

# Macros Movidesk - Uso Suporte Técnico

Instrução para uso de Macros do Movidesk para uso do Departamento de Suporte Técnico.

- SUP - 1. Chat - Finalizar Atendimento - Ação Pública
- SUP - 2. Chat - Sem Contato - Ação Pública
- SUP - 3. Chat - Agendamento - Ação Pública
- SUP - 4. Chat - Resolvido Anteriormente - Ação Pública
- SUP - 5. Chat - Sem Telefone - Não Atribuído
- SUP - 6. SUP - Pendências - Ação Interna

# SUP - 1. Chat - Finalizar

## Atendimento - Ação Pública

<b>Nome da Macro:</b>	1. Chat - Finalizar Atendimento - Ação Pública
<b>Uso para o(s) Departamento(s):</b>	Customer Experience (CX)
<b>Descritivo da(s) Ação(es):</b>	- Criação de Ação Pública com texto predefinido
<b>Utilização:</b>	- Ao finalizar Atendimento Via Chat/Telefone - Editar Assuntos tratados

### **Texto Predefinido - Macro: 1. Chat - Finalizar Atendimento - Ação Pública**

Olá Boa tarde, finalizamos há pouco nosso Atendimento com os seguintes pontos:

(Assuntos tratados na ligação)

Tenha uma ótima tarde e sempre que precisar pode contar conosco!

Caso possua dúvidas sobre as funcionalidades do sistema, confira nossa central de ajuda!

Possuímos diversos conteúdos que podem auxiliar na sua utilização, basta acessar o link: **Central de Ajuda e Nosso canal!!**

Estamos a disposição para maiores esclarecimentos.

Não deixe de avaliar nosso atendimento, seu feedback é muito importante!



Péssimo



Ruim



Neutro



Bom



Ótimo

# SUP - 2. Chat - Sem Contato - Ação Pública

<b>Nome da Macro:</b>	2. Chat - Sem Contato - Ação Pública
<b>Uso para o(s) Departamento(s):</b>	Customer Experience (CX)
<b>Descritivo da(s) Ação(es):</b>	- Criação de Ação Pública com texto predefinido - Alteração do Serviço: Inatividade>Suporte: Contato - Alteração da Categoria: 04 Solicitação de Suporte
<b>Utilização:</b>	- Ao encerrar Chat por Inatividade ou Sem Contato

## **Texto Predefinido - Macro: 2. Chat - Sem Contato - Ação Pública**

Olá, Boa tarde

Realizamos tentativas de contato, porém não obtivemos sucesso, por conta disso o atendimento foi finalizado.

Caso possua dúvidas sobre as funcionalidades do sistema, confira nossa central de ajuda!

Possuímos diversos conteúdos que podem auxiliar na sua utilização, basta acessar um dos links:

**[Central de Ajuda](#) e [Nosso canal!!](#)**

Estamos a disposição para maiores esclarecimentos

Não deixe de avaliar nosso atendimento, seu feedback é muito importante!



Péssimo



Ruim



Neutro



Bom



Ótimo

# SUP - 3. Chat -

## Agendamento - Ação Pública

<b>Nome da Macro:</b>	3. Chat - Agendamento - Ação Pública
<b>Uso para o(s) Departamento(s):</b>	Customer Experience (CX)
<b>Descritivo da(s) Ação(es):</b>	- Criação de Ação Pública com texto predefinido
<b>Utilização:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Agendamento com cliente</li><li>- Inserir Data e Hora do Agendamento</li><li>- Editar Assunto do Agendamento</li><li>- Editar pendências relacionadas a Cliente e</li><li>- Inserir Telefone para contato</li></ul>

**Texto Predefinido - Macro:** 3. Chat - Agendamento - Ação Pública

Boa tarde!

Olá (nome do cliente), finalizamos a pouco nosso contato via telefone/chat, deixamos agendado para (Data / hora).

Nesse agendamento será tratado:

- (Assunto do agendamento)

Fica pendente de sua parte para nosso próximo agendamento:

- (Pendencias do cliente)

Fica pendente de nossa parte para nosso próximo agendamento:

- (Nossas pendencias)

Faremos contato para a realização do agendamento, por meio de uma ligação telefônica convencional ao número informado: (Telefone aqui)

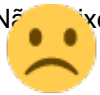
Lembramos que temos uma tolerância de 15 minutos para realização do agendamento, após este tempo o agendamento será cancelado.

Caso possua dúvidas sobre as funcionalidades do sistema, confira nossa central de ajuda!

Possuímos diversos conteúdos que podem auxiliar na sua utilização, basta acessar um dos links: [Central de Ajuda](#) e [Nosso canal!!](#)

Estamos a disposição para maiores esclarecimentos

Não deixe de avaliar nosso atendimento, seu feedback é muito importante!



Péssimo



Ruim



Neutro



Bom



Ótimo

# SUP - 4. Chat - Resolvido

## Anteriormente - Ação Pública

<b>Nome da Macro:</b>	4. Chat - Resolvido Anteriormente - Ação Pú
<b>Uso para o(s) Departamento(s):</b>	Customer Experience (CX)
<b>Descritivo da(s) Ação(es):</b>	- Criação de Ação Pública com texto predefinido - Alteração de Serviço: Resolvido Anteriormente contato - Alteração de Assunto: Finalizado em outro
<b>Utilização:</b>	- Aplicação em casos que já foram resolvidos outros protocolos de atendimento - Inserir número de Protocolo já tratado

**Texto Predefinido - Macro:** 4. Chat - Resolvido Anteriormente - Ação Pública

Olá, Bom dia!

Verificamos que sua solicitação foi atendida pelo protocolo (protocolo aqui), por conta disso esse chamado será encerrado.

Tenha uma ótima tarde e sempre que precisar pode contar conosco!

Caso possua dúvidas sobre as funcionalidades do sistema, confira nossa central de ajuda!

Possuímos diversos conteúdos que podem auxiliar na sua utilização, basta acessar o link: [Central de Ajuda e Nosso canal!!](#)

Estamos a disposição para maiores esclarecimentos

Não deixe de avaliar nossa atendimento, seu feedback é muito importante!



Péssimo



Ruim



Neutro



Bom



Ótimo

# SUP - 5. Chat - Sem Telefone - Não Atribuído

<b>Nome da Macro:</b>	5. Chat - Sem Telefone - Não Atribuído
<b>Uso para o(s) Departamento(s):</b>	Customer Experience (CX)
<b>Descritivo da(s) Ação(es):</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Criação de Ação Pública com texto predefinido</li><li>- Alteração de Serviço Sem Telefone&gt;Sem C</li><li>- Alteração de Urgência Média</li><li>- Alteração de Status Finalizado&gt;Sem contato solicitante</li></ul>
<b>Utilização:</b>	- Aplicação sem chamados que não foram identificados o telefone de contato

**Texto Predefinido - Macro:** 5. Chat - Sem Telefone - Não Atribuído

Olá, Bom dia

Não identificamos o número correto para contato, por conta disso o chamado será finalizado.  
Caso necessário pedimos por gentileza que solicite um novo atendimento.

Tenha uma ótima tarde e sempre que precisar pode contar conosco!

Caso possua dúvidas sobre as funcionalidades do sistema, confira nossa central de ajuda!

Possuímos diversos conteúdos que podem auxiliar na sua utilização, basta acessar o link: **Central de Ajuda e Nosso canal!!**

Estamos a disposição para maiores esclarecimentos

Não deixe de avaliar nosso atendimento, seu feedback é muito importante!



Péssimo



Ruim



Neutro



Bom



Ótimo

# SUP - 6. SUP - Pendências - Ação Interna

<b>Nome da Macro:</b>	6. SUP - Pendências - Ação Interna
<b>Uso para o(s) Departamento(s):</b>	Customer Experience (CX)
<b>Descritivo da(s) Ação(es):</b>	- Criação de Ação Interna com texto predefinido
<b>Utilização:</b>	- Aplicação em casos de chamados abertos para análise

## **Texto Predefinido - Macro: 6. SUP - Pendências - Ação Interna**

### **Ações já executadas:**

- (Problema e processos testados)

### **O que será preciso realizar:**

- (O que será preciso realizar)

### **Dados do cliente:**

- Nome:
- Telefone:
- Horários de Preferência:

**Obs:** Logs, prints e vídeos estarão em anexo