



DOCUMENTAÇÃO

Manual de Solução de Chamados

Procedimentos internos para colaboradores darem a tratativa correta aos chamados do CRM

SUMÁRIO

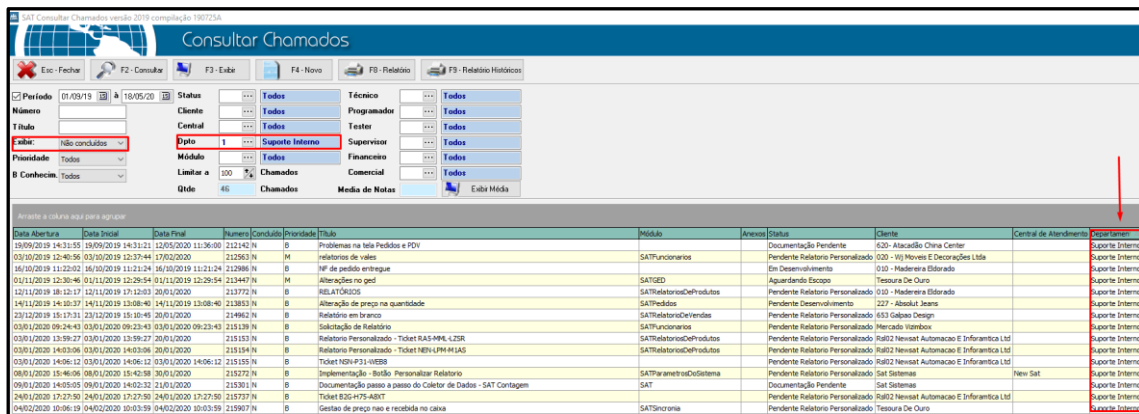
1. Depto Suporte Interno
 - I. Verificar, organizar e atualizar todos os chamados diariamente
 - II. Atualizando os chamados
 - III. Colocar o status certo
 - IV. Atendimento ao telefone

1. Depto Suporte Interno

I – Verificar, organizar e atualizar todos os chamados diariamente

Dpto: 1 - Suporte Interno **Exibir: Não Concluídos**

Esse filtro deve exibir tudo o que estamos devendo para clientes. Todos os chamados que os clientes abriram e não foram resolvidos. Independentemente do Departamento que esteja. Fechando os chamados - Somente Supervisor.



The screenshot shows the 'Consultar Chamados' application interface. The filters are set to: Período: 01/09/19 a 19/05/20; Status: Todos; Técnico: Todos; Programador: Todos; Cliente: Todos; Central: Todos; Tester: Todos; Dpto: 1 (Suporte Interno); Supervisor: Todos; Módulo: Todos; Financeiro: Todos; Comercial: Todos; Limitar a: 100 Chamados; Ordem: 46 Chamados; Média de Notas; Exibir Média. The table below shows a list of tickets with columns: Data Abertura, Data Final, Data Inicial, Numero, Conclusão, Prioridade, Título, Módulo, Anexo, Status, Cliente, Central de Atendimento, and Departamento.

Data Abertura	Data Final	Data Inicial	Numero	Conclusão	Prioridade	Título	Módulo	Anexo	Status	Cliente	Central de Atendimento	Departamento
19/09/2019 14:31:55	19/09/2019 14:31:21	12/05/2020 11:36:00	212142	N	B	Problemas na tela Pedidos e PDV			Documentação Pendente	620 - Alacáido Chiva Center	Central de Atendimento	Suporte Interno
03/10/2019 12:46:56	03/10/2019 12:37:44	17/02/2020	212863	N	M	relatório de vendas	SATFuncionarios		Pendente Relatorio Personalizado	020 - Wj Noves E Decorações Ltda	Central de Atendimento	Suporte Interno
16/10/2019 11:22:02	16/10/2019 11:21:24	16/10/2019 11:21:24	212886	N	B	RF de pedido entregue			Em Desenvolvimento	010 - Madalena Eldorado	Central de Atendimento	Suporte Interno
01/11/2019 12:30:46	01/11/2019 12:29:54	01/11/2019 12:29:54	213447	N	M	alterações no ged	SATGED		Aguardando Escopo	Tessura De Ouro	Central de Atendimento	Suporte Interno
12/11/2019 09:12:17	12/11/2019 09:12:03	20/01/2020	213772	N	B	REL ATÓMICOS	SATRelatorioDeProdutos		Pendente Relatorio Personalizado	010 - Madalena Eldorado	Central de Atendimento	Suporte Interno
14/11/2019 14:30:37	14/11/2019 13:08:40	14/11/2019 13:08:40	213853	N	B	Alteração de preço na quantidade	SATPedidos		Pendente Desenvolvimento	227 - Absolut Jeans	Central de Atendimento	Suporte Interno
23/12/2019 15:17:31	23/12/2019 15:10:45	20/01/2020	214862	N	B	Relatório em branco	SATRelatorioDeVendas		Pendente Relatorio Personalizado	653 Gabões Design	Central de Atendimento	Suporte Interno
03/01/2020 09:24:43	03/01/2020 09:23:43	03/01/2020 09:23:43	215139	N	B	Solitação de Relatório	SATFuncionarios		Pendente Relatorio Personalizado	Mercado Vambo	Central de Atendimento	Suporte Interno
03/01/2020 13:29:27	03/01/2020 13:19:27	20/01/2020	215153	N	B	Relatorio Personalizado - Ticket RAS-APP-42SR	SATRelatorioDeProdutos		Pendente Relatorio Personalizado	Ru02 Neesist Automaçao E Informatica Ltd	Central de Atendimento	Suporte Interno
03/01/2020 14:03:06	03/01/2020 14:03:06	20/01/2020	215154	N	B	Relatorio Personalizado - Ticket NEN-LPMS-11AS	SATRelatorioDeProdutos		Pendente Relatorio Personalizado	Ru02 Neesist Automaçao E Informatica Ltd	Central de Atendimento	Suporte Interno
03/01/2020 14:06:12	03/01/2020 14:06:12	03/01/2020 14:06:12	215155	N	B	Ticket NEN-IP31-01E8B			Pendente Relatorio Personalizado	Ru02 Neesist Automaçao E Informatica Ltd	Central de Atendimento	Suporte Interno
06/01/2020 15:46:06	06/01/2020 15:42:58	30/01/2020	215372	N	B	Implementação - Rvbdo - Personalizar Relatorio	SATParametrosDoSistema		Pendente Relatorio Personalizado	Sat Sistemas	New Sat	Suporte Interno
09/01/2020 14:55:05	09/01/2020 14:02:51	24/01/2020	215501	N	B	Documentação passo a passo do Colador de Dados - SAT Contagem	SAT		Documentação Pendente	Sat Sistemas	Central de Atendimento	Suporte Interno
24/01/2020 17:27:50	24/01/2020 17:27:50	24/01/2020 17:27:50	215737	N	B	Ticket B30-475-ABIT			Pendente Relatorio Personalizado	Ru02 Neesist Automaçao E Informatica Ltd	Central de Atendimento	Suporte Interno
04/02/2020 10:06:19	04/02/2020 10:03:59	04/02/2020 10:03:59	215907	N	B	Gestão de preço nas e recebida no caixa	SATSicronia		Pendente Relatorio Personalizado	Tessura De Ouro	Central de Atendimento	Suporte Interno

- Perguntar o nome do colaborador do cliente: "Boa tarde, qual o seu nome por favor?"
- Perguntar ao cliente se o chamado foi resolvido: "O chamado foi resolvido?"
- Perguntar ao cliente a nota do atendimento: "Qual nota o Sr. daria para esse atendimento? De 1 a 10"
- Marcar o checkbox de **"Chamado Concluído"** para chamados que já foram concluídos.

SAT Exibir Chamados versão 2019 compilação 190906C

Exibir Chamado

Número	218513	Status	8 ... Concluído	Técnico	74 ... Cyntia
Anexos	0	Cliente	274 ... 503 - Corally Tintas	Programador	...
Data Abertura	16/05/20 15:02:23	Central	...	Tester	...
Data Inicial	16/05/20 15:02	Dpto	1 ... Suporte Interno	Supervisor	73 ... Tatiane
Data Final	18/05/20 10:57	Módulo	102 ... SATWeb	Financeiro	...
Prioridade	Baixa			Comercial	73 ... Tatiane
Título	Configurar Ip e caminho de BD			Nota Atend.	10
	<input checked="" type="checkbox"/> Chamado Concluído <input type="checkbox"/> Incluir no Banco de Conhecimento				

Data e Hora	Título	Usuario Que Inseriu	Usuario Que Alterou
16/05/2020 1	Configurar Ip e caminho de BD	Tatiane	
18/05/2020 1	Solução	Cyntia	
18/05/2020 1	Encerramento do chamado	Tatiane	

Descrição do Histórico

Contato: Leandro Tel. 61 3383-5972 ou 98453-0828.

Cliente cliente que a manutenção foi concluída. Foi feito a configuração do IP 200.140.124.22 nos PDVs e configurado o caminho do BD.

Informado ao cliente que caso note alguma inconsistência deverá entrar em contato com o Suporte.

Novo endereço de acesso: <http://satsistemas.com/satweb/satgloboTintas/>

II – Atualizando os chamados

- Lançar históricos de conversas pelo **Whatsapp** com os clientes.

Vide exemplo:

SAT Exibir Chamados - versão 2019 - compilação 190906C

Exibir Chamado

Esc - Fechar F2 - Salvar Chamado F4 - Novo F8 - Imprimir Chamado

Número 218526 **Status** 4 ... **Pendente Cliente** **Técnico** 74 ... **Cyntia**
Anexos 0 **Cliente** 1067 ... **Forno & Sabor** **Programador** ...
Data Abertura 18/05/20 11:33:08 **Central** ... **Tester** ...
Data Inicial 18/05/20 11:32 **Dpto** 1 ... **Suporte Interno** **Supervisor** 73 ... **Tatiane**
Data Final 18/05/20 11:32 **Módulo** ... **Todos** **Financeiro** ...
Prioridade Baixa **Comercial** ...
Título Envio de Documentação por E-mail **Nota Atend.** ...
 Chamado Concluído Incluir no Banco de Conhecimento

Históricos Anexos

F5 - Enviar Anexo F6 - Baixar Anexo F7 - Exibir Anexo

Arraste a coluna aqui para agrupar

Data e Hora	Título	Nome Do Arquivo	Nome do Arquivo no FTP
18/05/2020 11:33:08	Forno&Sabor whatsapp	Forno&Sabor whatsapp	2185261.PNG

Almir Forno & Sabor

08:35

08:36

Por gentileza, nós enviar novamente 08:36

Bom dia, Almir. 08:39 ✓

A de atualizar módulos? 08:39 ✓

Do sistema não 08:39

é do ajuste de estoque para outra data e inventário. 08:40

Almir, tenta essa aqui:
http://www.satsistemas.com/ftp/Suporte/Documentacoes/3-Estoque/Ajuste_de_Estoque/Ajuste_Estoque_Por_Data.pdf 08:42 ✓


mando no email 08:44

OK. Acabei de te enviar. 08:57 ✓

obrigado 08:57

08:58 ✓

Dados do contato



Almir Forno & Sabor

Mídia, links e docs

Silenciar notificações

Mensagens favoritas

Recado e número de telefone

Almir.contab12@gmail.com

+55 61 8492-1920

Bloquear

Digite uma mensagem

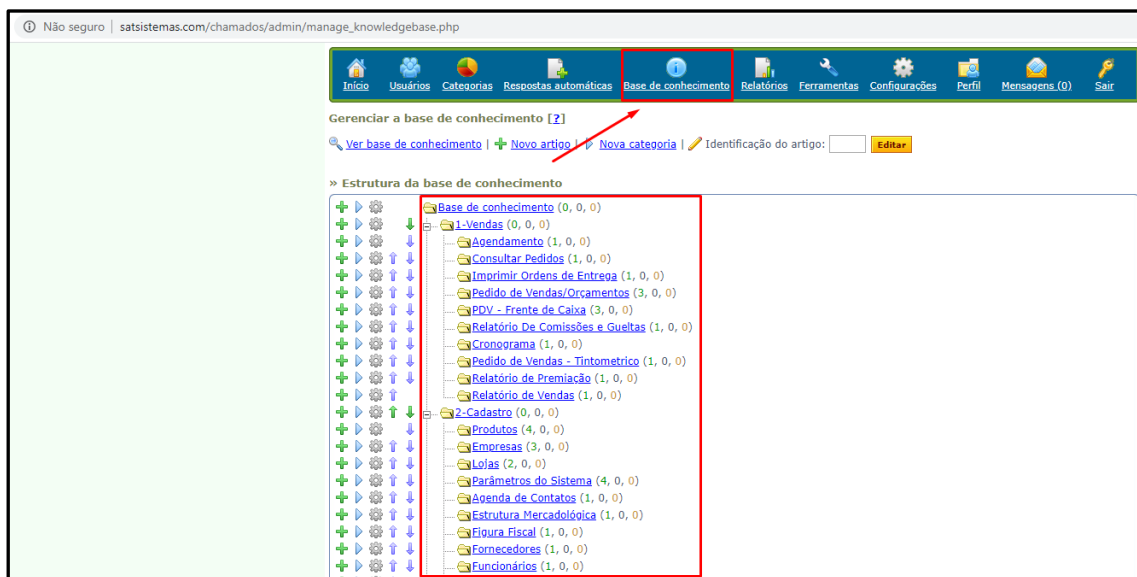
III – Colocar o Status Certo

1 Pendente Suporte: Quando o suporte ainda está analisando o chamado.

Ler as informações que o cliente colocou. Caso estejam faltando informações, adicionar um histórico solicitando aos clientes que anexe o máximo de as informações.

Ex.: Backup do BD, SAT.INI, Foto do Erro, Planilha do Excel com o Relatório solicitado. Mudar o Status do Chamado para 4 Pendente Cliente.

Buscar na Base de Conhecimento a solução do problema.



Caso 1: Já existe solução e documentação:

Caso já exista a solução do problema, adicionar um histórico com o link da base de conhecimento com a solução. Mudar o Status do Chamado para: **8 Concluído**.

Caso não exista a solução do problema, realizar os testes aqui na SAT, atualizar as versões para as últimas do FTP e para as últimas do SERVERSAT.

Caso 2: Foi encontrada a solução e não tem documentação:

Se a solução for encontrada, criar uma Documentação e salvar na pasta \\ServerSAT\SAT\Suporte\Documentação, dentro do menu do módulo. Inserir a documentação na Base de Conhecimento. Adicionar um histórico com o link da base de conhecimento com a solução. Mudar o Status do Chamado para: **8 Concluído**.

Caso 3: Não foi encontrada a solução ou tem erro na versão:

Entrar em contato com o Chefe do Dpto de Testes para verificar se existe uma solução.

Se não existir, ou se for erro de versão: Adicionar um histórico dizendo que foi aberto um chamado para o **Dpto de Desenvolvimento** e **Testes** para correção do erro. Mudar o Status do Chamado para: **22 – Pendente Testes**.

Abrir um novo chamado para o **Dpto: 12 Testes**, **Situação: 22 Pendente Teste**, colocando o número do chamado original do cliente no Histórico do Chamado, explicando quais versões foram testadas e explicando o erro.

4 - Pendente Cliente: Quando o cliente ficou de enviar alguma informação, pode ser a cópia do BD, uma foto, o SAT.ini, algum texto. Caso o cliente não envie a resposta em 2 dias úteis, ligar para o cliente e informar que o chamado será fechado ("Marcar Checkbox de Chamado Concluído") e que o cliente poderá reabrir o chamado ou abrir um novo chamado.

22 - Pendente Testes: Quando foi detectado um erro na versão atual e foi aberto um novo chamado para os Testes. No chamado original, colocar a situação para: 22 - Pendente Testes.

IV – Atendimento do Telefone

- Atender ao telefone da seguinte maneira: **"SAT Sistemas, Nome do Funcionário, Saudação Inicial, em que posso ajudá-lo?"**. Ex.: **"SAT Sistemas, Amauri, Boa Tarde, em que posso ajudá-lo?"**

- Se for suporte, solicitar aos clientes que abra o chamado através do site **www.satsistemas.com/chamados/**. "Preciso que o Sr. abra o chamado pelo site: **www.satsistemas.com/chamados/** e insira a foto do erro. Para que possamos analisar e enviar a resposta".

FIM