


A blurred background image of two call center agents, a man and a woman, both wearing headsets and looking down at their workstations. The man is in the foreground, and the woman is slightly behind him to the right.

BR2T

**ABERTURA DE TICKET VIA
AGENTE DESKTOP**

Em seu computador, clique no ícone  localizado na barra de tarefa do Windows e será aberto a tela HELPDESK

Aqui você poderá abrir um NOVO TICKET,
acompanhar os últimos tickets abertos e acessar
informações de Hardware e Software do seu computador.

BR2T
GESTÃO EM INFRAESTRUTURA & TI

XPTO

- Tickets
- Informações
- Download
- Chat

Versão 84.70.63.72

| Ticket | Prioridade | Assunto Descrição | Categoria | St. | Técnico | Criado | |
|--------|------------|--------------------------------|-----------|-----|---------------------------|--------|-------------|
| #45 | Médio | teste - Le... tetsetstet... | | | INTERNET LENTIDÃO A... | | há 20 horas |

Mostrando de 1 à 5 de 1 itens.

Novo Ticket

Clique em **NOVO TICKET** e preencha os campos

Novo Ticket ✕

CLIENTE XPTO

SISTEMA OPERACIONAL

Lentidão ao utilizar pacote Office

B I U Normal

Ola,
|
Estou com dificuldade para uso do pacote Office devido lentidão ao abrir qualquer arquivo.

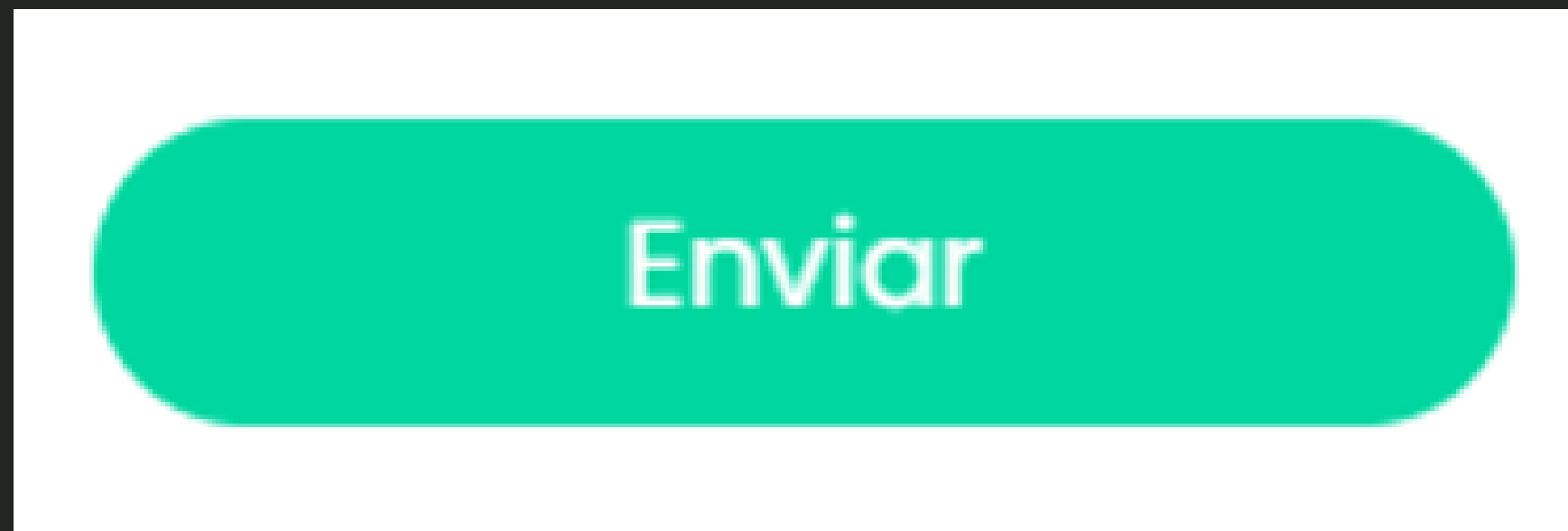
Por favor verificar
Aguardo retorno.

ASSUNTO, digite um nome para o seu novo ticket.

TELEFONE/RAMAL, digite um número de telefone para nossos analistas te retornar.

CATEGORIA e SUBCATEGORIA, selecione a que melhor descreve a sua necessidade.

DESCRIÇÃO, digite com detalhe toda a sua necessidade de suporte.



E clique em **ENVIAR**.

Pronto! Seu ticket já está em nossa fila de atendimento e será tratada dentro do SLA estipulado.

Importante ressaltar que o tempo de atendimento é calculado com base nos seguintes critérios:

IMPACTO x URGENCIA x CRITICIDADE

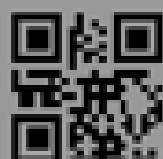
XPTO

Tickets

Informações

Download

Chat



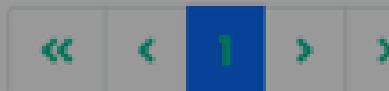
Versão 84.70.63.72

| Ticket | Prioridade | Assunto Descrição | Categoria | St. | Técnico | Criado | |
|--------|------------|--------------------------------|-----------|-----|--------------------------------|-----------------|--------------------|
| #57 | Baixo | Lentidão a... Ola, Est... | | | SISTEMA OP... LENTIDÃO N... | | há poucos segundos |
| #45 | Médio | teste - Le... tetsetstet... | | | INTERNET LENTIDÃO A... | Fábio Santos | há 20 horas |

Chamado Aberto com
Sucesso

OK

Mostrando de 1 à 5 de 2
itens.




Novo Ticket


Ao clicar na opção de visualizar, você terá acesso a **TIMELINE de todas as etapas executadas no ticket até o momento e poderá interagir com os nossos analistas, através da opção **ADICIONAR COMENTÁRIO**.**

Dados Gerais Acompanhamento

| | |
|--|--|
| Técnico Gabriel José | Contato CLIENTE XPTO |
| Categoria Primária SISTEMA OPERACIONAL | Categoria Secundária LENTIDÃO NO SISTEMA OPERACIONAL |
| Situação Atendendo | |

Acompanhamento

 Gabriel José - há poucos segundos
Ticket atendido
Atendimento interno

 Sistema há um minuto
Ticket criado
Ola, Estou com dificuldade para uso do pacote Office devido lentidão ao abrir qualquer arquivo. Por favor verificar Aguardo retorno.

Fechar Adicionar Comentário

Ao término do atendimento os tickets serão considerados como **FINALIZADOS** e você poderá **AVALIAR** ou **REABRIR** o ticket através do agente, basta clicar em **visualizar**, como destacado na *imagem abaixo*



#57

Baixo

Lentidão a...
Ola, Est...

SISTEMA OP...
LENTIDÃO N...

✓ Gabriel
José

há 16 minutos

👁️

E Clique em **AVALIAR CHAMADO**


#57 - Lentidão ao utilizar pacote Office


✕


Dados Gerais Acompanhamento

| | |
|--|--|
| Técnico Gabriel José | Contato CLIENTE XPTO |
| Categoria Primária SISTEMA OPERACIONAL | Categoria Secundária LENTIDÃO NO SISTEMA OPERACIONAL |
| Situação Finalizado | |

Acompanhamento

 Gabriel José - há uma hora
Ticket #57 finalizado
Ticket finalizado: Olá, Em acesso remoto foi realizados a limpeza logica do sistema operacinal, feito limpeza dos arquivos temporarios e reparo do pacote office.Apos procedimento acesso foi normalizado.Desta forma este chamado será finalizado.

 Gabriel José - há uma hora
Ticket alterado
Status: [Atendendo] para [Finalizado] |

 Gabriel José - há uma hora
Ticket alterado

[Fechar](#) [Avaliar chamado](#) [Reabrir Chamado](#)

É de extrema importância que você avalie os chamados sempre que eles são fechados, pois sua satisfação nos guiará para aprimorar nosso atendimento.

BR2T
GESTÃO EM INFRAESTRUTURA & TI

XPTO

Tickets
Informações
Download
Chat

Versão 84.70.63.72

| Ticket | Prioridade | Assun Descrição |
|--------|------------|-----------------|
| #57 | Baixo | |
| #45 | Médio | |

Avaliar chamado

★★★★☆

B I U **S** **”** **“** **≡** **≡** Normal **↕**
A **✖** **🔗** **🔗**

Descrição

Fechar Salvar

Mostrando de 1 à 5 de 2 itens.

Novo Ticket

Gabriel José há 18 minutos
Fábio Santos há 20 horas

Importante ressaltar que para solicitação através do **AGENTE DESKTOP** não será necessário efetuar autenticação. Caso ainda não tenha o agente instalado, solicite agora ao nosso time técnico através do telefone **(11) 4613-1190**.



ATENÇÃO!

Para algumas considerações importantes

MOTIVO DE PAUSA



AGUARDANDO APROVAÇÃO DO GESTOR

Status utilizado para informar que o ticket aberto precisa de aprovação do gestor do solicitante.



AGUARDANDO COMERCIAL BR2T

Status utilizado para informar que ticket está aguardando envio e/ou análise de alguma proposta por parte da BR2T.



AGUARDANDO FORNECEDOR

Status utilizado para informar que o ticket está aguardando terceiro, como exemplo: Operadora, Sistema e outros.



AGUARDANDO SOLICITANTE

Status utilizado quando o analista depende de alguma informação do cliente.



AGUARDANDO VALIDAÇÃO

Status utilizado quando houver a necessidade do cliente validar a execução dos processos realizados.



ANÁLISE DE SOLUÇÃO

Status utilizado quando houver a necessidade do analista pesquisar uma solução para o ticket que estiver atendendo.



TENTATIVA DE CONTATO

Status utilizado quando o analista não consegue contato com o solicitante.



TRANSFERÊNCIA DE NÍVEL

Status utilizado para informar que o ticket foi escalado para outra equipe com maiores privilégios de acessos onde conseguiram analisar melhor a solicitação.

ALGUNS PONTOS IMPORTANTES

- a.** Todo Incidente e/ou Solicitações devem ser registrado em nosso portal do Cliente, isso garante seu atendimento e tempo de resposta.
- b.** Ligações feitas a nossa central de suporte SOMENTE SERÃO ATENDIDAS com um número de chamado, obtido somente através do portal de AUTO-ATENDIMENTO.
- c.** Horário de atendimento técnico é de Segunda a Sexta Feira da 08:00 as 18:00hs.
- d.** Chamados sem interação por parte do solicitante por mais de 72 horas serão fechados automaticamente pelo sistema.
- e.** Em caso de encerramento de chamado que não haja solução definitiva do problema, o solicitante poderá reabri-lo.
- f.** Avaliação dos atendimentos são sigilosas e confidenciais, ela guia sua empresa quanto ao atendimento prestado por nós, avalie.
- g.** Algumas solicitações requerem autorização de um superior, por esse motivo pedimos que sempre fique atento a suas solicitações, pois toda interação é feita pelo sistema.
- h.** Em caso de desligamento ou contratação de colaboradores é necessário avisar com no mínimo 3 dias uteis de antecedência.



ANOTE NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:
www.br2t.com


 **suporte@br2t.com**

 **(11) 4613-1190 Opção 1**

CUSTOMER SUCCESS

Regina Rossener


 **regina.rossener@br2t.com**

 **(11) 4613-1190 Opção 4**

SUPPORT COORDINATOR

Alberto Vicente

 **alberto.vicente@br2t.com**

 **(11) 9 9157-7696**