

Manual do usuário

Sistema de Suporte/Help Desk – Visual Soft.

Acesso ao Sistema:

Para acessar o Sistema de Suporte/Help Desk, entrar na página da Visual Soft (<http://www.visualsoft.com.br>) e clicar na seção “Suporte”.

Seu ip é: 201.17.134.140

Mais sobre Visual Soft em: A empresa Serviços Nossos clientes Nossos trabalhos **Suporte**

Pesquisar

A empresa

Quem somos

A Visual Soft® foi fundada em maio de 1996, com o objetivo de oferecer soluções viáveis em informática, seja com pessoal próprio ou através de parceiros tecnicamente qualificados, buscando sempre atender da melhor forma possível o cliente.

Somos uma empresa de prestação de serviços em informática com atuação nos segmentos abaixo :

- Treinamento personalizado em informática
- Consultoria em projeto e implantação de Bancos de Dados
- Soluções em redes locais
- Projeto e implantação de servidores e estações de trabalho em linux

Fale conosco:

Telefones.
+55 31 3324 5724
+55 31 3274 0733

Email.
visual@visualsoft.com.br

Endereço.
R. Vitório Marçola, 90-B
Anchieta - Belo Horizonte
Minas Gerais - Brasil
CEP 30310-360

Para criar um novo ticket ou para realizar uma consulta referente a um chamado/suporte em aberto clicar em “**Criar e/ou consultar chamados de suporte (ticket)**”

Seu ip é: 201.17.134.140

Mais sobre Visual Soft em: A empresa Serviços Nossos clientes Nossos trabalhos **Suporte**

Pesquisar

Sistema de Suporte Eletrônico da Visual Soft®

Além de documentar todas as ações de suporte prestadas entre a Visual Soft® e o cliente, este Sistema de Suporte Eletrônico permite também o controle do tempo de resposta às solicitações, visando a melhoria constante na qualidade do atendimento.

Se você é cliente, utilize esta seção para:

- **Criar e/ou consultar chamados de suporte (ticket)**
- [Ver instruções de utilização do sistema de chamados](#)

Se você pertence à equipe de suporte da Visual Soft®, utilize esta seção para:

- [Acessar o painel de administração](#)

Fale conosco:

Telefones.
+55 31 3324 5724
+55...

Email.
visual@visualsoft.com.br

Endereço.
R. Vitório Marçola, 90-B
Anchieta - Belo Horizonte
Minas Gerais - Brasil
CEP 30310-360

Powered by **Visual Soft®**


Copyright © 1996 - 2009


✉ suporte@visualsoft.com.br - ☎ (31) 3324-5724/3274-0733

Tela Inicial do sistema:

Help Desk Visual Soft

[Visual Soft Soluções em Informática](#) > Help Desk Visual Soft **Pesquisar**

 [Enviar um ticket de suporte](#)
Enviar um novo ticket de suporte

 [Visualizar tickets existentes](#)
Visualizar tickets que você enviou

Base de Conhecimento

» *Artigos da Base de Conhecimento mais acessados:* *Visualizações*
Nenhum artigo

» *Artigos da Base de Conhecimento mais recentes:* *Data de inclusão*
Nenhum artigo

» [Ver a Base de Conhecimento completa](#)


[Ir para o Painel de Administração](#)


Powered by [Help desk software](#) HESK™

Para enviar um novo ticket:

Help Desk Visual Soft

[Visual Soft Soluções em Informática](#) > Help Desk Visual Soft **Pesquisar**

 [Enviar um ticket de suporte](#)
Enviar um novo ticket de suporte

 [Visualizar tickets existentes](#)
Visualizar tickets que você enviou

Base de Conhecimento

» *Artigos da Base de Conhecimento mais acessados:* *Visualizações*
Nenhum artigo

» *Artigos da Base de Conhecimento mais recentes:* *Data de inclusão*
Nenhum artigo

» [Ver a Base de Conhecimento completa](#)

[Ir para o Painel de Administração](#)

Powered by [Help desk software](#) HESK™

- Clicar em “**Enviar um ticket de suporte**”;

Powered by **Visual Soft**®

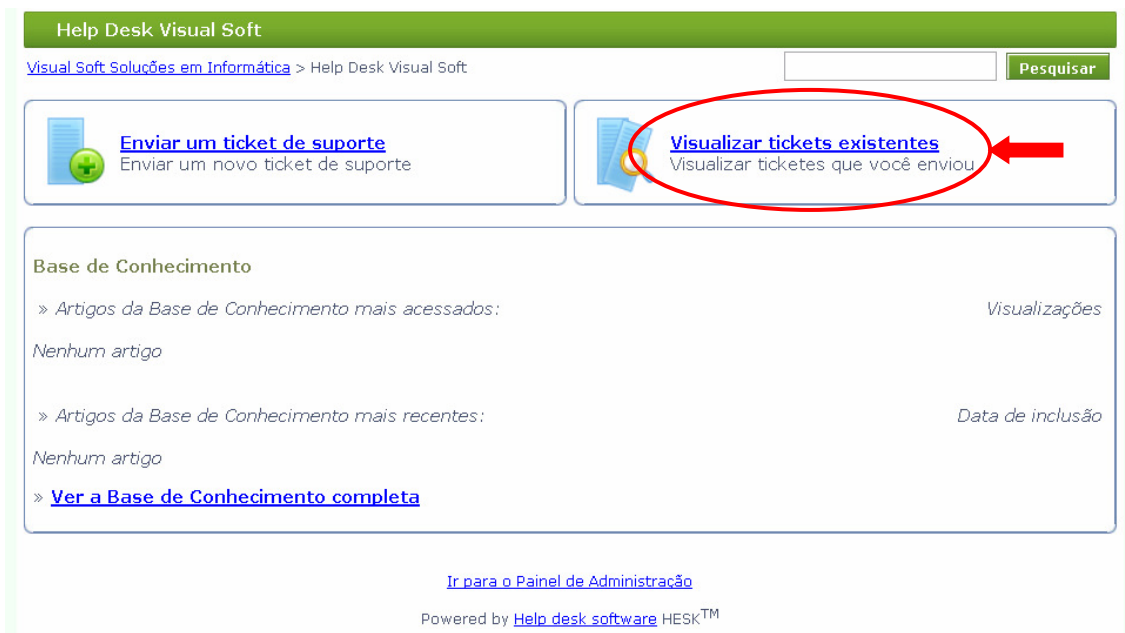
Copyright © 1996 - 2009

✉ suporte@visualsoft.com.br - ☎ (31) 3324-5724/3274-0733

- Preencher o formulário com os dados para contato e motivo do suporte.
- Como opção, o usuário poderá enviar documentos anexos para a equipe de suporte. (ex: Print Screen das telas).
- Digitar o número de segurança para validação.
- Clicar em “**Enviar Ticket**”.

Após estes procedimentos, o usuário receberá um email com a confirmação do envio de seu ticket juntamente com o seu número (único e intransferível) para posterior consulta sobre o andamento do chamado.

Para visualizar ticket:



- Clicar em “**Visualizar tickets existentes**”
- Digitar o número ID (identificação) do ticket.
- Clicar em “**Visualizar**”.

Após estes procedimentos, o usuário será capaz de acompanhar o andamento de seu chamado e, se necessário, interagir com a equipe de suporte da Visual Soft.

Se porventura o usuário esquecer ou perder o número ID de seu ticket, clicar em “**Esqueceu o ID do ticket?**” e digitar o endereço de email para o reenvio do mesmo.