



MANUAL DO USUÁRIO

DATA: 16/05/2017

GCHT0042 – Manual do Cliente para Utilização do
Zendesk

(Revisão 2)



Índice

Índice	2
Introdução	3
Pré Requisitos	4
Login no Sistema	5
Abrindo um chamado diretamente pelo site	6
Abrindo um chamado por e-mail	7
Visualizando seus chamados	8
Interagindo com um chamado	11
Resolvendo um chamado	12
Resolução automática	12
Finalizando	12
Histórico de Mudanças	13

Introdução:

Caro cliente,

Este documento tem por objetivo auxiliar nossos clientes na utilização da ferramenta de abertura de chamados Zendesk, que é 100% voltada para ambiente Web, permitindo abertura e acompanhamento de chamados por e-mail e site.

Nosso serviço de telefonia continua disponível através do número (11) 3750-7010, mas solicitamos que seja utilizado apenas em casos de chamados de urgência.



Pré Requisitos

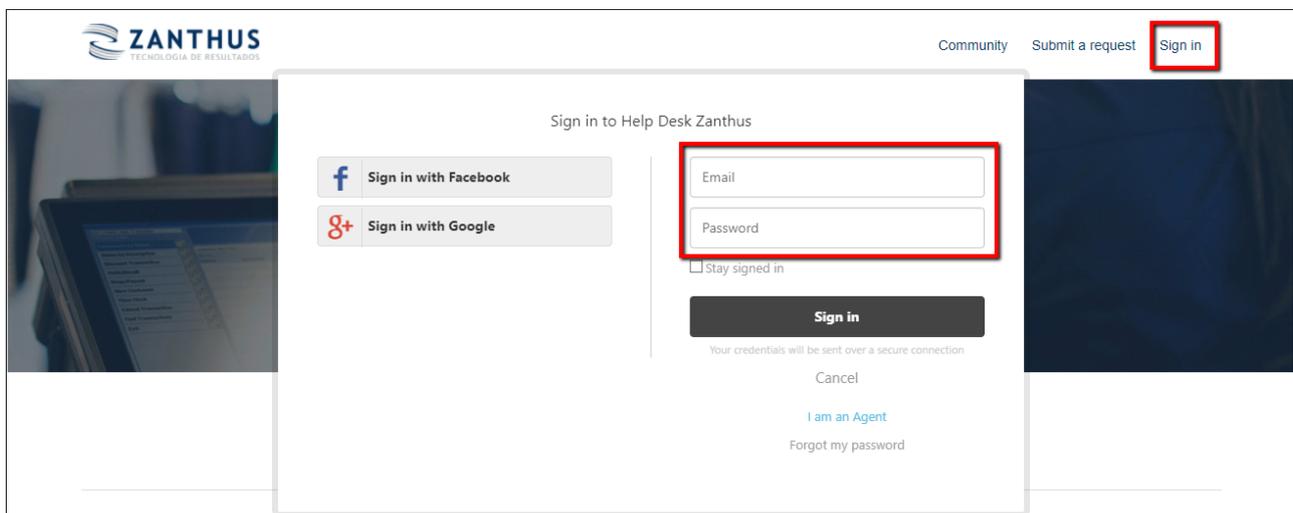
Cadastro no Sistema

Para se cadastrar no sistema é preciso solicitar ao suporte através do e-mail suporte@zanthus.com.br ou através do telefone 3750-7010.



Login no Sistema

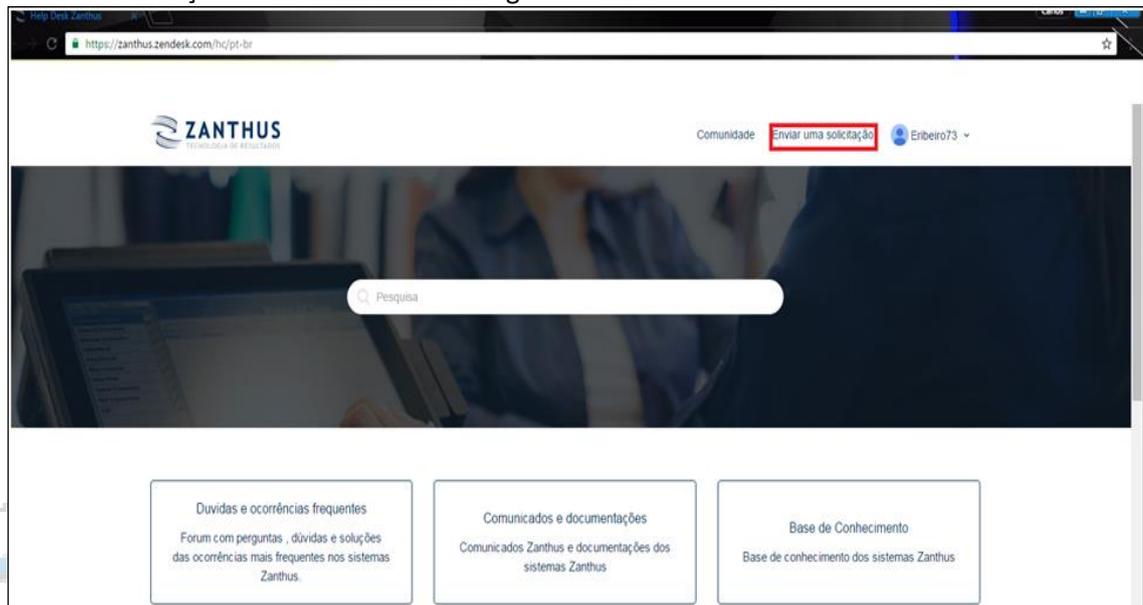
Acessar o endereço zanthus.zendesk.com e efetuar o login conforme imagem abaixo:



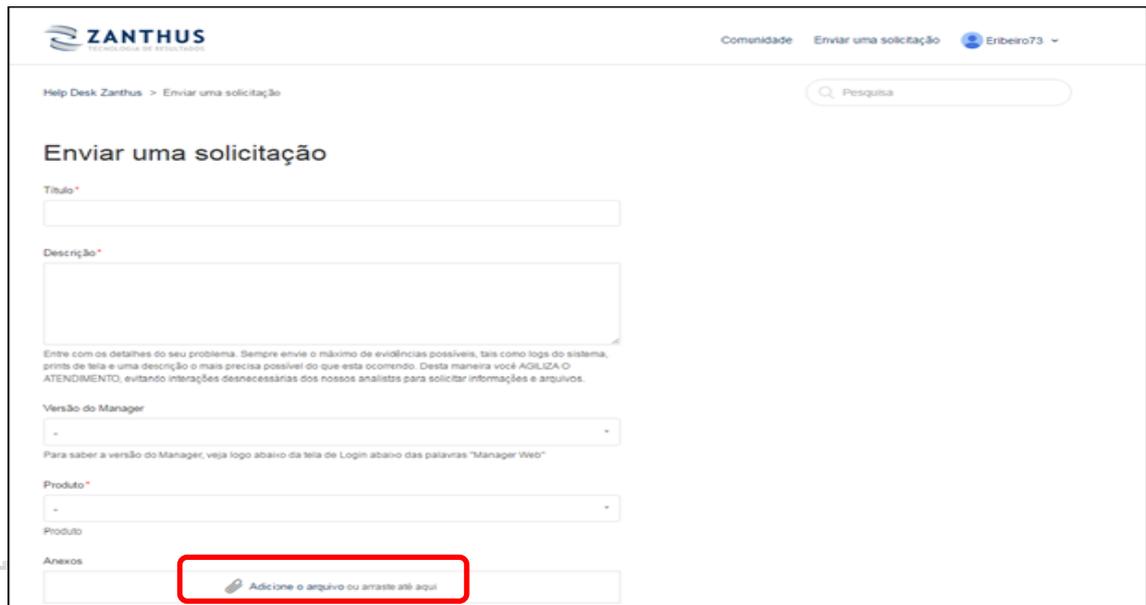
The screenshot displays the Zanthus login interface. At the top left is the ZANTHUS logo with the tagline 'TECNOLOGIA DE RESULTADOS'. To the right are links for 'Community', 'Submit a request', and 'Sign in' (the latter is highlighted with a red box). The main content area is titled 'Sign in to Help Desk Zanthus'. It features two social login buttons: 'Sign in with Facebook' and 'Sign in with Google'. To the right of these is a form with 'Email' and 'Password' input fields, both highlighted with red boxes. Below the form is a 'Stay signed in' checkbox and a 'Sign in' button. Underneath the button, there is a security notice: 'Your credentials will be sent over a secure connection'. At the bottom of the form are links for 'Cancel', 'I am an Agent', and 'Forgot my password'. A large, stylized blue graphic is overlaid on the bottom half of the page.

Abrindo um chamado diretamente pelo site

Para abrir um chamado pelo site, após realizar o login o usuário deve clicar na guia “ENVIAR UMA SOLICITAÇÃO” conforme mostra a figura abaixo:



O sistema então abre a tela a seguir com os dados para serem preenchidos e enviados, permitindo ao usuário anexar evidências através do link “[Adicione o arquivo ou arraste até aqui](#)”.



ZANTHUS
Comunidade Enviar uma solicitação Eribeiro73

Help Desk Zanthus > Enviar uma solicitação

Enviar uma solicitação

Título*

Descrição*

Entre com os detalhes do seu problema. Sempre envie o máximo de evidências possíveis, tais como logs do sistema, prints de tela e uma descrição o mais precisa possível do que está ocorrendo. Desta maneira você AGILIZA O ATENDIMENTO, evitando interações desnecessárias dos nossos analistas para solicitar informações e arquivos.

Versão do Manager

Para saber a versão do Manager, veja logo abaixo da tela de Login abaixo das palavras "Manager Web"

Produto*

Produto

Anexos

Adicione o arquivo ou arraste até aqui

- ✓ O chamado será registrado e um e-mail será enviado para sua conta indicando o número do ticket e a mensagem de confirmação de recebimento.
- ✓ A partir de agora todas as interações feitas no chamado alimentarão este e-mail. As respostas dadas no e-mail também alimentarão o ticket, ou seja, não importa onde seja feito o comentário, tanto o e-mail como o ticket serão alimentados automaticamente.

IMPORTANTE: Sempre interaja no mesmo e-mail, se for enviado um novo, outro chamado será aberto no sistema, atrapalhando o histórico e o fluxo do atendimento.

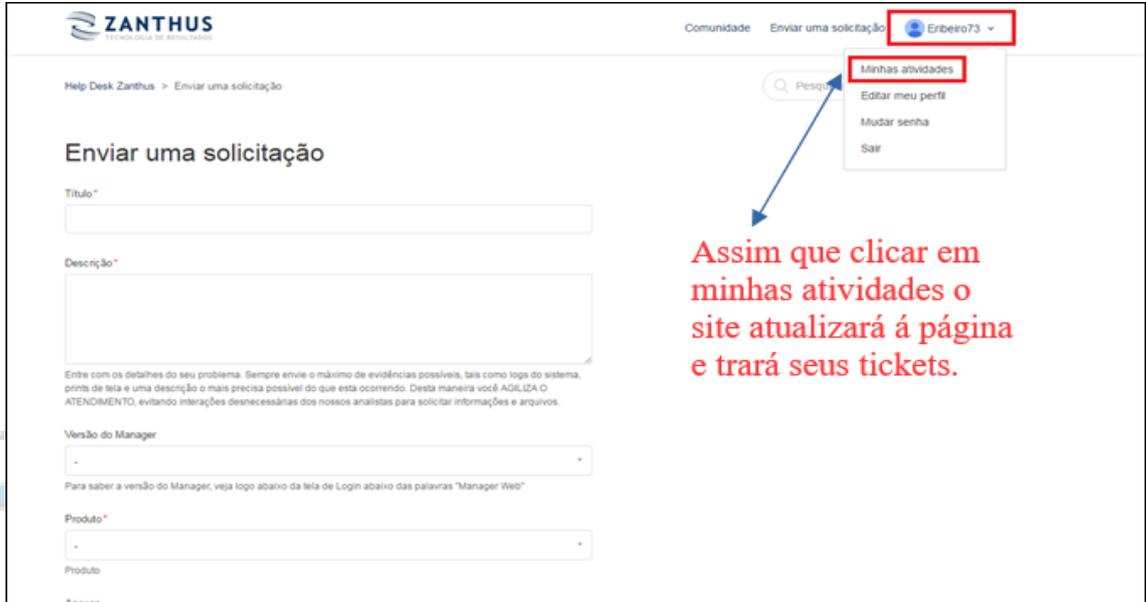
Abrindo um chamado por e-mail

Para abrir um chamado por “e-mail” basta enviar um e-mail para o endereço support@zanthus.zendesk.com, o usuário receberá uma resposta com o número do chamado e as interações do analista, da mesma forma que ocorre com a abertura pelo site, descrita no item tópico 2 deste documento.

Visualizando seus chamados

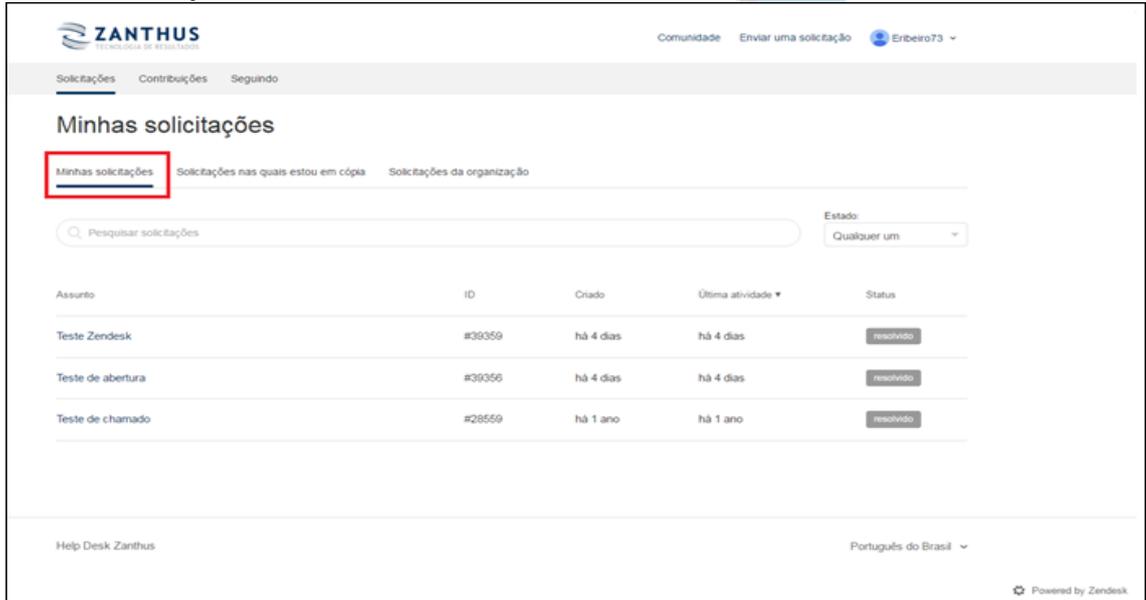
Para visualizar seus chamados basta clicar “NO SEU LOGIN > MINHAS ATIVIDADES”, conforme a figura abaixo.

O sistema apresentará todos os chamados “em aberto” relacionados ao usuário.



Assim que clicar em minhas atividades o site atualizará a página e trará seus tickets.

Minhas Solicitações



Assunto	ID	Criado	Última atividade ▼	Status
Teste Zendesk	#96359	há 4 dias	há 4 dias	resolvido
Teste de abertura	#30356	há 4 dias	há 4 dias	resolvido
Teste de chamado	#28559	há 1 ano	há 1 ano	resolvido

Para visualizar chamados já resolvidos ou fechados basta clicar no campo do lado direito da tela, *“Estado – Para filtrar o Status de seu atendimento.”*.

Minhas solicitações

Minhas solicitações Solicitações nas quais estou em cópia Solicitações da organização

Estado: Qualquer um

Assunto	ID	Criado	Última atividade	Status
Teste Zendesk	#39359	há 4 dias	há 4 dias	resolvido
Teste de abertura	#39356	há 4 dias	há 4 dias	resolvido
Teste de chamado	#28559	há 1 ano	há 1 ano	resolvido

Para visualizar os chamados relacionados à organização do usuário o mesmo deve clicar na guia que contém as Solicitações da Organização, conforme figura a seguir. (Somente para usuários que tem permissão de visualizar chamados de toda a organização)

Minhas solicitações

Minhas solicitações Solicitações nas quais estou em cópia **Solicitações da organização**

Estado: Qualquer um

Assunto	ID	Solicitante	Última atividade	Status
Teste de abertura	#39356	Eribeiro73	há 6 minutos	aberto
implantação biometria - Carone	#32692	Evandro Ribeiro	há 1 dia	resolvido
Implantação biometria - jacomar	#32693	Evandro Ribeiro	há 1 dia	resolvido
Configuração Venda Assistida - Ibyte	#37432	Fabio Lacerda	há 2 dias	Aguardando resposta
PDV Sat não está fazendo sangria.	#39213	Luiz Pereira	há 6 dias	resolvido
Qual modelo de Serial pciexpress está homologado para o sistema	#38756	Cleber	há 17 dias	resolvido
PDV de Serviço - Cobasi	#37831	Fabio Lacerda	há 17 dias	resolvido
PDV 2 da loja CPC PET não envia as vendas	#38725	Consultoria	há 19 dias	resolvido
Testes versão para criação de ambiente SAAS	#31962	Fabio Lacerda	há 20 dias	resolvido

As visões do lado direito permitem filtrar os chamados resolvidos, fechados e abertos, além de permitir a visualização dos chamados por membros da organização

Minhas solicitações

Minhas solicitações Solicitações nas quais estou em cópia Solicitações da organização

🔍 Pesquisar solicitações Seguir Estado: Qualquer um ▼

Assunto	ID	Solicitante	Última atividade ▼	Status
Teste de abertura	#39356	Eribeiro73	há 1 hora	aberto
implantação biometria - Carone	#32692	Evandro Ribeiro	há 1 dia	resolvido
Implantação biometria - jacomar	#32693	Evandro Ribeiro	há 1 dia	resolvido
Configuração Venda Assistida - lbyte	#37432	Fabio Lacerda	há 2 dias	Aguardando resposta
PDV Sat não está fazendo sangria.	#39213	Luiz Pereira	há 6 dias	resolvido
Qual modelo de Serial pciexpress está homologado para o sistema	#38756	Cleber	há 17 dias	resolvido
PDV de Serviço - Cobasi	#37831	Fabio Lacerda	há 17 dias	resolvido

Interagindo com um chamado

Para interagir com um chamado o usuário pode optar por interagir através do *e-mail* recebido após a abertura ou através do próprio sistema, bastando para isto clicar no chamado correspondente.

Após clicar no chamado o sistema apresentará a tela a seguir.

O usuário pode interagir no chamado e salvá-lo

The screenshot shows the Zanthus help desk interface. At the top, there's a navigation bar with 'Solicitações', 'Contribuições', and 'Seguindo'. Below that, the user is logged in as 'Erbeiro73'. The main content area displays a ticket titled 'Teste Zendesk' created by 'Erbeiro73' at 14:04. The ticket description is 'Efetuating teste do zendesk, para uso do cliente.' Below the description is a text input field with the placeholder 'Espaço para interagir no chamado. "Descrição do Problema, falha ou dúvida"'. There are two buttons at the bottom: 'Marcar como resolvido e enviar' and 'Enviar'. On the right side, there is a metadata sidebar with the following information:

Solicitante	Erbeiro73
Criado	Hoje às 14:04
Última atividade	Hoje às 14:04
Atribuído a	Consultoria
ID	#39359
Status	aberto
Tipo de pendência	—
Versão do Manager	Não se aplica
Item	—
Produto	Manager 1.7 ou superior
Resolução	—
Numero do Backlog	—

Interação entre Cliente e Agente de suporte.

The screenshot shows the Zanthus help desk interface. At the top, there's a navigation bar with 'Solicitações', 'Contribuições', and 'Seguindo'. Below that, the user is logged in as 'Erbeiro73'. The main content area displays a ticket titled 'Teste Zendesk' created by 'Erbeiro73' at 14:04. The ticket description is 'Efetuating teste do zendesk, para uso do cliente.' Below the description is a message from 'Carlos Ramos' at 14:05: 'Caro cliente. Já estamos realizando a primeira análise do seu problema. Entraremos em contato em breve para lhe posicionar ou solicitar as evidências necessárias para a continuidade do atendimento. Obrigado. Atenciosamente, Carlos Ramos. Suporte Zanthus'. Below the message is a text input field with the placeholder 'Espaço para interagir no chamado'. There are two buttons at the bottom: 'Marcar como resolvido e enviar' and 'Enviar'. On the right side, there is a metadata sidebar with the following information:

Solicitante	Erbeiro73
Criado	Hoje às 14:04
Última atividade	Hoje às 14:10
Atribuído a	Carlos Ramos
ID	#39359
Status	aberto
Tipo de pendência	—
Versão do Manager	Não se aplica
Item	Duvida
Produto	Manager 1.7 ou superior
Resolução	—
Numero do Backlog	—

Resolvendo um chamado

O chamado pode ser finalizado somente pelo analista.

Uma vez finalizado o chamado (status Resolvido), o cliente tem 7 dias para reabrir o mesmo até que ele seja fechado definitivamente (status Fechado).

Para reabrir o chamado basta inserir um novo comentário no mesmo, via e-mail ou site.

Resolução automática

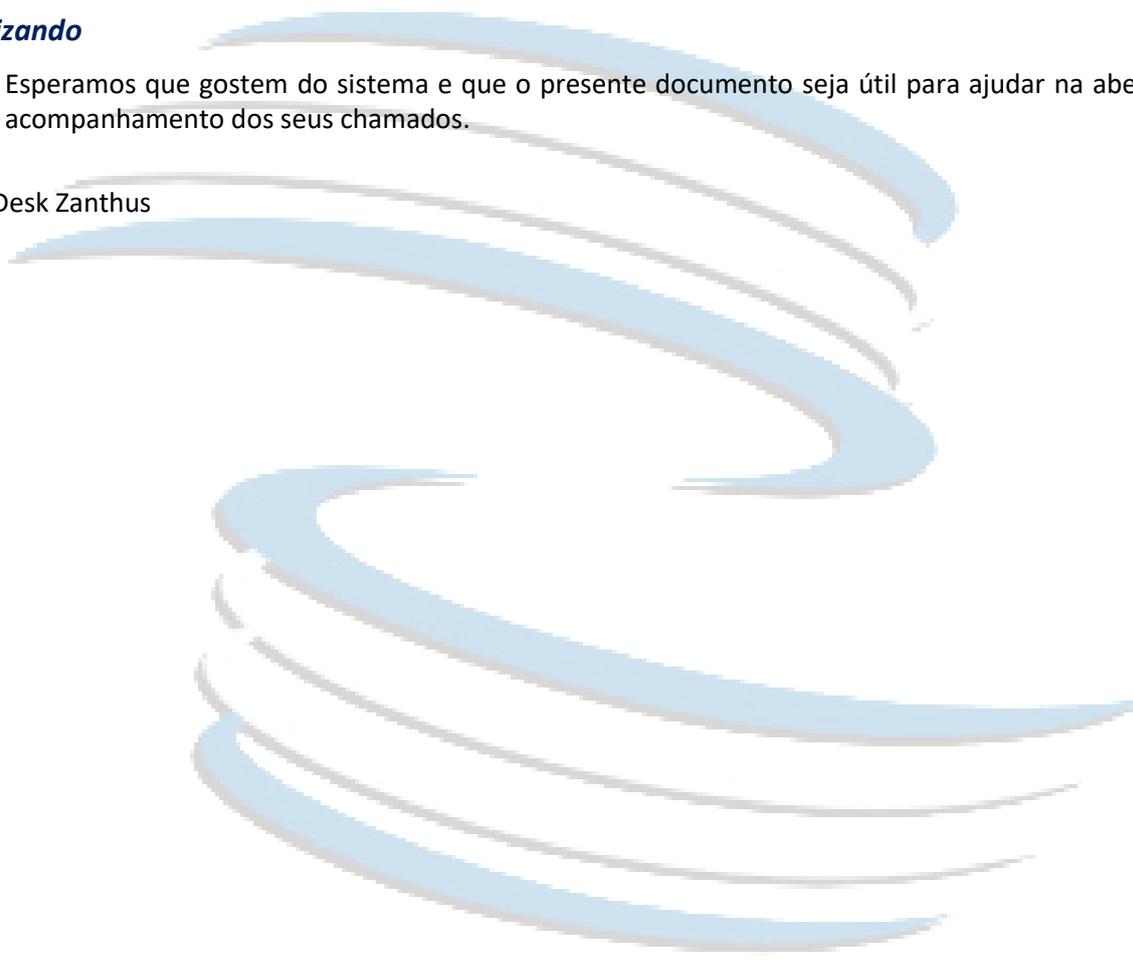
Caso um analista tenha postado uma solicitação de evidência ao cliente e o cliente demore mais de 7 dias para interagir no chamado, o sistema coloca o chamado automaticamente como resolvido.

Depois disto ainda existem mais 7 dias de tolerância para reabrir o mesmo antes do fechamento definitivo, que também ocorre de forma automática.

Finalizando

Esperamos que gostem do sistema e que o presente documento seja útil para ajudar na abertura e acompanhamento dos seus chamados.

Help Desk Zanthus



Histórico de Mudanças

<i>Revisão</i>	<i>Data</i>	<i>Assunto</i>	<i>Versão</i>
2	16/05/2017	Documento revisado	1.12.108.109
1	01/08/2016	Documento Criado	1.12.103.103

