



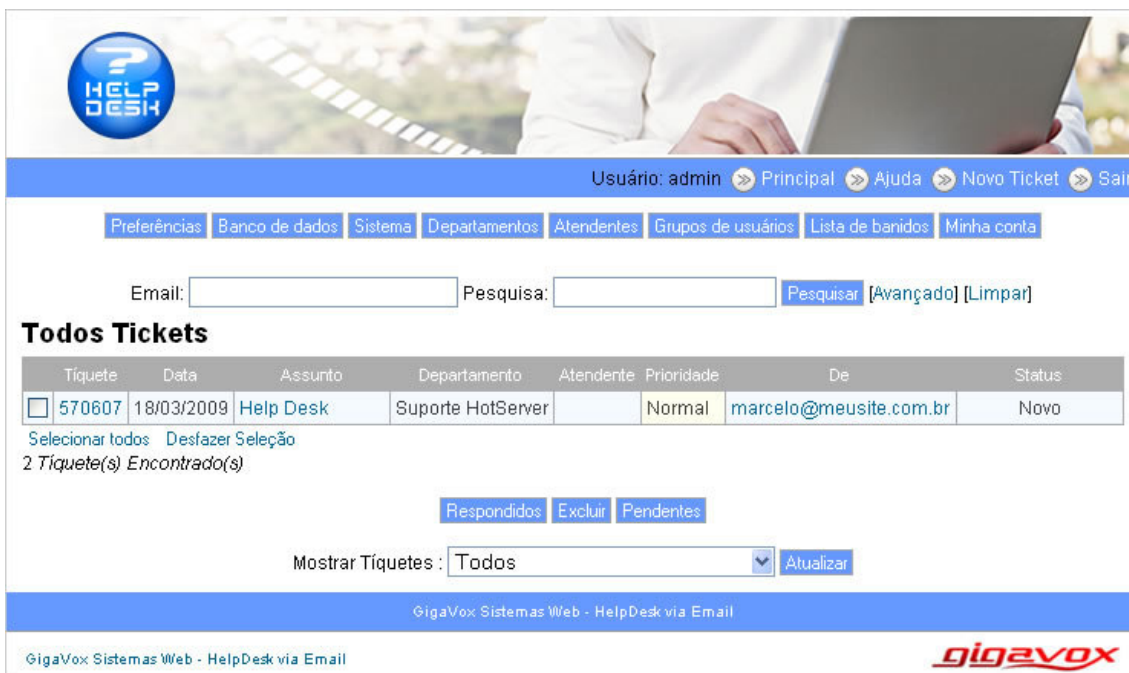
Tutorial HelpDesk

Índice Analítico

1. Entendendo como funciona o Ticket.	2
2. Respondendo os Tickets.	3
Opções de envio de resposta e finalização de atendimento:	3
Alterando prioridade das mensagens.	4
Transferindo o atendimento para outro atendente.	4
Alterar o departamento responsável pelo atendimento:	4
Apenas alterar o status do ticket:	4
Excluindo a Mensagem:	4
3. Adicionando Respostas Pré-definidas:	5
4. Adicionando Departamentos.	6
Editar um Departamento:	6
Excluir um Departamento:	6
Criar um Departamento:	6
5. Adicionando atendentes.	7
Editar um Atendente:	7
Excluir um Atendente:	7
Criar um Atendente:	7
6. Adicionando Grupos de Usuários.	8
Editar um Grupos de Usuários:	8
Excluir um Grupos de Usuários:	8
Criar um Grupos de Usuários:	8
7. Lista de banidos.	9

1. Entendendo como funciona o Ticket.

Ao efetuar login no HelpDesk será mostrada uma lista com os tickets que aguardam atendimento.



The screenshot displays the HelpDesk web interface. At the top left is the 'HELP DESK' logo. The top navigation bar includes 'Usuário: admin', 'Principal', 'Ajuda', 'Novo Ticket', and 'Sair'. Below this is a menu with options like 'Preferências', 'Banco de dados', 'Sistema', 'Departamentos', 'Atendentes', 'Grupos de usuários', 'Lista de banidos', and 'Minha conta'. A search section contains 'Email:' and 'Pesquisa:' input fields, a 'Pesquisar' button, and links for '[Avançado]' and '[Limpar]'. The main section is titled 'Todos Tickets' and features a table with columns: 'Tíquete', 'Data', 'Assunto', 'Departamento', 'Atendente', 'Prioridade', 'De', and 'Status'. A single ticket is listed with ID '570607', date '18/03/2009', subject 'Help Desk', department 'Suporte HotServer', priority 'Normal', and sender 'marcelo@meusite.com.br'. Below the table are links for 'Selecionar todos', 'Desfazer Seleção', and '2 Tíquete(s) Encontrado(s)'. Action buttons include 'Respondidos', 'Excluir', and 'Pendentes'. A filter dropdown is set to 'Todos' with an 'Atualizar' button. The footer contains 'GigaVox Sistemas Web - HelpDesk via Email' and the 'gigavox' logo.

- Principal:** Abre a página principal e lista todos os tickets que aguardam atendimentos por data e hora.
- Ajuda:** Opções de ajuda de utilização do sistema.
- Novo Ticket:** Criar um novo ticket de atendimento para o cliente.
- Sair:** Sair do sistema de atendimento.
- Preferências:** Alterar preferências padrão do sistema e opções de personalização e inclusão de respostas automáticas pré-definidas.
- Banco de Dados:** Opções de manutenção e backup do banco de dados.
- Departamento:** Criar departamentos de atendimento.
- Atendentes:** Criar atendentes e dividi-los por departamento.
- Grupo Usuários:** Atribuir usuários a um grupo e definir permissões de acesso.
- Lista de Banidos:** Lista de e-mails considerados como spam que não entrarão no ticket para atendimento.
- Todos Tickets:** Lista com todos os tickets que aguardam atendimentos ou com o status escolhido, listados por data e hora.
- Respondidos:** Selecione uma mensagem e clique no botão “**Respondidos**” para alterar os status e movê-la para os itens respondidos e finalizar o atendimento ao ticket.
- Excluir:** Marque a mensagem a ser excluída e em seguida clique no botão “**Excluir**”.
- Pendentes:** Selecione a mensagem e clique no botão “**Pendentes**” para alterar o status do ticket para pendente.
- Mostrar Tickets:** Selecione uma opção para mostrar apenas os tickets com aquele status(Novos, Pendentes, Respondidos, etc..) e clique em “**Atualizar**”.

2. Respondendo os Tickets.

Para visualizar um ticket e enviar uma resposta clique sobre ele e será mostrado como na tela abaixo:

ID do ticket:	570607
Status:	Novo
Data:	18/03/2009
Assunto:	Help Desk
Email:	marcelo@meusite.com.br [Abrir novo Tiquete]
Prioridade:	Normal <input type="button" value="Submeter"/>
Atendente:	<input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Transferir"/>

Departamento:	Suporte HotServer <input type="button" value="Transferir"/>	Mensagem opcional:	<input type="text"/>	Enviar Alerta?:	<input type="checkbox"/> <input type="button" value="Transferir"/>
---------------	---	--------------------	----------------------	-----------------	--

Wednesday, March 18 2009 5:08pm

[cabeçalho]

--XYZ-180320090739-ZYX
HotServer - Fale Conosco
Nome: Marcelo
Email: marcelo@meusite.com.br
Assunto: Help Desk
Seu Site: meusite.com.br
Mensagem: Por favor, gostaria de mais informacoes sobre os sistemas da Gigavox.
--XYZ-180320090739-ZYX

Ampliar Reduzir

A Gigavox oferece ferramentas de auxilio ao atendimento dos seus clientes ou visitantes do seu website.

As ferramentas são:

- Atendimento por Chat;
- Gerenciador de e-mails Help Desk;
- Atendimento por voz com o Clique & Fale;
- Atendimento por voz com o WebMeLiga;

[Pré-definidas]

Novo Status: Respondidos

Resposta Personalizada:

Digite a resposta diretamente no quadro de texto.

Resposta Pré-definida:

Clique no campo “Pré-definidas” e selecione uma resposta a ser enviada. (Para saber como cadastrar respostas pré-definidas consulte como alterar as preferências no sistema).

Enviar Anexo:

Clique no botão “Arquivo” para procurar e selecionar o arquivo a ser enviado.

Opções de envio de resposta e finalização de atendimento:

a) Enviar resposta e finalizar atendimento.

Se a resposta da mensagem está completa, sem a necessidade de uma outra averiguação você pode fechar o ticket. Para isso basta clicar no botão “Responder Mensagem”.

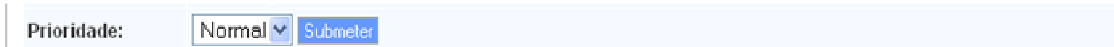
b) Enviar resposta, mas deixar o status com pendente ou em aberto.

Se for necessário enviar uma resposta mantendo o ticket aberto para que se possa enviar uma mensagem complementar ou uma solução posterior.

Em “Novo Status” selecione “Pendente” e em seguida clique no botão “Responder Mensagem”.

Alterando prioridade das mensagens.

No campo prioridade você tem as opções “**Baixa**”, “**Normal**” e “**Alta**”. Você escolhe a prioridade e clica em submeter, dessa forma pode priorizar o atendimento as mensagens mais importantes.



A horizontal form with a light blue background. On the left, the text 'Prioridade:' is followed by a dropdown menu showing 'Normal' with a downward arrow. To the right of the dropdown is a blue button with the text 'Submeter'.

Transferindo o atendimento para outro atendente.

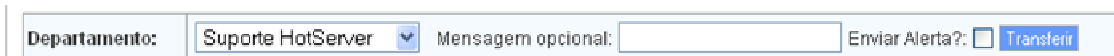
Seleciona no campo “**Atendente**” o atendente para qual deseja transferir o atendimento e clique no botão “**Transferir**”.



A horizontal form with a light blue background. On the left, the text 'Atendente:' is followed by an empty dropdown menu with a downward arrow. To the right of the dropdown is a small green checkmark icon and a blue button with the text 'Transferir'.

Alterar o departamento responsável pelo atendimento:

Selecione o novo departamento, no campo “**Enviar Alerta**” marque se desejar que seja enviado aviso comunicando a transferência do departamento ao cliente, clique no botão “**Transferir**” o ticket será listado com o novo departamento.



A horizontal form with a light blue background. On the left, the text 'Departamento:' is followed by a dropdown menu showing 'Suporte HotServer' with a downward arrow. To the right of the dropdown is the text 'Mensagem opcional:' followed by an empty text input field. Further right is the text 'Enviar Alerta?:' followed by an unchecked checkbox and a blue button with the text 'Transferir'.

Apenas alterar o status do ticket:

Selecione a opção “**Pendente**” no campo “**Novo Status**” e em seguida clicar no botão “**Não enviar resposta. Somente alterar Status**”.

Excluindo a Mensagem:

Para excluir a mensagem clique no botão “**Excluir**”.

3. Adicionando Respostas Pré-definidas:

Na página principal clique sobre o botão “**Preferências**” desça a página até localizar o quadro “Pré-definidas”.

Pré-definidas

Como pagar? - Formas de pagamento

Titulo

Resposta pré definida.


Pré-definidas:

Prioridade

Prioridade:

1

GigaVox Sistemas Web - HelpDesk via Email

GigaVox Sistemas Web - HelpDesk via Email 

- Digite um titulo para a resposta, esse titulo será utilizado para localizar a resposta.
- Digite a resposta a ser enviada quando o titulo for selecionado
- Clique no botão “**Adicionar**” para salvar.

Para adicionar novas respostas pré-definidas para repetir os passos anteriores. Adicione quantas respostas pré-definidas for utilizar.

4. Adicionando Departamentos.

Para adicionar um departamento, você deve clicar em “**Departamento**” no menu principal, será aberto a tela de gerenciamento dos departamentos, como mostrado abaixo:

Usuário: admin >> Principal >> Ajuda >> Novo Ticket >> Sair

Preferências Banco de dados Sistema Departamentos Atendentes Grupos de usuários Lista de banidos Minha conta

Selecionar Excluir Adicionar Novo

Departamentos

Nome:	<input type="text"/>
POP3 Host:	<input type="text"/>
POP3 Usuário:	admin
POP3 Senha:	●●●●●●
Email:	<input type="text"/>
Assinatura:	<input type="text"/>
Escondido:	<input type="checkbox"/>
Reply Method:	Send URL to load ticket

Criar Departamento

GigaVox Sistemas Web - HelpDesk via Email

GigaVox Sistemas Web - HelpDesk via Email

Editar um Departamento:

Selecione o departamento e clique no botão “**Selecionar**”.

Excluir um Departamento:

Selecione o departamento e clique no botão “**Excluir**”.

Criar um Departamento:

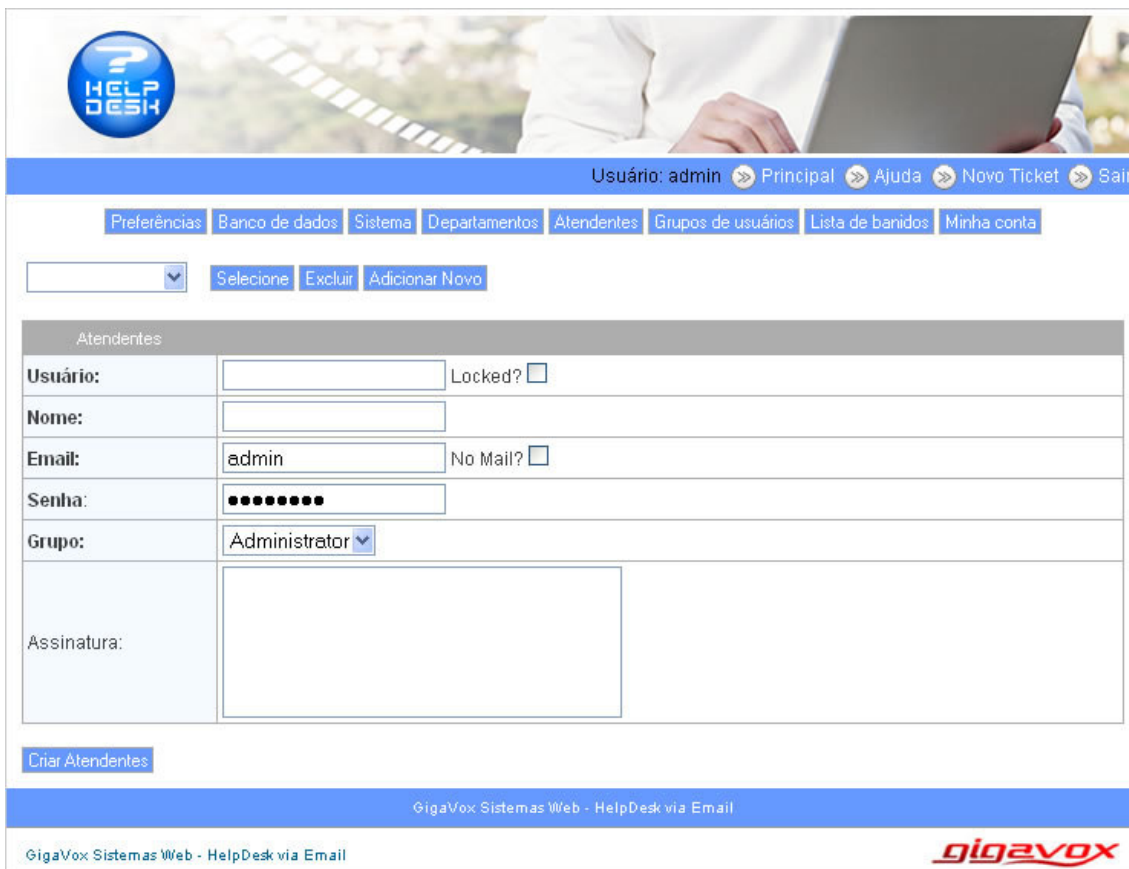
Clique no botão “**Adicionar Novo**” para criar um novo departamento, e preencha os campos como descrito abaixo:

Nome:	Nome para o departamento.
POP3 Host:	Endereço do servidor de e-mail(ex.: mail.meusite.com.br)
POP3 Usuário:	Endereço de e-mail ou nome de login(Ex.: suporte@meusite.com.br).
POP3 Senha:	Senha do e-mail.
E-Mail:	O endereço de e-mail (Ex.: suporte@meusite.com.br).
Assinatura:	Assinatura a ser anexada ao responder os tickets, exemplo: Daniel Silva Dep. De Suporte Fone: (XX) XXXX-XXXX http://www.meusite.com.br

Para finalizar clique no botão “**Criar Departamento**” para salvar.

5. Adicionando atendentes.

Para adicionar atendentes, você deve clicar em **“Atendentes”** no menu principal, será aberto a tela de gerenciamento dos Atendentes, como mostrado abaixo:



The screenshot shows the HelpDesk web interface. At the top left is the 'HELP DESK' logo. The top navigation bar includes 'Usuário: admin', 'Principal', 'Ajuda', 'Novo Ticket', and 'Sair'. Below this is a menu with 'Preferências', 'Banco de dados', 'Sistema', 'Departamentos', 'Atendentes', 'Grupos de usuários', 'Lista de banidos', and 'Minha conta'. The 'Atendentes' section is active, showing a dropdown menu with 'Selecionar', 'Excluir', and 'Adicionar Novo'. The main form for adding a user has the following fields: 'Usuário:' (text input), 'Nome:' (text input), 'Email:' (text input with 'admin' entered), 'Senha:' (password input with 8 dots), and 'Grupo:' (dropdown menu with 'Administrator' selected). There is a 'Locked?' checkbox and a 'No Mail?' checkbox. A large text area for 'Assinatura:' is also present. At the bottom left of the form is a 'Criar Atendentes' button. The footer contains 'GigaVox Sistemas Web - HelpDesk via Email' and the 'gigavox' logo.

Editar um Atendente:

Selecione o Atendente e clique no botão **“Selecionar”**.

Excluir um Atendente:

Selecione o Atendente e clique no botão **“Excluir”**.

Criar um Atendente:

Clique no botão **“Adicionar Novo”** para criar um novo Atendente, e preencha os campos como descrito abaixo:

Usuário:	Nome de usuário.
Nome:	Nome do usuário(ex.: Daniel)
Email:	Endereço de e-mail ou nome de login(Ex.: suporte@meusite.com.br).
Senha:	Senha para acesso ao sistema.
Grupo:	Selecione um grupo ao qual o usuário deverá ser adicionado.
Assinatura:	Assinatura a ser anexada ao responder os tickets, exemplo: Daniel Silva Dep. De Suporte Fone: (XX) XXXX-XXXX http://www.meusite.com.br

Para finalizar clique no botão **“Criar Atendentes”** para salvar.

6. Adicionando Grupos de Usuários.

Para adicionar atendentes, você deve clicar em **“Grupos de Usuários”** no menu principal, será aberto a tela de gerenciamento dos Grupos de Usuários, como mostrado abaixo:

Usuário: admin >> Principal >> Ajuda >> Novo Ticket >> Sair

Preferências Banco de dados Sistema Departamentos Atendentes Grupos de usuários Lista de banidos Minha conta

Administrator Selecionar Excluir Adicionar Novo

Group Access

Nome:

Grupos de usuários:

Atendentes:

Departamentos:

Preferências:

Sistema:

Lista de banidos:

Banco de dados:

Departamento: Todos
 Suporte HotServer
 Em verificação
 ADMINISTRAÇÃO
 Comercial HotServer

Criar grupo de usuários

GigaVox Sistemas Web - HelpDesk via Email

GigaVox Sistemas Web - HelpDesk via Email

Editar um Grupos de Usuários:

Selecione o Grupo de Usuários e clique no botão **“Selecionar”**.

Excluir um Grupos de Usuários:

Selecione o Grupo de Usuários e clique no botão **“Excluir”**.

Criar um Grupos de Usuários:

Clique no botão **“Adicionar Novo”** para criar um novo Grupo de Usuários, e preencha os campos como descrito abaixo:

Nome:	Nome do Grupo de Usuários.
Grupos de Usuários:	Marque para permitir acesso, desmarcado sem acesso.
Atendentes:	Marque para permitir acesso, desmarcado sem acesso.
Departamentos:	Marque para permitir acesso, desmarcado sem acesso.
Preferências:	Marque para permitir acesso, desmarcado sem acesso.
Sistema:	Marque para permitir acesso, desmarcado sem acesso.
Lista de banidos:	Marque para permitir acesso, desmarcado sem acesso.
Bando de Dados:	Marque para permitir acesso, desmarcado sem acesso.
Departamentos:	Selecione os departamentos que o grupo vai ter acesso.

Para finalizar clique no botão **“Criar Grupo de Usuários”** para salvar.

7. Lista de banidos.

Ao adicionar um e-mail à lista de banidos, todos os e-mails que forem enviados através deste e-mail não entram no ticket para atendimento.



The screenshot displays the GigaVox HelpDesk interface. At the top left is the 'HELP DESK' logo. The top navigation bar shows the user as 'admin' and includes links for 'Principal', 'Ajuda', 'Novo Ticket', and 'Sair'. Below this is a secondary menu with options like 'Preferências', 'Banco de dados', 'Sistema', 'Departamentos', 'Atendentes', 'Grupos de usuários', 'Lista de banidos', and 'Minha conta'. A search section labeled 'Pesquisa rápida:' contains an input field, a 'Submeter' button, and a 'Mostrar todos (Limpar)' link. Search filters include radio buttons for 'Exact phrase' (selected), 'All words', and 'Any word'. The main content area is titled 'Add to Ban List' and features a large text input field and an 'Adicionar' button. Below this is a table titled 'Lista de banidos' with one row containing '[SPAM]' and buttons for 'Editar' and 'Copiar'. At the bottom of the table, it says 'Excluir Selecionado 1(Records 1 to 1 of 1)'. The footer of the interface includes 'GigaVox Sistemas Web - HelpDesk via Email' and the GigaVox logo.

Para adicionar um endereço de e-mail, digite o e-mail em “**Add to ban List**” e clique no botão “**Adicionar**”.