

MANUAL SUPORTE ZONA ZERO

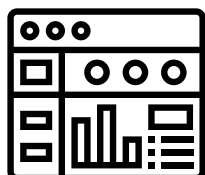


MANUAL

ÍNDICE

1. REGRAS GERAIS DE SUPORTE
2. COMO ACESSAR
3. CONHECENDO A PLATAFORMA DE SUPORTE
4. ABRINDO UMA NOVA SOLICITAÇÃO/TICKET
5. CONSULTANDO SEUS TICKETS
6. ACESSANDO/INTERAGINDO COM O TICKET

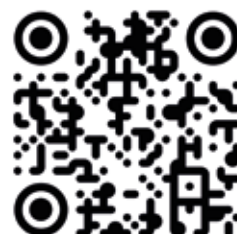
CLIQUE NOS LINKS PARA ACESSAR



1. Clique no ícone ao lado para acessar o site suporte.
2. Insira o Login e Senha enviados pela Zona Zero.
3. Utilize o sistema de tickets para suas solicitações.

Horário de Atendimento:
Segunda à Sexta das 09h às 17h (consulte, sujeito a alterações).

BAIXE NOSSO APP



REGRAS GERAIS DE SUPORTE

1. Horário de atendimento: de segunda à sexta das 9h às 17h.
2. Qualquer solicitação de suporte, deverá ser realizada através do painel do site suporte: www.zonazero.com.br/login-suporte ou pelo ícone de Suporte do APP da Zona Zero . Não serão aceitas solicitações por outros meios: e-mail, whatsapp...
3. O prazo de resposta das solicitações são 2 dias úteis, podendo ser respondidas antes desse prazo.
4. As manutenções referentes ao funcionamento de sua conta (Hospedagem e E-mails), serão analisadas e colocadas em cronograma.
5. As manutenções de sites e demais solicitações não contempladas em seu plano de hospedagem, serão cotadas e enviadas, e somente realizadas depois de sua devida aprovação.
6. Toda comunicação dessas alterações, devem ser realizadas dentro da Plataforma de Suporte, para que não sejam perdidas.
7. Descreva a solicitação pormenorizadamente e detalhes de horários (ex.: em que datas e horários os problemas ocorreram).
8. Seus dados de acesso serão enviados pela Zona Zero e devem ser guardados, não podem ser fornecidos a terceiros. São de responsabilidade do cliente, e sua perda deve ser avisada imediatamente para segurança de sua conta.
9. O acesso à sua conta (conta única) só será concedido ao contratante e seu respectivo e-mail. Qualquer repasse dessa conta será de responsabilidade total do cliente e quaisquer solicitações derivadas dele.
10. A Zona Zero se reserva no direito de bloqueio, cancelamento ou alteração de senha do cliente.

COMO ACESSAR

1. Acesse o site suporte: www.zonazero.com.br/login-suporte .
2. Insira o Login e Senha enviados pela Zona Zero.
3. Assim que logar, terá acesso ao Painel de Controle de Tickets de suporte e poderá solicitar .



ZonaZero[®] Inteligência Digital

LOGIN SUPORTE ZONA ZERO

Insira seu E-mail*

Senha*

Proteja sua senha!

Não sou um robô

Lembre-se de mim

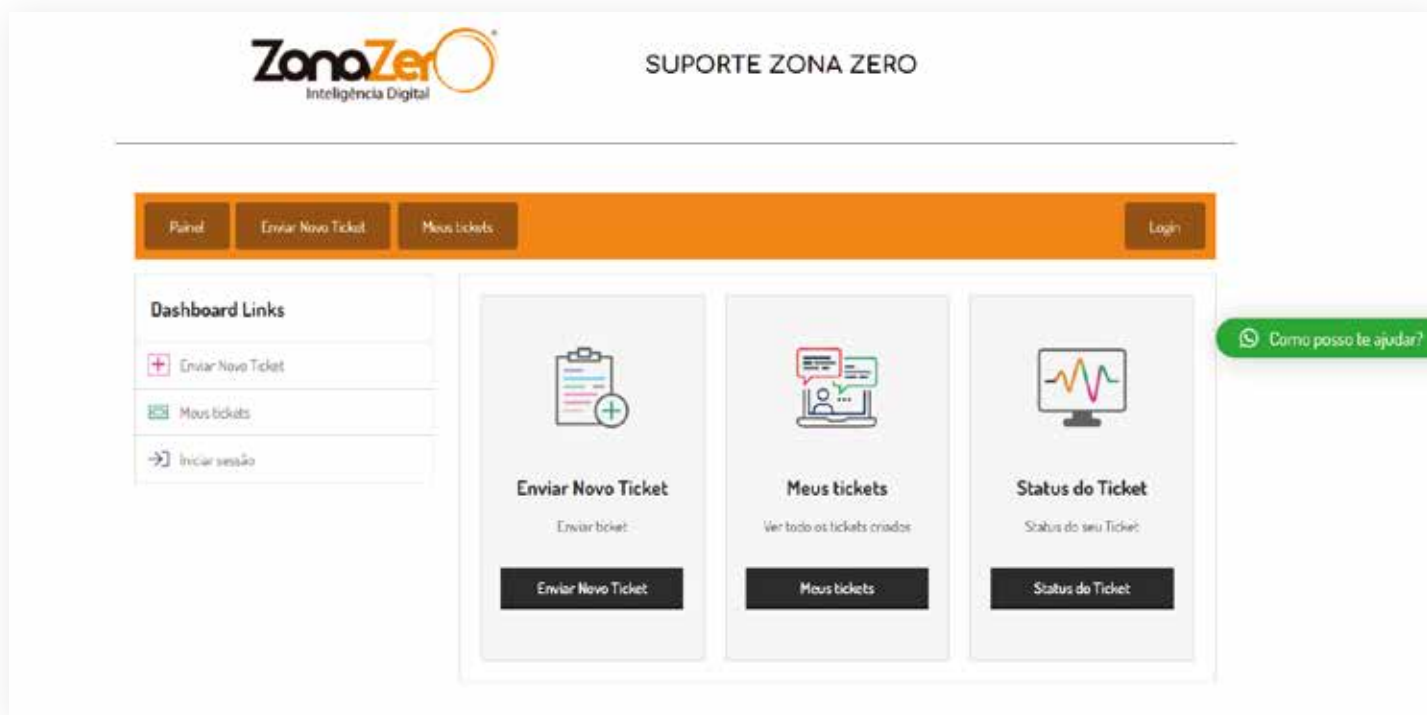
Faça seu Login

Tela de Login do site suporte

CONHECENDO A PLATAFORMA DE SUPORTE

No Painel de Controle do Suporte você poderá:

- Abrir Novos Tickets
- Acompanhar o Status do seu Ticket
- Comunicar- se com o suporte no processo do ticket aberto



- 1.Painel de Controle
- 2.Botão para abertura de Novas Solicitações (Tickets)
- 3.Ver listagem de tickets da minha conta
- 4.Ver Status do Ticket

ABRINDO UMA NOVA SOLICITAÇÃO/TICKET

The screenshot shows the 'SOPORTE ZONA ZERO' interface. At the top left is the ZonaZero logo. The main header contains 'SOPORTE ZONA ZERO'. Below this is a navigation bar with buttons for 'Painel', 'Enviar Novo Ticket', 'Meus tickets', and 'Sair'. The form fields are as follows:

- Endereço de email ***: Input field with 'nome@emaildocliente.com.br'.
- Nome Completo ***: Input field with 'Nome do Cliente'.
- Telefone**: Input field with '+55(23)47534'.
- Departamento**: Dropdown menu with 'Suporte' selected.
- Prioridade ***: Dropdown menu with 'Baixa' selected.
- Assunto ***: Input field with placeholder 'Coloque aqui o título da sua solicitação'.
- Resumo da solicitação do Ticket ***: Rich text editor with placeholder 'Descreva sua solicitação'.
- Anexos**: File selection area showing 'Escolher arquivo' and 'Nenhum arquivo selecionado'.

Annotations with red arrows point to the following elements:

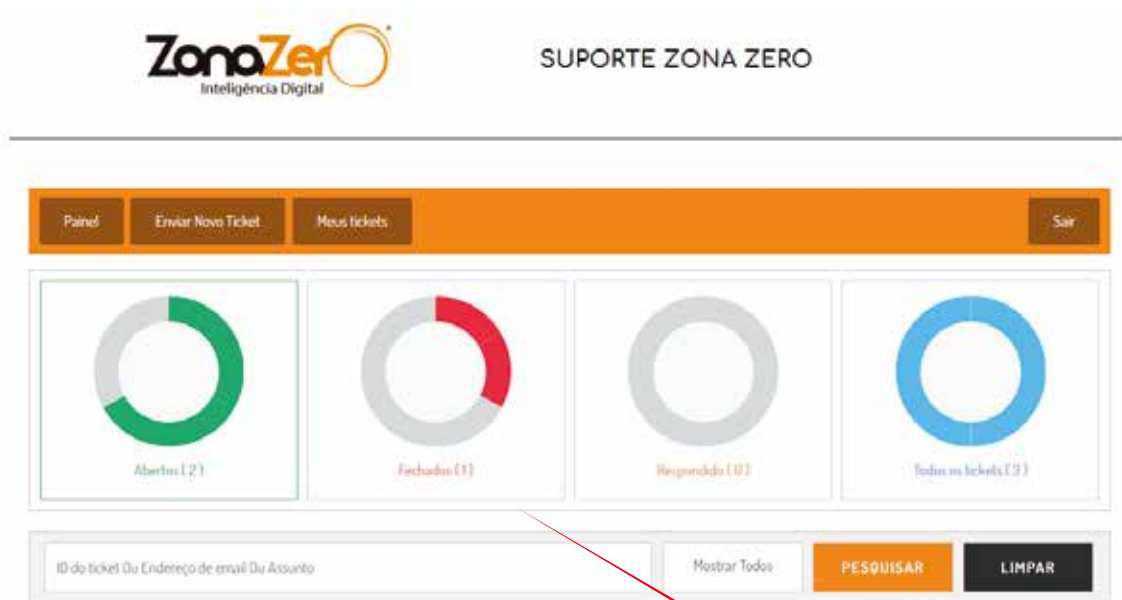
- Departamento dropdown: Escolha aqui o depto destino de sua solicitação.
- Prioridade dropdown: Defina a prioridade de sua solicitação.
- Assunto input: Coloque o título de sua solicitação.
- Resumo da solicitação editor: Descreva com detalhes sua solicitação.
- Anexos area: Se houver anexos, com capturas de telas, arquivos docs, pdfs, jpgs, pngs necessários para o entendimento e a realização da alteração.
- Adicionar Mais button: Para colocar mais anexos: clique aqui e repita o procedimento acima citado.

At the bottom, there are two buttons: 'ENVIAR NOVO TICKET' and 'Cancelar'.

Nessa área, você se identificará com seus dados, eles são necessários, pois agilizam o contato e determinam para qual área você está enviando sua solicitação.

Clique no botão enviar e pronto, seu Ticket está aberto e será apreciado pelo nosso departamento de suporte.

CONSULTANDO SEUS TICKETS



Nessa caixa de pesquisa, você pode buscar o seu ticket de maneira precisa.

Estes gráficos mostram as quantidades de tickets que você tem e sua atual situação.



Para acessar o ticket e toda sua interação com o suporte, basta clicar no ticket escolhido.

Nesta área também aparecerá uma listagem dos seus Tickets, e você poderá organizá-los nessa caixa.

ACESSANDO/INTERAGINDO COM O TICKET



SUPORTE ZONA ZERO

Panel
Enviar Novo Ticket
Meus tickets
Sair

CLIENTE
NOVO E-MAIL
CLIENTE@ZONAZERO.COM
+551134194

Ver todos E tickets

Problema de um novo E-mail

RESPONDIDO

Grado: 2 minutos ago
Última resposta: 29-12-2021
Departamento: Suporte
ID do ticket:
Status: Abertos

Aqui você vê como está a situação do seu Ticket:
NOVO
RESPONDIDO
ESPERANDO RESPOSTA
FECHADO

Linha do ticket

Prioridade

Este quadro mostra o status de prioridade:
Baixa
Normal
Alta
Urgente

Esse é seu Ticket original aberto por você.

CLIENTE
CLIENTE@ZONAZERO.COM
Problema de um novo E-mail
quarta-feira, dezembro 29, 2021, 05:37:16

CLIENTE Tickets

Teste User
Departamento: Suporte

Rôla Na Sua Bunda
Departamento: Suporte

E-Mail Voltando
Departamento: Suporte

Segue a configuração do e-mail solicitado:

login: evl@zonazero.com
senha: 1234
pop3: mail.zonazero.com
smtp: mail.zonazero.com

Qualquer dúvida estamos à disposição.

Obrigado,
Patrícia - Suporte Zona Zero

Aqui fica a resposta do depto de Suporte à sua solicitação.

Reply a message

Visual Text

Parágrafo

Caso ainda tenha dúvidas, ou deseje algo dentro desta solicitação, preencha esse quadro.

Anexos

Nenhum Anexo selecionado

Se houver anexos, com capturas de telas, arquivos docs, pdfs, jpgs, pngs necessários para o entendimento e a realização da alteração.

Transferência de arquivos do Google Drive

Tela de extensão de arquivo libcloudosad/pf/1234567890

Para colocar mais anexos clique aqui e repita o procedimento acima citado.

Status do Ticket

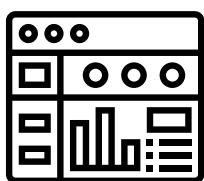
Fechar na resposta

Clique no botão Postar Resposta e pronto sua resposta será apreciada pelo nosso departamento de suporte.

ZonaZero[®]

Inteligência Digital

CLIQUE NOS LINKS PARA ACESSAR



1. Clique no ícone ao lado para acessar o site suporte.
2. Insira o Login e Senha enviados pela Zona Zero.
3. Utilize o sistema de tickets para suas solicitações.

Horário de Atendimento:
Segunda à Sexta das 09h às 17h (consulte, sujeito a alterações).

BAIXE NOSSO APP

