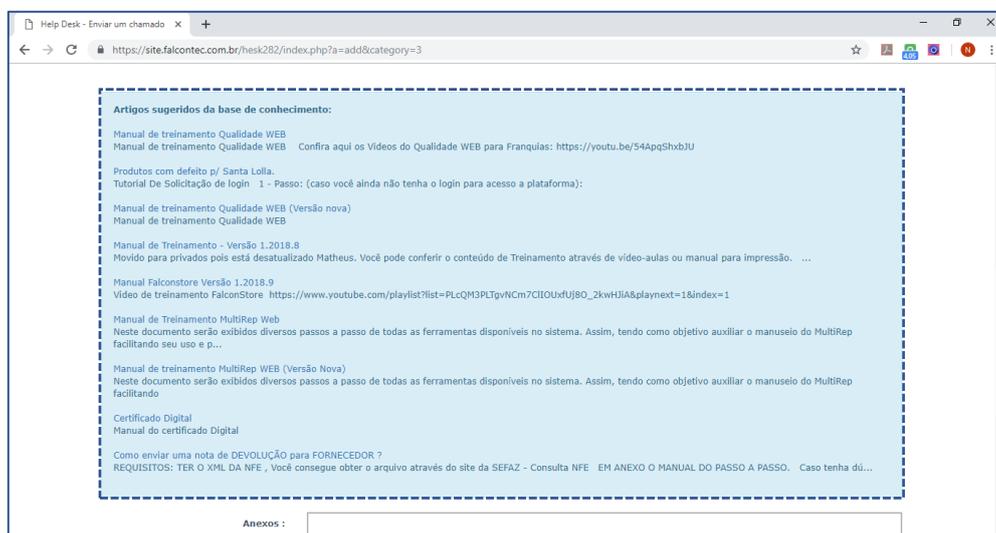


MANUAL HELPDESK

- 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;



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;



Notas: _____

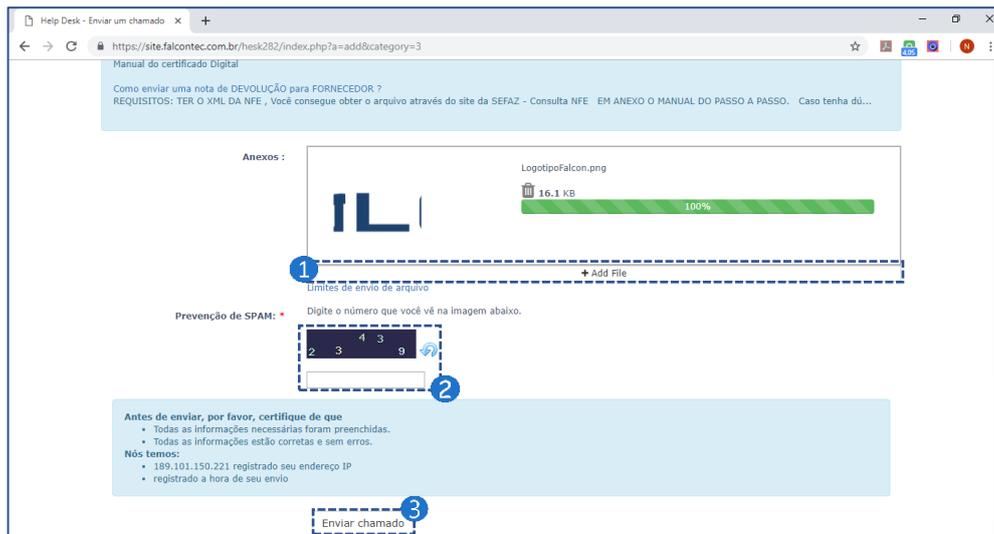
MANUAL HELPDESK

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

Passo 1: Clique no botão “+ add file”

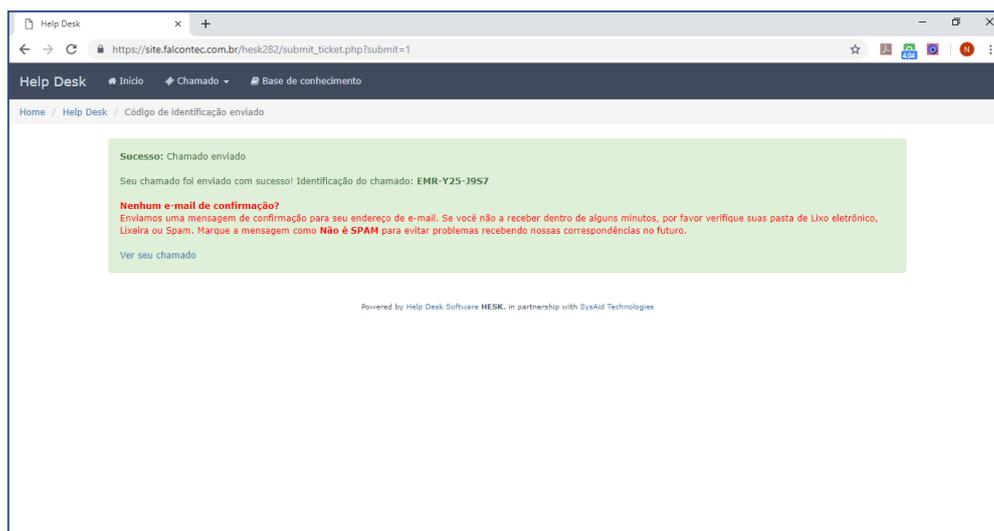
Passo 2: Depois de inserir sua imagem embaixo digite a validação para concluir o seu ticket

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;

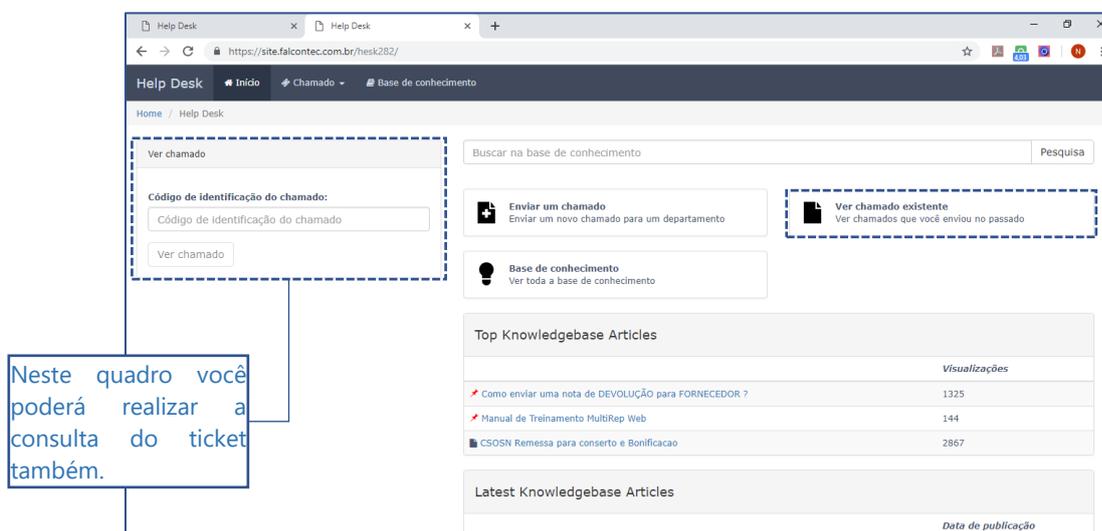


Notas: _____

MANUAL HELPDESK

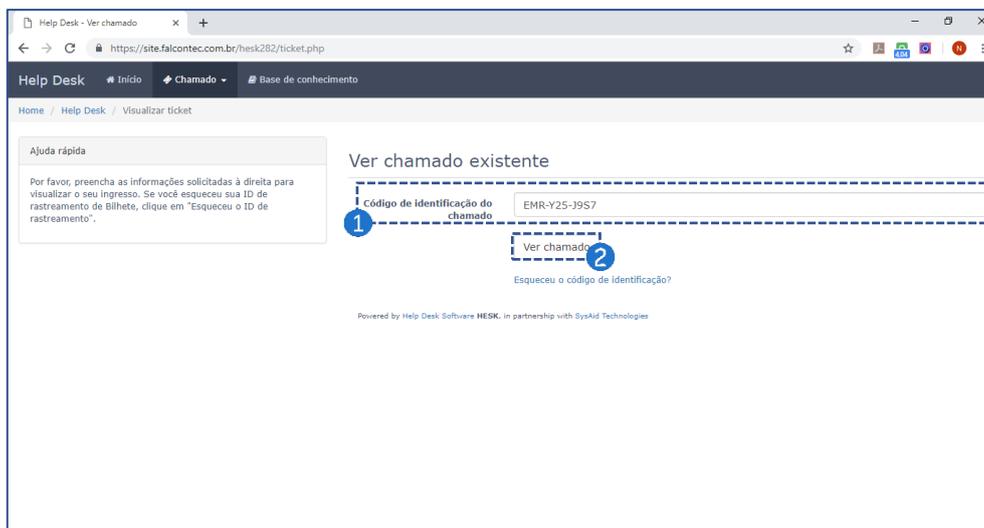
3 CONSULTANDO SEU TICKET

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;

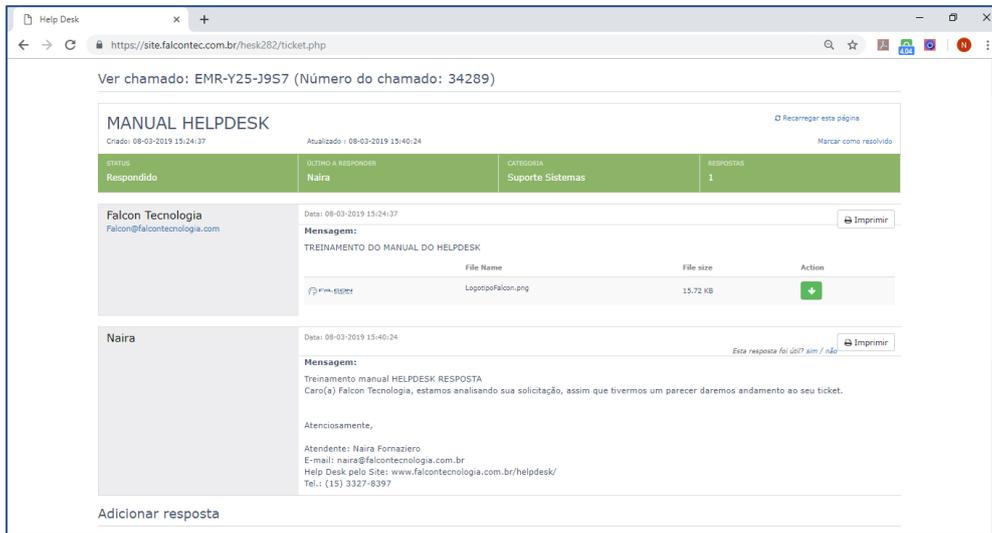
Passo 2: E clique no botão em “ver chamado”;



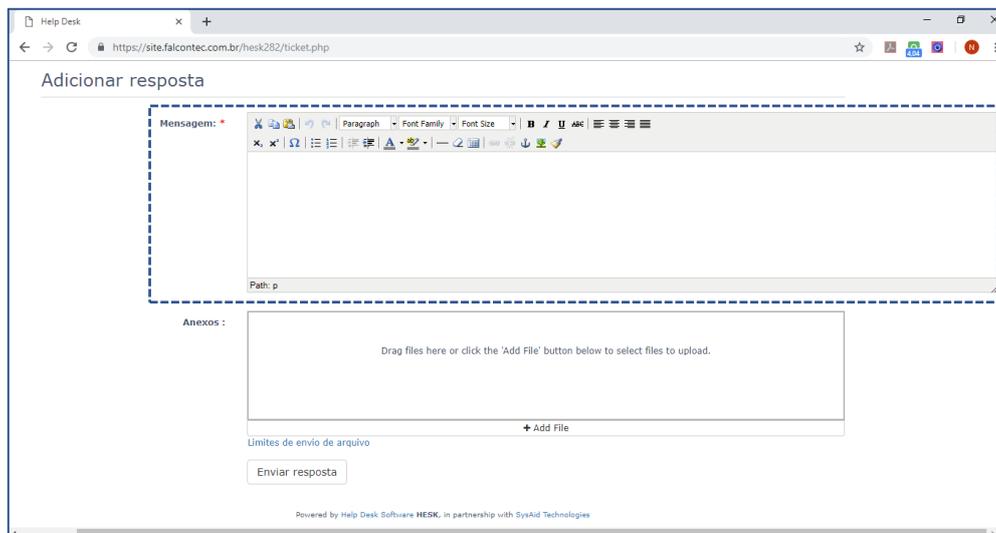
Notas: _____

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;

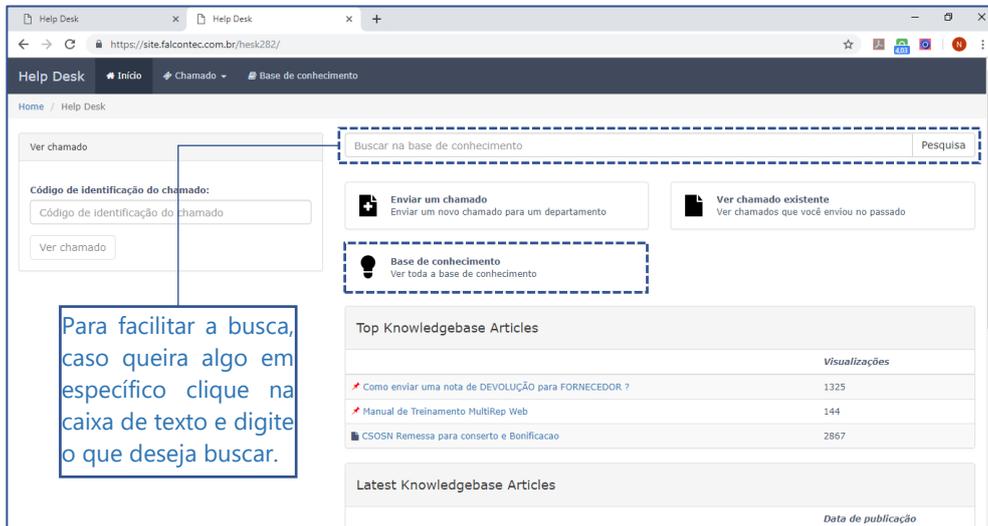


Notas: _____

MANUAL HELPDESK

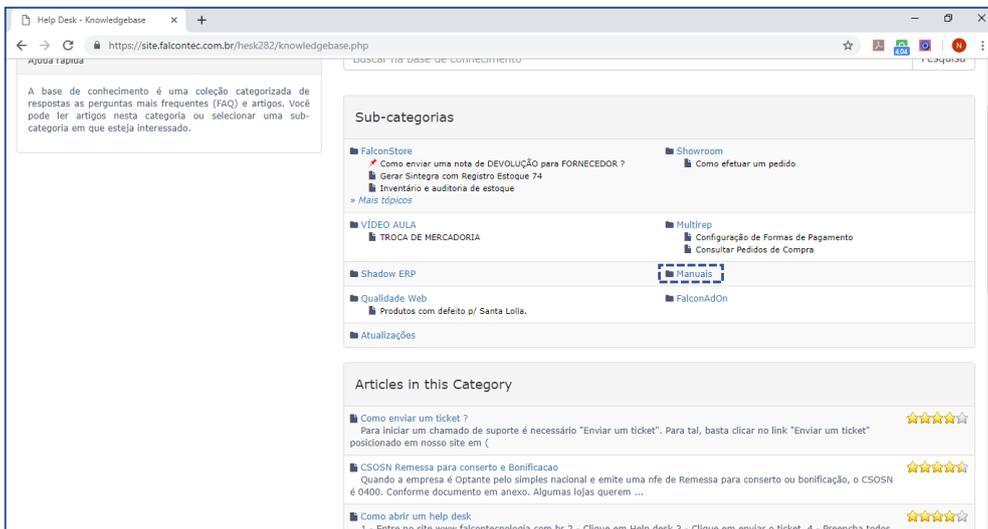
4 BASE DE CONHECIMENTO

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**.