



MANUAL DE INSTRUÇÕES E BOAS PRÁTICAS

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

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

Para conhecer a nova ferramenta e saber como melhor usá-la, siga a leitura.

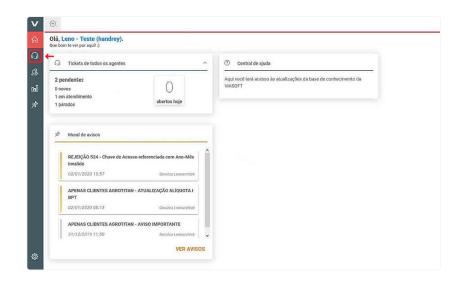
NESTE MANUAL DE INSTRUÇÕES E BOAS PRÁTICAS DO NOVO ATENDIMENTO VIASOFT VOCÊ APRENDERÁ A:

- 1 Abrir um ticket.
- Acompanhar o ticket.
- Verificar indicadores dos seus tickets.
- 4 Cadastrar relatores no Movidesk.
- Editar o próprio perfil no Movidesk.



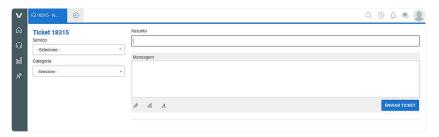
Ticket é o registro de toda solicitação que você faz ao Atendimento de Suporte VIASOFT. Nele, ficam registradas todas as ações executadas pelo suporte para atender ao seu chamado.

No campo destacado, você tem acesso a todos os seus tickets.





- **1** Selecionar sua área de serviço: informe a área para qual o seu atendimento deve ser direcionado, por exemplo, cliente que utiliza Petroshow deve selecionar a área de Combustíveis.
- **2** Selecionar a categoria do seu atendimento: aqui você vai escolher entre três categorias:
- **2.1** Contato com suporte técnico: se quiser ser direcionado para a equipe de atendimento.
- **2.2** Solicitação de serviços (escritório de projetos): caso queira solicitar algum serviço como criação de relatório personalizado, por exemplo.
- **2.3** Suporte a consultores (exclusivo para consultores): essa opção só é utilizada por nossos consultores.
- **3** Informar o assunto e descrever com o máximo de detalhes a sua solicitação: detalhar a sua descrição é de extrema importância, pois é pela análise do que você descreveu que a nossa equipe de triagem (também conhecida como "Camisa 10 do Atendimento") verificará o grau de urgência e as especificidades da sua solicitação.

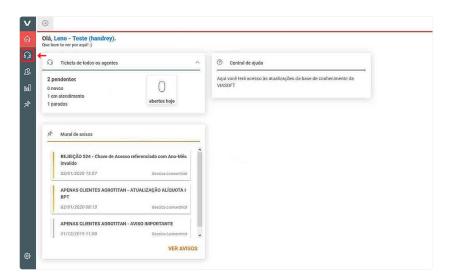


A Triagem é o camisa 10, porque ela faz muito mais do que repassar o seu chamado, ela analisa todas as informações que você forneceu e encaminha ao atendente para deixá-lo na cara do gol. Com o direcionamento certo para solucionar sua questão, o atendente pode marcar o gol! Lembre-se: essa agilidade depende muito da riqueza de informações que você nos dá ao registrar o ticket, então, sempre forneça MUITOS detalhes. Sempre que possível, anexe imagens, gifs, videos, tudo que facilite a categorização do seu atendimento.

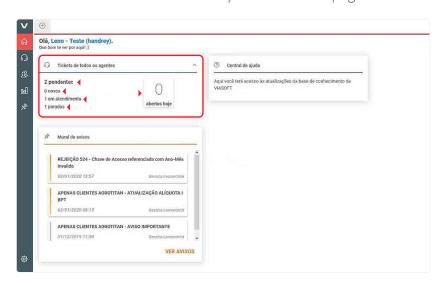


Você pode procurar e acompanhar os tickets que já abriu. Há duas maneiras:

1 - Acessar a rotina pelo menu.



2 - Clicar diretamente nas informações do ticket na página inicial.







A partir dessas duas opções, é possível utilizar os painéis para verificar as informações, como você vê a seguir:



Nos painéis, os tickets são agrupados, oferecendo uma visualização mais organizada da seguinte maneira:

Todos os tickets	Todos os tickets serão listados aqui.
Tickets pendentes	Aqui estão apenas os tickets pendentes.
Tickets suporte	Todos os tickets ligados à equipe de suporte.
Tickets de serviços - Escritórios de projetos	Todos os tickets de serviço, no caso, executados por consultores.
Ticket resolvidos aguardando a aprovação	Todos os tickets que são finalizados pelo nosso atendimento, esperando o seu "ok".
Ticket de solicitação de melhorias	Todos os tickets de solicitação de melhoria que você registrou.
Tickets fechados	Tickets finalizados pela nossa equipe de atendimento que já receberam a sua aprovação.



Você pode filtrar os tickets pelas **opções de filtros** (tela 1) e procurar exatamente o que precisa (tela 2):

Teclas 1

Palent do cliente
Todos os tickets

Todos os tickets

Todos os tickets

Todos os tickets

Tickets pendentes

Tickets pendentes

Tickets pendentes

Tickets pendentes

Tickets de Suporte

Tickets fechados

Tickets pensous

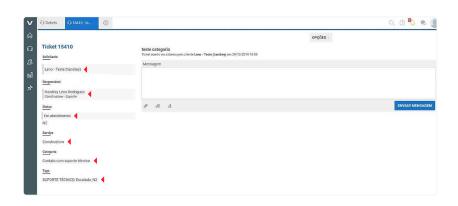
PERSONALIZAR VISUALIZAÇÕES

Você também pode usar os filtros para procurar por um ticket específico, basta pressionar **Ctrl + Espaço** para acessar o campo de comando específico:





Pelo acompanhamento do ticket, você pode verificar os seguintes detalhes:



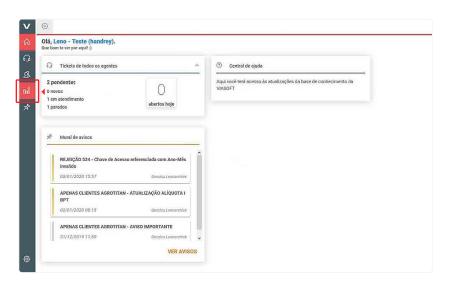
Solicitante	Quem abriu o ticket.
Responsável	Qual atendente VIASOFT está trabalhando no ticket cadastrado pelo cliente.
Status	Etapa do serviço em que o ticket se encontra no momento.
Serviço	O módulo de serviço em que o solicitante abriu o ticket.
Categoria	Define se o ticket foi aberto para o suporte ou para serviços, por exemplo.
Tags	Palavras-chave que classificam os serviços envolvidos no ticket.

Por essa mesma tela onde você verifica os detalhes do seu ticket, pode responder/enviar mensagem ao responsável pelo serviço durante o acompanhamento do ticket.

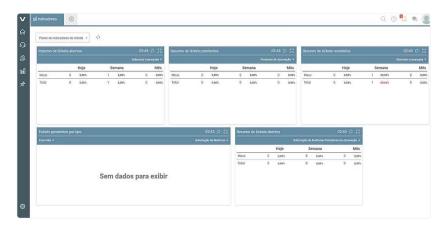


Indicadores são os dados visualizáveis em formato de gráficos que possibilitam a você, cliente, ter uma noção concreta das informações gerenciais dos tickets que os clientes abrem e acompanham.

Aprenda como verificar indicadores gerados a partir dos tickets abertos por você.

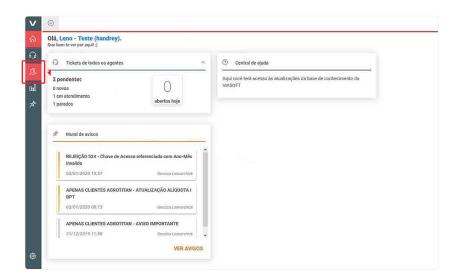


Neste menu, você consegue ter acesso a vários indicadores sobre os tickets que abriu.





Você pode definir quem da sua empresa poderá entrar em contato com o Atendimento VIASOFT através da plataforma Movidesk. Estas pessoas serão os relatores, para cadastrá-los você deve acessar a rotina **Pessoas**:



Ao cadastrar relatores você deve atentar a dois pontos:

- 1 Somente supervisores podem realizar essa operação.
- **2** Até o presente momento, o Movidesk ainda não habilitou esta opção para clientes, mas será ajustada, em breve, e ficará disponível para uso.

Portanto, para incluir uma pessoa entre os relatores, você deve clicar neste botão:



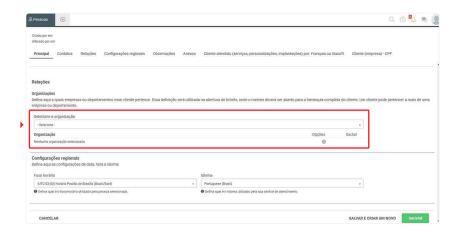


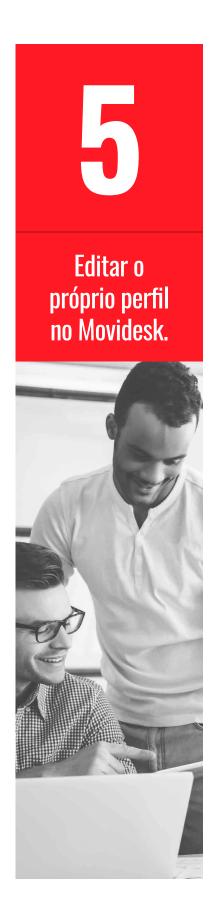
Quando você for "criar" uma dessas pessoas dentro do Movidesk, siga estas instruções:

Preencha o usuário com CPF e a senha para a pessoa acessar pela primeira vez.



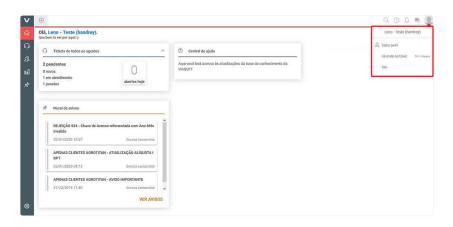
No campo "selecione a organização", somente a sua empresa deve ser listada.



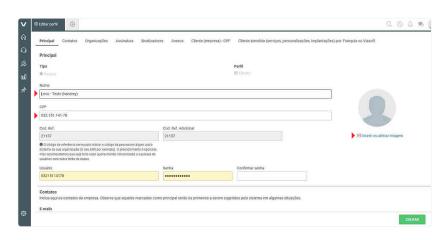


Você pode editar o próprio perfil no Movidesk para alterar seus dados quando quer mudar sua senha de acesso à plataforma, por exemplo.

Primeiro, clique no seu avatar no canto superior direito da tela:



Selecionada a opção **Editar perfil**, você pode fazer as alterações desejadas.



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