

Solicitar atendimento

Abrindo tarefas no portal

image-1689101836478.gif

Atualmente a equipe do suporte Ema possui algumas formas de atendimento ao cliente. Veja abaixo como utilizar esses meios:

Solicitar pelo Chat:

Nosso chat possui o mesmo horário de atendimento, de segunda a sexta das 08:00 às 12:00 e 13:30 às 18:00.

O objetivo do chat é efetuar os atendimentos de nível 1, os quais classificamos como suporte a uso ou dúvida e incidentes de rápida resolução, ao identificar um incidente de maior complexidade, o atendente irá prestar todo o suporte necessário para o usuário efetuar a abertura da tarefa em nosso portal.

- Acesse nosso portal e faça login com suas credenciais, são as mesmas usadas para solicitação de atendimento no portal.
 - Caso ainda não tenha usuário para abrir chamado **clique aqui**.
- Clique no na imagem do lado esquerdo, fale conosco
- Preencha seus dados e clique em começar conversa.

image-1640195998159.png

Uma boa prática para agilizar o atendimento é informar qual o suporte você quer. Por exemplo, se a duvida é sobre o produto DOX, informar "Suporte DOX". *Para mais dicas **clique aqui**.*

Área de atendimento - Tarefas

Acesse o menu lateral "Atendimento". Haverá 3 opções:

image-1658152975417.png

- Tarefas
- Solicitar atendimento
- Consulta de Tarefas

Menu Tarefas

Ao clicar no menu tarefas, será redirecionado para uma página que disponibilizará filtros para a consulta de tarefas, permitindo que o usuário possa procurar por tarefas abertas, finalizadas ou canceladas e também procurar por solicitações de outro usuários.

[image-1658152022720.png](#)

Image not found or type unknown

Solicitar por tarefa:

Para solicitar pelo nosso portal, basta você ir no módulo atendimentos no canto superior da tela e selecionar o processo "Solicitar atendimento"

[image-1640197307550.png](#)

Image not found or type unknown

Feito isso você já pode começar a informar seu problema / duvida, juntamente com as evidências (print, logs). Nós iremos receber seu chamado e retornar.

É de extrema importância também estar ciente do catalogo de serviços do suporte assim como o SLA, pois existem procedimentos internos à seguir e o cliente tem que estar sempre ciente.

Para mais dicas **[clique aqui](#)**.

Já no inicio da página, teremos as informações relacionadas ao SLA de atendimento.

[image-1658152427450.png](#)

Image not found or type unknown

Logo abaixo das informações do SLA e catálogo de serviços temos os dados principais para a abertura, onde está pré-informado o cliente e o e-mail que está no cadastro do usuário do atendimento.

Há também disponibilizado para seleção a ferramenta utilizada em que se deseja o atendimento, para que a equipe da empresa já identifique onde está a necessidade ou dúvida do cliente possa agir melhor, buscando a solução apropriada.

[image-1658152727367.png](#)

Image not found or type unknown

Nos **dados da solicitação**, temos as seguintes opções:

- **Suporte ao uso/dúvida** - Dúvidas pontuais sobre operações das ferramentas.
- **Não conformidade** - Alguma divergência de informações, mensagens de aviso, comprometimento da operação por algum erro.
- **Nova necessidade** - Um novo relatório, treinamento sobre funcionalidades do sistema, aquisição de novo recurso da ferramenta.

image-1658152888020.png

Image not found or type unknown

As tarefas são registradas com prioridades, na abertura há as opções abaixo conforme nosso catálogo de serviços:

- **Baixa** - Dificuldade na execução de alguma funcionalidade ou dúvida pontual.
- **Média** - Interrupção de processos ou dúvidas que geram certo impacto para a operação e alguns usuários específicos.
- **Alta** - Interrupção parcial em funcionalidade que impacta o negócio.
- **Crítica** - geralmente utilizada na abertura de não conformidades, onde todo o negócio será impactado, e há interrupção total no uso de nossas ferramentas.

Segue abaixo dois exemplos de abertura de não conformidade, uma crítica e outra com a prioridade média:

image-1658153268511.png

Image not found or type unknown

image-1658153290088.png

Image not found or type unknown

Descrever a dúvida ou motivo da solicitação de atendimento, há os campos para que sejam digitados frases ou textos e também anexar, imagens ou vídeos do processo que facilitem o entendimento.

Para finalizar a abertura basta clicar na opção cadastrar tarefa, onde nossos analistas receberão a solicitação de atendimento em nossa ferramenta.

Solicitar por Telefone:

- Nosso atendimento telefônica está priorizado para situações críticas onde o sistema ou processo crítico do cliente está sendo afetado.
- O telefone da Matriz é **(48) 3461-2940** e nosso horário de atendimento é de segunda a sexta das 08:00 às 12:00 e 13:30 às 18:00.
- No link a seguir temos os telefones de todas nossas unidades:
<https://ema.net.br/contato#mapa>.

Revisão #14

Criado 22 December 2021 14:52:10 por Nicolly Andrielly

Atualizado 11 July 2023 15:52:27