

Sidicom S4

Tutorial acesso ao suporte técnico



Suporte da Sidicom



Oferecemos suporte a todos os nossos clientes, tanto via chat quanto via ticket.

Este tutorial tem como objetivo ensinar como se faz o acesso ao suporte por esses dois canais.

Acesso ao Suporte

1. Acesse: <http://sidicom.com.br/index.php/contato> e selecione a opção Suporte Técnico



Acesso ao Suporte

2. Você será direcionado para nossa página de Suporte Técnico. Antes de buscar contato direto conosco, considere as opções que fornecemos.

Se preferir, entrem em contato com nossa equipe de suporte selecionando o assunto que se encaixa com sua necessidade. Após selecionar, clique no botão "Ir".

Suporte Técnico



Bem-vindo a nosso suporte técnico. Prezado cliente, antes de entrar em contato direto conosco, por favor, considere as seguintes opções existentes na Sidicom que podem auxiliá-lo em suas necessidades:

Manual do sistema



Permite buscar por assunto ou palavra-chave, ou pela estrutura do menu do sistema.

Clique neste banner para acessar. No Sidicom S4, tecla F1 para acessar ou clique no ícone no menu "ajuda".

Vídeo-Aulas



Ideal para aprender um assunto do início ao fim e para treinar novos usuários.

Disponíveis no site da Sidicom. Clique neste banner para acessar.

Gestão do Conhecimento



Área dentro da Central do Cliente com diversos tutoriais e com os procedimentos específicos de cada empresa.

Clique aqui para acessar sua área de cliente e busque pelo ícone da Gestão do Conhecimento.

Se preferir, entre em contato com nossa equipe de suporte **selecionando o assunto que mais se encaixa com sua necessidade**. Conforme o tópico escolhido, você será direcionado para nosso ambiente de chat (das 8h às 12h e das 14h às 18h) e ticket ou somente ticket (com resposta em até 1 dia útil):

Atendimento Suporte Técnico

Selecione uma opção ▼

Ir

Acesso ao Suporte

2.1. Dependendo da opção escolhida, você será direcionado para nosso ambiente de chat (das 8h às 12h e das 14h às 18h) e ticket ou somente ticket (com resposta em até 1 dia útil).

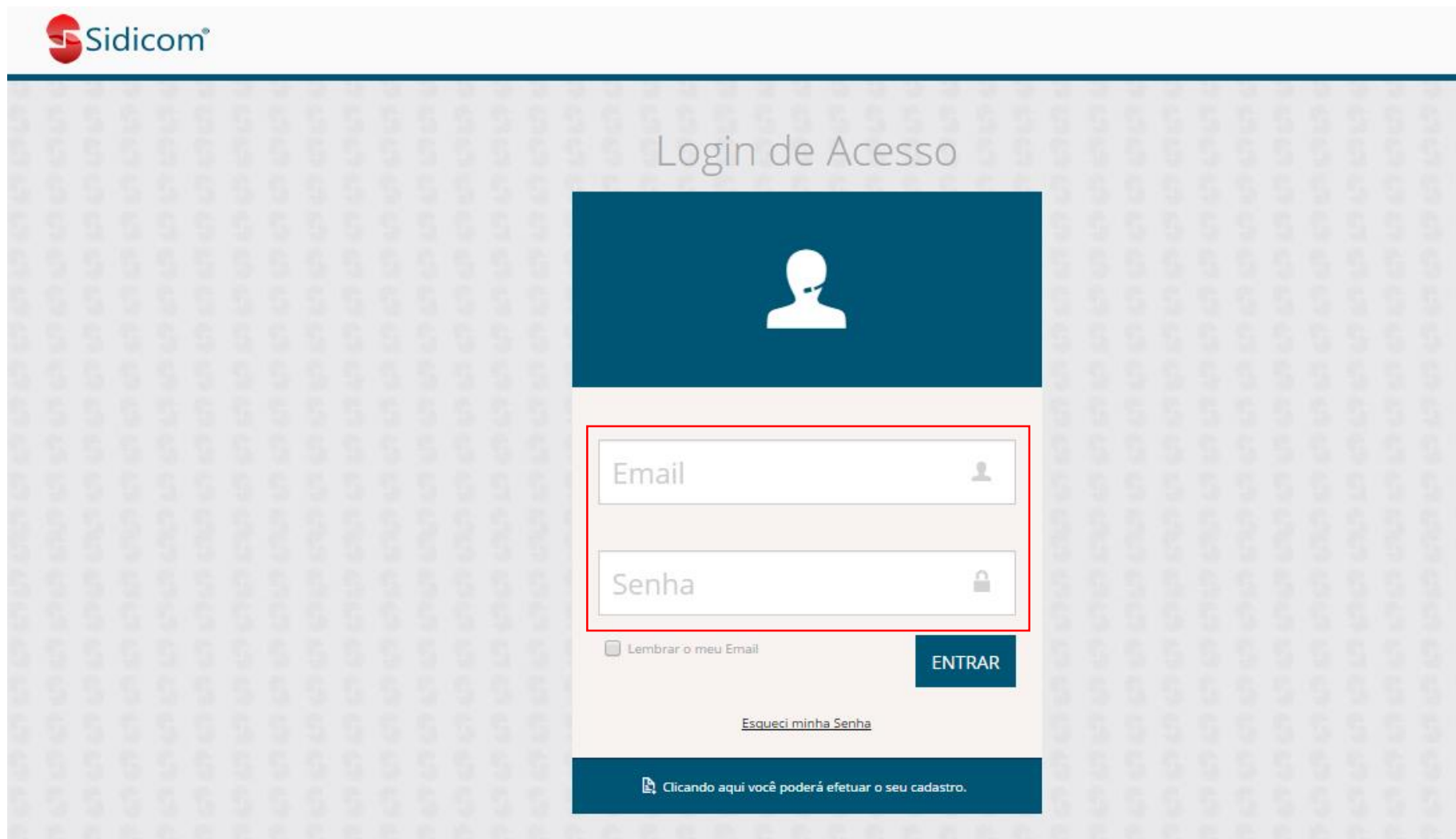
Acesso ao Suporte

2.3 Por que o atendimento da Sidicom mudou?

Buscando sempre ouvir nossos clientes e melhorar nosso atendimento, modificamos nosso processo de atendimento para priorizar assuntos urgentes, aqueles nos quais a empresa não pode esperar para a resolução de seus problemas. Se você deseja expressar sua opinião, enviar sugestões e reclamações a respeito do novo formato, por favor, envie e-mail para sac@sidicom.com.br

Acesso ao suporte

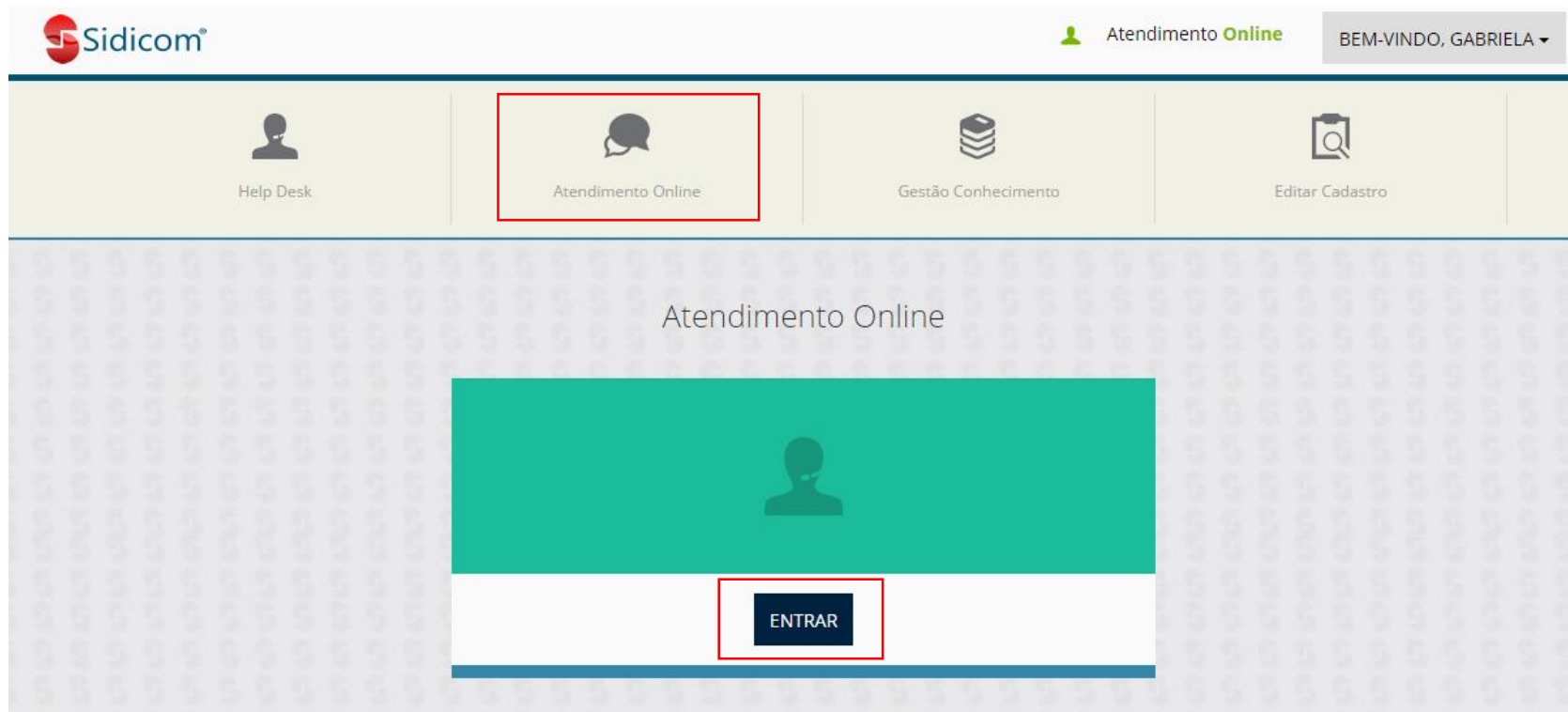
3. Você será direcionado para nossa central de atendimento. Insira seu login nos campos indicados (e-mail e senha).



The image shows a web browser window displaying the Sidicom login page. The page has a light gray background with a repeating pattern of the word 'Login'. At the top left is the Sidicom logo, consisting of a red square with a white 'S' and the text 'Sidicom®'. The main heading is 'Login de Acesso'. Below this is a dark blue rectangular box containing a white silhouette of a person's head and shoulders. Underneath the box are two input fields: 'Email' and 'Senha'. The 'Email' field has a small person icon on the right, and the 'Senha' field has a small lock icon on the right. Both fields are outlined with a red border. Below the 'Senha' field is a checkbox labeled 'Lembrar o meu Email'. To the right of the checkbox is a dark blue button with the text 'ENTRAR' in white. Below the button is a link that says 'Esqueci minha Senha'. At the bottom of the page is a dark blue footer bar with a small icon and the text 'Clicando aqui você poderá efetuar o seu cadastro.'

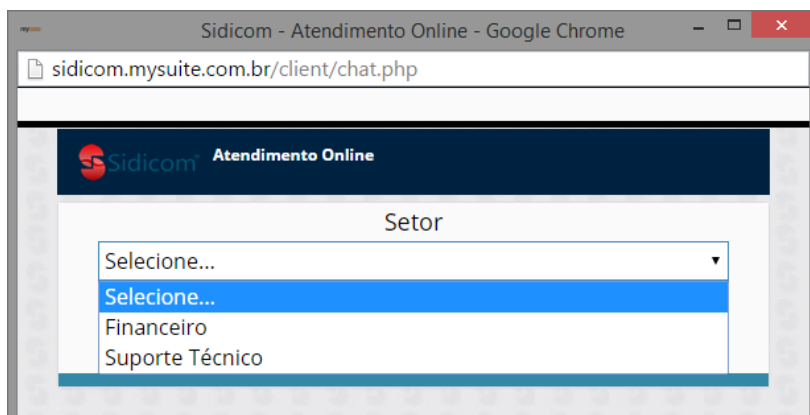
Suporte via chat

3.1 Se você for direcionado para o chat e ticket, esta será a janela que você irá visualizar. Para atendimento online, clique no ícone de Atendimento Online e, após, isso, clique em "ENTRAR".



Suporte via chat

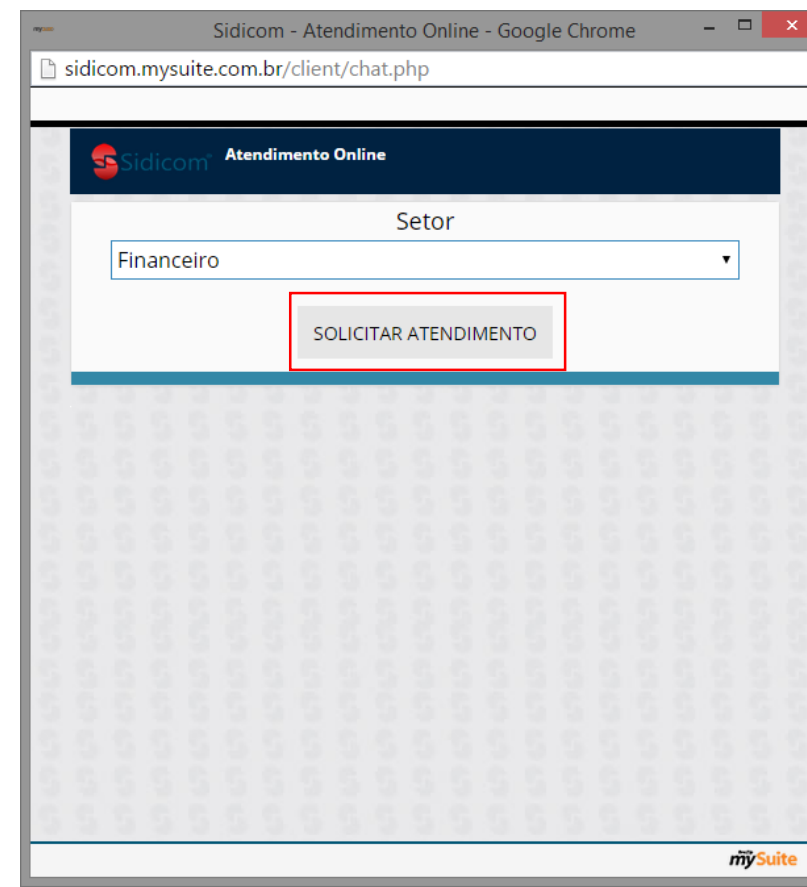
3.2 Uma nova janela irá abrir. Selecione o setor desejado e, após isso, clique em SOLICITAR ATENDIMENTO.



Atenção ao selecionar o setor desejado: isso faz com que seu atendimento seja mais rápido e preciso!

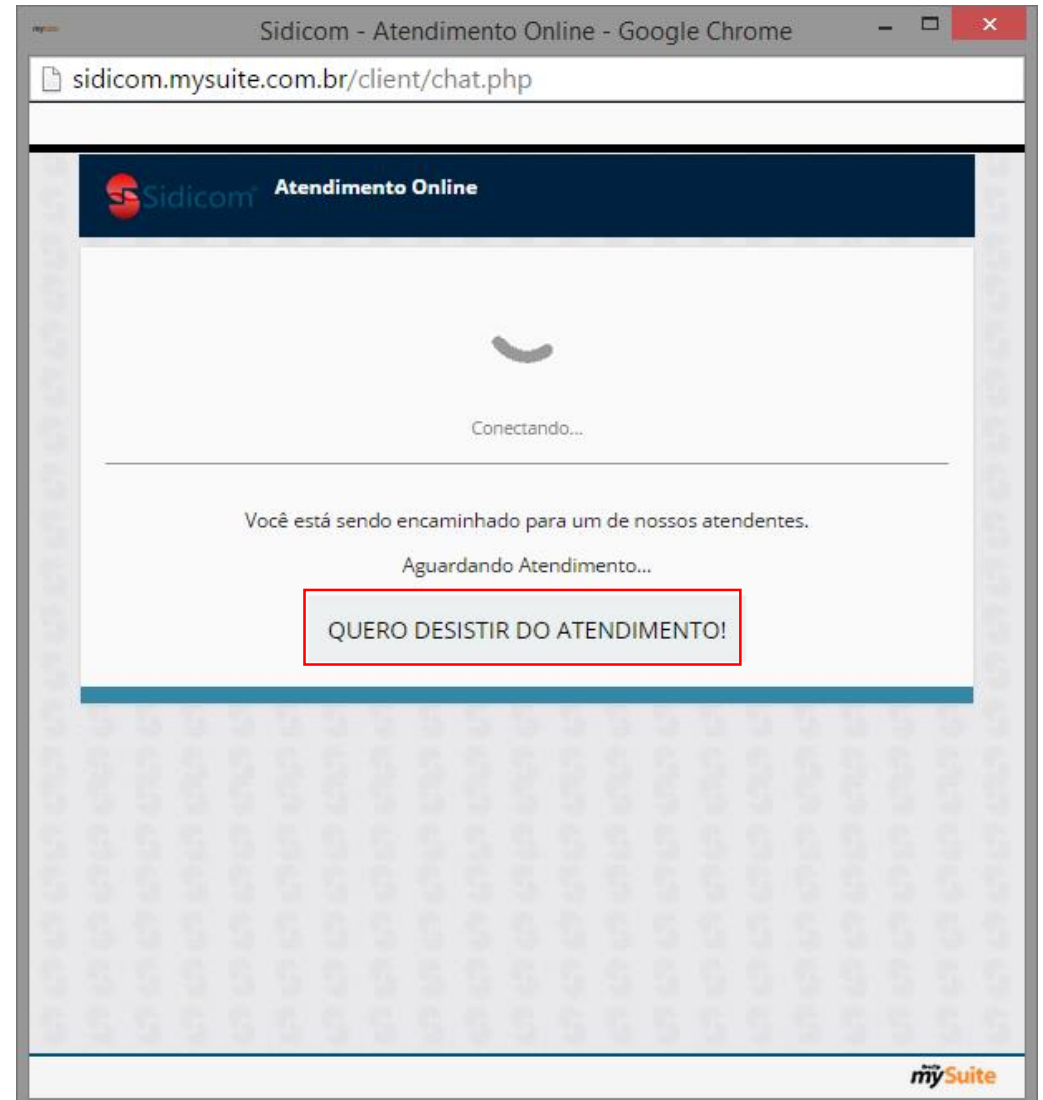
Financeiro: questões que envolvem a situação financeira entre sua empresa e a Sidicom, como resolução de pendências, por exemplo.

Suporte Técnico: problemas e dúvidas em relação ao sistema da Sidicom.



Suporte via chat

4. Uma janela irá abrir com seu status e posição na fila. Se desejar, pode desistir do atendimento.



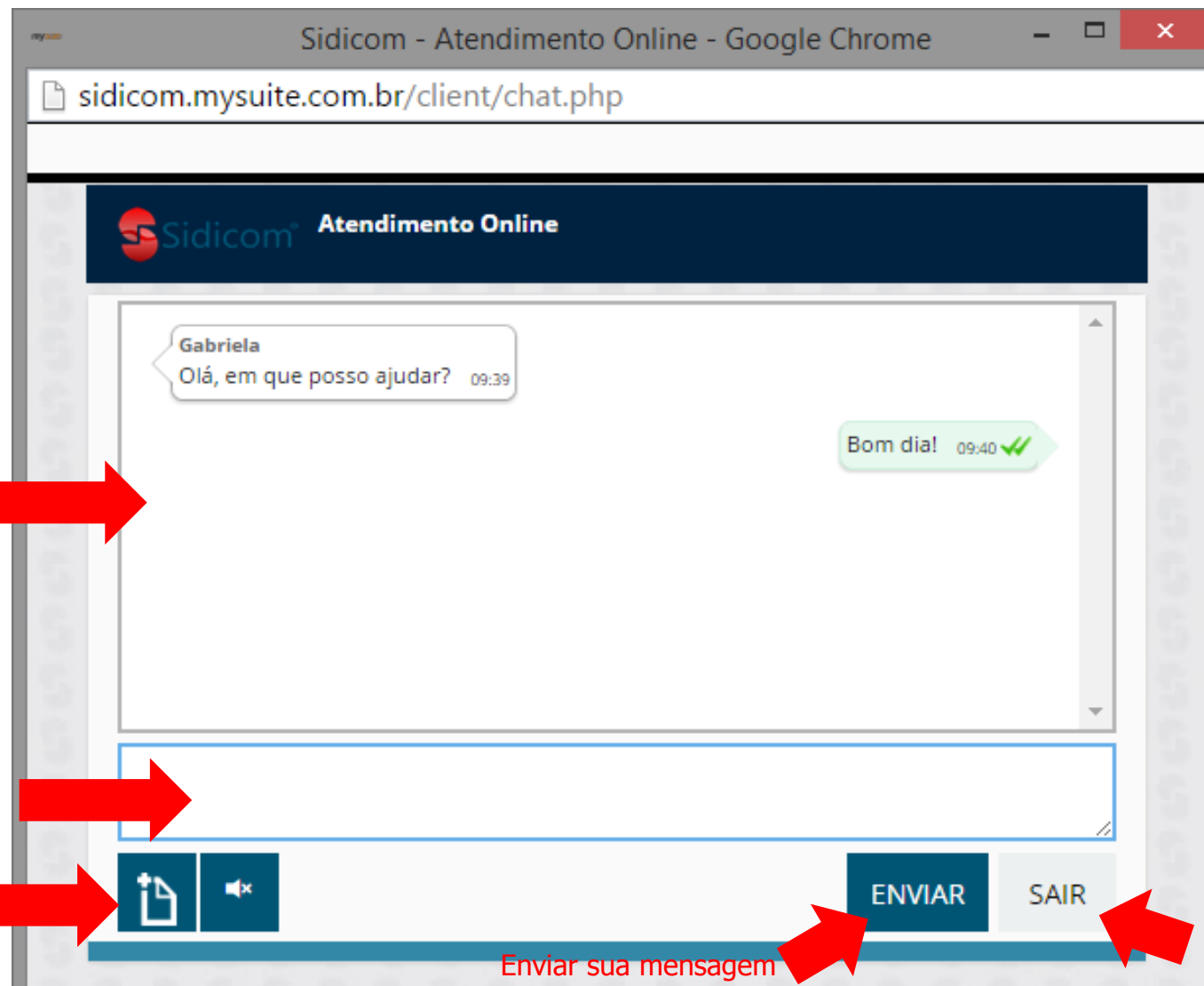
Suporte via chat

5. A janela de chat irá aparecer e um de nossos atendentes irá conversar com você.

Área de diálogo

Área para você digitar sua mensagem

Botão para anexar arquivos (direita)
e botão para silenciar avisos (esquerda)

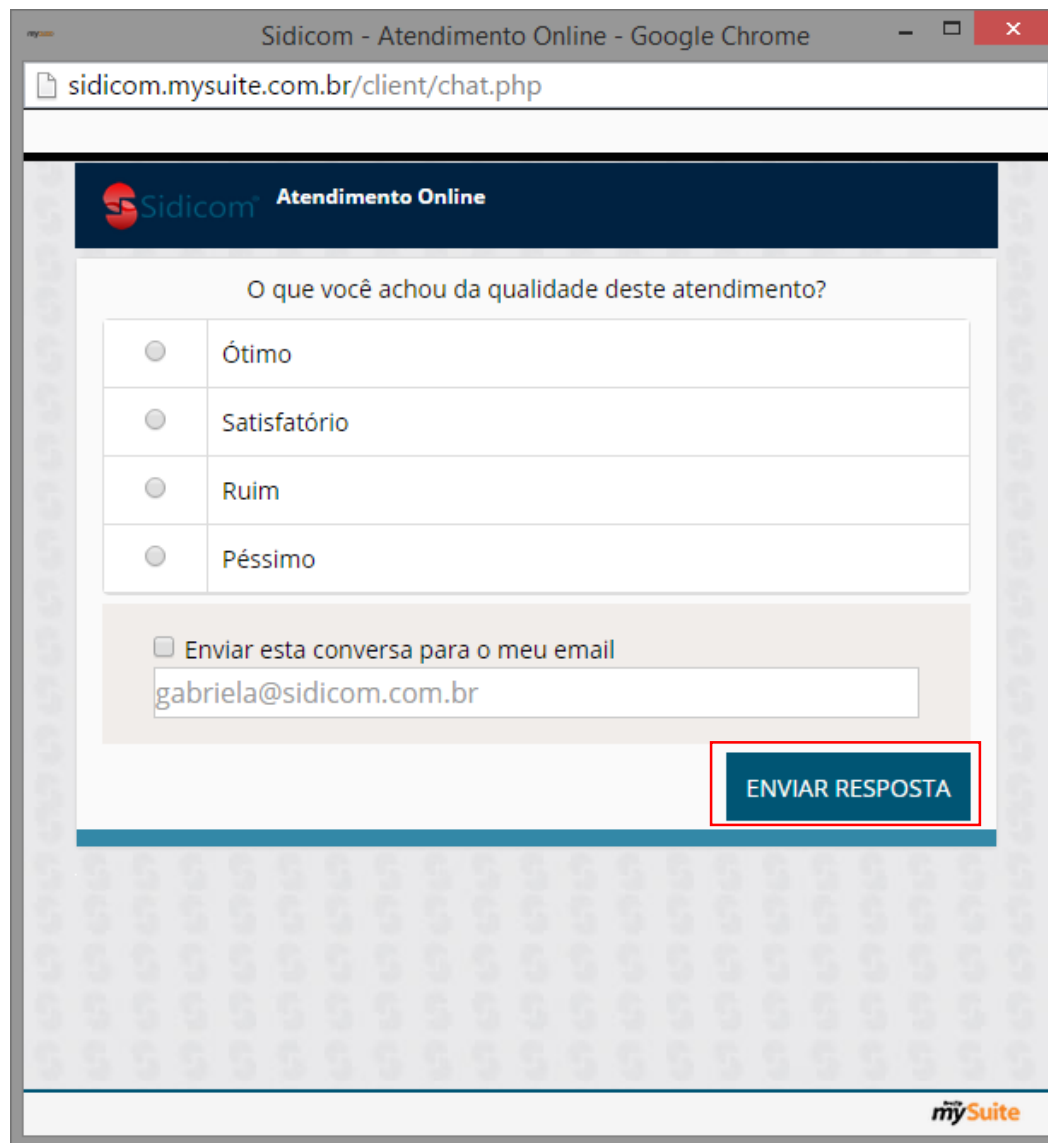


Enviar sua mensagem

Sair do atendimento

Suporte via chat

6. Após o atendimento, solicitamos que responda nossa breve pesquisa de satisfação. Você também pode enviar a conversa que teve para seu e-mail, de forma a ter o diálogo registrado. Clique em enviar resposta para concluir o atendimento com sua avaliação registrada.



The screenshot shows a web browser window titled "Sidicom - Atendimento Online - Google Chrome" with the URL "sidicom.mysuite.com.br/client/chat.php". The page header includes the Sidicom logo and "Atendimento Online". The main content area asks "O que você achou da qualidade deste atendimento?" and provides four radio button options: "Ótimo", "Satisfatório", "Ruim", and "Péssimo". Below these options is a checkbox labeled "Enviar esta conversa para o meu email" with the email address "gabriela@sidicom.com.br" entered in the adjacent text field. A red rectangular box highlights the "ENVIAR RESPOSTA" button in the bottom right corner. The footer of the page features the "mySuite" logo.


O que você achou da qualidade deste atendimento?	
<input type="radio"/>	Ótimo
<input type="radio"/>	Satisfatório
<input type="radio"/>	Ruim
<input type="radio"/>	Péssimo

☐ Enviar esta conversa para o meu email
gabriela@sidicom.com.br

ENVIAR RESPOSTA


Suporte via Ticket


7. Se você preferir, pode abrir um ticket. Clique no ícone de Help Desk. Para inserir um novo Ticket, basta clicar no botão correspondente.





Atendimento **Online**


BEM-VINDO, GABRIELA ▾



Help Desk


Atendimento Online


Gestão Conhecimento


Editar Cadastro

 NOVO TICKET





Ticket	Assunto	Operador	Criado em	Alterado há	Status
18646	Reformulação do lançamento de notas de importação	Lucas Rutkoski	27/01/2015 08:41	3 dias	Em Processo na Sidicom
19643	Geração de Relatório .csv Serviços	Fila Análise	03/06/2015 14:31	12 dias	Pendente na Sidicom
13237	Anuncios Facebook 30/04	Gabriela Kurtz	12/04/2013 08:12	20 dias	Esperando sua Avaliação


Suporte via Ticket

7.1 Dependendo da opção escolhida na página inicial de suporte, a seguinte tela irá aparecer, apenas com a opção de Help Desk, ou seja, de criação de tickets.

BEM-VINDO, GABRIELA ▾


Help Desk


Gestão Conhecimento


Editar Cadastro

NOVO TICKET

Ticket	Assunto	Operador	Criado em	Alterado há	Status
20133	Teste	Gabriela Kurtz	13/08/2015 10:11	14 dias	Concluído
18646	Reformulação do lançamento de notas de importação	Lucas Rutkoski	27/01/2015 08:41	17 dias	Em Processo na Sidicom
19643	Geração de Relatório .csv Serviços	Fila Análise	03/06/2015 14:31	26 dias	Pendente na Sidicom

Suporte via Ticket


8. A Janela do ticket irá abrir, e você poderá escolher o setor e a categoria que deseja enviar o ticket. Quando você concluir a mensagem, clique em "Gravar Ticket" para inserir sua solicitação.

The image shows a web form titled "Inserindo um Novo Ticket" with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields and controls:

- Assunto:** A text input field with the placeholder text "Assunto". A red arrow points to this field from the text "Breve descrição da sua solicitação".
- Setor:** A dropdown menu currently showing "Comercial". A red arrow points to this field from the text "Setor e categoria para envio do ticket".
- Categoria:** A dropdown menu currently showing "MÓDULOS NOVOS".
- Mensagem:** A large text area containing the text "Olá!". A red arrow points to this field from the text "Local para inserção da mensagem".
- Attachments:** A paperclip icon at the bottom left. A red arrow points to this icon from the text "Local para inserção de links externos ou anexos".
- Buttons:** At the bottom right, there are two buttons: "GRAVAR TICKET" (highlighted with a red box) and "CANCELAR".


Suporte via Ticket


9. Uma mensagem de “ticket inserido com sucesso” irá aparecer em sua tela e, logo abaixo, aparecerá o ticket que você criou. Lembrando que o tempo máximo de resposta por parte da Sidicom é de 1 dia útil.





Atendimento **Online**

BEM-VINDO, GABRIELA ▾



Help Desk


Atendimento Online


Gestão Conhecimento


Editar Cadastro

NOVO TICKET



✓

Ticket inserido com sucesso

Ticket	Assunto	Operador	Criado em	Alterado há	Status
20133	Teste	Gabriela Kurtz	13/08/2015 10:11	1 minuto	Pendente na Sidicom

Suporte via Ticket

10. Você poderá ver seus Tickets listados a qualquer momento e também poderá alterá-los quando quiser. Basta clicar duas vezes no Ticket desejado que a janela do mesmo se abrirá. Você também pode filtrar seus tickets por "número do ticket", "assunto", "operador", "criado em", "alterado há" e "status". Basta clicar no topo de cada coluna que a ordenação será realizada.

Ticket	Assunto	Operador	Criado em	Alterado há	Status
20133	Teste	Gabriela Kurtz	13/08/2015 10:11	1 minuto	Pendente na Sidicom



Número do ticket



Profissional
encarregado do
atendimento de
sua solicitação



Status: situação em
que se encontra sua
solicitação – [Clique
aqui para saber mais.](#)

Suporte via Ticket



11. Aqui você será respondido pelo profissional responsável pelo atendimento. Quando o atendimento for concluído, clique no checkbox "Marcar Concluído" e, em seguida, "Gravar Ticket".

Editar o Ticket nº 20133

Assunto: Teste Setor: SAC Categoria: Sugestão

Olá!
13/08/2015 10:11 - GABRIELA KURTZ

☐ Marcar Concluído:

GRAVAR CANCELAR

Caixa de diálogo



Local para inserção
de novas mensagens



Local para a adição
de anexos ou links



Você pode imprimir o
ticket a qualquer
momento clicando aqui.



Suporte via Ticket

12. Após concluir o Ticket, por favor avalie o atendimento. Dessa forma, poderemos sempre aprimorar nossos serviços! Você também pode optar por reabrir o ticket.

✕

Editando o Ticket nº 20133

Assunto: Teste

Setor: SAC

Categoria: Sugestão

Olá!

13/08/2015 10:11 - **GABRIELA KURTZ**

AVISO


Este Ticket já foi concluído. Caso queira reabri-lo para realizar novas interações, clique no botão abaixo [Reabrir Ticket].

Você tem apenas 10 dia(s) de prazo para reabri-lo! Após este prazo, a reabertura será bloqueada, e você deverá criar um novo ticket de atendimento. Se você ainda não avaliou este atendimento, aproveite e faça agora clicando nas estrelas ao lado.

Avaliação

★★★★★

CONFIRMAR



REABRIR TICKET

CANCELA

Suporte via Ticket – Detalhes sobre status do ticket

Pendente na Sidicom

- Tickets nessa situação tem um prazo padrão para resposta de um dia útil.

Aguardando seu retorno

- Estamos aguardando sua resposta quanto ao assunto tratado no ticket. Abra o ticket e verifique a última mensagem enviada pela Sidicom para saber como deve proceder ou o que estamos precisando neste momento para dar sequência a sua solicitação.

Em Processo na Sidicom

- Tickets com esse status estão, normalmente, aguardando uma interação de um terceiro envolvido, como por exemplo, um fornecedor, bancos e etc. São tickets que estão no aguardo de alguma ação que não depende da Sidicom ou do cliente para terem prosseguimento.

Aguardando Análise na Sidicom

- Abra o ticket e verifique a última mensagem enviada pela Sidicom, para saber qual é a data prevista para conclusão dessa análise.

Aguardando Verificação de Eficácia

- Está situação será utilizada para os tickets de SAC, em que as ações descritas na Não Conformidade enviada para o cliente já foram executadas e estamos avaliando os resultados dessas ações, até a data indicada na própria Não Conformidade.

Concluído

- O assunto do ticket já está encerrado, e você pode avaliar o atendimento realizado pelo ticket.

[Retornar ao tutorial](#)