



Instruções para atendimento Service Desk

Pensando em você, agora o nosso processo de atendimento está ainda mais ágil e conta com mais opções para a sua comodidade.

Escolha uma das **3 opções disponíveis** para realizar a sua solicitação:



POR EMAIL

Nos escreva para o endereço service.desk@goaheadit.com.br e você receberá um e-mail informando o número do ticket. Cada etapa do seu atendimento será informada por e-mail, por onde você também poderá conversar e tirar as suas dúvidas com os nossos analistas.



POR TELEFONE

Se preferir, você pode entrar em contato conosco pelo telefone (11) 4040-8001 e escolher uma das seguintes opções:

- 1 – Para fazer uma nova solicitação ou reportar um incidente.
- 2 – Escolha esta opção e digite o número de um ticket já existente para receber atualizações sobre a sua solicitação.
- 3 – Se você não quiser reportar um incidente ou fazer uma solicitação, mas quer conversar com um dos nossos analistas, escolha esta opção.



PELO PORTAL

Acesse o endereço <https://suporte.goaheadit.com.br> e siga as instruções abaixo:

1

Autentique-se em nosso portal. Se você já possuía o acesso em nossa plataforma antiga, poderá usar as mesmas informações de usuário e senha.

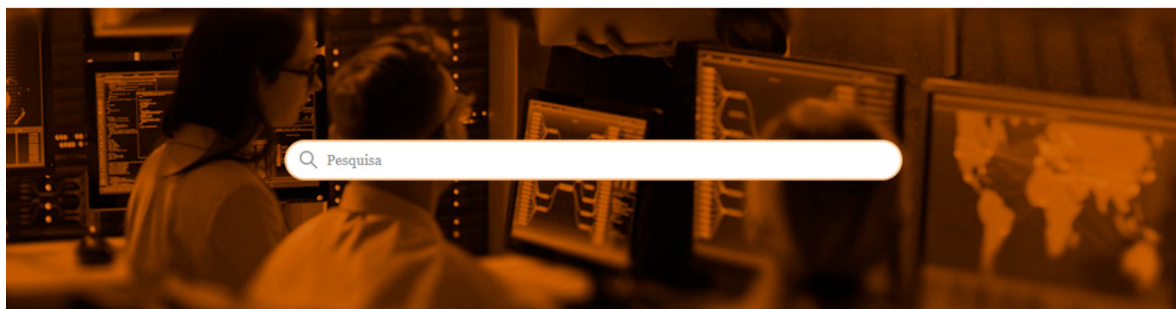
The screenshot shows a login window titled "Entrar em Suporte Go Ahead". It contains two input fields: "Email" and "Senha". Below the fields is a blue button labeled "Entrar". At the bottom, there are two links: "Esqueci minha senha" and "Política de privacidade".

2

Clique em “Novo Ticket” ou “Enviar uma nova solicitação”, conforme imagem



Clique aqui → Enviar uma solicitação Go Ahead ↓



Meus Tickets

Novo Ticket

← Clique aqui

3

Defina um assunto (Ex.: “Criação VLAN” ou “Bloqueio de site”) e uma descrição coerente com detalhes técnicos e de impacto no ambiente. Caso tenha arquivos de configuração ou backups de sua solução, poderá incluir em seu novo ticket no campo “anexos”. Clique em enviar para salvar o seu novo ticket.



Go Ahead > Enviar uma solicitação

Enviar uma solicitação

Assunto

Falha de acesso remoto

Descrição

Falha ao acessar servidor remoto na unidade São Paulo a partir da unidade Rio de Janeiro. Ao tentar acesso é mostrado o erro.

IP origem: 1.1.1.1
IP destino: 2.2.2.2

Insira os detalhes de sua solicitação. Um membro de nossa equipe de suporte responderá assim que possível.

Anexos (opcional)

Adicione o arquivo ou solte os arquivos aqui

@ erro.txt

×

Enviar

4

Ao confirmar o envio da sua solicitação, você receberá um e-mail contendo o número do ticket. Todas as atualizações referente ao caso serão enviadas por e-mail, onde você também poderá conversar com o analista responsável.

The screenshot displays the Go Ahead IT support interface. At the top, there's a navigation bar with 'Solicitações', 'Contribuições', and 'Seguindo'. A notification bubble in the top right corner states 'Sua solicitação foi enviada com êxito.' Below the navigation, the user is identified as 'Go Ahead' and the current page is 'Minhas atividades'. The main content area shows a ticket titled 'Falha de acesso remoto' with a description: 'Falha ao acessar servidor remoto na unidade São Paulo a partir da unidade Rio de Janeiro. Ao tentar acesso é mostrado o erro.' Technical details include 'IP origem: 1.1.1.1' and 'IP destino: 2.2.2.2'. A file named 'erro.txt' (4 bytes) is attached. On the right, a metadata panel shows the ticket was created and last updated 'Hoje às 15:34' with ID '#15994'. The status is 'Aguardando resposta'.

Independente de como registrou a sua solicitação, você poderá reabri-la no caso de reincidência, respondendo ao e-mail de encerramento. Salientamos que o canal de atendimento por telefone é o mais indicado para reportar casos de indisponibilidade do seu ambiente.

Para verificar todas as suas solicitações basta clicar em “Meus Tickets” conforme imagem abaixo:

This screenshot shows the top navigation bar of the Go Ahead IT support portal. It includes the Go Ahead logo, a search bar with the placeholder text 'Pesquisa', and navigation links for 'Enviar uma solicitação' and 'Go Ahead'. Below the navigation bar, there are two prominent buttons: 'Meus Tickets' and 'Novo Ticket'. The background of the navigation area features a blurred image of a server room.

**Siga-nos nas
redes sociais**

-  www.goaheadit.com.br
-  contato@goaheadit.com.br - (11) 3509 7474
-  [instagram.com/goahead.it](https://www.instagram.com/goahead.it)
-  [facebook.com/goaheadit1](https://www.facebook.com/goaheadit1)
-  [linkedin.com/company/go-ahead-it](https://www.linkedin.com/company/go-ahead-it)