

**Tutorial – HELP DESK**

**Índice**

<b>1 - Acessando o HELP DESK .....</b>	<b>Pág.:</b>	<b>2</b>
<b>2 – Abertura de Ticket .....</b>	<b>Pág.:</b>	<b>5</b>
<b>3 – Editar Ticket cadastrado .....</b>	<b>Pág.:</b>	<b>7</b>
<b>4 – Encerramento de um Ticket .....</b>	<b>Pág.:</b>	<b>8</b>



## 1 – Acessando o HELP DESK

Para acessar o help desk e abrir um chamado acesse através do endereço:

<http://www.netitc.com.br/SuporteNetitc.aspx>

Ou, acesse nosso site em [www.netitc.com.br](http://www.netitc.com.br)



a - Clique no link “Suporte”



b – No campo informado digite seu domínio e clique no botão “Buscar”



**c** – O nome do seu domínio será exibido dentro da caixa informada, confirme e está correto.

**d** – Se estiver correto o seu domínio, clique no botão “Continuar” para acessar o sistema.



**OBS.:** Caso o sistema não localize o seu domínio, favor fazer contato com nossa área técnica:  
[ntc\\_suporte@netitc.com.br](mailto:ntc_suporte@netitc.com.br)

Nesta tela serão mostrados todos os TICKETS abertos para seu domínio, conforme abaixo:



**Suporte NetITC.**

**Meus tickets**

Status: **Abertos**  [Adicionar novo ticket](#)

TICKET	ASSUNTO	ABERTURA	ATUALIZACAO	STATUS
<a href="#">▶ 46</a>	Como criar novo e-mail	10/05/2011 14:51:42		ABERTO

Net ITC - Geosultra © 2003-2011

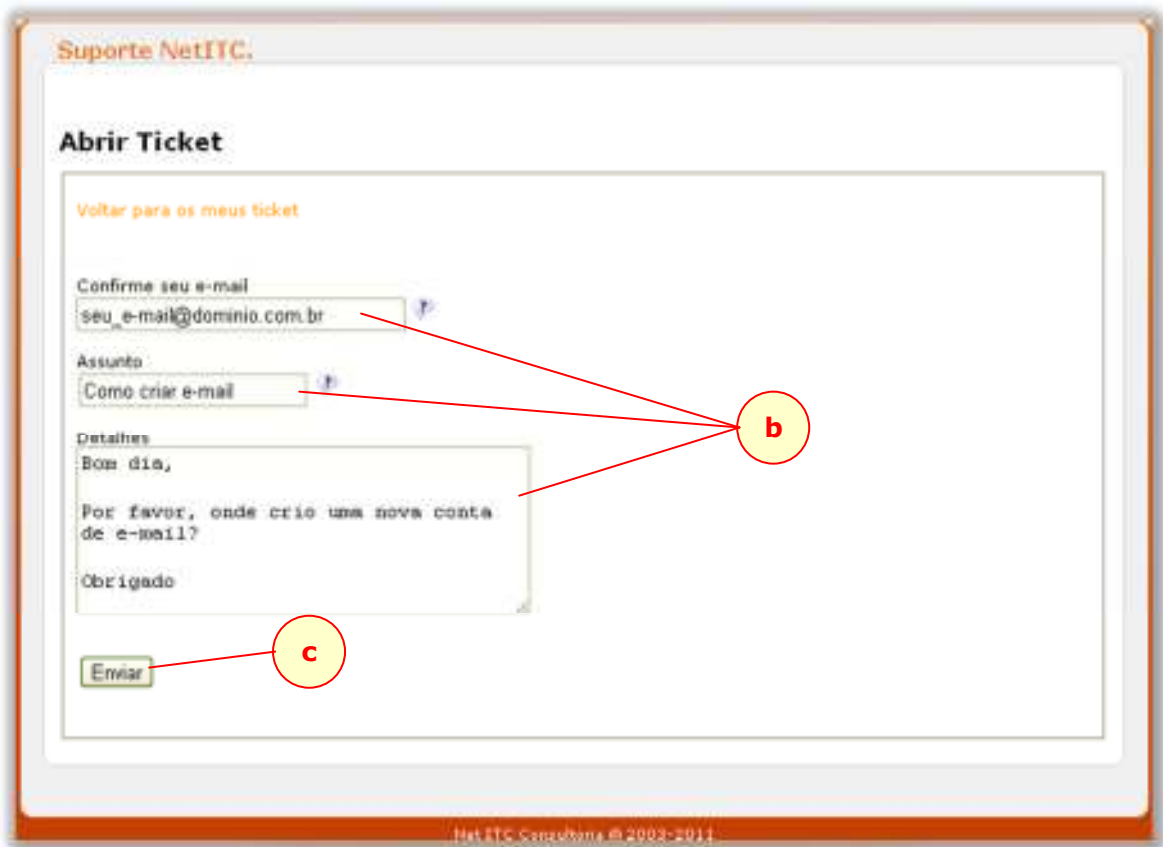
#### Descrição dos campos:

- Status:** Permite fazer um filtro entre; Tickets **Aberto, Fechados e Todos**  
▶ Neste botão é possível exibir detalhes do ticket aberto e editar o mesmo
- Ticket:** Mostra os números dos tickets
- Assunto:** É mostrado o assunto para o ticket que foi aberto
- Abertura:** Exibe data e hora da abertura do Ticket
- Atualização:** Assim que nossa equipe técnica atualizar o ticket, este campo será preenchido
- Status:** Será mostra o status atual do ticket

2 – Abertura de Ticket



a – Clique no link “Adicionar novo ticket”



b – “Confirme seu e-mail:”

Será enviada uma confirmação do seu ticket para o e-mail cadastrado ou outro que deseja ser contatado.

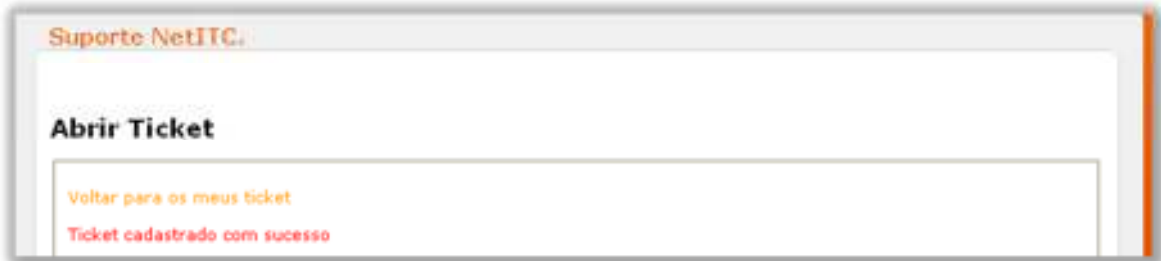
“Assunto:” Informe o assunto do ticket que será aberto

“Detalhes: ” Faça um relato detalhado da dificuldade, dúvida ou sua sugestão.

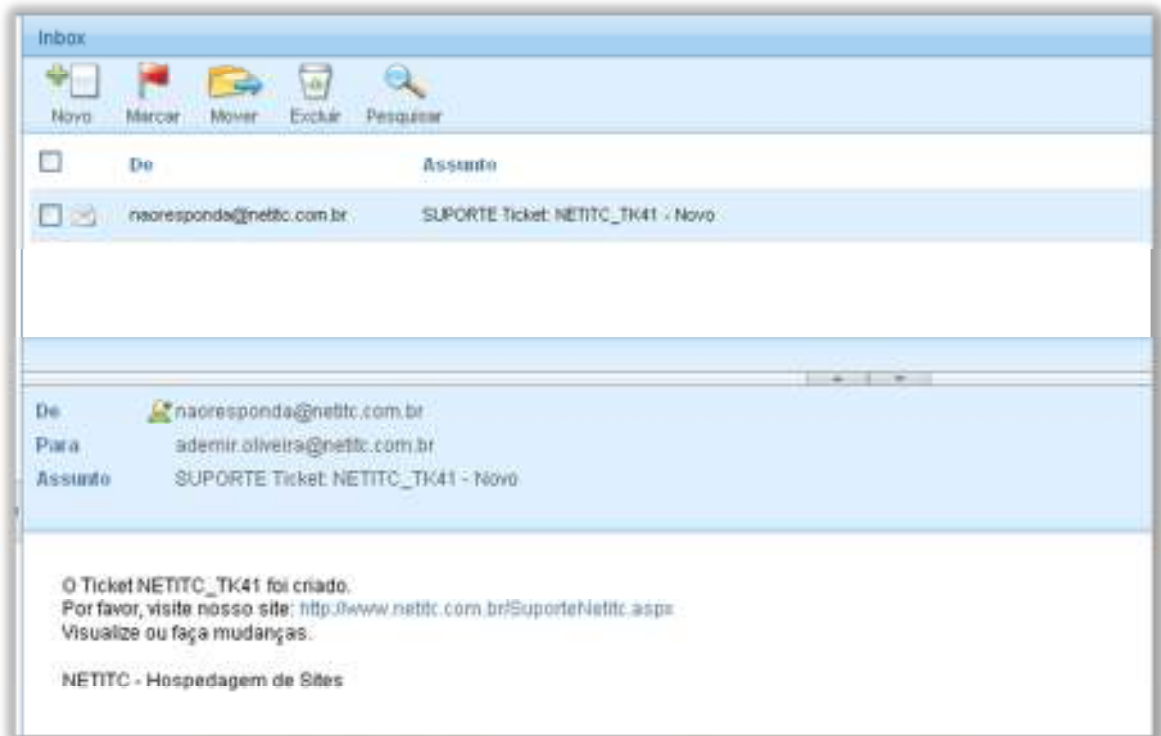
c – Clique no botão “Enviar” para cadastrar o ticket



Será exibida a mensagem **“Ticket cadastrado com sucesso”**.



O sistema lhe enviará um e-mail com detalhes para acompanhar o ticket aberto. (não é necessário responder este e-mail)



Para acompanhar os seus tickets cadastrados, acesse nossa área de Suporte para ver a relação.

### 3 – Editar ticket cadastrado

Acesse o sistema com seu domínio, será exibido uma lista com seus tickets cadastrados

**Meus tickets**

Status: Abertos [Adicionar novo ticket](#)

TICKET	ASSUNTO	ABERTURA	ATUALIZACAO	STATUS
<a href="#">▶</a> 46	Como criar novo e-mail	10/05/2011 14:51:42		ABERTO

**a**

**a** – Clique no botão “▶” indicado para acessar os dados de seu ticket

**Suporte NetITC.**

**Detalhes do ticket**

[Voltar para os meus ticket](#) [Editar este ticket](#)

Ticket: 46  
 Domínio: seu\_dominio.com.br  
 Resumo: Como criar novo e-mail  
 Data: 10/05/2011 14:51:42  
 Status: ABERTO

**b**

**b** – Clique no link “Editar este ticket”



**c** – Informe os detalhes que deseja acrescentar ao seu ticket e clique no botão “**Enviar**” para finalizar.

#### 4 – Encerramento de um Ticket

A equipe de suporte técnico da NETITC encerrará um chamado (ticket) quando as explicações/problemas forem solucionadas.

Caso haja necessidade de abrir um novo chamado, volte ao passo “1”, conforme a página 2, deste manual.