

Abertura de Ticket Milvus - Técnico

A Milvus é uma plataforma de gestão de serviços de TI que organiza chamados, atendimentos e ativos, ideal para empresas de suporte técnico. Ela oferece integração com e-mail, WhatsApp, e relatórios personalizados. O SLA na Milvus permite definir prazos de atendimento e resolução conforme a prioridade do chamado. Também emite alertas e pausas automáticas, garantindo controle e cumprimento dos prazos acordados.

1. Fazendo Login na Plataforma:

- Acesse: [Plataforma Milvus](#)
- Para **Logar** na plataforma use seu **E-mail** e **Senha**.

app.milvus.com.br/login

Confirmar sua identidade

MILVUS

Entrar no Milvus

✉ dougiasjose@lillimlar.com.br

🔒

[Esqueceu a senha?](#)

Entrar

[Termos e privacidade](#) [Português \(Brasil\)](#)

Amplie seu uso do Milvus e atenda mais

Tenho integração com WhatsApp, Telegram e mais para quantos agentes precisar e centralize todo seu atendimento no Milvus. Amplie o seu uso da plataforma imediatamente.

Fale com nosso comercial

Milvus © 2024 - Milvus Monitoramento Inteligente [Política de Privacidade](#) [Termos e condições de uso](#)

- Em seguida, será solicitado o **Código de Autenticação** que irá chegar no **seu E-mail**.



Código para Autenticação (2FA)

Por favor, digite o código que foi enviado para o seu e-mail: do*****@illimitar.com.br.

(Por favor, Verifique se o e-mail caiu em sua caixa de Spam)

Entrar

Reenviar o Código

Português (Brasil) ▾

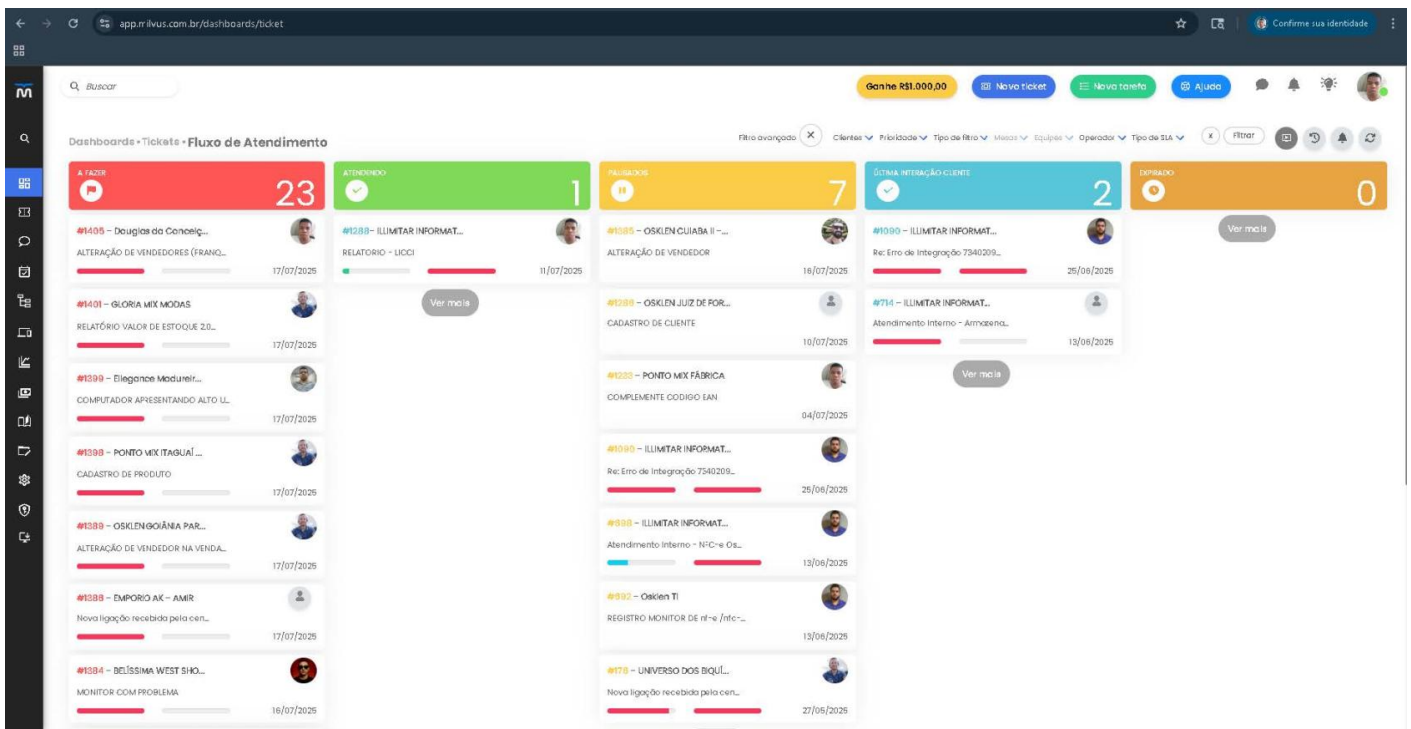
Amplie seu uso do Milvus e atenda mais

Tenha integração com WhatsApp, Telegram e mais para quantos agentes precisar e centralize todo seu atendimento no Milvus. Amplie o seu uso da plataforma imediatamente.

Fale com nosso comercial

2. Conhecendo a Tela de Fluxo:

- Ao fazer login na plataforma, a aba de **Fluxo de Atendimento** estará visível para você, conforme a **imagem abaixo**.



Visão Geral - Painel de Atendimento da Milvus:

A FAZER (Vermelho)

Chamados ainda não iniciados.

Esses chamados estão pendentes, aguardando que um técnico comece o atendimento.

Importante acompanhar de perto para evitar atrasos no cumprimento do SLA.

ATENDENDO (Verde)

Chamados em andamento.

Indicam que o técnico já iniciou o atendimento e está atuando na resolução.

A barra de progresso mostra o tempo restante do SLA.

PAUSADOS (Amarelo)

Chamados temporariamente suspensos.

Geralmente por pendência com o cliente ou necessidade de informação adicional.

O SLA pode ser pausado automaticamente enquanto o chamado estiver nesse estado.

ÚLTIMA INTERAÇÃO CLIENTE (Azul)

Chamados com resposta recente do cliente.

Aguardam retorno da equipe técnica.

É fundamental manter a comunicação ativa para garantir a fluidez do atendimento.

EXPIRADO (laranja)

Chamados que ultrapassaram o prazo do SLA.

Esses chamados exigem atenção imediata para correção e análise das causas da demora.

O monitoramento constante dessa coluna é essencial para manter a qualidade do suporte.

3. Novo Ticket:

- Para cadastrar um **Novo Ticket** clique em

 Novo ticket

Novo ticket

X

Solicitante

Selecione ou Pesquise por Nome, CNPJ, CPF, Telefone, Celular ou E-mail

Assunto

Assunto

Descrição

Insira/cole seu texto ou imagem aqui.

anexo



Clique ou arraste um arquivo

Seguir o ticket

Não

Data de criação

17/07/2025 17:15

Categorias

Selecione

Lista Tag

Selecione

Prioridade

Selecione

Mesa de Trabalho

Selecione

Operador

Tipo de Ticket

Selecione

Contatos

Adicionar contato



Salvar e Abrir

 Abrir ticket

Campos principais da abertura de ticket:

- **Solicitante:** Campo para buscar e selecionar o cliente (por nome, CNPJ, CPF, telefone ou e-mail).
 - **Obrigatório para identificar quem está solicitando o atendimento.**
- **Assunto:** Breve descrição do problema ou solicitação.
 - **Deve ser claro e direto para facilitar o entendimento da equipe.**
- **Descrição:** Campo para detalhamento completo do problema ou solicitação, com opção de formatação de texto e inclusão de imagens.
 - **Quanto mais detalhado, mais eficiente será o atendimento.**
- **Anexo:** Permite o envio de arquivos relacionados à solicitação (prints, logs, documentos etc).

Campos complementares (lado direito):

- **Data de Criação:** Preenchida automaticamente, mas pode ser ajustada conforme necessário.
- **Categorias:** Classificação do chamado (ex: suporte, financeiro, comercial).
- **Lista Tag:** Marcação com etiquetas que ajudam na organização e filtro de chamados.
- **Prioridade:** Define o nível de urgência (baixa, média, alta, crítica).
 - **Esse campo impacta diretamente no tempo de resposta conforme o SLA.**
- **Mesa de Trabalho:** Define a equipe ou setor responsável por esse tipo de atendimento.
- **Operador:** Campo para direcionar o chamado a um técnico específico, caso necessário.
- **Tipo de Ticket:** Pode ser "incidente", "requisição", "dúvida", etc.
 - **Fundamental para a categorização correta do atendimento.**

Ações finais:

- **Salvar e Abrir:** Grava o ticket e o deixa aberto para edição posterior.
- **Abrir Ticket:** Grava e envia diretamente para o fluxo de atendimento.

4. Finalizando a Abertura do Novo Ticket:

- Ao abrir um **Ticket** chegará um e-mail comunicando e se o **cliente** estiver **devidamente cadastrado** com **e-mail** também chegará para ele.

 Traduza para o português X

Novo chamado # 1409

Seu chamado foi aberto com sucesso!

[Ticket #1409](#)

Assunto
TESTE DE CADASTRO DE TICKET

Descrição
Esse é um teste de cadastro de ticket no milvus.

Cliente: ILLIMITAR INFORMATICA
Telefone: Não possui
Técnico responsável: Douglas José
Categoria primária: 02-Parceiro
Categoria secundária: Extra do Parceiro
Aberto em: 17/07/2025 17:56

Revisão #: contagem de revisões
Criado: duração de tempo
Atualizado: duração de tempo