

# Landing Page



Manual de utilizador

# Índice

- A. [Apresentação da Landing Page](#)**
- B. [Criação de Ticket](#)**
- C. [Consultar Ticket](#)**
- D. [Interação com Assistente Virtual - Alex](#)**

## A. Apresentação da Landing Page

- A Landing Page foi criada com o objetivo de maximizar a eficiência quer no reporte de problemas quer na sua resolução
- A Landing Page dará suporte a todas as empresas do Grupo Trivalor e pode ser acedida de qualquer lugar ou dispositivo através do link <http://help.b2b.com.pt>

**TRIVALOR Helpdesk S.I.**

Home CRIAR TICKET SUGESTÃO / RECLAMAÇÃO MANUAIS FAQ

### Bem vindo ao Trivalor Helpdesk

Através desta página tem a possibilidade de criar o seu Pedido de Suporte, que será gerido pelas Equipas Técnicas do Grupo Trivalor.

Pode ainda aceder a um conjunto de recursos para apoio na utilização das diversas aplicações informáticas.

**AVISOS**

**Conheça as novidades que temos para si**  
Intervenção Agendada Data: 27-08-2019  
Continuamos a trabalhar para si.  
Bem vindo à nova página de suporte.

**Indisponibilidade de sistema SAP**  
Falha no Serviço A partir de 27-05-2019 até 26-08-2020

**LINKS ÚTEIS**

- Perguntas Frequentes
- Manuais Técnicos
- Política de Privacidade Trivalor
- Código de Ética e Conduta
- Contactos
- Website Grupo Trivalor

Tem perguntas? O nosso assistente digital Trivalor terá todo o gosto em ajudar.

# A. Apresentação da Landing Page

## Bem vindo ao Trivalor Helpdesk

Através desta página tem a possibilidade de criar o seu Pedido de Suporte, que será gerido pelas Equipas Técnicas do Grupo Trivalor.

Pode ainda aceder a um conjunto de recursos para apoio na utilização das diversas aplicações informáticas.

### AVISOS

#### Conheça as novidades que temos para si

Falha no Serviço Data: 27-08-2019

Continuamos a trabalhar para si.

Bem vindo à nova página de suporte.

#### Indisponibilidade de sistema SAP

Falha no Serviço A partir de 27-05-2019 até 26-08-2020

O sistema SAP irá estar indisponível, dia 18-12-2019, das 12h30 às 13h30.

Obrigada pela boa compreensão.

#### Problemas na VPN

Falha no Serviço

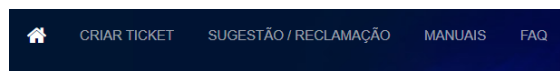
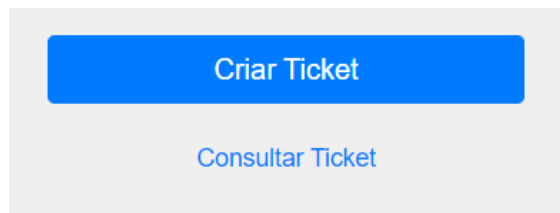
A VPN do grupo Trivalor encontra-se de momento indisponível.

Informaremos assim que volte a estar disponível.

Obrigada pela boa compreensão.

- Mensagem de boas vindas
- Área de avisos, é uma área muito importante que deverá sempre consultar antes de abrir o seu pedido.
- Aqui poderá encontrar avisos importantes sobre problemas ou informações de indisponibilidades
- A cor da mensagem está relacionada com o seu grau de criticidade, sendo a vermelha – muito crítica; amarela – criticidade media e azul apenas informativa

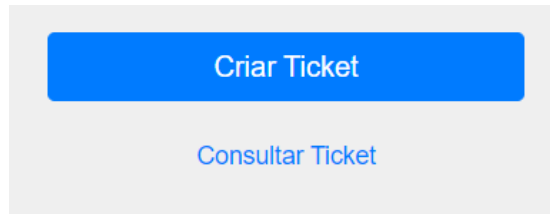
## A. Apresentação da Landing Page



- Poderá criar ou consultar um pedido (ver capitulos seguintes para ver como criar e consultar um ticket)
- Links úteis como manuais técnicos (como é o caso deste manual), perguntas frequentes, políticas entre outras
- Links mais utilizados no topo da página, como abrir um ticket, manuais, sugestões/reclamações e FAQs
- Bot Alex que o poderá ajudar com alguns esclarecimentos e com alterações de passwords (ver capítulos seguintes)

## B. Criação de Ticket

- Para criar um ticket basta clicar em



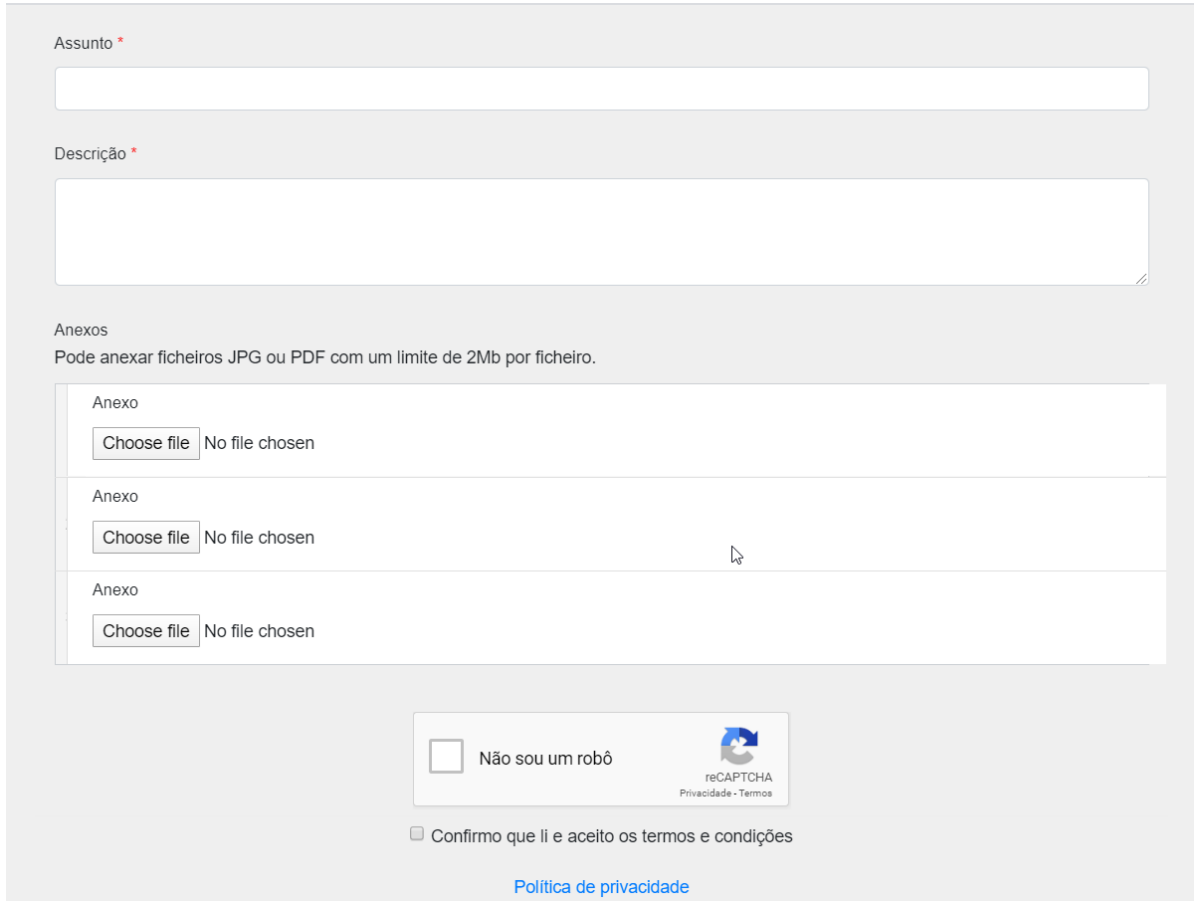
- Abre a seguinte página

O formulário "Criar Ticket" contém os seguintes campos: "Endereço de Email \*" (campo de texto); uma caixa de seleção marcada "Sou colaborador numa empresa do Grupo Trivalor" e um menu suspenso "Empresa \*" com a opção "- Seleccionar -"; "Zona Geográfica \*" (menu suspenso com "- Seleccionar -"); "ID TeamViewer" (campo de texto); "Número de contacto telefónico \*" (campo de texto); "Endereço de Email alternativo" (campo de texto); "Serviço \*" (menu suspenso com "- Seleccionar -"); "Classificação do Impacto \*" (menu suspenso com "- Seleccionar -"); e "Assunto \*" (campo de texto). Os campos obrigatórios são marcados com um asterisco vermelho.

- Colocar o seu endereço de email, dado que não é necessário efetuar qualquer registo
- Todos os campos assinalados com \* são obrigatórios e terão de ser preenchidos
- Tente descrever o problema com o maior detalhe possível inclusive poderá anexar documentos exemplificativos do erro

## B. Criação de Ticket

- Por fim deve assinalar que não é um robot e ler e aceitar os termos e condições da Política de Privacidade



Assunto \*


Descrição \*

Anexos  
Pode anexar ficheiros JPG ou PDF com um limite de 2Mb por ficheiro.

Anexo  
Choose file No file chosen

Anexo  
Choose file No file chosen

Anexo  
Choose file No file chosen

Não sou um robô   
reCAPTCHA  
Privacidade - Termos

Confirmo que li e aceito os termos e condições

[Política de privacidade](#)

- No final aparece um resumo da criação do seu ticket, onde poderá validar todos os dados e confirmar ou alterar, caso verifique algum erro.

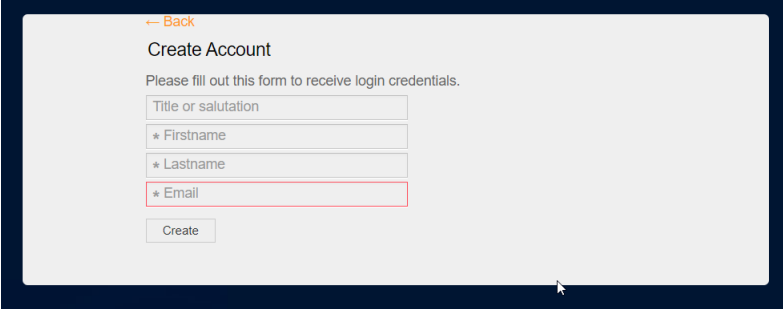
**OBS: Não se esqueça de verificar se há algum aviso do erro que vai reporter, antes de abrir o seu ticket**

## C. Consultar Ticket

- Para consultar o status dos seus tickets deve escolher o botão



- No ecran seguinte deve registar-se na primeira vez que consulta um ticket



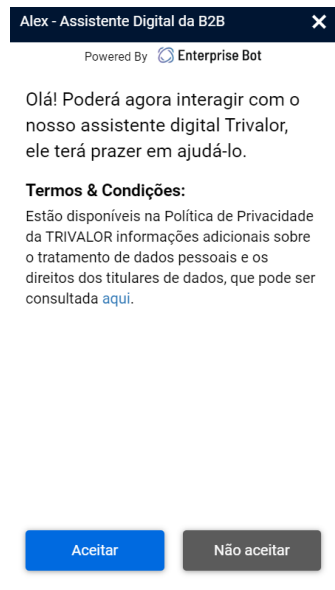
- Após o registo na primeira vez que acede apenas deve colocar o seu email e password e acede à lista dos seus pedidos

All (3)   Open (3)   Closed (0)										
2019122340000146	TESTE CG - VPN	- [Ticket#2019122340000146]	Novo pedido: TESTE CG - VPN Caro(a) Carla Guia, Acusamos a receção do seu pedido de suporte	2019122340000146	novo	B2B	Sul	912381557	5 m	
2019122340000137	TESTE VG - Criação user HRLink 2	- [Ticket#2019122340000137]	Novo pedido: TESTE VG - Criação user HRLink 2 Caro(a) Carla Guia, Acusamos a receção do seu		novo	B2B	Sul	912381557	17 m	
2019122340000119	Teste CG	- [Ticket#2019122340000119]	Novo pedido: Teste CG Caro(a) Carla Guia, Acusamos a receção do seu pedido de suporte	2019122340000119	TicketID: 1011,	novo	B2B	Sul	919383605	21 m

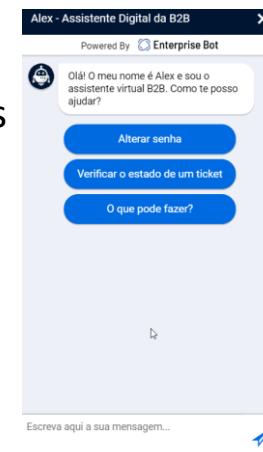


## D. Interação com Assistente Virtual - Alex

- Caso necessite de ajuda pode colocar questões ao nosso assistente digital – Alex, clicando em
- Aceitar os Termos&Condições



- Via Alex poderá alterar uma senha ou verificar o status de um ticket, clicando numa das opções



## D. Interação com Assistente Virtual - Alex

- Caso escolha a opção de Alteração de Senha, deverá preencher a Informação solicitada

Alex - Assistente Digital da B2B

Powered By Enterprise Bot

de um ticket.

Alterar senha

Com certeza! Para redefinir a sua palavra-passe, por favor insira as suas credenciais.

AUTENTICAÇÃO

NIF:

Insira aqui ...

ENDEREÇO ELECTRÓNICO:

Insira aqui ...

NÚMERO DE TELEMÓVEL:

Insira aqui ...

\*Informação necessária

SUBMETER

Escreva aqui a sua mensagem...

- Ao submeter irá receber um email com a nova senha
- Se quiser alterar especificamente a password de SAP deverá escrever “Senha SAP”

senha sap

Obrigada!  
Para dar início ao processo de alteração de password preciso que indiques o nome de utilizador SAP / Easyschedule.

Escreva aqui a sua mensagem...

- Se quiser verificar o estado de um ticket, deverá escolher a opção ou escrever e colocar o numero do ticket

Verificar o estado de um ticket

Por favor, insere o número do ticket.

2019122340000137

Os detalhes do teu ticket são os seguintes: TESTE VG - Criação user HRLink 2

Posso ajudar em mais alguma coisa?

Alterar senha

Verificar o estado de um ticket

Voltar ao início

Escreva aqui a sua mensagem...



**Obrigada!**