

REP acesso



Portal do cliente – Suporte técnico

Como abrir um ticket de suporte

Esta apresentação irá guiá-lo passo-a-passo no processo de abertura e acompanhamento de um ticket de suporte.

Portal do cliente – Suporte técnico

Acesse o portal do cliente através do link <https://atendimento.repacesso.com.br>
Seu e-mail principal já está cadastrado no sistema e o seu usuário é o CNPJ da sua empresa.
Para o seu primeiro acesso clique em “*obtenha uma senha*” ou “*esqueci minha senha*”



Portal do cliente – Suporte técnico

Digite seu e-mail e clique enviar.

Você receberá um e-mail com instruções para gravar a senha de acesso.

REP acesso

Português (Brasil)

Usuário

Senha

[Esqueci minha senha](#)

Entrar

Recuperação de senha

Para recuperar a sua senha, digite o seu e-mail no campo abaixo e aguarde o recebimento da mensagem na sua caixa de entrada com instruções de como proceder.

E-mail

Cancelar Enviar

Já nos enviou um e-mail? [Obtenha uma senha](#)
Se você já nos enviou um e-mail antes, já está cadastrado no Movidesk.
Porém, é provável que você ainda não tenha uma senha.

© Movidesk - 23.06.99.9c19558bfc | [Sobre o Sistema](#) | [Contato](#)

www.repacesso.com.br

Portal do cliente – Suporte técnico

No e-mail que você recebeu está informado o nome de usuário, logon, que é o cnpj da sua empresa, e o link para gravar a senha. Ao clicar no link, abrirá a janela para gravação da senha.

Recuperação de senha ▶ Caixa de entrada x

Repacesso
para mim ▼

Olá,

Você solicitou uma recuperação de senha no site <https://atendimento.repacesso.com.br>.
Acesse o link abaixo para definir uma nova senha.

Lembre-se que o seu logon para acesso é: 18011865000119

<https://atendimento.repacesso.com.br/Account/ResetPassword/622FAF4D8B3C3D43CB0FC53FB15A943395D20005>

Esse e-mail foi gerado pelo [Movidesk](#)

...

[Mensagem cortada] [Exibir toda a mensagem](#)

Insira a nova senha ✕

Senha

Confirmar senha

Portal do cliente – Suporte técnico

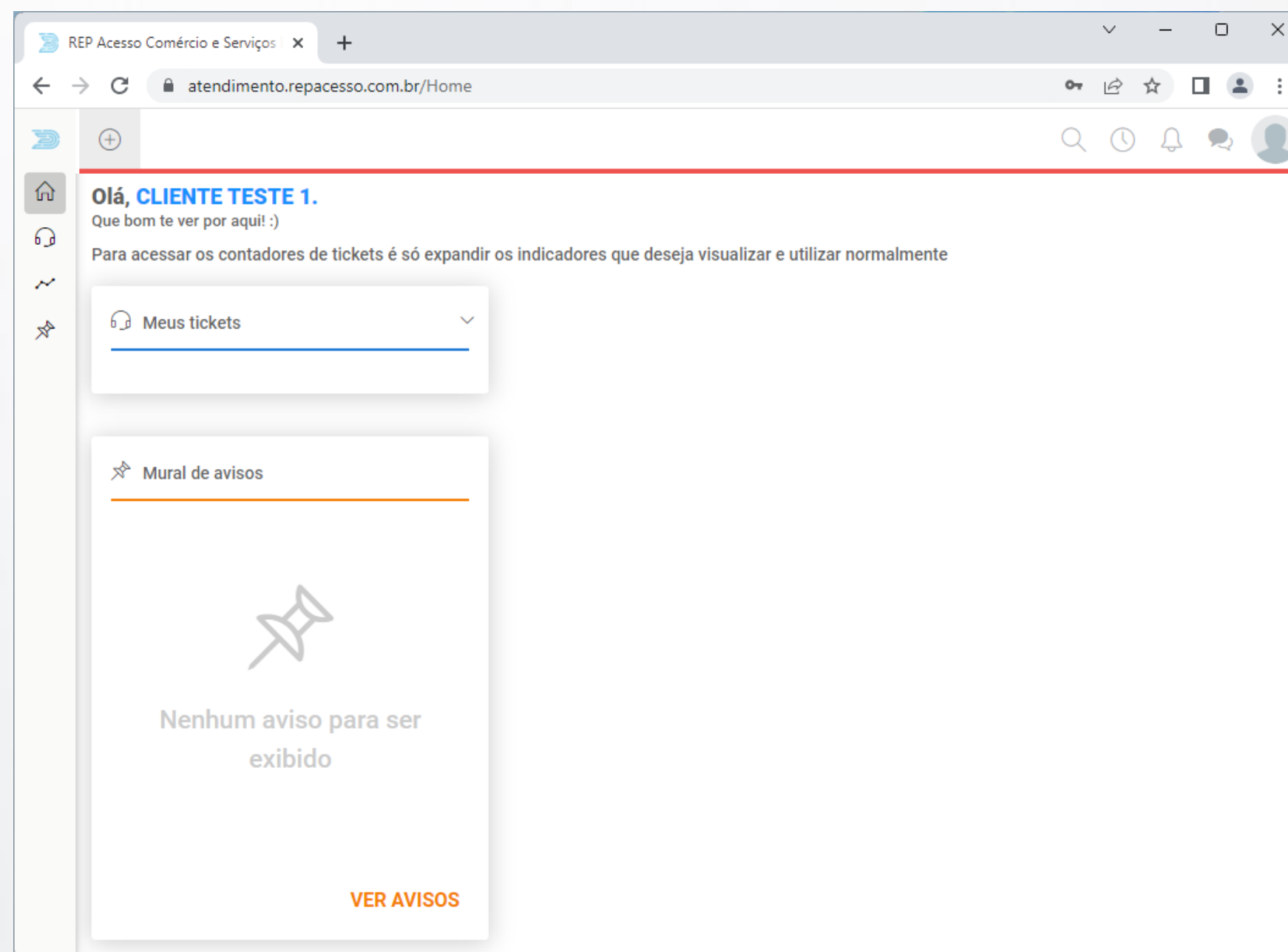
Acesse o portal do cliente através do link <https://atendimento.repacesso.com.br>
Com a senha já criada, digite seu cnpj, a senha e clique no botão “Entrar”



Portal do cliente – Suporte técnico

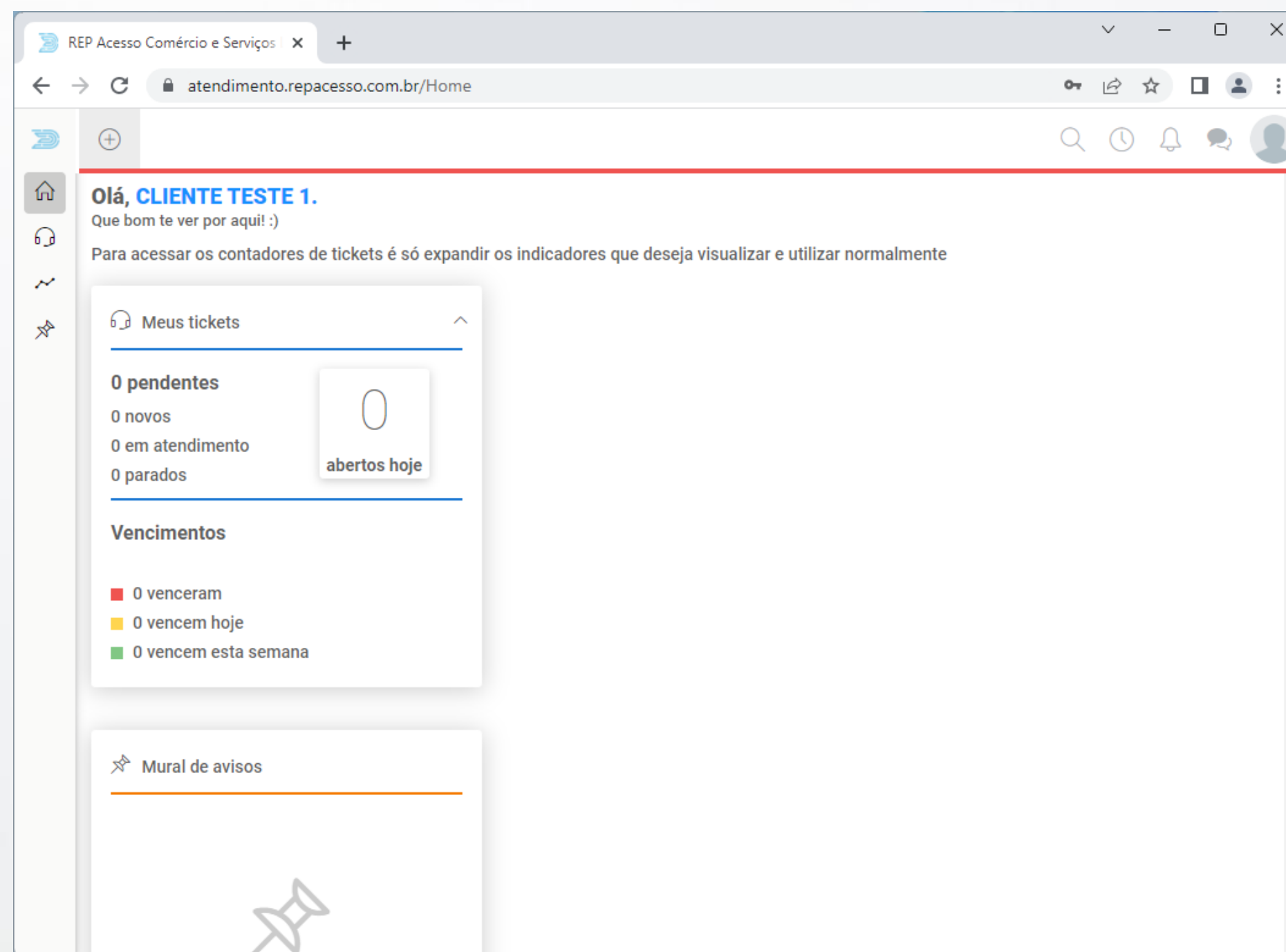
Esta é a tela principal do portal do cliente

Você pode acessar os seus tickets, ver avisos e acessar o seu perfil de cliente



Portal do cliente – Suporte técnico

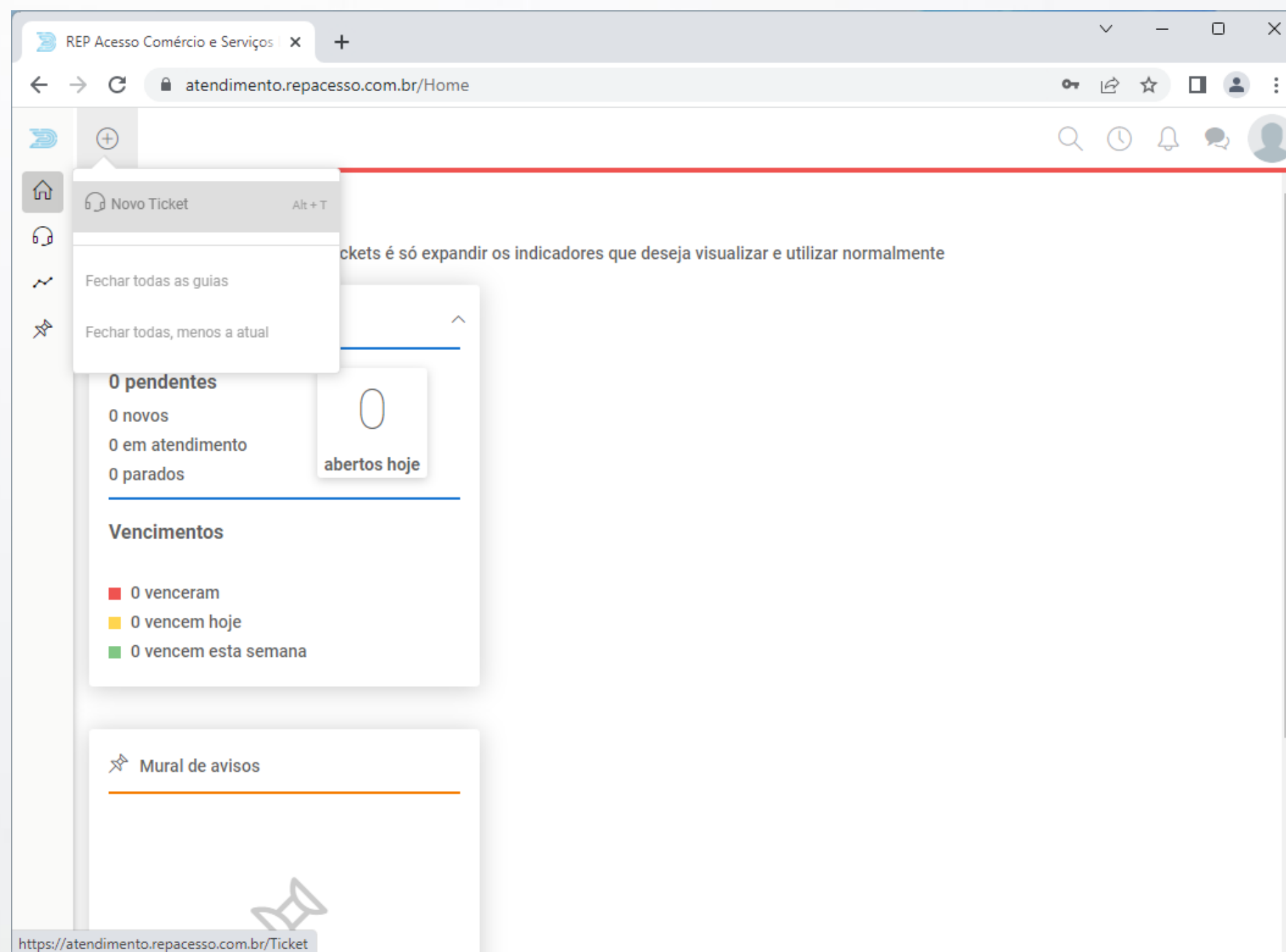
Expandindo a aba Meus tickets podemos ver um resumo dos tickets



Portal do cliente – Suporte técnico

Vamos abrir um ticket!

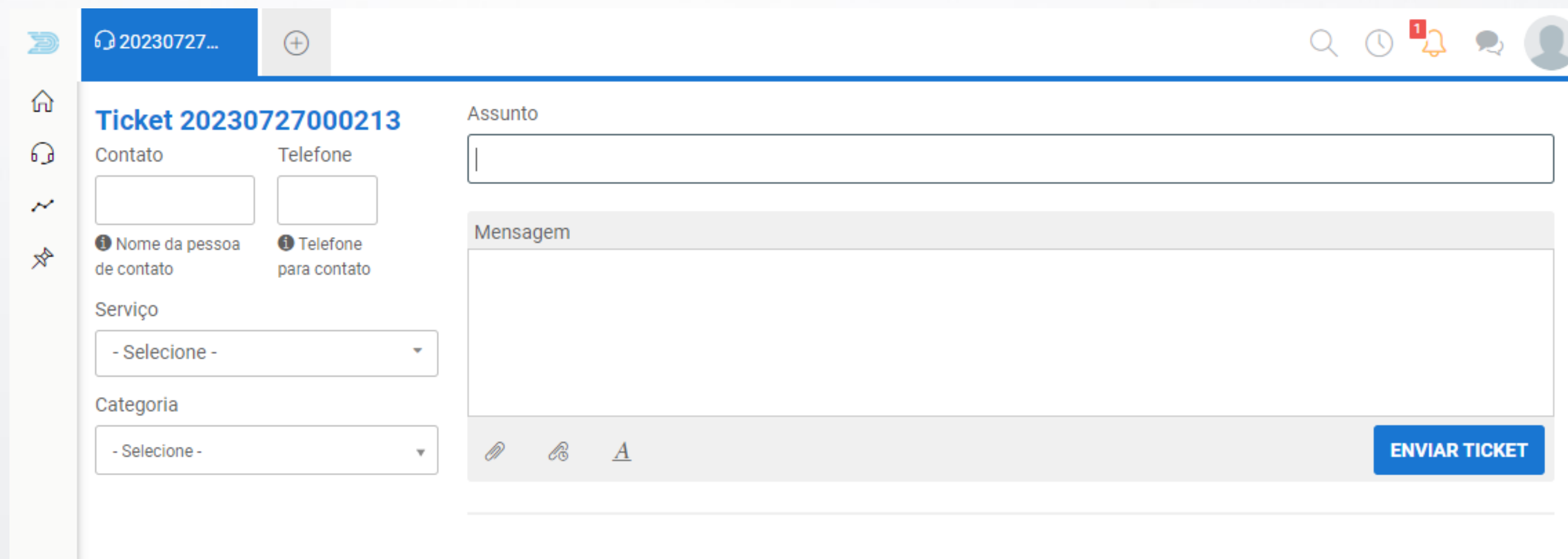
Clique no botão + e depois em Novo Ticket



Portal do cliente – Suporte técnico

A tela de novo ticket é exibida

Vamos preencher os campos Contato, Telefone, Serviço, Categoria, Assunto e Mensagem
Todos os campos são de preenchimento obrigatório!



The screenshot shows a web interface for creating a new technical support ticket. At the top, there is a navigation bar with a home icon, a search bar containing '20230727...', and utility icons for search, clock, notifications (with a red '1'), chat, and user profile. The main content area is titled 'Ticket 20230727000213'. On the left, there are two input fields for 'Contato' and 'Telefone', each with an information icon and a label: 'Nome da pessoa de contato' and 'Telefone para contato'. Below these are two dropdown menus for 'Serviço' and 'Categoria', both currently showing '- Selecione -'. The right side of the form features a large text area for 'Assunto' and a larger text area for 'Mensagem'. At the bottom right, there is a blue button labeled 'ENVIAR TICKET'. A toolbar with icons for attachments, links, and text formatting is located at the bottom left of the message area.

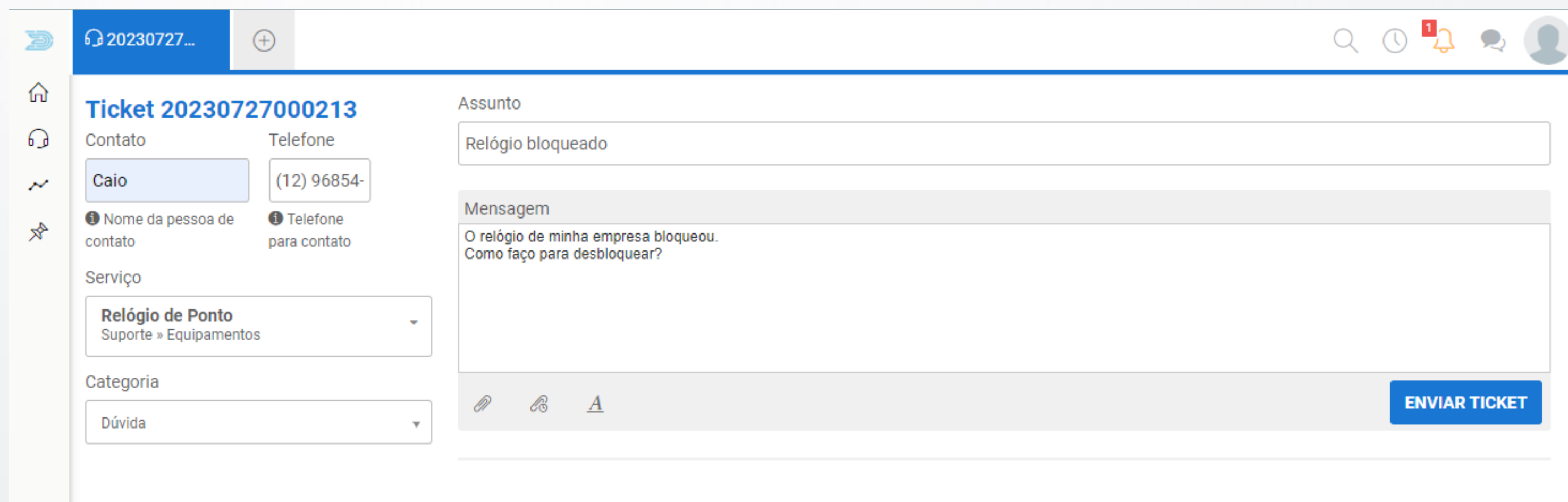
Portal do cliente – Suporte técnico

Clicando em Serviço, é apresentada uma árvore de opções para você selecionar o que melhor se encaixa em sua solicitação

The screenshot displays the REP acesso customer support portal interface. At the top, there is a navigation bar with a home icon, a search bar containing '20230727...', and utility icons for search, clock, notifications, and user profile. The main content area is titled 'Ticket 20230727000213'. On the left, a sidebar contains navigation options: 'Contato' (with 'Caio' selected), 'Serviço', and a star icon. The 'Serviço' dropdown menu is open, showing a search bar and a list of categories: '- Selecione -', 'SAC', 'Suporte', 'Equipamentos' (with sub-items: 'Cancelas e Automatizadores', 'Catracas', 'Controle de Acesso', 'Relógio de Ponto'), and 'Sistemas'. The main form area includes fields for 'Assunto' and 'Mensagem', a rich text editor with icons for attachments and text formatting, and an 'ENVIAR TICKET' button. Contact information for 'Caio' is shown as '(12) 96854-...'.

Portal do cliente – Suporte técnico

Escolha a categoria que melhor representa a sua solicitação. As opções são Dúvida, Problema, Solicitação de serviço e Sugestão.



The screenshot shows a web interface for creating a technical support ticket. On the left is a navigation sidebar with icons for home, help, and other functions, and the text 'REP acesso'. The main content area is titled 'Ticket 20230727000213'. It contains several input fields: 'Contato' (Name) with the value 'Caio', 'Telefone' (Phone) with '(12) 96854-', 'Serviço' (Service) with a dropdown menu showing 'Relógio de Ponto' and 'Suporte » Equipamentos', and 'Categoria' (Category) with a dropdown menu showing 'Dúvida'. The 'Assunto' (Subject) field contains 'Relógio bloqueado'. Below this is a 'Mensagem' (Message) field with the text 'O relógio de minha empresa bloqueou. Como faço para desbloquear?'. At the bottom right of the form is a blue button labeled 'ENVIAR TICKET'. The top of the page has a search bar, a clock, a notification bell with a red '1', and a user profile icon.

20230727...

Ticket 20230727000213

Contato: Caio

Telefone: (12) 96854-

Serviço: Relógio de Ponto (Suporte » Equipamentos)

Categoria: Dúvida

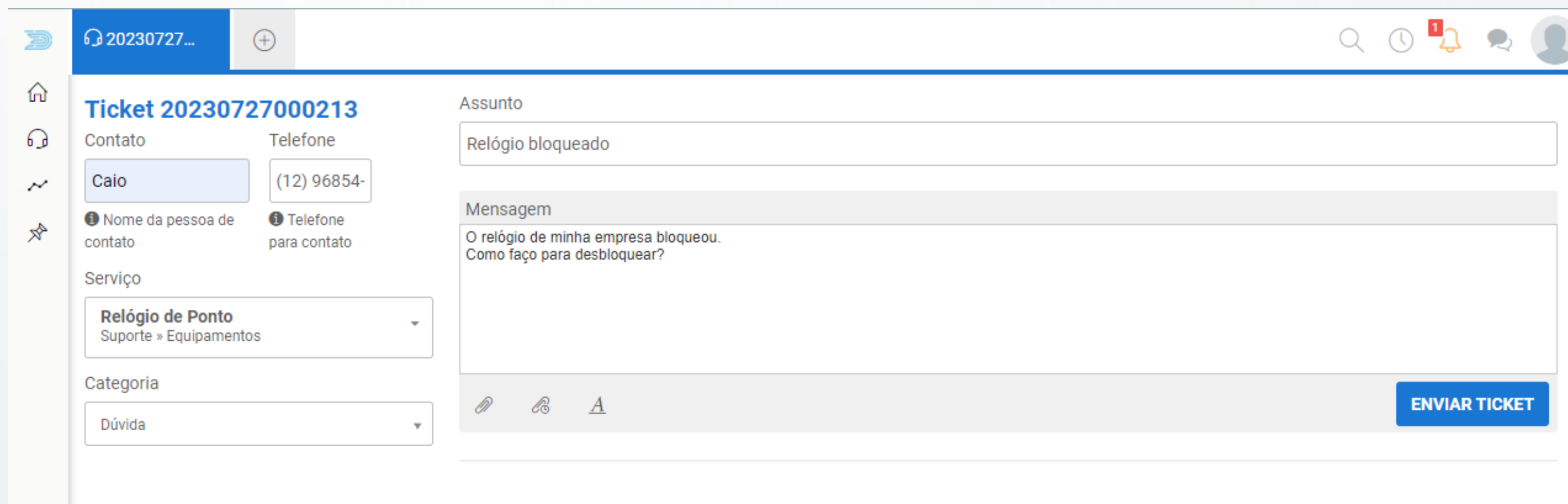
Assunto: Relógio bloqueado

Mensagem: O relógio de minha empresa bloqueou. Como faço para desbloquear?

ENVIAR TICKET

Portal do cliente – Suporte técnico

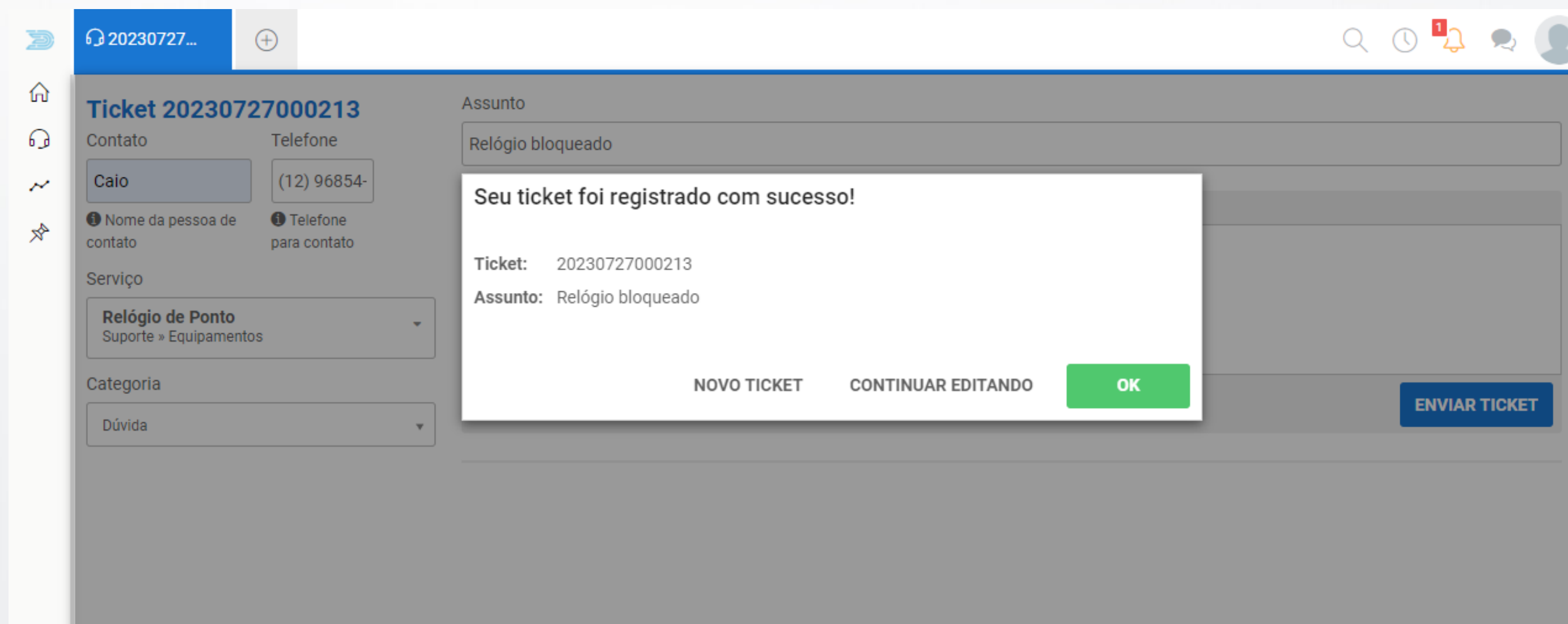
Preencha o assunto e a descrição da sua solicitação.
Seja o mais detalhista possível.



The screenshot shows a web interface for creating a technical support ticket. At the top, there is a navigation bar with a search icon, a clock, a notification bell with a red '1', a chat icon, and a user profile icon. Below this, the main form is titled 'Ticket 20230727000213'. On the left side, there are fields for 'Contato' (Name: Caio) and 'Telefone' (Number: (12) 96854-). Below these are labels for 'Nome da pessoa de contato' and 'Telefone para contato'. The 'Serviço' field is set to 'Relógio de Ponto' under 'Suporte » Equipamentos'. The 'Categoria' field is set to 'Dúvida'. The main area has an 'Assunto' field containing 'Relógio bloqueado' and a 'Mensagem' field containing 'O relógio de minha empresa bloqueou. Como faço para desbloquear?'. At the bottom right, there is a blue button labeled 'ENVIAR TICKET'. The interface also includes a sidebar with navigation icons and a top bar with a ticket ID '20230727...'.

Portal do cliente – Suporte técnico

Clique em Enviar Ticket para registrar a sua solicitação.
Você receberá um e-mail notificando a criação do ticket, e poderá acompanhar o andamento do mesmo aqui no Portal do Cliente.



The screenshot displays the REP acesso portal interface. A central dialog box with a white background and a green border is overlaid on the form, displaying the message: "Seu ticket foi registrado com sucesso!". Below the message, it lists the ticket details: "Ticket: 20230727000213" and "Assunto: Relógio bloqueado". At the bottom of the dialog, there are three buttons: "NOVO TICKET", "CONTINUAR EDITANDO", and a prominent green "OK" button. The background form is dimmed and shows the following fields: "Assunto" (Relógio bloqueado), "Contato" (Caio), "Telefone" ((12) 96854-...), "Serviço" (Relógio de Ponto - Suporte » Equipamentos), and "Categoria" (Dúvida). A blue "ENVIAR TICKET" button is visible in the bottom right corner of the form area.

Portal do cliente – Suporte técnico

Na aba Tickets, você pode acompanhar todas as suas solicitações, e ainda personalizar a visualização.

Tickets (+)

Painel do cliente <

Tickets pendentes

Exibindo de 1 até 11 de um total de 20 registro(s)

OPÇÕES : Pesquisar

<input type="checkbox"/>	Proto. ↓ Assunto	Responsável	Categoria	Data da última aç...	Status	Justificativa
<input type="checkbox"/>	2023072 Relógio bloqueado	Jacqueline Quintanilha	Dúvida	27/07/2023 16:53	Novo	
<input type="checkbox"/>	2023072 teste novo gatilho e macro p...	Bancada / Externo	Visita Corretiva	25/07/2023 10:02	Aguardando	Agendamento de ...
<input type="checkbox"/>	2023072 Suporte com Perímetro	Viviane Toledo	Dúvida	20/07/2023 14:53	Aguardando	Cliente indisponível
<input type="checkbox"/>	2023072 RELOGIO COM IMPRESSAO R...	Renan Duarte	Problema	20/07/2023 14:22	Novo	
<input type="checkbox"/>	2023072 CATRACA INOPERANTE	Renan Duarte	Problema	20/07/2023 14:12	Novo	
<input type="checkbox"/>	2023071 teste de ticket	Caio Barba Andrade	Visita Corretiva	19/07/2023 18:24	Em atendimento	

Visualizações pessoais

PERSONALIZAR VISUALIZAÇÕES

Tickets fechados

Tickets resolvidos aguardando minha aprovação

Todos os tickets

Portal do cliente – Suporte técnico

Clicando no Ticket, você pode ver todo o histórico do atendimento. Você também receberá um e-mail a cada nova ação no ticket.

The screenshot displays a web browser window with the URL `atendimento.repacesso.com.br/Ticket/EditByProtocol/20230531000049`. The interface is titled "Ticket 20230531000049" and "Relógio Bloqueado".

Solicitante: CLIENTE TESTE 1, REP ACESSO COMERCIO E SERVICOS LTDA

Responsável: Caio Barba Andrade, Administradores

Status: Em atendimento

Serviço: Relógio de Ponto, Suporte » Equipamentos

Categoria: Problema

Urgência: Alta

Vencimento: [Empty field]

Cc: [Empty field]

Mensagem:

Caio Barba Andrade 31/05/2023 11:34

Bom dia!

O Bloqueio é um evento previsto em portaria. Toda vez que ocorre, é necessária uma visita técnica para checar a bateria do equipamento e fazer a substituição do lacre físico, que precisa estar em conformidade com a numeração gerada no site do fabricante do relógio.

Para o desbloqueio, enviaremos um orçamento para a visita técnica.

Após aprovação, será disponibilizado um código de desbloqueio temporário, e agendada a visita técnica para a solução definitiva,

CLIENTE TESTE 1 31/05/2023 11:09

Bom dia,

O relógio da empresa amanheceu bloqueado. Como faço para desbloquear?

Portal do cliente – Suporte técnico

Ao final do atendimento, o ticket será marcado como Resolvido, e você será questionado se concorda ou não com a solução apresentada.

The screenshot displays a web browser window with the URL `atendimento.repacesso.com.br/Ticket/EditByProtocol/20230531000049`. The page title is "Ticket 20230531000049" and the subject is "Relógio Bloqueado".

Solicitante: CLIENTE TESTE 1, REP ACESSO COMERCIO E SERVICOS LTDA

Responsável: Caio Barba Andrade, Administradores

Status: Resolvido

Serviço: Relógio de Ponto, Suporte » Equipamentos

Categoria: Problema

Urgência: Alta

Vencimento: [Empty field]

Cc: [Empty field]

OPÇÕES: [Dropdown menu]

Relógio Bloqueado
Ticket aberto via sistema pelo cliente CLIENTE TESTE 1 em 31/05/2023 11:09

Este ticket foi considerado como **resolvido** pelo agente que efetuou o atendimento.
Você concorda com a solução apresentada?

Visualizar: Ações públicas Histórico de alterações

Caio Barba Andrade 31/05/2023 11:49 5
Podemos ajudar em algo mais?

Caio Barba Andrade 31/05/2023 11:48 4
Visita técnica realizada e relógio desbloqueado.

CLIENTE TESTE 1 31/05/2023 11:45 3
Chat

Fuso horário: (UTC-03:00) Horário de Brasília (São Paulo)

CLIENTE TESTE 1 11:41
Convidou Caio Barba Andrade para participar da conversa.

Caio Barba Andrade 11:41
Entrou na conversa

Caio Barba Andrade 31/05/2023 11:34 2
Bom dia!
O Bloqueio é um evento previsto em portaria.

CARREGAR MAIS

Portal do cliente – Suporte técnico

Ao concordar com a solução, o ticket será fechado e a pesquisa de satisfação apresentada. É muito importante que você responda a pesquisa, para medirmos a sua satisfação com o atendimento da REP Acesso.

The screenshot displays the REP Acesso customer support portal interface. At the top, there are navigation tabs for 'Tickets', 'Ticket', and a specific ticket ID '20230727...'. The main content area is divided into two columns. The left column contains a sidebar with navigation icons and a list of ticket details: 'Ticket 20230727000213', 'Solicitante: CLIENTE TESTE 1', 'Responsável: Caio Barba Andrade Administradores', 'Status: Fechado', 'Serviço: Relógio de Ponto Suporte » Equipamentos', and 'Categoria: Dúvida'. The right column shows the ticket title 'Relógio bloqueado' and the opening time 'Ticket aberto via sistema pelo cliente CLIENTE TESTE 1 em 27/07/2023 16:53'. Below this is a satisfaction survey titled 'Como você avalia o atendimento prestado pelo nosso analista neste chamado?' with five smiley face icons (two sad, one neutral, two happy) and a text input field. A 'PRÓXIMA' button is visible at the bottom right of the survey. At the bottom of the page, there is a chat history section with two messages from 'Caio Barba Andrade' dated '27/07/2023 17:02' (status: 'finalizado', count: 3) and '27/07/2023 17:01' (status: 'Bom dia', count: 2). The interface also includes a search bar, a clock, a notification bell, and a user profile icon in the top right corner.

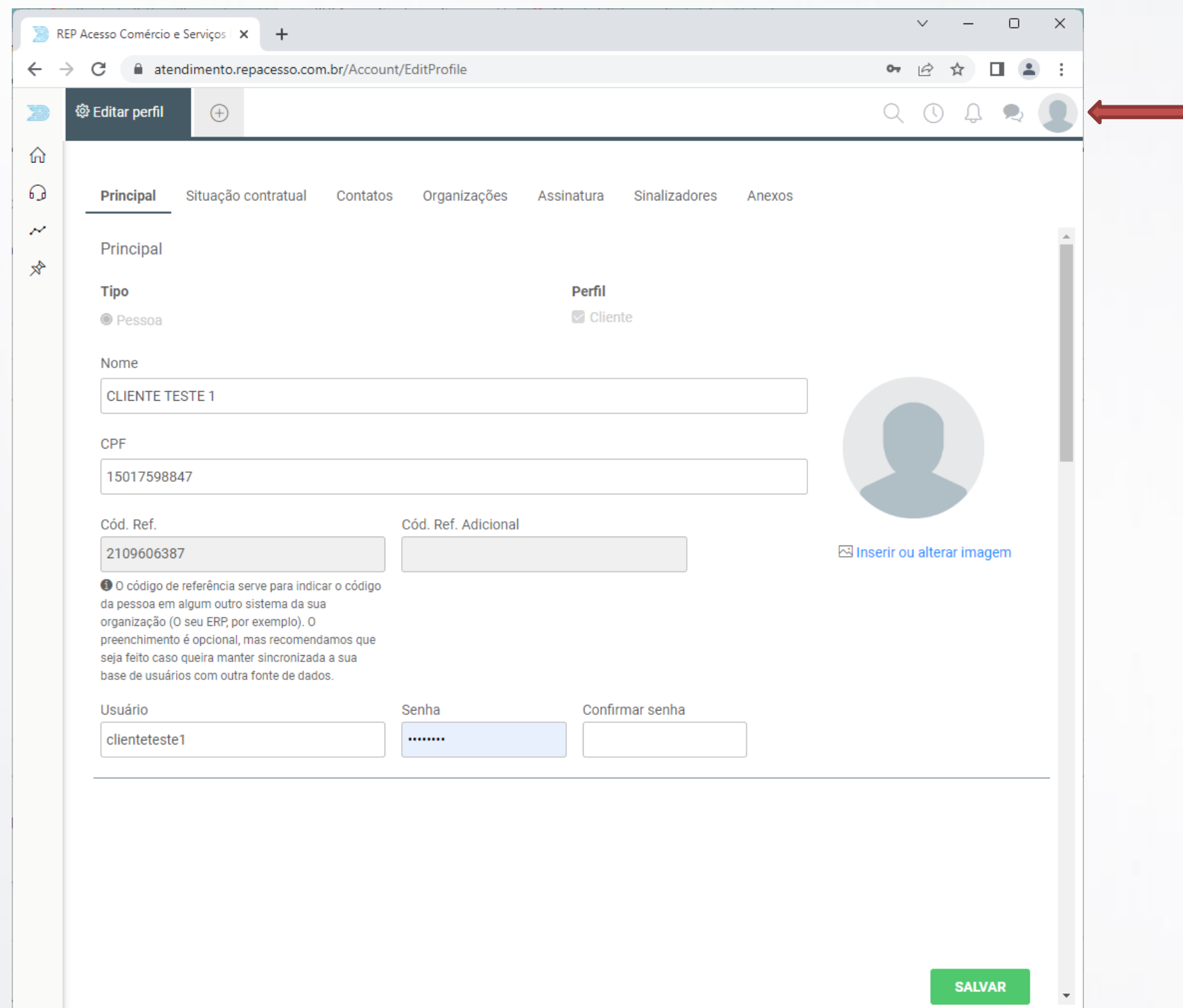
Portal do cliente – Suporte técnico

Ao concordar com a solução, o ticket será fechado e a pesquisa de satisfação apresentada. É muito importante que você responda a pesquisa, para medirmos a sua satisfação com o atendimento da REP Acesso.

The screenshot displays the REP Acesso customer support portal interface. The top navigation bar includes 'Tickets', 'Ticket', and a specific ticket ID '20230727...'. The main content area is divided into two columns. The left column provides a summary of the ticket: 'Ticket 20230727000213', 'Solicitante: CLIENTE TESTE 1', 'Responsável: Caio Barba Andrade (Administradores)', 'Status: Fechado', 'Serviço: Relógio de Ponto (Suporte » Equipamentos)', and 'Categoria: Dúvida'. The right column shows the ticket title 'Relógio bloqueado' and a survey question: 'Você já avaliou a REP Acesso no Google?'. Below the question are two buttons: a green 'SIM' button and a red 'NÃO' button. A text input field and an 'ENVIAR' button are also present. At the bottom, a chat log shows two messages from 'Caio Barba Andrade' with timestamps and counts (3 and 2). The interface includes a sidebar with navigation icons and a top right area with search, clock, notifications, and user profile icons.

Portal do cliente – Suporte técnico

Você pode ver e alterar os seus dados, e a senha de acesso, clicando no perfil do cliente.



The screenshot displays the 'Editar perfil' (Edit profile) page in a web browser. The browser's address bar shows the URL 'atendimento.repacesso.com.br/Account/EditProfile'. The page features a top navigation bar with a search icon, a clock, a notification bell, a chat bubble, and a user profile icon. A red arrow points to this profile icon. Below the navigation bar, there are tabs for 'Principal', 'Situação contratual', 'Contatos', 'Organizações', 'Assinatura', 'Sinalizadores', and 'Anexos'. The 'Principal' tab is active. The main content area contains a form with the following fields and options:

- Tipo:** Radio buttons for 'Pessoa' (selected) and 'Cliente'.
- Nome:** Text input field containing 'CLIENTE TESTE 1'.
- CPF:** Text input field containing '15017598847'.
- Cód. Ref.:** Text input field containing '2109606387'.
- Cód. Ref. Adicional:** Empty text input field.
- Usuário:** Text input field containing 'clienteteste1'.
- Senha:** Password input field with masked characters '.....'.
- Confirmar senha:** Empty password input field.

Additional elements include a placeholder for a profile picture with the text 'Inserir ou alterar imagem' and a green 'SALVAR' (Save) button at the bottom right.

Portal do cliente – Suporte técnico

Você pode ver e alterar os seus dados, e a senha de acesso, clicando no perfil do cliente.

The screenshot shows a web browser window with the URL `atendimento.repacesso.com.br/Account/EditProfile`. The page title is "Editar perfil". The navigation menu includes "Principal", "Situação contratual", "Contatos", "Organizações", "Assinatura", "Sinalizadores", and "Anexos".

Contatos
Inclua aqui os contatos da empresa. Observe que aqueles marcados como principal serão os primeiros a serem sugeridos pelo sistema em algumas situações.

E-mails
O e-mail marcado como principal será utilizado para notificações automáticas.

Tipo	E-mail	Principal	
Pessoal		<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Outros contatos
Inclua aqui os demais contatos da empresa (telefones, redes sociais, entre outros).

Tipo	Contato	Principal	
Telefone celular	12 99999-9999	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/>

Endereço

Tipo	País	Estado	CEP	Principal	
Comercial	BRASIL	- Selecione -		<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Rua: Número: Complemento: Referência:

Bairro: Cidade:

SALVAR

Muito obrigado

Equipe de Suporte Técnico

