MANUAL DO USUÁRIO

CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE

Endereço do portal:

http://www.tempro.mysuite.com.br/central.php



1. Criando seu primeiro acesso.

Para acessar a "Central de Relacionamento", antes é preciso que esteja cadastrado no sistema.

Cadastro:

- Deverá clicar na opção "Desejo me cadastrar".
 Informar os campos obrigatórios: nome, e-mail e senha. Sendo que o e-mail é o login dele.
 Clicar em "Gravar" para armazenar as informações.

nySuite	Principal			Tempro Software
<u>_</u>	2		5	
Help Desk	Atendimento Online	Gestão Conhecimento	Editar Cadastro	
inerprovent	Módulos	Sector Series Internet	Cadastro	
	E	mail: enha: ✓ Lembrar o meu En Entrar Esqueci minha Sen Desejo me Cadastr	ha ar	

<i>mัง</i> Suite	Principal			Tempro Software
2	2			
Help Desk	Atendimento Online	Gestão Conhecimento	Editar Cadastro	
	Módulos		Cadastro	
Formulário de	e Cadastro			
Nome Complet	:0:			
Informe o seu N	lame Completa.			
Email:		Confirma Email:		
Senha:		Confirma Senha:		
En al En and G				
Email Secundar	10:]		
		,		
				Gravar Cancelar
-			_	

2. Como acessar.

Para ter acesso ao "Central de Relacionamento" basta que você informe os campos "E-mail" e "Senha" e clique no botão "Entrar".

mysuite	Principal			Tempro Software
2	2			
Help Desk	Atendimento Online	Gestão Conhecimento	Editar Cadastro	
	Módulos		Cadastro	
		Email: [fulano@te Senha: ^{©000000} ✓ Lembraro I Entr Esqueci min <u>Desejo me o</u>	meu Email ar ha Senha <u>Cadastrar</u>	

Caso não se lembre da senha, basta preencher o campo "E-mail" e clicar em "Esqueci minha senha" para receber uma notificação de redefinição por e- mail.

mỹSuite Prin	cipal			Tempro S	oftware
Help Desk	ento Online Gestão Conheci	mento Editar Cadast	tro		
	Módulos	Cadastro			
	Lista	igem de Tickets			
🤌 Atualizar Listagen	n Novo Ticket				
Ticket Título	Operador	Criado em	Alterado a	Status	
6 Teste	Jadir Silva	17/10/08 10:55	4 dias	🏴 Concluído	🔍 <u>Ler</u>

3. Help Desk (Módulo do Cliente).

O Help Desk é o sistema de registro de chamados (tickets) das mensagens trocadas entre operadores e clientes.

Para que o usuário crie um ticket, ele deverá:

- Informar "E-mail e Senha" para acessar a "Central de Relacionamento"
- Clicar no botão "Help Desk".

mÿSuite Princi	pal			Tempro S	oftware
Help Desk Atendime	nto Online Gestão Conhecir	mento Editar Cada	istro		
	Módulos	Cadastr	0		
Atualizar Listagem	Lista	gem de Tickets			
Ticket Título	Operador	Criado em	Alterado a	Status	
6 Teste	Jadir Silva	17/10/08 10:55	4 dias	P Concluído	🔍 Ler

- Clicar no botão "Novo Ticket" Na nova janela para ele:
 - a) Selecionar o "Departamento" e a "Categoria"
 - b) Informar "Título" e "Descrição"

Inserind	o um novo Ticket					X
Dept*: (Suporte TISS	 •	Categoria:	P_CONTA	•	
Msg:						
<u>a</u> (•				Gravar Ticket	Cancelar

- Assim que o usuário clicar no botão "Gravar Ticket", o operador responsável pela "Categoria" selecionada receberá o ticket.
- Após o operador responder o ticket, o usuário será notificado por email (informado no momento do cadastro)
- Podendo assim acessar a Central de Relacionamento para fazer a leitura da mensagem.

Listagem de Tickets								
lizar Listagem 🛛 🛛 N	ovo Ticket							
Título	Operador	Criado em	Alterado a	Sta	tus			
este	Jadir Silva	17/10/08 10:55	4 dias	۳	Concluído	🔍 Ler		
	izar Listagem N	Izar Listagem Novo Ticket Título Operador este Jadir Silva	Izar Listagem Novo Ticket Título Operador Criado em este Jadir Silva 17/10/08 10:55	Izar Listagem Novo Ticket Título Operador Criado em Alterado a este Jadir Silva 17/10/08 10:55 4 dias	Izar Listagem Novo Ticket Título Operador Criado em Alterado a Sta este Jadir Silva 17/10/08 10:55 4 dias Im	Izar Listagem Novo Ticket Título Operador Criado em Alterado a Status este Jadir Silva 17/10/08 10:55 4 dias Concluído		

Titulo: Teste	Sector Se
17/10/08 10:55 Ronilson Almeida	Teste
17/10/08 10:56 Ronilson Almeida	Esta interação possui um arquivo anexado, Clique no botão ao Iado para abrir o arquivo. Arquivo: 4135_16102008.LOG.zip
17/10/08 11:00 Jadir Silva	teste ok
17/10/08 11:06 Ronilson Almeida	o proasdl asdfaklsdjk
Aviso	Avaliação
Este Ticket já foi co clique no botão (Ne aproveite e faça ag	oncluído e o prazo de reabertura infelizmente se esgotou. Feche este Ticket e ovo Ticketi na tela principal. Se você ainda não avaliou este atendimento, poracikando nas estrelas ao lado.

• O operador que for o administrador poderá acessar os tickets de todos os operadores vinculados a empresa acessando a opção "Filtrar usuários"

uite Principal						Tempro Softw
Atendimento Online Gestão Conho	cimento Editor Cadastro					
Módulos	Cadastro					
			Listagem de Tickets			
alizar Listagem Novo Ticket	Filtrar Usuário	•				
Ficket Título	Operador	Usuário	Criado em	Alterado a	Status	
74 suelen@tempro.com.br	Jadir Silva	Suelen Bringhenti Vieira	21/11/08 17:51	557 dias	P Concluido	Q, Ler
30 111	Suelen Bringhenti	Soelen Bringhenti Vieira	18/11/08 10:17	561 rlias	🏴 Concluido	a <u>Ler</u>
23 Teste	Suelen Bringhenti	Suelen Bringhenti Vieira	15/11/08 15:22	562 dias	🏴 Concluido	a, <u>Ler</u>

4. Atendimento Online Identificado

O Atendimento Online Identificado permite o seu contato com os operadores em tempo real.

Para que o usuário solicite um atendimento online, ele deverá:

- Informar "E-mail" e "Senha" para acessar a "Central de Relacionamento"
- Clicar no botão "At. Online"
- Selecionar o Departamento desejado e
- Clicar no botão "Solicitar Atendimento",

nÿSuite	Principal			Tempro Software
2 Help Desk	Atendimento Online	Gestão Conhecimento	Editar Cadastro	
	Módulos		Cadastro	
		Atendim Dept*: Supor	te AP_Conta	



Logo em seguida será exibida a janela de chat para você interagir como o atendente do departamento.

<i>mั</i> ้ง <mark>Suit</mark> e	Principal			Tempr	o Software
e Help Desk	Atendimento Online	Gestão Conhecimento	Editar Cadastro		
	Modulos	8 é a un direct	Cauasuro		ן ר
	12:19 Ronilson: Olá	em que posso ajudá-lo	?		E
				Enviar Sair	

Ao finalizar o atendimento on-line é possível fazer uma avaliação de seu atendimento e encaminhar toda conversa realizada para seu e-mail.

ก้ วู้Suit e	Principal			Tempro Software
Q	2		I	
Help Desk	Atendimento Online	Gestão Conhecimento	Editar Cadastro	
	Módulos		Cadastro	
((Avaliação do no	sso Atendimento	
	O que	e você achou da qua	lidade deste a	tendimento?
	🔿 Ótimo			
	Satisfatória	5.		
	O Ruim.			
	Péssimo			
		Enviar	Resposta	
	Voltar		Enviar esta c	onversa para o meu email

5. Gestão do Conhecimento.

A Gestão do Conhecimento contém as Árvores de Conhecimento que são o canal de compartilhamento das informações corporativas.



Para que o usuário visualize as Árvores de Conhecimentos, ele deverá:

- Informar "E-mail e Senha" para acessar a "Central de Relacionamento".
- Clicar no botão "Gestão do Conhecimento".
- Serão listadas no campo "Árvores" as que ele tem permissão de acesso.
- Selecionar uma Árvore.

A esquerda será mostrada a estrutura de pastas e a direita o conteúdo dos itens.

IMPORTANTE! Somente os operadores e usuários previamente autorizados conseguirão visualizar as árvores.