

A blurred background image of two call center agents, a man and a woman, wearing headsets. The man is in the foreground, looking down, and the woman is in the background, also looking down. The BR2T logo is overlaid on the image.

**BR2T**

**ABERTURA DE TICKET VIA  
PORTAL DO CLIENTE**

Para acessar o portal do cliente, acesse o nosso site [br2t.com](http://br2t.com) ou digite em seu navegador web o endereço

[suporte.br2t.com](http://suporte.br2t.com)



## PORTAL DO CLIENTE

E-mail

Senha:

Acessar



**Atenção:** Para o primeiro acesso utilize seu e-mail corporativo e a senha será o nome da sua empresa com a **primeira letra em maiúsculo**.



## PORTAL DO CLIENTE


E-mail

Senha:


Acessar


18  
Meus Tickets 

18  
Todos 


2  
Atendendo 


5  
Ag. Atendimento 

0  
Agendado 

0  
Avaliar 

0  
Expirados 



2  
Pausado 

  
Finalizados

Após realizar o login no PORTAL DE ATENDIMENTO, você terá acesso ao DASHBOARD com as opções de FILTRO:

## ÚLTIMOS 5 TICKETS ABERTOS:

### Últimos 5 Tickets Abertos

Ticket	Cliente	Assunto	Contato	Categoria Primária	Status	Ações
65	XPTO	TESTE II - Aprovação AV	Cliente	ANTIVÍRUS	Ag. Atendimento	
64	XPTO	TESTE II - Em aprovação AV	Cliente	ANTIVÍRUS	Ag. Atendimento	
63	XPTO	teste aprvação AV	Cliente	ANTIVÍRUS	Ag. Atendimento	

**VAMOS APRENDER COMO  
ABRIR UM NOVO TICKET?**

Clique em **NOVO TICKET**

 Novo Ticket

Contato

Categoria Primária

Status

Ações

Cliente

ANTIVÍRUS

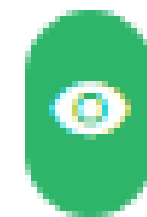
Ag. Atendimento



Cliente

ANTIVÍRUS

Ag. Atendimento



## Formulário

Cliente \*

 ✕ ▾

Nome: \*

E-mail: \*

 ✕ E-mail

Assunto \*

Telefone / Ramal

Dispositivo

 ▾

Categoria Primária \*

 ▾

Categoria Secundária \*

 ▾

Descrição: \*

↶ ↷ *I* Verdana 11pt **B** *I* U A **A**

**ASSUNTO, digite um nome para o seu novo ticket.**

## Formulário

Cliente \*

 ✕ ▾

Nome: \*

E-mail: \*

 ✕ | E-mail

Assunto \*

Telefone / Ramal

Dispositivo

 ▾

Categoria Primária \*

 ▾

Categoria Secundária \*

 ▾

Descrição: \*

↶ ↷ *I* Verdana 11pt **B** *I* U A **A**

**TELEFONE/RAMAL, digite um número de telefone para nossos analistas te retornar.**

## Formulário

Cliente \*

 ✕ ▾

Nome: \*

E-mail: \*

 E-mail

Assunto \*

Telefone / Ramal

Dispositivo

 ▾

Categoria Primária \*

 ▾

Categoria Secundária \*

 ▾

Descrição: \*

↶ ↷ *I* Verdana 11pt **B** *I* U A **A**

**DISPOSITIVO, selecione o nome do seu computador caso saiba. NÃO É OBRIGATÓRIO.**

## Formulário

Cliente \*

 ✕ ▾

Nome: \*

E-mail: \*

 ✕ | E-mail

Assunto \*

Telefone / Ramal

Dispositivo

 ▾

Categoria Primária \*

 ▾

Categoria Secundária \*

 ▾

Descrição: \*

↶ ↷ *I* Verdana 11pt **B** *I* U A **A**

**CATEGORIA PRIMÁRIA e SECUNDÁRIA, selecione a categoria que melhor descreve a sua necessidade.**

## Formulário

Cliente \*

 ✕ ▾

Nome: \*

E-mail: \*

 E-mail

Assunto \*

Telefone / Ramal

Dispositivo

 ▾

Categoria Primária \*

 ▾

Categoria Secundária \*

 ▾

Descrição: \*

↶ ↷ *I* Verdana 11pt **B** *I* U A **A**

**DESCRIÇÃO, digite com detalhe a sua necessidade de suporte.**

Voltar

Salvar

E-mail: \*

cliente@br2t.com.br x E-mail

Dispositivo

Selecione

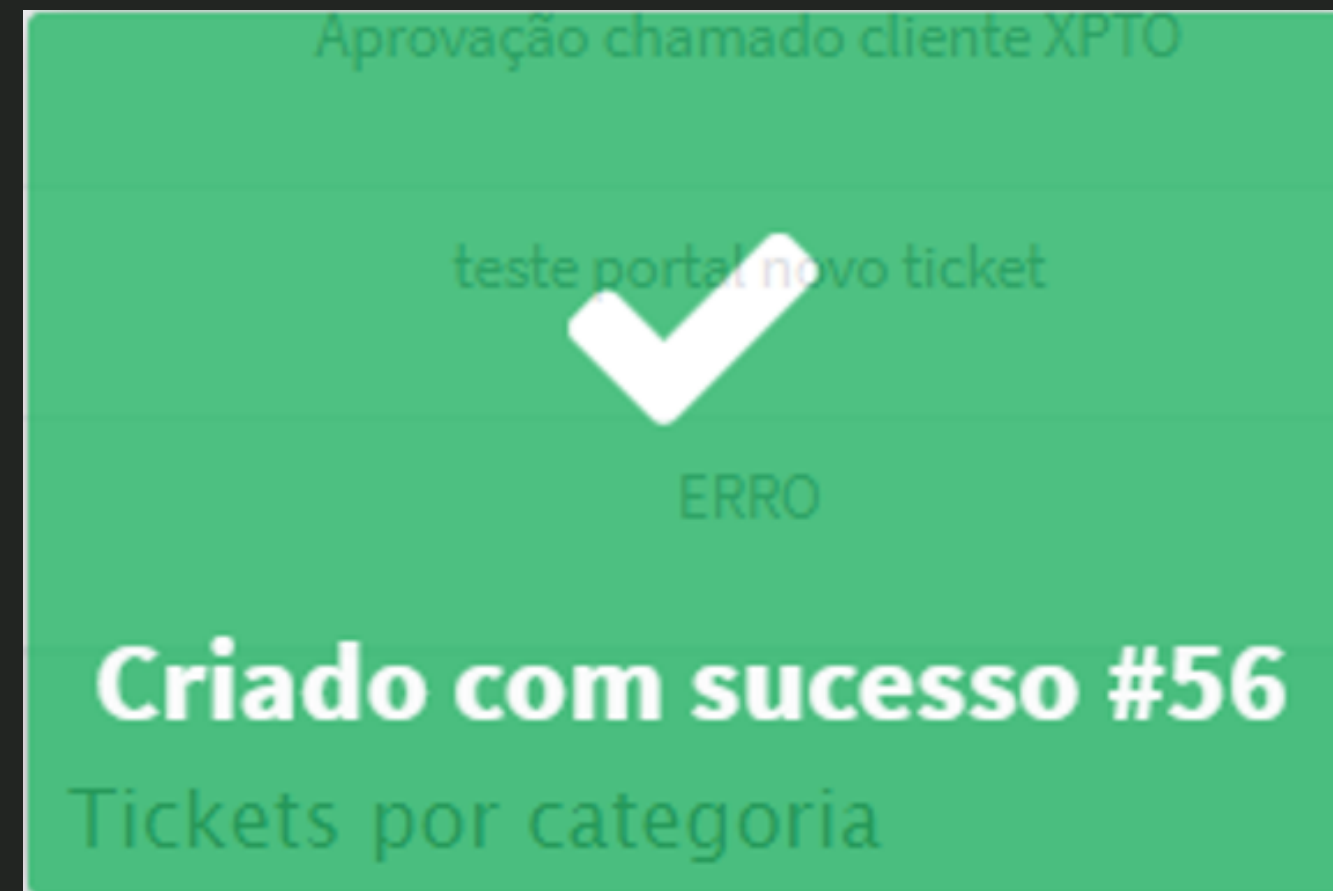
Categoria Primária \*

Selecione

Categoria Secundária \*

Selecione

Após preencher os campos necessário, click na opção **SALVAR** e o seu Ticket será aberto.



**Pronto!** Seu ticket já está em nossa fila de atendimento e será tratada dentro do SLA estipulado. Importante ressaltar que o tempo de atendimento é calculado com base nos seguintes critérios:

**IMPACTO x URGENCIA x CRITICIDADE**

#66

## Instalação Pacote Office

[Voltar](#)

Cliente:

XPTO

Nome:

Cliente

E-mail:

cliente@br2t.com.br

Técnico:

Descrição:

Favor fazer a instalação do Pacote Office

Categoria Primária:

PACOTE OFFICE

Categoria Secundária:

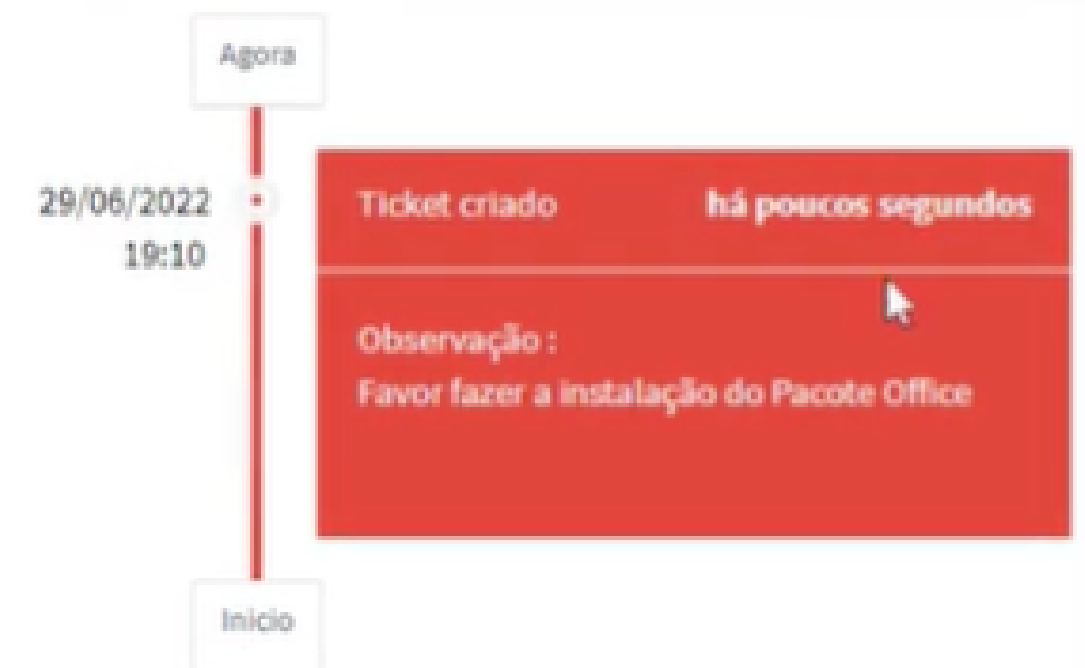
INSTALAR PACOTE OFFICE

Dispositivo:

android-ac0567fef1a8327

Telefone / Ramal

11 4612 4539



**Será então aberto o ticket com a TIMELINE de todas as etapas executadas no ticket até o momento.**



Ao término do atendimento todos os tickets serão considerados como **FINALIZADOS**.

Sendo assim, você receberá um e-mail solicitando a **PESQUISA DE SATISFAÇÃO** sobre sua experiência ao atendimento recebido.



**É de EXTREMA importância que  
você AVALIE os tickets sempre que  
eles forem finalizados, pois sua  
SATISFAÇÃO nos guiará para  
aprimorar nosso atendimento.**



## ATENÇÃO!

Para algumas considerações importantes

## MOTIVO DE PAUSA

- ✓ **AGUARDANDO APROVAÇÃO DO GESTOR**  
Status utilizado para informar que o ticket aberto precisa de aprovação do gestor do solicitante.
- ✓ **AGUARDANDO COMERCIAL BR2T**  
Status utilizado para informar que ticket está aguardando envio e/ou análise de alguma proposta por parte da BR2T.
- ✓ **AGUARDANDO FORNECEDOR**  
Status utilizado para informar que o ticket está aguardando terceiro, como exemplo: Operadora, Sistema e outros.
- ✓ **AGUARDANDO SOLICITANTE**  
Status utilizado quando o analista depende de alguma informação do cliente.
- ✓ **AGUARDANDO VALIDAÇÃO**  
Status utilizado quando houver a necessidade do cliente validar a execução dos processos realizados.
- ✓ **ANÁLISE DE SOLUÇÃO**  
Status utilizado quando houver a necessidade do analista pesquisar uma solução para o ticket que estiver atendendo.
- ✓ **TENTATIVA DE CONTATO**  
Status utilizado quando o analista não consegue contato com o solicitante.
- ✓ **TRANSFERÊNCIA DE NÍVEL**  
Status utilizado para informar que o ticket foi escalado para outra equipe com maiores privilégios de acessos onde conseguiram analisar melhor a solicitação.


## ALGUNS PONTOS IMPORTANTES

- a.** Todo Incidente e/ou Solicitações devem ser registrado em nosso portal do Cliente, isso garante seu atendimento e tempo de resposta.
- b.** Ligações feitas a nossa central de suporte SOMENTE SERÃO ATENDIDAS com um número de chamado, obtido somente através do portal de AUTO-ATENDIMENTO.
- c.** Horário de atendimento técnico é de Segunda a Sexta Feira da 08:00 as 18:00hs.
- d.** Chamados sem interação por parte do solicitante por mais de 72 horas serão fechados automaticamente pelo sistema.
- e.** Em caso de encerramento de chamado que não haja solução definitiva do problema, o solicitante poderá reabri-lo.
- f.** Avaliação dos atendimentos são sigilosas e confidenciais, ela guia sua empresa quanto ao atendimento prestado por nós, avalie.
- g.** Algumas solicitações requerem autorização de um superior, por esse motivo pedimos que sempre fique atento a suas solicitações, pois toda interação é feita pelo sistema.
- h.** Em caso de desligamento ou contratação de colaboradores é necessário avisar com no mínimo 3 dias uteis de antecedência.



**ANOTE NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:**  
**[www.br2t.com](http://www.br2t.com)**


 **suporte@br2t.com**

 **(11) 4613-1190 Opção 1**

**CUSTOMER SUCCESS**

Regina Rossener


 **regina.rossener@br2t.com**

 **(11) 4613-1190 Opção 4**

**SUPPORT COORDINATOR**

Alberto Vicente

 **alberto.vicente@br2t.com**

 **(11) 9 9157-7696**