



DOCUMENTAÇÃO

Manual de Solução de Chamados

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

SUMÁRIO

1. Depto Suporte Interno
 - I. Atendimento no telefone ou Whatsapp
 - II. Verificar, organizar e atualizar todos os chamados diariamente
 - III. Atualizando os chamados
 - IV. Colocar o status certo
 - V. Fechando os Chamados

1. Depto Suporte

I – Atendimento no Telefone ou Whatsapp

- 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".

II – Verificar, organizar e atualizar todos os chamados diariamente

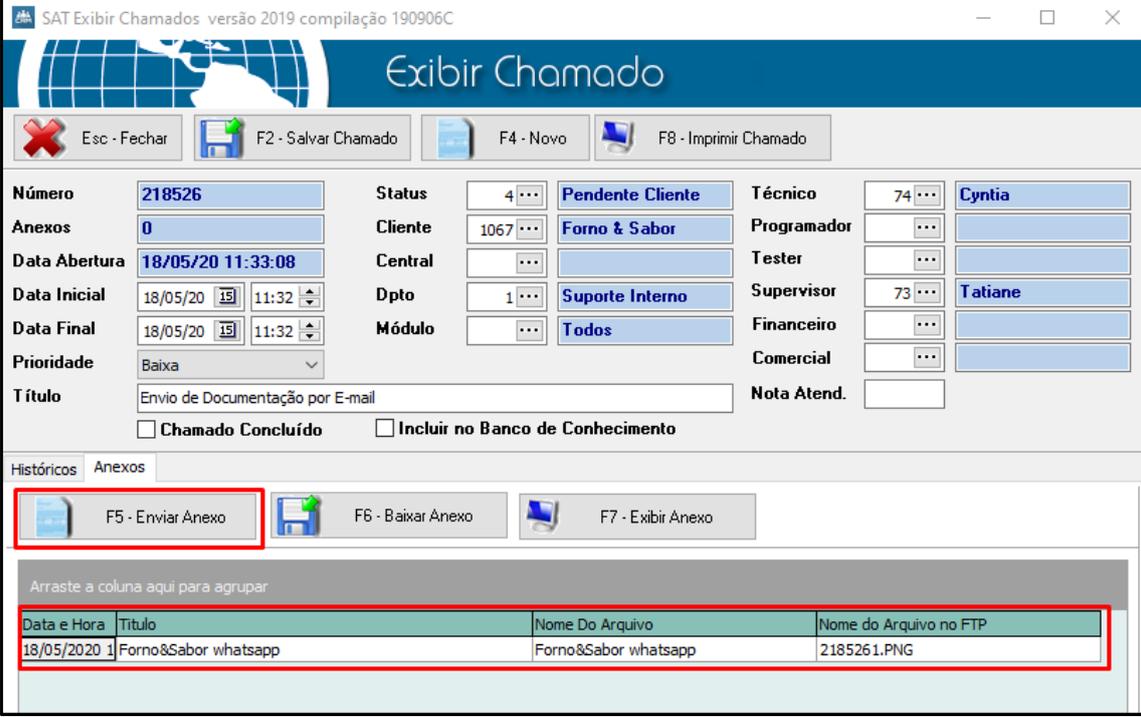
Dpto: 1 - Suporte Interno Exibir: Não Concluídos

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.

III – Atualizando os chamados

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

Vide exemplo:



The screenshot shows the 'Exibir Chamado' window in the SAT system. The call details are as follows:

- Número:** 218526
- Status:** 4 Pendente Cliente
- Técnico:** 74 Cyntia
- Anexos:** 0
- Cliente:** 1067 Forno & Sabor
- Programador:** [Empty]
- Data Abertura:** 18/05/20 11:33:08
- Central:** [Empty]
- Tester:** [Empty]
- Data Inicial:** 18/05/20 11:32
- Dpto:** 1 Suporte Interno
- Supervisor:** 73 Tatiane
- Data Final:** 18/05/20 11:32
- Módulo:** Todos
- Financeiro:** [Empty]
- Prioridade:** Baixa
- Comercial:** [Empty]
- Título:** Envio de Documentação por E-mail
- Nota Atend.:** [Empty]

Below the details, there are checkboxes for 'Chamado Concluído' and 'Incluir no Banco de Conhecimento'. The 'Anexos' tab is active, showing a table of attachments:

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

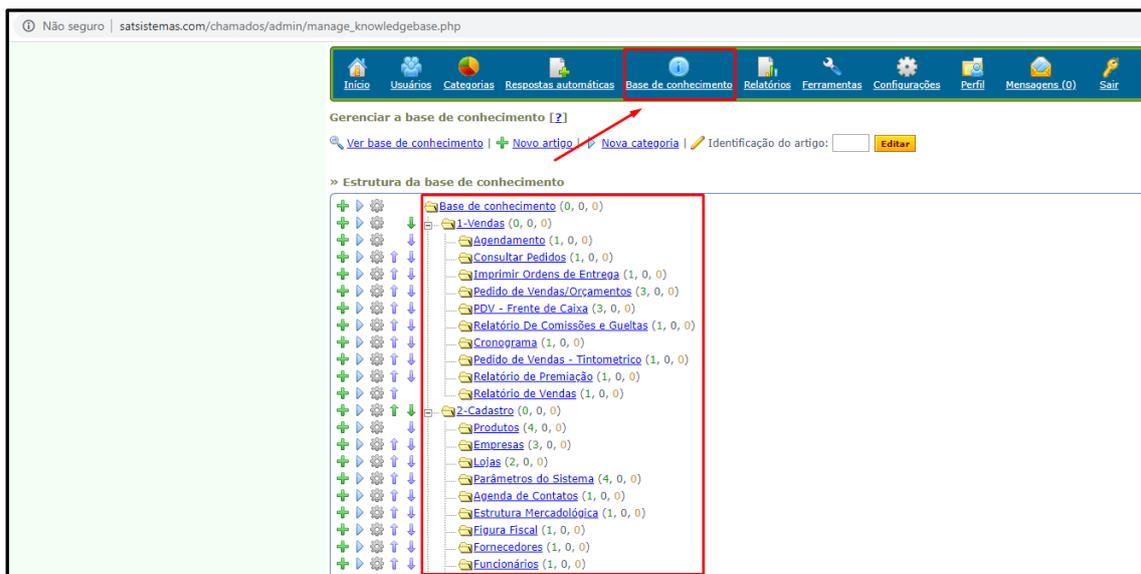
IV – Colocar o Status Certo

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\Documentacoes, 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 todos os Colaboradores do Suporte e com o Presidente da Empresa para ver se existe Solução.

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

Se não existir a solução, ou se for erro de versão: Adicionar um histórico dizendo que o chamado será encaminhado para o **Dpto de Desenvolvimento** e **Testes** para correção do erro.

Mudar o Dpto do Chamado para: **12 –Testes**.

Mudar a Tarefa do Chamado para: **5 - Desenvolvimento de Software - Cliente**.

Mudar o Status do Chamado para: **22 – Pendente Testes**.

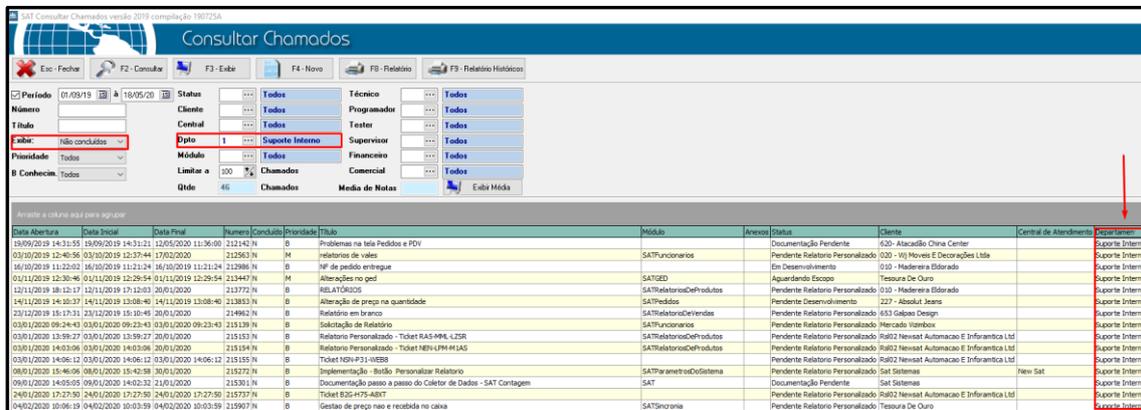
4 - Pendente Cliente: Quando o cliente ficou de enviar alguma informação, pode ser a cópia do BD, uma foto, o SAT.ini, algum texto. Caso o cliente não envie a resposta em 2 dias úteis, ligar para o cliente e informar que o chamado será fechado ("Marcar Checkbox de Chamado Concluído") e que o cliente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

V – Fechando os chamados - Somente Supervisor

Dpto: 1 - Suporte Interno

Exibir: Não Concluídos

Status: 8 - Concluído



Data Abertura	Data Final	Numero Chamado	Prioridade	Titulo	Modulo	Assunto	Status	Cliente	Central de Atendimento	Responsavel
15/09/2019 14:51:55	15/09/2019 14:51:21	120752020	11:36:00	212542 N	B	Problemas na tela Pedidos e PDV	Documentação Pendente	R20 - Alcaidão China Center	Central de Atendimento	Supporter
03/10/2019 12:40:56	03/10/2019 12:37:44	170022020		212563 N	M	relatorios de vendas	Pendente Relatorio Personalizado	000 - Vix Noves E Decorações Ltda		Supporte Interno
16/10/2019 11:22:02	16/10/2019 11:21:24	181202019	11:21:24	212986 N	B	NF de pedido entregue	Em Desenvolvimento	010 - Madriera Elborado		Supporte Interno
01/11/2019 12:30:46	01/11/2019 12:26:44	18112019	12:26:54	213447 N	M	Alterações no grid	SAT/SD	Tessura De Ouro		Supporte Interno
03/11/2019 18:12:17	12/11/2019 17:12:03	240012020		213772 N	B	RELATÓRIOS	Pendente Relatorio Personalizado	010 - Madriera Elborado		Supporte Interno
14/11/2019 14:10:37	14/11/2019 13:08:40	213883 N	B	Alteração de preço na quantidade	SAT/Pedidos	Pendente Desenvolvimento	227 - Absolut Jeans			Supporte Interno
23/12/2019 15:17:31	23/12/2019 15:10:45	200102020		214462 N	B	Relatório em branco	Pendente Relatorio Personalizado	633 Galeno Design		Supporte Interno
03/01/2020 09:24:43	03/01/2020 09:23:40	030102020	09:23:40	215139 N	B	Sobstituição de Relatorio	Pendente Relatorio Personalizado	Mercado Vantagens		Supporte Interno
03/01/2020 13:59:27	03/01/2020 13:59:27	200102020		215153 N	B	Relatorio Personalizado - Ticket RAS-AMA-42SR	Pendente Relatorio Personalizado	Ru02 Nensiat Automação E Informatica Ltd		Supporte Interno
03/01/2020 14:03:06	03/01/2020 14:03:06	200102020		215154 N	B	Relatorio Personalizado - Ticket NEM-LPM-PLAS	Pendente Relatorio Personalizado	Ru02 Nensiat Automação E Informatica Ltd		Supporte Interno
03/01/2020 14:06:12	03/01/2020 14:06:12	030102020	14:06:12	215155 N	B	Ticket NEM-P3-HIESB	Pendente Relatorio Personalizado	Ru02 Nensiat Automação E Informatica Ltd		Supporte Interno
09/01/2020 15:46:06	08/01/2020 15:42:03	180102020		215172 N	B	Implementação - Perfil Personalizar Relatorio	Pendente Relatorio Personalizado	Sat Sistemas	New Sat	Supporte Interno
09/01/2020 14:05:05	09/01/2020 14:02:32	210102020		215301 N	B	Documentação passo a passo do Coletor de Dados - SAT Contagem	Documentação Pendente	Sat Sistemas		Supporte Interno
24/01/2020 17:27:50	24/01/2020 17:27:50	240102020	17:27:50	215737 N	B	Ticket B30-H75-ABKT	Pendente Relatorio Personalizado	Ru02 Nensiat Automação E Informatica Ltd		Supporte Interno
14/02/2020 10:06:19	04/02/2020 10:03:59	140202020	10:03:59	215907 N	B	Gerar de preço não é recobido na caixa	Pendente Relatorio Personalizado	Tessura De Ouro		Supporte Interno

Entrar em contato com o Cliente e fazer as perguntas para fechar o Chamado

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"

Informar ao colaborador do Cliente que o chamado será concluído.

Marcar o checkbox de **"Chamado Concluído"** para chamados que já foram concluídos. Inserir um histórico com o nome do colaborador do Cliente e a Nota do Atendimento

Perguntar ao cliente se ele precisa de mais algum atendimento: - "O Sr. Precisa de mais algum atendimento?". Se ele responder que Sim, transferir o atendimento para outro colaborador

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/>

FIM