

Tickets

Sistema de Tickets

A funcionalidade de Tickets no Mercado Rental permite que você entre em contato com o suporte da loja de forma rápida e organizada. Confira abaixo como utilizá-la:

1. Acesso ao sistema de Tickets

Após fazer login na loja, o ícone de suporte para abrir Tickets estará disponível no canto inferior direito da tela.

2. Como criar um novo Ticket

- Clique no ícone de suporte e selecione o assunto que melhor se encaixa na sua dúvida.
- Insira um título e escreva sua mensagem detalhada.
- Clique no botão **Enviar** para submeter o ticket.

3. Recebendo respostas

Assim que o ticket for respondido por um funcionário da loja, você receberá um e-mail com uma notificação. Esse e-mail incluirá um link que redireciona diretamente para o ticket específico na página **Meus Tickets**.

4. Consultando seus Tickets

- Para visualizar outros tickets, acesse o menu lateral direito e clique em **Meus Tickets**.
- Na página **Meus Tickets**, você verá uma lista de todos os tickets em andamento. Clique no botão **Ver Ticket** para acessar detalhes de um ticket específico.
(Adicione aqui uma imagem mostrando a página "Meus Tickets").

5. Detalhes de um Ticket

Na página de um ticket específico, você encontrará as seguintes informações:

- **Título do Ticket:** Para fácil identificação.
- **Última mensagem:** Exibindo a data, hora e o e-mail do funcionário que respondeu.
- **Status do Ticket:** Indicado no canto superior direito, podendo ser **Aberto** ou **Encerrado**.

(Adicione aqui uma imagem com o layout da página de um ticket).

6. Enviando novas mensagens

- No campo **Nova mensagem**, você pode inserir mais informações sobre o mesmo assunto. Também é possível fazer upload de imagens para ajudar na resolução.
- O histórico de mensagens anteriores ficará listado ao final da página, para facilitar o acompanhamento da conversa.

7. Reabrindo um Ticket Encerrado

Caso um ticket esteja com status **Encerrado**, ele poderá ser reaberto. Ao tentar enviar uma nova mensagem, o botão **Reabrir Ticket** será exibido no lugar do botão **Enviar**.