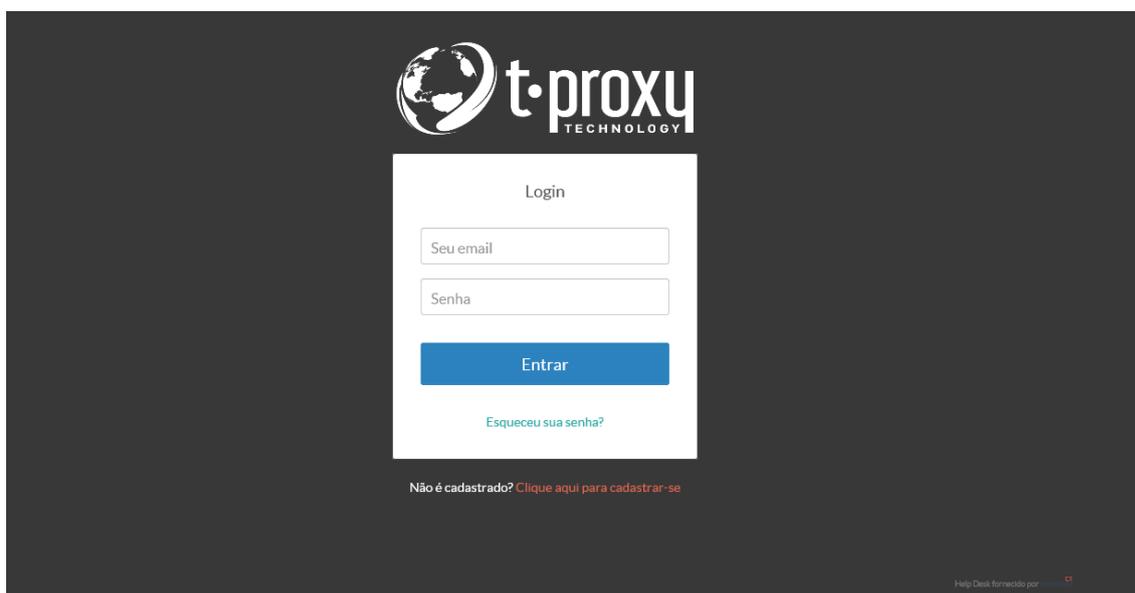


Abertura de chamado através da ferramenta de suporte

Com o intuito de otimizar o nosso atendimento e proporcionar uma melhor experiência para nossos clientes, disponibilizamos uma ferramenta de abertura de chamados.

Acesse o link <https://t-proxy.tomticket.com/> ou acesse o site <http://t-proxy.com.br> e navegue até o rodapé e clique em suporte no rodapé da página.



(Insira o seu e-mail de Login e a sua senha e clique em entrar)

Após inserir os dados corretamente o acesso será redirecionado para janela de Chamados conforme imagem abaixo:

Clique em **“Novo Chamado”** para começar um novo chamado.

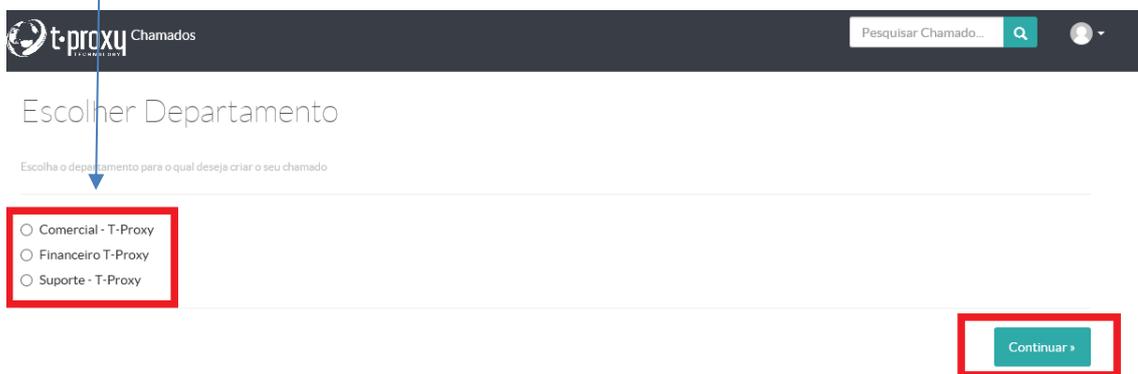
Obs.: outra possibilidade na janela é gerir os chamados em aberto e os fechados.



(Clique em “Novo Chamado” para criar um novo)

Após o passo acima, escolha a área no qual seu chamado se destina selecionando umas das alternativas que lhe convier melhor.

- **Suporte** se houver problemas como: Ajustes de informática, falta de internet, infraestrutura, manutenção de servidor, dúvidas relacionadas a informática e assuntos afins.
- **Financeiro** para: Problemas com notas, recibos, boletos, dúvidas sobre assuntos pertinentes ao financeiro.
- **Comercial** para: Novas propostas, solicitar novo orçamento, informações contratuais, dúvidas comerciais, entre outras.



Clique em “Continuar”, em seguida selecione o campo “Tipo de Mensagem” de qual se trata o assunto, caso não encontre na lista, opte pela opção “Outros”.



Nos campos:

1. “Assunto” - Coloque com poucas palavras o que se trata o chamado;

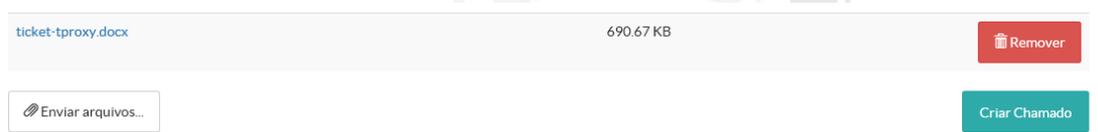
2. “Mensagem” - Descreva com maior número de detalhes o problema que está ocorrendo.

****IMPORTANTE:** Quanto maior o número de informações conter maior a chance de identificar e solucionar o problema em questão.

3. Caso deseje ser notificado (a) através do e-mail assim que um de nossos atendentes responder a abertura do chamado, marque a opção “Receber respostas por e-mail”.

****IMPORTANTE:** O e-mail que recebera a notificação, é o mesmo no qual tenha feito o acesso na ferramenta.

4. Se possuir imagem/documento no qual tem relação com problema em ocorrência, existe a possibilidade de anexar a mesma clicando em “Enviar Arquivos” selecionando o arquivo e clique em “Abrir”. Aguarde o documento carregar, caso não deseje informar mais nenhum outro detalhe aperte em “Criar Chamado”.



(Documento anexo para auxílio)

Após o chamado ser criado, aguardar que nossa equipe identifique e solucione o problema o mais rápido possível.



Para maiores informações envie um e-mail para suporte@t-proxy.com ou contate através do número +55 11 2374-5565.