



Central de atendimento ao Cliente

Guia do usuário

Sumário



Introdução.....	2
Formas de acesso:.....	2
Conhecendo as funções	3
Apresentação	3
Abrindo Solicitação	3
Consultando solicitações abertas.....	4
O que significa cada um dos status.....	5
Como utilizar o Chat.....	5
Pronto!	6

Introdução

A Central de atendimento ao cliente permite ao usuário contato rápido e eficiente com o suporte SECT/MeusCorreios, por meio de conversas em tempo real e abertura de solicitações, com o objetivo de dar maior agilidade e transparência aos atendimentos.

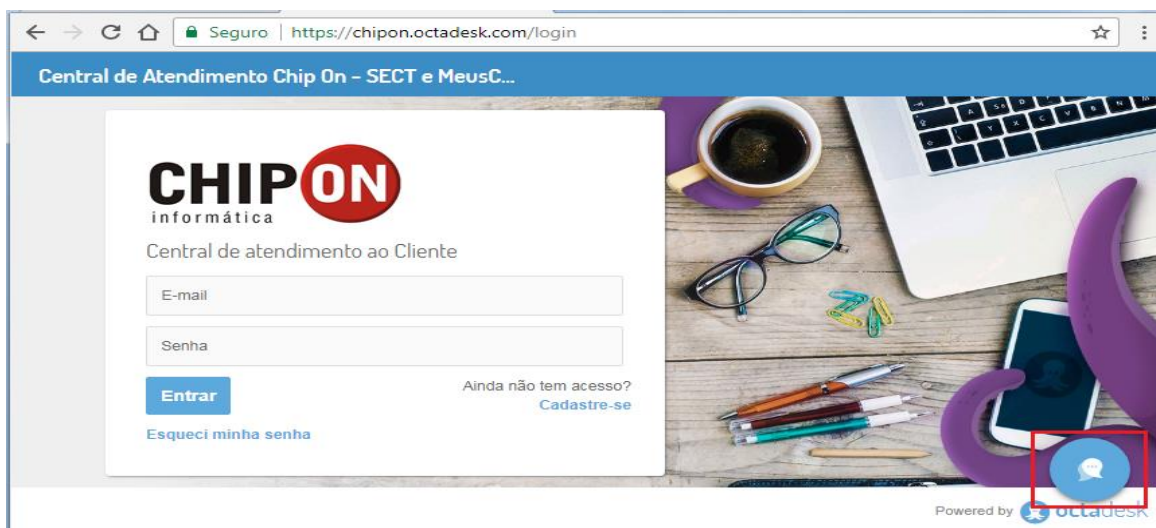
Formas de acesso

A *Central de atendimento ao Cliente* pode ser acessada de quatro formas diferentes:

e-mail suporte@sect.com.br	Ao encaminhar sua solicitação através de um e-mail para suporte@sect.com.br um ticket é gerado de forma automática
Site http://www.chipon.com.br 	Ao clicar neste ícone você irá para nossa página de Suporte
Botão de Suporte no SECT 	Ao clicar no novo botão de suporte do SECT você será direcionado à página do Suporte
Site https://chipon.octadesk.com/login	É a página principal de nosso suporte

Ao enviar um e-mail para suporte@sect.com.br nossa *Central de Atendimento* irá criar uma *Solicitação de Suporte* automaticamente.

Utilizando qualquer uma das demais formas de acesso o usuário é direcionado, diretamente, para página de acesso da *Central de Atendimento ao Cliente*.

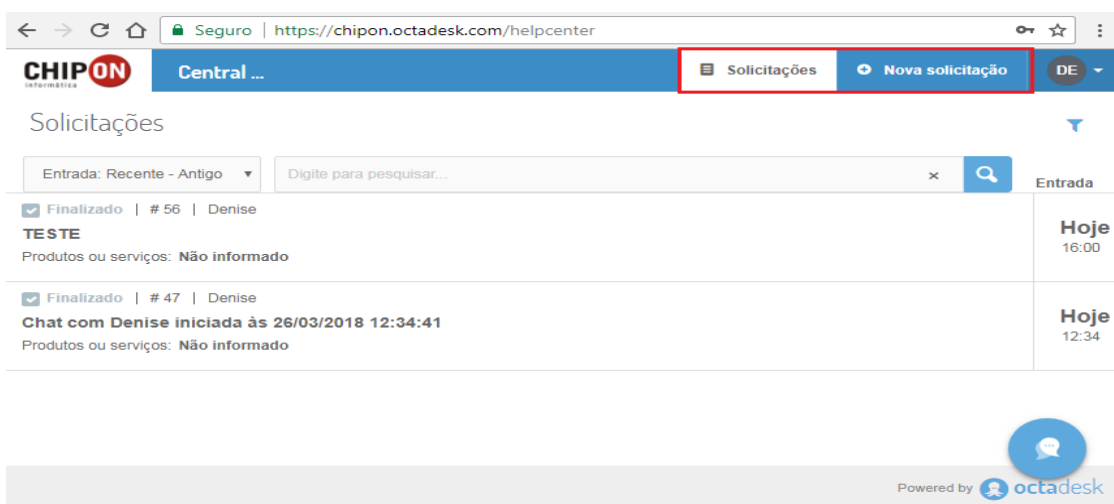


Aqui você poderá se cadastrar para criar novas solicitações de suporte, “entrar” para poder acompanhar o andamento ou acessar o *chat* para atendimento em tempo real

Conhecendo as funções

Apresentação

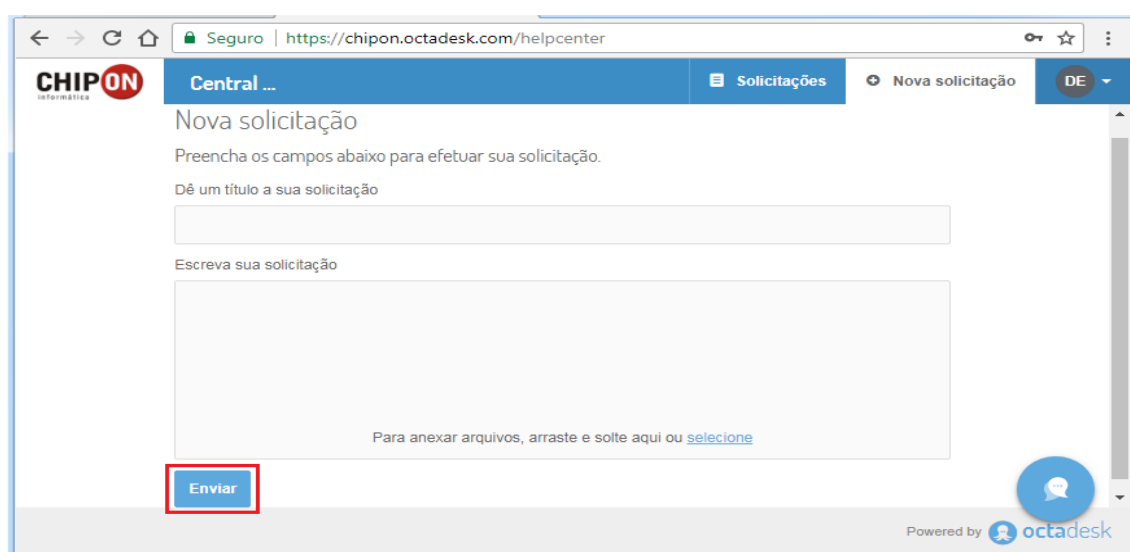
Com sua senha já cadastrada, você poderá acessar a *Central de atendimento ao Cliente* para abrir e consultar suas solicitações quando quiser de forma rápida e eficiente. Para isso, você irá utilizar os botões: *Solicitações* e *Nova solicitação*, indicados em vermelho na imagem abaixo.



Abrindo Solicitação

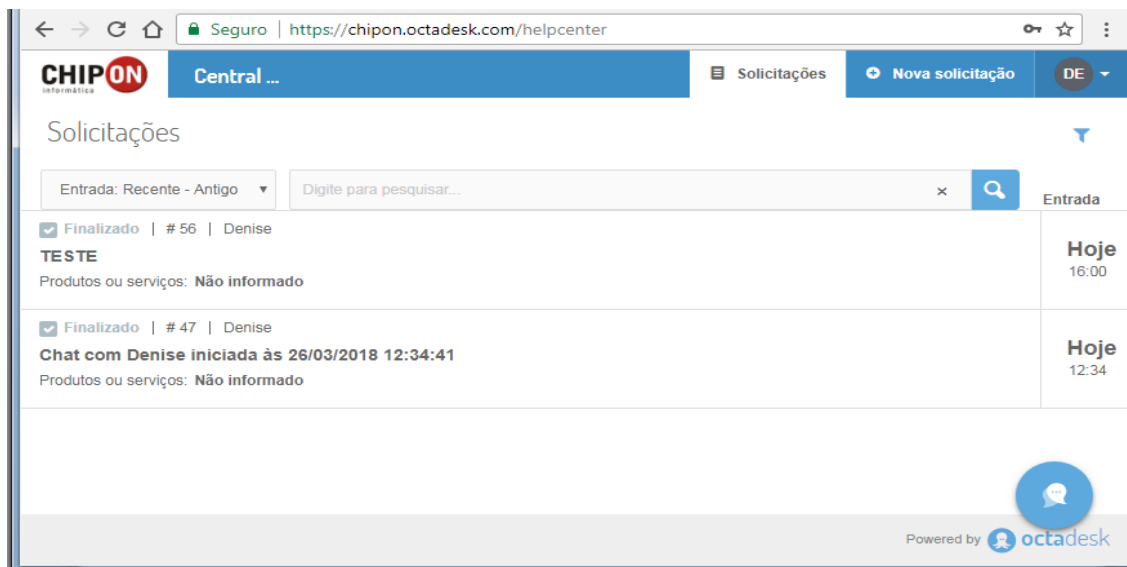
Para abrir uma solicitação basta clicar na aba: *Nova solicitação*, preencher os campos, clicar enviar e aguardar o atendimento do suporte.

Não se preocupe! Você será informado por e-mail quando sua solicitação for respondida, também será informado a cada alteração de status.

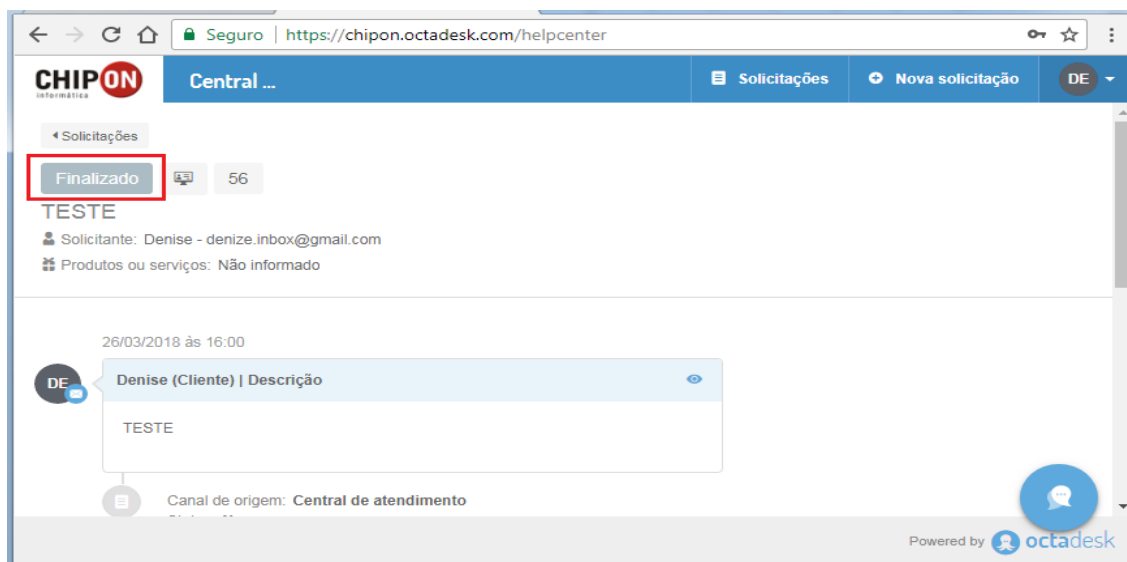


Consultando solicitações abertas

Para consultar suas solicitações abertas basta clicar na aba: *Solicitações*. Você visualizará as solicitações que abriu com o dia e horário de abertura.



Com apenas um clique na solicitação que está na tela, você verá o seu histórico e status. O status de sua solicitação está no canto superior direito, conforme indicado em vermelho na imagem abaixo.

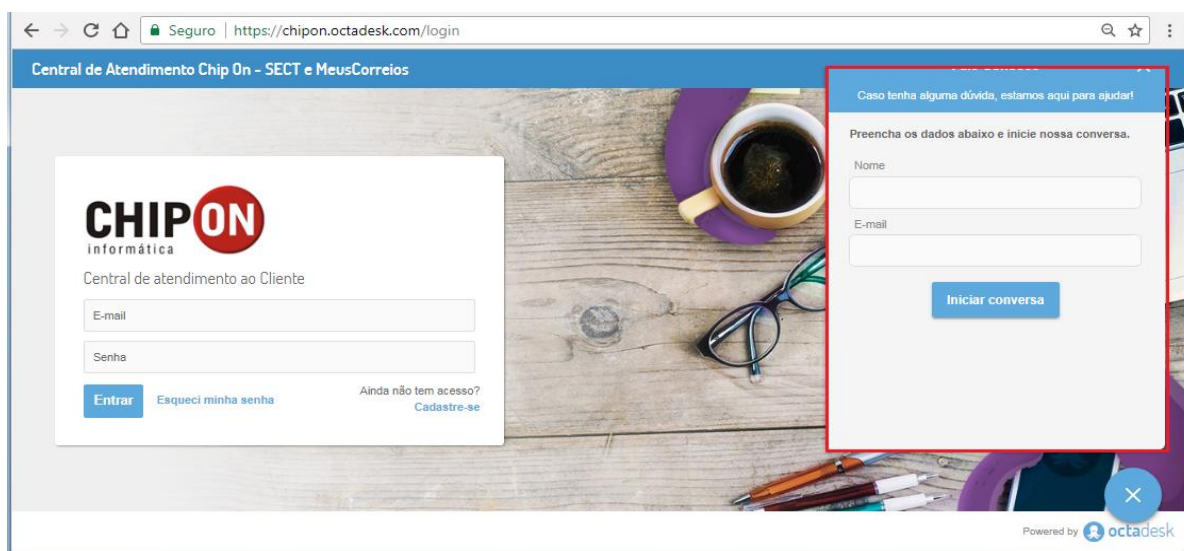


O que significa cada um dos status

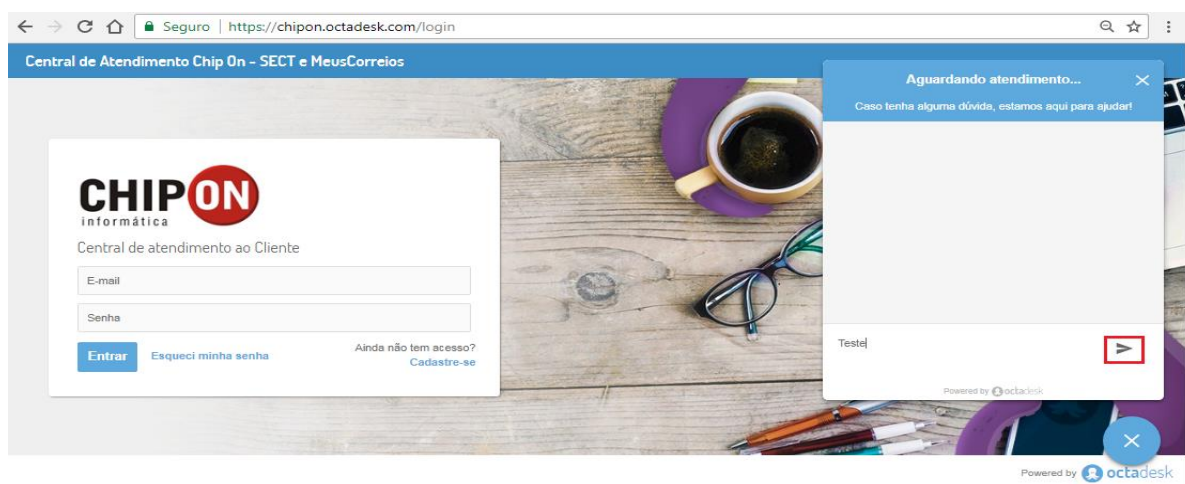
Em espera	Sua solicitação foi aberta e aguarda atendimento.
Em andamento	Sua solicitação já foi vista e está sendo analisada.
Aguardando sua resposta	Sua solicitação foi analisada e recebeu comentários do suporte, que aguarda sua resposta.
Finalizado	Sua solicitação foi atendida.

Como utilizar o Chat

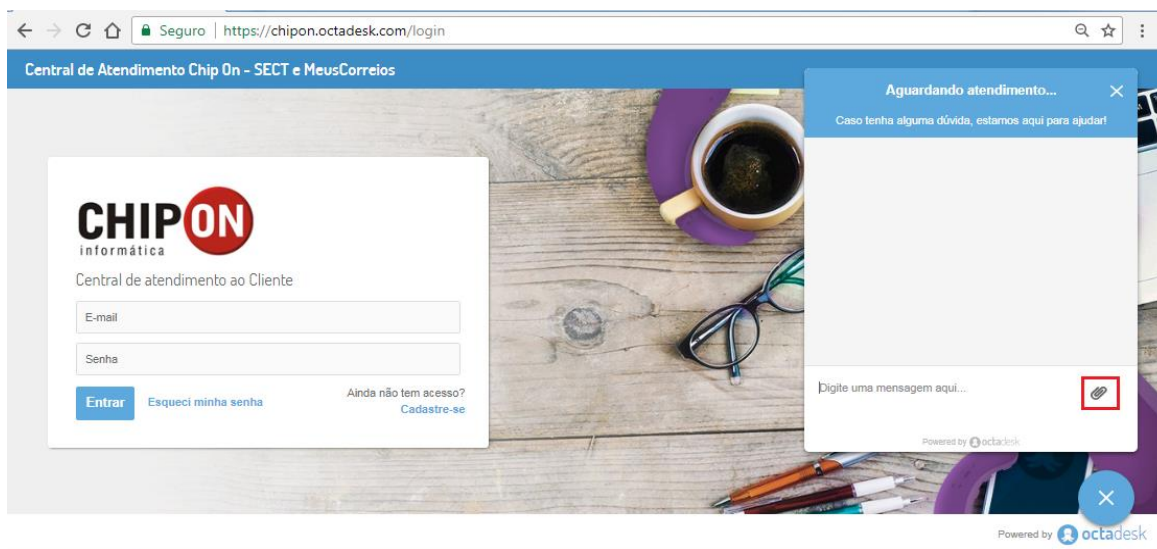
Acesse a página de inicial da *Central de Atendimento ao Cliente*, conforme orientações do item: *Formas de Acesso* deste Guia, clique no ícone indicado para abrir a coluna do *chat*, destacada em vermelho na imagem abaixo, preencha os campos solicitados: *Nome* e *E-mail* e clique no botão *Iniciar Conversa*.



Para enviar uma mensagem pelo *chat*, clique no campo de texto localizado abaixo da janela de bate-papo, digite o texto e clique no ícone da seta, destacado em vermelho na imagem abaixo.



Também é possível enviar arquivos pelo chat. No campo de texto, clique no ícone do clipe de papel, indicado em vermelho na imagem abaixo, para selecionar e enviar um arquivo do computador (por exemplo, um documento Word).



Clique no "X" localizado no campo superior direito da janela para fechar a conversa.

Pronto!

Agora você já conhece a *Central de Atendimento ao Cliente*, o mais novo canal de comunicação com o suporte SECT/MeusCorreios. Entre em contato conosco sempre que precisar e não hesite em dar sugestões, para deixar este recurso cada vez melhor para vocês.