

Guia de Abertura e Acompanhamento de Tickets de Suporte

Introdução

Este guia foi desenvolvido para auxiliar nossos clientes no processo de abertura e acompanhamento de tickets de suporte técnico. Seguindo estas instruções, você conseguirá solicitar atendimento de forma rápida e eficiente, garantindo que sua solicitação seja processada com agilidade.

■ **Dica:** Quanto mais detalhes você fornecer sobre o problema, mais rápido conseguiremos resolvê-lo!

Como Abrir um Ticket de Suporte

Passo 1: Acessando o Sistema

1. **Abra seu navegador** (Chrome, Firefox, Edge ou Safari)
2. **Digite o endereço:** www.stilloinformatica.com.br
3. **Localize e clique** na aba "**Área de Suporte**" na página inicial

Passo 2: Fazendo Login no Sistema

Para acessar o painel de suporte, utilize suas credenciais de acesso:

- **Usuário:** O mesmo que você usa para fazer login na sua máquina
- **Senha:** A mesma senha que você usa para fazer login na sua máquina, porém com a primeira letra maiúscula

■■ **Importante:** Mantenha suas credenciais em local seguro e não as compartilhe com terceiros.

Passo 3: Criando uma Nova Solicitação

1. **Após fazer login**, você será direcionado ao painel principal
2. **Clique no botão "+Nova Solicitação"**
3. **Preencha todos os campos** do formulário com atenção

Passo 4: Preenchendo o Formulário

Para garantir um atendimento eficiente, preencha cuidadosamente:

Campo	Descrição	Exemplo
Assunto	Título resumido do problema	Erro ao imprimir relatórios
Categoria	Tipo de solicitação	Suporte Técnico, Dúvida, etc.
Prioridade	Urgência do problema	Baixa, Média, Alta, Crítica
Descrição	Detalhamento completo	Passos que levaram ao erro, mensagens exibidas, etc.

■ **Atenção:** A descrição detalhada é fundamental! Inclua: O que você estava fazendo quando o problema ocorreu • Mensagens de erro exibidas • Horário aproximado do problema • Tentativas de solução já realizadas

Passo 5: Enviando a Solicitação

1. **Revise todas as informações** preenchidas
2. **Clique em "Enviar"** no final da página
3. **Aguarde a confirmação** de que o ticket foi criado com sucesso

Como Acompanhar Seus Tickets

Visualizando Tickets Abertos

Após enviar sua solicitação, você será automaticamente redirecionado para a **página inicial do painel**, onde poderá visualizar:

- Lista de todos os seus tickets abertos
- Status atual de cada solicitação
- Data e hora de abertura
- Última atualização

Acessando Detalhes do Ticket

1. **Localize o ticket** desejado na lista
2. **Clique no número do ticket** (código identificador)
3. **Visualize todas as informações** e histórico de atendimento

Acompanhando Respostas

- **Respostas do técnico** aparecem diretamente na janela do ticket
- **Notificações automáticas** são enviadas por e-mail sempre que houver atualizações
- **Verifique regularmente** o status do seu ticket através do painel

Dicas Importantes

■ ***Boas Práticas***

- **Seja específico:** Descreva o problema com o máximo de detalhes possível
- **Anexe evidências:** Se possível, inclua capturas de tela ou arquivos relacionados
- **Mantenha-se atualizado:** Verifique regularmente o status dos seus tickets
- **Responda rapidamente:** Quando o técnico solicitar informações adicionais, responda o mais breve possível

■ ■ **Evite**

- Abrir múltiplos tickets para o mesmo problema
- Usar linguagem inadequada ou ofensiva
- Fornecer informações incompletas ou imprecisas
- Ignorar solicitações de informações adicionais da equipe técnica

Contato para Dúvidas

Se você tiver dificuldades para utilizar o sistema de tickets ou precisar de ajuda adicional, entre em contato conosco:

- **Website:** www.stilloinformatica.com.br
- **E-mail:** suporte@stilloinformatica.com.br

■ **Lembre-se:** Este sistema foi desenvolvido para proporcionar o melhor atendimento possível. Seguindo estas orientações, garantimos que sua solicitação será processada com eficiência e agilidade.

Equipe Stillo Informática