

GUIA RÁPIDO DE USO TECHHelp

Este guia rápido tem por objetivo explicar como fazer uso de nossa ferramenta **TECHhelp**, uma ferramenta que permite nossos clientes abrirem chamados (tickets) e acompanharem sua evolução.

O **TECHhelp** é uma ferramenta, prática, fácil de usar, que permite com poucos cliques acessar, abrir e acompanhar seu ticket de qualquer lugar que possua internet.

IMPORTANTE: É muito importante que sempre que houver qualquer dúvida ou problema a ser relatado ao nosso suporte técnico, que seja feita pela central **TECHhelp**, pois além de manter um histórico de todo seu atendimento, as aberturas de tickets são monitoradas o tempo todo por nossa equipe, o que torna mais ágil seu atendimento, além de ser possível monitorar em quanto tempo seu chamado é respondido. A central é monitorada nos mesmos horários que seu contrato abrange.

Veja como é fácil ter acesso a nossa Central de Atendimento **TECHhelp**.

- 1) Acesse nosso site: <http://www.technomax.com.br>

The screenshot shows the website's support interface. At the top, there is a search bar and a phone number (11) 2790-5400. A navigation menu includes 'Suporte' (Support), 'Download', 'Links', and 'Fale Conosco'. The main content area is divided into two columns. The left column contains sections for 'Suporte Técnico', 'FAQ - Tire suas dúvidas', 'Suporte Técnico para Softwares', 'Fale conosco', and 'Suporte Técnico para Equipamentos'. The right column features 'Suporte Online' with a description of remote support, a 'TECHHELP' banner, an 'ATENDIMENTO' (Service) section with a clock icon and service hours, and a 'CONEXÕES REMOTAS' (Remote Connections) section with an 'Ajuda Offline' button and a banner for downloading remote connection software. A blue arrow points to the 'TECHHELP' banner, and a red arrow points to the 'ATENDIMENTO' section.

- 2) Já em nosso site, no menu superior, clique em Suporte (seta laranja).
- 3) Dentro da página do suporte, clique em **TECHhelp** (seta azul).

Inserindo um Novo Ticket

Título:

Setor: Categoria:

Msg:

Informe aqui o assunto do seu chamado.

Escolha o setor para qual deseja que seu chamado seja direcionado.

Escolha o assunto que deseja tratar.

Dentro da área laranja, digite ou cole textos referente ao assunto que deseja tratar.

Aqui pode ser inserido um link (url) que dê maiores informações sobre o assunto que está sendo tratado.

Aqui pode ser anexado um arquivo que queira nos enviar. Tamanho máximo 100MB.

Entre com a mensagem do ticket.

Clique aqui para salvar seu ticket.

6) Veja na imagem acima o que deve ser preenchido para registrar seu chamado. Apenas as informações em azul não são obrigatórias para abertura de seu ticket.

Após concluir a abertura do ticket, você poderá acompanhá-lo na tela principal.

Atendimento Help Desk

Listagem de Tickets

Ticke	Título	Operador	Criado em	Alterado a	Status	
17	Erro na emissão			1 minuto	Esperando sua Avaliação	Ler
18	Falha no envio			3 min	Concluído	Ler
16	Suporte ao sistema			8 min	Esperando sua resposta	Ler
19	Imagem na aparece			9 min	Por favor, aguarde resposta	Ler

STATUS

Vamos conhecer agora os status possíveis do seu chamado.

- 1) Assim que aberto seu ticket, o primeiro status que é apresentado é:

 **Por favor, aguarde resposta**


Aguarde que brevemente você receberá um retorno, a notificação também será feita por e-mail.

- 2) Quando seu ticket for respondido, o status será:

 **Esperando sua resposta**

Neste momento já respondemos seu ticket e aguardaremos que responda possíveis perguntas que possamos ter feito ou que seja informado se o problema relatado foi resolvido.

- 3) Quando o problema for dado como concluído por quem abriu ou quem respondeu, o status será:

 **Esperando sua Avaliação**

Aguardaremos que avalie nosso atendimento. Para avaliar, clique no ticket e veja que no canto inferior direito será apresentado essa imagem:



Clique no número de estrela que represente a sua satisfação com aquele atendimento. Quanto mais estrelas forem assinaladas, mais satisfeito significa que você ficou com o atendimento.

Esse é um procedimento muito importante, pois é por ele que avaliaremos o nosso desempenho e poderemos melhorar nossos serviços.

- 4) Quando seu atendimento estiver concluído e avaliado, o status será:

 **Concluído**

Mesmo com o status já concluído, é possível a qualquer momento reabrir seu ticket e inserir novas observações.

✚ Atendimento Online

Aproveitamos para apresentar nosso Atendimento Online.

Assim como o **TECHhelp**, o acesso ao Atendimento Online é realizado através de nosso site na área de suporte (veja a imagem do site na primeira página desse guia, seta vermelha).

Para falar com nossa equipe é muito simples, basta clicar sobre a imagem que representa que nosso atendimento está online naquele momento. Veja a imagem:



Caso nossa equipe esteja offline, ou seja, indisponível, a imagem abaixo será apresentada.



Por este canal de atendimento, além de conseguir falar diretamente com nossa equipe, é possível registrar todo o histórico da conversa e enviar para seu e-mail, além de ser possível também avaliar este atendimento. A avaliação assim como no **TECHhelp** é muito importante, pois é com ela que conseguiremos melhorar nossos serviços.