



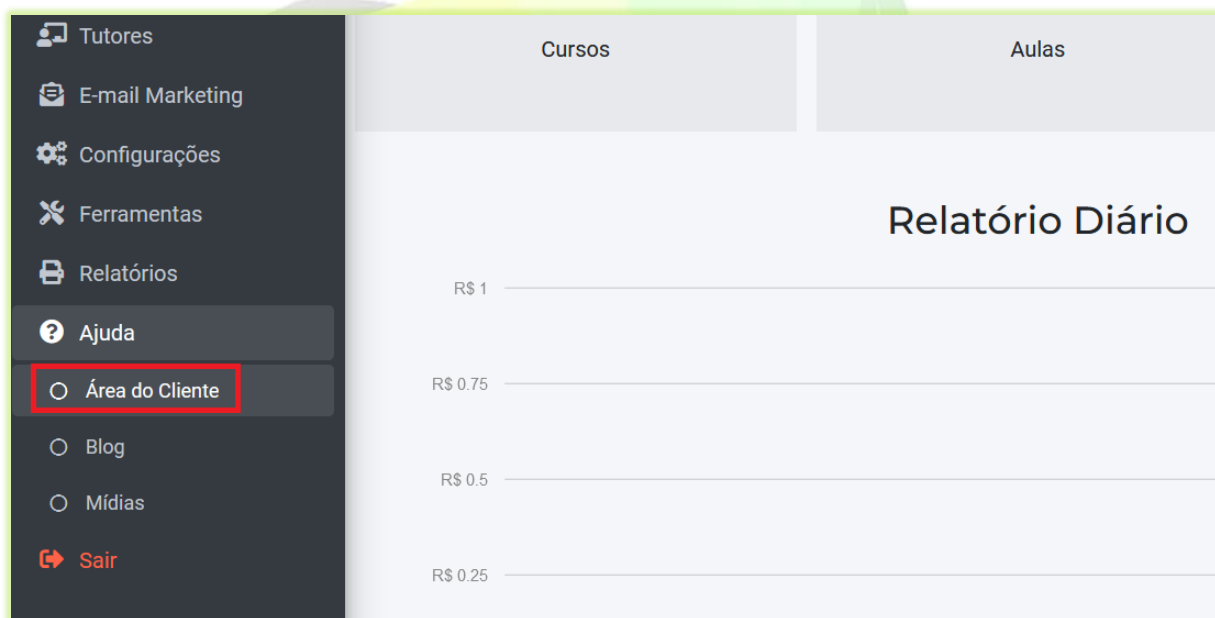
## **Tutorial Como Enviar Um Ticket**

## Como Enviar Um Ticket

Tickets são mensagens de solicitações de suporte técnico. Sua função, além de solicitar um atendimento, também é registrá-lo. O ticket é utilizado para solicitações que não podem ser executar pelo o suporte via WhatsApp. Como por exemplo, questões que envolvem erros na plataforma, criação de e-mails, mudança de domínio, sugestões, dentre outros.

Veja a seguir como enviar um ticket:

- 1) No painel do administrador, clique em **“Ajuda”>“Área do Cliente”** ou acesse o link <https://areadocliente.webmixdigital.com.br/login>;



Abrirá uma nova aba no navegador com a tela de *login* da área do cliente.

→ ↻ 🏠 🔒 https://areadocliente.webmixdigital.com.br/login 🔍 Pesquisar 📄 📄

Franquia Digital Login Visualizar carrinho ➔

Área do Cliente Soluções ▾ Anúncios Base de Conhecimento Status da Rede Afiliados Contato Conta ▾

## Login Esta página é restrita

Endereço de email

Senha de acesso

Lembrar

2) Digite o *e-mail* e a senha cadastrados na compra da Franquia e clique no botão “Entrar”;

## Login Esta página é restrita

Endereço de email

Senha de acesso

Lembrar

Na tela aparecerá a área do cliente, ambiente onde você terá acesso a seus dados cadastrais, faturas da compra e manutenção da franquia e acesso ao suporte de ticket.

areadocliente.webmixdigital.com.br/clientarea.php

# Franquia Digital

Notificações [Sair](#)

Área do Cliente [Serviços](#) [Fatura](#) [Suporte](#) [Abrir Ticket](#) [Afiliaados](#) Olá, Cristina!

**Perfil**

**Cristina Reis**  
Av. [REDACTED]  
Montes Claros, MG, 39400-000  
Brazil

[Atualizar](#)

**Contatos**

Nenhum contato encontrado

[+ Novo Contato](#)

**Atalhos**

[Assine Já](#) [Sair](#)

## Bem vindo(a), Cristina

Suporte / Área do Cliente

0 SERVIÇOS 0 ORÇAMENTOS 0 TICKETS 0 FATURAS

Tire suas duvidas, pesquise em nossa base de conhecimento

**Produtos/Serviços** [+ Ver todos](#)

Parece que você não adquiriu nossos produtos ou serviços ainda. Clique aqui para conhecer nossos produtos.

**Tickets** [+ Abrir Novo Ticket](#)

Nenhum ticket recente. Se você precisar de alguma ajuda, por favor Abrir ticket.

**Últimas Notícias** [→ Ver todos](#)

3) Clique em **“Abrir Ticket”**;

areadocliente.webmixdigital.com.br/clientarea.php

# Franquia Digital

Notificações [Sair](#)

Área do Cliente [Serviços](#) [Fatura](#) [Suporte](#) [Abrir Ticket](#) [Afiliaados](#) Olá, Cristina!

**Perfil**

**Cristina Reis**  
Av. [REDACTED]  
Montes Claros, MG, 39400-000  
Brazil

[Atualizar](#)

**Contatos**

Nenhum contato encontrado

[+ Novo Contato](#)

**Atalhos**

[Assine Já](#) [Sair](#)

## Bem vindo(a), Cristina

Suporte / Área do Cliente

0 SERVIÇOS 0 ORÇAMENTOS 0 TICKETS 0 FATURAS

Tire suas duvidas, pesquise em nossa base de conhecimento

**Produtos/Serviços** [+ Ver todos](#)

Parece que você não adquiriu nossos produtos ou serviços ainda. Clique aqui para conhecer nossos produtos.

**Tickets** [+ Abrir Novo Ticket](#)

Nenhum ticket recente. Se você precisar de alguma ajuda, por favor Abrir ticket.

**Últimas Notícias** [→ Ver todos](#)

Abrirá o formulário do ticket.

Área do Cliente Serviços Fatura Suporte Abrir Ticket Afiliados Olá, Cristina!

## Abrir Ticket

Suporte / Área do Cliente / Tickets de Suporte / Enviar Ticket

Nome: Cristina Reis Endereço de email: cris...@gmail.com

Assunto:

Departamento: Suporte - Cursos Mania Serviço Relacionado: Nenhum Prioridade: Média

Mensagem:

- 4) Os campos “Nome” e “Endereço de email” já vêm preenchidos e não são editáveis.

Nome: Cristina Reis Endereço de email: cris...@gmail.com

- 5) Digite o assunto referente ao atendimento;

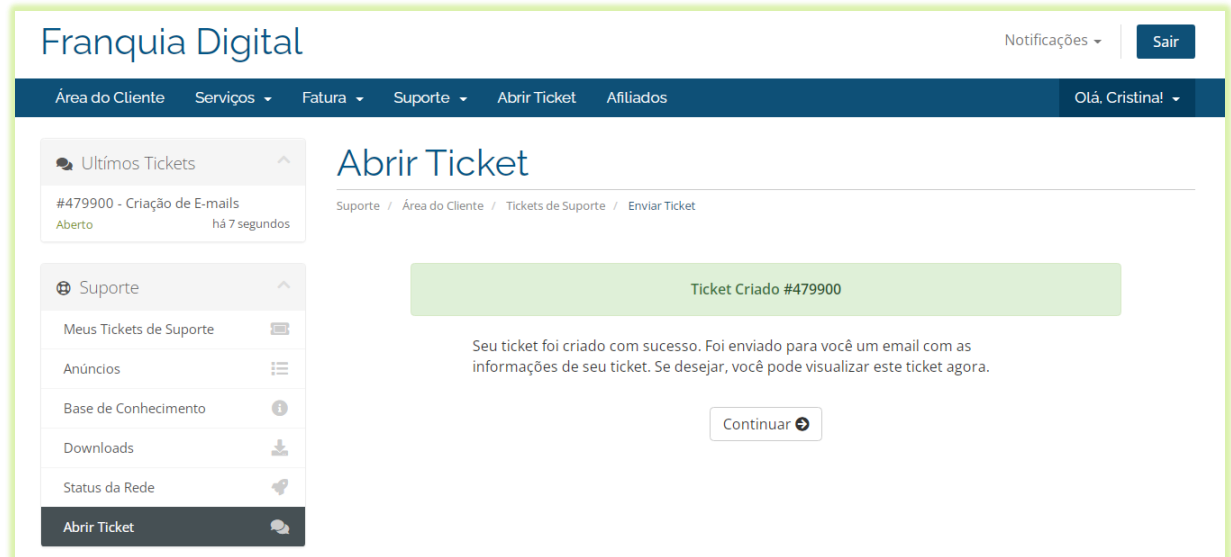
Assunto: Criação de E-mails

- 6) O campo “Departamento” já vem marcado. A seleção do “Serviço Relacionado” não é obrigatória. Selecione a “Prioridade” para resolução/resposta do ticket;

Departamento: Suporte - Cursos Mania Serviço Relacionado: Nenhum Prioridade: Média



Pronto! Seu ticket foi enviado! Um número foi criado para você poder acompanhar o *status* de andamento do ticket. Após a criação, o seu ticket estará com o *status* aberto.



O status do ticket muda de acordo com o andamento que a equipe técnica de suporte ou você dá a ele. Status do ticket:

**Aberto:** significa que ainda não teve nenhuma ação sobre o ticket enviado;

**Respondido:** o técnico enviou um resposta a sua solicitação;

**Em progresso:** a solicitação está sendo realizada;

**Resposta do cliente:** quando você (cliente) envia uma resposta ao ticket;

**Aguardando:** significa que algo precisa ser feito/discutido para o ticket ser respondido;

**Fechado:** o ticket foi encerrado/solucionado. Não há mais ações a serem feitas nesse ticket.

Você pode fechar um ticket se achar necessário. Obs.: Um ticket pode ser fechado automaticamente pelo sistema após um tempo sem interação.

Quando o ticket for respondido, aparecerá na tela inicial da área do cliente.

11) Clique no número/assunto do ticket para ver a resposta dada pelo técnico;

## Bem vindo(a), Cristina

Suporte / Área do Cliente

0

SERVIÇOS

0

ORÇAMENTOS

1

TICKETS

0

FATURAS

🔍 Tire suas dúvidas, pesquise em nossa base de conhecimento

📦 Produtos/Serviços [+ Ver todos](#)

Parece que você não adquiriu nossos produtos ou serviços ainda. Clique aqui para conhecer nossos produtos.

🗨️ Tickets [+ Abrir Novo Ticket](#)

#479900 - Criação de E-mails Respondido

Última Atualização: 30/09/2021 (11:45)

📰 Últimas Notícias [→ Ver todos](#)

A mensagem de resposta do técnico aparecerá na tela.

### Informações do ticket

Requestor  
Cristina Reis Owner

Departamento  
Suporte - Cursos Mania

Enviado  
29/09/2021 (23:40)

Última Atualização  
há 11 horas

Status/Prioridade  
Respondido Média

[Resposta](#) [Fechar Ticket](#)

---

Outros Destinatários

[Adicionar](#)

---


Suporte

Meus Tickets de Suporte

## Ticket #479900 - Criação de E-mails

Suporte / Área do Cliente / Tickets de Suporte / Ver Ticket

[Resposta](#) +

 Wanderson Marques Operator 30/09/2021 (11:45)

Atendente

Olá, bom dia Cristina Reis !


Seus e-mails personalizados foram criados corretamente, conforme dados para acesso abaixo:

Link: [webmail.nomedosite.com.br](http://webmail.nomedosite.com.br)  
 E-mail 1: [comercial@nomedosite.com.br](mailto:comercial@nomedosite.com.br)  
 E-mail 2: [financeiro@nomedosite.com.br](mailto:financeiro@nomedosite.com.br)  
 E-mail 3: [suporte@nomedosite.com.br](mailto:suporte@nomedosite.com.br)  
 Senha: \*\*\*\*\* (mesma senha para todos e-mails, altere sua senha no primeiro acesso)

Qualquer dúvida ou problema, estamos à disposição!

Att,  
 Suporte Técnico  
 Franquia Digital

Você avaliou esta resposta ☆☆☆☆☆

 Cristina Reis Owner 29/09/2021 (23:40)

crisdnr@gmail.com

12) Se quiser responder ao técnico, clique no botão “Resposta” ou em “Resposta” acima da mensagem;



**Informações do ticket**

Requestor  
Cristina Reis Owner

Departamento  
Suporte - Cursos Mania

Enviado  
29/09/2021 (23:40)

Última Atualização  
há 11 horas

Status/Prioridade  
Respondido Média

Resposta
Fechar Ticket

## Ticket #479900 - Criação de E-mails

Suporte / Área do Cliente / Tickets de Suporte / Ver Ticket

Resposta

Wanderson Marques Operator  
Atendente

Olá, bom dia Cristina Reis !

Seus e-mails personalizados foram criados corretamente, conforme dados para acesso abaixo

Link: [webmail.nomedosite.com.br](http://webmail.nomedosite.com.br)

E-mail 1: [comercial@nomedosite.com.br](mailto:comercial@nomedosite.com.br)

E-mail 2: [financeiro@nomedosite.com.br](mailto:financeiro@nomedosite.com.br)

E-mail 3: [suporte@nomedosite.com.br](mailto:suporte@nomedosite.com.br)

Senha: \*\*\*\*\* (mesma senha para todos e-mails, altere sua senha no primeiro acesso)

ATENÇÃO! Não responda os tickets através de e-mails. O técnico só visualizará a sua resposta se você responder o ticket pelo sistema.

- 13) O campo de mensagem se abrirá na tela para o envio da resposta. Digite o texto e clique no botão “**Enviar**”;

Resposta

Nome

Endereço de email

Mensagem

B
I
H
🔗
☰
☰
\*
💬
Preview
🔍

lines: 0 words: 0 salvo

Anexos

Nenhum arquivo selecionado
 

+ Adicionar Mais

Extensões de arquivos permitidas: .jpg, .gif, .jpeg, .png, .txt, .pdf

Enviar

Cancelar

14) Para ter acesso aos seus tickets, clique em “Suporte”>”Tickets”;

The screenshot shows the Franquia Digital dashboard. At the top, there is a navigation bar with 'Suporte' selected. A dropdown menu is open, showing options: 'Tickets' (highlighted with a red box), 'Anúncios', 'Base de Conhecimento', 'Downloads', and 'Status da Rede'. On the left, the user profile for 'Cristina Reis' is visible. In the center, there are three summary cards: 'SERVIÇOS' (0), 'ORÇAMENTOS' (0), and 'TICKETS' (1). Below these is a search bar and a section for 'Produtos/Serviços' with a '+ Ver todos' button.

A lista de tickets aparecerá na tela.

The screenshot shows the 'Meus Tickets de Suporte' page. The left sidebar has 'Suporte' expanded, with 'Meus Tickets de Suporte' highlighted. The main content area shows a table of tickets. The table has columns: Departamento, Assunto, Status, and Última Atualização. One ticket is listed: 'Suporte - Cursos Mania' with ID '#479900', subject 'Criação de E-mails', status 'Respondido', and updated on '30/09/2021 (11:45)'. The page also includes a search bar, a 'Mostrando 1 para 1 de 1 registros' indicator, and pagination controls.

- 15) Você pode encerrar o ticket fechando ele. Abra o ticket clicando no número/assunto do ticket e clique no botão “**Fechar Ticket**”;

The screenshot shows a support ticket titled "Ticket #479900 - Criação de E-mails". On the left, under "Informações do ticket", the status is "Respondido" (highlighted in red) with a priority of "Média". At the bottom of this section, the "Fechar Ticket" button is highlighted in red. The main content area shows a response from "Wanderson Marques" (Operator) stating that personalized emails were created and providing access details: Link: [webmail.nomedosite.com.br](http://webmail.nomedosite.com.br), E-mail 1: [comercial@nomedosite.com.br](mailto:comercial@nomedosite.com.br), E-mail 2: [financeiro@nomedosite.com.br](mailto:financeiro@nomedosite.com.br), E-mail 3: [suporte@nomedosite.com.br](mailto:suporte@nomedosite.com.br), and Password: \*\*\*\*\* (same password for all emails).

Aparecerá a mensagem que o ticket foi fechado e para reabri-lo é necessário responde-lo.

This screenshot shows the same ticket after it has been closed. The status in the left sidebar is now "Fechado" (highlighted in red). A yellow message box at the top of the main content area contains the text: "Este ticket esta fechado. Você pode responder a este ticket para reabri-la." (highlighted in red). The response from the operator is still visible below.

Pronto! Agora que você sabe como enviar um ticket, quando precisar de suporte técnico você poderá fazer as suas solicitações de atendimento via ticket.