

Manual do usuário

Sistema de Suporte/Help Desk – Visual Soft.

Acesso ao Sistema:

Para acessar o Sistema de Suporte/Help Desk, entrar na página da Visual Soft (<http://www.visualsoft.com.br>) e clicar na seção “Suporte”.




Para criar um novo ticket ou para realizar uma consulta referente a um chamado/suporte em aberto clicar em “**Criar e/ou consultar chamados de suporte (ticket)**”




Tela Inicial do sistema:

Help Desk Visual Soft

[Visual Soft Soluções em Informática](#) > Help Desk Visual Soft **Pesquisar**

 [Enviar um ticket de suporte](#)
Enviar um novo ticket de suporte

 [Visualizar tickets existentes](#)
Visualizar tickets que você enviou

Base de Conhecimento

» *Artigos da Base de Conhecimento mais acessados:* *Visualizações*
Nenhum artigo

» *Artigos da Base de Conhecimento mais recentes:* *Data de inclusão*
Nenhum artigo

» [Ver a Base de Conhecimento completa](#)


[Ir para o Painel de Administração](#)


Powered by [Help desk software](#) HESK™

Para enviar um novo ticket:

Help Desk Visual Soft

[Visual Soft Soluções em Informática](#) > Help Desk Visual Soft **Pesquisar**

 [Enviar um ticket de suporte](#)
Enviar um novo ticket de suporte

 [Visualizar tickets existentes](#)
Visualizar tickets que você enviou

Base de Conhecimento

» *Artigos da Base de Conhecimento mais acessados:* *Visualizações*
Nenhum artigo

» *Artigos da Base de Conhecimento mais recentes:* *Data de inclusão*
Nenhum artigo

» [Ver a Base de Conhecimento completa](#)

[Ir para o Painel de Administração](#)

Powered by [Help desk software](#) HESK™

- Clicar em “**Enviar um ticket de suporte**”;

Powered by **Visual Soft**®

Copyright © 1996 - 2009

✉ suporte@visualsoft.com.br - ☎ (31) 3324-5724/3274-0733

- Preencher o formulário com os dados para contato e motivo do suporte.
- Como opção, o usuário poderá enviar documentos anexos para a equipe de suporte. (ex: Print Screen das telas).
- Digitar o número de segurança para validação.
- Clicar em “**Enviar Ticket**”.

Após estes procedimentos, o usuário receberá um email com a confirmação do envio de seu ticket juntamente com o seu número (único e intransferível) para posterior consulta sobre o andamento do chamado.

Para visualizar ticket:

- Clicar em “**Visualizar tickets existentes**”
- Digitar o número ID (identificação) do ticket.
- Clicar em “**Visualizar**”.

Após estes procedimentos, o usuário será capaz de acompanhar o andamento de seu chamado e, se necessário, interagir com a equipe de suporte da Visual Soft.

Se porventura o usuário esquecer ou perder o número ID de seu ticket, clicar em “**Esqueceu o ID do ticket?**” e digitar o endereço de email para o reenvio do mesmo.