




# MANUAL HELPDESK



★ ★ ★  
2018

★ ★ ★

---

 [www.microdatasistemas.net](http://www.microdatasistemas.net)  
 91 3342-4000  
 Tv. Dom Romualdo de Seixas, 1954



## O QUE É MOVIDESK?

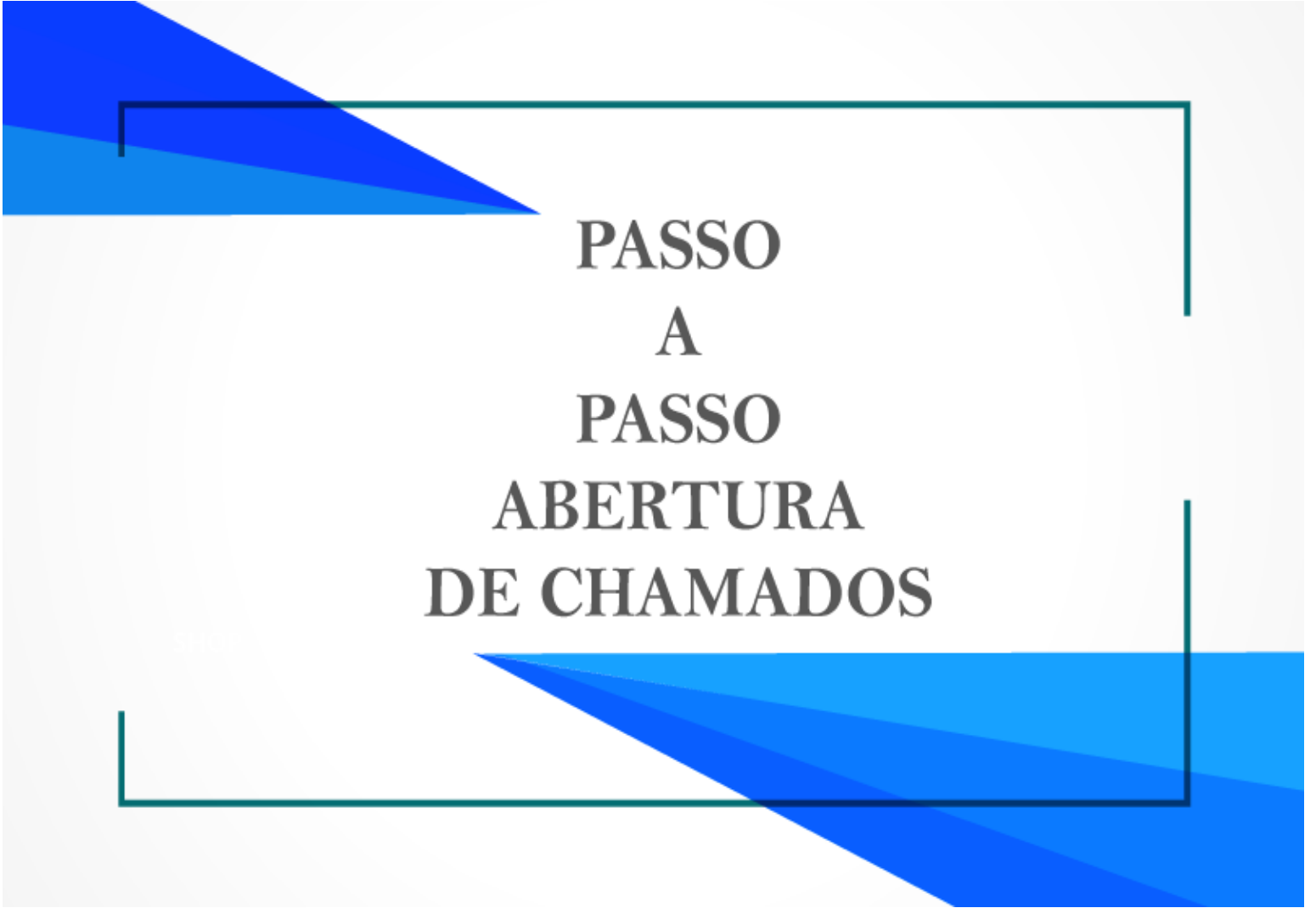
O Movidesk é uma solução web baseada nos conceitos de Cloud Computing (Computação em Nuvem), elaborada com diversos recursos que permitem agilizar e registrar a comunicação com nosso suporte. É com esta ferramenta que a **Microdata Soluções Corporativas** fornece **acesso ao suporte** e a todos os serviços e produtos do nosso portfólio, dentre esses serviços estão:

- ✓ Suporte aos Sistemas Senior (Gestão de Pessoas, Gestão Acesso e Segurança e Gestão Empresarial);
- ✓ Registro de Chamadas Técnicas;
- ✓ Suporte em Tecnologia da Informação;
- ✓ Agendamento de Visita Técnica;
- ✓ Suporte Técnico a Equipamentos (Hardware);
- ✓ Dúvidas sobre produção de crachás e/ou acessórios;
- ✓ Sugestões e/ou Reclamações (CRM).

## COMO ACESSAR O SISTEMA?

Explicaremos de forma detalhada o que é necessário para acessar e utilizar o Sistema Movidesk, ao final desta documentação você será capaz de **REGISTRAR** e **ACOMPANHAR** suas solicitações através da ferramenta, além de acessar o **CHAT ONLINE** para conversar com nossos consultores.





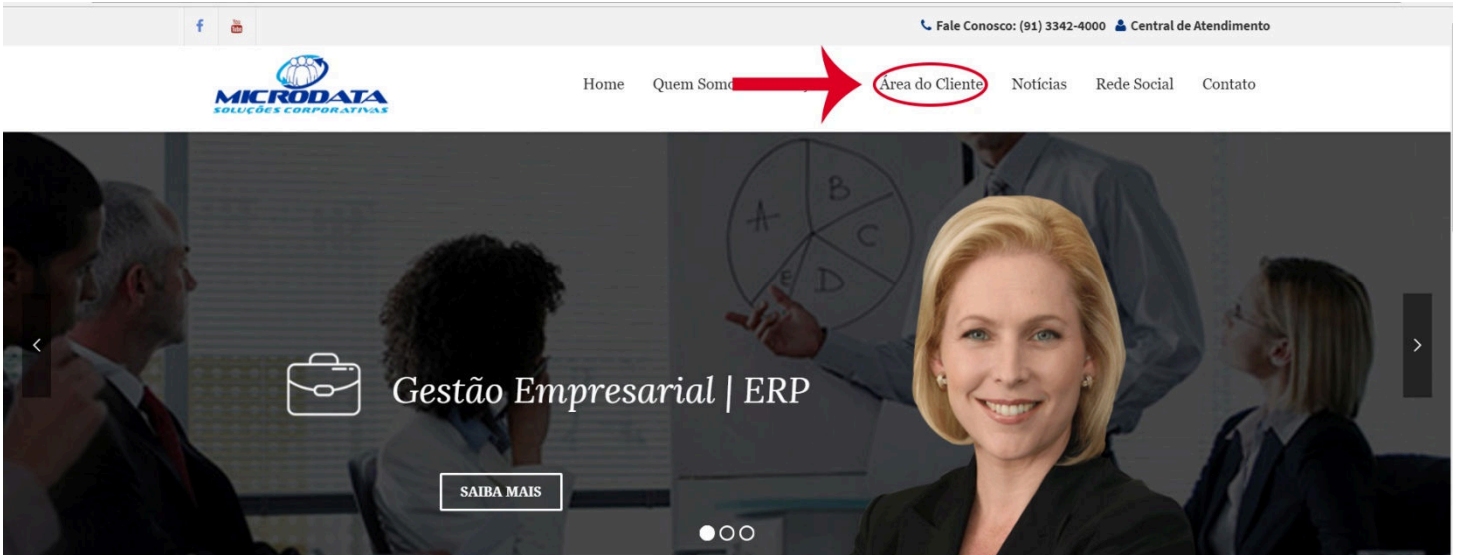
**PASSO  
A  
PASSO  
ABERTURA  
DE CHAMADOS**

## 1. ACESSE NOSSO SITE

Para começar acesse o site: <http://www.microdatasistemas.net>

## 2. LOCALIZE A ÁREA DO CLIENTE

No menu de opções, clique em **ÁREA DO CLIENTE**, irá abrir uma nova aba, onde você terá a opção de fazer login ou cadastrar-se na ferramenta de CRM da Microdata.



## 3. LOCALIZAR A CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA ABERTURA DE CHAMADO E/OU CHAT



## CADASTRO DE USUÁRIO E SENHA NO SISTEMA

4. O PRÓXIMO PASSO SERÁ NECESSÁRIO SE CADASTRAR OU REALIZAR SEU LOGIN PARA ACESSAR A FERRAMENTA.

### COMO SE CADASTRAR:

Para realizar o cadastro, será necessário enviar um e-mail para: [suporte@microdatamovidesk.com](mailto:suporte@microdatamovidesk.com) e solicitar a criação do cadastro. Conforme abaixo

Enviar	De ▾	renna.santos@microdatasistemas.net
	Para...	<a href="mailto:suporte@microdata.movidesk.com">suporte@microdata.movidesk.com</a>
	Cc...	
	Cco...	
	Assunto	Criação de Cadastro

Prezados,

Solicito a criação de cadastro para abertura de chamados conforme abaixo:

Nome: Rennã Santos

E-mail: [renna.santos@microdatasistemas.net](mailto:renna.santos@microdatasistemas.net)

Razão social: I.A.C. Santos J.F.O Comercio Serviço Informatica -EPP

Empresa: Microdata

Telefone: (91) 3342-4000

Produto: Ronda Ponto

Versão: 62.32.53

Atenciosamente,

 SOFTWARE HARDWARE CRACHÁS	<b>Rennã Santos</b> Serviços 55 91 3342 4000 55 91 3342 4095 55 91 98462 7120  renan.henrick	 eSocial Sede: Tv. Dom Romualdo de Seixas, 1954 - Nazaré CEP: 66055-200 - Belém - Pará - Brasil Filiais em: CE, PI, MA <a href="http://www.microdatasistemas.net">www.microdatasistemas.net</a> Fanpage: microdatasolucoescorporativas
--	--	---

5. APÓS CADASTRAR-SE, VOCÊ DEVERÁ ACESSAR A PÁGINA INICIAL DO SISTEMA E DIGITAR SUAS INFORMAÇÕES DE USUÁRIO E SENHA.

## UTILIZANDO O SISTEMA

### 6. FAÇA O LOGIN

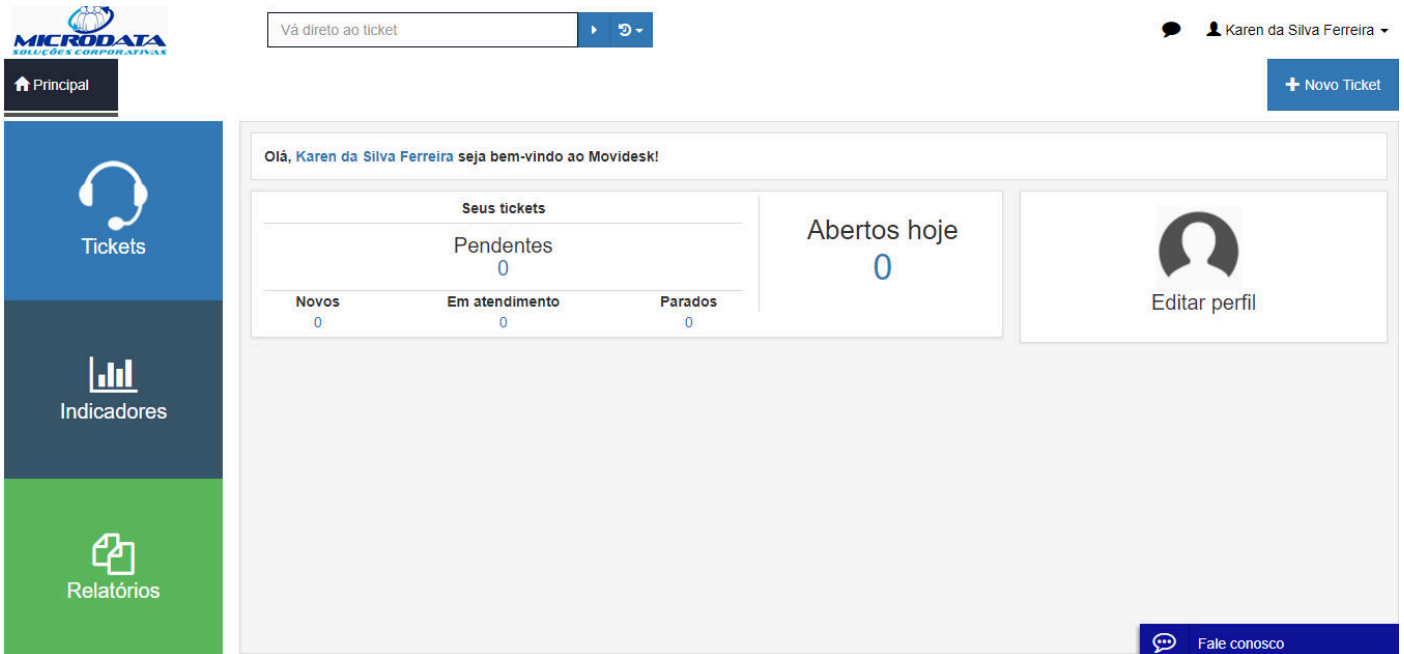
Insira o e-mail cadastrado e a senha para acessar o Moviedesk, caso não se lembre da senha será necessário utilizar a opção "Esqueci Minha Senha" localizada na tela de login para que seja efetuado a troca da senha através do e-mail cadastrado.



The screenshot shows the login interface for Microdata. At the top center is the company logo, which consists of three stylized human figures in a circle with a blue arrow pointing clockwise. Below the logo is the company name "MICRODATA" in a large, bold, blue font, with "SOLUÇÕES CORPORATIVAS" in a smaller, blue font underneath. The login form consists of two yellow input fields. The first field contains the email address "renna.santos@microdatasistemas.net". The second field contains a masked password "....." and a red button with a white right-pointing arrow. Below the password field is a blue link that says "Esqueci minha senha". At the bottom left, there is a link "Já nos enviou um e-mail? [Obtenha uma senha](#)". Below this link is a small disclaimer: "Se você já nos enviou um e-mail antes, já está cadastrado no Moviedesk. Porém, é provável que você ainda não tenha uma senha." At the bottom right, there is a language selection dropdown menu showing "Português (Brasil)" with a downward arrow.

## 7. ÁREA DO CLIENTE

Pronto! Nesta área será possível REGISTRAR e CONTROLAR os tickets que serão atendidos por nossos consultores, toda interação será enviada para o e-mail cadastrado, será possível também acessar o chat online para conversar em *real-time* com um de nossos consultores.



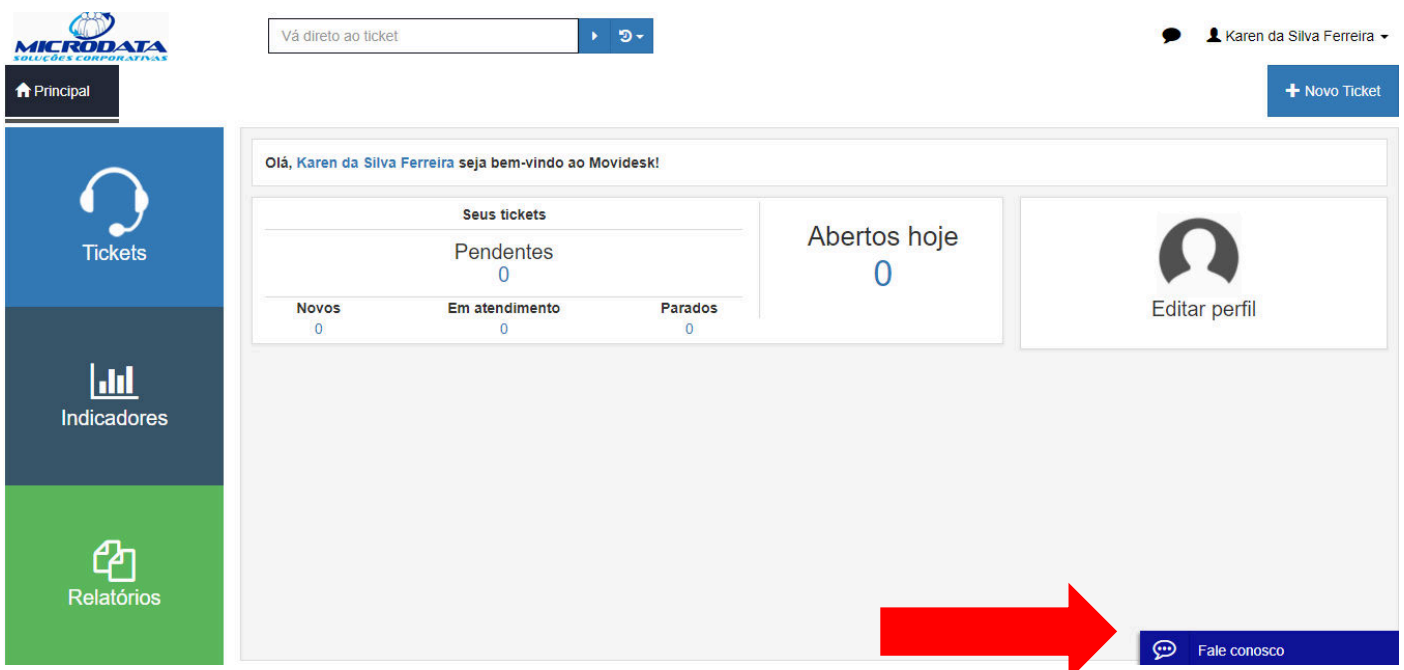
The screenshot shows the client area dashboard. At the top left is the MICRODATA logo. Below it is a navigation menu with 'Principal' selected. The main content area has a search bar 'Vá direto ao ticket' and a user profile 'Karen da Silva Ferreira'. A '+ Novo Ticket' button is in the top right. The dashboard displays a welcome message: 'Olá, Karen da Silva Ferreira seja bem-vindo ao Movidesk!'. Below this is a 'Seus tickets' section with a table:

Seus tickets		
Pendentes		
0		
Novos	Em atendimento	Parados
0	0	0

To the right of the table is a 'Abertos hoje' section showing '0'. Further right is an 'Editar perfil' button. At the bottom right is a 'Fale conosco' button.

## 8. CHAT ONLINE

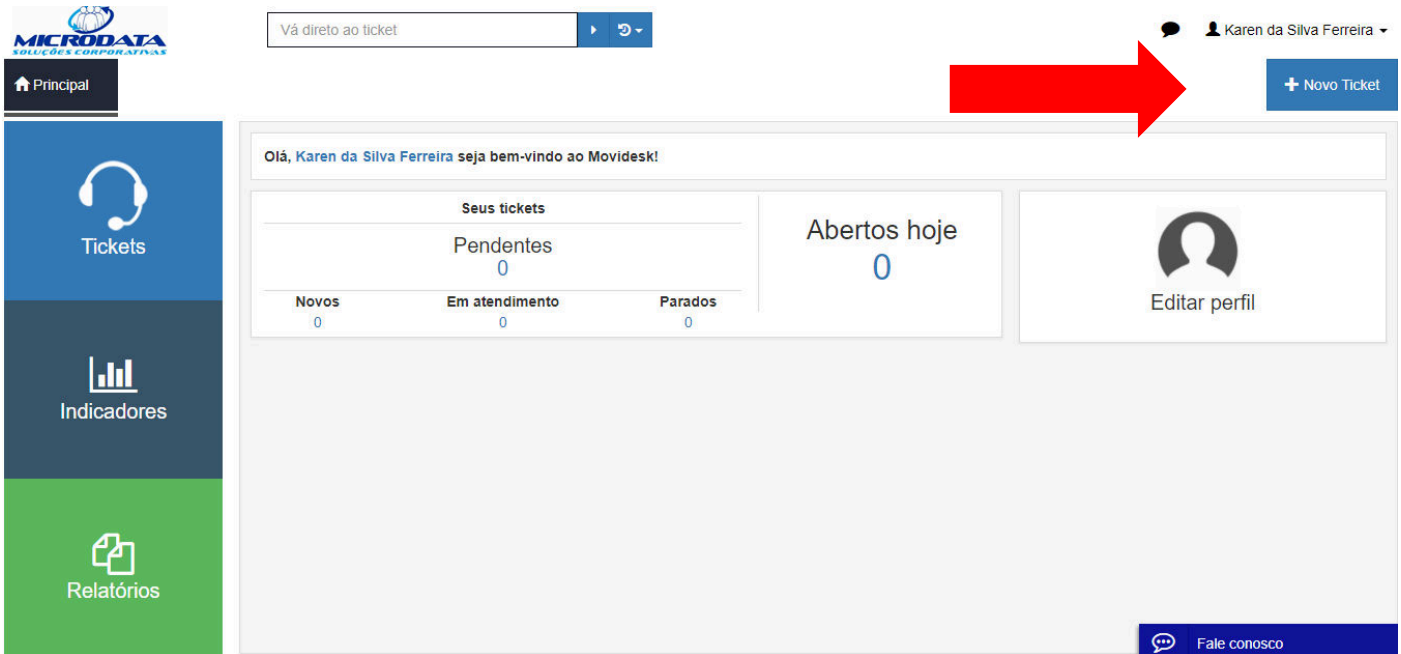
Para acessar o chat online basta clicar no botão "Fale Conosco" e selecionar o setor correspondente. Você será redirecionado para um de nossos atendentes.



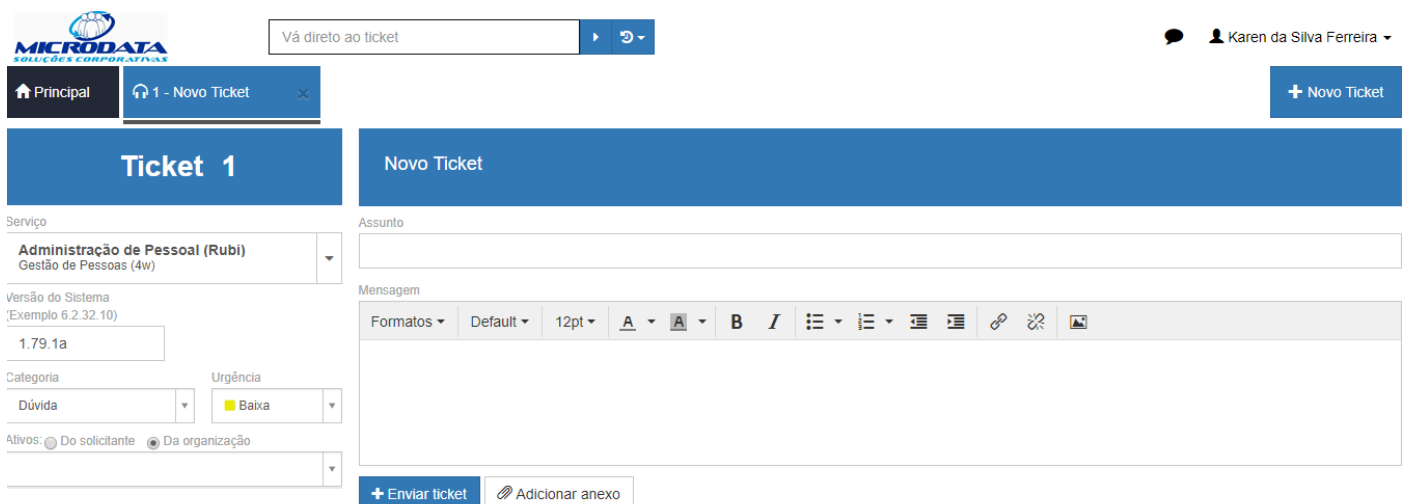
This screenshot is identical to the one above, but with a large red arrow pointing to the 'Fale conosco' button at the bottom right of the dashboard.

## 9. ABERTURA DE TICKETS

Para registrar um ticket é simples, basta clicar no botão “Novo Ticket” e preencher os dados da sua solicitação. É de extrema importância que sejam inseridos o máximo de dados possíveis para que possamos solucionar os problemas de forma ágil. Ao término pressiona o botão “**ENVIAR**”.



The screenshot shows the main dashboard of the Movidesk system. At the top left is the Microdata logo and a search bar with the text "Vá direto ao ticket". On the right, there is a user profile for "Karen da Silva Ferreira" and a blue button labeled "+ Novo Ticket", which is highlighted by a red arrow. The main content area displays a welcome message: "Olá, Karen da Silva Ferreira seja bem-vindo ao Movidesk!". Below this, there are three summary cards: "Seus tickets" (with sub-cards for "Pendentes" at 0, "Novos" at 0, "Em atendimento" at 0, and "Parados" at 0), "Abertos hoje" at 0, and "Editar perfil" with a user icon. A "Fale conosco" button is located at the bottom right. A sidebar on the left contains navigation options: "Principal", "Tickets", "Indicadores", and "Relatórios".



The screenshot shows the "Novo Ticket" (New Ticket) form. At the top, it includes the Microdata logo, a search bar, and the user profile for "Karen da Silva Ferreira". The form is divided into two main sections: "Ticket 1" (active) and "Novo Ticket". The "Ticket 1" section contains fields for "Serviço" (Administración de Pessoal (Rubi) - Gestão de Pessoas (4w)), "Versão do Sistema" (1.79.1a), "Categoria" (Dúvida), and "Urgência" (Baixa). The "Novo Ticket" section includes an "Assunto" (Subject) field and a "Mensagem" (Message) field with a rich text editor. At the bottom, there are buttons for "+ Enviar ticket" and "Adicionar anexo".

Após o procedimento, anote o número de seu ticket e acompanhe via e-mail a interação do seu chamado técnico.



Vá direto ao ticket

Karen da Silva Ferreira

Principal Tickets

Novo Ticket

Painel do cliente

Tickets pendentes

Nenhum registro encontrado

Núm.	Assunto	Responsável	Categoria	Urgência	Data da última a...	Status	Justificativa
------	---------	-------------	-----------	----------	---------------------	--------	---------------

Alterar visualizações...

Fale conosco

## 10. EMISSÃO DE RELATÓRIO

Vá direto ao ticket

Karen da Silva Ferreira

Principal

Novo Ticket


Olá, Karen da Silva Ferreira seja bem-vindo ao Movidesk!

Seus tickets		
Pendentes		
0		
Novos	Em atendimento	Parados
0	0	0

Abertos hoje

0

Editar perfil



Fale conosco

Tempo trabalhado nos tickets

Visualizar relatório

Opções ▾

Imprimir

← Voltar

Início: quinta-feira, 1 de março de 2018

Fim: quinta-feira, 1 de março de 2018

Exibir:  Tickets públicos  Tickets internos  Todos  Mostrar apenas com relatório de serviço (RS)

Agente	Atividade	Status	Ciente	Classificações
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

 Fale conosco