

Assistência

2018-09-01 - Atendimento Wincode



WSUPOORTE
SUPPORTE WINCODE

Assunto: Como funciona o atendimento na WINCODE?

Sistema de tickets (helpdesk), atendimento telefónico e reencaminhamento das chamadas.

Renovação das áreas de suporte e assistencia:

Reformulamos o nosso sistema de atendimento, com a contratação da Andreia Ribeiro, desde o final de 2017.

A nossa central de comunicações foi reprogramada de forma a assegurar que as suas chamadas telefónicas sejam sempre atendidas e/ou redirecionadas para o técnico pretendido.

Ativamos um **sistema de tickets** que controla as solicitações dos clientes, numa plataforma profissional, gerindo os tempos de resposta, os assuntos pedentes, resolvidos, a comunicação e resposta aos clientes, etc.

Reforçamos ainda a **equipa de suporte e assistência** com a entrada de mais um colaborador, Nuno Amaro.

Mais recentemente substituímos o técnico de suporte a sistemas e equipamentos, contratamos o Couto (Ricardo Pereira).

Como funciona o sistema de Tickets? Porque é que pedimos quase sempre se envie um email para o software@wincode.pt?

- O **sistema de tickets** capta todos os emails enviados para esta conta de email (software@wincode.pt).

Assistência

- Responde ao cliente a avisar que foi aberto um ticket e entregue aos técnicos de suporte.
- O **cliente é identificado**, o sistema agrupa os tickets deste.
- O assunto fica de imediato a contar o **tempo para resolução**,
- Durante a resolução, o cliente recebe **informações da evolução e do estado** do ticket na sua conta do correio.
- Pode **interagir com o técnico** que está a resolver, efetuando comentários ou sugestões.
- No final receberá a informação do **resultado** e encerramento do ticket.
- Nem sempre o técnico está disponível para atender uma chamada telefonica, este sistema, cria um novo canal que funciona e organiza os fluxos de assistência no departamento.

Como deve criar o email, que conteudos e que dizer:

1. Utilize sempre o mesmo email (serve para identificação do cliente).
2. Reporte em concreto o problema, da forma mais completa que conseguir.
3. Pode incluir imagens, ficheiros ou outros dados para ajudar a resolver.
4. O sistema de tickets vai ajuda-lo a gerir sua lista de assuntos pendentes de resolução.
5. Fica Data e hora de ocorrência para precisar na resolução, servirá para marcar o inicio do reporte.
6. Será possível ao técnico e ao cliente a gestão dos assuntos resolvidos e pendentes através dos registos na plataforma.

Em resumo: Assumimos que esta dinâmica de atendimento é para descomplicar. É obvio que não conseguimos atender todos os nossos clientes ao mesmo tempo. Temos mesmo que gerir o nosso tempo, a urgência das ocorrências dos nossos clientes, gerir bem os tempos de resposta que conseguimos dar e também respeitar os tempos acordados com os nossos clientes, o sistema de tickets ajuda a gerir melhor.

Quando opta por efetuar uma chamada telefónica, como deve fazer?

Quando o cliente marca o número geral da WINCODE - 256331450, ouvirá uma gravação com um "Bemvindo à WINCODE ..." e de seguida são apresentadas as opções de reencaminhamento automático, deverá marcar os números, com o seguinte critério (pode marcar direto o número do departamento):

Assistência

Marcar:

- [1] Departamento Comercial (256331451).
- [2] Departamento Suporte a Equipamentos (256331452).
- [3] Departamento Suporte a Software Wincode (256331453).
- [4] Departamento WEB e Paginas Internet (256331454).
- [5] Departamento de Contabilidade (256331455).
- [6] Fornecedores e contabilidade interna (256331456).
- [9] Deixar Mensagem de voz (que será enviada para email para toda a equipa de suporte)

Como se processa o encaminhamento das suas chamadas?

Cada departamento tem normalmente 2 ou mais extensões atribuídas, quando a primeira extensão na sequência de atendimento não atende ou está ocupada, então a central passa automaticamente a chamada para segunda, as extensões tocam em sequência.

Se mesmo assim, o técnico não atender a sua chamada? O que acontece?

A Andreia atende, recebe as indicações que o cliente queira fornecer e regista para os técnicos num sistema de mensagens informáticas interno, tipo "chat", de forma que os técnicos têm de imediato aviso e informação da chamada e do registo. O cliente poderá caso queira, passar já alguma informação sobre o problema, pois o técnico vai ler essa informação.

Caso a Andreia também não atenda, será então despoletada uma gravação de voz, solicitando ao cliente que deixe uma mensagem que será enviada, automaticamente pela central, por email para o técnico que responde na extensão e simultaneamente para responsável da área.

No email é enviada a origem da mensagem, a data e hora da mesma e em anexo é enviada em formato digital (WAV), a mensagem de voz que o cliente deixou. **Ao clicar no ficheiro .wav o técnico ouve de imediato a sua mensagem.**

Na gravação de voz deve indicar o seu contacto e o assunto que pretende tratar, desta forma será eventualmente mais rápida a resposta à sua solicitação.

O técnico que pretendia contactar receberá esta informação mesmo que esteja ausente da empresa ou esteja eventualmente com outra chamada em curso, este deverá, assim que lhe for possível responder à mesma.

Nota: Sabemos que ninguém gosta de falar para um máquina, ou até enviar emails, é um pouco uma atitude "impessoal", mas acredite que funciona e nós queremos basicamente ouvir

Assistência

o que nos pretendia dizer. Não precisa de explicar tudo exponha resumidamente o assunto. **O mais importante estará conseguido que era informar-nos que está com um problema ou tem um assunto que precisa resolver, certo?**

Apesar de tudo, o nosso tempo de resposta é excelente, embora por vezes os nossos clientes entendam que deveríamos estar sempre disponíveis 24/24. Aplicamos a regra do "bom senso", por vezes não é realmente necessária uma intervenção no instante solicitado.

Wincode, SA.

ID de solução Único: #1123

Autor: Jose Monteiro

Atualização mais recente: 2018-09-21 17:28