

Manual Utilização OsTicket

Suporte Técnico

MANUAL DO CLIENTE



1. [Apresentação](#)
2. [Acessar o OsTicket](#)
3. [Criar Cadastro](#)
4. [Apresentando a Interface](#)
5. [Abrir um Novo Ticket](#)
6. [Acompanhar Evolução do Ticket](#)
7. [Reabrir um Ticket](#)

Apresentação

O OsTicket é uma ferramenta de gerenciamento.

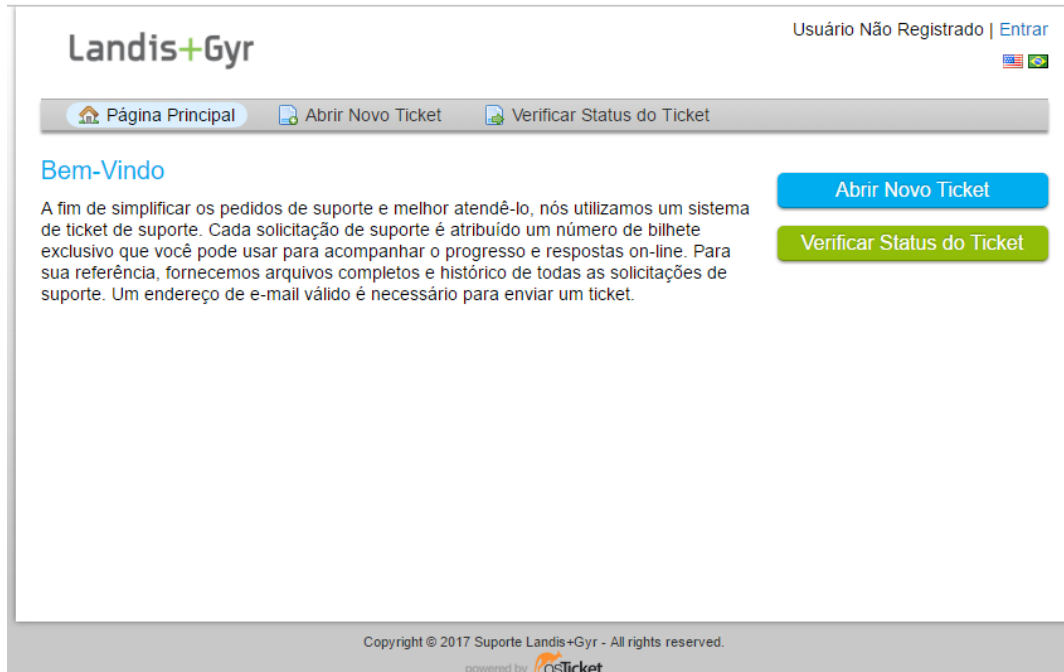
Todas as solicitações de atendimento ao Suporte Técnico deverão ser abertas e controladas via OsTicket.



Acessar o OsTicket

Para acessar o OsTicket, basta utilizar o endereço abaixo:

<http://suporte.landisgyr.com.br>



The screenshot shows the user interface of the Landis+Gyr support portal. At the top left is the Landis+Gyr logo. At the top right, it says "Usuário Não Registrado | Entrar" with flags for the United States and Brazil. Below this is a navigation bar with three items: "Página Principal" (with a home icon), "Abrir Novo Ticket" (with a ticket icon), and "Verificar Status do Ticket" (with a document icon). The main content area starts with "Bem-Vindo" in blue. Below that is a paragraph of text explaining the support system. To the right of the text are two buttons: a blue "Abrir Novo Ticket" button and a green "Verificar Status do Ticket" button. At the bottom of the page, there is a footer with the copyright notice "Copyright © 2017 Suporte Landis+Gyr - All rights reserved." and a logo for "powered by OsTicket".

Landis+Gyr

Usuário Não Registrado | Entrar

Página Principal | Abrir Novo Ticket | Verificar Status do Ticket

Bem-Vindo

A fim de simplificar os pedidos de suporte e melhor atendê-lo, nós utilizamos um sistema de ticket de suporte. Cada solicitação de suporte é atribuído um número de bilhete exclusivo que você pode usar para acompanhar o progresso e respostas on-line. Para sua referência, fornecemos arquivos completos e histórico de todas as solicitações de suporte. Um endereço de e-mail válido é necessário para enviar um ticket.

Abrir Novo Ticket

Verificar Status do Ticket

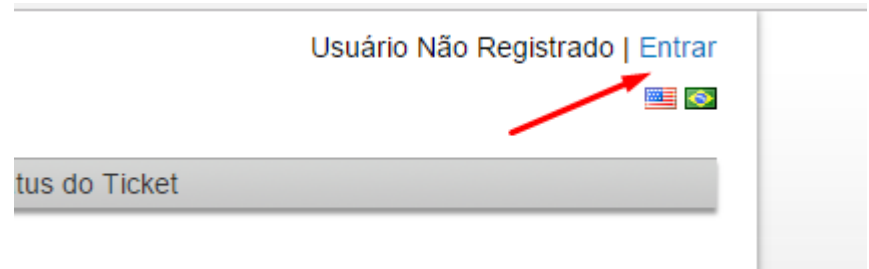
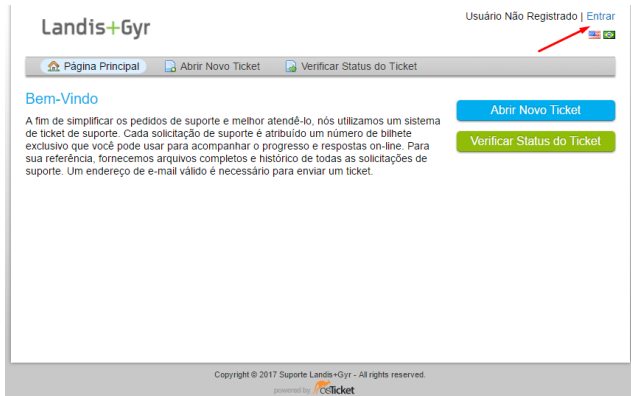
Copyright © 2017 Suporte Landis+Gyr - All rights reserved.
powered by OsTicket

Acessar o OsTicket

Você entrará na página inicial do OsTicket.

Siga os passos:

1) No canto superior esquerdo, clique no link **Entrar**



2) No campo CPF* digite seu e-mail, digite sua senha e clique em **Iniciar Sessão**.

Landis+Gyr Usuário Não Registrado | [Entrar](#)

[Página Principal](#) [Abrir Novo Ticket](#) [Verificar Status do Ticket](#)

Sign in to Suporte Landis+Gyr

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.

CPF

Senha

Não possui cadastro ainda? [Crie uma conta](#)
Sou um atendente — [Identifique-se aqui](#)

Se esta é primeira vez que você entra em contato conosco ou se você perdeu o número (ID) do ticket, por favor, [abra um novo ticket](#)

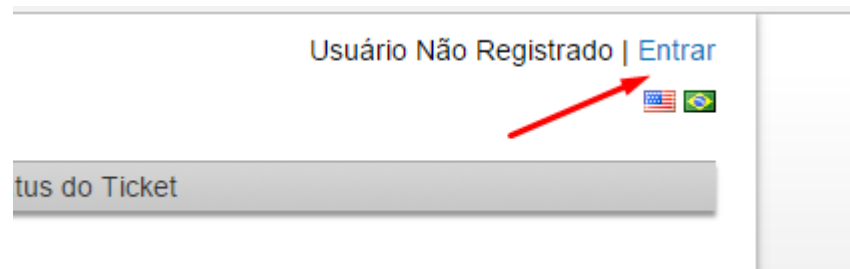
Copyright © 2017 Suporte Landis+Gyr - All rights reserved.
powered by OsTicket

*Mesmo que apareça CPF, deve ser utilizado o e-mail cadastrado.

Criar Cadastro

Para solicitar acesso ao OsTicket siga os passos abaixo:

1) Clique em **Entrar**, no canto superior direito.



2) Clique na opção Crie uma Conta.

Landis+Gyr Usuário Não Registrado | [Entrar](#)

[Página Principal](#) [Abrir Novo Ticket](#) [Verificar Status do Ticket](#)

[Sign in to Suporte Landis+Gyr](#)

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.

CPF

Senha

Não possui cadastro ainda? [Crie uma conta](#)

Sou um atendente — [Identifique-se aqui](#)

Se esta é primeira vez que você entra em contato conosco ou se você perdeu o número (ID) do ticket, por favor, [abra um novo ticket](#)

Copyright © 2017 Suporte Landis+Gyr - All rights reserved.
powered by PocTicket

3) Preencha as informações solicitadas e clique em **Register**.

Landis+Gyr

[Página Principal](#) [Abrir Novo Ticket](#) [Verificar Status do Ticket](#)

Registro de conta

Use os formulários abaixo para criar ou atualizar as informações de sua conta

Informações do Contato

E-Mail *

Nome Completo *

Telefone *

 Ramal:

Preferências

Fuso Horário:

Senha de acesso

Críe uma senha:

Confirmar a Nova Senha:

Copyright © 2017 Suporte Landis+Gyr - All rights reserved.

- 4) Uma mensagem de confirmação será enviada para seu e-mail.
- 5) Clique no Link da mensagem.

Criamos uma conta para você no nosso Suporte Técnico em <https://suporte.landisgyr.com.br>.

Clique no link abaixo para confirmar sua conta e obter acesso aos seus Tickets.

<https://suporte.landisgyr.com.br/pwreset.php?token=f1CxNUR82MgjDPStluPHThR=5zwHslf7nfp0b6YCAvUwsRL>



Suporte Landis+Gyr

 PLEASE CONSIDER OUR ENVIRONMENT BEFORE PRINTING THIS EMAIL.

This e-mail (including any attachments) is confidential and may be legally privileged. If you are not an intended recipient or an authorized representative of an intended recipient, you are prohibited from using, copying or distributing the information in this e-mail or its attachments. If you have received this e-mail in error, please notify the sender immediately by return e-mail and delete all copies of this message and any attachments. Thank you.

Apresentando a Interface

Menu ←


Landis+Gyr Rafael HOTMAIL | Perfil | Tickets (2) - Registrar Saída  

[Página Principal](#) [Abrir Novo Ticket](#) [Tickets \(2\)](#)


Tópico de ajuda: — Todos os tópicos de ajuda — ▾

[Tickets](#) Aberto (1) | Encerrado (1)

Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets Abertos

| Número do ticket | Data de Criação | Status | Assunto | Departamento |
|---|-----------------|----------|----------------|--------------|
|  S-000028 | 06/18/17 | Pendente | teste 2 | O&M |

Página: [1]

Copyright © 2017 Suporte Landis+Gyr - All rights reserved.
powered by 

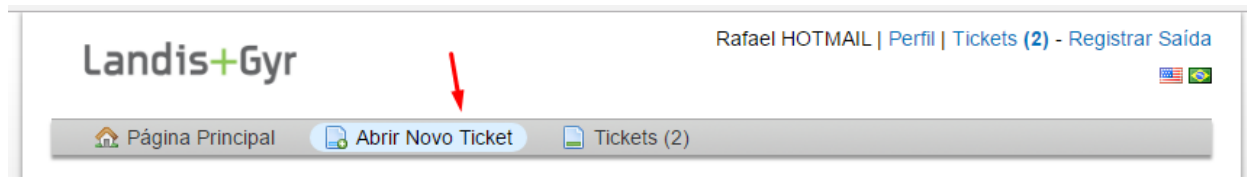
→ Filtros

← Lista dos Seus Tickets

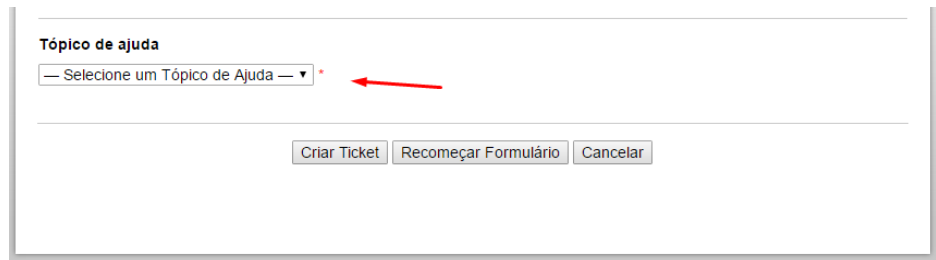
Abrir um Novo Ticket

Para abrir um Novo Ticket, basta seguir os passos a seguir:

1) No Menu clique em ***Abrir Novo Ticket***.



2) Selecione um ***Tópico de Ajuda***. ***Tópicos de Ajuda*** são como ***Temas Macros***, para que seu chamado seja enviado para o Departamento correto.



A screenshot of the 'Tópico de ajuda' form. The form has a title 'Tópico de ajuda' and a dropdown menu with the text '— Seleccione um Tópico de Ajuda —'. A red arrow points to the dropdown menu. Below the dropdown are three buttons: 'Criar Ticket', 'Recomeçar Formulário', and 'Cancelar'.

3) Preencha o **Assunto**.

4) No campo **Detalhe**, nos forneça a maior quantidade de detalhes possíveis, para que o atendimento seja feito de forma rápida e eficaz. Você pode **anexar** documentos(Excel, Word, Imagens, etc) para melhorar o detalhamento.



The screenshot shows a web form for creating a ticket. At the top, it says "Ticket Details" and "Please Describe Your Issue". Below this is a label "Assunto *" followed by an empty text input field. Underneath is a rich text editor with a toolbar containing icons for undo, redo, bold, italic, underline, link, unlink, bulleted list, numbered list, decrease indent, increase indent, insert image, insert video, insert table, link, unlink, and a minus sign. The main text area contains the placeholder text "Details on the reason(s) for opening the ticket." At the bottom of the form is a dashed border area with the text "Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os".

5) Defina uma **Prioridade**.

6) Preencha com o restante das informações solicitadas. Essas informações irão varia de acordo com o **Tópico de Ajuda** selecionado.



ⓘ Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os

Priority Level *
— Seleccionar — ▾

CP *

Copyright © 2017 Suporte Landis+Gyr - All rights reserved.

7) Clique em **Criar Ticket**.

Abrir um Novo Ticket

O sistema irá gerar um Número de acompanhamento e também enviará uma mensagem para seu e-mail cadastrado.

The screenshot displays a web interface for a ticket management system. At the top, there is a navigation bar with links for 'Página Principal', 'Abrir Novo Ticket', and 'Tickets (3)'. Below this, the ticket title 'Teste #O-000029' is highlighted with a red box, accompanied by 'Imprimir' and 'Editar' buttons. The main content is divided into two columns: 'Informações básicas sobre o ticket' and 'Informações do Usuário'. The ticket information includes status (Pendente), department (O&M), and creation date (06/19/17 15:44:18). The user information includes name (Rafael Hotmail), email (rafaelc.testa@hotmail.com), and phone number (21983013988). Below this, a 'Ticket Details' section shows a CP number of 9876. A post by 'Rafael HOTMAIL' is shown with a description: 'Descrição detalhada do teste de ticket'. At the bottom, it indicates the ticket was created by 'Rafael HOTMAIL' on '06/19/17 15:44:18'. A partially visible section at the very bottom is titled 'Postar uma resposta'.

| Informações básicas sobre o ticket | | Informações do Usuário | |
|------------------------------------|-------------------|------------------------|---------------------------|
| Status do Ticket: | Pendente | Nome: | Rafael Hotmail |
| Departamento: | O&M | Email: | rafaelc.testa@hotmail.com |
| Data de Criação: | 06/19/17 15:44:18 | Telefone: | 21983013988 |

Ticket Details

CP: 9876

Rafael HOTMAIL postou 06/19/17 15:44:18

Descrição detalhada do teste de ticket

Criado por Rafael HOTMAIL 06/19/17 15:44:18

Postar uma resposta

Acompanhar Evolução do Ticket

Você poderá acompanhar a evolução do seu Ticket acessando o sistema, visualizando o Status e as respostas que os Agentes colocam. Você também poderá adicionar novas mensagens ou responder aos Agentes. Basta acessar o link do Ticket para visualizar a tela.

The screenshot displays a ticket management interface with the following sections:

- Informações básicas sobre o ticket:**
 - Status do Ticket: Closed
 - Departamento: O&M
 - Data de Criação: 06/18/17 23:14:02
- Informações do Usuário:**
 - Nome: Rafael Hotmail
 - Email: rafaalc.testa@hotmail.com
 - Telefone: 21983013988
- Ticket Details:**
 - CP: 3345
 - CS: 434
- Message History:**
 - A message from **Rafael HOTMAIL** posted on 06/18/17 23:14:02 with the content "Teste".
 - A status update from **Rafael Testa** posted on 06/19/17 15:30:09 with the content "Teste".
 - A status update from **Rafael Testa** posted on 06/19/17 15:30:09 with the content "Fechado por Rafael Testa com o status de Closed 06/19/17 15:30:09".
- Postar uma resposta:**
 - Instruction: "Para ajudá-lo melhor, solicitamos que seja específico e detalhado *"
 - A rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, link, unlink, list, and other formatting options.

Caso o Ticket seja encerrado, mas sua solicitações não foi atendida, você poderá reabrir o Ticket simplesmente postando uma nova mensagem. Por isso, pedimos que evitem mensagens de agradecimento após o Ticket ser encerrado.

The screenshot shows a web interface for posting a response. At the top, it says "Postar uma resposta". Below that is a note: "Para ajudá-lo melhor, solicitamos que seja específico e detalhado *". There is a rich text editor with various icons for text formatting. Below the editor is a dashed line indicating a file upload area with the text "Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os". A yellow warning box with a red border and a triangle icon contains the text "Ticket vai ser reaberto ao enviar uma mensagem". At the bottom are three buttons: "Publicar Resposta", "Recomeçar Formulário", and "Cancelar".

Copyright © 2017 Suporte Landis+Gyr - All rights reserved.

A stylized world map composed of a grid of small blue dots, centered in the background of the slide.

Landis | Gyr+ manage energy better