

Como acessar meus tickets (chamados em aberto com o suporte)

O Octadesk é a plataforma de chamados que utilizamos na Nexaas. Por meio dos tickets, você pode esclarecer dúvidas sobre configurações da loja, resolver erros e realizar solicitações ao nosso suporte. Para abrir um ticket, você pode encaminhar um **e-mail para suporte@nexaas.com**, ou **criar seu acesso dentro do Octadesk**, conforme passo a passo abaixo.

Todas as atualizações e interações são notificadas por e-mail, mas você também pode consultar todos seus tickets em aberto por meio da conta no Octadesk, conforme a seguir:

1 - Cadastro no Octadesk

1.1 - Para criar uma conta no Octadesk, acesse o link: <https://nexaas2.octadesk.com/login>

1.1.1 - Na tela de login, clique em "**Cadastre-se**".



QUE BOM VER VOCÊ AQUI DE NOVO!

Entrar

Ainda não tem acesso?

Cadastre-se

[Esqueci minha senha](#)

1.1.2 - Na próxima tela, informe seu “**Nome**” e “**E-mail**” e após, clique em “**Confirmar cadastro**”.

Observação: É importante que este e-mail seja o mesmo do seu usuário no painel da loja, pois todas as notificações de tickets e chats criados, serão encaminhadas para o e-mail que for vinculado.



Você poderá acompanhar suas solicitações aqui.

Confirmar cadastro

[Voltar para a entrada](#)

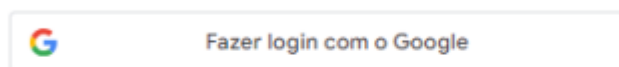
Após clicar em Confirmar Cadastro, será enviado um e-mail para confirmar a criação da conta e criação da senha. Favor acessar o seu e-mail, verificar na caixa de entrada, spam ou lixo eletrônico e seguir com a confirmação da criação da conta e criação da senha de acesso. Obs.: Caso ao tentar criar o acesso apareça uma mensagem informando que o cadastro já existe, volte para a página inicial <https://app.octadesk.com/login> e clique em "Esqueceu sua senha", e coloque seu e-mail. Você

receberá um e-mail para redefinição de senha. Aguarde alguns minutos e também verifique sua caixa de SPAM.



Que bom ver você aqui de novo

Entre com a sua conta



OU

E-mail

Senha *

[Esqueceu sua senha?](#)

Novo no Octadesk? [Crie sua conta](#)

2 - Criar e visualizar Ticket pelo Octadesk

2.1 - Criar tickets pelo Octadesk.

Após a criação da conta, você poderá abrir ticket enviando um e-mail para suporte@nexaas.com ou diretamente pelo acesso criado pelo Octadesk.

Para criar um ticket pelo Octadesk, clique em **Nova Solicitação**, no canto superior direito.

Preencha os dados solicitados e clique em **Enviar**.

Observação: Detalhe o máximo de informação possível, enviando prints se possível.

2.2 - Visualizar tickets pelo Octadesk.

2.2.1 - Para acompanhar os tickets criados, clique em **Solicitações**, no canto superior direito.

Nexaas NEXAAS Solicitações Nova solicitação IS

Solicitações

Entrad... Digite para pesquisar.x

Em análise | # 99906416 | Nexaas

Desativar Cache

Produtos ou serviços: **Não informado**

Entrada

Hoje
16:48

Após vai aparece a lista de todos os tickets abertos pelo e-mail.

2.3 - Filtrar Tickets.

Você pode filtrar seus tickets por status, para isso basta acessar **Solicitações > Clicar no ícone de filtro no canto superior direito** conforme imagem abaixo.

Nexaas NEXAAS Solicitações Nova solicitação IS

Solicitações

Entrad... Digite para pesquisar.x

Em análise | # 99906416 | Nexaas

Desativar Cache

Produtos ou serviços: **Não informado**

Status

- Todos
- Todos**
- Em análise
- Em andamento
- Aguardando sua resposta
- Finalizado

Após isso, no campo **Status** selecione uma opção a ser filtrada e clique em **Pesquisar**.

Entenda os Status do Ticket e do filtro.

- **Todos:** Todos os tickets criados, independente do status, serão apresentados.
- **Em análise:** Ticket criado e está aguardando um dos atendentes que irão tratar de seu problema.
- **Em andamento:** Um dos atendentes selecionou seu ticket e está tratando da sua solicitação.
- **Aguardando sua resposta:** O atendente lhe respondeu e está aguardando sua resposta para dar continuidade no atendimento. Caso sua resposta demore mais de 2 dias, o ticket será fechado automaticamente, podendo ser reaberto.

- **Finalizado:** Caso o problema tenha sido resolvido, o atendente encerrará o ticket. O ticket se encerrará automaticamente quando, no caso anterior, não houver resposta em 2 dias.

3 - Base de Conhecimento

Para acessar a nossa base de conhecimento clique no **ícone do perfil** e clique em **Base de conhecimento**. Conforme imagem. Ou acesse o link <https://nexaas2.octadesk.com/kb>

Dúvidas ou dificuldades em executar o processo? Entre em contato com o suporte! Será um prazer atender você :)

Revision #1

Created Tue, Aug 19, 2025 12:43 PM by Lucas Steinbach

Updated Sat, Aug 23, 2025 1:28 PM by Lucas Steinbach