



## TUTORIAL SOBRE CHAMADOS COM TOM TICKET

### 1 Introdução

A Mikromundo Sistemas, visando melhor atender seus clientes, adquiriu uma das melhores ferramentas de atendimento via chamado do mundo chamada Tom Ticket. Esse tutorial retratará de forma simples como utilizar esse novo sistema de Help Desk.

### 2 Abrindo um Novo Chamado

2.1 Acesse [www.mikromundo.com](http://www.mikromundo.com)

2.2 Clique no botão “SUPORTE” conforme figura abaixo:



2.3 Para abrir um chamado o cliente deverá estar cadastrado no sistema de chamados. Caso não tenha criado uma conta, isso é muito simples de ser feito e basta fazê-lo uma única vez. Clique em “Clique aqui para cadastrar-se” conforme a figura abaixo. Caso já tenha uma conta, entre com e-mail e senha e vá para o passo 2.5.

**mikromundo** | CENTRO DE SUPORTE

Login em Mikromundo Sistemas

Seu email

Senha

**Entrar**

Não é cadastrado? **Clique aqui para cadastrar-se.**

[Esqueceu sua senha?](#)

Atendimento fornecido por TomTicket

2.4 Preencha as informações solicitadas e clique em “Criar Conta”. A única observação é que todos os campos a preencher (Excetuando-se o CNPJ, que é da empresa) são referentes à pessoa que está abrindo o chamado.

Nova Conta: Mikromundo Sistemas

Seu nome\*:

Informe seu nome

Telefone de contato:

Ex.: (XX) XXXX-XXXX

Email para login\*:

Informe seu email

Senha\*:

Informe uma senha

CNPJ\*:

CNPJ

**Criar Conta**

© SISTEMA DE HELPDESK POR TOMTICKET

2.5 Após o cadastro ou o login você estará na tela principal dos chamados

Chamados Abertos | Arquivo | Novo Chamado

Teste Elvis

Cadastro criado com sucesso. Seja bem vindo ao seu painel.

**CHAMADOS**

Protocolo	Assunto	Situação	Setor	Deadline	Enviado em	Última situação em
Você não possui nenhum chamado em andamento.						

© SISTEMA DE HELPDESK POR TOMTICKET | BASE DE CONHECIMENTO

2.6 Para abrir um novo chamado clique na aba “Novo Chamado”, escolha o departamento e clique no botão “Continuar” conforme a figura a seguir.

ESCOLHER DEPARTAMENTO

Escolha o departamento para o qual deseja criar o seu chamado

- Agendamento
- Financeiro
- Manutenção / Venda de Equipamentos
- Suporte Sistema Nautilus

[Continuar »](#)

© SISTEMA DE HELPDESK POR TOMTICKET | BASE DE CONHECIMENTO

2.7 Preencha as informações solicitadas e, de preferência, deixe marcada a opção “Receber respostas por email” para que você seja notificado no e-mail sobre respostas ao chamado. Vale salientar que o e-mail recebido não pode ser respondido, caso contrário, não receberemos essa resposta. Todo processo referente a chamados deve ser feito através dos procedimentos explicados nesse tutorial. Em “Enviar arquivos” você pode anexar qualquer arquivo relacionado ao chamado como um relatório gerado, uma captura da tela de um erro etc. Clique então no botão “Criar Chamado”.

NOVO CHAMADO

Tipo de mensagem: Suporte

Assunto\*: Erro ao enviar NFe

Mensagem\*: Não consigo enviar uma nota fiscal, pois está dando um erro.

Receber respostas por email

[Enviar arquivos...](#)

[Criar Chamado](#)

© SISTEMA DE HELPDESK POR TOMTICKET | BASE DE CONHECIMENTO

2.8 Aparecerá uma mensagem confirmando que “Seu chamado foi criado” e ele já constará dos “Chamados Abertos” conforme verificamos na imagem.

The screenshot shows the 'Chamados Abertos' (Open Tickets) section of a helpdesk system. At the top, there are navigation tabs: 'Chamados Abertos', 'Arquivo', and 'Novo Chamado'. A green notification bar at the top left states 'Seu chamado foi criado.' (Your ticket was created). Below this, the 'CHAMADOS' section displays a table with the following data:

Protocolo	Assunto	Situação	Setor	Deadline	Enviado em	Última situação em
#2	Erro ao enviar NFe	Sem atendente vinculado	Suporte Sistema Nautilus	Não Informado	21/07/2015 13:40	21/07/2015 13:40

Below the table, there is a small dark box with the number '1'. At the bottom left, there is a footer: '© SISTEMA DE HELPDESK POR TOMTICKET | BASE DE CONHECIMENTO'.

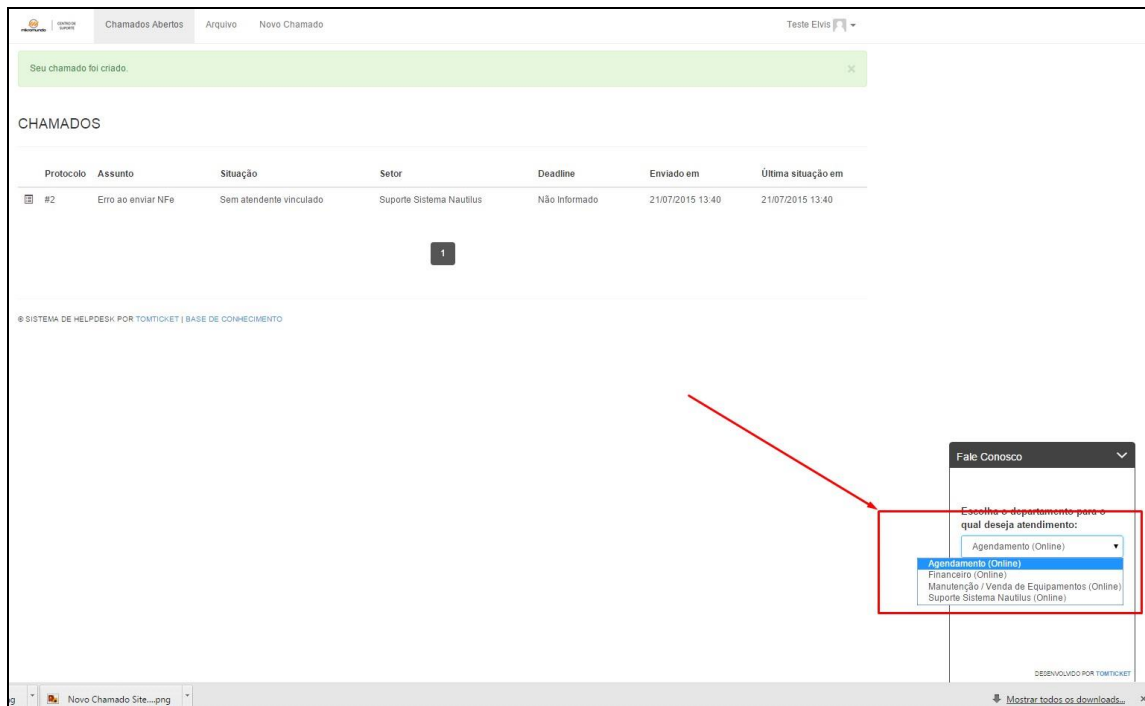
### 3 Recebendo Suporte via Chat

3.1 Para problemas mais simples ou que requerem mais urgência o suporte pode ser recebido via chat. Para isso caso não tenha entrado no painel de chamados siga os passos de 2.1 a 2.5 para entrar em sua conta.

3.2 Clique em “Fale Conosco”

This screenshot is identical to the one above, showing the 'Chamados Abertos' interface. A red box highlights a button labeled 'Fale Conosco' (Talk to Us) located in the bottom right corner of the page. A red arrow points from the text '3.2 Clique em “Fale Conosco”' to this button. The rest of the interface, including the notification, table, and footer, remains the same.

3.3 Escolha o departamento referente ao seu chamado



### 3.4 Preencha as informações e clique em “ENTRAR NO CHAT”

Fale Conosco

Informe os dados abaixo para iniciar o atendimento:

Teste Elvis

a@a.com.br

08817253000164

**ENTRAR NO CHAT**

DESENVOLVIDO POR TOMTICKET

### 3.5 Basta aguardar o atendimento e pronto.

Fale Conosco

Informe os dados abaixo para iniciar o atendimento:

Teste Elvis

a@a.com.br

08817253000164

ENTRAR NO CHAT

DESENVOLVIDO POR TOMTICKET