Atendimento

- Retorno sem contato

Retorno sem contato

RETORNO/SEM CONTATO

Após as tentativas de contato sem sucesso, deverá ser enviado normalmente o email pela ferramenta de envio informando ao cliente as tentativas.

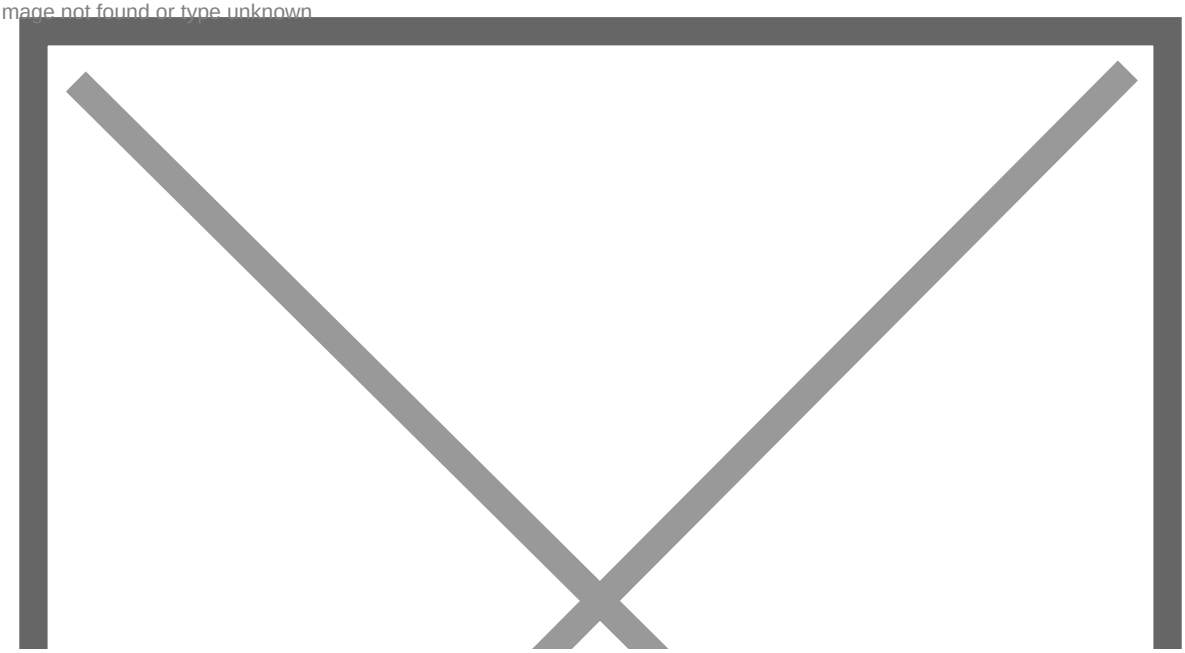
1. Selecionar a linha de atendimento
    a. Para enviar, as tentativas precisam estar escrituradas no campo “**Tentativas Contato**”

Image not found or type unknown



2. Clicar no ícone de envelope Image

Image not found or type unknown



3. Os campos ‘**E-mails “exemplo@exemplo.com”**’ e ‘**Nome**’ só precisam ser preenchidos se for necessário enviar para um e-mail de fora do cadastro do cliente, sendo o caso, colocar o e-mail e o nome nos respectivos campos e clicar na setinha para baixo (Image) ou dar enter. O campo ‘**Telefone/Celular “(19)99999-9999”**’ não precisa ser preenchido.

- **Se não clicar na setinha o e-mail não será enviado para este endereço**

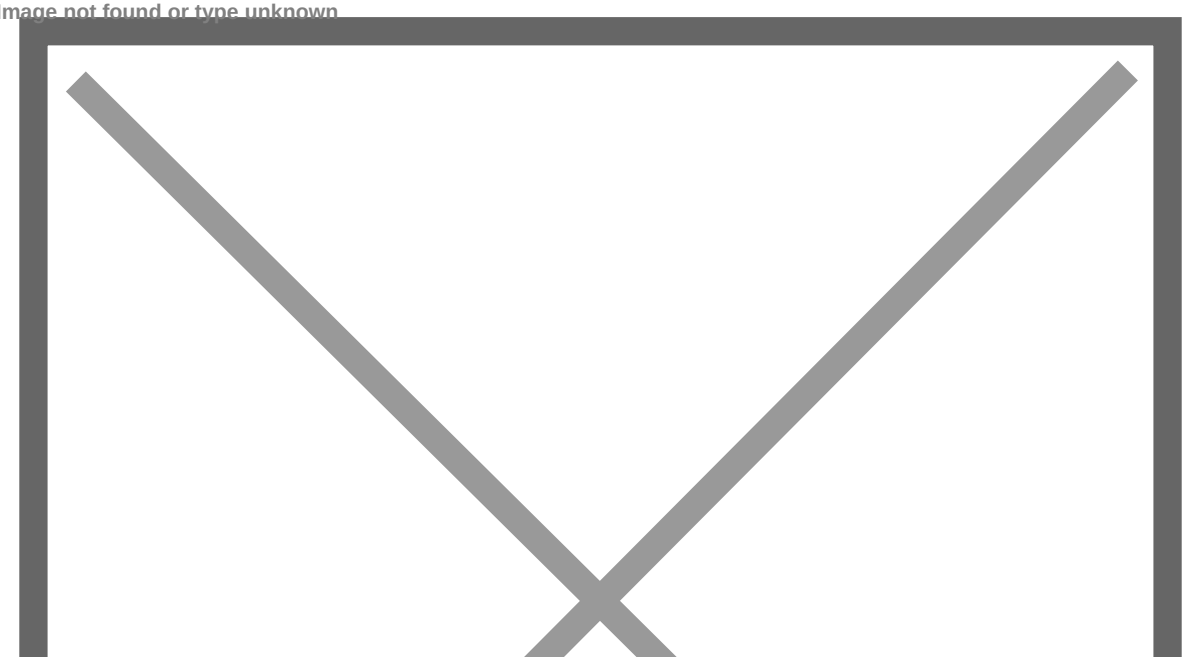
Image not found or type unknown



4. Colocar seu código de técnico operador, o setor e escolher o modelo de E-mail

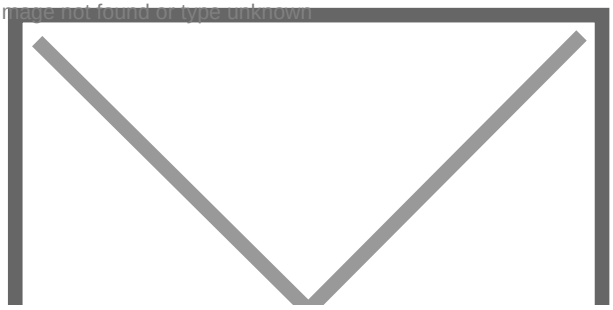
5. Preencher o campo **Texto 1** Com “Clique aqui” e o campo **Link do Texto 1** com o link do passo a passo do Autoatendimento/Wiki

Image not found or type unknown



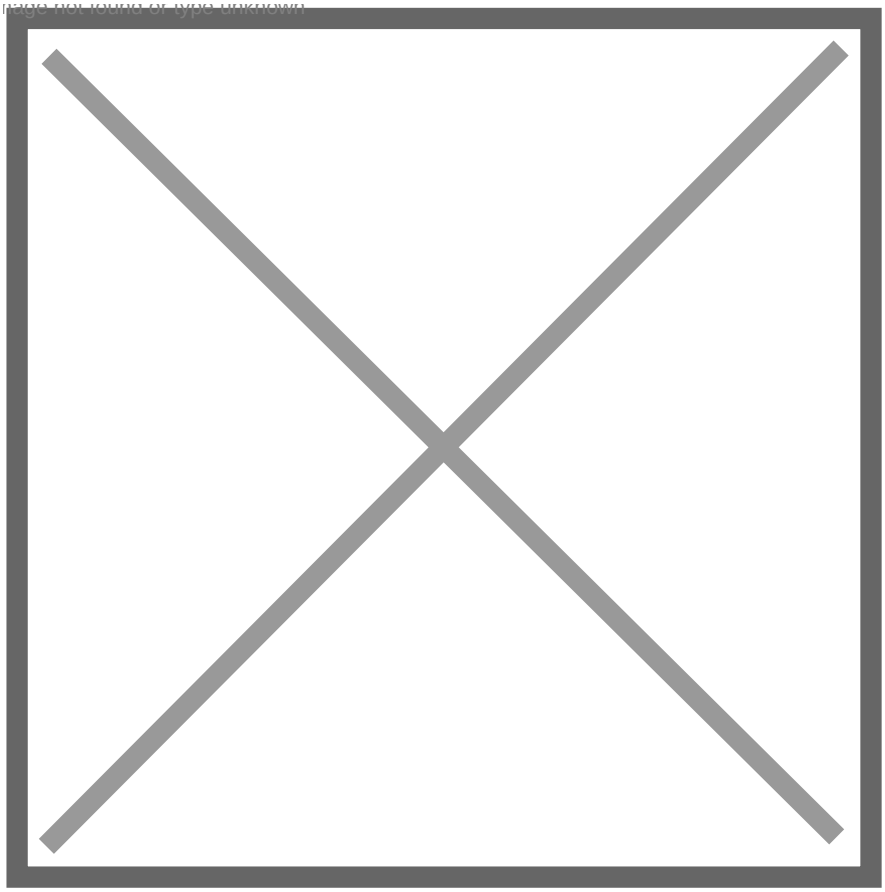
Após finalizar o processo de envio, o SAC irá escriturar de maneira automática no campo “ **Orientação Atendimento**” da linha de atendimento que estava selecionada (abaixo de qualquer escrituração já existente), já com as informações de horário final, endereços de e-mail utilizados para o envio.

Image not found or type unknown



O cliente receberá o email dessa forma, como remetente naoresponda@supersoft.com.br

Image not found or type unknown

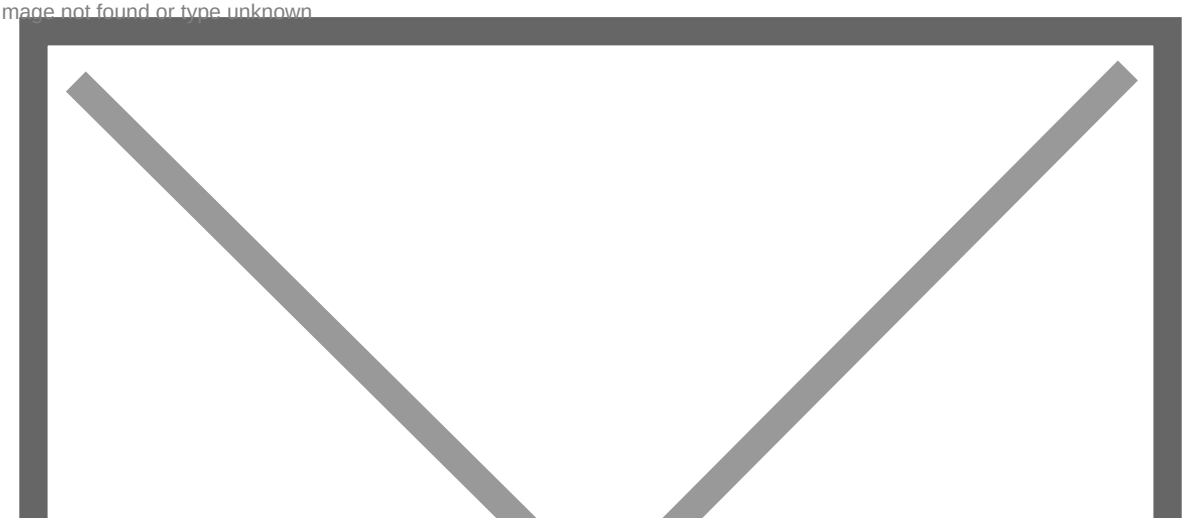


Tags

- **#NomeUsuario**, **#Empresa** - Estão sendo utilizadas como assinatura, sendo que #NomeUsuario, puxa o nome completo do usuário logado e #Empresa puxa a empresa do sac (SS ou EC)

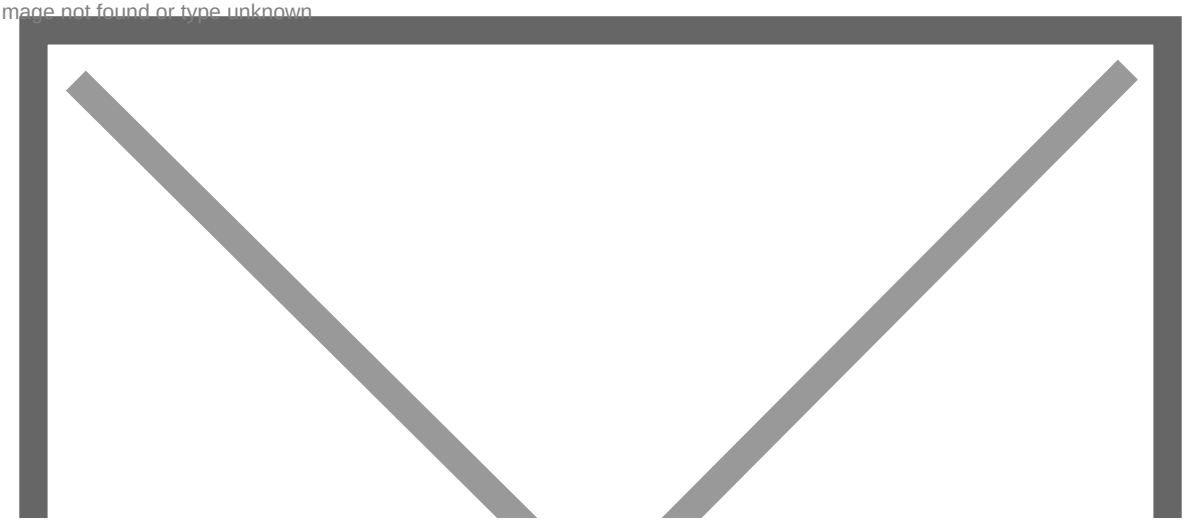
Feito isso, realizar a alteração do **Código de Problema/Solução** para 019 (E-contab) e 1026 (SuperSoft), e o **Status** para **Aguardando Retorno Robô**

Image not found or type unknown



Em seguida, deverá clicar no botão do whatsapp sinalizado na imagem abaixo:

Image not found or type unknown



1. Feito isso, abrirá a tela de envio (WhatsApp), nela deverá ser preenchido:

2. O N° do celular do cliente, podendo ser digitado manualmente e marcado ao clicar em Image, ou selecionado mais de um utilizando a checkbox

3. O código do Técnico / Operador que está realizando o processo;

4. O setor do atendimento (Suporte ou Treinamentos)

Image not found or type unknown

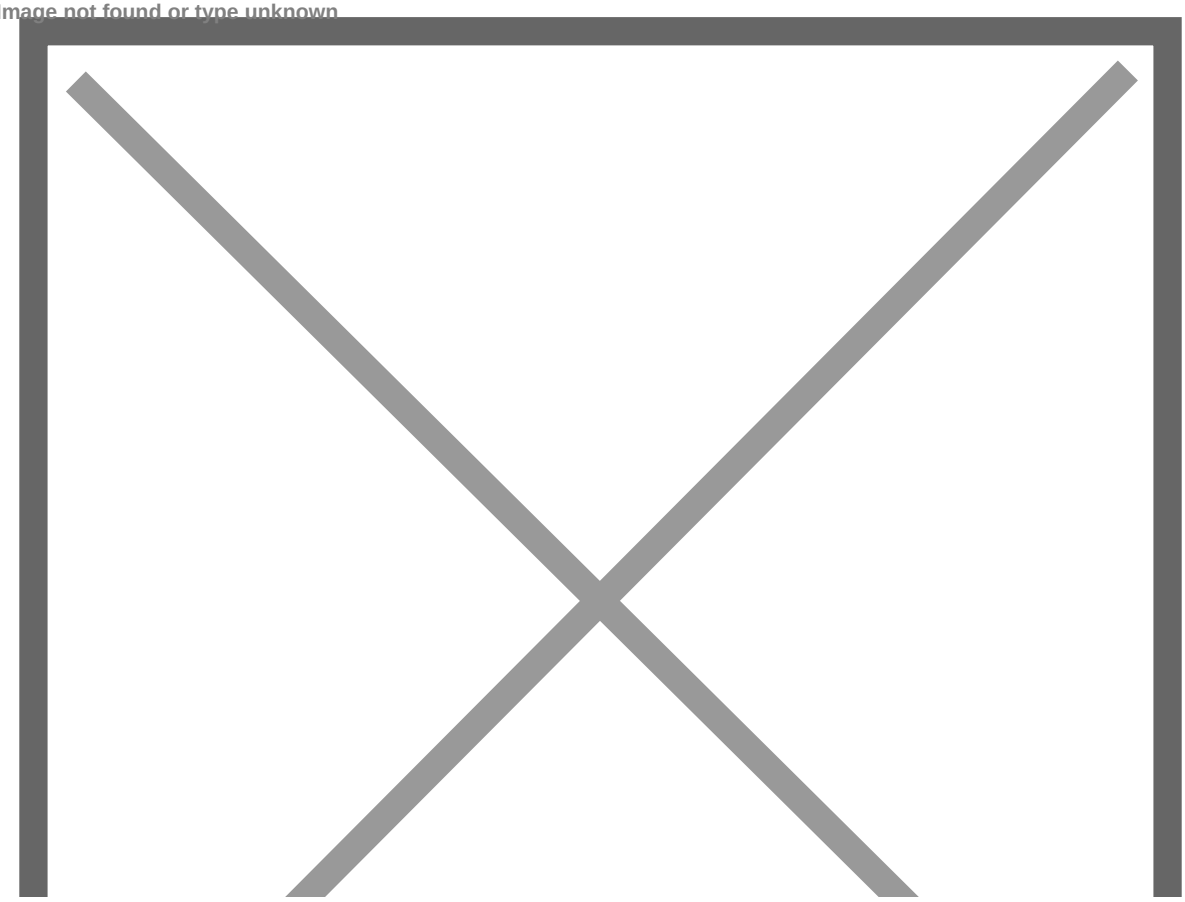
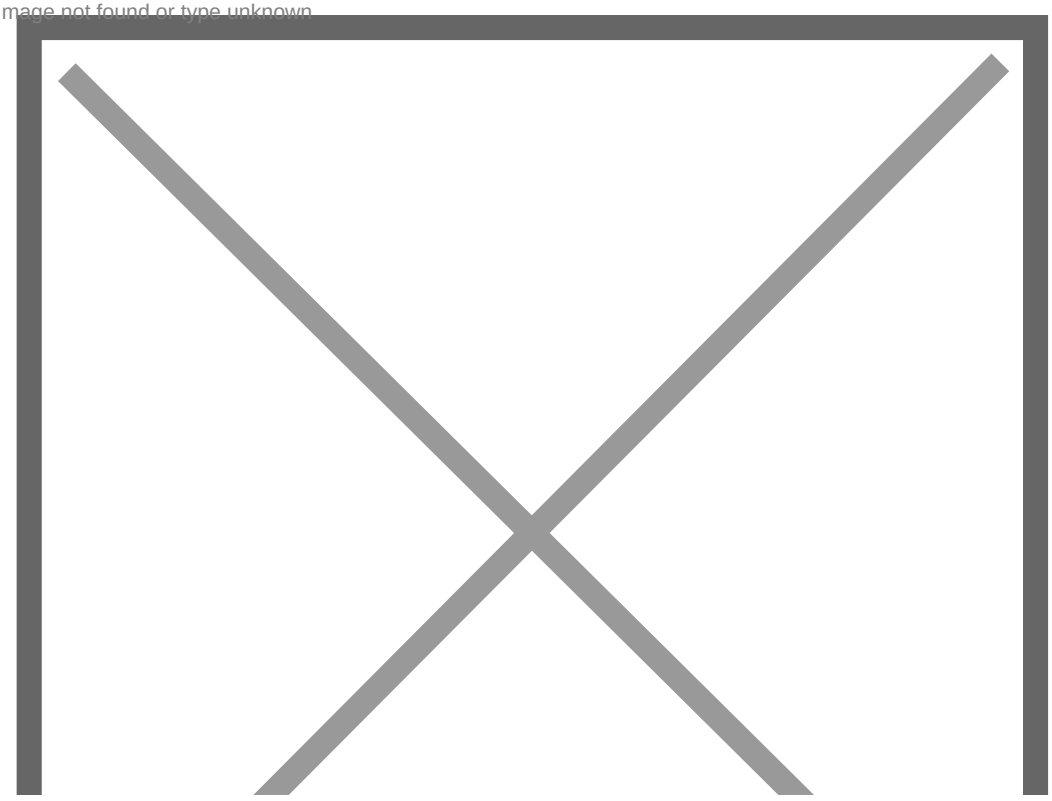
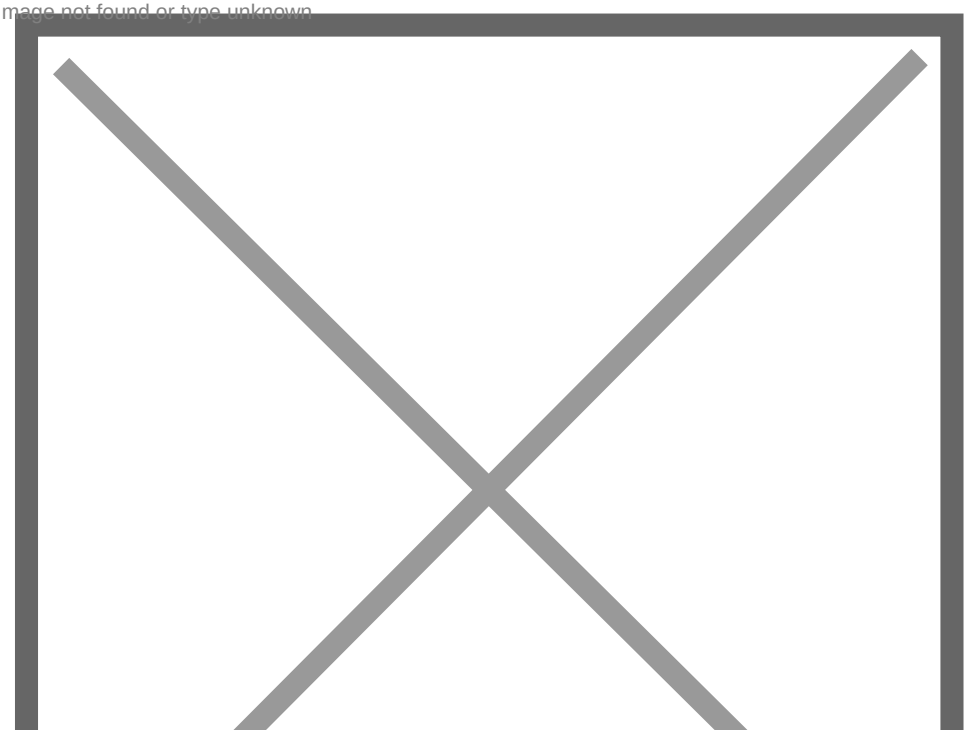


Image not found or type unknown



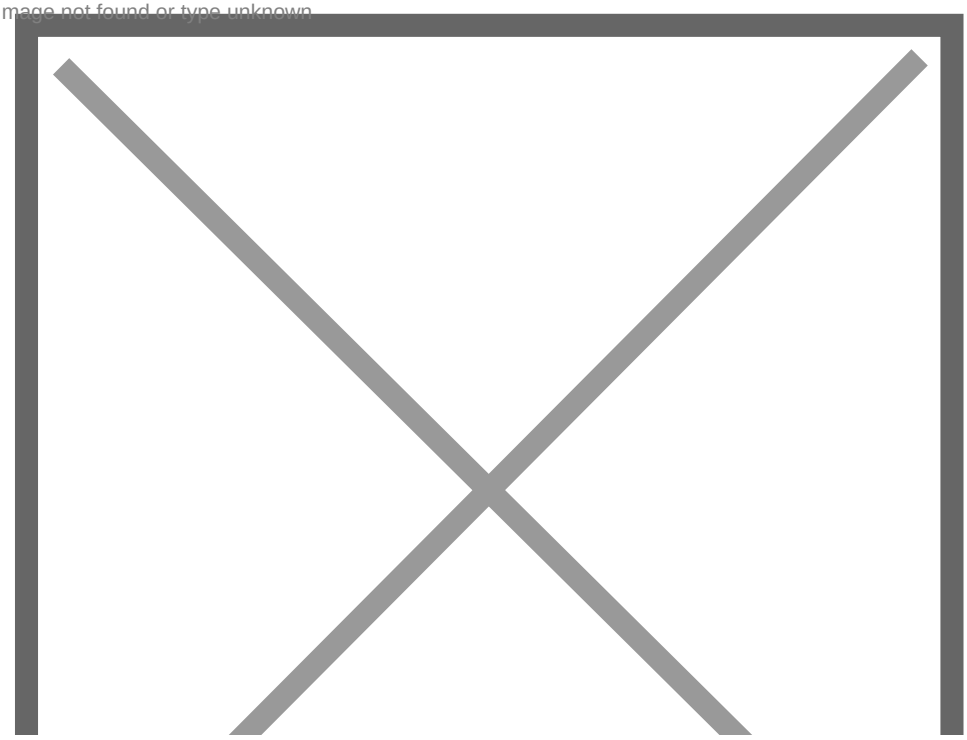
Logo após isso, a mensagem aparecerá automaticamente, adequada ao setor selecionado:

Image not found or type unknown



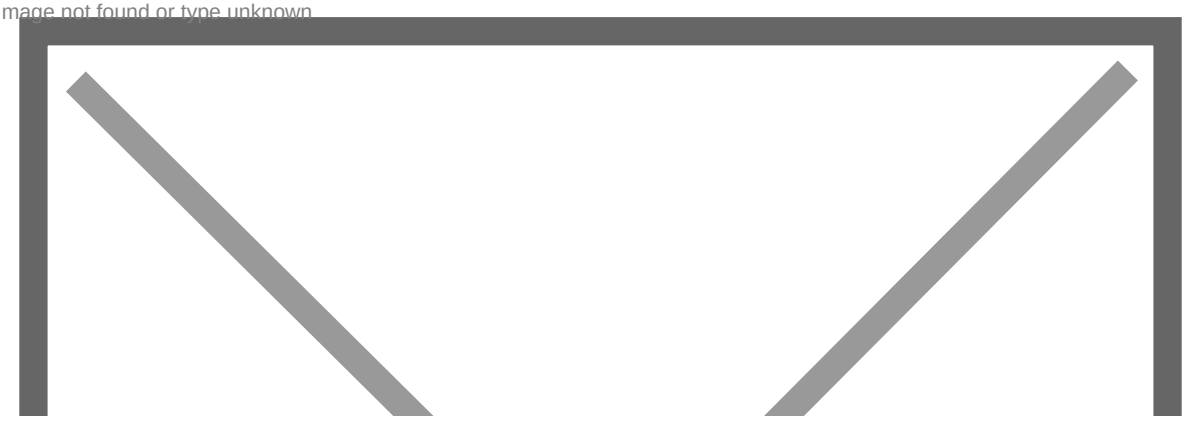
Ao finalizar o preenchimento das informações, clicar em “**ok**”, em seguida, deverá aparecer a mensagem “Mensagem enviada com sucesso”

Image not found or type unknown



Após finalizar o processo de envio, o SAC irá escriturar de maneira automática no campo “ **Problema Constatado Atendimento**” da linha de atendimento que estava selecionada (abaixo de qualquer escrituração já existente), já com as informações de horário final, telefone/telefones utilizados no envio e a mensagem.

Image not found or type unknown



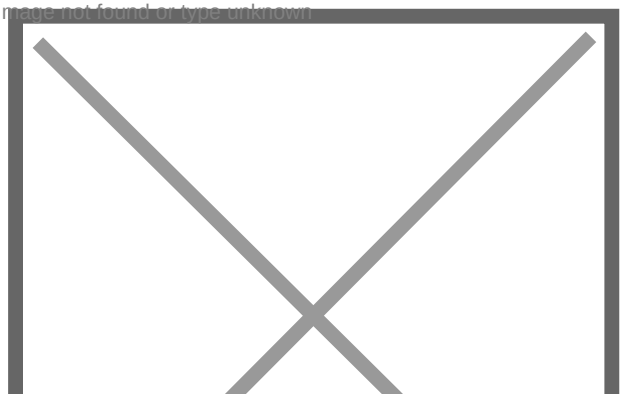
Após o envio, anotar na descrição da Categoria de problema a hora em que foi enviada, para facilitar assim a visualização do responsável pelo robô

Image not found or type unknown



Após a resposta do cliente, ele será direcionado para a fila de atendimentos do robô de acordo com o setor selecionado:

Image not found or type unknown



A partir disso o responsável pelo robô irá solicitar as informações necessárias, visando facilitar a comunicação e o contato entre o técnico e o cliente.
Ex:

Problema/erro:
Anydesk:
Telefone para retorno:
Nome do contato:
E-mail p/ contato:

Após isso, irá escriturar as informações no respectivo protocolo e mudará seu status de **Aguardando Retorno Robô** para **Ouvidoria/CRM** e o **Código do problema** será alterado para **1002 (e-Contab e SuperSoft), sendo que se o técnico não conseguir contato** mesmo após essa intermediação, deverá ser alterado novamente para **019 / 1026 e o protocolo deverá ser encerrado.**

Segue abaixo o resumo do processo em situações de baixa e alta demanda:

Image not found or type unknown

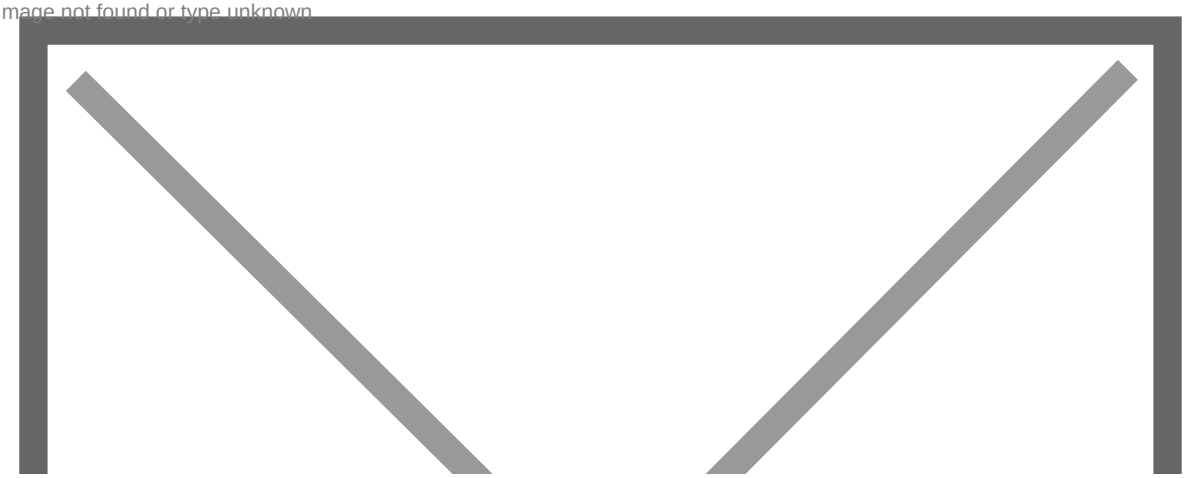


Image not found or type unknown

