

Manual Agidesk

O sistema de chamados da TI está mudando. Colaboradores Internos da Crédito Real abrirão os chamados e acompanharão via Agidesk, já Colaboradores Externos abrirão os chamados por e-mail.

Como abrir um chamado para a TI pelo Agidesk (Colaborador Interno)

1. Acesse credoreal.agidesk.com/br/
2. Faça login no Agidesk com sua conta Crédito Real. O **usuário** é seu e-mail corporativo e a **senha** é a mesma que você usa em seu e-mail.



3. Clique em **Serviços Disponíveis**



4. Entre no catálogo **Tecnologia da Informação**

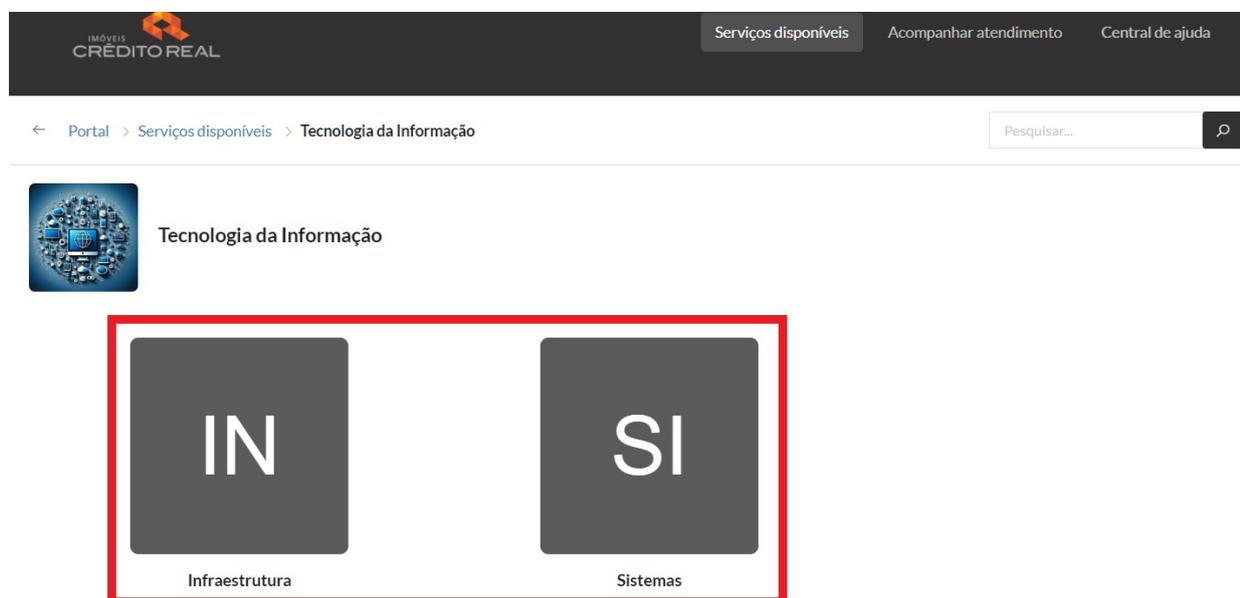


5. Dentro do catálogo existem duas opções: **Infraestrutura** e **Sistemas**.

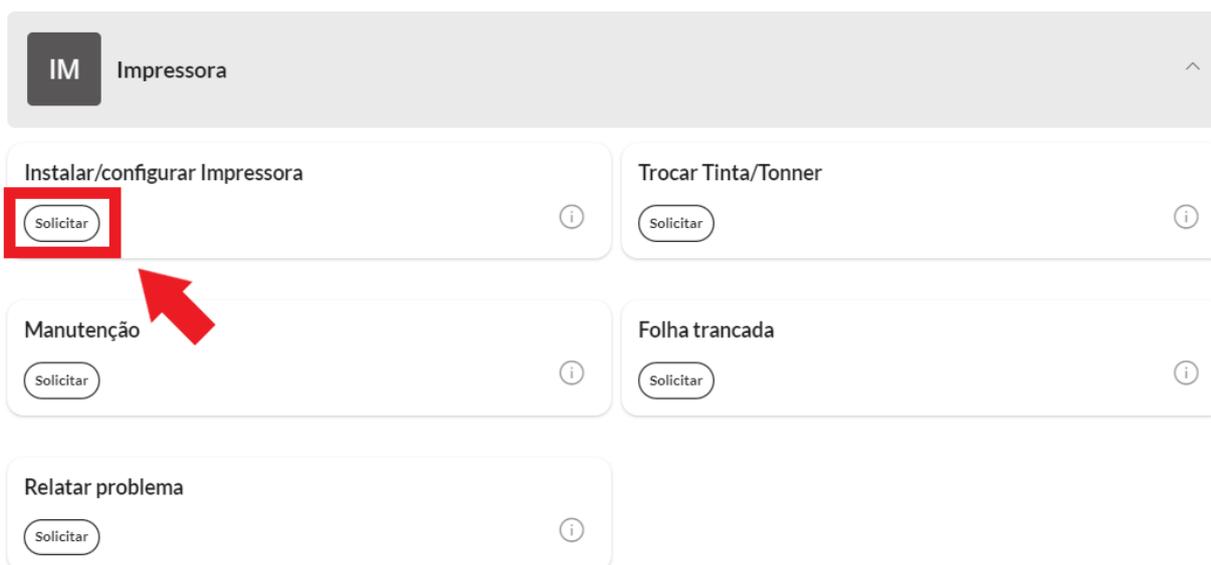
O seu chamado é de **Infraestrutura** caso seja sobre: Internet, e-mail, acessos, computador, Windows, Instalar programas, Impressora, telefonia etc.

O seu chamado é de **Sistemas** caso seja sobre: Salesforce Snap, Tolv, Conecte-se, Intranet (Sharepoint/Powerapps) site, malotes, leads, relatórios e queries do Imobiliário, etc.

Caso seu chamado não se encaixe em nenhuma das opções acima, existe a opção **Outros**. Antes de abrir um chamado do tipo **Outros**, certifique-se de que não existe a opção desejada e escolha o Catálogo que mais se aproxima com o seu problema.



6. Depois de selecionar **Infraestrutura** ou **Sistemas**, selecione o serviço e solicite a opção desejada clicando em **Solicitar**.



7. Preencha os campos e clique em **Salvar**. Lembre-se de dar o máximo de detalhes possível sobre o seu problema.

A screenshot of a form titled 'Instalar/configurar Impressora'. The form has several input fields: 'Assunto do atendimento:', 'Nome', 'Setor', 'Agência', 'Anydesk', and a large 'Descrição' text area. At the bottom, there are two buttons: '← Voltar' and 'Salvar'. A red box highlights the 'Salvar' button, and a red arrow points to it from the right.

8. O chamado foi registrado e em breve será atendido por alguém da equipe. Sempre que houver uma interação ou atualização, você será notificado por e-mail.

Como abrir um chamado por e-mail (Externo)

O público externo, como os franquizados, devem abrir chamado via e-mail para a TI.

Caso a solicitação seja referente a **Infraestrutura**, enviar um e-mail para chamados.infra@creditoreal.com.br.

Caso a solicitação seja referente a **Sistemas**, enviar um e-mail para chamados.sistemas@creditoreal.com.br.

Lembrando de no assunto do e-mail especificar sobre o que é o chamado e no corpo do e-mail descrever o mais detalhado possível o problema. Exemplo:

Assunto: Problemas no telefone

Corpo: Bom dia,

O telefone que fica na mesa da Franquia X não recebe ligações e está mudo.

Ramal: 0000

atenciosamente,

...