Assistência Técnica WINCODE

Como funciona o atendimento Wincode (Revisão 2019-05-10)

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 gere 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 substituimos 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 suporte@wincode.pt?

© 2026 Wincode Faqs Admin <web@wincode.pt> | 2026-11-12 15:37
URL: https://faqs.wincode.pt/content/0cat=8/124/pt/como-funciona-o-atendimento-wincode-revisão-2019_05_10.html

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

- Responde automaticamente ao cliente a avisar que foi aberto um ticket e entregue aos técnicos de suporte.
- O **cliente é identificado**, o sistema agrupa os tickets desta identificação.

- O assunto fica de imediato a contar o **tempo para resolução (SLA)**,

- 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, respondendo ao email ou efetuando comentários ou sugestões diretamente numa pagina web.

- No final receberá diretamente no email a informação dos **trabalhos executados e resultados** e eventualmente do encerramento do ticket.

- Nem sempre o técnico está disponivel 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 de pedido de assistência, que conteúdos e como descrever o problema:

1. Utilize sempre o mesmo email (serve para identificação do cliente).
2. No assunto do email, reporte resumidamente o problema, esse texto, será o titulo do "ticket"

© 2026 Wincode Faqs Admin <web@wincode.pt> | 2026-11-12 15:37
URL: https://faqs.wincode.pt/content/0cat=8/124/pt/como-funciona-o-atendimento-wincode-revisão-2019_05_10.html

a gerar.
3. Reporte em concreto o problema, da forma mais completa que conseguir.
4. Pode incluir imagens, ficheiros ou outros dados para ajudar a resolver.
5. O sistema de tickets vai ajuda-lo a gerir sua lista de assuntos pendentes de resolução.
6. O sistema regista a data e hora de ocorrência, para precisar na resolução, servirá para marcar o inicio do reporte.
7. Será possivel 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):

Marcar:

[1] Departamento Comercial (256331451).
[2] Departamento Suporte a Sistemas e Equipamentos (256331452).
[3] Departamento Suporte a Software Wincode (256331453).
[4] Departamento WEB e Páginas 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 atribuidas, quando a primeira extensão

© 2026 Wincode Faqs Admin <web@wincode.pt> | 2026-11-12 15:37
URL: https://faqs.wincode.pt/content/0cat=8/124/pt/como-funciona-o-atendimento-wincode-revisão-2019_05_10.html

na sequência de atendimento não atende ou está ocupada, então a central passa automáticamente 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, automáticamente pela central, por email para o técnico que responde na extensão e simultaneamente para o 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 possivel 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 o sistema funciona e que nós queremos basicamente ouvir 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 deveriamos estar sempre disponiveis 24/24. Aplicamos a regra do "bom senso", por vezes não é realmente necessária uma intervenção no instante solicitado.

© 2026 Wincode Faqs Admin <web@wincode.pt> | 2026-11-12 15:37

Revisto em, 2019-05-10

Wincode - Software & **Contabilidade**, S.A.
Rua Dr. Elísio de Castro, nº 70
Apartado 105
4524 - 909 Santa Maria da Feira

Telefones: +351 256 331 450-8
Fax: +351 256 331 459
Email: suporte@wincode.pt
Site: www.wincode.pt

ficheiros anexados::

ID de solução Único: #1123
Autor:: Jose Monteiro
Atualização mais recente: 2023-04-21 17:13

© 2026 Wincode Faqs Admin <web@wincode.pt> | 2026-11-12 15:37
URL: https://faqs.wincode.pt/content/0cat=8/124/pt/como-funciona-o-atendimento-wincode-revisão-2019_05_10.html