

Nissilight

MANUAL MEU SUPORTE – TOM TICKET

A partir de hoje, todas as solicitações enviadas para o setor de **pós-venda** deverão ser enviadas pela nossa plataforma de chamados, o MEU SUPORTE – TOM TICKET disponível para *IOS* e *ANDROID* e também pela web. Com essa ação estamos buscando agilidade em nossos processos e cada vez mais, melhorar o atendimento.

Em anexo segue a orientação de como baixar a ferramenta e realizar a abertura de chamados. Além disso, apresentamos a seguir as solicitações que podem ser destinadas ao setor de pós-venda e todas as informações que são necessárias para cada solicitação.

Você receberá o seu **usuário e login** para acessar a plataforma assim que entrar em contato com um dos departamentos ou poderá fazer o seu próprio cadastro no aplicativo e se você é um dos nossos clientes, você poderá acompanhar os chamados abertos por você, já se você for um representante, você poderá acompanhar as solicitações de todos os seus clientes. Todas as notificações serão enviadas por e-mail, sendo a abertura de chamados quando a movimentações neles.

Link para acessar o portal: <https://nissilight.tomticket.com>

Tabela 1 – “Tipos de solicitações e informações necessárias”

| Solicitação – Logística | Informações necessárias |
|--------------------------------|---|
| Item faltante | <ul style="list-style-type: none">• N° da nota fiscal;• Referência do produto;• Foto da etiqueta da caixa onde o produto deveria estar;• Quantidade de itens que chegaram. |
| Volume faltante | <ul style="list-style-type: none">• N° da nota fiscal;• Referência do produto;• Cópia da ressalva no CT-e;• Quantidade de volumes que chegaram. |

Nissilight

| Solicitação – Pós venda | Informações necessárias |
|-------------------------------------|--|
| Avaria nas peças - fábrica | <ul style="list-style-type: none">• N° da Nota fiscal;• Referência do produto;• Foto do produto avariado. |
| Avaria nas peças - transporte | <ul style="list-style-type: none">• N° da Nota fiscal;• Referência do produto;• Cópia da ressalva no CT-e;• Foto do produto avariado;• Foto da embalagem avariada. |
| Defeito dentro do prazo de garantia | <ul style="list-style-type: none">• N° da Nota Fiscal;• Foto do produto e do defeito (se possível);• Referência do produto;• Descrição do defeito. |
| Devolução | <ul style="list-style-type: none">• N° da Nota Fiscal;• Motivo detalhado da devolução;• Foto do produto avariado (se houver);• Planilha 'Material de devolução';• Referência do produto. |
| Orientação | <ul style="list-style-type: none">• Referência do produto;• Informações sobre a dúvida. |

Nissilight

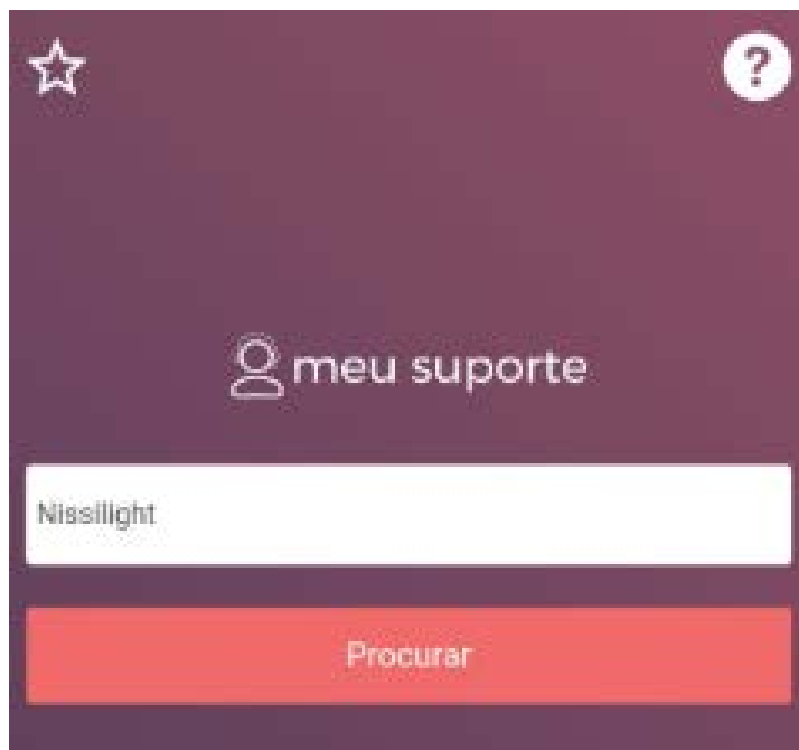
ANEXO 1 – INSTALAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO APP

1. Baixe o aplicativo na Play Store, na Apple Store ou pelo link:
<https://nissilight.tomticket.com>



**TomTicket: Meu
Suporte**
TomTicket

2. Entre no app e busque pela empresa 'Nissilight', após isso clique em procurar:



Nissilight

3. Irá aparecer a empresa Nordecor – Nissilight. Clique no botão vermelho ao lado da empresa com um '+':



4. A seguir irá pedir login e senha e se você ainda não possui essas informações, basta clicar em criar conta, abaixo de login:

A screenshot of a mobile application login screen. At the top, a dark purple header contains a back arrow and the word 'Nordecor'. Below the header is a key icon. The text 'Faça login para acessar seus chamados.' is centered. There are three input fields: 'Endereço de email', 'Senha', and a red 'Login' button. Below the 'Login' button is a red arrow pointing to the text 'Criar conta'. At the bottom, the text 'Recuperar senha' is displayed.

Nissilight

5. Na sequência, preencha os dados solicitados: nome, telefone, login e senha, conforme a imagem abaixo.



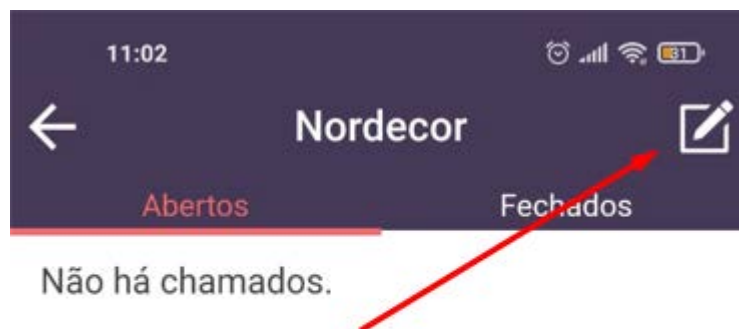
The screenshot shows a mobile application interface for creating a new account. At the top, there is a dark purple header with a white back arrow on the left and the text 'Nova Conta' in white. Below the header are five white input fields with rounded corners, each containing a light gray placeholder text: 'Nome', 'Telefone de contato', 'Endereço de email', 'Senha', and 'Confirmar senha'. At the bottom of the form is a red button with the text 'Criar conta' in white.

6. Depois do login você conseguirá visualizar os chamados abertos, fechados, abrir novos chamados e acessar a base de conhecimento;

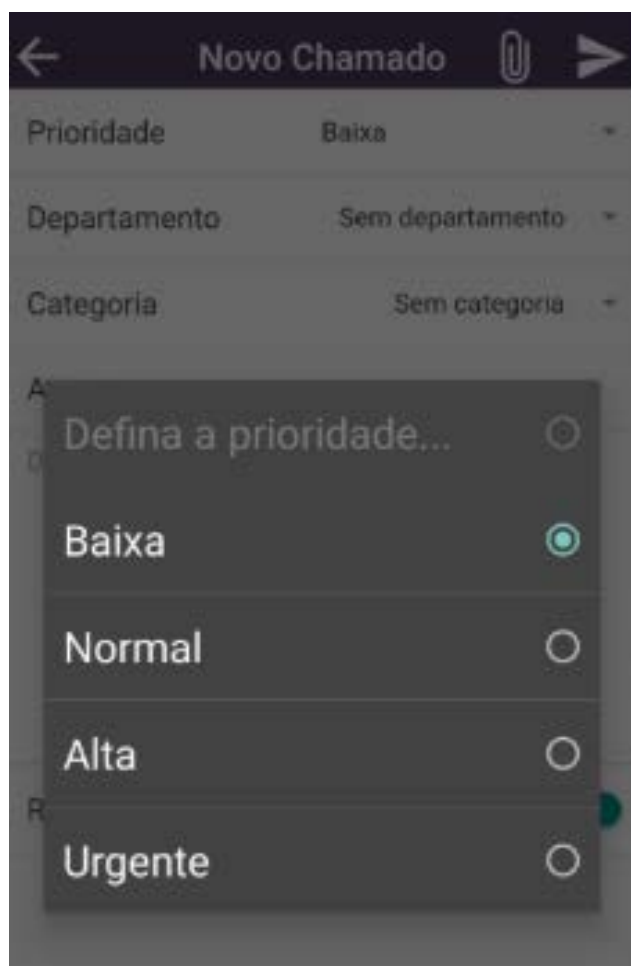


Nissilight

7. Para abrir um novo chamado, clique no ícone no canto superior direito:

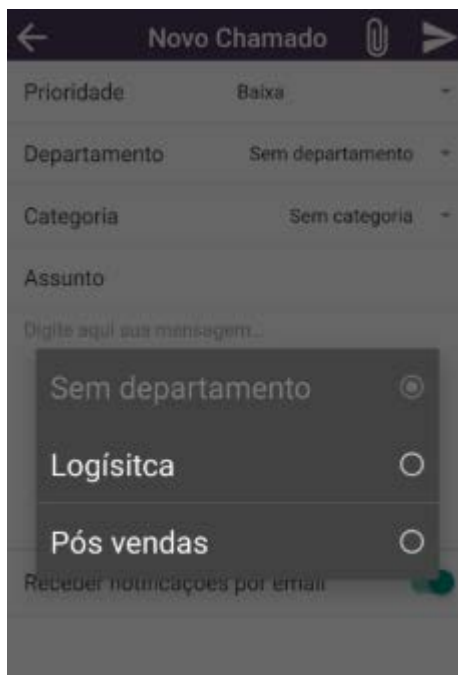


8. Primeiro selecione a prioridade do chamado, como baixa, normal, alta ou urgente:

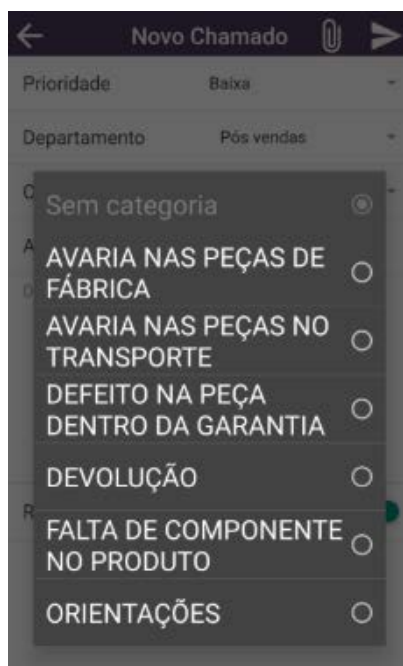


Nissilight

9. Após selecionar a prioridade, selecione o departamento: Logística ou Pós venda.



10. Em seguida, selecione a categoria com o que mais se encaixa com a sua solicitação:




Nissilight

11. Após essas escolhas, será necessário preencher alguns campos obrigatórios. O assunto se trata de uma pequena descrição da solicitação e o restante dos campos podem se diferenciar de acordo com a categoria, sendo o número da nota fiscal obrigatório para todas as solicitações. A referência do produto estará na nota fiscal ou na caixa do produto e, no campo "Digite aqui sua mensagem", descreva detalhadamente a sua solicitação.



| | | | |
|-----------------------------|------------------------|---|---|
| ← | Novo Chamado | 📎 | ➡ |
| Prioridade | Baixa | ▼ | |
| Departamento | Pós vendas | ▼ | |
| Categoria | AVARIA NAS PEÇAS NO TF | ▼ | |
| Assunto | | | |
| CNPJ | | | |
| N° da Nota Fiscal | | | |
| Referência do produto | | | |
| Digite aqui sua mensagem... | | | |

12. Para enviar o chamado, clique no ícone de enviar no canto superior direito da tela:



| | | | |
|-----------------------------|------------------------|---|---|
| ← | Novo Chamado | 📎 | ➡ |
| Prioridade | Baixa | ▼ | |
| Departamento | Pós vendas | ▼ | |
| Categoria | AVARIA NAS PEÇAS NO TF | ▼ | |
| Assunto | | | |
| CNPJ | | | |
| N° da Nota Fiscal | | | |
| Referência do produto | | | |
| Digite aqui sua mensagem... | | | |

Nissilight

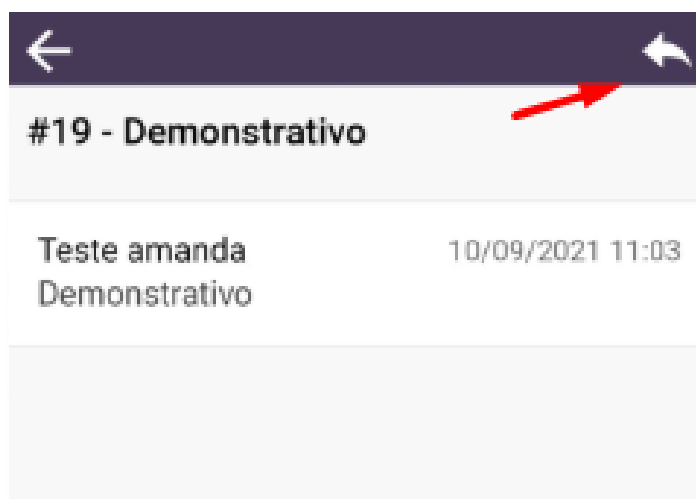
13. Os chamados abertos poderão ser visualizados na tela principal, os finalizados na aba 'Fechados':



14. O status da sua solicitação estará em destaque por cor.



15. Para ver os detalhes do chamado e responder, basta clicar no chamado desejado, você verá toda a conversa e arquivos existentes e para responder, clique no ícone superior direito:



Nissilight

16. Para acessar a textos de apoio, acesse a 'Base de Conhecimento' no menu inferior, selecione a categoria desejada e depois o artigo.

