CANAIS DE ATENDIMENTO VIASOFT

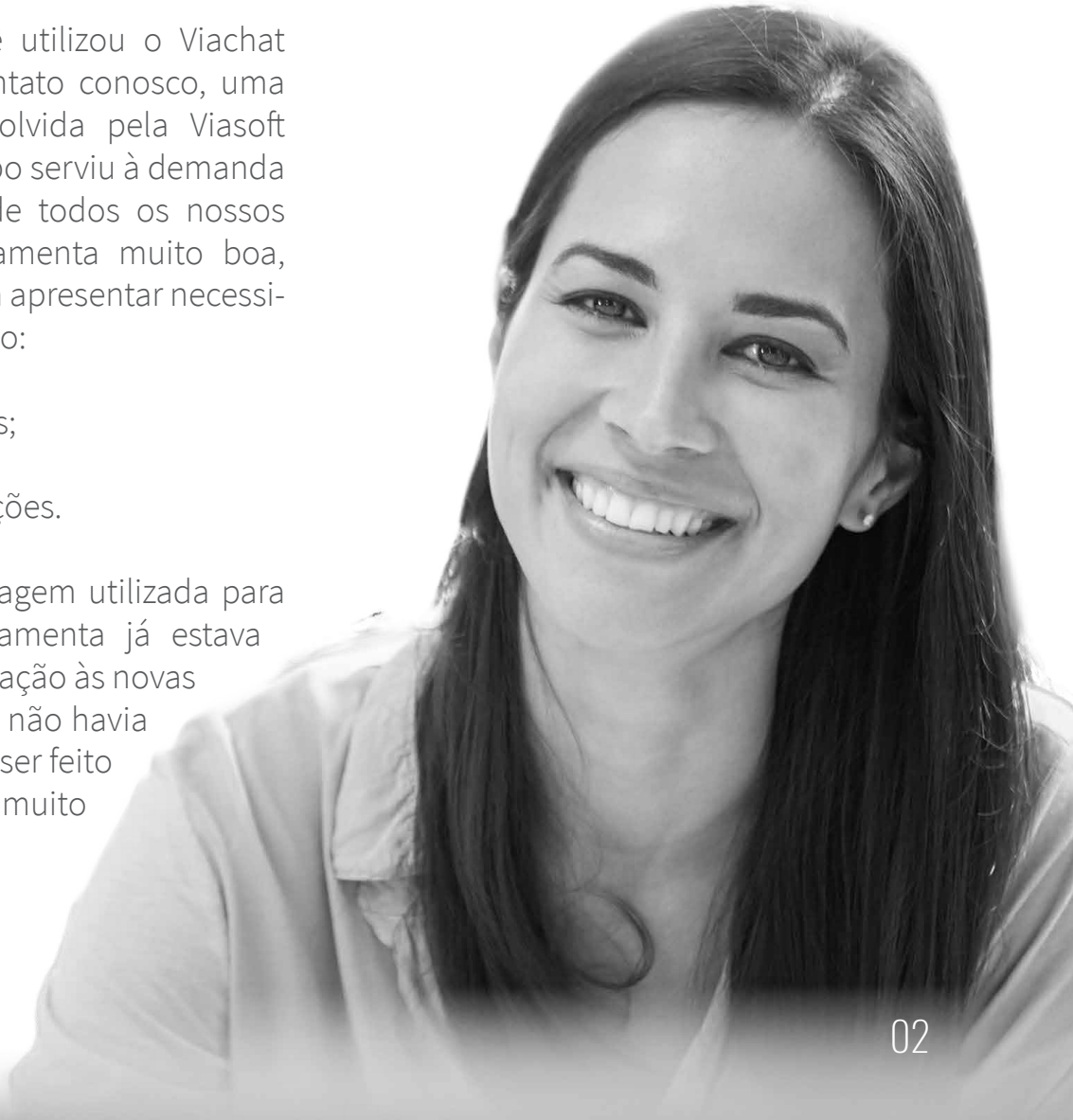
ANTES DE TUDO, ENTENDA POR QUE DECIDIMOS MUDAR NOSSA FORMA DE TE ATENDER.

1 Problemas com a ferramenta usada até então.

Durante anos você utilizou o Viachat para entrar em contato conosco, uma ferramenta desenvolvida pela Viasoft que por muito tempo serviu à demanda de atendimentos de todos os nossos clientes. Uma ferramenta muito boa, mas que começou a apresentar necessidades de atualização:

- quedas frequentes;
- lentidão;
- perda de informações.

Além disso, a linguagem utilizada para desenvolver a ferramenta já estava ultrapassada em relação às novas plataformas. Assim, não havia mais o que poderia ser feito para "revivê-la", muito menos evoluí-la.



2 Um fluxo de atendimento que deixou de ser escalável e confiável.

Quando você precisava de atendimento, existiam dois canais principais para entrar em contato conosco: telefone e Viachat.

O atendente respondia às solicitações que chegavam pelos dois canais de atendimento, isto é, ele poderia estar atendendo um chamado no chat e receber uma ligação de outro atendimento. Logo: algum atendimento não seria bem feito.

Então, estudamos um novo método que tornasse o atendimento mais rápido e eliminasse a possibilidade de algum cliente ser deixado de lado quando procurasse atendimento.

No método que aplicamos agora - por tickets - antes de uma solicitação chegar ao atendente, ela passa por uma triagem. Ali, a solicitação é analisada e o responsável pela triagem instrui o atendente especialmente sobre aquele atendimento e, só então, repassa a operação ao atendente para o atendimento ser efetivado e finalizado.

Para que esse fluxo funcione é importante que o cliente, ao abrir o atendimento, descreva a razão da procura com o máximo de informações possíveis, imagens, vídeos, gifs etc., dessa forma, ao passar pela triagem, a solução é muito mais rápida.

Conheça o novo fluxo:

clique aqui

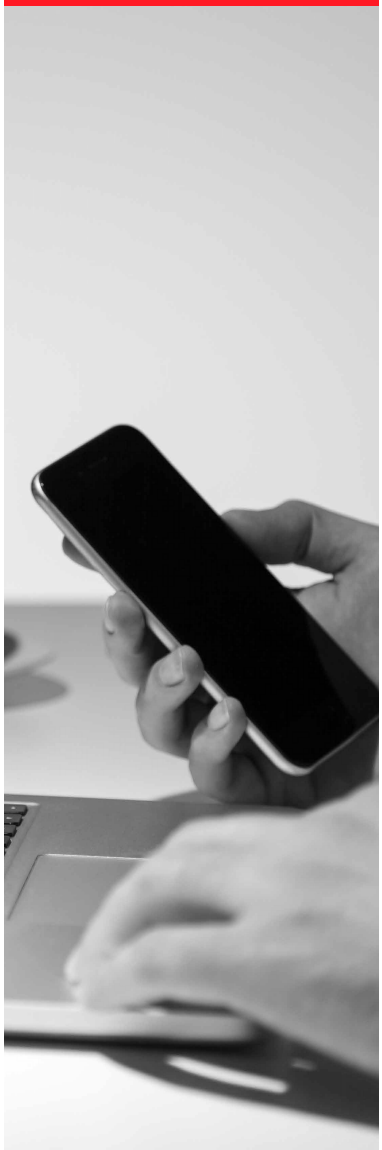
ESTE MATERIAL TEM O OBJETIVO DE TE APRESENTAR DE FORMA SIMPLES E CLARA OS CANAIS DE ATENDIMENTO PELOS QUAIS VOCÊ PODE ENTRAR EM CONTATO COM O SUPORTE AO CLIENTE VIASOFT, E COMO SERÁ SEU PASSO A PASSO EM CADA UM DELES.

Portanto, você aprenderá a entrar em contato conosco via:

1. Telefone
2. Abertura de ticket

1

Telefone



Caso você decida entrar em contato com o ATENDIMENTO VIASOFT por telefone, deve ligar para: **(46)2101-7777**

Assim que discar, você será direcionado à nossa central e deverá indicar para qual das nossas soluções precisa de atendimento:

- AGROTITAN
- CONSTRUSHOW
- FORLOG
- PETROSHOW
- talentRH
- VIASUPER
- VISION
- nela

A seguir, sua ligação será transferida para um atendente responsável pelo levantamento das informações do seu chamado.

Após compreender o motivo da ligação, suas dúvidas, problemas, este atendente cadastrará um ticket com todas as informações que você passou, onde elas poderão ser analisadas pelo nosso setor de triagem (prometo que logo você terá mais detalhes sobre o setor de triagem!).

2

Abertura de ticket

O segundo canal de atendimento é a abertura de tickets. Para saber como abrir um ticket **acesse aqui** o Manual de Instruções e Boas Práticas do ATENDIMENTO VIASOFT.

Quando você abre um ticket, sua solicitação é diretamente encaminhada ao nosso setor de triagem. Prometemos mais detalhes sobre o setor de triagem e, já que, para nós, toda promessa é dívida aí vai!

O **setor de triagem**, também conhecido como "camisa 10 do atendimento" foi criado para agilizar e dar fluidez ao atendimento ao cliente. Sua principal função é verificar e analisar cada ticket que chega ao SUPORTE VIASOFT e encaminhar a um atendente.

Mas, atenção!

O que o setor de triagem faz NÃO é simplesmente repassar sua solicitação para outro atendente. É muito mais do que isso: a triagem deixa o atendente na cara do gol!

Ao analisar as informações que você registrou no ticket, o setor de triagem dá as coordenadas que o atendente precisa seguir para solucionar o seu atendimento. Além disso, já informa a urgência do seu ticket, fazendo com que o atendente 'marque o gol' e você, cliente, saia vitorioso!

Legal, né!? Mas para que você saia ganhando nesse fluxo a sua ajuda é essencial: **clique aqui** e veja como você deve abrir o ticket para tudo funcionar perfeitamente!

Esses são os dois canais de atendimento pelos quais você pode entrar em contato com o ATENDIMENTO VIASOFT.

VIASOFT

RESTAM DÚVIDAS?

ENTRE EM CONTATO CONOSCO!
A SUPPORT LEAGUE DA VIASOFT
ESTÁ PRONTA PARA OFERECER A
MELHOR EXPERIÊNCIA DO MERCADO
EM ATENDIMENTO AOS CLIENTES.

viasoft.com.br

SIGA A VIASOFT