

Ferramentas de atendimento Suporte Degust

Abertura de Chamados



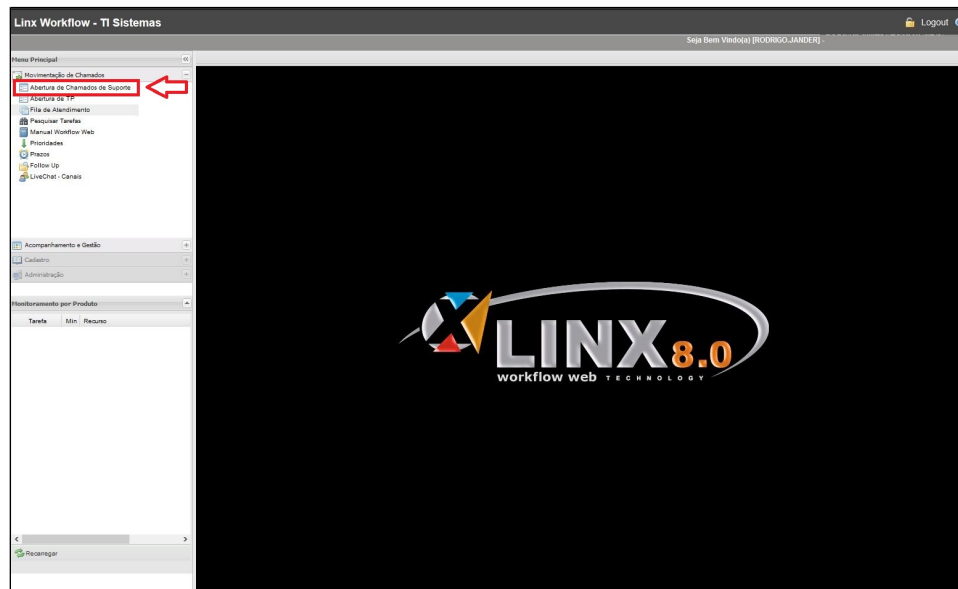
Links

Acesse um dos Links disponíveis:

<http://wf2.linx.com.br/>
<http://wf.linx.com.br/>
<http://wfweb.linx.com.br/>
<http://wfweb2.linx.com.br/>

As credenciais para realizar o login no Workflow será o mesmo usuário e senha de rede.

1. Na tela inicial do WF, você irá abrir "**Abertura de Chamados de Suporte**"



2. Cole o CNPJ da loja no campo "**Conta Solicitante**", será carregado o nome fantasia da loja e o campo "**Solicitante**" precisa ser preenchido exatamente igual ao campo "**Conta Solicitante**".

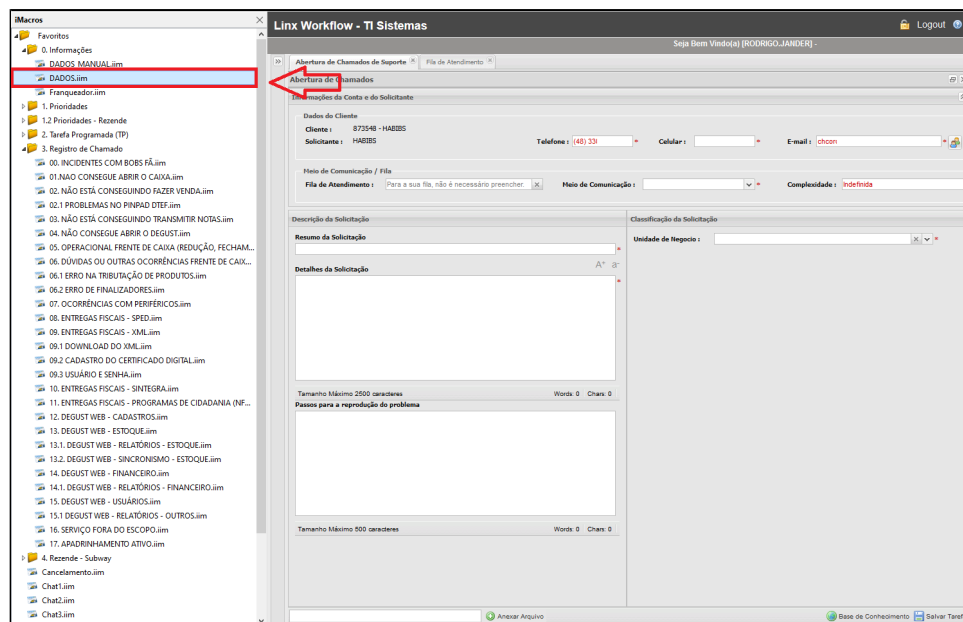
Com os dados da loja preenchidos nos devidos campos, clique em **"Abrir Chamado"**

The screenshot shows the 'Linx Workflow - TI Sistemas' interface. The main area is titled 'Dados da Empresa / Solicitante' and contains a form with fields for 'Conta Solicitante' (set to 'HABBS') and 'Solicitante' (set to 'HABBS'). A red arrow points to the 'Abrir Chamado' button at the bottom of the form. Below the form is a table titled 'Tarefas Pendentes' with columns for 'Tarefa', 'Prioridade', 'SLA', 'Início', 'Fim', 'Demanda', 'Class', 'Resumo', 'Status', and 'Resumo'. The table contains two rows of data. The first row has a priority of 594 and a summary of 'Ocorrências com periféricos'. The second row has a priority of 594 and a summary of 'Dúvidas ou outras ocorrências frente de caixa (confi. geral. usuá)'. The interface also includes a sidebar with navigation options and a top bar with user information and a login button.

✓ Após a loja ser localizada no WorkFlow, no campo "Tarefas Pendentes" irá constar os últimos chamados abertos e concluídos. É importante o analista antes de abrir qualquer chamado, avaliar se a loja possui chamados em abertos para não haver duplicidade de chamados do mesmo problema. Clicando em "Detalhes" você terá todas as informações do chamado.

3. Com a tela de abertura de chamado aberta, o primeiro passo é coletar os dados do cliente, no canto esquerdo do WF acione o campo **"DADOS"** na **Macro**.

✓ Não sabe como configurar a MACROS? [Clique Aqui](#).



4. Preencha os campos da Macro com o **Nome**, **Telefone** e **Email** do cliente, essas informações irão estar preenchidas automaticamente no corpo do chamado posteriormente.

IMacros

Replay Step: 0

VERSION BUILD=6001111 RECORDER=FX

'SOLICITA OS DADOS E ARMAZENA EM VARIÁVEIS

PROMPT "CLIENTE" !VAR0

PROMPT "TELEFONE ALTERNATIVO" !VAR3

PROMPT "E-MAIL" !VAR4

'CAPTURA TELEFONE NA SEGUNDA ABA

TAB T=2

SET EXTRACT_TEST_POPUP NÃO

TAG POS=1 TYPE=LABEL ATTR=CLASS:lbl-display-voz-telefone EXTRAC...

TAB T=1

SET !VAR1 (!!(EXTRACT))

'CRIA !VAR2 COM VALOR ZERADO

SET !VAR2

'ADICIONA A !VAR2 OS VALORES ARMAZENADOS DA !VAR0 E !VAR1

ADD !VAR2 Cliente<SP>{!(!VAR0)}
Telefone<SP>{!(!VAR1)}
Tel...

'EXTRAI O VALOR DA !VAR2 PARA A VARIÁVEL DE ARMAZENAMENTO

SET EXTRACT NULL

ADD !EXTRACT {!(VAR2)}

'DELETA O ARQUIVO CASO EXISTA E SALVA UM NOVO COM OS DADOS...

FILEDELETE NAME=C:\M\Dados.txt

SAVEAS TYPE=EXTRACT FOLDER=C:\M FILE=DADOS.TXT

'TAB CLOSE

Linux Workflow - TI Sistemas

Seja Bem Vindo(a) [RODRIGO.JANDER] | Logout

Abertura de Chamados de Suporte | Filo de Atendimento

Abertura de Chamados

Informações da Conta e do Solicitante

Dados do Cliente

Cliente : 873548 - HABIBS

Solicitante : HABIBS

Telefone : (40) 2

Celular :

E-mail : chcoorde

Filo de Comunicação / Filo

Fila de Atendimento : Para a sua fila, não é necessário preencher

Meio de Comunicação :

Complexidade : Indefinida

Descrição da Solicitação

Resumo da Solicitação

Detalhes da Solicitação

CLIENTE

João

OK

Cancelar

Tamanho Máximo 2500 caracteres

Words: 0 | Characters: 0

Passo para a reprodução do problema

Tamanho Máximo 500 caracteres

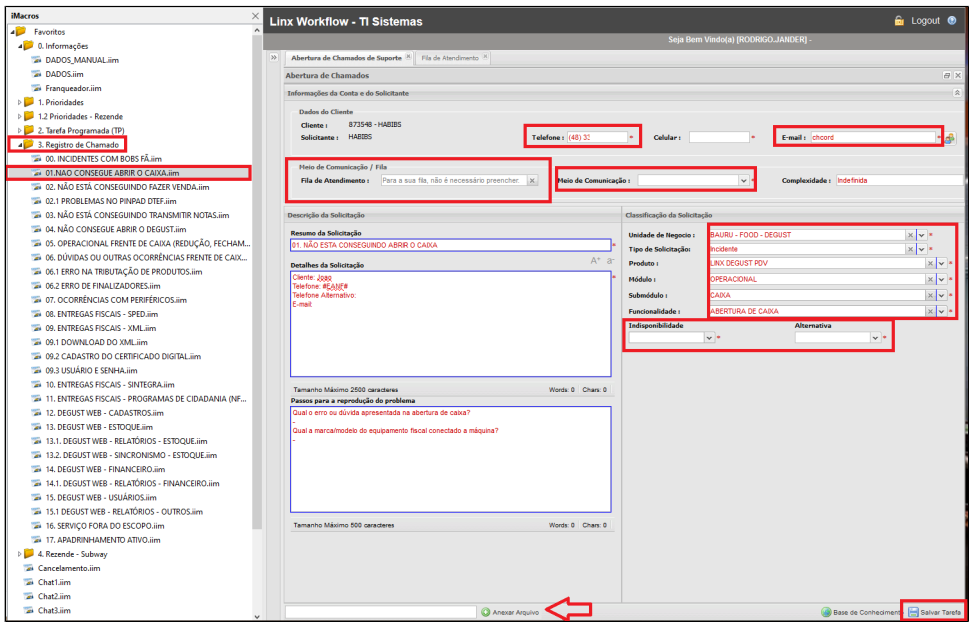
Words: 0 | Characters: 0

Arquivo Anexo

Base de Conhecimento

Selecione Tarefa

5. Na Macro em "Registro de Chamado", selecione qual problema se enquadra no que o cliente está relatando, exemplo: "NÃO CONSEGUE ABRIR O CAIXA", ao clicar na macro, será preenchido as **Taxonomias de abertura** e dados do cliente automaticamente. Relate o problema no chamado seguindo as perguntas básicas já preenchidas no chamado e defina a prioridade que este chamado será aberto "**Altíssima**" "**Alta**" "**Media**" ou "**Baixa**", dependendo das informações preenchidas no campo "**Indisponibilidade**" "**Alternativa**". Veja abaixo a tabela de prioridade.



No campo "Fila de Atendimento", se ficar em branco o chamado será direcionado para a fila de quem está abrindo o chamado para posteriormente fechá-lo, caso seja necessário abrir o chamado para alguma das filis: "14.1.8- SUPORTE HABIBS - PDV" ou "14.1.8.1- SUPORTE HABIBS - WEB", preencha no campo "Fila de Atendimento".

Tabela de Prioridade.

Indisponibilidade	Alternativa	Prioridade
NÃO	SIM	BAIXA
NÃO	NÃO	MÉDIA
SIM	SIM	ALTA
SIM	NÃO	ALTÍSSIMA

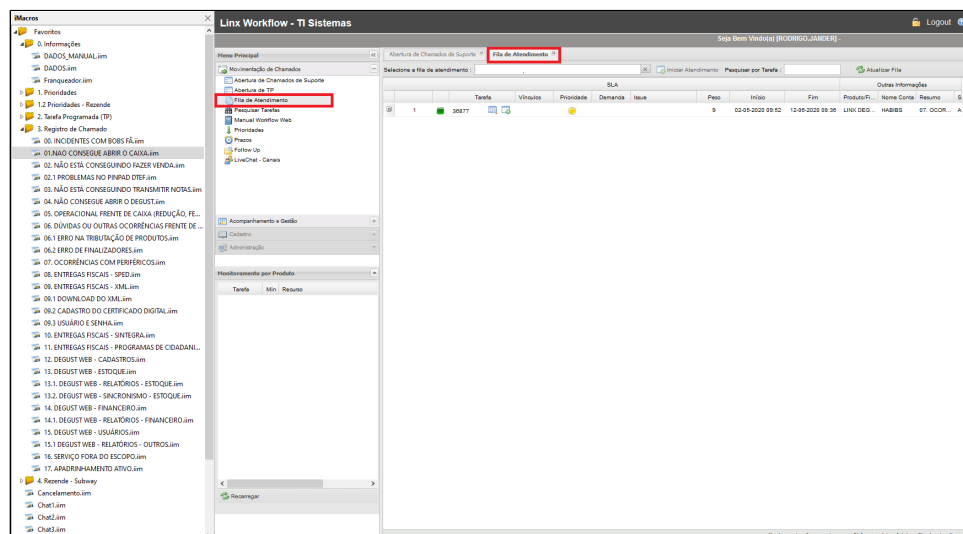
Após colocar os dados do cliente, documentar os problema no chamado e definir a prioridade e caso você precise encaminhar este chamado para um nível 2 de atendimento é importante anexar um print do erro no chamado no campo "Anexar Arquivo" conforme imagem acima.



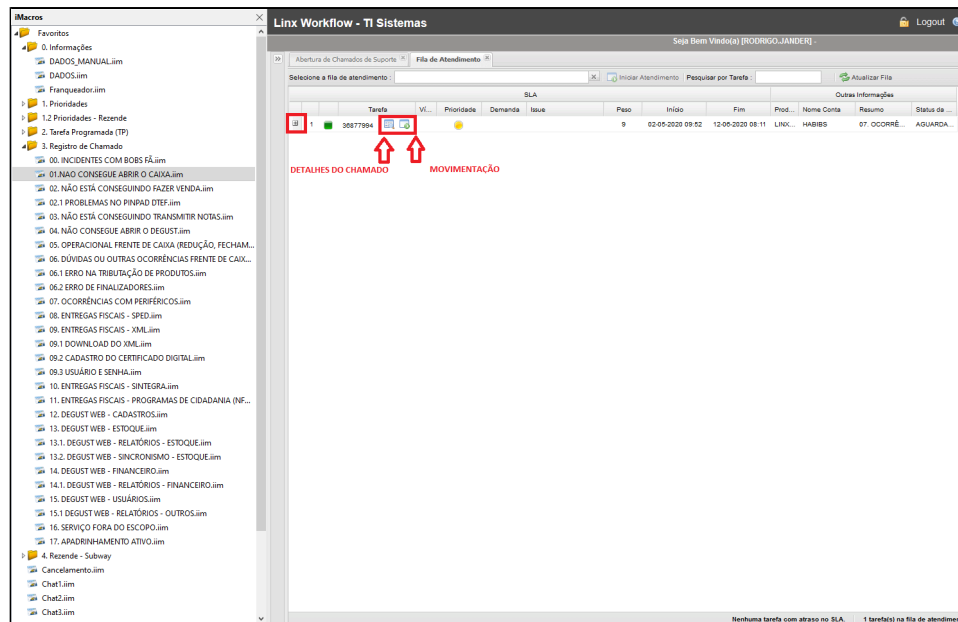
Todos os chamados abertos são direcionados automaticamente para o e-mail do cliente que está cadastrado no Workflow (conforme o campo E-mail grifado na imagem acima) Tanto como movimentações do chamado e a conclusão.

Conclusão de Chamados

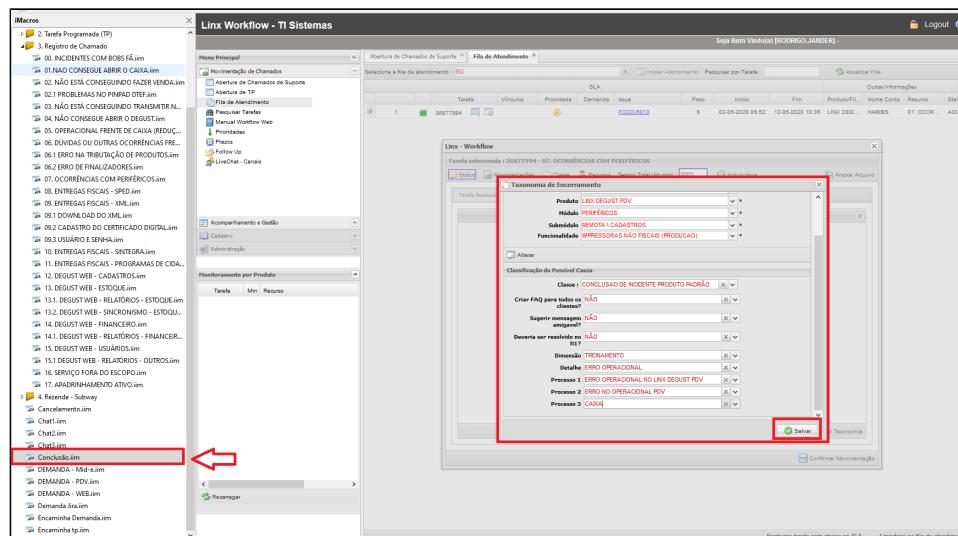
1. No Menu Principal, abra a opção "Fila de Atendimento"



2. Os chamados abertos irão aparecer na fila de atendimento, conforme imagem abaixo, você poderá olhar previamente os dados do chamado clicando no sinal de "+" e clicando em "Detalhes do Chamado" você terá as informações completas do chamado aberto.

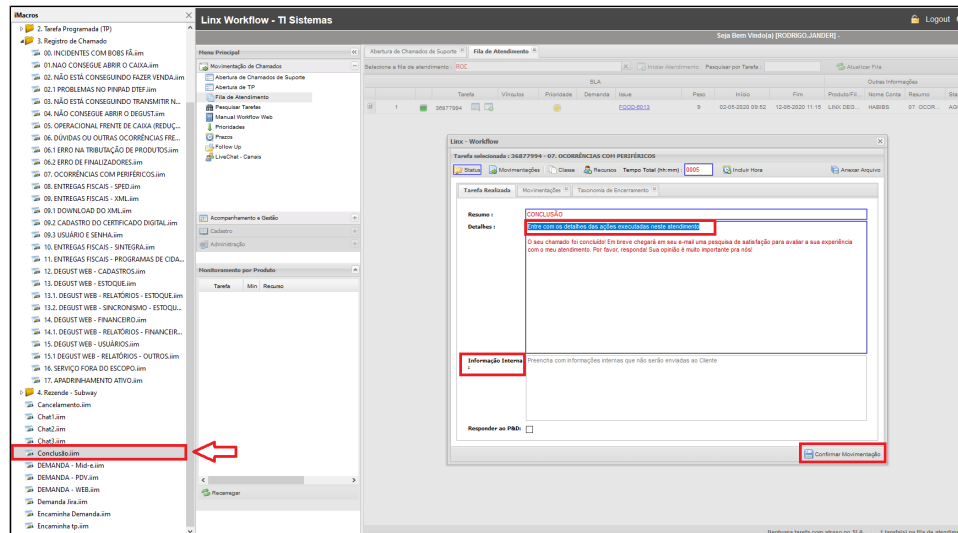


3. Clicando em **Movimentação**, será aberto a tela para alterar o status do chamado ou movimentar para outra fila.



Quando a janela de movimentação estiver aberta, clique na **MACRO** em "**Concluir**", será preenchido as primeiras taxonomias padrões e você irá preencher as taxonomias de encerramento levando em consideração qual a possível causa do problema selecionando as taxonomias disponíveis

- Após clicar em Salvar conforme imagem acima, a janela de taxonomia de encerramento irá fechar e você irá clicar na aba "**Tarefa Realizada**". Em **Detalhes**, apague a primeira linha selecionada e descreva com suas palavras detalhadamente qual foi a ação feita para solução do problema.

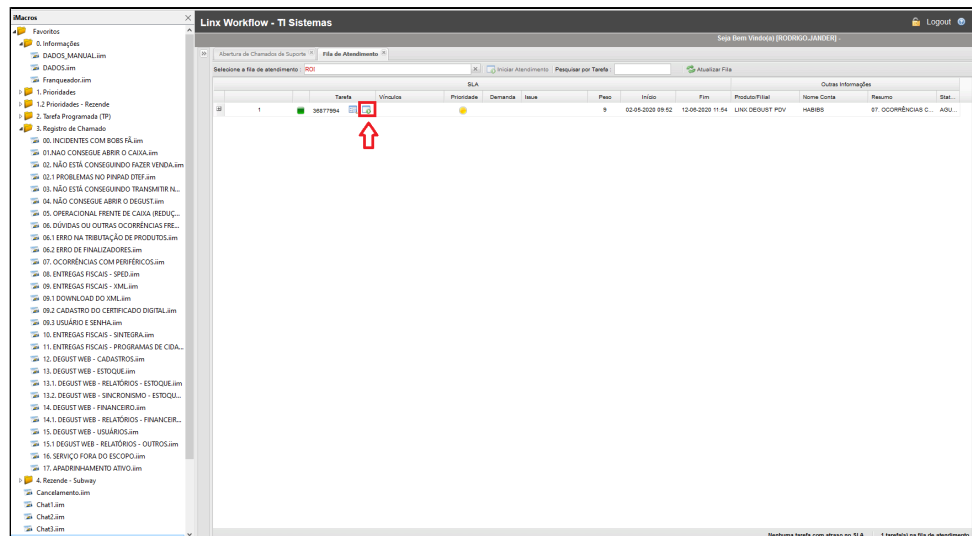


⚠ Todas as informações contidas no campo "**Detalhes**" são visíveis ao cliente via E-mail. informações que devem ser direcionadas apenas ao suporte, deverá ser descrito no campo "**informação Interna**"

Após documentar a taxonomia de conclusão e descrever a tarefa realiza, clique em "**Confirmar Movimentação**" e o chamado será concluído.

Movimentação de Chamados

- Para movimentar chamados da sua fila para outra, clique no botão "Movimentação" no chamado em questão.



2. A janela para a movimentação será aberta, clique no botão "Movimentação"

Linx - Workflow

Tarefa selecionada : 36877994 - 07. OCORRÊNCIAS COM PERIFÉRICOS

Status **Movimentações** Classe Recursos | Tempo Total (hh:mm) : Incluir Hora Anexar Arquivo

Tarefa Realizada

Resumo :

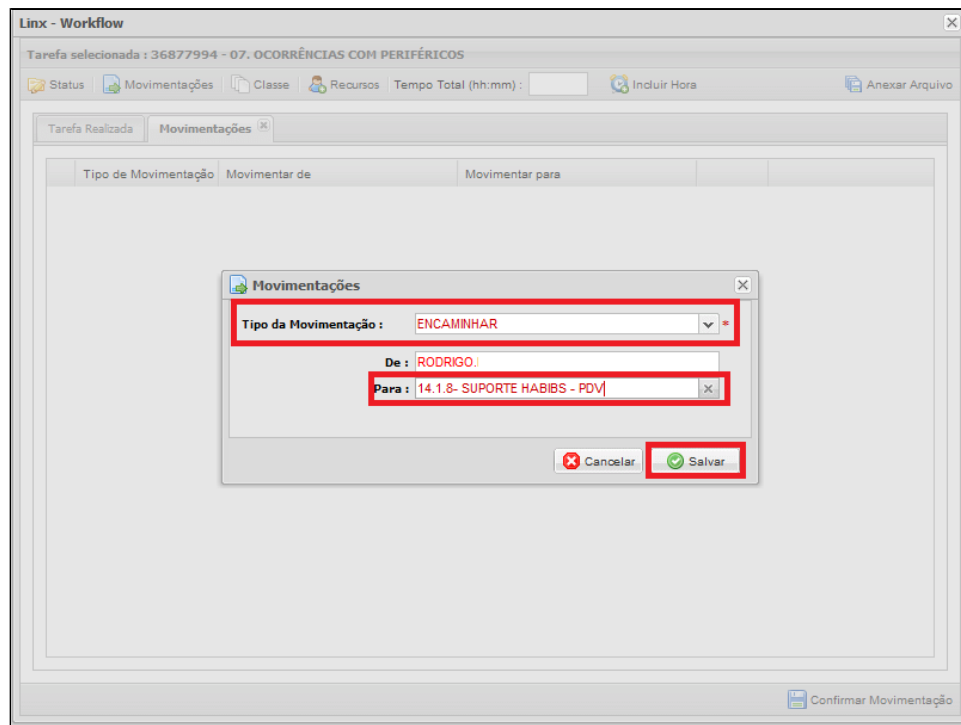
Detalhes :
Entre com os detalhes das ações executadas neste atendimento

Informação Interna :
Preencha com informações internas que não serão enviadas ao Cliente

Responder ao P&D: ☐

Confirmar Movimentação

3. Selecionando o Tipo da Movimentação "ENCAMINHAR" será exibido para qual fila você deseja.



Clicando em "**Salvar**" o tipo da movimentação será salva em seguida clique no "**X**" de fechar.

4. Vá na aba "Tarefa Realizada" e digite o Resumo como na imagem abaixo e os detalhes da movimentação, antes de confirmar a movimentação coloque o tempo na movimentação, por padrão geralmente é preenchido 0:05 e clique em "Confirmar Movimentação".

Linx - Workflow

Tarefa selecionada : 36877994 - 07. OCORRÊNCIAS COM PERIFÉRICOS

Status Movimentações Classe Recursos Tempo Total (hh:mm) : Incluir Hora Anexar Arquivo

Tarefa Realizada Movimentações

Resumo : TP ENCAMINHADA

Detalhes : Solicitação encaminhada para o analista 14.1.8

Informação Interna : Preencha com informações internas que não serão enviadas ao Cliente

Responder ao P&D: ☐

Confirmar Movimentação

Consulta de Chamados

- Na Fila de Atendimento digite o número do chamado no campo "**Pesquisa por Tarefa**" conforme imagem abaixo:

Linx Workflow - TI Sistemas

Seja Bem Vindo(a) [RODRIGO_JANDER]

Abertura de Chamados de Suporte

Fila de Atendimento

Selecionar a fila de atendimento: Iniciar Atendimento

Pesquisar por Tarefa: Atualizar Fila

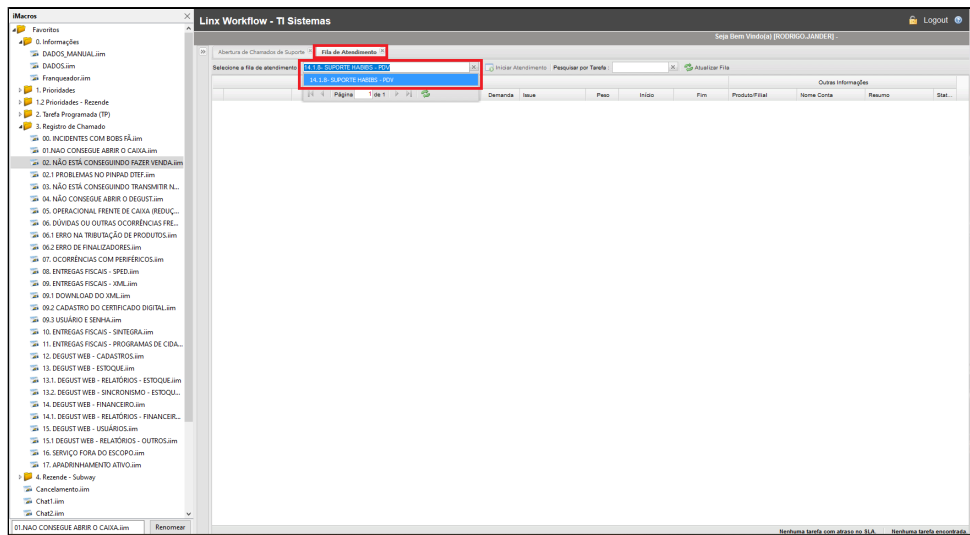
Tarefa	Vínculos	SLA	Prioridade	Demanda	Issue	Peso	Início	Fim	Produto/Filial	Nome Conta	Resumo	Stat
1		3687799	9			9	02-05-2020 09:52	12-05-2020 13:07	LINX DEGUST PDV	HABIBS	07. OCORRÊNCIAS C...	AQU...

Nenhuma tarefa com atraso no SLA. 1 tarefa(s) na fila de atendimento.

- Após carregar o chamado, clique no campo em azul e será carregado o chamado com as opções de visualizar os detalhes do chamado ou movê-lo.





Consulta de Chamados em Filas

- Na aba "Fila de Atendimento" digite o nome da fila "14.1.8.1- SUPORTE HABIBS - WEB" ou "14.1.8- SUPORTE HABIBS - PDV" no campo "Selecione a fila de Atendimento"



b. Os chamados exibidos em fila são classificados por cores, uma lengenda de cor para o **SLA** e outra para a **Prioridade**.

SLA

COR	STATUS
	No Prazo
	Após algumas horas em aberto
	Próximo do fim do prazo
	Com atraso (Backlog)

PRIORIDADE

COR	PRIORIDADE
	BAIXA
	MÉDIA
	ALTA
	ALTÍSSIMA



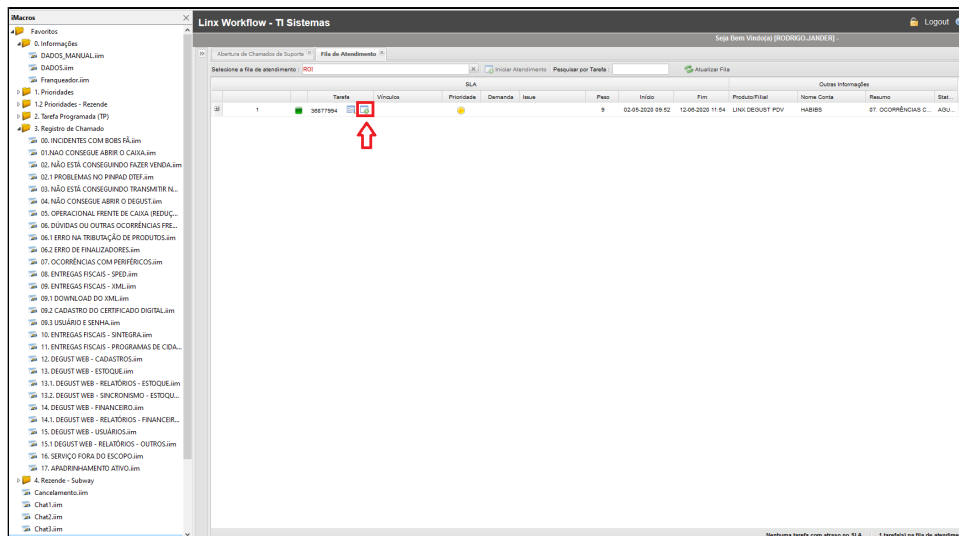
A quantidade de tempo restando para o fim do prazo varia de acordo com a prioridade que o chamado foi aberto.

c. Segue abaixo um exemplo de como é exibido. É possível filtrar os chamados pela prioridade, atraso, datas, nome e etc.

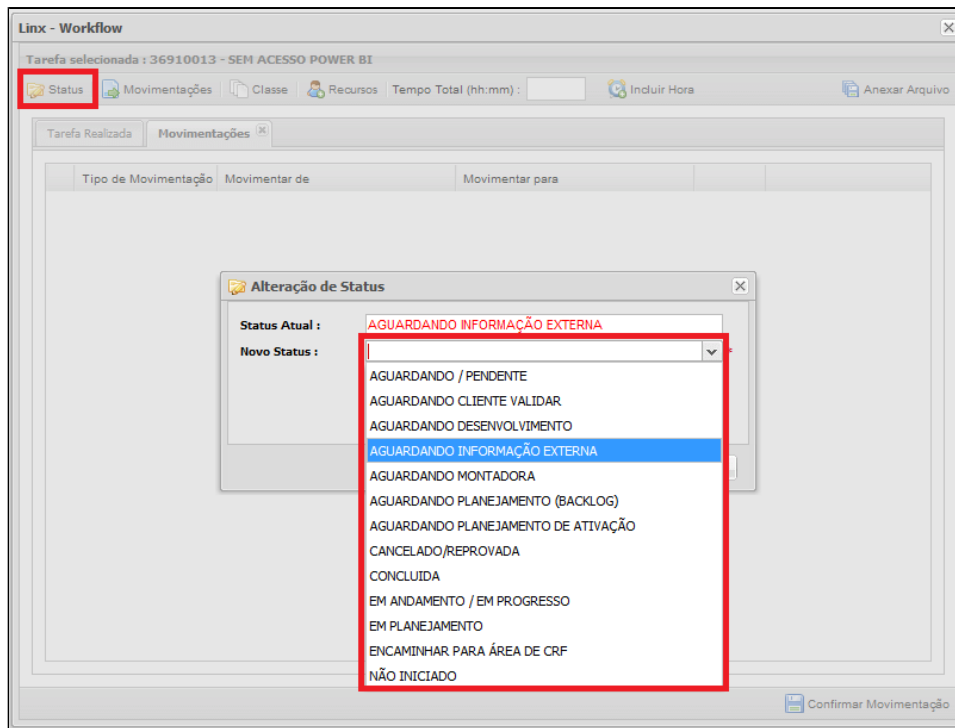
Nova Prioridade		Atendimento de Chamados de Suporte		Fila de Atendimento		Seleção a fila de atendimento		14.15-SUPOORTE 02 - DEQUIST PRENTE DE CAISA		SLA		Pesquisar por Tabela		Atualizar Fila		Outras Informações	
		Tabela	Vitais	Prioridade	Demande	Issue	Peso	Início	Fim	Processo/Fila	Nome Corte	Resumo	Status				
12	37412476						21	11-06-2020 12:34	11-06-2020 22:34	LINK DEQUIST PDV	BOBS LI CACHOEIRO L...	07. Ocorrências CO...	EM...				
15	37412579						16	11-06-2020 12:43	11-06-2020 22:43	LINK DEQUIST PDV	REX EXTRA GUANAZ...	07. Ocorrências CO...	EM...				
13	37413039						20	11-06-2020 13:23	11-06-2020 23:23	LINK DEQUIST PDV	SORVETES ROCHINHA...	05. OPERACIONAL PRE...	EM...				
14	37413088						20	11-06-2020 13:24	11-06-2020 23:24	LINK DEQUIST PDV	BULLY THE ORAL TANG...	07. Ocorrências CO...	NÃO...				
15	37399196						18	15-06-2020 13:47	15-06-2020 19:38	LINK DEQUIST PDV	ABREU BURIN HAMBU...	07. Ocorrências CO...	ADU...				
17	37416560						16	11-06-2020 16:16	12-06-2020 12:16	DEQUIST MOBILE	BOBS LQA DRIVE THE...	04. NÃO CONSEGUE A...	EM...				
19	37416886						16	11-06-2020 17:47	12-06-2020 18:47	LINK DEQUIST PDV	HABIBS SUMARÉ SP	INCLUSÃO DE FINALI...	EM...				
20	37417871						11	11-06-2020 22:52	12-06-2020 16:53	LINK DEQUIST PDV	RADAZZO ASSIS BRAS...	PDV - NÃO CONSEGUE...	EM...				
22	37417730						9	12-06-2020 09:39	12-06-2020 19:39	LINK DEQUIST PDV	PIZZA CREX PONTA VE...	06. DÚVIDAS OU OUTR...	NÃO...				
7	37353550						33	09-06-2020 12:58	10-06-2020 20:59	LINK DEQUIST PDV	CRASCONHO - ANAUA...	PDV - FERRAMENTA D...	EM...				
18	37387868						15	10-06-2020 16:33	12-06-2020 08:35	LINK DEQUIST PDV	GRÃO ESPRESSO SHO...	09. ENTREGAS FISICA...	EM...				
28	37122885						-1	22-06-2020 12:45	13-06-2020 06:28	LINK DEQUIST PDV	RESTAURANTE VILA A...	03. NÃO ESTÁ CONHE...	ADU...				
21	37328564						9	09-06-2020 11:03	10-06-2020 14:30	LINK DEQUIST PDV	BOBS LI ESPRESSO CO...	07. Ocorrências CO...	ADU...				
37	37344905						-22	07-06-2020 19:16	14-06-2020 13:26	LINK DEQUIST PDV	ORAPRAS - TADUATH...	06. DÚVIDAS OU OUTR...	ADU...				
24	37398712						4	11-06-2020 11:34	12-06-2020 19:35	LINK DEQUIST PDV	ELEVEN BURGERS - S...	03. NÃO ESTÁ CONHE...	NÃO...				
36	37406163						-23	11-06-2020 15:21	14-06-2020 14:13	LINK DEQUIST PDV	BOBS O SOMBRIO SC	07. Ocorrências CO...	ADU...				
26	37405116						-1	11-06-2020 15:51	12-06-2020 23:52	LINK DEQUIST PDV	CALZODON JOHNVILLE	07. Ocorrências CO...	NÃO...				
27	37407006						-2	11-06-2020 16:55	13-06-2020 08:57	LINK DEQUIST PDV	GRUPO PETROPOLIS ...	TRANSMITIR PARA SEP...	EM...				
29	37412794						-12	12-06-2020 11:02	13-06-2020 19:03	LINK DEQUIST PDV	BOBS ALCATRAZ MARE...	06. DÚVIDAS OU OUTR...	EM...				
30	37412814						-12	12-06-2020 11:04	13-06-2020 19:05	LINK DEQUIST PDV	LOW HAD BLOW BACK...	06. DÚVIDAS OU OUTR...	NÃO...				
32	37414308						-13	12-06-2020 11:56	13-06-2020 19:57	LINK DEQUIST PDV	BOBS LI JOACABA SC	06. DÚVIDAS OU OUTR...	NÃO...				
33	37414678						-15	12-06-2020 14:14	13-06-2020 22:16	LINK DEQUIST PDV	MONTANA GRILL PATI...	07. Ocorrências CO...	NÃO...				
34	37418761						-17	12-06-2020 15:58	13-06-2020 23:57	LINK DEQUIST PDV	MONTANA GRILL MOR...	03. NÃO ESTÁ CONHE...	EM...				
35	37419729						-18	12-06-2020 17:32	14-06-2020 09:34	LINK DEQUIST PDV	LEXMAN MANDELA	03. NÃO ESTÁ CONHE...	NÃO...				
6	37444864						41	08-06-2020 16:36	10-06-2020 08:38	LINK DEQUIST PDV	KA SA GENERAL STORE	06. DÚVIDAS OU OUTR...	EM...				
41	37237779						-45	31-05-2020 16:10	15-06-2020 15:33	LINK DEQUIST PDV	FAST AÇAI - PHS	16. SERVIÇOS FORA D...	ADU...				
40	37309935						-44	06-06-2020 08:02	10-06-2020 13:59	LINK DEQUIST PDV	HERAVIT SAHAKAR POI...	17. SERVIÇOS FORA D...	ADU...				
42	37355142						-45	16-06-2020 12:39	16-06-2020 19:48	LINK DEQUIST PDV	BOBS D SITO CERDAS...	16. SERVIÇOS FORA D...	ADU...				

Alterar Status de Chamado

a. Na aba "Fila de Atendimento" clique no botão "Movimentação".



b. Clique no botão "Status" e será exibido a janela "Alteração de Status". será exibido a lista de status disponíveis.



Quando um chamado é aberto, o primeiro status dele é "**NÃO INICIADO**", se este chamado for movimentado ou acrescentado informações após a abertura, automaticamente o status irá alterar para "**EM ANDAMENTO/ EM PROGRESSO**".

Os status mais utilizados pelo suporte são:

AGUARDANDO CLIENTE VALIDAR

- Esse status congela o SLA do chamado e é disparado um e-mail para cliente para ele acrescentar informações, se o cliente responder o status do chamado é alterado automaticamente para "**EM ANDAMENTO/ EM PROGRESSO**".

AGUARDANDO DESENVOLVIMENTO

- Esse status é usado quando o chamado do cliente se trata de um bug no sistema, é aberto uma ISSUE para o P&D onde terá um prazo especificamente para a correção do bug, com a ISSUE vinculada ao chamado, o SLA é congelado até o P&D devolver a ISSUE para o analista que abriu.

AGUARDANDO INFORMAÇÃO EXTERNA

- Esse status é usado quando o suporte precisa de alguma informação do cliente para dar andamento do chamado, como por exemplo: e-mails de confirmação do cliente, dificuldades de contato com o cliente e etc. Esse status também congela o SLA do chamado até ser alterado.

CANCELADO/REPROVADO

- Esse status é usado quando o chamado foi aberto porém o problema foi resolvido sem nenhuma ação do suporte

CONCLUÍDA

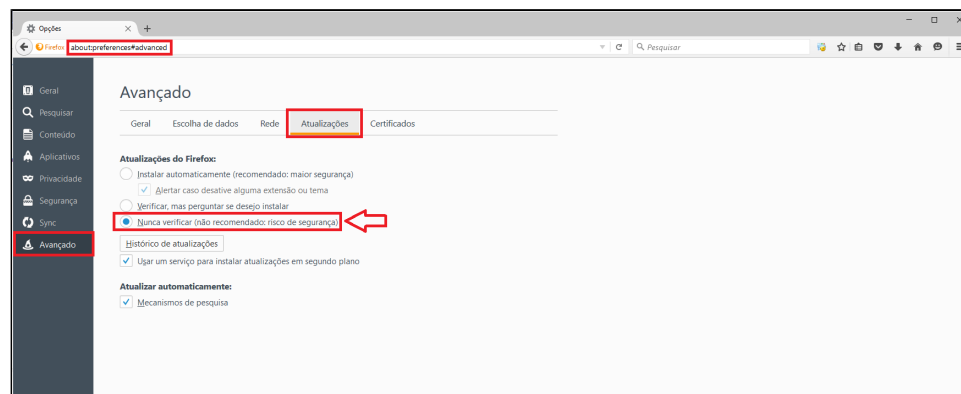
- Após a resolver o problema do cliente, o chamado poderá ser concluído. Ao concluir, o cliente receberá um e-mail para confirmação se o problema de fato foi resolvido e uma pesquisa de satisfação.

Configuração a IMACROS

1. Primeiramente para configurar a MACRO é necessário ter instalado o **Mozilla FireFox 42.0**. Clique abaixo para baixar:



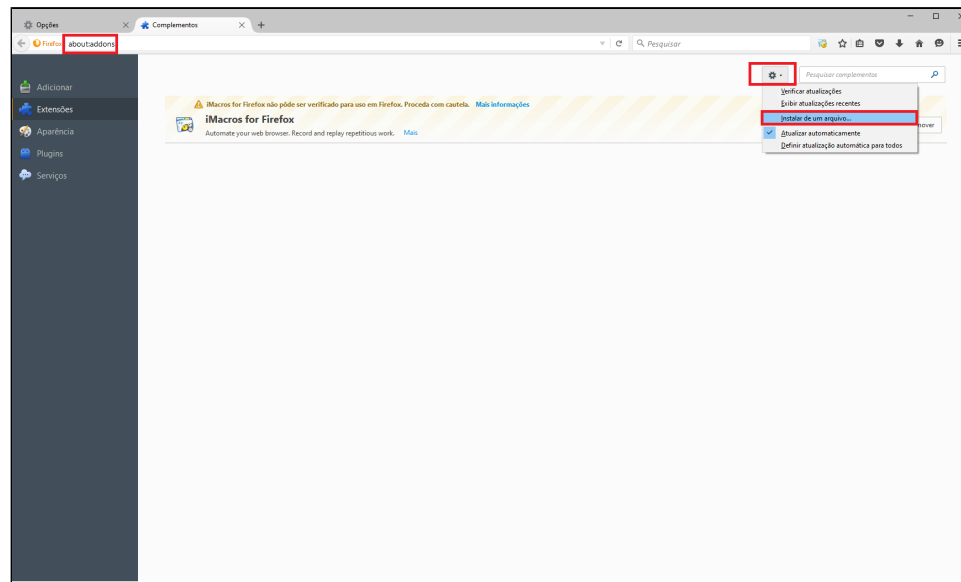
2. Após a instalação do **Firefox 42.0**, desative as atualizações automáticas visto que a MACRO só funciona na versão 42.0. Digite no campo de URL: "**about:preferences#advanced**"



3. Com o Firefox 42 instalado, será necessário instalar a extensão da MACRO, para isso você precisa baixar o arquivo abaixo:



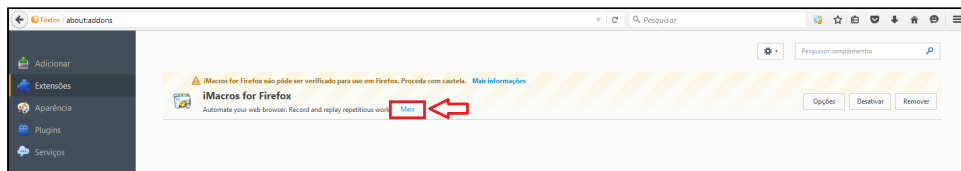
4. Extraia o arquivo que está compactado e digite no campo de URL do navegador "**about:addons**".



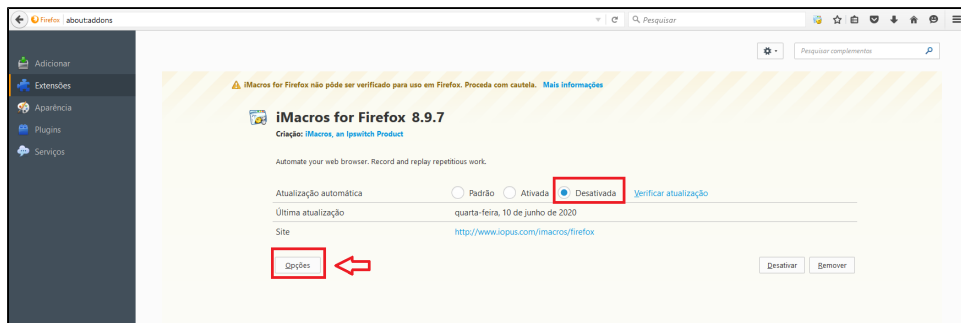
5. Clique na engrenagem e em seguida clique em "**Instalar de um Arquivo**". Será aberto para selecionar o arquivo, localize o arquivo Imacros que você baixou anteriormente e em seguida clique em "**Instalar**".
6. Realize o download das macros abaixo, extraia a pasta "**M**" para o diretório do Windows **C**:



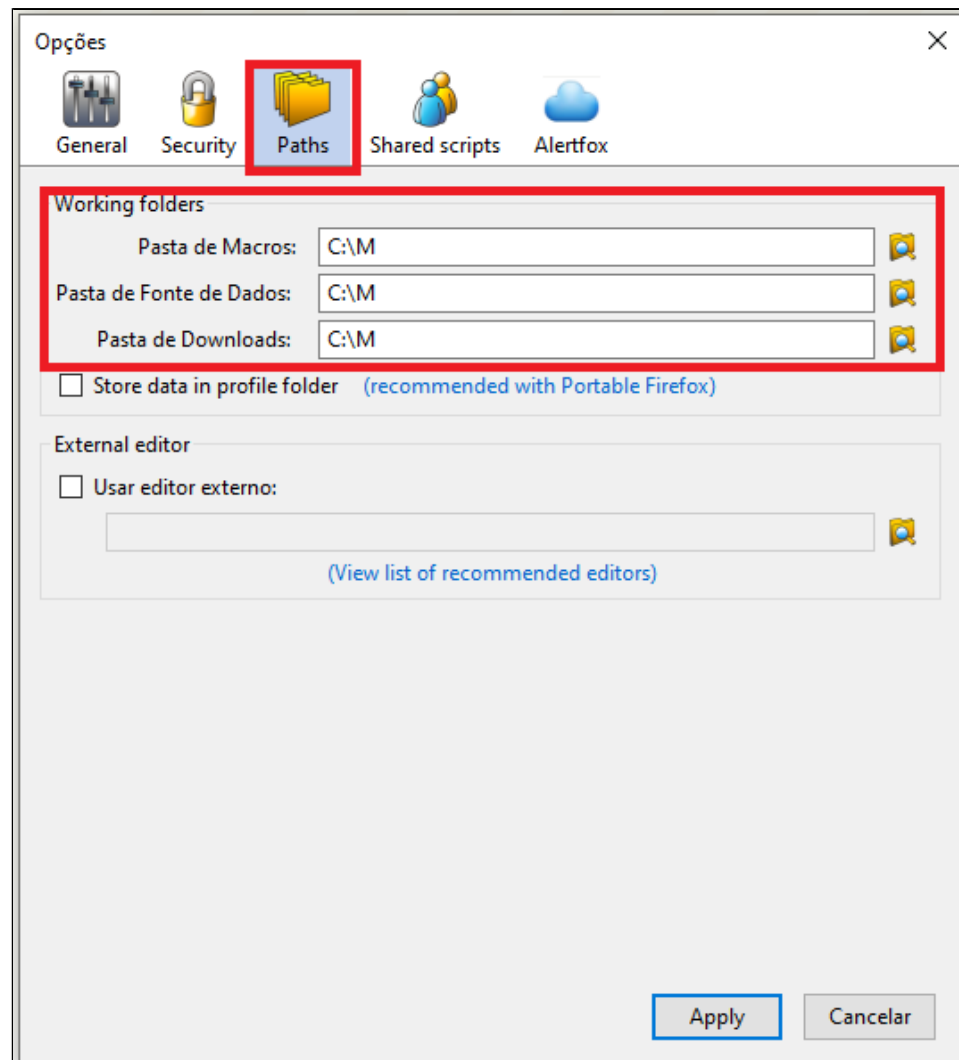
7. Após a instalação da extensão do Imacros, na mesma página do caminho "**about:addons**", clique na extensão da macro no botão "**Mais**"



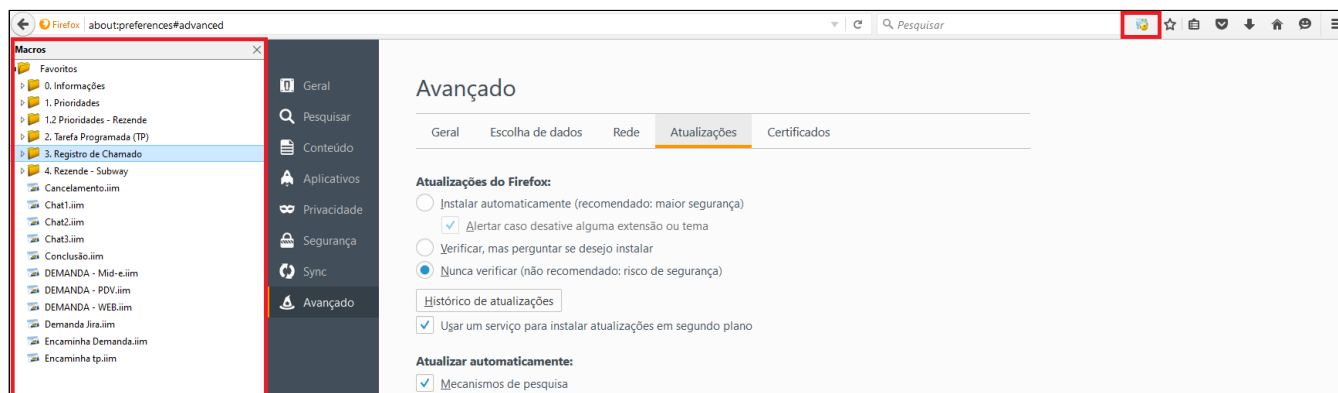
8. Em atualização automática, deixe marcado a opção "**Desativar**" e clique no botão "**Opções**"



9. Na aba "**Paths**" selecione nos 3 campos "**Pasta de Macros**", "**Pasta de fonte de Dados**" e "**Pasta de Downloads**" deixe salvo o caminho da pasta M "**C:\M**" e clique em "**Apply**"



10. Feito isso, clique na tecla "**F8**" ou no ícone do **Imacros** no navegador e será exibido no canto esquerdo as macros conforme abaixo:



Como utilizar o Interact Multiagent

Introdução

O Interact Multiagent é uma ferramenta utilizada para atender chamados a partir de telefonemas e chats.

Acesso ao Interact Multiagent

Para receber ligações e cadastrar os chamados pelo Workflow é preciso acessar o Interact Multiagent. O Interact e o Workflow não são integrados um no outro, mas se completam.

O Interact solicita login do ADM (rede) com domínio @linx.com.br e senha da (rede), o ramal não é obrigatório, mas necessário.

- Acesse o Link: http://192.168.40.34:8080/interact_multiagent/



INTERACT
MULTIAGENT
Digitro

Usuário

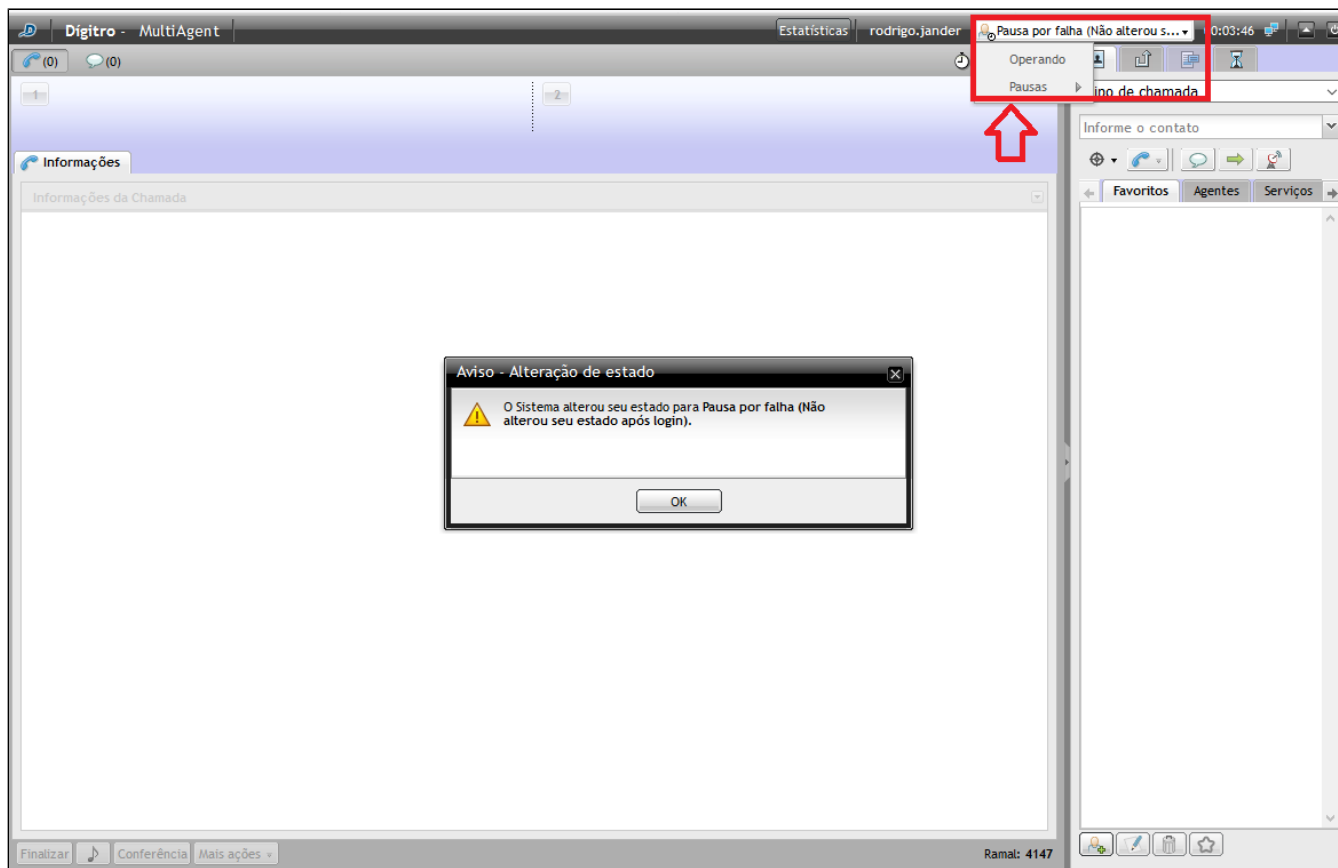
rodrigo.jander

Senha

●●●●●●●●

Ramal (Opcional)

ENTRAR



- Por padrão após logar o Interact entra com o status de Inoperante/pausa por falha, para estar apto a receber os atendimentos clique em "**Operando**".

Como Usar o Interact Multiagent

Tipos de Pausa

Atualmente temos as Pausas:

Acesso Remoto - Pausa rápida para resolver algum acesso remoto pendente

Almoço-Janta - Ausente por 1 hora.

Análise de E-mail - Pausa rápida para analisar e-mails

Atendimento de Outras Mídias - Pausa rápida para gerenciar filas, chamados etc.

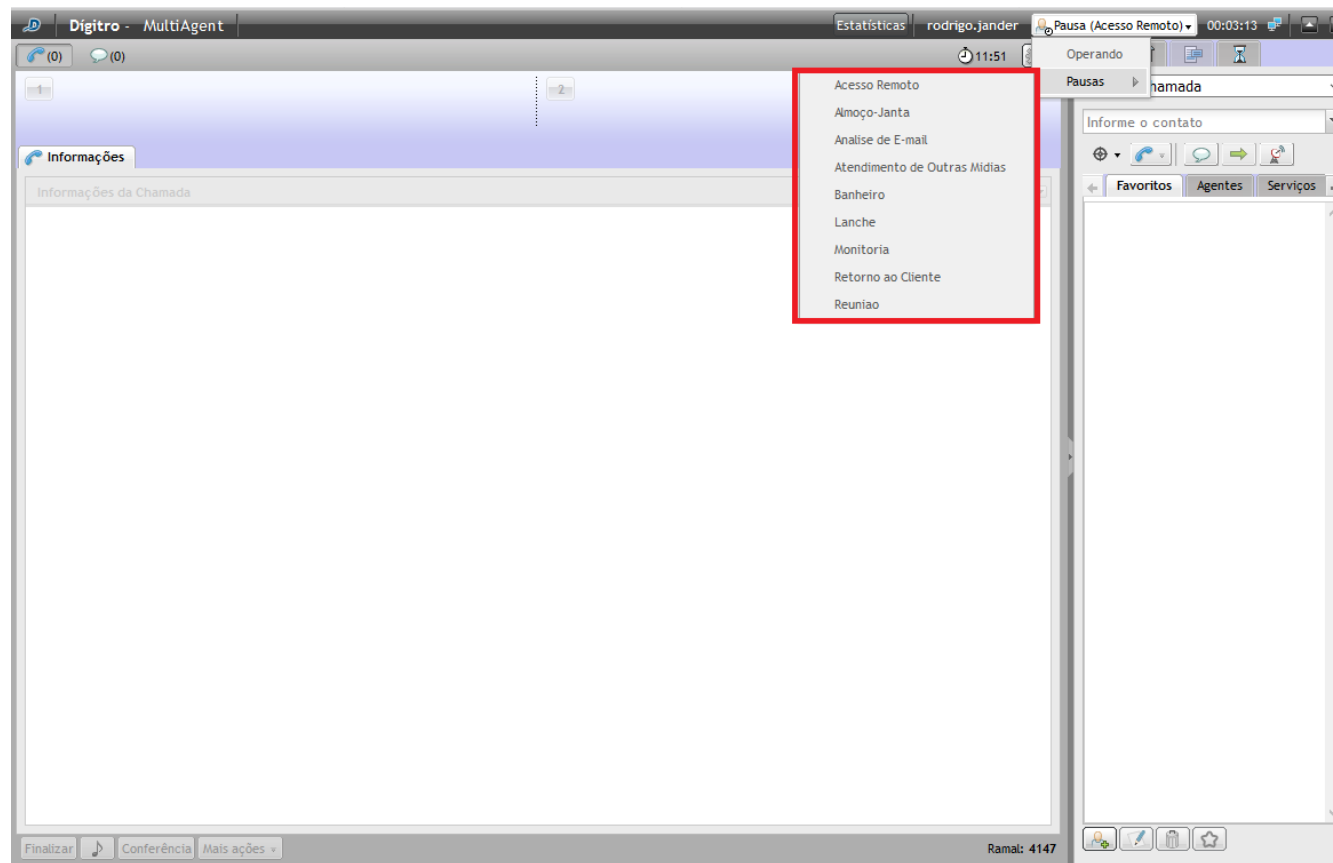
Banheiro - Pausa rápida.

Lanche - Pausa rápida.

Monitoria - Alinhamento com superiores, ciência do mesmo

Retorno ao Cliente - Pausa para fazer retorno com clientes

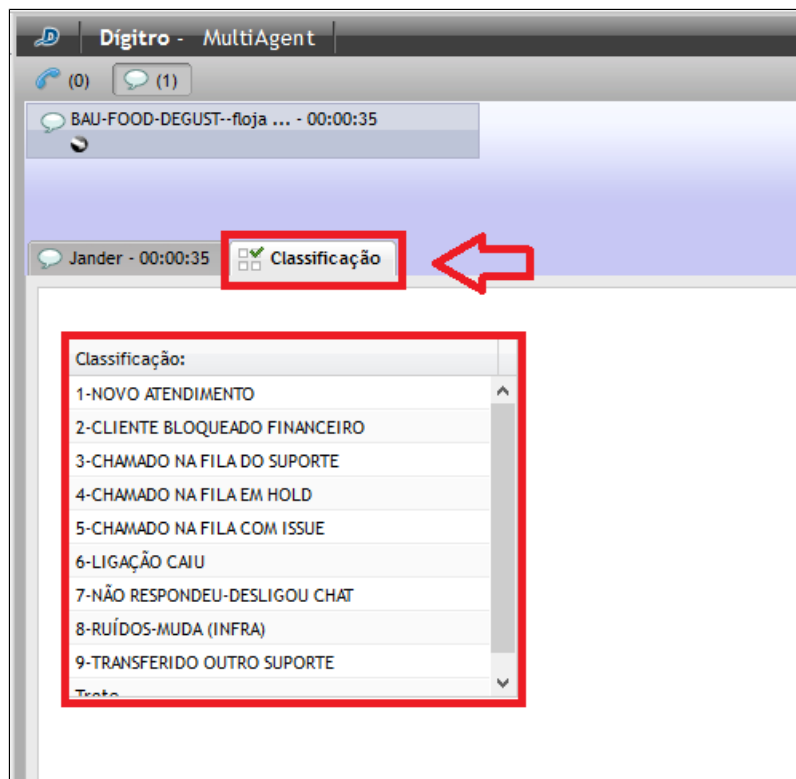
Reunião - Reunião com superiores, ciência do mesmo.



Para que não acontecer enganos, precisa-se preencher corretamente o campo cada vez que se ausentar da mesa de trabalho.

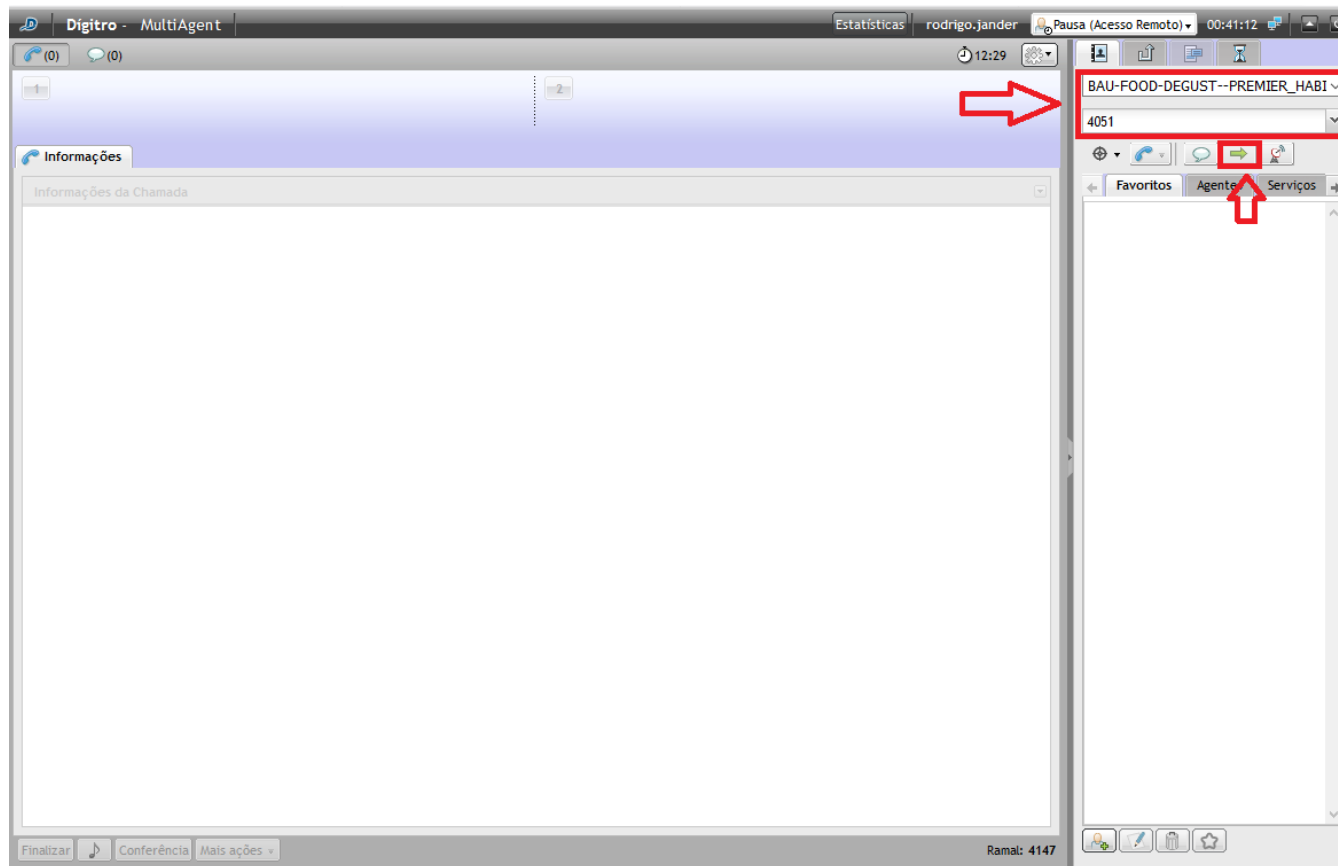
Classificação de ligação

- É necessário durante ou no encerramento do atendimento VOZ, classificar o atendimento na aba "**Classificação**" selecione o que se trata o atendimento em questão conforme as classificações abaixo:



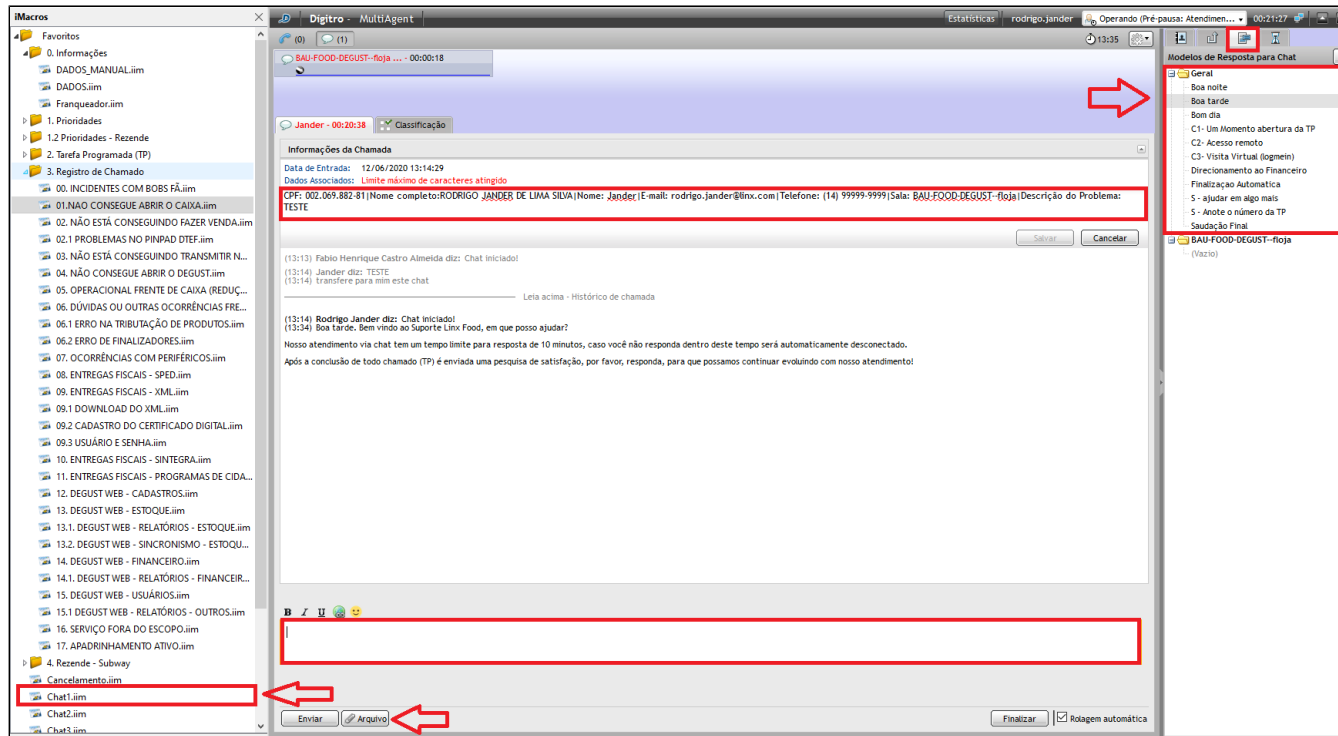
Transferência de chamadas (VOZ)

- Para transferir chamadas para algum ramal específico, basta digitar o ramal no campo grifado abaixo, altere o campo "**Tipo de chamada**" para o serviço "**Premier Habibs**" e apertar a **seta verde**.



Atendimento via Chat

- Os atendimentos via chat são normalmente atendidos 3 chats por vez, ou seja, um analista atende até 3 clientes diferentes no chat.



- Ao receber um atendimento via Chat, primeiramente é necessário começar pelos **Modelos de Resposta** "Bom dia, Boa tarde e Boa noite" que ficam no canto direito do interact. clicando na msg é preenchida automaticamente na caixa de texto pronta para enviar ao cliente.
- Após isso clique na MACRO no canto inferior esquerdo da tela no "**CHAT1**". Feito isso a macro irá coletar todos os dados do cliente no cabeçalho do chat para posteriormente colocarmos no **WorkFlow**.

! A utilização da MACRO dos "CHAT1, CHAT2 e CHAT3" é de acordo com a posição em que o chat está sendo atendido, exemplo: Primeira aba de chat será usado a macro CHAT1, Segunda aba de chat será usado a MACRO CHAT2, e o terceiro chat o CHAT3. isso devido a macro sempre coletar os dados do cabeçalho de acordo com a posição em que o chat se encontra.

- No Workflow, cole o CNPJ do cliente e clique para abrir o chamado.

Linx Workflow - TI Sistemas

Seja Bem Vindo(a) [RODRIGO.JANDER] - RODRIGO JANDER DE LIMA SILVA

Abertura de Chamados

Informações da Conta e do Solicitante

Dados do Cliente
 Cliente : 180421 - 14.1.1- SUPORTE N1- DEGUST
 Solicitante : RODRIGO.JANDER
 Telefone : (00) 0000-0000
 Celular : (00) 00000-0000
 E-mail : rodrigo.jander@linx.com.br

Meio de Comunicação / Fila
 Fila de Atendimento : Para a sua fila, não é necessário preencher.
 Meio de Comunicação :
 Complexidade : Indefinida

Descrição da Solicitação

Resumo da Solicitação
 01. NÃO CONSEGUE ABRIR O CAIXA

Detalhes da Solicitação
 CPF: 002.969.882-81
 Nome completo: RODRIGO JANDER DE LIMA SILVA
 Home: JANDER
 E-mail: rodrigo.jander@linx.com
 Telefone: (14) 99999-9999
 Sala: BAURU-FOOD-DEGUST-001
 Descrição do Problema: TESTE

Classificação da Solicitação

Unidade de Negócio : BAURU - FOOD - DEGUST
 Tipo de Solicitação : Incidente
 Produto : LINX DEGUST POV
 Módulo : OPERACIONAL
 Submódulo : CAIXA
 Funcionalidade : ABERTURA DE CAIXA
 Indisponibilidade :
 Alternativa :

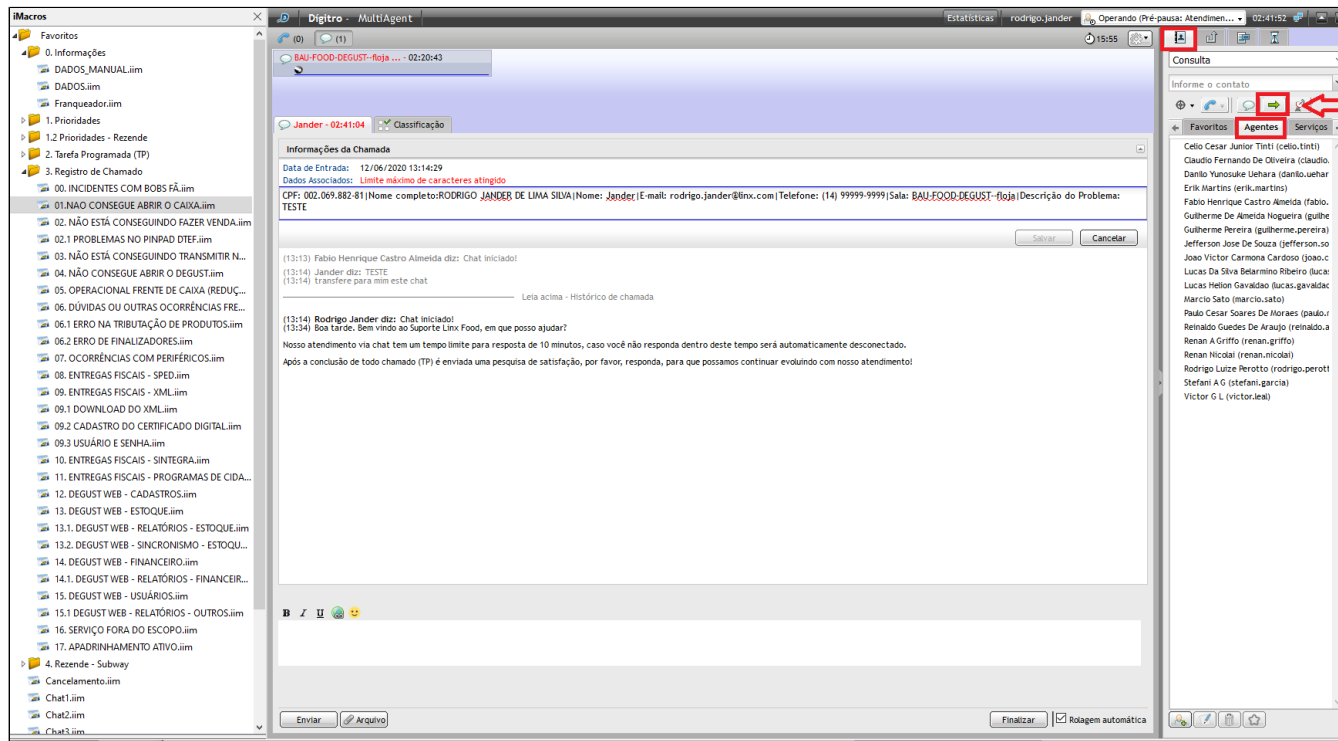
Passos para a reprodução do problema
 Qual o erro ou dúvida apresentada na abertura de caixa?
 Qual a marca/modelo do equipamento fiscal conectado a máquina?

- Selecione a **MACRO** que corresponde ao problema do cliente e os dados do cliente do cabeçalho do Chat já irão está preenchidos automaticamente no chamado.

Os Atendimentos via Chat tem um tempo máximo de resposta de 10 minutos, caso o cliente não responda dentro dos 10 minutos, o analista deverá usar o modelo de resposta: "Finalização Automática". Um texto padrão ficará disponível para o analista enviar ao cliente, o chat poderá ser finalizado e o chamado cancelado descrevendo na movimentação que o cliente ficou inativo por mais de 10 minutos.

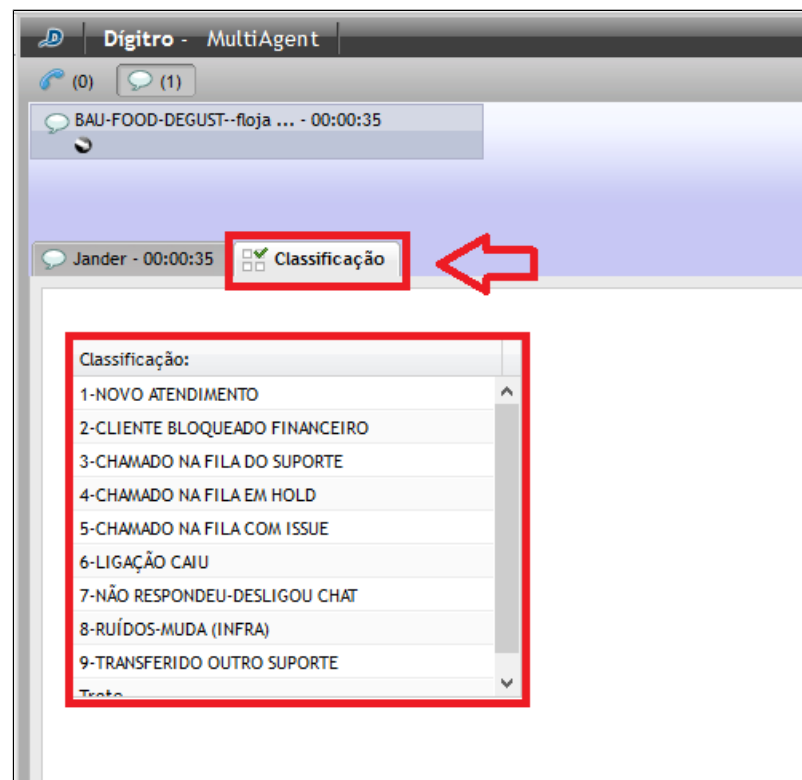
Transferência de chamadas (CHAT)

- Para transferir Chat para algum analista específico, basta clicar no botão **"Contatos"** em seguida clique na aba "Agentes", selecione o analista que irá aparecer na lista abaixo e clique na **seta verde** para transferir.



Classificação do atendimento Chat

É necessário durante ou no encerramento do atendimento CHAT, classificar o atendimento na aba "**Classificação**" selecione o que se trata o atendimento em questão conforme as classificações abaixo:



Como Configurar e usar o Fale Web

Configurando o Fale Web

O Fale Web é o Softphone utilizado pela LINX. Nele realizamos ligações, transferências e atendimento. Abaixo segue um passo a passo para utilização do mesmo e configuração.

1. Primeiro devemos configurar, conforme informações em **vermelho**

Preferências

Identificação Geraís Áudio Contatos Chamada Avançadas

Servidor SIP

Nome: **USUARIO DE REDE**

Ramal / Usuário: **RAMAL INFORMADO**

Usuário de autenticação: **RAMAL INFORMADO**

Senha: **4567**

Servidor principal / Domínio: **192.168.40.40**

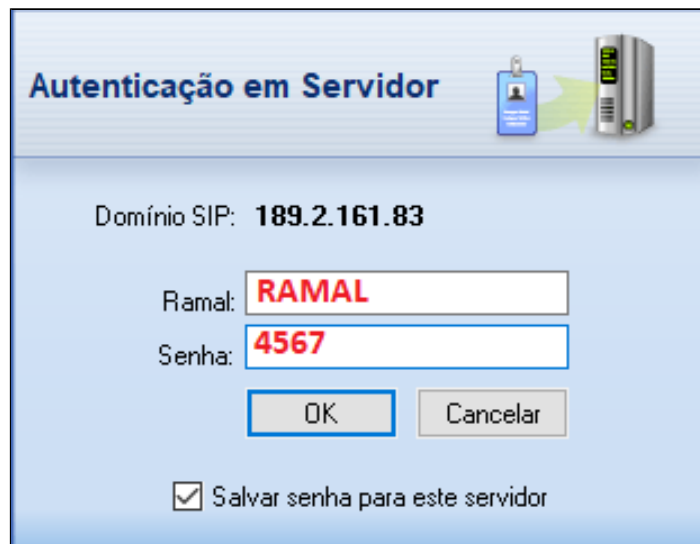
Tempo de atualização do registro: 300 s

☒ Registrar no servidor SIP

Modo de configuração: centralizada - Modo PA (Agente)

OK Cancelar

2. Irá aparecer a tela do Fale Web para colocar o **ramal e a senha** novamente conforme abaixo:



Autenticação em Servidor

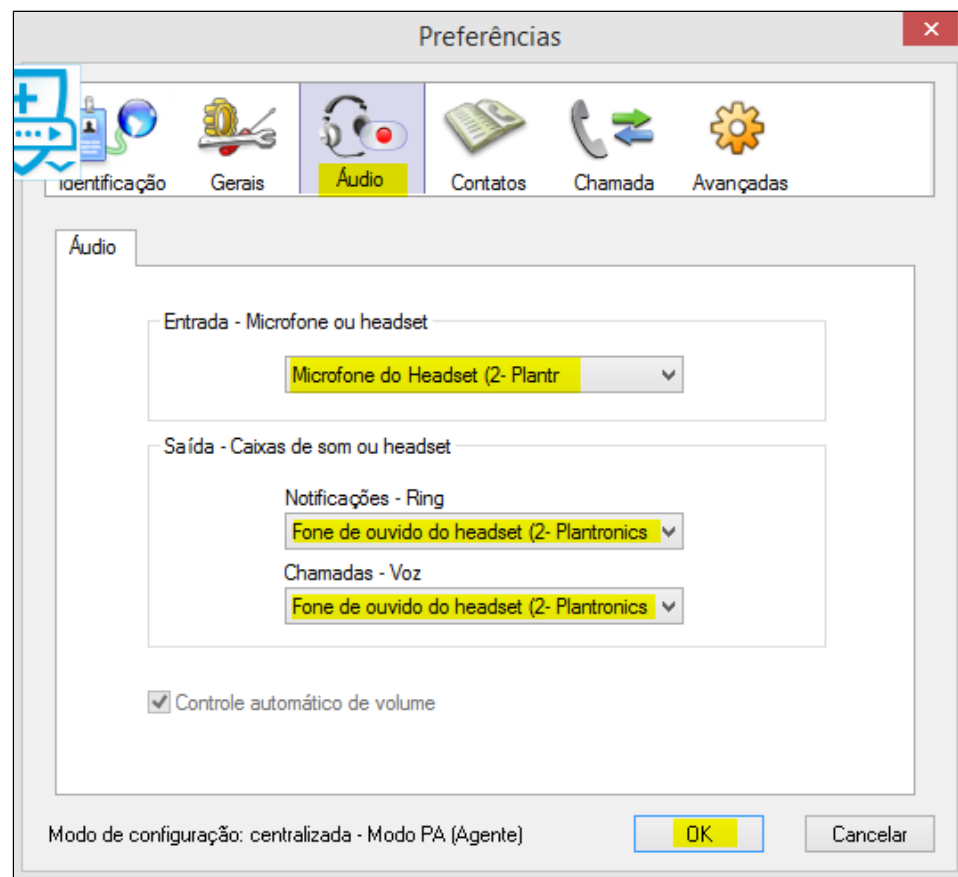
Domínio SIP: **189.2.161.83**

Ramal: **RAMAL**

Senha: **4567**

☒ Salvar senha para este servidor

3. Configure o áudio, selecionando o dispositivo do headset conforme abaixo:

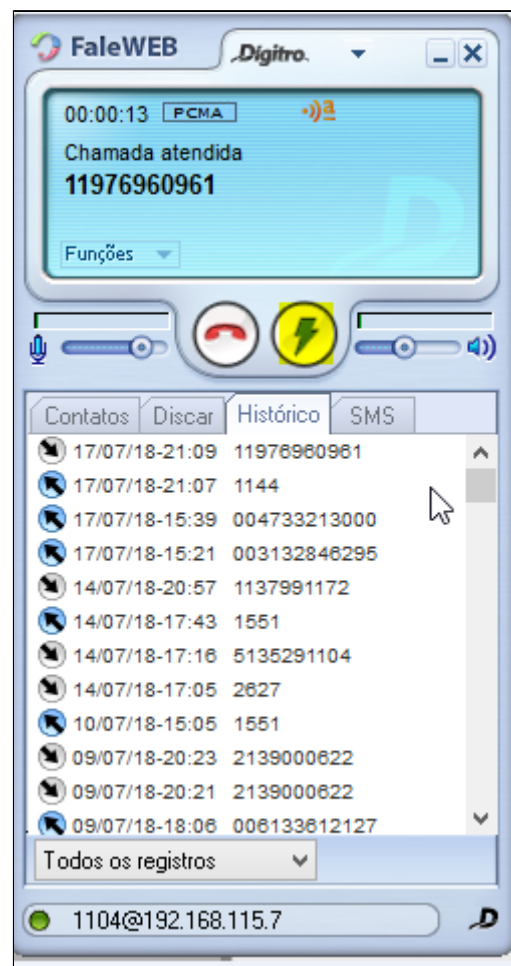


4. Depois que cadastrado o mesmo deve **SEMPRE** estar executando na maquina, pois caso contrário a **URA** derrubará seu usuário, alterando para **pausa por falha**.

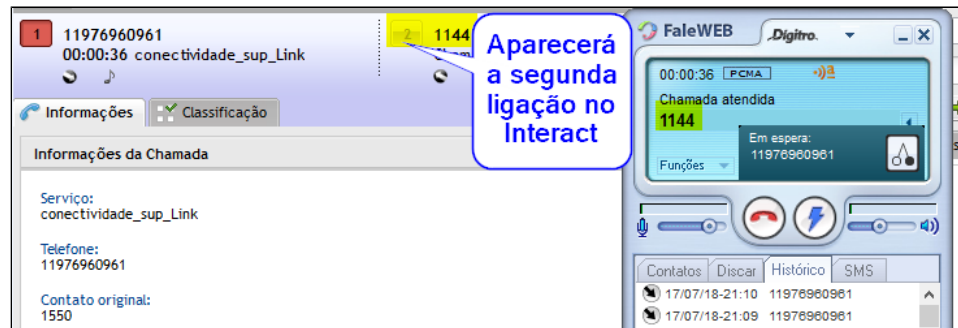
Transferência de ligações

Para realizar transferência utilizando o FALE WEB

1. Abra o Fale Web e clique no botão "FLASH"



2. Após isso digite o ramal, no próprio Fale Web, para onde irá transferir. Já no Interact irá aparecer como ligação 2, conforme imagem abaixo, porem não é necessário intervir no mesmo, a transferência deve ser realizada somente pelo **FALE WEB**. O Interact deverá ser aberto somente para classificação da ligação.



3. E depois é só desligar no botão vermelho



4. Após isso deve-se abrir o Interact para classificação da ligação, conforme o próximo manual.



Está com alguma dúvida?

Consulte todos nossos guias na busca de nossa página principal [clikando aqui](#).