



WWW.TCMNET.COM.BR

FAQ (Frequently Asked Questions)

Perguntas mais Frequentes

Por que eu tenho que abrir um ticket?

A TCM utiliza o sistema de tickets justamente para garantir um melhor atendimento para o seu laboratório. Nos tickets ficam registrados todas as suas solicitações e alterações que foram realizadas no seu EV. Dessa forma, você sempre poderá saber quem solicitou, qual consultor configurou e quando foram feitas essas solicitações.

Por que tenho que atualizar meu e-mail de acesso aos tickets?

Para ser notificado quando seu ticket for respondido, agilizando o seu atendimento.

Quem eu estou avaliando quando concluo um ticket?

Você está avaliando o atendimento do consultor. O tempo de resolução, a eficiência do atendimento, etc...

É possível reabrir um ticket?

Sim, após a conclusão do ticket você tem até 48h para reabri-lo. Passado esse período, você precisará abrir um novo ticket.

É possível criar mais de um usuário para acessar a caixa de tickets do MySuite?

Sim. Basta entrar em contato na TCM, informar o novo e-mail e nome de Usuário que será criada mais uma conta.