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**.

Revisão #2
Criado 4 dezembro 2024 14:16:43 por Admin
Atualizado 7 dezembro 2024 06:56:20 por Admin