


Orientações sobre o Uso de Mensagens Rápidas na Ferramenta Sincro

Este manual foi elaborado para orientar os novos colaboradores da Wise System sobre a utilização das mensagens rápidas na ferramenta Sincro. A padronização das respostas garante clareza, agilidade e uma excelente experiência ao cliente.

Início da Conversa

/saudação	Wise System, Suporte, Bom dia! Espero que esteja bem! Em que podemos ajudar?
/farei	Farei o possível para ajudar!
/protocolo	Verifiquei internamente e, por não haver atendimentos anteriores referentes a esta questão, este atendimento gerou o protocolo --.
/dispo	Claro, estou à disposição. Qual seria a outra questão?
/farei	Farei o possível para ajudar!

 **Observação:** Antes de gerar um protocolo, verifique se há um chamado em aberto no WGSC com outro analista. Em caso de dúvida sobre a natureza da solicitação (erro ou não), consulte outro analista mais experiente.

Meio da Conversa

/momento	Um momento por gentileza, vou verificar internamente.
/obrigado	Obrigado por aguardar.


Encerramento

/ajudo	No momento, ajudo em algo mais?
/duvida	O senhor ficou com alguma dúvida quanto à questão?
/disponha	Disponha, qualquer dúvida, estamos à disposição! A Wise System agradece seu contato, tenha um ótimo dia!



Mensagens para Cenários de Acesso AnyDesk

/anydesk	Por favor, poderia me enviar o acesso AnyDesk?
/informação	*Informações transmitidas através do acesso remoto:*
/finalizado	Finalizado via AnyDesk, qualquer dúvida estaremos à disposição! A Wise System agradece o seu contato, tenha uma ótima tarde! (Se for via ligação, utilize: "Finalizado via ligação")

 *Observação: Sempre registre no Bloco de Notas em seguida informe na conversa com o cliente o que foi feito durante o acesso remoto: problema identificado e solução aplicada, no atalho "Informação". Esse procedimento garante histórico claro caso o cliente retorne com o mesmo problema, (Se for via ligação, utilize: "Finalizado via ligação").*

Pesquisa de Satisfação

/pesquisa	A sua satisfação é a nossa prioridade! Por isso, com a finalização do seu Protocolo de Atendimento, você receberá uma pesquisa em seu e-mail. Sua opinião é fundamental para que possamos avaliar nosso atendimento e melhorar continuamente nossos serviços. Se puder avaliar neste momento o atendimento que recebeu, ficaremos imensamente gratos! Agradecemos pela confiança e por escolher a Wise System como parceira em soluções tecnológicas.
-----------	---

Mensagens para Situações Adversas

/por falta	Prezado(a) Supervisor Sigo, por falta de comunicação este atendimento será encerrado. Peço a gentileza que envie uma nova mensagem para iniciar um novo atendimento. A Wise System agradece o seu contato, tenha um ótimo dia!
/supervisor	Agradecemos por entrar em contato com o Suporte Técnico da Wise System. Verificamos que o suporte é exclusivo para os usuários cadastrados como Supervisor Sigo [Nome do Usuário] e Suplente Sigo [Nome do Usuário]. Sugerimos entrar em contato com esses usuários para que possam encaminhar sua solicitação.

