

esportesdasorte mobile

Como abrir um ticket no Zendesk: guia passo a passo

Introdução aos Tickets no Zendesk

A plataforma de suporte e gestão de relacionamento com clientes, Zendesk, permite aos seus utilizadores gerirem tarefas, problemas e comunicar com clientes. Um ticket no Zendesk é uma solicitação de suporte ou problema relatado por um utilizador final. Neste artigo, vamos mostrar-lhe como abrir um ticket no Zendesk, fornecendo orientações claras passo a passo para auxiliá-lo no seu processo.

Criando um Ticket no Zendesk

Siga as etapas abaixo para criar um ticket no Zendesk:

- Passe o rato sobre o ícone "Ticket" no canto superior direito e, em seguida, selecione "Ticket". Isso irá abrir um formulário em branco para que você possa inserir as informações necessárias.
- Caso o solicitante seja um utilizador registado, comece a introduzir o seu nome, o domínio de e-mail ou o nome da organização no campo "Solicitante" e os resultados relevantes irão aparecer. Se o utilizador ainda não estiver registado, terá de se registar para poder abrir um ticket. Em alternativa, se o utilizador preferir mantê-lo anónimo, selecione "Criar como utilizador anónimo".
- Introduza os detalhes do ticket, tais como o "Assunto", a "Prioridade" e a "Tipologia". Em seguida, introduza uma descrição detalhada da solicitação ou problema no campo "Mensagem".

Depois de ter preenchido todas as informações necessárias, clique em "Enviar como Novo" e está pronto para criar um ticket em nome de um utilizador. Isto acontece frequentemente quando um utilizador solicita assistência, mas não consegue aceder à sua conta. Para criar um ticket em nome de um utilizador: