

Olá!

Seja bem-vindo ao acesso ao **portal de atendimento financeiro** da Neogrid.

Acesse nosso site



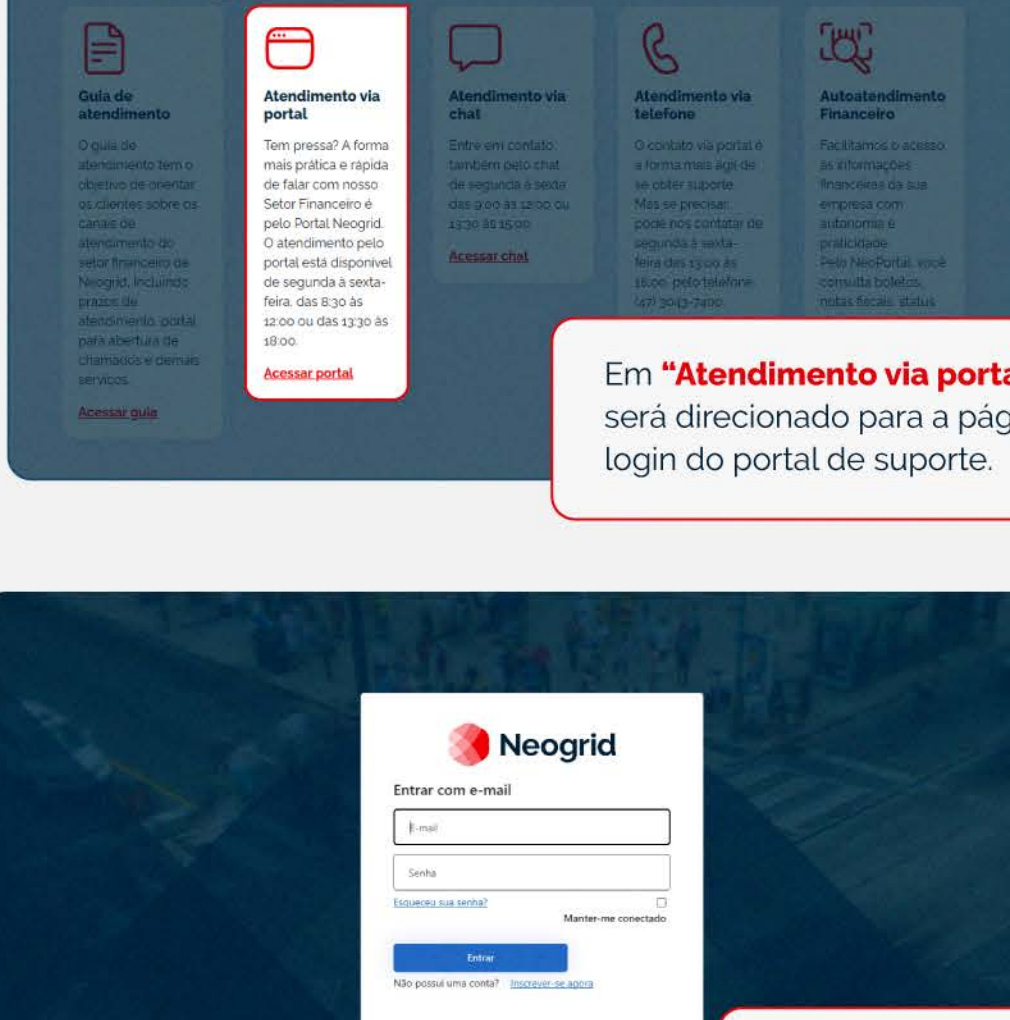
Como acessar?

No menu superior, clique em **"Contatos"** e, após, em **"Fale com financeiro"**.

Na página seguinte, você será apresentado a cinco submenus na área do setor financeiro: guia de atendimento, atendimento via portal, atendimento via chat, atendimento via telefone, e autoatendimento financeiro.



Guia de atendimento

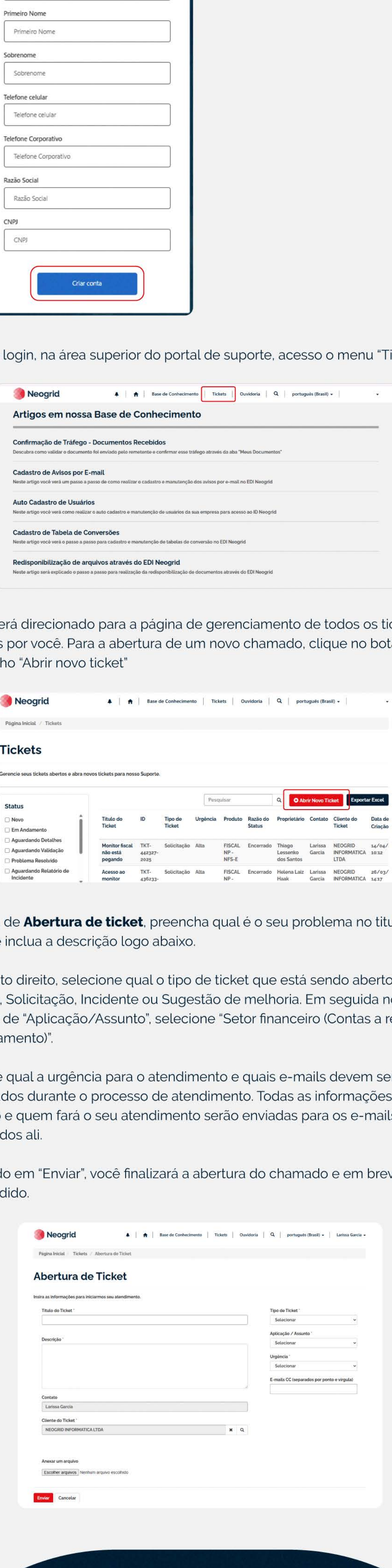


Em **"Guia de atendimento"** você terá acesso a esta documentação-guia em pdf com detalhes sobre os atendimentos.

Atendimento via portal



Em **"Atendimento via portal"**, você será direcionado para a página de login do portal de suporte.



Os dados para login são os mesmos utilizados nas suas soluções.

Caso você ainda não possua acesso ao portal, clique em **"Inscrever-se agora"**, preencha o formulário com seus dados. Em seguida, clique em **"Criar conta"**. Você receberá um código em seu e-mail, copie esse código e insira no campo, clique em **"Validar código recebido"** e pronto, seu acesso foi criado.

Endereço de E-mail

Endereço de E-mail

Receber código por e-mail

Senha

Senha

Confirme a Senha

Confirme a Senha

Primeiro Nome

Primeiro Nome

Sobrenome

Sobrenome

Telefone celular

Telefone celular

Telefone Corporativo

Telefone Corporativo

Razão Social

Razão Social

CNPJ

CNPJ

CNPJ

CNPJ

Criar conta

Neogrid

Um código de segurança foi enviado para seu e-mail. Mantenha esta janela aberta.

Endereço de e-mail

lanza.pereira@neogrid.com

Código de verificação de segurança

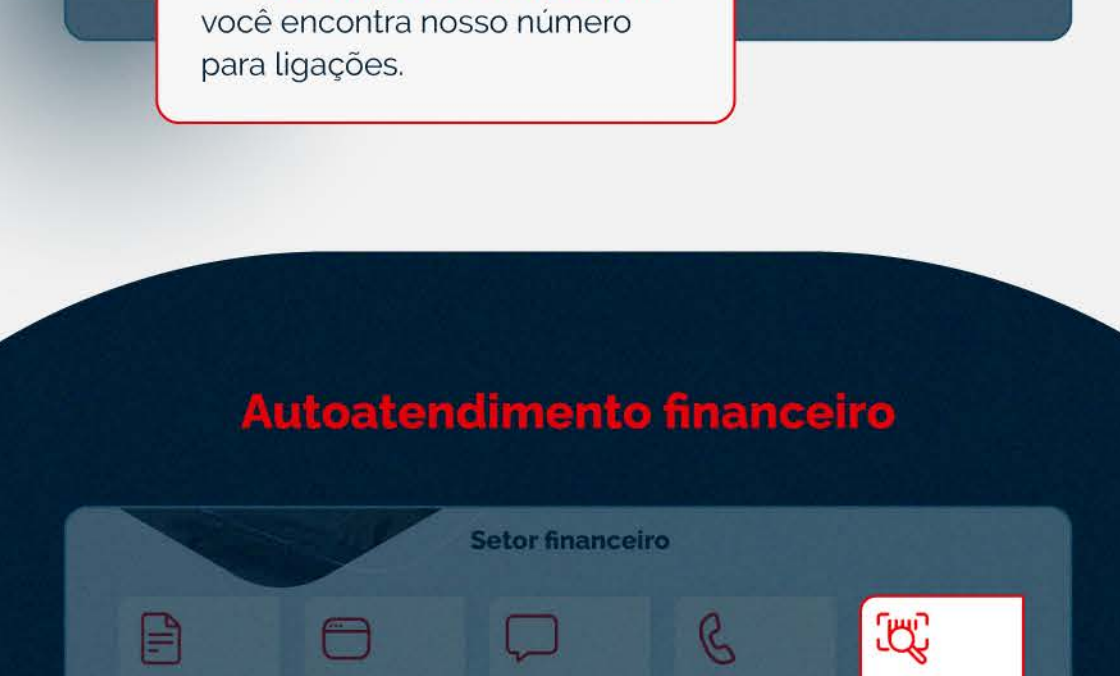
Código de verificação de segurança

Validar código recebido **Receber novo código**

Após o login, na área superior do portal de suporte, acesse o menu **"Tickets"**.



Você será direcionado para a página de gerenciamento de todos os tickets abertos por você. Para a abertura de um novo chamado, clique no botão vermelho **"Abrir novo ticket"**



Na tela de **Abertura de ticket**, preencha qual é o seu problema no título do ticket e inclua a descrição logo abaixo.

No canto direito, selecione qual o tipo de ticket que está sendo aberto: Dúvida, Solicitação, Incidente ou Sugestão de melhoria. Em seguida no campo de **"Aplicação/Assunto"**, selecione **"Setor financeiro (Contas a receber e faturamento)"**.

Indique qual a urgência para o atendimento e quais e-mails devem ser notificados durante o processo de atendimento. Todas as informações de retorno e quem fará o seu atendimento serão enviadas para os e-mails apontados ali.

Clicando em **"Enviar"**, você finalizará a abertura do chamado e em breve será respondido.

Abertura de Ticket

Insira as informações para iniciarmos seu atendimento.

Título do Ticket

Descrição

Contato

Contato

Cliente do Ticket

NEOGRID INFORMATICA LTDA

Enviar **Cancelar**

Atendimento via chat



Em **"Atendimento via chat"**, você será direcionado para uma nova janela com o Chat Neogrid.

Nela, você preencherá seus dados e, no último campo, irá selecionar **"Cobrança e Faturamento Neogrid"** e clicará em **enviar**. Você será direcionado ao nosso chat.

Responda às perguntas abaixo.

Seu nome e sobrenome

Nome e sobrenome

Seu número de telefone

Número de telefone

CNPJ da sua empresa

CNPJ

Razão social de sua empresa

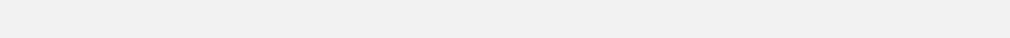
Razão Social

Seleção para qual necessita de suporte

Cobrança e faturamento Neogrid

Enviar

Atendimento via telefone



Em **"Atendimento via telefone"**, você encontra nosso número para ligações.

Autoatendimento financeiro

Em **"Autoatendimento financeiro"**, você será direcionado para o novo portal através do seu login. Nele, é possível consultar suas **notas fiscais** e **boletos disponíveis** de forma rápida e prática.

Após o login, faça o login com suas credenciais.

No canto superior direito do portal, clique no menu **"Menu do Usuário"**, acesse através do avatar com a sua inicial.

Clique na opção **"Minha Conta"** e em seguida, selecione a opção **"Boletos e Notas"** na barra lateral.

Caso possua mais de um contrato ativo, selecione o contrato desejado para visualizar as informações financeiras correspondentes.

Para baixar o boleto da fatura exibida, clique em **"Baixar Boleto"**. Caso deseje baixar a nota fiscal da mesma fatura, clique em **"Baixar NF"**.

Além disso, caso seja de seu desejo, poderá enviar um e-mail para **notificacao.fin@neogrid.com** e automaticamente, um chamado será aberto.

Mas atenção! Fazendo dessa forma, é importante que você receba por e-mail, um retorno informando o número do seu protocolo de atendimento que será enviado no formato de TKT-XXXX-ANO. Caso não receba, recomendamos que selecione um dos demais canais disponibilizados, para dar andamento a sua solicitação.