

# Manual de Utilização

## ZENDESK

### Instruções Básicas



Novembro/2013

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>Acesso à ferramenta.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>A Ferramenta.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Tickets.....</b>	<b>8</b>
3.1	Novo Ticket.....	8
3.2	Acompanhamentos de Tickets já existentes .....	10
3.3	Chat .....	11

## 1 Acesso à ferramenta

A ferramenta será acessada através do link:

[unointernacionalbrasil.zendesk.com](http://unointernacionalbrasil.zendesk.com).

Para efetuar o login na ferramenta será necessário clicar na aba superior ao lado esquerdo da tela, como mostrado na imagem abaixo:



Em seguida, terão dois campos de preenchimento: e-mail (1) e senha do usuário (2), como mostram os campos abaixo:

Após ter preenchido, clique em “Entrar” e o sistema seguirá para a próxima tela.

## 2 A Ferramenta

Na ferramenta é possível abrir novos tickets, verificar andamentos dos tickets já abertos, pesquisar entre os tickets, gerar relatórios e realizar atendimento via chat.

A página abaixo, enumerada por recursos, é mostrada logo após a realização do login:

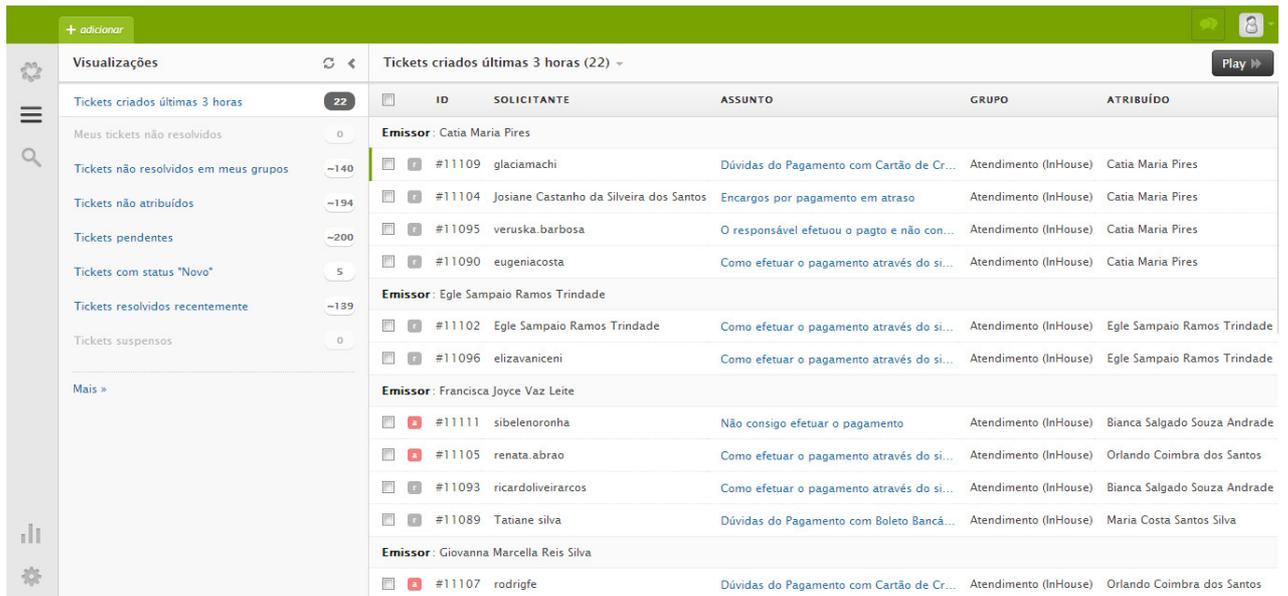
The screenshot shows the Zendesk dashboard with the following elements and callouts:

- 1:** Gear icon for settings.
- 2:** Hamburger menu icon.
- 3:** Search icon.
- 4:** Bar chart icon for analytics.
- 5:** Gear icon for settings.
- 6:** '+ adicionar' button.
- 7:** 'Introdução' button.
- 8:** 'Atualizações em seus tickets' section.
- 9:** 'Tickets abertos (atual)' section showing 0 for 'VOCE' and 16 for 'GRUPOS'.
- 10:** 'Estatísticas do ticket (nessa semana)' section showing 0 BOM, 0 RUIM, and 1 RESOLVIDO.
- 11:** 'Tickets que requerem sua atenção (5)' section with a 'Play' button.
- 12:** 'Saiba mais' link.
- 13:** User profile icon.

ID	ASSUNTO	SOLICITANTE	SOLICITANTE ATUALIZADO	GRUPO	ATRIBUÍDO
#10994	comprar livro Projeto Uno Internacional SE+BE + 4 ...	thaiane	Segunda-feira 11:23	-	-
#10999	Silvia	Silvia	Segunda-feira 12:28	-	-
#11020	Gostaria de saber o preço do material para o Quint...	Silvia	Segunda-feira 18:53	-	-
#11058	ENC: COLÉGIO SANTO ANTÔNIO: Data Show - comu...	Naiara Bastos	Ontem 11:32	-	-
#11078	Especificações da Apostila	Danilo Lisboa	Ontem 16:33	-	-

1. **Página inicial:** Clicando no ícone, quando em outra página do sistema, é trazida a essa mesma tela inicial.

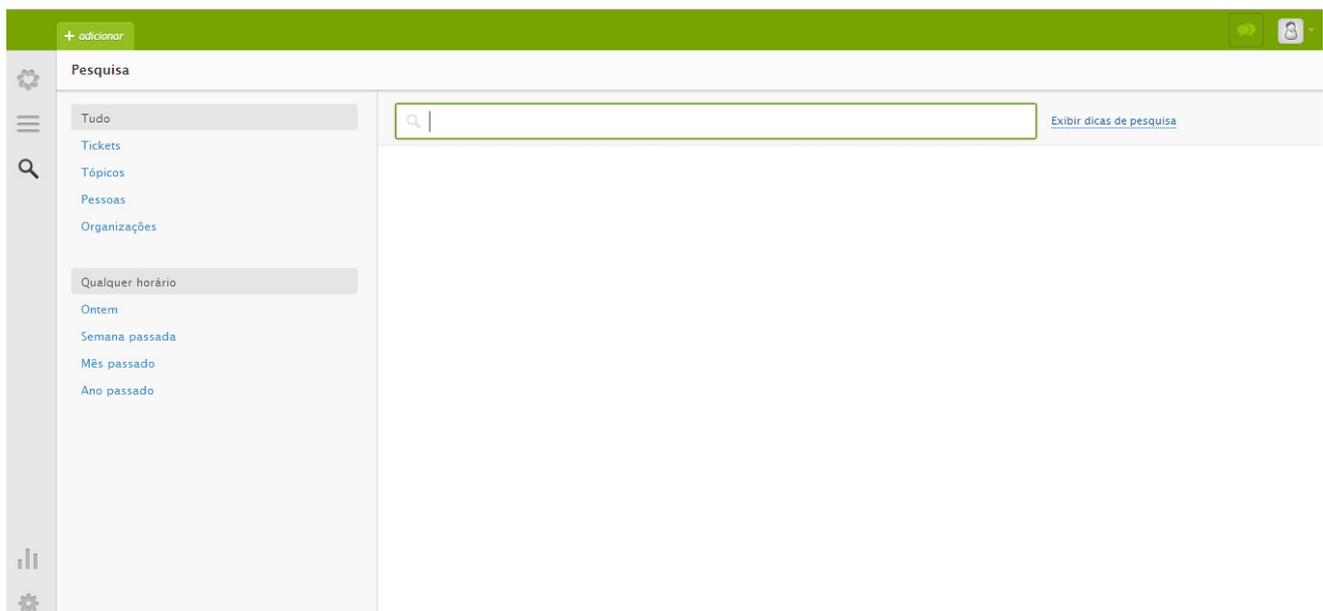
2. **Visualização:** Clicando no ícone, o sistema direciona para a tela de visualizações, onde são mostrados todos os tickets. No canto esquerdo, vemos os tickets agrupados por status, como mostra a página abaixo:



Visualizações	Tickets criados últimas 3 horas (22)	ID	SOLICITANTE	ASSUNTO	GRUPO	ATRIBUÍDO
Meus tickets não resolvidos	0	<b>Emissor:</b> Catia Maria Pires				
Tickets não resolvidos em meus grupos	-140	#11109	glaciamachi	Dúvidas do Pagamento com Cartão de Cr...	Atendimento (InHouse)	Catia Maria Pires
Tickets não atribuídos	-194	#11104	Josiane Castanho da Silveira dos Santos	Encargos por pagamento em atraso	Atendimento (InHouse)	Catia Maria Pires
Tickets pendentes	-200	#11095	veruska.barbosa	O responsável efetuou o pagto e não con...	Atendimento (InHouse)	Catia Maria Pires
Tickets com status "Novo"	5	#11090	eugenicosta	Como efetuar o pagamento através do si...	Atendimento (InHouse)	Catia Maria Pires
Tickets resolvidos recentemente	-139	<b>Emissor:</b> Egle Sampaio Ramos Trindade				
Tickets suspensos	0	#11102	Egle Sampaio Ramos Trindade	Como efetuar o pagamento através do si...	Atendimento (InHouse)	Egle Sampaio Ramos Trindade
Mais >		#11096	elizavaniceni	Como efetuar o pagamento através do si...	Atendimento (InHouse)	Egle Sampaio Ramos Trindade
		<b>Emissor:</b> Francisca Joyce Vaz Leite				
		#11111	sibelenoronha	Não consigo efetuar o pagamento	Atendimento (InHouse)	Bianca Salgado Souza Andrade
		#11105	renata.abrao	Como efetuar o pagamento através do si...	Atendimento (InHouse)	Orlando Coimbra dos Santos
		#11093	ricardoliveirarcos	Como efetuar o pagamento através do si...	Atendimento (InHouse)	Bianca Salgado Souza Andrade
		#11089	Tatiane silva	Dúvidas do Pagamento com Boleto Bancá...	Atendimento (InHouse)	Maria Costa Santos Silva
		<b>Emissor:</b> Giovanna Marcella Reis Silva				
		#11107	rodrigfe	Dúvidas do Pagamento com Cartão de Cr...	Atendimento (InHouse)	Orlando Coimbra dos Santos

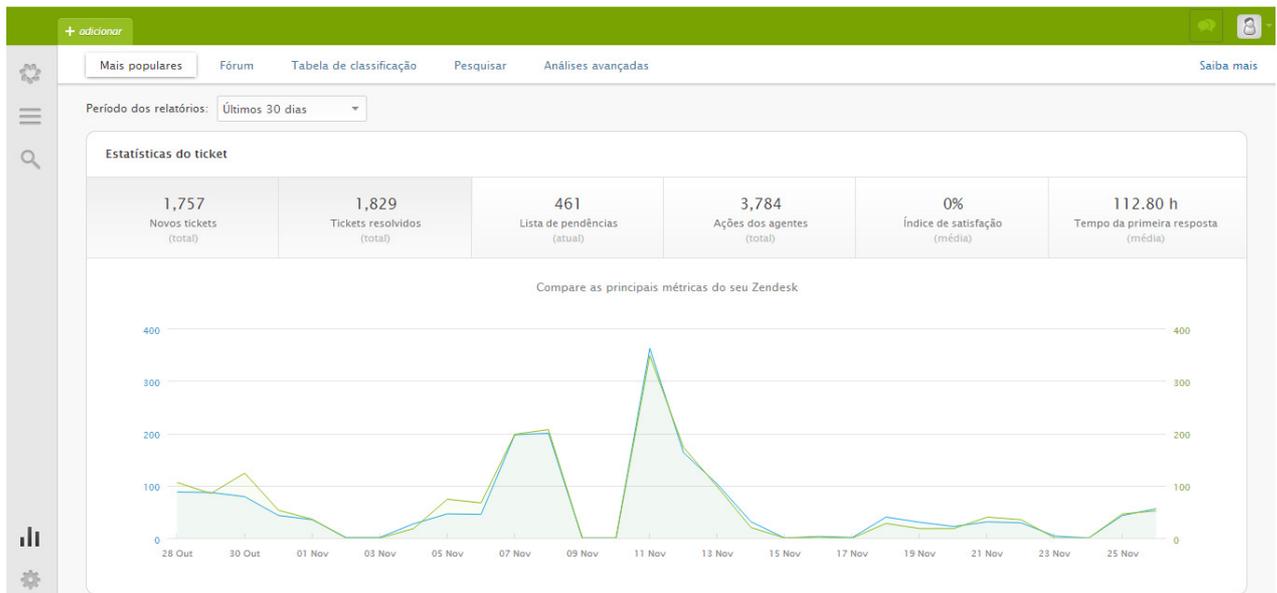
*\*Este item será melhor explicado no capítulo "Tickets".*

3. **Pesquisa:** Clicando no ícone, é mostrada a tela de busca. É possível pesquisar tickets por qualquer campo preenchido na realização do ticket ou por palavras que tenha sido colocadas na descrição do ticket. A imagem abaixo mostra a tela de pesquisa:



4. **Relatórios:** Clicando no ícone, é mostrada a tela de relatórios. Nessa tela é possível visualizar as estatísticas dos tickets por períodos. Nessa área também é possível visualizar alguns outros dados como tickets do fórum,

tabela de classificação, pesquisar e algumas análises avançadas. A imagem abaixo mostra o relatório de estatísticas dos tickets.



5. **Configurações:** Clicando no ícone, é trazida a tela de configurações. Nela podemos ver informações sobre os macros, recursos do sistema, e no caso de acesso administrativo, gerenciamento de contas. A imagem abaixo mostra a tela de configurações.

The screenshot shows the 'UNO Internacional Brasil' configuration page. The left sidebar contains navigation options: 'PÁGINA INICIAL DE ADMIN', 'Visão geral', 'APLICATIVOS', 'Pesquisar', and 'GERENCIAR' (with sub-items: 'Pessoas', 'Visualizações', 'Macros', 'Relatórios'). The main content area is titled 'UNO Internacional Brasil' and includes the following sections:

### ATUALIZAÇÕES DO SISTEMA

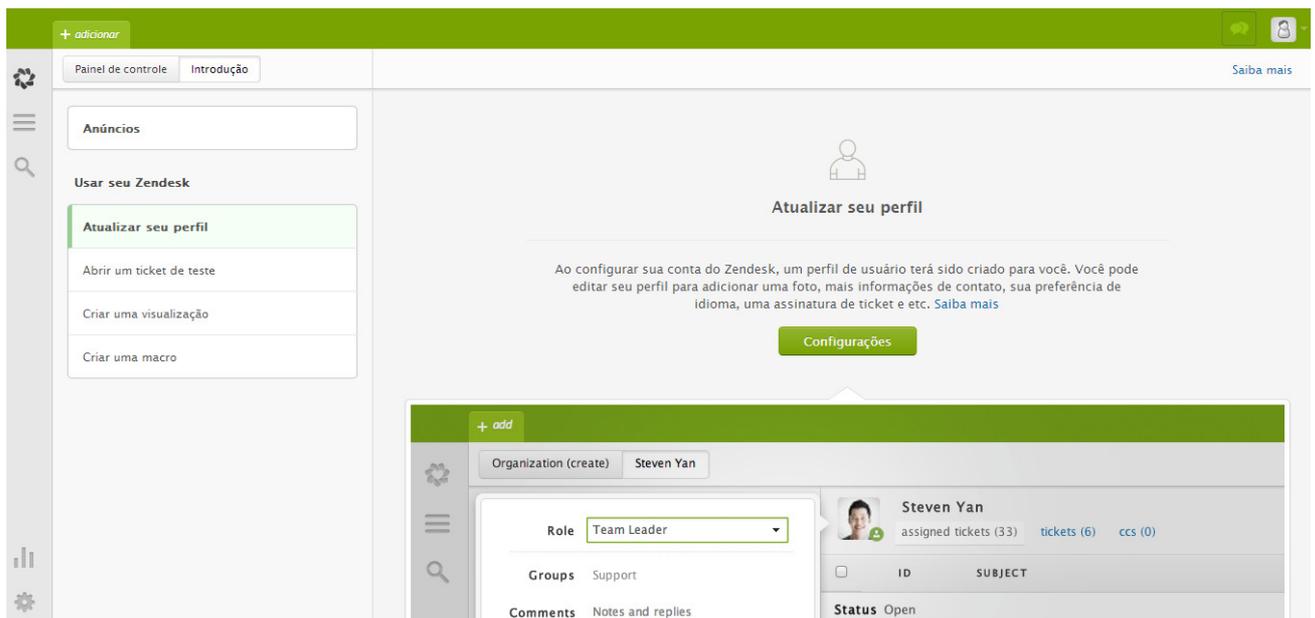
- Release Notes thru 2013-11-08** (Rich Lin 08 Nov)
- Ticket Archiving** (Ben Rohrs 08 Nov)
- Updates to the "My activities" pages** (Andrew Dahl 08 Nov)

### USO DO RECURSO

Recurso	Valor	Usado hoje
Macros	214	21
Gatilhos	6	6

6. **Adicionar:** Clicando no ícone, podemos gerar um novo ticket, novo usuário ou buscar os tickets visualizados recentemente. Esse item será melhor explicado no capítulo “Tickets”.

7. **Painel de Controle | Introdução:** é possível alternar entre o painel de controle, com o resumo de tickets, e uma página de introdução sobre o Zendesk. A imagem abaixo mostra a tela de introdução.



8. **Atualização** em seus tickets: Nessa área é possível visualizar as últimas atualizações em tickets que sejam direcionados ao login atual.

9. **Tickets abertos:** Nessa área são mostrados os números de tickets abertos para o usuário e para o grupo a que ele pertence.

10. **Estatísticas dos tickets:** são mostrados os números de tickets por status/categorização.

11. **Tickets que requerem a sua atenção:** Nessa área são mostrados os tickets que estão em aberto novos.

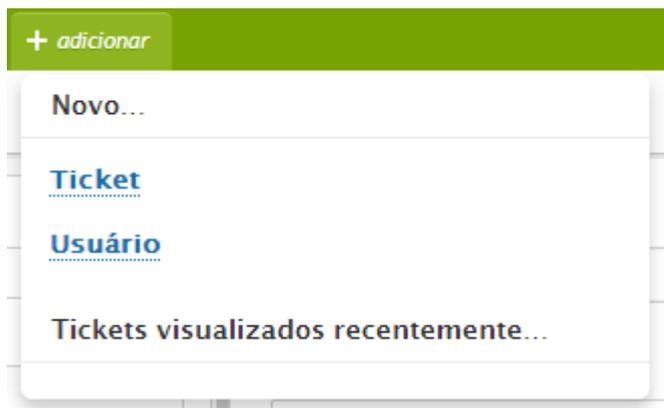
12. **Chat:** Esse item será melhor explicado no capítulo “Chat”.

13. **Perfil:** Nessa área é possível acessar a ajuda do Zendesk e as informações de perfil do agente.

### 3 Tickets

#### 3.1 Novo Ticket

Para criar um novo ticket, através do ícone “+ adicionar”, selecionamos a opção Ticket:



O sistema, então, retorna para a o formulário, como mostrado na imagem abaixo:

Novo ticket

NOVO Ticket

Solicitante 1

Atribuído\* 2

CCs 3

Tipo 4 Prioridade 5

Tipo de Contato (Tipo de Canal)\* 6

Escola\* 7

Categoria\* 8

SLA de Atendimento (em dias úteis)\* 9

Assunto 10

Descrição 11

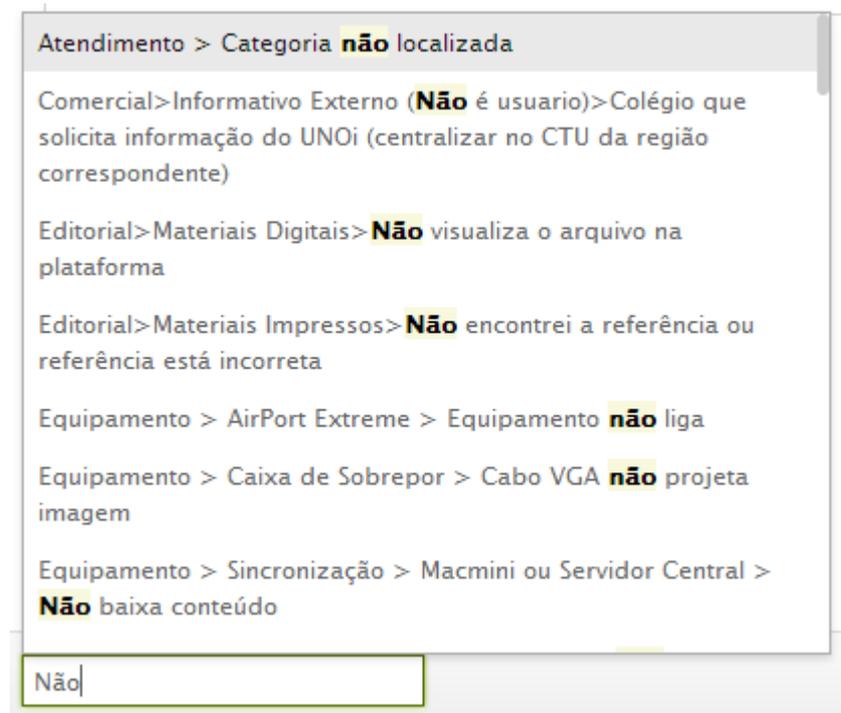
12 Anexar arquivo

Aplicar macro 13

Enviar como Novo 14

1. **Solicitante:** Esse campo deve preenchido com o nome do contato que está solicitando o atendimento.
2. **Atribuído:** Deve ser preenchido com o nome do grupo ou pessoa responsável a dar o atendimento.

3. **CCs:** Caso seja necessário que o ticket vá com copia para alguém, deve ser preenchido a quem será enviada a copia nesse campo.
4. **Tipo:** Deve ser preenchido com o tipo de atendimento que foi dado como “Pergunta”, “Incidente”, “Tarefa” e “Problema”. Deve ser preenchido de acordo com as instruções passadas pelo atendimento.
5. **Prioridade:** Deve ser preenchido com o grau de prioridade que o atendimento requer.
6. **Tipo de Contato:** Deve ser preenchido com o canal por onde veio o atendimento.
7. **Escola:** Deve ser preenchido com o nome da escola que o aluno estudar ou que o contato fizer parte.
8. **Categoria:** Deve ser preenchido com a categoria que o atendimento pertencer.
9. **SLA:** Deve ser preenchido com o tempo estimado para a resolução do atendimento.
10. **Assunto:** Deve ser preenchido com o tema do atendimento. Ao utilizarmos as macros o assunto é selecionado automaticamente, por esse motivo é recomendado utilizar as macros, que serão explicadas melhor abaixo.
11. **Descrição:** Deve ser preenchido com todos os dados relevantes para o atendimento. Algumas informações são padrão para o atendimento e devem sempre ser solicitadas ao realizar um atendimento. Essas informações estão contidas no POP de atendimento.
12. **Anexar arquivo:** Deve ser preenchido com os arquivos relevantes ao atendimento, caso seja necessário algum arquivo para a solução do problema.
13. **Macro:** É de extrema importância que ao se iniciar o atendimento, onde será atribuído um ticket, seja pesquisado se não existe uma macro para o tipo de atendimento que será dado. As macros são definidas com os assuntos mais frequentes e relevantes, por esse motivo, aconselha-se usar apenas os assuntos que já estejam cadastrados nas macros, o mais próximo possível do assunto que está sendo atendido. Para selecionar uma macro, pesquisamos por palavra e o sistema mostra as opções que correspondam, como mostra a imagem abaixo:



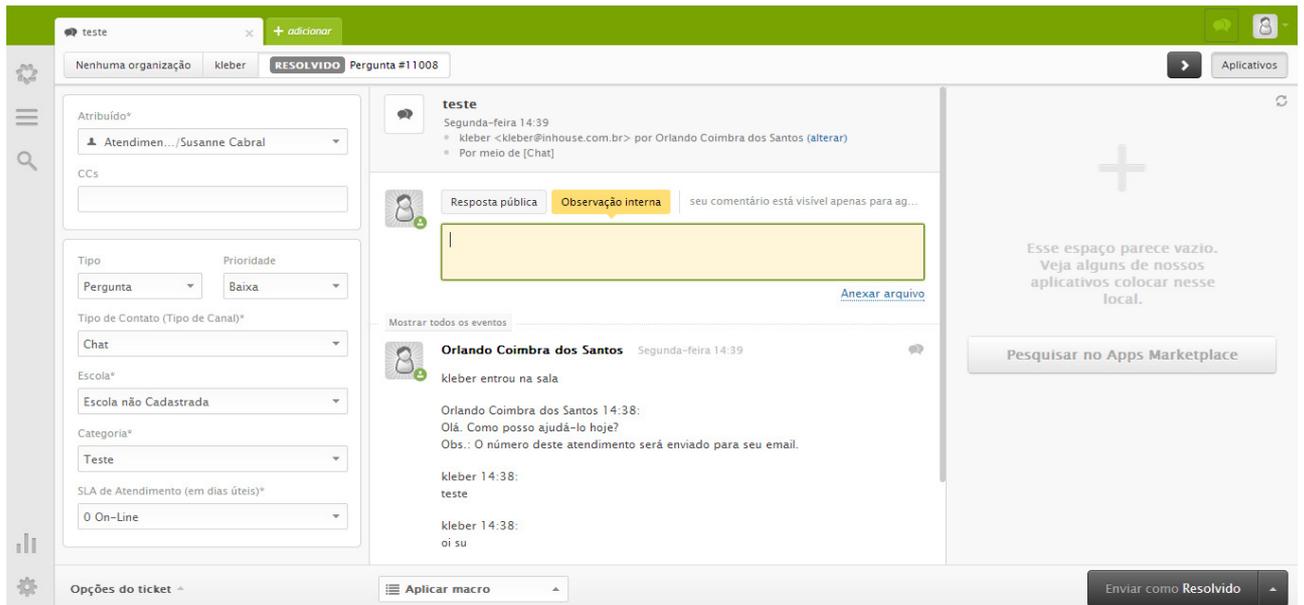
14. **Enviar como:** Existem quatro tipos para seleção, que são “Novo”, “Aberto”, “Pendente” e “Resolvido”. Deve ser selecionado o tipo e clicando no botão o ticket será criado.

### 3.2 Acompanhamentos de Tickets já existentes

Para registrar o acompanhamento dado aos tickets já abertos, é necessário buscar o ticket já existente e a partir dele descrever o que foi realizado.

Nesses casos, solicita o número de ticket ao cliente, caso ele possua, pesquisar através do ícone já descrito no capítulo “A Ferramenta” pelo número do ticket. Caso não possua, é possível buscar pelo nome do solicitante ou por dados passados pelo solicitante no momento do contato inicial.

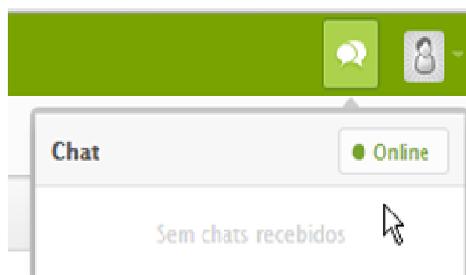
Após encontrar o ticket selecionado, clicar sobre o ticket e será mostrado semelhante a imagem abaixo:



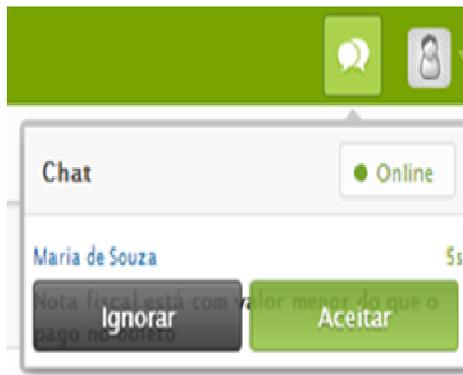
Deve-se, então, preencher o campo “Descrição interna”, com todos os detalhes do acompanhamento. Caso seja necessário alterar algum dado anteriormente passado, do lado esquerdo é possível apenas alterar os dados de padrão do sistema.

### 3.3 Chat

O agente que irá realizar atendimentos via chat deverá habilitar o chat na sua tela inicial (canto superior direito). Atualmente, apenas os computadores de Backoffice e Supervisor possuem permissão para o atendimento de chat. A imagem abaixo demonstra a tela para habilitar o chat.

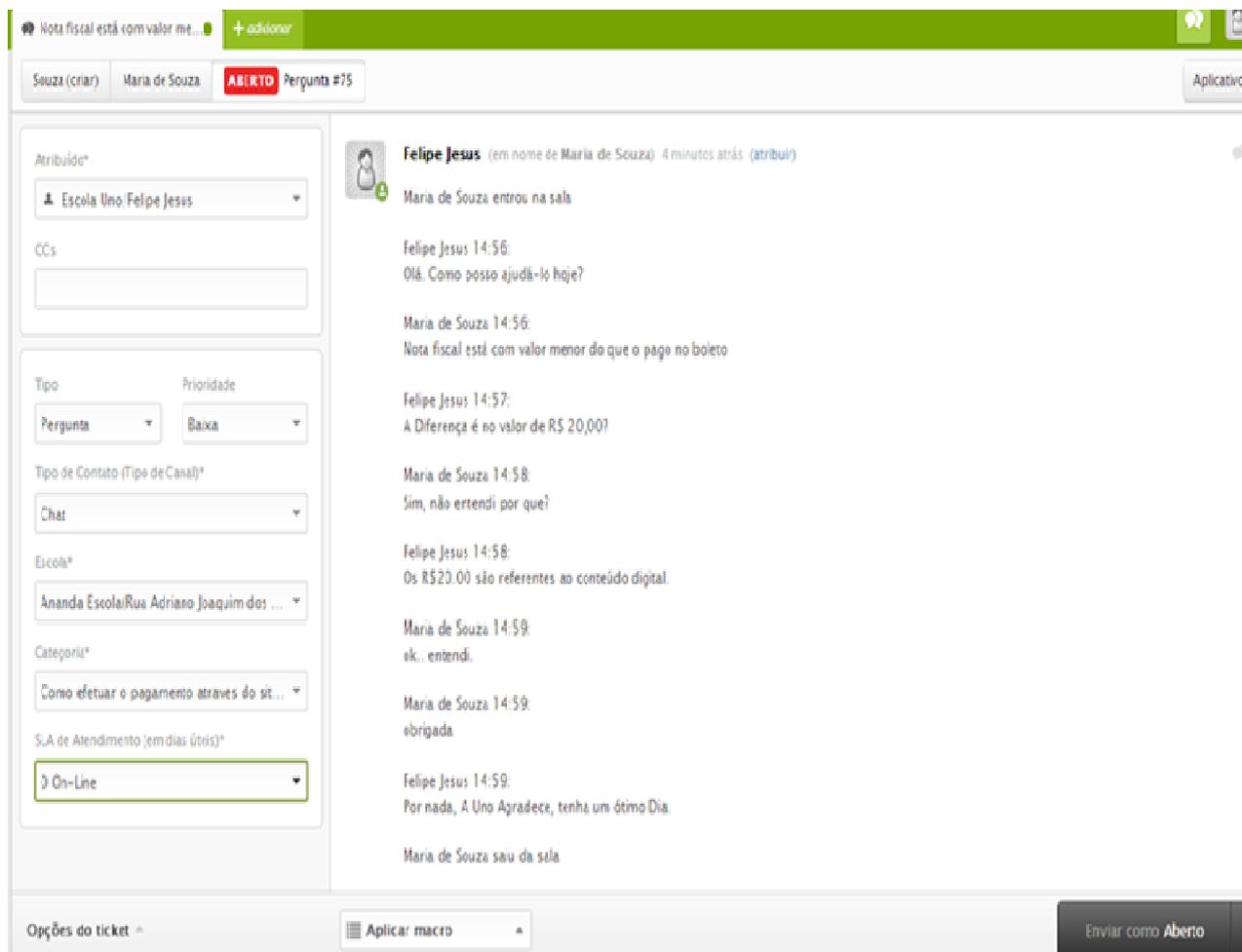


Quando algum cliente entrar em contato via chat, será exibida na tela a mensagem de contato com o nome do solicitante e o assunto que ele deseja conversar.



Para iniciar a conversa, clique na opção “Aceitar”.

O histórico de toda conversa ficará disponível na tela do agente, conforme imagem abaixo:



Ao finalizar o atendimento (clique no botão “Encerrar Conversa”) o agente poderá cadastrar as informações adicionais do ticket, não esquecendo de selecionar a macro que represente o assunto do atendimento dado. Para criar o ticket, deve-se então, selecionar o tipo e clicar no “Enviar como ...”.

