

Criando Tickets

O que é

Um ticket é uma solicitação ao suporte técnico ou demandas relacionadas a tecnologia, elas serão enviadas a um setor específico para que esse chamado seja atendido e solucionado.

Quando usar e quem chamar?

Será sempre direcionado a um setor da empresa onde alguém pegará esse chamado. Segue a seguinte lista de possíveis problemas e seus responsáveis:

Tecnologia

Gustavo - Tallos, Sistemas de Consulta, Listas, Campanhas.

Kaue - Discadora (3C+), Computadores, Periféricos (Fone, webcam ...), Relatórios.

Orlando - Celulares, Internet, Senhas de Computadores, Odo, 3CX (Telefonia).

Departamento Pessoal

Juliana - Dúvidas Departamento Pessoal (Férias, Folga.), Verificar Ponto.

O que escrever no ticket?

Será necessário preencher para qual **Equipe** (setor) você estará enviando esse chamado, sua **Categoria** (Explicado abaixo), **Assunto**, **Anexos** e escrever uma **Descrição**.

Dicas para um bom ticket

Aqui estão algumas dicas em tópicos para escrever um bom ticket de Help Desk. Dessa forma, seu pedido poderá ser facilmente compreendido pela equipe e rapidamente solucionado seu problema.

- Seja Descritivo e Específico, tente usar as palavras certas para não gerar um texto corrido.

- Pense no contexto que você está passando à equipe, você entenderia o que escreveu se estivesse olhando de fora?
- Caso seja possível, anexe informações adicionais ao seu ticket como: um ou mais captura(s) de tela do problema, já envie seu AnyDesk na **Descrição** se for o caso, em caso de pedir dados já enviar data do escopo do relatório, nome da pessoa, etc.
- Não precisa declarar urgência no ticket, dependendo do contexto pode apenas citar que o cliente está esperando ou deixar isso claro mas, a equipe de T.I sabe identificar urgências.

Categorias

Categorias servirão para dividirmos os diferentes tipos de chamados, eles são uma generalização do assunto servindo como “título”.

T.I

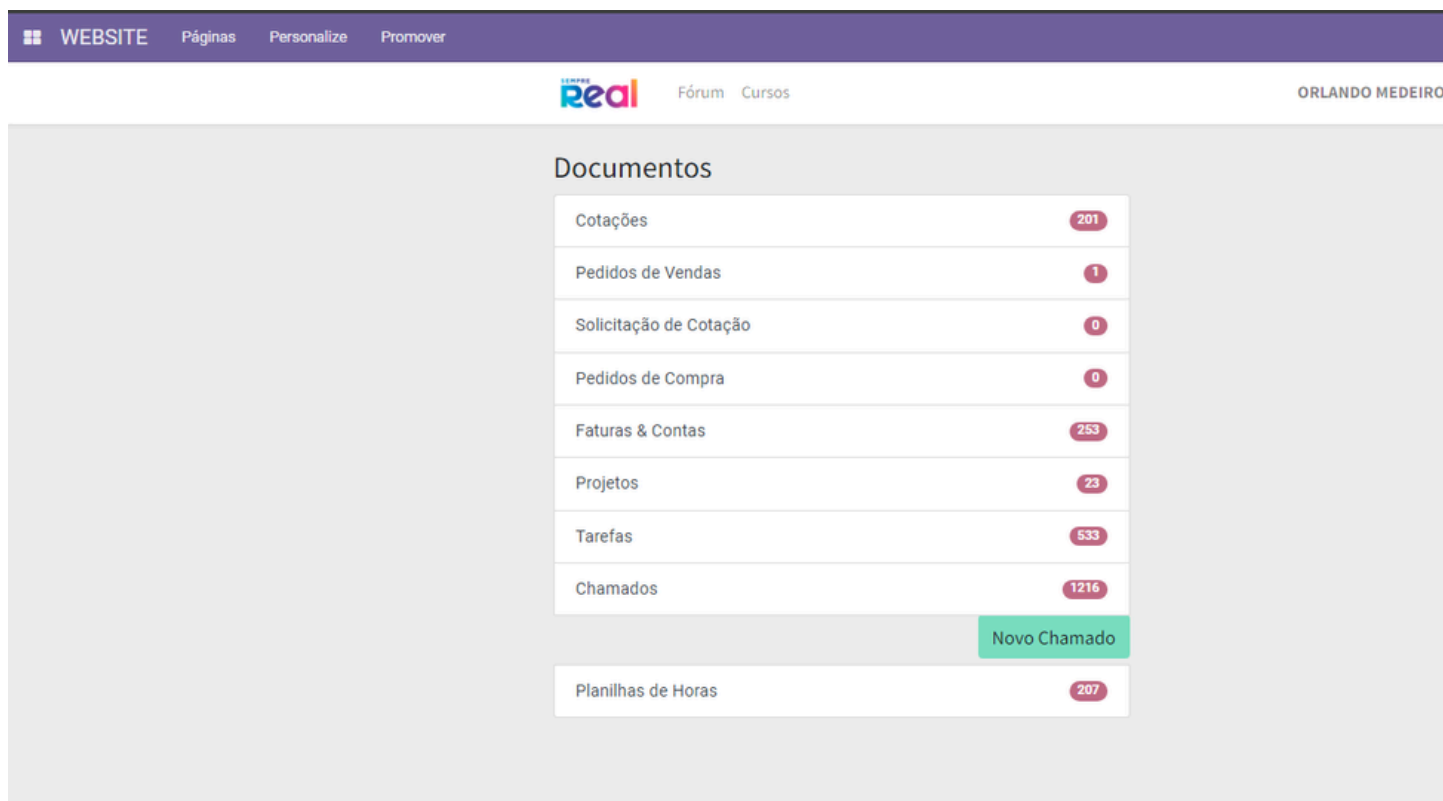
- BOX
- CELULAR
- COMPUTADOR
- INTERNET
- LÍDER - CHIP
- LÍDER - RELATÓRIO
- LÍDER - TROCA DE LUGAR
- ODOO
- PERIFÉRICOS (FONE, MOUSE, TECLADO, WEBCAM ...)
- PLANILHA VENDAany
- SOLICITAR CHAMADA 3CX
- TALLOS
- 3CX

D.P.

- VERIFICAR PONTO.
- DÚVIDAS DEPARTAMENTO PESSOAL (Férias, Folga.),

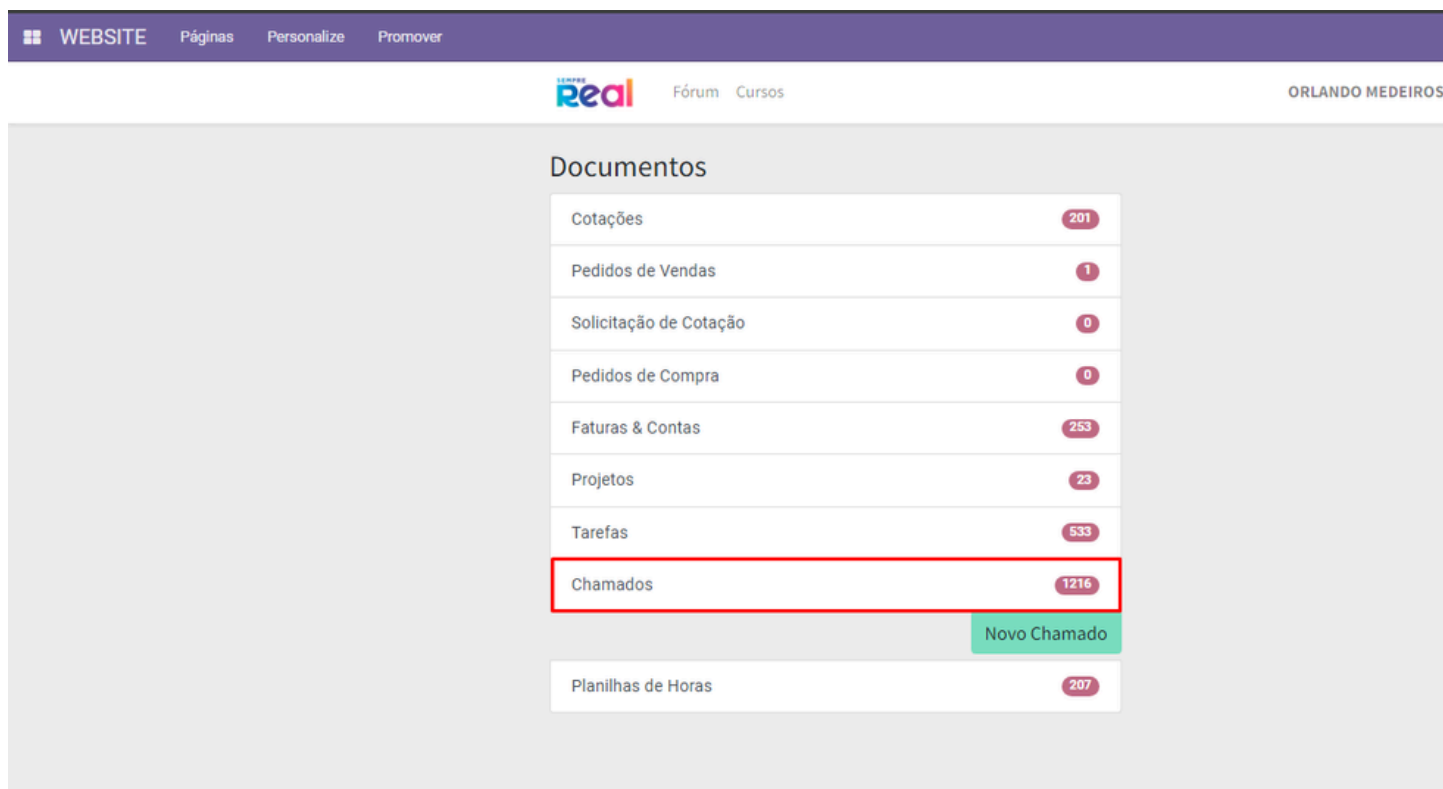
Como criar um ticket

Primeiro será preciso estar no Site Odoos pelo link: <https://odoo.semprereal.com/my/home>.



Exemplificação da vista para chegar aos chamados.

E depois clicar em **Chamados**.



Exemplificação do botão para lista de chamados.

Chegará na lista de chamados.

WEBSITE Páginas Personalize Promover

Real Fórum Cursos ORLANDO MEDEIROS DA SILVA ... Entre em contato

/ Chamados Ordenar por: Mais recente Filtros por: Tudo Agrupar por: Nenhum Procurar em Tudo

Novo Chamado

Por	Número	Título	Categoria	Estágio	Data de Criação	Última Atualização de Estágio	Data
YASMIN ALTINE ...	HT01288	S11358-S11357	CANCELAMENT...	Concluído	18/09/2024 09:2...	18/09/2024 10:53:36	18/0
LAURA SILVEIRA ...	HT01287	S11155 - SALETE...	CANCELAMENT...	Concluído	18/09/2024 09:0...	18/09/2024 09:16:59	18/0
LAURA SILVEIRA ...	HT01286	S11138 - PAULO ...	CANCELAMENT...	Concluído	18/09/2024 08:5...	18/09/2024 09:17:55	18/0
LAURA SILVEIRA ...	HT01285	S11327 - JOSE R...	CANCELAMENT...	Concluído	18/09/2024 08:4...	18/09/2024 09:08:06	18/0
LAURA SILVEIRA ...	HT01284	S11465 - CINTHI...	CANCELAMENT...	Concluído	18/09/2024 08:3...	18/09/2024 08:59:20	18/0
LAURA SILVEIRA ...	HT01283	S11450 - MARILZ...	CANCELAMENT...	Concluído	17/09/2024 09:5...	17/09/2024 10:04:15	17/0
ALANIS SOARES ...	HT01282	CANCELAR - S09...	CANCELAMENT...	Concluído	17/09/2024 09:5...	17/09/2024 10:06:38	17/0
LAURA SILVEIRA ...	HT01281	S11374 - FERNA...	CANCELAMENT...	Concluído	17/09/2024 08:5...	17/09/2024 09:19:32	17/0
ALANIS SOARES ...	HT01280	CANCELAR - S11...	CANCELAMENT...	Concluído	17/09/2024 08:5...	17/09/2024 09:14:44	17/0
ALANIS SOARES ...	HT01279	CANCELAR-S115...	CANCELAMENT...	Concluído	17/09/2024 08:2...	17/09/2024 08:40:29	17/0
YASMIN ALTINE ...	HT01278	S11523	CANCELAMENT...	Concluído	16/09/2024 17:0...	17/09/2024 08:02:22	17/0
EDERSON MEDEL...	HT01277	S11359 MARIA D...	CANCELAMENT...	Concluído	16/09/2024 16:5...	17/09/2024 08:23:05	17/0
YASMIN ALTINE ...	HT01276	S11289	CANCELAMENT...	Concluído	16/09/2024 09:2...	16/09/2024 10:20:38	16/0

Vista da lista de chamados.

Criar um novo chamado

WEBSITE Páginas Personalize Promover

Real Fórum Cursos ORLANDO MEDEIROS DA SILVA ... Entre em contato

/ Chamados Ordenar por: Mais recente Filtros por: Tudo Agrupar por: Nenhum Procurar em Tudo

Novo Chamado

Por	Número	Título	Categoria	Estágio	Data de Criação	Última Atualização de Estágio	Data
YASMIN ALTINE ...	HT01288	S11358-S11357	CANCELAMENT...	Concluído	18/09/2024 09:2...	18/09/2024 10:53:36	18/0
LAURA SILVEIRA ...	HT01287	S11155 - SALETE...	CANCELAMENT...	Concluído	18/09/2024 09:0...	18/09/2024 09:16:59	18/0
LAURA SILVEIRA ...	HT01286	S11138 - PAULO ...	CANCELAMENT...	Concluído	18/09/2024 08:5...	18/09/2024 09:17:55	18/0
LAURA SILVEIRA ...	HT01285	S11327 - JOSE R...	CANCELAMENT...	Concluído	18/09/2024 08:4...	18/09/2024 09:08:06	18/0
LAURA SILVEIRA ...	HT01284	S11465 - CINTHI...	CANCELAMENT...	Concluído	18/09/2024 08:3...	18/09/2024 08:59:20	18/0
LAURA SILVEIRA ...	HT01283	S11450 - MARILZ...	CANCELAMENT...	Concluído	17/09/2024 09:5...	17/09/2024 10:04:15	17/0
ALANIS SOARES ...	HT01282	CANCELAR - S09...	CANCELAMENT...	Concluído	17/09/2024 09:5...	17/09/2024 10:06:38	17/0
LAURA SILVEIRA ...	HT01281	S11374 - FERNA...	CANCELAMENT...	Concluído	17/09/2024 08:5...	17/09/2024 09:19:32	17/0
ALANIS SOARES ...	HT01280	CANCELAR - S11...	CANCELAMENT...	Concluído	17/09/2024 08:5...	17/09/2024 09:14:44	17/0
ALANIS SOARES ...	HT01279	CANCELAR-S115...	CANCELAMENT...	Concluído	17/09/2024 08:2...	17/09/2024 08:40:29	17/0
YASMIN ALTINE ...	HT01278	S11523	CANCELAMENT...	Concluído	16/09/2024 17:0...	17/09/2024 08:02:22	17/0
EDERSON MEDEL...	HT01277	S11359 MARIA D...	CANCELAMENT...	Concluído	16/09/2024 16:5...	17/09/2024 08:23:05	17/0
YASMIN ALTINE ...	HT01276	S11289	CANCELAMENT...	Concluído	16/09/2024 09:2...	16/09/2024 10:20:38	16/0

Amostra do botão para criar novos chamados.

Agora será preciso preencher os campos selecionando **OBRIGATORIAMENTE Equipe, Categoria, Assunto, Descrição**.

WEBSITE Páginas Personalize Promover

Real Fórum Cursos ORLANDO MEDEIROS DA SILVA ... Entre em contato

Enviar um novo chamado

Equipe

Categoria

Assunto

Adicionar Anexos

Escolher Ficheiros Nenhum ficheiro selecionado

Descrição

Enviar Chamados

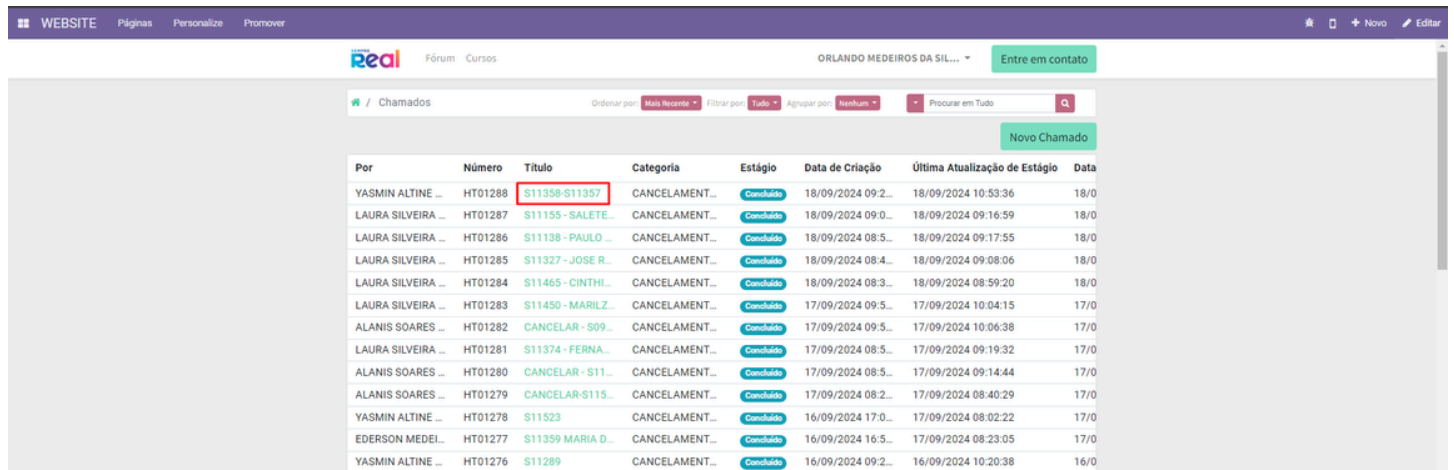
Vista do formulário para criação do ticket.

DICAS:

- Aplicar as dicas fornecidas para a criação de um bom ticket acima.
- Já enviar AnyDesk na **Descrição** se for o caso.
- Se for pertinente, sempre enviar uma foto completa da tela mostrando o problema em **Anexo**.
- No caso da **Categoria** ser preenchida errada, será necessário criar um novo ticket. Depois erros a pessoa escreve na parte de **Comentários** liberada depois da criação do ticket.

Como acompanhar seus tickets

Para fazer o acompanhamento de suas solicitações, basta clicar no **Título** que será redirecionado para uma nova página.



Por	Número	Título	Categoria	Estágio	Data de Criação	Última Atualização de Estágio	Data
YASMIN ALTINE ...	HT01288	S11358-S11357	CANCELAMENT...	Concluído	18/09/2024 09:2...	18/09/2024 10:53:36	18/0
LAURA SILVEIRA ...	HT01287	S11155 - SALETE...	CANCELAMENT...	Concluído	18/09/2024 09:0...	18/09/2024 09:16:59	18/0
LAURA SILVEIRA ...	HT01286	S11138 - PAULO ...	CANCELAMENT...	Concluído	18/09/2024 08:5...	18/09/2024 09:17:55	18/0
LAURA SILVEIRA ...	HT01285	S11327 - JOSE R...	CANCELAMENT...	Concluído	18/09/2024 08:4...	18/09/2024 09:08:06	18/0
LAURA SILVEIRA ...	HT01284	S11465 - CINTHI...	CANCELAMENT...	Concluído	18/09/2024 08:3...	18/09/2024 08:59:20	18/0
LAURA SILVEIRA ...	HT01283	S11450 - MARILZ...	CANCELAMENT...	Concluído	17/09/2024 09:5...	17/09/2024 10:04:15	17/0
ALANIS SOARES ...	HT01282	CANCELAR - S09...	CANCELAMENT...	Concluído	17/09/2024 09:5...	17/09/2024 10:06:38	17/0
LAURA SILVEIRA ...	HT01281	S11374 - FERNA...	CANCELAMENT...	Concluído	17/09/2024 08:5...	17/09/2024 09:19:32	17/0
ALANIS SOARES ...	HT01280	CANCELAR - S11...	CANCELAMENT...	Concluído	17/09/2024 08:5...	17/09/2024 09:14:44	17/0
ALANIS SOARES ...	HT01279	CANCELAR-S115...	CANCELAMENT...	Concluído	17/09/2024 08:2...	17/09/2024 08:40:29	17/0
YASMIN ALTINE ...	HT01278	S11523	CANCELAMENT...	Concluído	16/09/2024 17:0...	17/09/2024 08:02:22	17/0
EDERSON MEDEL...	HT01277	S11359 MARIA D...	CANCELAMENT...	Concluído	16/09/2024 16:5...	17/09/2024 08:23:05	17/0
YASMIN ALTINE ...	HT01276	S11289	CANCELAMENT...	Concluído	16/09/2024 09:2...	16/09/2024 10:20:38	16/0

Botão de Título para acompanhar o ticket.

No primeiro bloco podemos ver todas as informações do ticket, sua data de criação, Categoria, Dono sua Descrição e mais algumas informações.

Já no segundo bloco caso alguém do setor fale com você, questione ou queira falar algo, será possível pelo campo de Comentários. Caso seja necessário anexar mais alguma coisa ou fazer algum comentário depois do envio do Chamado, esse campo também solucionará esse problema.

The screenshot displays a web interface for ticket management. At the top, there is a navigation bar with 'WEBSITE', 'Páginas', 'Personalize', and 'Promover'. The main header includes the 'Real' logo, 'Fórum Cursos', the user name 'ORLANDO MEDEIROS DA SIL...', and a 'Entre em contato' button. The ticket details section, highlighted with a red border, shows the ticket ID 'S11358-S11357 (HT01288)', the status 'Estágio: Concluído', the date '18/09/2024 09:26:43', the category 'CANCELAMENTO - PEDIDO DE CANCELAMENTO', and the last update 'Última Atualização de Estágio: 18/09/2024 10:53:36'. The collaborator is 'YASMIN ALTINE NUNES - S61 D573' with email 'operacional4@sempredeal.com'. The description is 'MARGEM EXCEDIDA'. Below this, the 'Mensagens e Histórico de Comunicação' section shows '2 Comentários' and a text input field with the placeholder 'Escreva uma mensagem...'. There are 'Enviar' and 'Apagar' buttons at the bottom of the message input area.

Exemplificação das funções para acompanhar o ticket.

DICAS:

- Navegue facilmente pelos seus tickets usando as setas para esquerda/direita no canto superior direito do formulário.
- É possível deixar comentários feitos visíveis para todos ou apenas para funcionários.
- Também será possível ver qual estágio está seu ticket (no caso acima, Concluído.) e quando foi movido para esse estágio.
- No topo do formulário será possível ver o título do Chamado e seu código (HT...).