

# ***My SUITE***

**O que é o My Suite?**

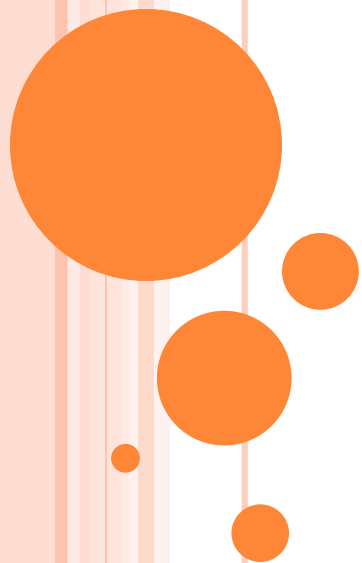
**É o Software de gestão de atendimento que a TCM utiliza para facilitar o relacionamento com os clientes. Esse programa utiliza o sistema de abertura de Tickets para comunicação entre Empresa e Cliente, permitindo registrar todo o histórico de atendimentos realizados, seja de suporte, comercial ou financeiro.**

# **TICKETS**

**O que é o Ticket?**

**É uma funcionalidade do My Suite que permite o cliente interagir com a TCM, registrando suas solicitações, dúvidas, críticas, elogios...**

# COMO CRIAR UM TICKET?





- **PASSO 01: CLICAR EM SUPORTE NA PÁGINA INICIAL DO EV OU NO SITE DA TCM.**

[WWW.TCMNET.COM.BR](http://WWW.TCMNET.COM.BR)



[Início](#)

[Por Que nos Escolher](#)

[Nossos Serviços](#)

[Nossos Produtos](#)

[Contate-nos](#)

Dê o Play e Assista



[Suporte](#)

[Informações](#)

[Negócios](#)

[Promoções](#)

[Demonstrações](#)

[Lançamentos](#)

[Manuais](#)

**ESMERALDA VISUAL**  
W E B S E R V I C E

Sistema Inteligente para Laboratórios Clínicos  
O que o ESMERALDA VISUAL contempla?

Vamos conversar por chat?



# CLICAR EM ACESSAR SEUS TICKETS

The screenshot shows the TCM website's support page. At the top left is the TCM logo with the phone number 'tel (48) 3334-8877'. A navigation bar contains links: 'Início', 'Por Que nos Escolher', 'Nossos Serviços', 'Nossos Produtos', and 'Contate-nos'. A large green banner features the word 'Suporte' in white. To the right of the banner is a vertical menu with links: 'Suporte', 'Informações', 'Negócios', 'Promoções', 'Demonstrações', 'Lançamentos', and 'Manuais'. A yellow button with a black border and red outline is highlighted, containing the text 'Precisando Acessar Seus Tickets?' and a smaller link 'Clique aqui...'. At the bottom left, there are two PDF icons with the text 'Backup do Esmeralda Visual' and 'Faça o backup'. A green chat bubble at the bottom left says 'Vamos conversar por chat?'. A green circular arrow icon is at the bottom right. An orange circle is visible on the far right edge of the image.

TCM  
tel (48) 3334-8877

Início Por Que nos Escolher Nossos Serviços Nossos Produtos Contate-nos

Suporte

Informações

Negócios

Promoções

Demonstrações

Lançamentos

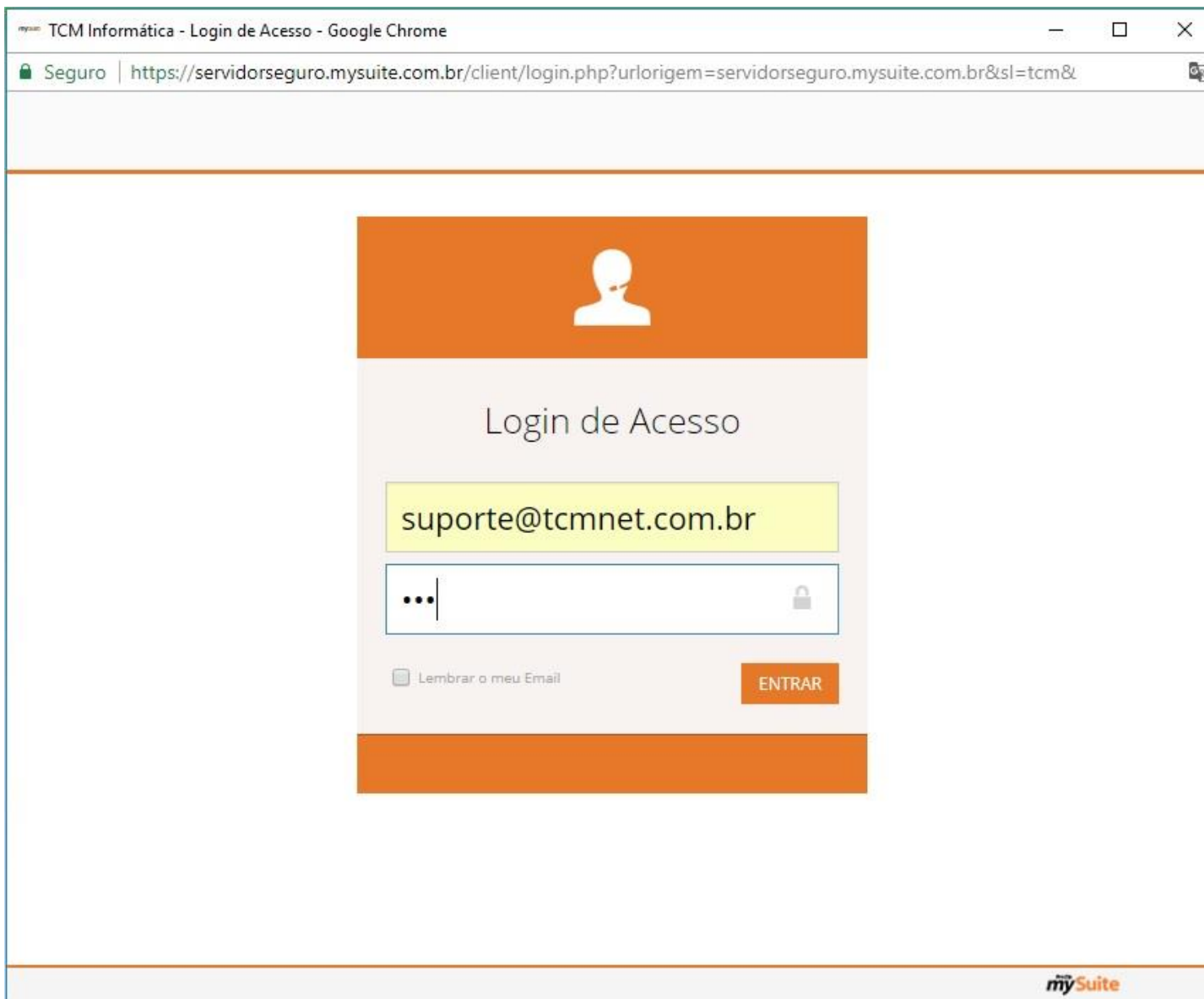
Manuais

**Precisando Acessar Seus Tickets?**  
Clique aqui...

PDF Backup do Esmeralda Visual

PDF Faça o backup

Vamos conversar por chat?



- **PASSO 02: INFORME LOGIN E SENHA DE ACESSO.**



Help Desk



Atendimento Online



Gestão Conhecimento

NOVO TICKET



Ticket	Assunto	Operador	Criado em	Alterado há	Status
69151	Conclusão	ADMINISTRADOR	06/11/2017 17:41	15 hs 22 min	Concluído
68976	Demonstração - Cida - ACT: 3428	AUGUSTO NETO	30/10/2017 16:54	21 hs 52 min	Aguarde Resposta
68952	teste bloqueio	ADMINISTRADOR	30/10/2017 12:13	7 dias	Esperando sua Avaliação
68945	taste	GISELLE TSURUDA	30/10/2017 11:18	7 dias	Aguarde Resposta
68938	Teste Ticket FINALIZADO	ADMINISTRADOR	30/10/2017 10:24	7 dias	Concluído
57293	Demonstração - Cida	WAGNER COSTA	21/11/2016 10:32	7 dias	Esperando sua resposta
56556	Demonstração - Tati (5636)	WAGNER COSTA	21/10/2016 16:43	17 dias	Esperando sua Avaliação
57349	Demonstração - Tati (11667)	WAGNER COSTA	22/11/2016 17:40	17 dias	Esperando sua Avaliação
57812	Demonstração (10975) Tati	WAGNER COSTA	08/12/2016 15:37	17 dias	Esperando sua Avaliação
58132	Demonstração - Tati (1233)	WAGNER COSTA	19/12/2016 17:24	17 dias	Esperando sua Avaliação
67086	Demonstração Mari - ACT 8318	MARIANA HILLBRECHT	06/09/2017 08:11	47 dias	Aguarde Resposta

- **PASSO 03: CLIQUE EM NOVO TICKET.**





Inserindo um Novo Ticket

Assunto

Informe o assunto

Setor

Informe o setor

Informe o setor


NAC - Núcleo Atendimento Cliente

NAF - Núcleo Administrativo Financeiro

NNN - Núcleo Novos Negócios

Mensagem

Informe a mensagem



ENVIAR

CANCELAR

- **PASSO 04: INDIQUE O ASSUNTO E SELECIONE O SETOR DESEJADO.**

## NAC – Núcleo de Atendimento Cliente

Inserindo um Novo Ticket

Assunto

Atualização da Licença

Setor

NAC - Núcleo Atendimento Cliente

Categoria

Informe a categoria

Informe a categoria

Atualização de Chave (Licenças / Expirar Contrato)

Cadastro Procedimentos e Laudos

Configuração de Estação

Configuração de Impressoras

Faturamento e Relatórios

Interfaceamento de Equipamentos

Outros

WebApoio (Integração com Lab. Apoio)

ENVIAR CANCELAR

- **PASSO 05: APÓS SELECIONAR O SETOR, O CLIENTE DEVERÁ ESCOLHER A CATEGORIA EM QUE NECESSITA ATENDIMENTO.**

## NAF – NÚCLEO ADMINISTRATIVO FINANCEIRO

Inserindo um Novo Ticket

Assunto

2º via de Boleto

Setor

NAF - Núcleo Administrativo Financeiro

Categoria


Informe a categoria

Informe a categoria

Boletos de Cobrança

Nota Fiscal

Outros



ENVIAR

CANCELAR



## NNN – NÚCLEO NOVOS NEGÓCIOS

Inserindo um Novo Ticket

Assunto

Troca de Equipamento

Setor

NNN - Núcleo Novos Negócios

Categoria

Informe a categoria


Informe a categoria

Ampliação de Licenças

Aquisição de Serviços

Cancelamentos

Outros



ENVIAR

CANCELAR

Atendimento Online RFM-VIN

### Inserindo um Novo Ticket

Assunto

Troca de Equipamento

Setor

NNN - Núcleo Novos Negócios

Categoria


Aquisição de Serviços

Mensagem

Bom dia!

Gostaria de solicitar a troca do Equipamento BT-3000 Plus para o SYSMEX XT1800i.  
Poderia mandar a proposta, por favor?

Grata.

 **ENVIAR** CANCELAR

teste GISELLETSURUDA 30/10/2017 7 dias Aguarde Res

- **PASSO 06: RELATE DETALHADAMENTE A SUA SOLICITAÇÃO NO CORPO DA MENSAGEM E ENVIE.**



## **CONCLUSÃO DOS TICKETS**

**POR QUE DEVO CONCLUIR OS MEUS TICKETS?**

A CONCLUSÃO E A AVALIAÇÃO DOS TICKETS É A FORMA MAIS EFICIENTE DE TERMOS UM FEEDBACK SOBRE A QUALIDADE DOS NOSSOS SERVIÇOS E ASSIM BUSCARMOS APRIMORAR NOSSO ATENDIMENTO CADA VEZ MAIS.



# COMO CONCLUIR UM TICKET?

**ESMERALDA**  
W E B S E R V I C E



1. Agendamento



2. Recepção



3. Laboratório



4. Imagem



5. Administrativo



6. Financeiro



7. Gerencial



8. Soroteca



TCM

**interfaceamento**  
W E B S E R V I C E

**Alterar**

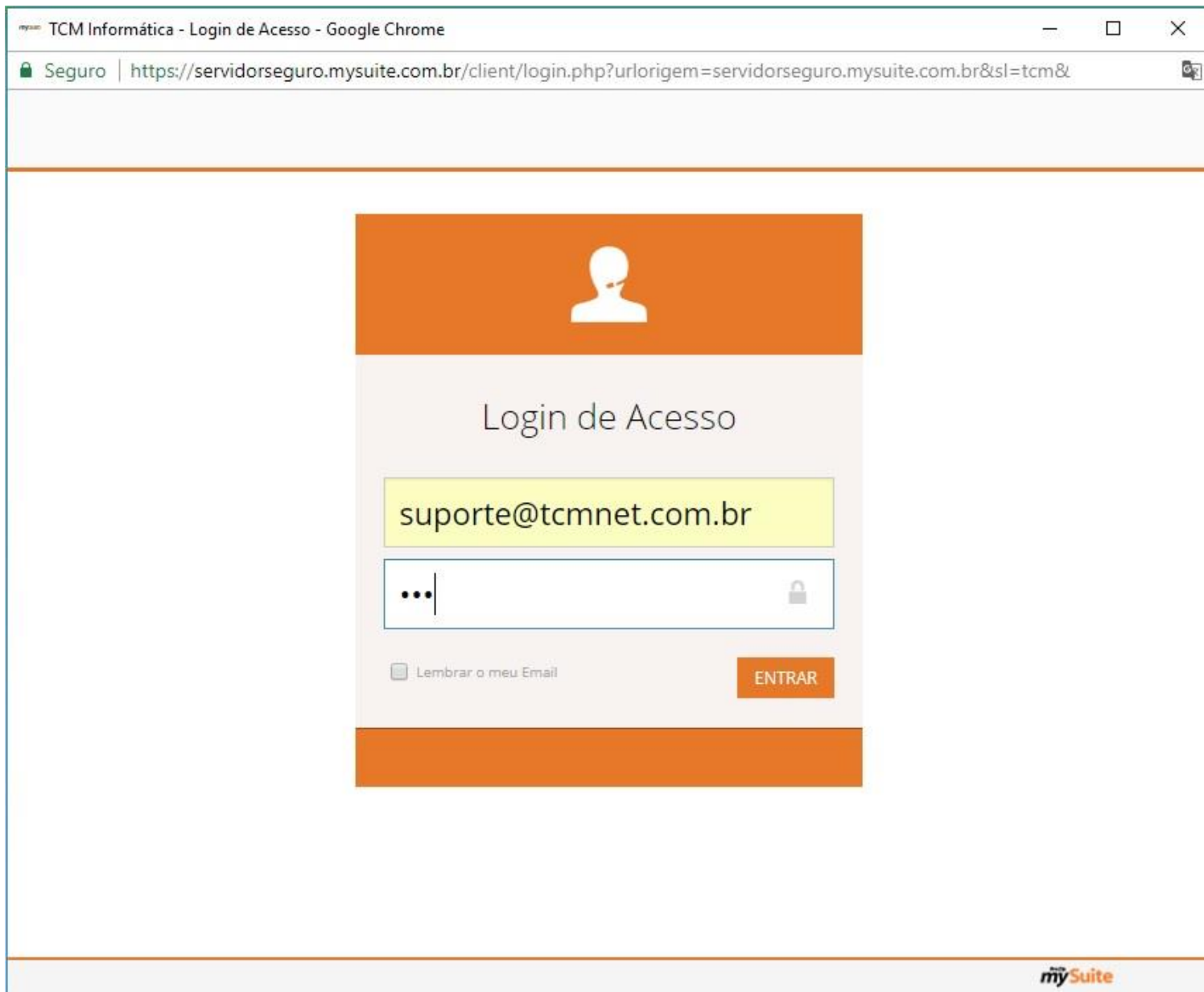
Unidade: Unidade Física 01

Unidade Física: Unidade Física 01



TCM Informática Ltda. Todos os direitos reservados. ABR/05 A11.05









Atendimento Online

BEM-VINDO, TCM ▾



Help Desk

Atendimento  
OnlineGestão  
Conhecimento

NOVO TICKET



Ticket	Assunto	Operador	Criado em	Alterado há	Status
69173	Troca de Equipamento	WAGNER COSTA	07/11/2017 10:32	2 min	Esperando sua Avaliação
69151	Conclusão	ADMINISTRADOR	06/11/2017 17:41	2 min	Esperando sua resposta
68976	Demonstração - Cida - ACT: 3428	AUGUSTO NETO	30/10/2017 16:54	23 hs 23 min	Aguarde Resposta
68952	teste bloqueio	ADMINISTRADOR	30/10/2017 12:13	7 dias	Esperando sua Avaliação
68945	teste	GISELLE TSURUDA	30/10/2017 11:18	7 dias	Aguarde Resposta
68938	Teste Ticket FINALIZADO	ADMINISTRADOR	30/10/2017 10:24	8 dias	Concluído
57293	Demonstração - Cida	WAGNER COSTA	21/11/2016 10:32	8 dias	Esperando sua resposta
56556	Demonstração - Tati (5636)	WAGNER COSTA	21/10/2016 16:43	17 dias	Esperando sua Avaliação
57349	Demonstração - Tati (11667)	WAGNER COSTA	22/11/2016 17:40	17 dias	Esperando sua Avaliação



**Assunto:** Conclusão

**Setor:** NAC - Núcleo Atendimento Cliente

**Categoria:** Outros

06/11/2017 17:41 - **TCM USUÁRIO DEMONSTRAÇÃO**

Como concluir os meus tickets?

06/11/2017 17:52 - **BIANCA PONTES**

Boa tarde!

- \* Clique em "Suporte";
- \* Informe o Login e Senha;
- \* Selecione o ticket que deseja concluir e relate como foi o atendimento;
- \* Assinale a opção "Marcar concluído" e clique "Gravar";
- \* Avalie o atendimento utilizando as Estrelinhas e confirme.

OBS: Lembrando que a avaliação é a garantia de um atendimento melhor.

Muito obrigada!

☒ Marcar Concluído:



GRAVAR

CANCELAR



**Assunto:** Conclusão

**Setor:** NAC - Núcleo Atendimento Cliente

**Categoria:** Outros

06/11/2017 17:41 - **TCM USUÁRIO DEMONSTRAÇÃO**

Como concluir os meus tickets?

06/11/2017 17:52 - **BIANCA PONTES**

Boa tarde!

- \* Clique em "Suporte";
- \* Informe o Login e Senha;
- \* Selecione o ticket que deseja concluir e relate como foi o atendimento;
- \* Assinale a opção "Marcar concluído" e clique "Gravar";
- \* Avalie o atendimento utilizando as Estrelinhas e confirme.

OBS: Lembrando que a avaliação é a garantia de um atendimento melhor.

**AVISO**

Este Ticket já foi concluído. Caso queira reabri-lo para realizar novas interações, clique no botão abaixo [Reabrir Ticket].

Você tem apenas 2 dia(s) de prazo para reabri-lo! Após este prazo, a reabertura será bloqueada, e você deverá criar um novo ticket de atendimento.

Avaliação



CONFIRMAR



REABRIR TICKET

CANCELA



# MUITO OBRIGADA!

**Bianca Pontes**

**NAC - Núcleo Atendimento Cliente**

**TCM Informática Ltda.**

Rua Senador Ivo D'Aquino, 121

88062-050 – Florianópolis – SC

Fone: +55 (48) 3334-8877 7 Fax: +55 (48) 3334-8780

WhatsApp: +55 (48) 9 8469-7044

<http://www.tcmnet.com.br>