

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

Nome da Macro:	1. Chat - Finalizar Atendimento - Ação Pública
Uso para o(s) Departamento(s):	Customer Experience (CX)
Descritivo da(s) Ação(es):	- Criação de Ação Pública com texto predefinido
Utilização:	- 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

Nome da Macro:	2. Chat - Sem Contato - Ação Pública
Uso para o(s) Departamento(s):	Customer Experience (CX)
Descritivo da(s) Ação(es):	<ul style="list-style-type: none">- Criação de Ação Pública com texto predefinido- Alteração do Serviço: Inatividade>Suporte: Contato- Alteração da Categoria: 04 Solicitação de S
Utilização:	- Ao encerrar Chat por Inatividade ou Sem C

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

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

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 seixe de auxiliar no atendimento, seu feedback é muito importante!



Péssimo



Ruim



Neutro



Bom



Ótimo

SUP - 4. Chat - Resolvido

Anteriormente - Ação Pública

Nome da Macro:	4. Chat - Resolvido Anteriormente - Ação Pública
Uso para o(s) Departamento(s):	Customer Experience (CX)
Descritivo da(s) Ação(es):	<ul style="list-style-type: none">- Criação de Ação Pública com texto predefinido- Alteração de Serviço: Resolvido Anteriormente- Alteração de Assunto: Finalizado em outro contato
Utilização:	<ul style="list-style-type: none">- Aplicação em casos que já foram resolvidos em 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

Nome da Macro:	5. Chat - Sem Telefone - Não Atribuído
Uso para o(s) Departamento(s):	Customer Experience (CX)
Descritivo da(s) Ação(es):	<ul style="list-style-type: none">- Criação de Ação Pública com texto predefinir- Alteração de Serviço Sem Telefone>Sem C- Alteração de Urgência Média- Alteração de Status Finalizado>Sem contato solicitante
Utilização:	<ul style="list-style-type: none">- 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

Nome da Macro:	6. SUP - Pendências - Ação Interna
Uso para o(s) Departamento(s):	Customer Experience (CX)
Descritivo da(s) Ação(es):	- Criação de Ação Interna com texto predefinido
Utilização:	- 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