

Boas pratica abertura de ticket

A fim de proporcionar um suporte técnico eficiente e rápido, gostaríamos de compartilhar algumas orientações sobre as melhores práticas ao abrir chamados técnicos.

Seguindo essas diretrizes, podemos otimizar o processo e resolver suas questões de forma mais eficaz.

1 - Descreva o Problema Detalhadamente:

Ao abrir um chamado, forneça informações detalhadas sobre o problema que está enfrentando. Quanto mais específico você puder ser, mais fácil será para nossa equipe técnica compreender e diagnosticar a situação.

2 - Forneça Capturas de Tela:

Se possível, anexe capturas de tela que ilustrem o problema. Isso ajuda a equipe técnica a visualizar o cenário exato e acelera o processo de resolução.

3 - Indique Mensagens de Erro:

Se houver mensagens de erro, inclua-as no chamado. Essas mensagens são pistas valiosas que auxiliam na identificação do problema.

4 - Identifique o Ambiente:

Se o problema estiver relacionado a um software específico ou configuração, mencione detalhes sobre o ambiente em que o problema ocorreu. Isso inclui versões de software, hardware envolvido e qualquer configuração relevante.

5 - Priorize a Urgência Adequadamente:

Classifique corretamente a urgência do chamado. Isso nos ajuda a direcionar os recursos apropriados e resolver problemas críticos mais rapidamente.

6 - Mantenha-se Atualizado:

Fique atento às comunicações da equipe de suporte. Perguntas adicionais podem ser feitas para entender melhor o problema, e sua cooperação é fundamental para uma resolução eficiente.

Agradecemos pela sua colaboração e compreensão. Encorajamos você a revisar estas diretrizes e nos fornecer feedback adicional.

Caso encontre oportunidades de aprimoramento ou tenha sugestões para melhorar este guia, ficaremos gratos por sua contribuição. Sua opinião é valiosa para nós.

 [Contatar suporte](#)

Revision #2

Created 28 February 2024 16:35:53 by Ewerton Henrique

Updated 9 September 2024 21:01:53 by Eder Cesar