intersolid

# MANUAL
# DE PROCESSO

# ABERTURA DE TICKETS MOVIDESK

**Conheça o portal do cliente onde você pode abrir tickets e acompanhar atendimentos em andamento**

## Sumário

Como acessar o portal de atendimento ..... 3
Página Inicial do Portal do Cliente ..... 4
Como abrir um ticket ..... 5
Como visualizar seus tickets ..... 9
Aprovar ou recusar o encerramento de um ticket ..... 11
Mural de Avisos ..... 13

Na plataforma Movidesk, o termo oficial para solicitações de suporte é **ticket**, que substitui a antiga denominação **chamado**. Sempre que este manual mencionar “ticket”, estará se referindo ao mesmo conceito anteriormente conhecido como chamado.

## Como acessar o portal de atendimento

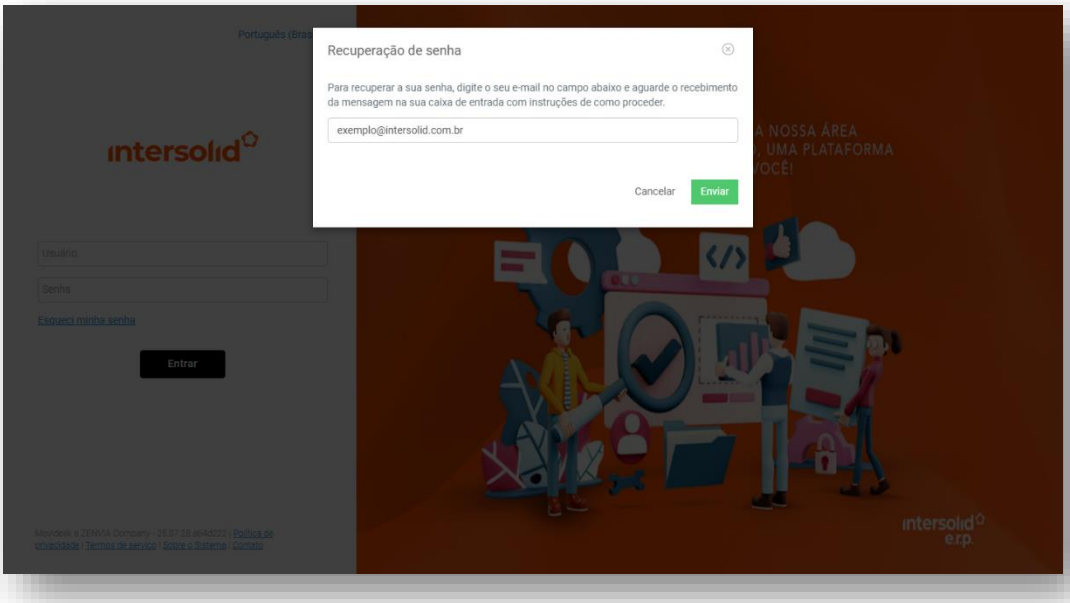
O portal do cliente é a área onde você pode abrir tickets, acompanhar atendimentos em andamento, consultar o histórico de solicitações e visualizar avisos.

Acesse a página de login: [https://intersolid.movidesk.com/Account/Login](https://intersolid.movidesk.com/Account/Login).

Ao acessar o link do portal, você verá a seguinte tela:




No primeiro acesso ao portal, será necessário criar uma senha. Para isso, clique na opção “Esqueceu a senha?” na tela de login e informe seu e-mail cadastrado. Você receberá um link por e-mail para definir sua senha de acesso.



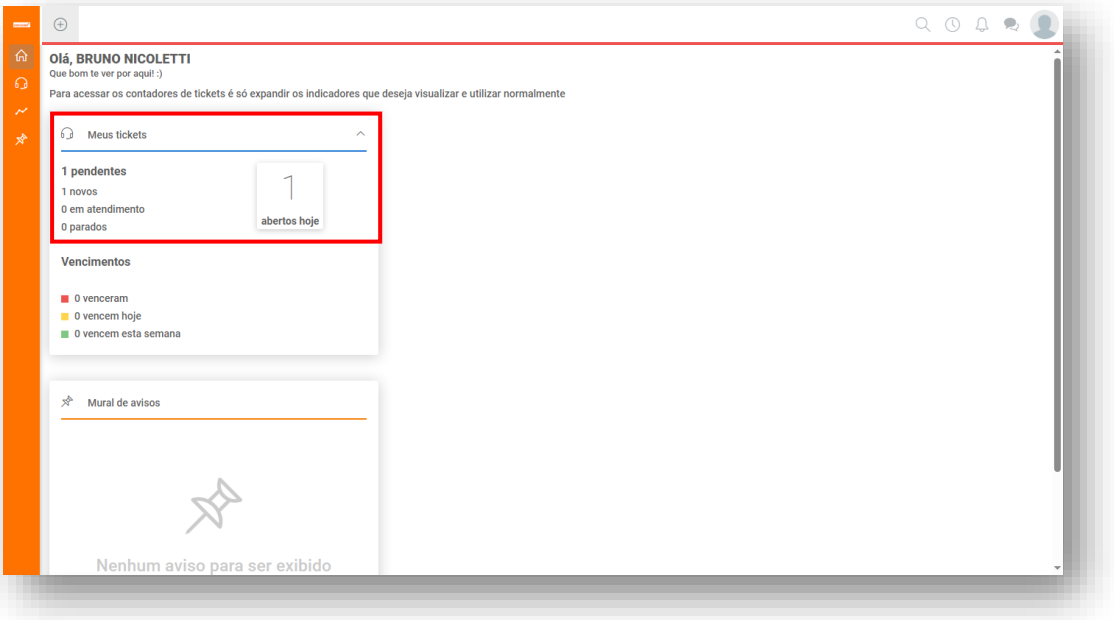
Após esse processo, utilize seu e-mail e a senha criada para entrar no portal.

## Página Inicial do Portal do Cliente

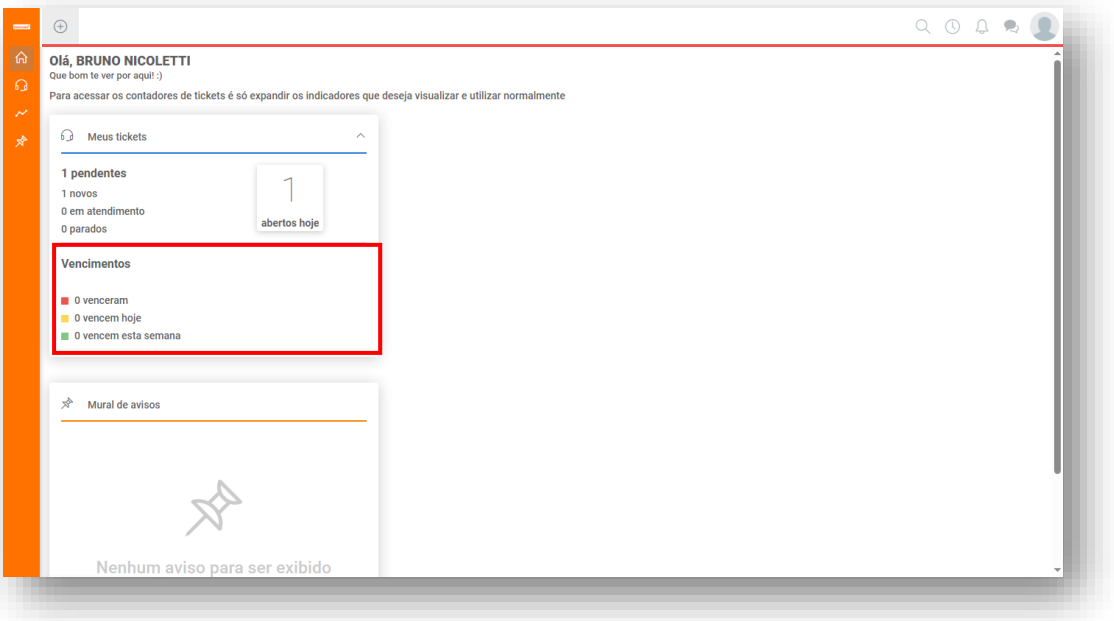
Após realizar o login, você será direcionado para a tela inicial do portal.

No quadro **“Meus Tickets”** exibe um resumo dos tickets vinculados à sua conta, incluindo:

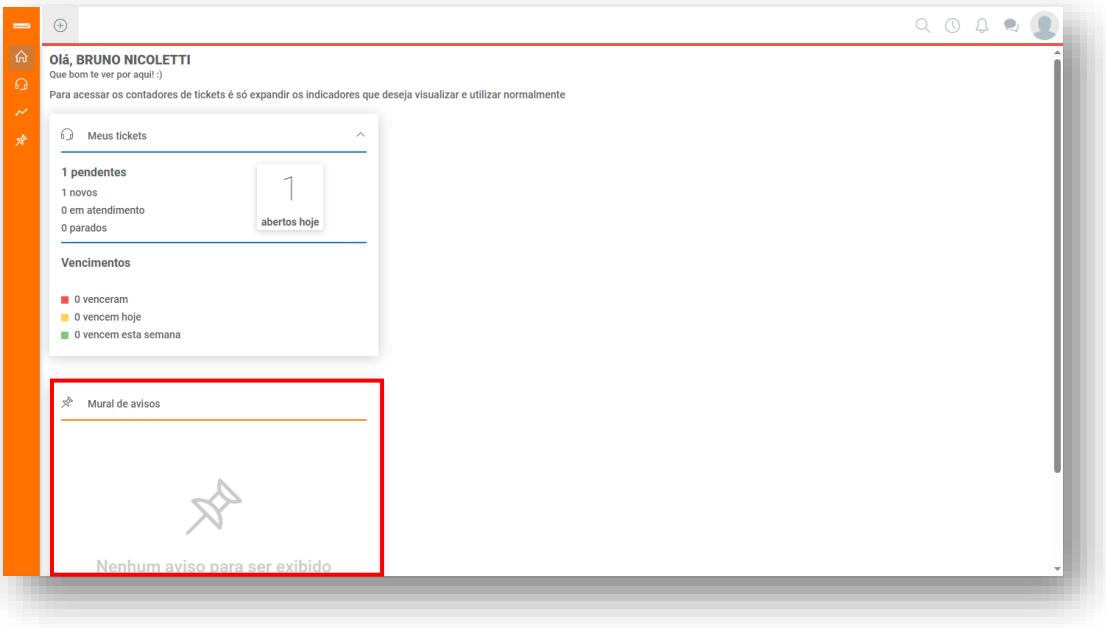
- **Tickets abertos hoje**
- **Tickets pendentes**
- **Tickets em atendimento**
- **Tickets parados**




Já o quadro “Vencimentos” mostra a quantidade de tickets vencidos ou com prazo próximo.



O “Mural de Avisos” é um espaço reservado para mensagens gerais da equipe de suporte (pode estar vazio se não houver avisos ativos).

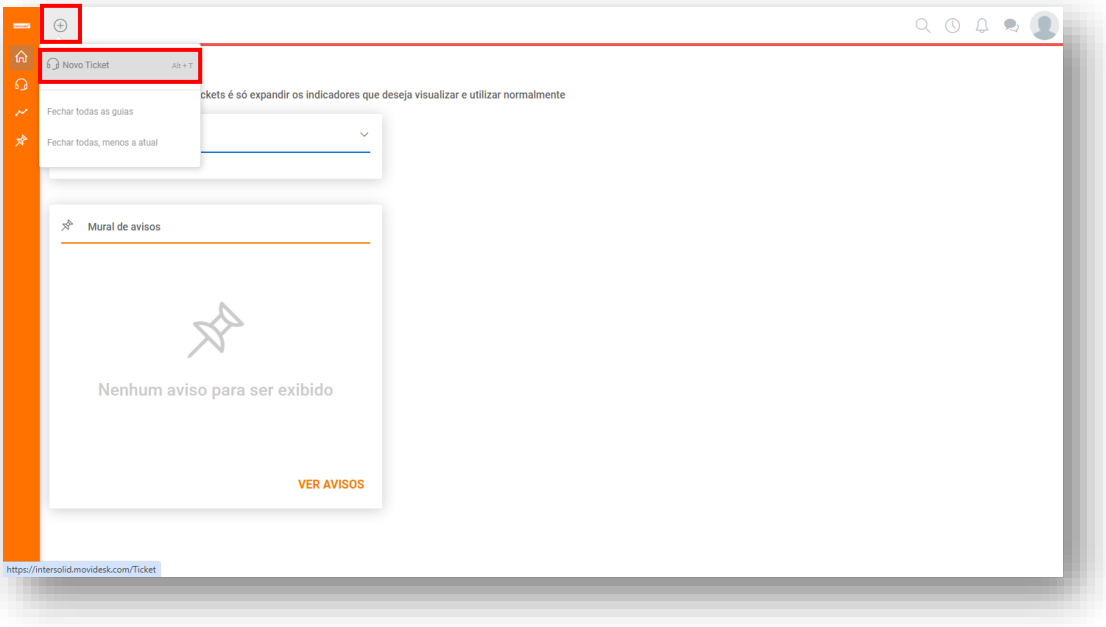



Essa tela é o ponto de partida para abertura de tickets e acompanhamento do seu atendimento.

## Como abrir um ticket

Para registrar um novo ticket de atendimento técnico, siga os passos abaixo:

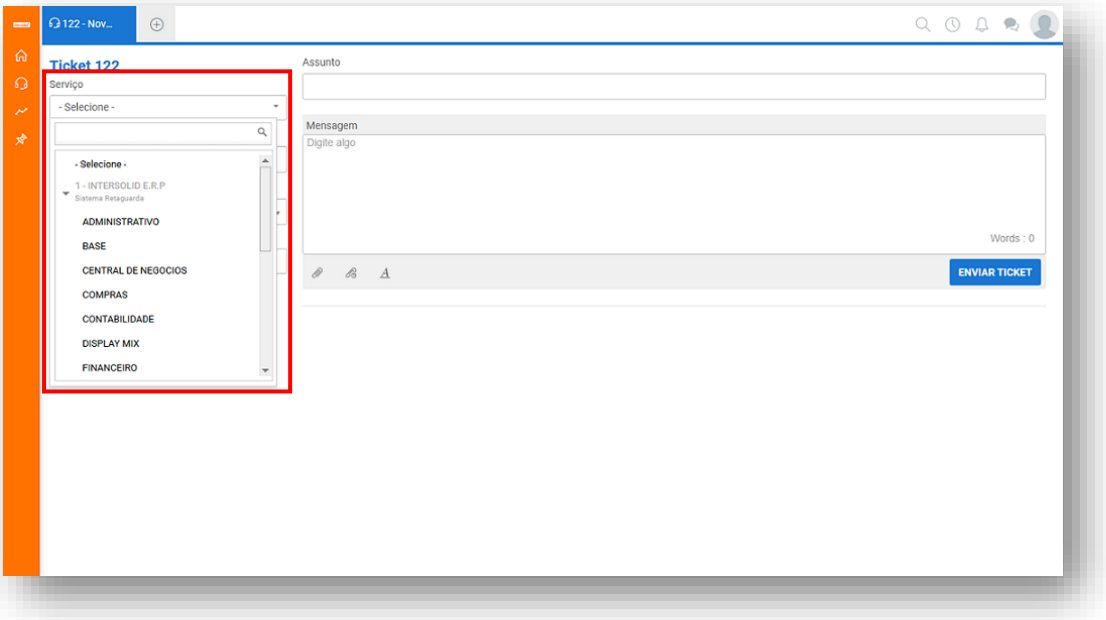
Clique no ícone “+” localizado no canto superior esquerdo da tela e selecione a opção “Novo Ticket”. Como alternativa, é possível utilizar o atalho de teclado **Alt + T** para abrir o ticket rapidamente.



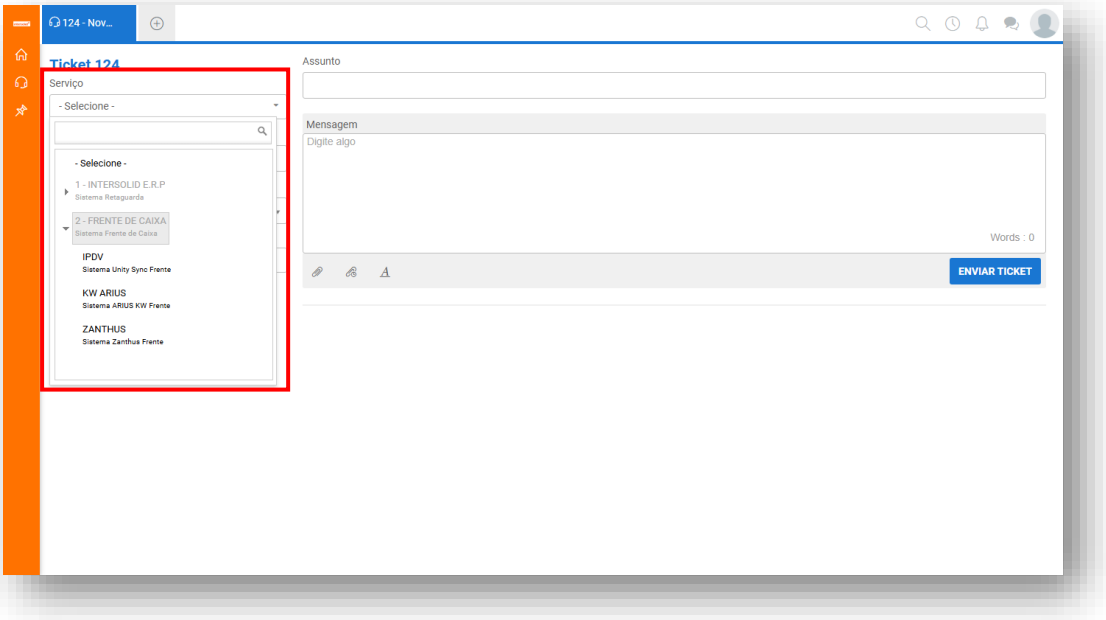

Na tela de abertura do ticket, preencha os seguintes campos:

No campo “Serviço”, escolha o sistema em que deseja atendimento.

Se a solicitação for sobre o Intersolid E.R.P (sistema de retaguarda), selecione também o módulo relacionado ao ticket — como BASE, COMPRAS, CONTABILIDADE, entre outros.

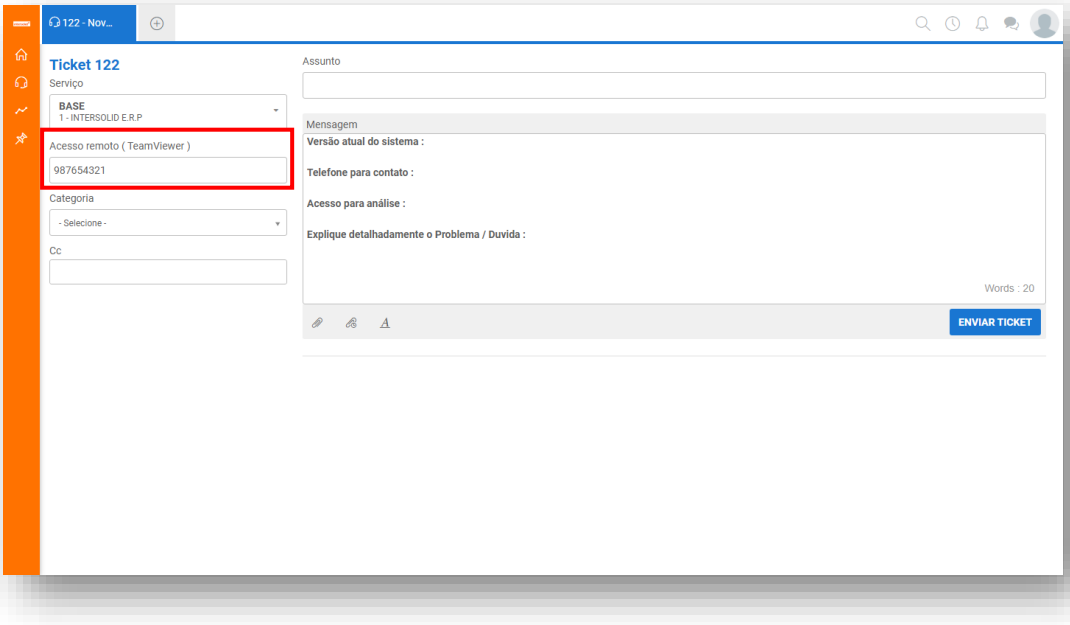



Já para casos relacionados ao Frente de Caixa, basta informar qual versão é utilizada pela sua empresa: IPDV, KW ARIUS ou ZANTHUS.



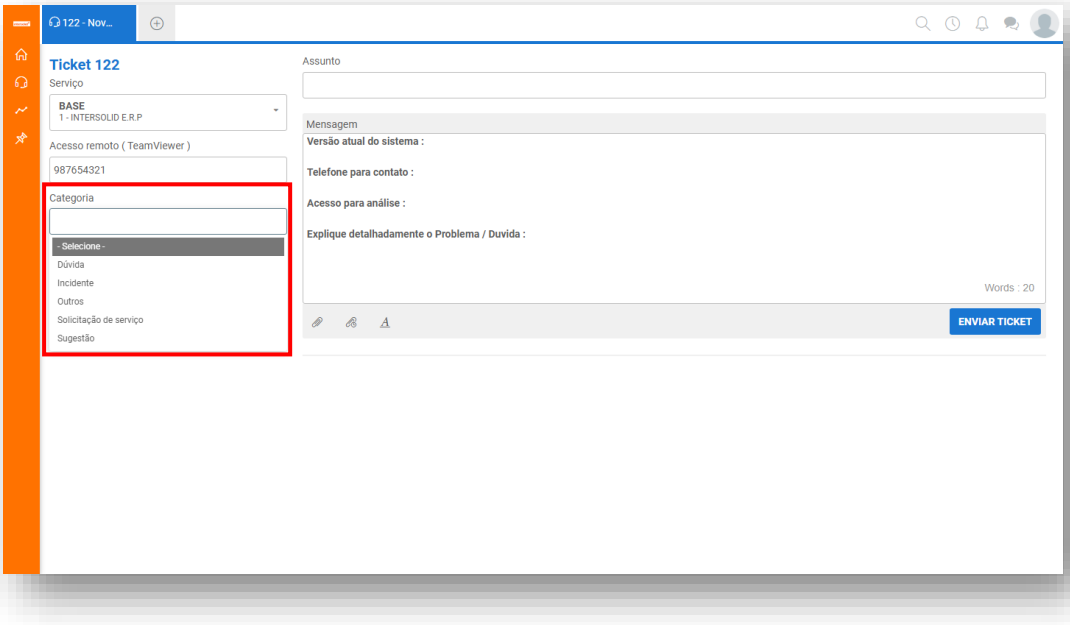

Em “Acesso remoto (TeamViewer)”, informe o número de acesso remoto para que a equipe de suporte possa se conectar ao seu sistema, caso necessário.

Caso ainda não tenha o programa instalado, é possível fazer o download gratuitamente clicando no link: https://www.dropbox.com/scl/fi/bi18exsoi4kcsqkqadzyn/Suporte_Intersolid.exe?rlkey=b4bnc5q0n2w62kn3sf5icw3a8&st=lki85flg&dl=1.

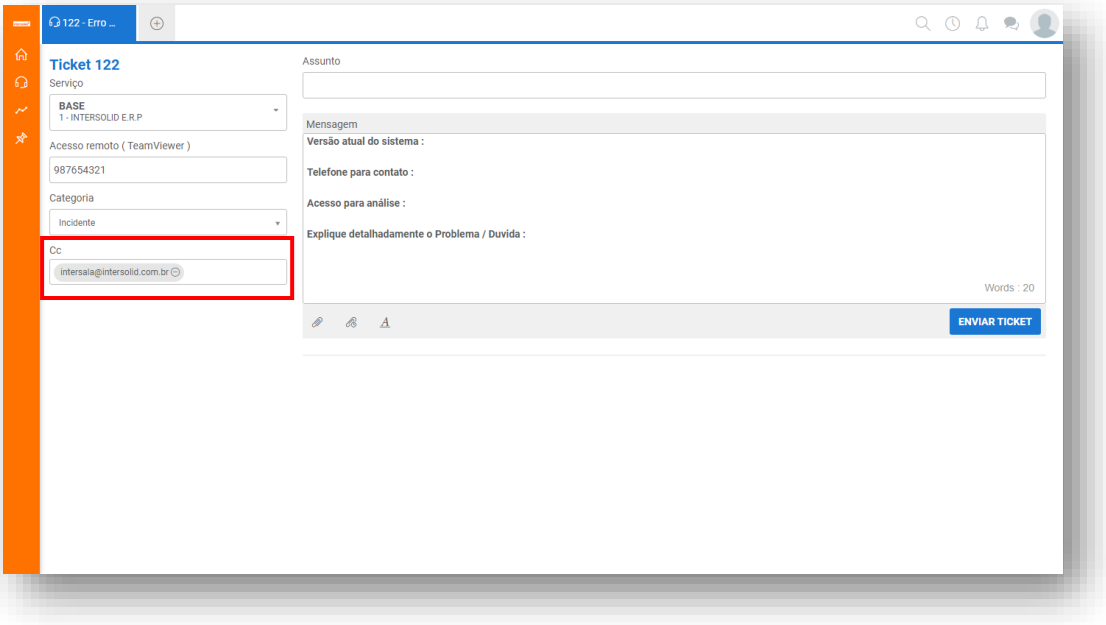



Em “Categoria”, escolha a opção que melhor define o tipo do seu ticket:

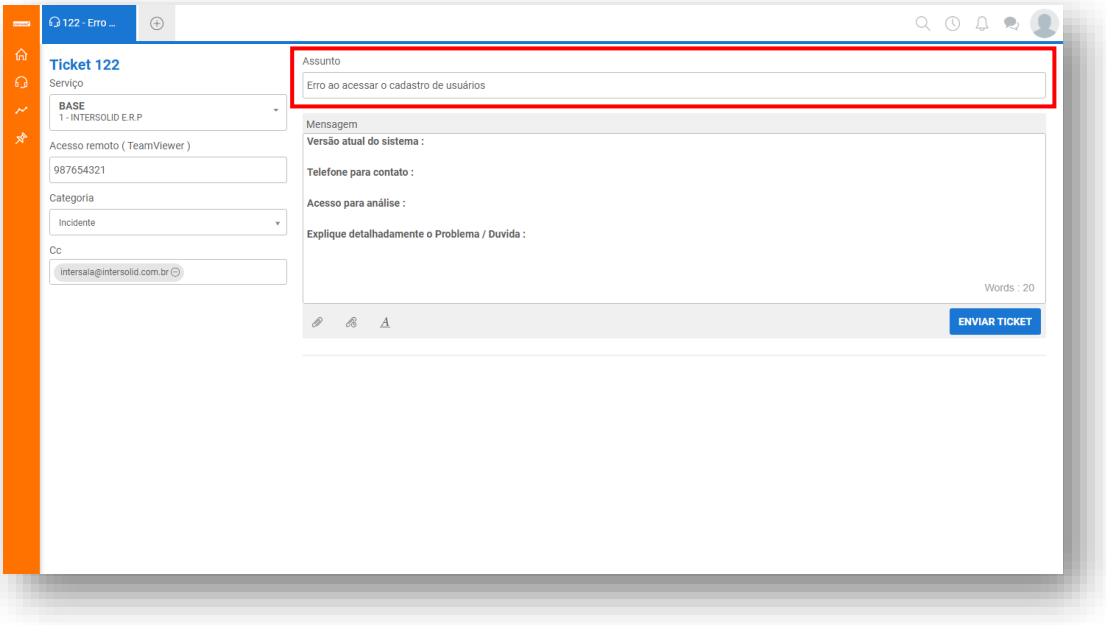
- **Dúvida**
- **Incidente**
- **Outros**
- **Solicitação de serviço**
- **Sugestão**



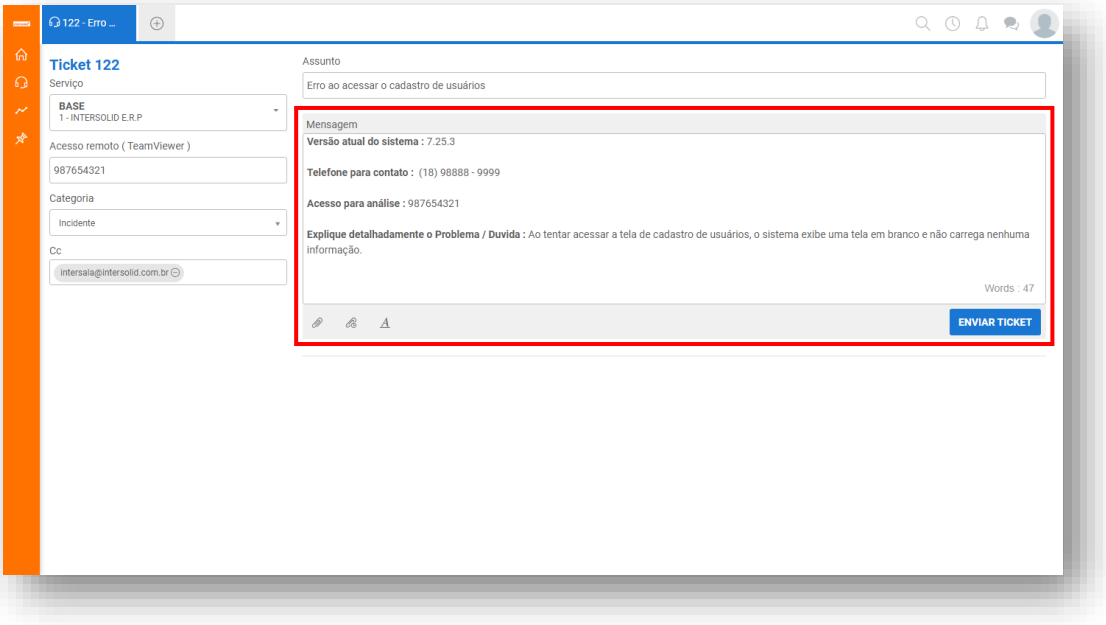

Em “Cc”, caso deseje que outro usuário receba uma cópia do atendimento por e-mail, informe o endereço desejado nesse campo.



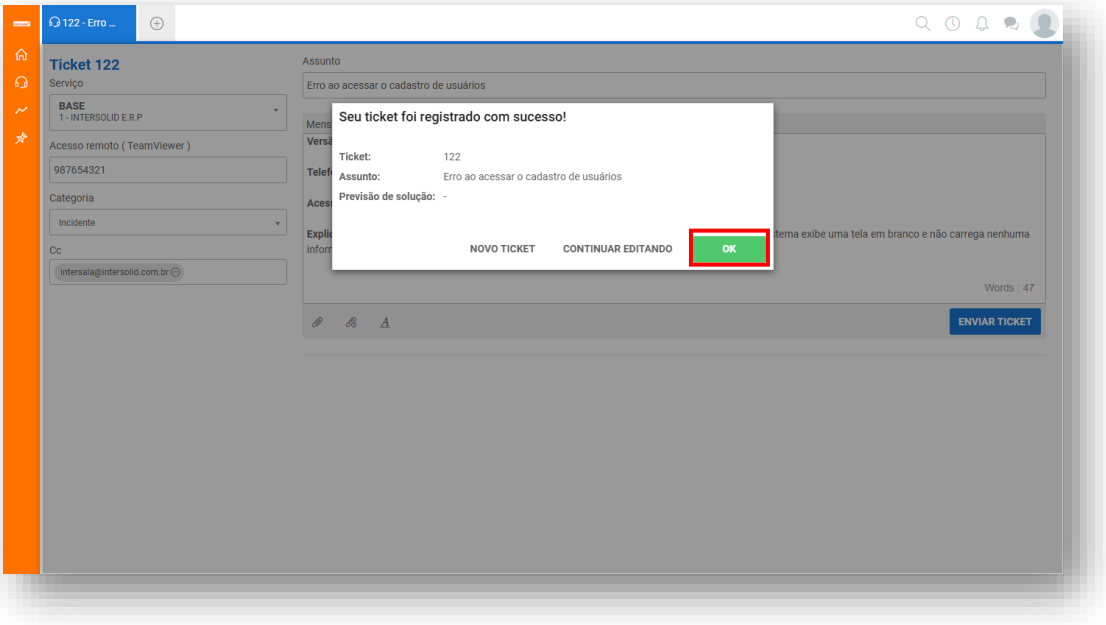

Em “Assunto”, informe de forma resumida o motivo do ticket (ex.: Erro ao acessar o cadastro de usuários).




No campo “Mensagem”, descreva de forma clara e objetiva o problema ou solicitação. Utilize o modelo sugerido na própria tela:



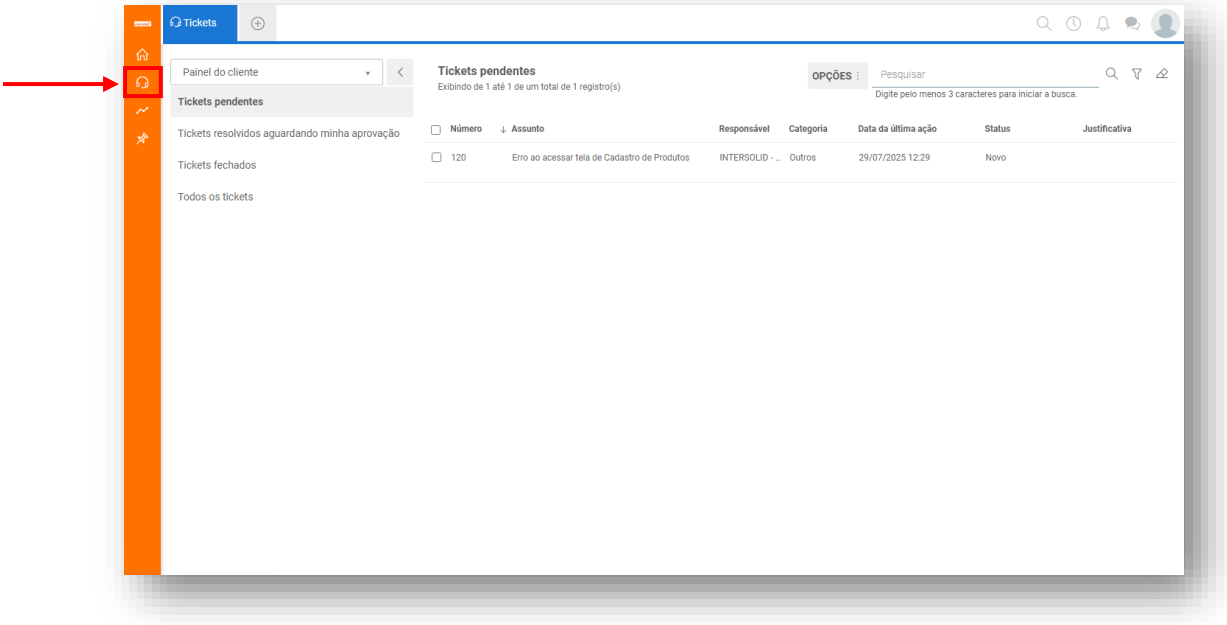

Após preencher todos os campos obrigatórios, clique no botão “Enviar Ticket” e, em seguida, clique em OK para finalizar.




## Como visualizar seus tickets

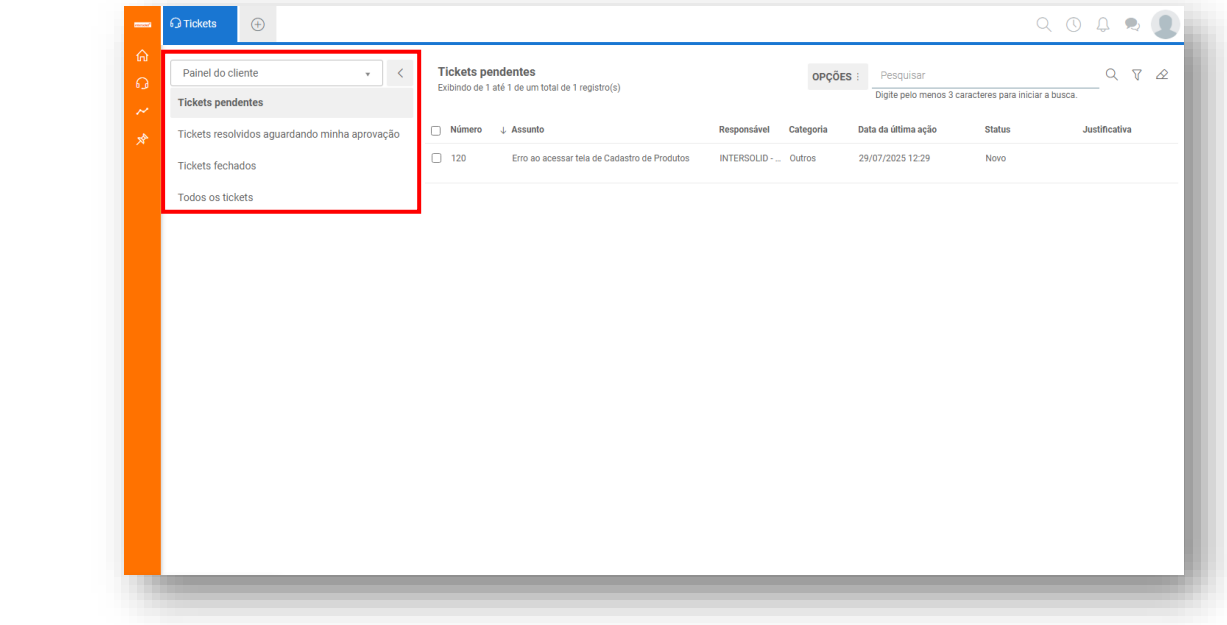
Para acompanhar o andamento dos seus tickets no sistema Movidesk, siga os passos abaixo:

Acesse o menu “Tickets”. No menu lateral esquerdo, clique no ícone indicado na imagem. Isso abrirá uma nova aba chamada “Tickets”, como mostrado abaixo:



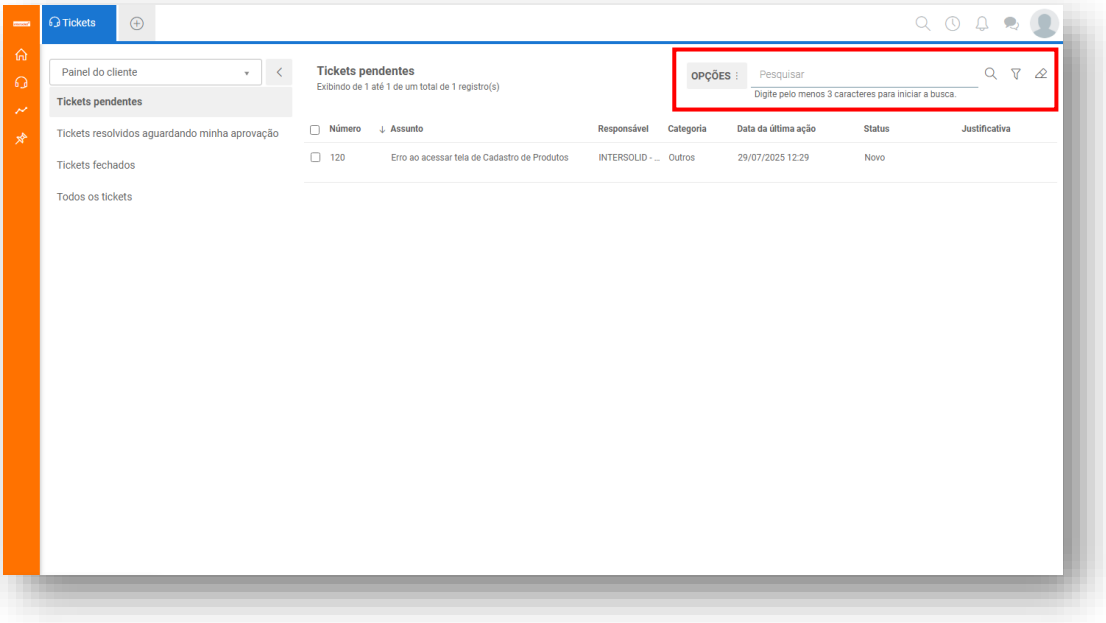

Na aba “Tickets”, você poderá consultar todos os tickets vinculados à sua conta, organizados nas seguintes categorias:

- **Tickets pendentes**
- **Tickets resolvidos aguardando minha aprovação**
- **Tickets fechados**
- **Todos os tickets**

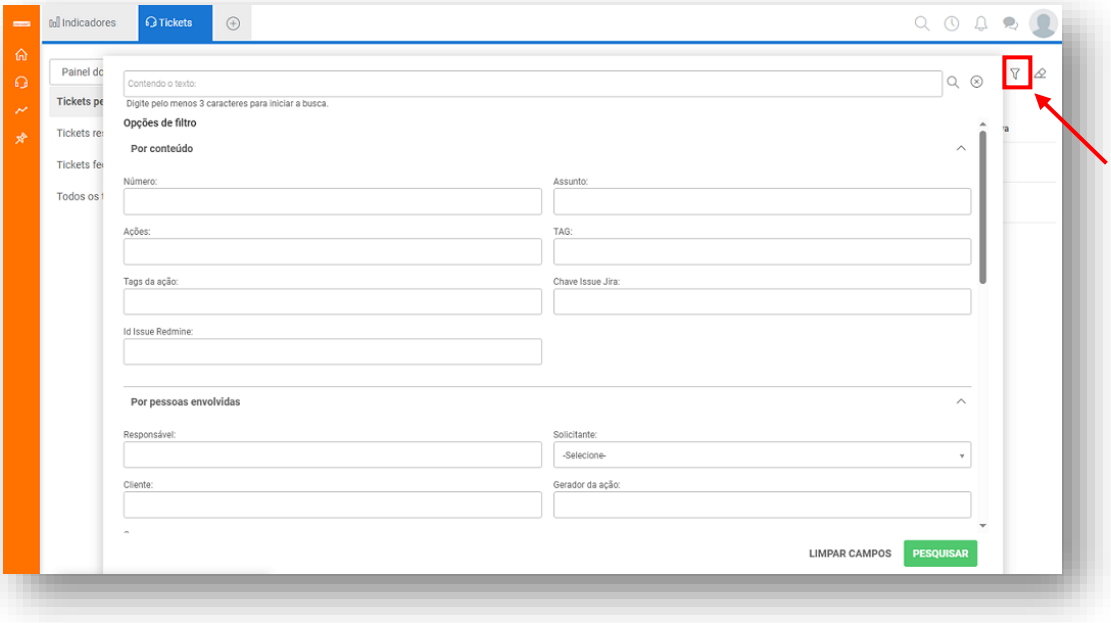



No canto superior direito da aba “Tickets”, estão disponíveis dois recursos para facilitar a localização de tickets:

O campo de pesquisa permite buscar um ticket digitando palavras-chave do assunto ou descrição.



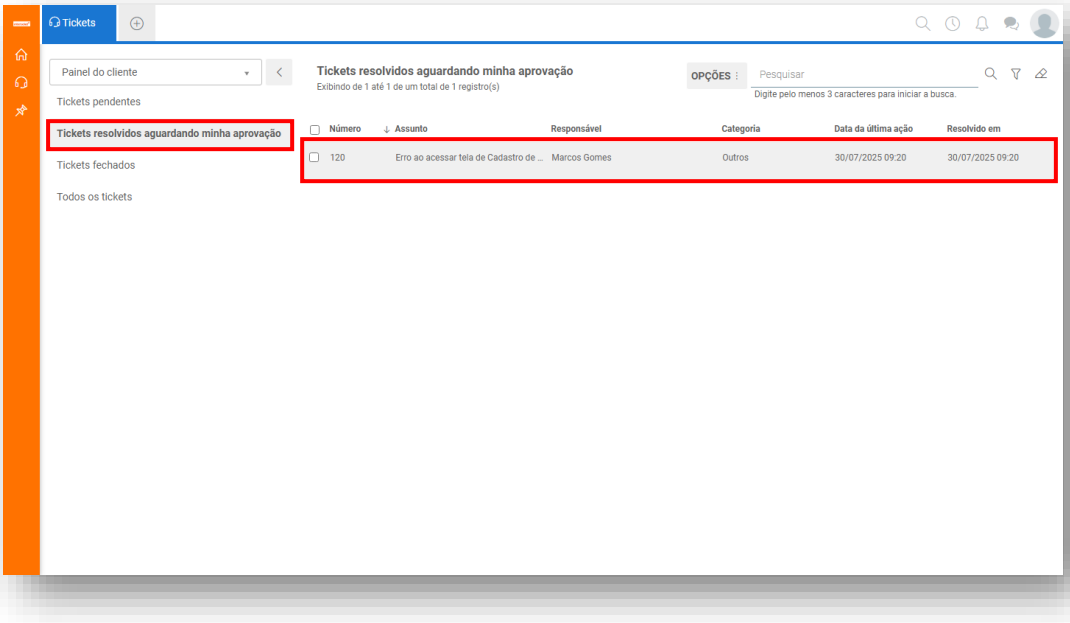

É possível aplicar filtros avançados com base nas colunas visíveis na listagem, basta clicar no Ícone de filtro, para refinar a busca e encontrar o ticket desejado.



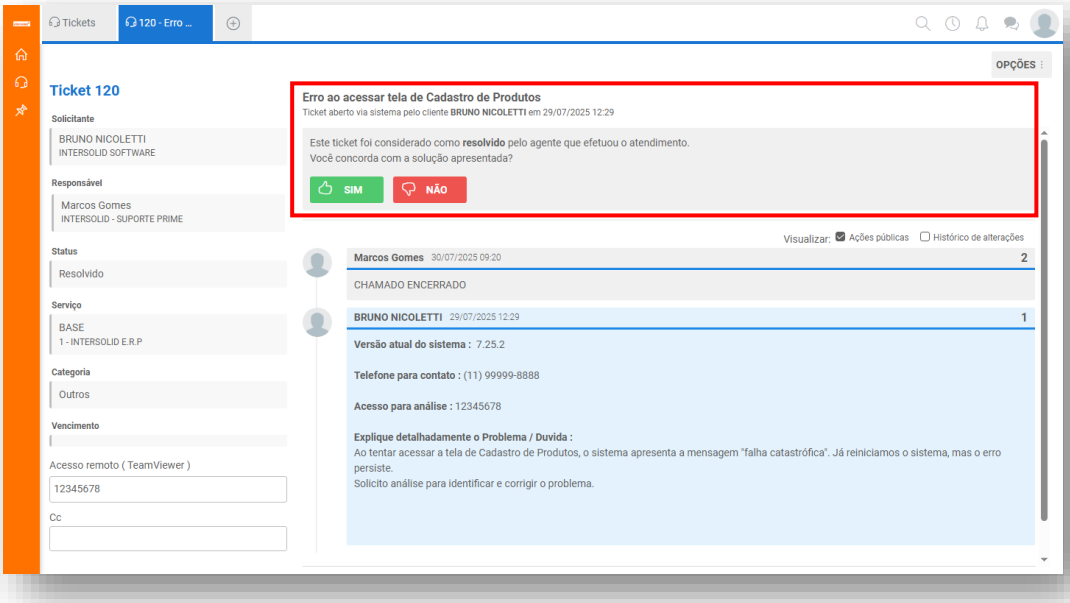

## Aprovar ou recusar o encerramento de um ticket

Sempre que um ticket for finalizado pela equipe técnica, ele será movido automaticamente para a aba “Tickets resolvidos aguardando minha aprovação”.

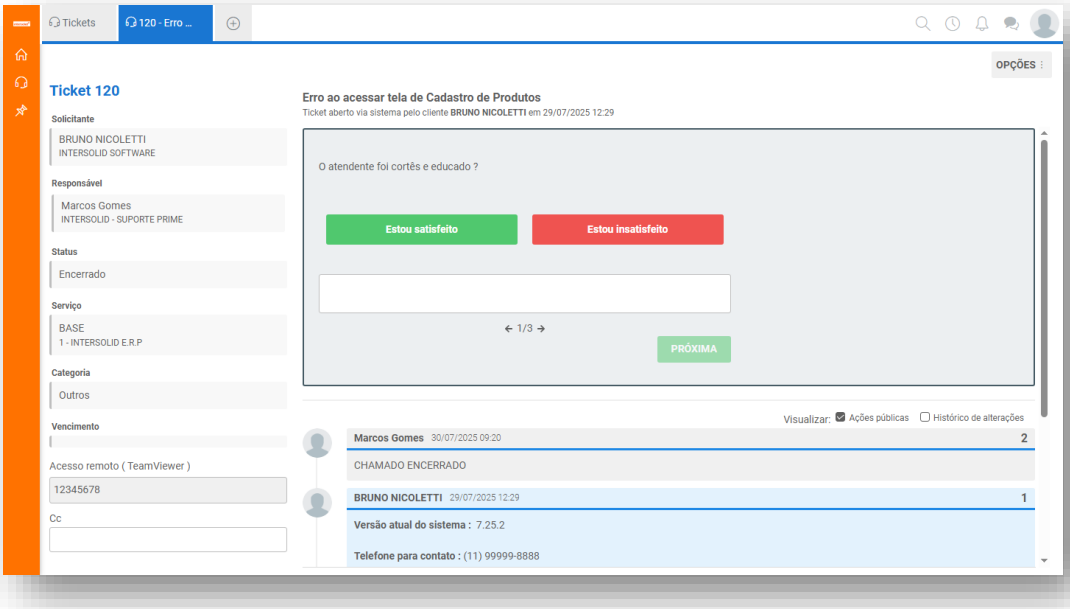
Para verificar se o ticket foi realmente resolvido, clique sobre ele. Isso abrirá uma nova aba contendo o resumo do atendimento realizado.




Nessa tela, será apresentada a pergunta “Você concorda com a solução apresentada?”, com duas opções:




**SIM:** confirma que o problema foi resolvido e o ticket será definitivamente encerrado. Em seguida, será exibida uma pesquisa de satisfação, com perguntas sobre a qualidade do atendimento.

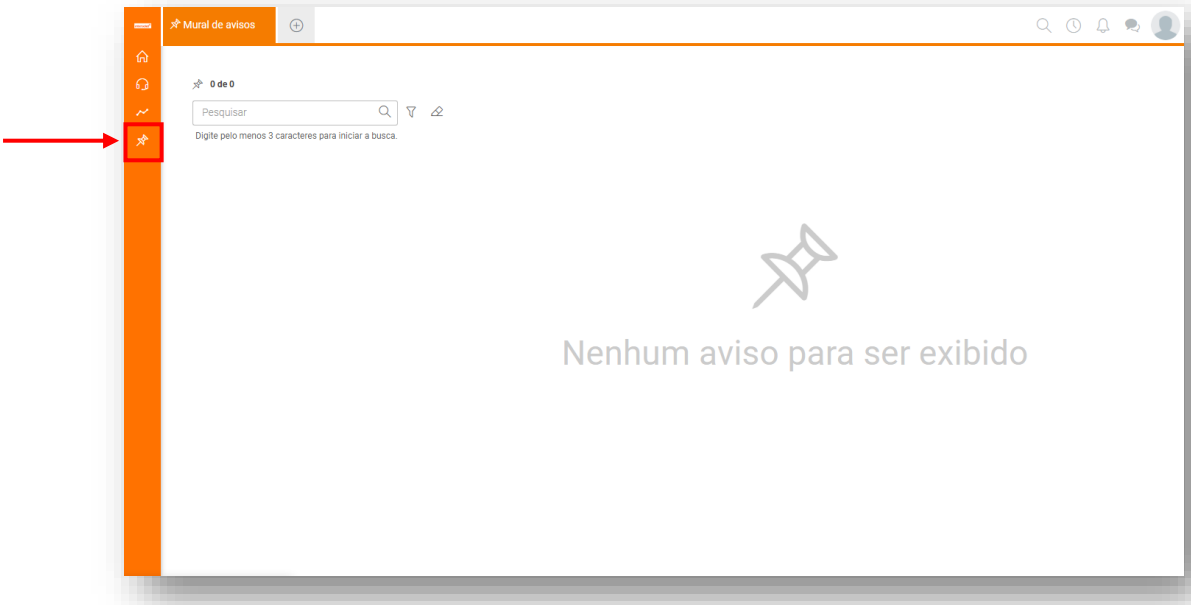



**NÃO:** informa que a solicitação ainda não foi atendida corretamente, e o ticket será reaberto para continuidade do suporte.

**Observação:** Caso o ticket permaneça nessa aba sem resposta por parte do usuário, ele será encerrado automaticamente após um período determinado pelo sistema. Por isso, é importante realizar a avaliação assim que possível, garantindo que o atendimento seja concluído com base no seu retorno.

## Mural de Avisos

Para acessar o “Mural de Avisos”, clique no ícone localizado no menu lateral esquerdo, indicado na imagem abaixo. Essa aba é utilizada para exibir comunicados gerais enviados pela equipe da Intersolid, permitindo que acompanhe informações relevantes diretamente pelo portal.



Se não houver nenhum aviso ativo, a tela exibirá a mensagem: “Nenhum aviso para ser exibido”, como no exemplo acima.

**Caso, mesmo após ler este material, você ainda tenha alguma dúvida sobre os assuntos aqui abordados, entre em contato com o Departamento de Suporte Técnico.**