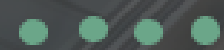


Procedimentos para  
registro de tickets



# Softdib

*Soluções Integradas que geram valor*

# NOSSA COMUNICAÇÃO SERÁ ATRAVÉS DA NOSSA PLATAFORMA DE TICKET



Acesse nosso site  
([www.softdib.com.br](http://www.softdib.com.br)) e  
clique em Suporte ao Cliente  
no canto superior direito

Insira o e-mail e senha que  
você receberá em breve pela  
equipe responsável

Clique em Novo Ticket no  
canto superior esquerdo

Preencha todos os campos e  
se necessário, anexe uma  
imagem ou arquivo, após isso  
é só clicar em enviar



## Nessa tela você terá o registro de todos os tickets existentes.

Na coluna de STATUS terá a indicação de como está seu ticket.

E caso queira criar um novo ticket é só clicar no botão NOVO TICKET

BEM-VINDO, FERNANDA ▾



Help Desk

NOVO TICKET



Ticket	Assunto	Operador	Criado em	Alterado há	Status
72058	Teste ticket	Fernanda Selouan	19/03/2020 23:16	31 dias	Esperando sua Avaliação

1

### Status dos tickets

Aguarde Resposta

Significa que a equipe da Softdib está analisando o ticket e você está aguardando a resposta

Esperando sua resposta

Significa que a equipe da Softdib está aguardando sua resposta no ticket

Esperando sua Avaliação

Significa que o ticket já foi resolvido, mas a equipe da Softdib está esperando sua avaliação do atendimento

Concluído

Significa que o ticket já foi concluído e avaliado



## Para abrir um novo ticket, por gentileza preencha os seguintes dados:

Assunto: informe o código do programa e o cabeçalho com o tema desta solicitação, dúvida ou problema;

Setor: para problemas ou dúvidas selecione suporte, para solicitação de customizações selecione desenvolvimento;

Mensagem: descreva em detalhes a solicitação, dúvida ou problema.

No rodapé há uma opção para inserir um link ou anexar um arquivo. É interessante anexar arquivos com a tela com a mensagem de erro, relatórios gerados ou planilhas, o que facilitará o entendimento da dúvida, problema ou solicitação pela equipe da Softdib.

Após concluir o preenchimento, clique em “Enviar” e aguarde o retorno pela Softdib.


Inserindo um Novo Ticket ✕

Assunto

Setor  
 ▼

Categoria  
 ▼

Mensagem

 ENVIAR CANCELAR



**PRONTO!**

IMEDIATAMENTE NOSSA EQUIPE RESPONSÁVEL SERÁ ACIONADA E INICIARÁ A AVALIAÇÃO E RETORNO DO SEU TICKET.

**PARA UM RETORNO MAIS RÁPIDO,  
ENVIE O MÁXIMO DE INFORMAÇÕES, TAIS COMO:**

- Filial que está acessando
- Código do programa
- Usuário logado no sistema
- Número do documento

**\*O ideal é enviar o PRINT da tela que  
devemos analisar :)**



*Ao concluir o ticket **não esqueça** de  
**avaliar o atendimento***



***Sua opinião é muito importante para nós!***



# UMA EQUIPE QUE GERA SOLUÇÕES!

QUE PENSA E TRABALHA  
DIARIAMENTE PELO CRESCIMENTO  
DO SEU NEGÓCIO.

Qualquer dúvida  
estaremos à disposição



## MATRIZ - PR

(41) 3276.6457

Rua Emanuel Kant, 60 – 9 andar – Sala 911 |

Capão Raso | Curitiba/PR

sac@softdib.com.br

