

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. |

