

# Manual Instant Ticket

16/04/2026 23:02:46

[Imprimir artigo da FAQ](#)

<b>Categoria:</b>	Instant Ticket	<b>Votos:</b>	2
<b>Estado:</b>	público (todos)	<b>Resultado:</b>	87.50 %
<b>Idioma:</b>	pt_BR	<b>Última atualização:</b>	Qui 07 Jul 17:02:07 2016

## Palavras-chave

ticket tickets

## Problema (público)

## Solução (público)

MANUAL INSTANT TICKET

Plataformas Instant Solutions

Junho/2016

□

MANUAL INSTANT TICKET

OBJETIVO

CANAIS DE ABERTURA DE TICKETS

ACESSAR O INSTANT TICKET

ABERTURA DE TICKETS

STATUS DO TICKET

COMENTÁRIOS NOS TICKETS

BUSCAR TICKETS

USO DE HORAS MENSAL

SINTETIZAR ARQUIVOS DE ÁUDIO

□

- OBJETIVO

Este manual tem como objetivo capacitar os usuários das Plataformas Instant Solutions a utilizarem o serviço de abertura de tickets nos casos de atendimento técnicos.

Além da abertura e acompanhamento de chamados, os clientes Instant também terão acesso às perguntas e respostas frequentes das soluções (FAQ) e, caso contratado, ao módulo de síntese de voz para criação dinâmica de áudios.

As principais melhorias entre o Instant Ticket 2.0 e o anterior são as seguintes:

-

Melhor interatividade via o 'site'.

-

Possibilidade de iniciar um atendimento através de email, sem necessidade de abrir ticket no site

- Acesso transparente via mobile ('site responsivo')

- CANAIS DE ABERTURA DE TICKETS

A abertura de tickets pode ser realizada de quatro maneiras:

-

SITE:

-

Para abertura de ticket através do site, basta acessar o endereço [1]<http://tickets.instant.com.br> e efetuar o login.

-

PLATAFORMA INSTANTVOICE:

-  
Para abertura de ticket através da plataforma InstantVoice, basta clicar no link Suporte e será redirecionado para página do Instant Ticket.

-  
EMAIL:

-  
Basta enviar um email para [2]tickets@instant.com.br com a sua solicitação no corpo do email para ser aberto um ticket automaticamente para a equipe de suporte.

Essa opção permite ao usuário uma comunicação rápida com toda equipe da Instant Solutions para que sua solicitação seja respondida de forma eficaz e assertiva.

-  
TELEFONE:

-  
Regiões Metropolitanas: 4063 - 6100

-  
Demais Regiões: (011) 4063 - 6100

Tenha sempre em mãos seu código de cliente ou CNPJ.

- ACESSAR O INSTANT TICKET

Acessar o site: [3]http://tickets.instant.com.br

Efetuar login digitando usuário e senha e clicando em "Entrar".

- ABERTURA DE TICKETS

Para abrir um ticket, basta ir no menu "Chamados" e clicar no submenu "Novo Chamado".

Incluir as informações e clicar em "Enviar".

Descrição da informações:

-  
Tipo - define qual o tipo de atendimento. Campo obrigatório.

-  
Incidente: são paralisações da plataforma ou de alguma funcionalidade.

-  
Requisição: são solicitações de ajustes, correções ou configurações.

-  
Fila - define para onde será encaminhado seu ticket. Campo obrigatório.

-  
Suporte: o ticket será direcionado para equipe de atendimento a cliente (suporte técnico)

-  
Comercial: o ticket será direcionado para equipe comercial

-  
Serviço - define que serviço que será prestado no atendimento. Campo obrigatório.

-  
Ajuste ou Configuração: ajustes, correções e configurações.

-  
Paralisação Parcial: plataforma parcialmente inoperante ou funcionalidade inoperante.

-  
Paralisação Total: plataforma totalmente inoperante.

-  
SLA - define qual o nível de serviço do atendimento, tendo base o serviço a ser prestado e o contrato. Campo obrigatório.

-  
Severidade 0

## Severidade 1

-

## Severidade 2

-

Assunto - título do ticket. Campo obrigatório.

-

Texto - corpo do ticket para ser incluído o relato detalhado da solicitação. Campo obrigatório.

-

Anexo - incluir arquivos para facilitar o entendimento da solicitação. Campo não obrigatório.

-

Prioridade - define a prioridade pessoal do ticket. Campo não obrigatório.

-

## 1 Muito Baixo

-

## 2 Baixo

-

## 3 Normal

-

## 4 Alto

-

## 5 Muito Alto

## - STATUS DO TICKET

Para acompanhar os atendimentos em andamento ir no menu "Chamados" e clicar no submenu "Meus Chamados" ou "Chamados da Empresa".

Para ver detalhes dos tickets basta clicar no ticket.

## - COMENTÁRIOS NOS TICKETS

Para incluir novos comentários no ticket, basta clicar em "Responder" no final da página.

Em seguida inclua as informações e clique em "Enviar" para confirmar ou "Cancelar" para retornar.

## - BUSCAR TICKETS

Para buscar um determinado ticket, ir no menu "Chamados" e clicar no submenu "Procurar".

No exemplo a seguir, no campo Ticket# foi incluído o valor "040019\*" para procurar todos os ticket que iniciam por 040019, no campo assunto incluído o valor "Webconference" para procurar todos os tickets que contém Webconference no campo assunto e marcada a opção "Apenas chamados criados" selecionadas as opções "nos últimos", "1" e "mês(es)". Depois basta clicar em "Procurar".

## - USO DE HORAS MENSAL

Para verificar quantas horas do suporte técnico sua empresa já utilizou no mês, ir no menu "Relatório" para exibir o uso das horas mensais utilizadas com atendimento a clientes.

## - SINTETIZAR ARQUIVOS DE ÁUDIO

Caso sua empresa tenha contratado acesso a esta ferramenta, você poderá em caso de necessidade sintetizar dinamicamente arquivos de áudio para utilizar no seu PABX InstantVoice.

Para utilizar a ferramenta, vá no menu Sintetizador, digitar a frase desejada e clicar em "Sintetizar".

Agora você está pronto para começar a utilizar o Instant Ticket!

Não hesite em nos procurar em caso de dúvidas e sugestões!

Instant Solutions - Rua da Quitanda, 62, 12º andar • Centro • Rio de Janeiro

- RJ

Principais capitais: 4063-6100 - Demais regiões: (11) 4063-6100

[4] [www.instant.com.br](http://www.instant.com.br) • [5] [info@instant.com.br](mailto:info@instant.com.br)

[1] <http://tickets.instant.com.br>

[2] <mailto:tickets@instant.com.br>

[3] <http://tickets.instant.com.br>

[4] <http://www.instant.com.br/>

[5] <mailto:info@instant.com.br>