



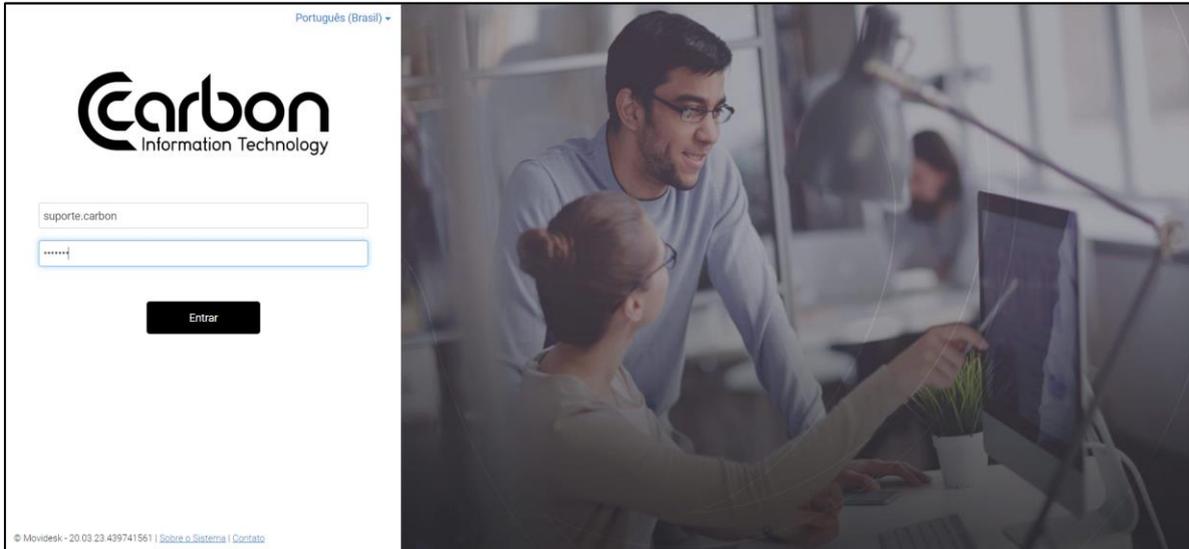
MANUAL PARA ABERTURA DE CHAMADOS



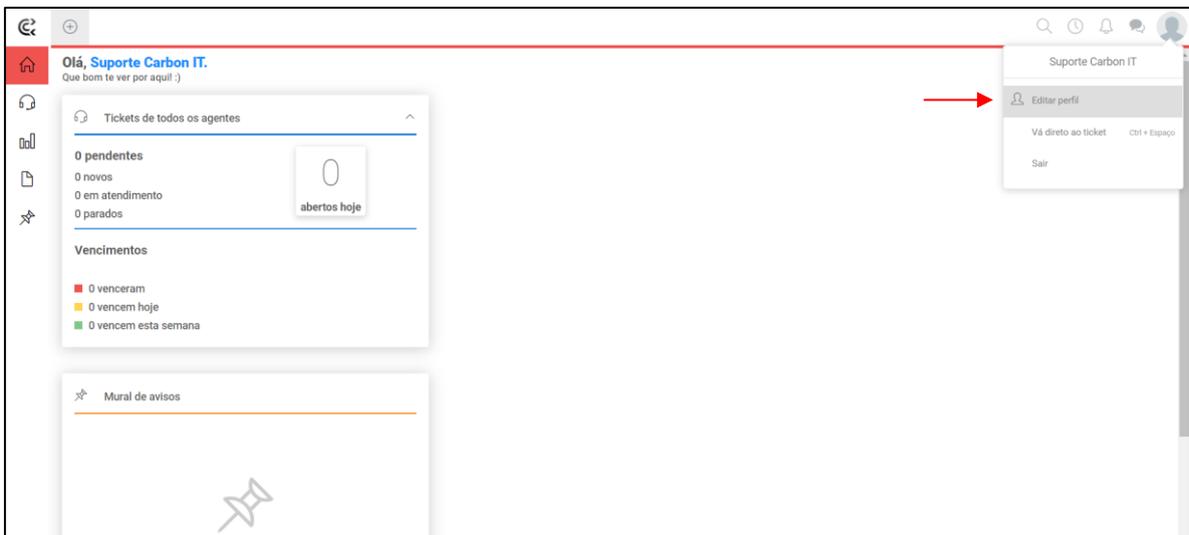
V1.0
08 DE ABRIL DE 2020

Abrindo um novo Ticket

- 1- Acesse a página do suporte pelo link <http://suporte.carbonit.com.br/> e entre com seu usuário e senha que foram previamente informados:



- 2- É necessário que sua senha seja alterada no primeiro login, para isso basta selecionar no canto superior direito a opção editar perfil e, definir e confirmar a senha nova:



Editar perfil

Principal Contatos Organizações Assinatura Sinalizadores Anexos

Principal

Tipo
 Pessoa Cliente

Nome

CPF

Cod. Ref.

Cod. Ref. Adicional

● O código de referência serve para indicar o código da pessoa em algum outro sistema da sua organização (O seu ERP, por exemplo). O preenchimento é opcional, mas recomendamos que seja feito caso queira manter sincronizada a sua base de usuários com outra fonte de dados.

Usuário

Senha

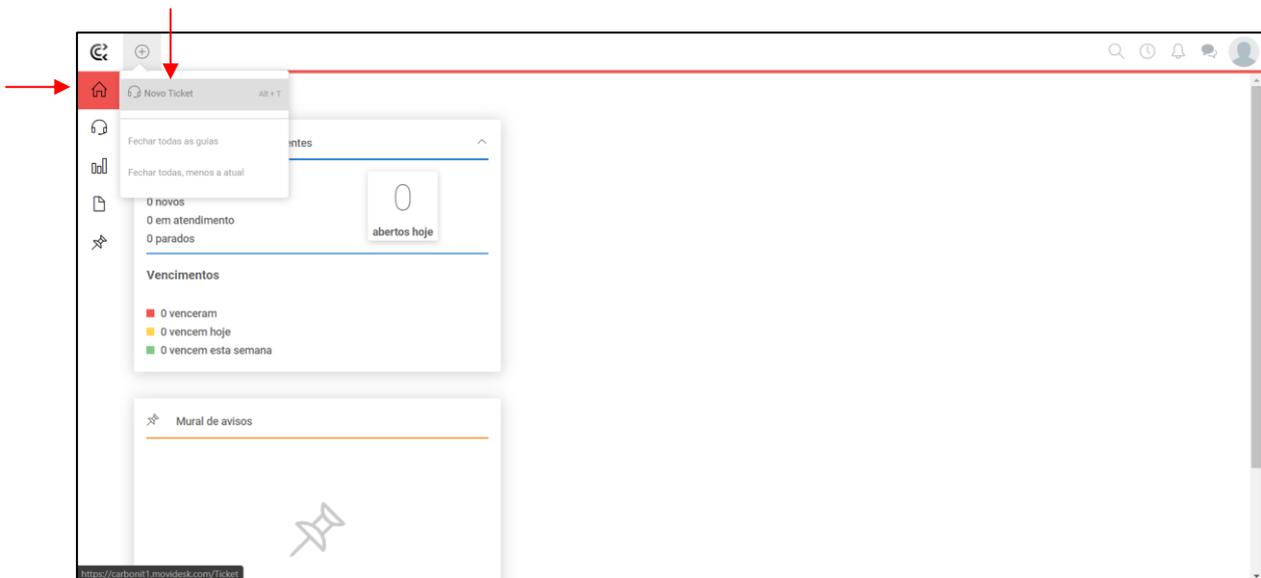
Confirmar senha

[Inserir ou alterar imagem](#)

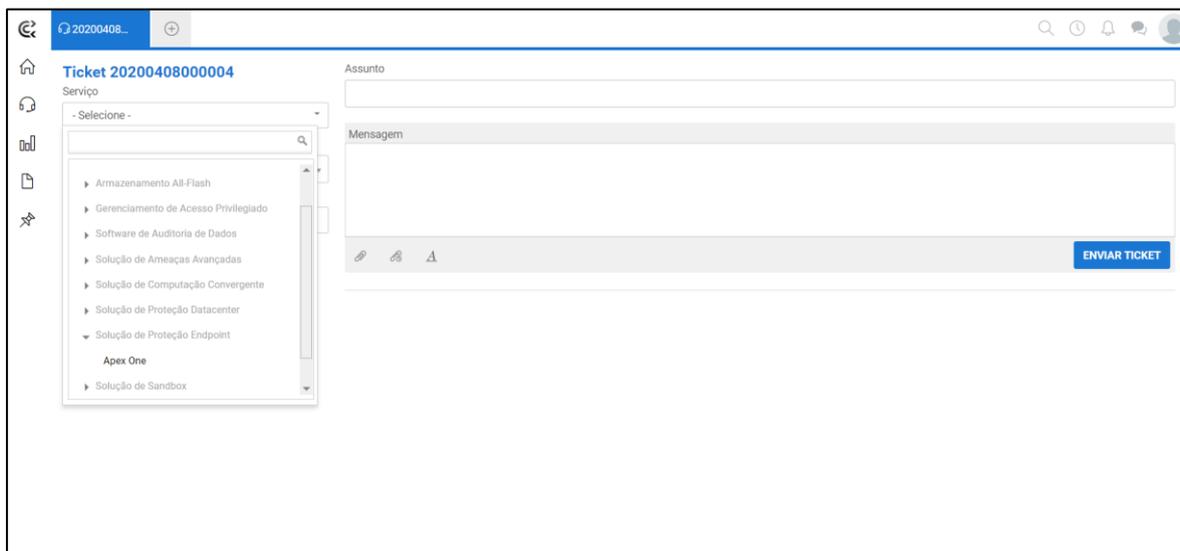
Contatos

SALVAR

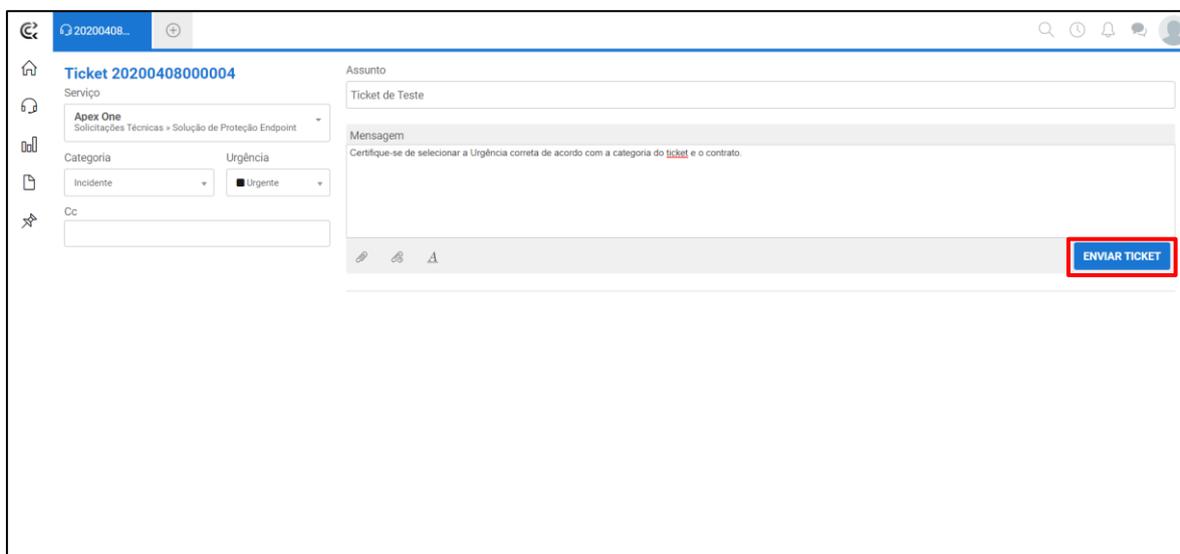
3- Voltando a página inicial podemos ir ao símbolo de + no canto superior esquerdo da tela e selecionar **Novo Ticket**, ou acionar pelo atalho **Alt + T**:



- 4- Estando na página de novo ticket todos os campos devem ser preenchidos selecionando o **Tipo de Serviço, Categoria, Urgência (de acordo com o SLA definido por contrato), Assunto e Mensagem**, caso seja necessário também é possível anexar algum arquivo que possa ajudar no entendimento ou solução do problema. E depois é só clicar em **Enviar Ticket!**



The screenshot shows the 'Ticket 20200408000004' creation page. The 'Serviço' dropdown menu is open, displaying a list of service categories including 'Armazenamento All-Flash', 'Gerenciamento de Acesso Privilegiado', 'Software de Auditoria de Dados', 'Solução de Ameaças Avançadas', 'Solução de Computação Convergente', 'Solução de Proteção Datacenter', 'Solução de Proteção Endpoint', 'Apex One', and 'Solução de Sandbox'. The 'Assunto' field is empty, and the 'Mensagem' field contains a placeholder text. The 'ENVIAR TICKET' button is visible at the bottom right.



The screenshot shows the 'Ticket 20200408000004' creation page with the 'Serviço' dropdown menu closed. The 'Assunto' field is filled with 'Ticket de Teste'. The 'Mensagem' field contains the text 'Certifique-se de selecionar a Urgência correta de acordo com a categoria do ticket e o contrato.' The 'Categoria' dropdown is set to 'Incidente' and the 'Urgência' dropdown is set to 'Urgente'. The 'ENVIAR TICKET' button is highlighted with a red border.

- 5- Você receberá no seu e-mail a confirmação de que o ticket foi aberto, toda a movimentação também será informada via e-mail e poderá ser consultada pela plataforma.

Consultando os Tickets Abertos e/ou Fechados

- 1- Estando na tela inicial basta selecionar no menu esquerdo a opção **Tickets**, assim todos os tickets pendentes, fechados e/ou com alguma pendência irão aparecer.

