



Manual para abertura de ticket

Santo André
2015

Resumo

A Tec House Informática desenvolveu este manual de forma prática e intuitiva com o objetivo de auxiliar você, cliente, na resolução de problemas encontrados em seu ambiente de trabalho da maneira mais eficaz e rápida possível, de maneira que não haja desencontros de informações e falta de registros das atividades efetuadas.

Caso a empresa esteja com problema geral de internet, primeiramente, ligue para sua operadora e confirme se o sinal esta chegando ao seu modem normalmente, caso esteja, pedimos para ligar no nosso suporte no telefone: (11) 4994-9600.

Atendimento:

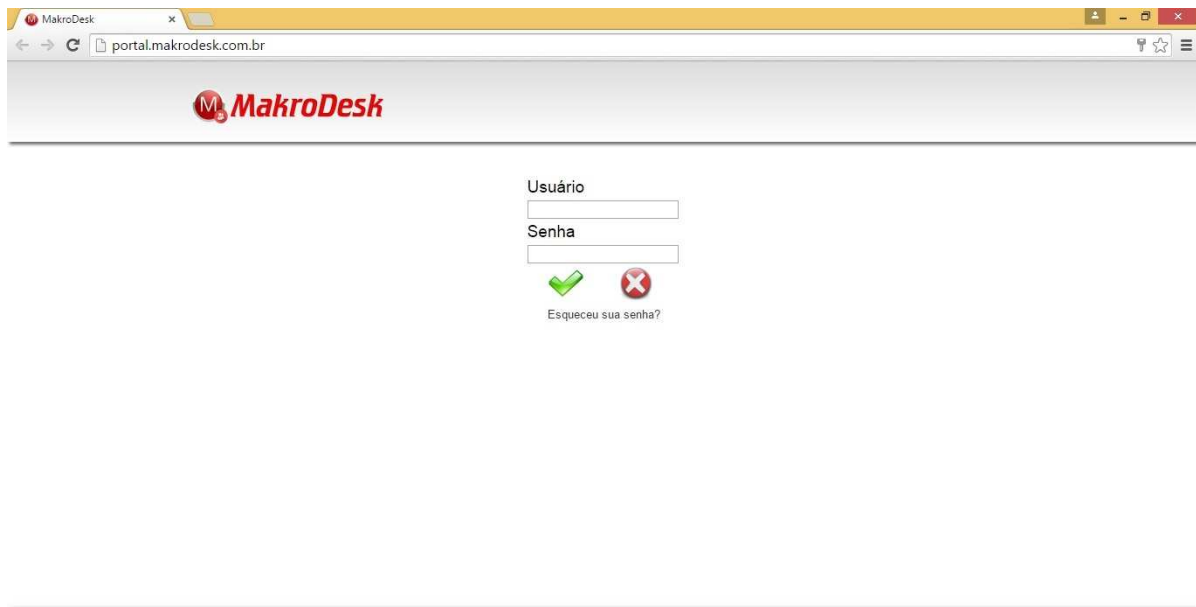
Segunda a sexta-feira das 08:30 às 12:00 e das 13:00 às 18:00 hrs.

O primeiro passo é abrir seu navegador (Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox, etc...) e acessar o site <http://techouse.com.br/>.

Clique na aba **“Suporte”** e em seguida **“Abrir/Acompanhar Ticket”**.

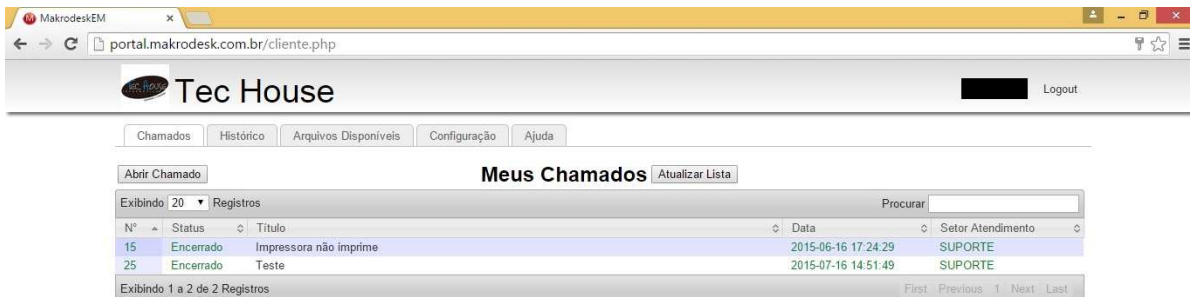


Você será direcionado para uma página que irá lhe pedir o login, insira seu usuário e senha, anexado no fim deste manual, em seus respectivos campos, como na imagem a seguir:



Obs.: Devem-se diferenciar as letras maiúsculas das minúsculas.

Após o login, você será redirecionado para a página a seguir e em seguida clique em “Abrir Chamado”.

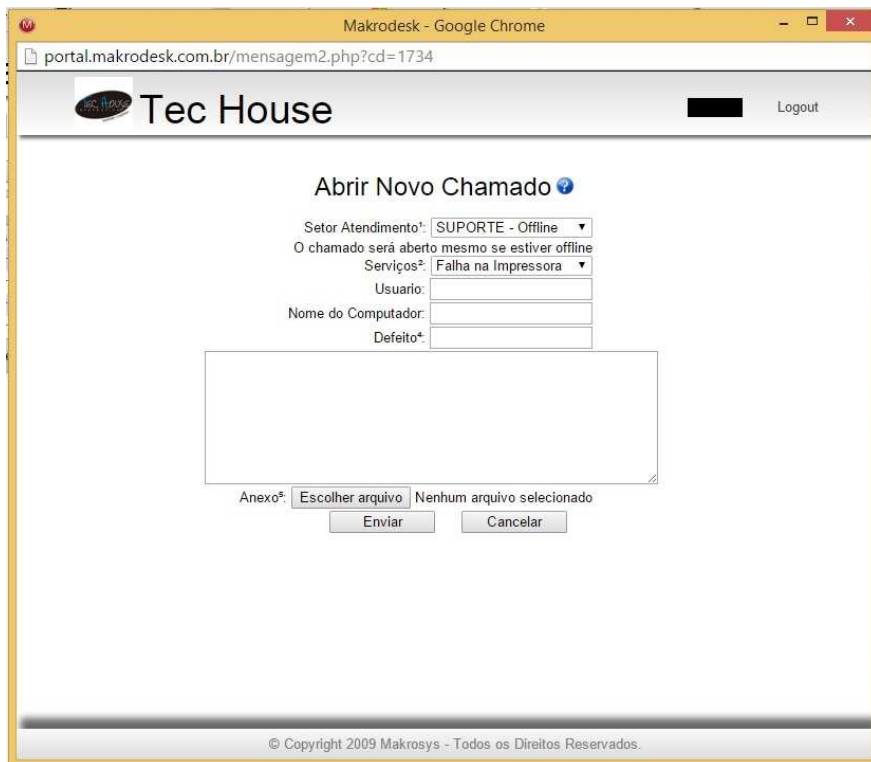


The screenshot shows a web browser window with the URL `portal.makrodesk.com.br/cliente.php`. The page header includes the 'Tec House' logo and a 'Logout' button. Below the header is a navigation menu with tabs for 'Chamados', 'Histórico', 'Arquivos Disponíveis', 'Configuração', and 'Ajuda'. The main content area is titled 'Meus Chamados' and features a table with the following data:



Nº	Status	Título	Data	Setor Atendimento
15	Encerrado	Impressora não imprime	2015-06-16 17:24:29	SUPORTE
25	Encerrado	Teste	2015-07-16 14:51:49	SUPORTE

At the bottom of the table, it indicates 'Exibindo 1 a 2 de 2 Registros' and provides navigation links: 'First', 'Previous', '1', 'Next', and 'Last'.


Preencha os campos da seguinte forma: No campo “**Serviços**” selecione onde o defeito ocorre. No campo “**Usuário**” deverá ser inserido o nome da pessoa que utiliza o computador. No Campo “**Nome do Computador**” insira o nome de usuário do equipamento, para verificar essa informação siga os passos da página 5. No campo “**Defeito**” especifique o problema e para mais detalhes use a caixa de comentários, se desejarem. Pode ser inserida imagem utilizando o botão “**Escolher Arquivo**” nos casos em que uma mensagem de erro aparece com pouca frequência. Para verificar como anexar um *print screen* da tela siga os passos da pagina 6.



Como verificar o nome do computador.

No Windows XP ou Windows 7, pressione ao mesmo tempo as teclas   e o computador ficará bloqueado e apresentará a imagem a seguir. O nome com a fonte maior será o nome do computador. Neste exemplo é o nome “**SRVBKP**”. Para voltar ao normal basta apertar a tecla “Enter”, caso tenha senha, insira-a e pressione “Enter”.





No caso do Windows 8 ou 8.1 basta pressionar a tecla “Windows”  e verificar o nome que ira aparecer no lado superior direito. No exemplo a seguir é “**Suporte 2**”.

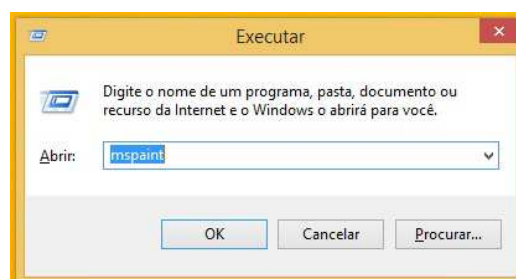




Como tirar *Print screen* da tela.

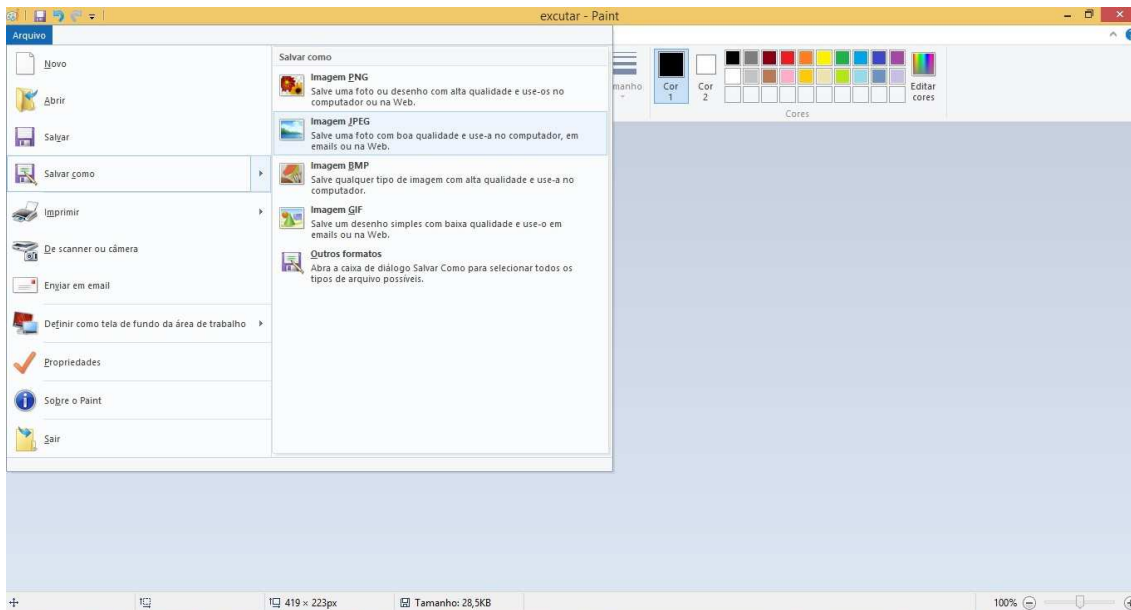
Para criar uma *print screen* basta pressionar no seu teclado o botão **“Print Scr”**, como na imagem a seguir:



Pressione as teclas   para abrir a janela do **“Executar”** e digite o comando **“mspaint”**.



Irá abrir a janela do **“Paint”**, basta então apertar as teclas   e a imagem será colada na tela. Em seguida vá em **“Arquivo > Salvar como > Imagem JPEG”** escolha um diretório para salvar a imagem, dê um título e clique em Salvar.

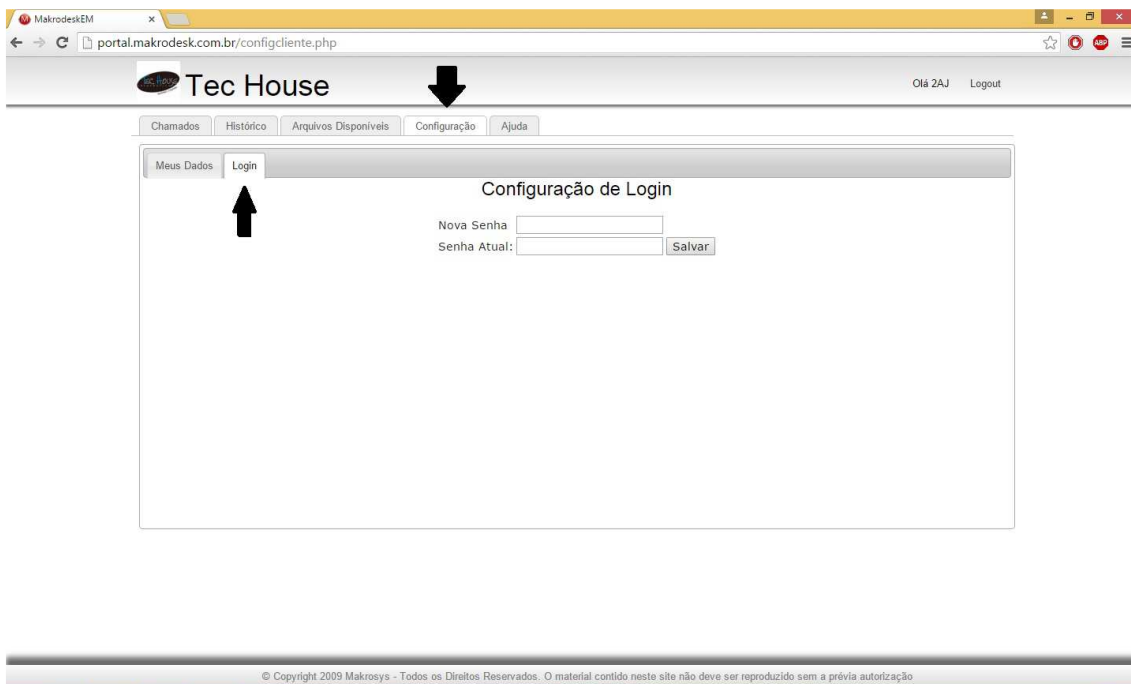


Por fim, vá ao local do arquivo que você salvou, selecione-o, e basta clicar em “Enviar”.

Logo após, esta guia será fechada e automaticamente ira abrir outra para confirmação das informações, feche esta guia e o ticket estará aberto.

Informações finais

Ao acessar o sistema de ticket, pedimos que troque a senha de acesso, pois a mesma segue um padrão comum para facilitar o primeiro acesso. Para fazer a alteração siga as abas da imagem a seguir:



Após a abertura do ticket o suporte será notificado com o envio de um e-mail automático pelo sistema nos informando sobre a abertura do mesmo. Em até 1 hora útil após abertura do ticket será feito acesso remoto respeitando o nosso horário de atendimento que é de segunda a sexta-feira das 08:30 às 12:00 e das 13:00 às 18:00 hrs.

Caso a empresa optar pela abertura de ticket por vários usuários pedimos que informe o usuário e senha do sistema de ticket para pessoas autorizadas.

A partir de 11/2015, para segurança das informações, somente faremos suporte mediante a abertura do ticket. Em caso de dúvidas enviar e-mail para suporte@techouse.com.br.

Agradecemos a atenção.