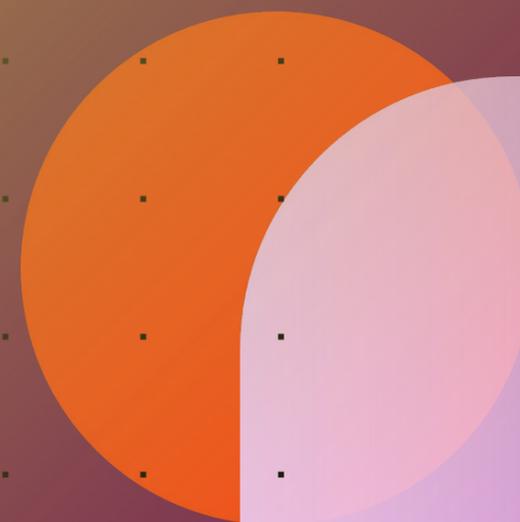


Sinqia

SOC

Janeiro/2024

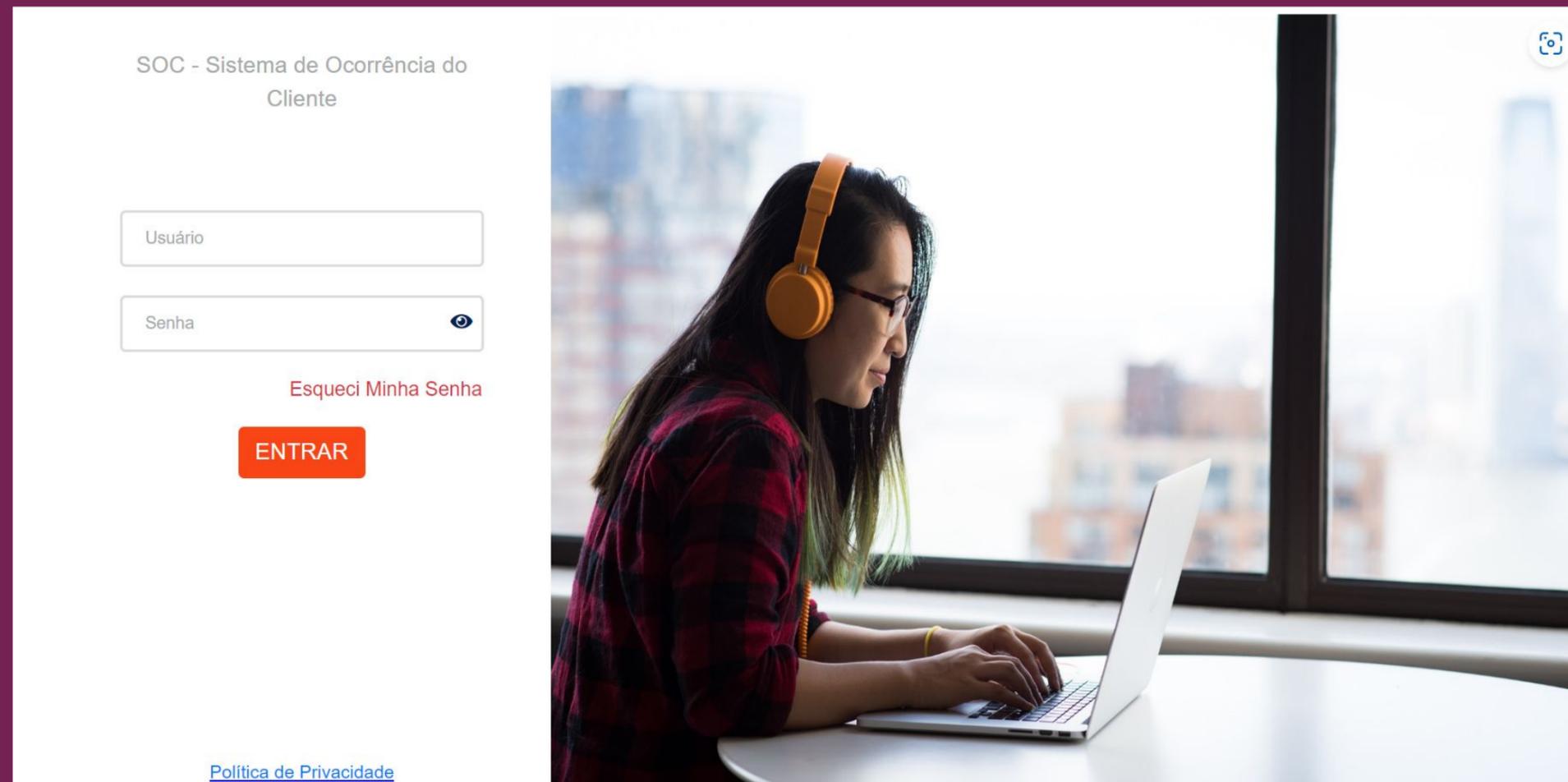


SOC – Sistema de Ocorrência do Cliente

Objetivo do SOC:

Formalizar e manter registro da comunicação acessível e sem data de expiração

Acesso ao site controlado por login e senha



SOC – Sistema de Ocorrência do Cliente

Guia SOC:

Apresenta um tour pelas funcionalidades do sistema

1 Página Inicial Criar Solicitação Marcadores

Usuário Demonstração 15:04 Sistema de Ocorrência do Cliente Habilitar Marcadores

2 **Últimos Concluídos**

9214EFRI - Teste
7668BNDB - Teste
2526NKCK - SINQIA - TESTE 11/11
1155LJNZ - Parttestst

3

4 **Últimos Criados**

7940SLTM - Erro na folha
5574ZDYY - folha
1565UPZG - teste em analise
7781TWDR - Teste 04/11/2022

5 **Últimos Alterados**

1756RLDP - teste
4744PLTS - TESTE
9214EFRI - Teste
7668BNDB - Teste

6 Habilitar Marcadores

7 Precisa de ajuda? Guia SOC Fechar guia »

8 Comunicados

1 Clique aqui para ver as novas notificações geradas para você. Elas são relacionadas as ocorrências que você registrou, ou onde você é o responsável ou acompanhante. Fechar

SOC – Sistema de Ocorrência do Cliente

Criar Solicitação:

Permite direcionar a demanda ao grupo de atendimento adequado, possibilita inclusão de anexos, mantendo a troca de informações confidenciais de forma segura

The screenshot shows the 'Criar Solicitação' (Create Request) form in the 'Sistema de Ocorrência do Cliente' (Customer Occurrence System). The interface is in Portuguese and includes the following elements:

- Header:** 'Usuário Demonstração' (Demonstration User), '07:06', 'Sistema de Ocorrência do Cliente', and 'Habilitar Marcadores' (Enable Markers).
- Navigation:** 'Página Inicial' (Home), 'Criar Solicitação' (Create Request), and 'Marcadores' (Markers).
- Form Fields:**
 - Assunto:** A text input field for the subject.
 - Situação:** A dropdown menu currently set to 'Em aberto' (Open).
 - Data Abertura:** A date and time field showing '31/03/2023 13:49'.
 - Projeto:** A text input field for the project.
 - Tipo do SOC:** A dropdown menu for the type of occurrence.
 - Prioridade:** A dropdown menu currently set to 'Baixa' (Low).
- Conteúdo:** A rich text editor with a toolbar containing icons for text color, bold, italic, underline, bulleted list, numbered list, subscript, superscript, indent, outdent, justify, left-align, right-align, link, unlink, and insert link. Below the editor, it indicates '4000 caracteres restantes' (4000 characters remaining).
- Anexos:** A section labeled 'Anexos' (Attachments) with the text 'Nenhum anexo' (No attachments).
- Footer:** Three icons: a checkmark, a document with a plus sign, and a document with a minus sign.

SOC – Sistema de Ocorrência do Cliente

Tracking Status:

Registra data e hora das movimentações da demanda desde a abertura até a conclusão



SOC – Sistema de Ocorrências do Cliente

Tracking status do SOC:

Em aberto – Ambas partes podem abrir uma demanda

Em análise – Receptor analisando a demanda

Em atendimento – Receptor analisando a demanda

Pendente com o cliente – Aguardando cliente complementar algo*

Em Homologação – Receptor devolve demanda concluída**

Homologado – Cliente confirma a conclusão e avalia o atendimento

Não aprovado – Cliente rejeita a conclusão e aponta pendências



*Demandas “Pendentes com o cliente” por mais de 90 dias expiram automaticamente, necessário abrir nova demanda para dar seguimento ao tema.

**Demandas “Em homologação” por mais de 30 dias são homologadas automaticamente, aceitando comentários sobre o assunto que não requerendo nova atuação.

SOC – Sistema de Ocorrência do Cliente

Campos de Pesquisa/Busca:
Permite a busca por diversos critérios



The image shows a mobile application interface for a search function. At the top, there is a search bar with a magnifying glass icon. Below it, the form is titled "Pesquisa" and contains several input fields for search criteria: "Data de Criação (De)", "Data de Criação (Até)", "Data de Criação (Últimos Dias)", "Projeto", "Tipo", "Status", "Prioridade", "Solicitante", and "Ordenado por". At the bottom of the form, there is a "Pesquisar" button and a "Contendo as Palavras:" label.

Pesquisa

Data de Criação (De)

Data de Criação (Até)

Data de Criação (Últimos Dias)

Projeto

Tipo

Status

Prioridade

Solicitante

Ordenado por

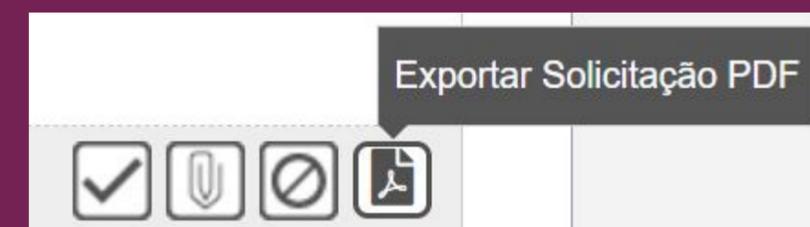
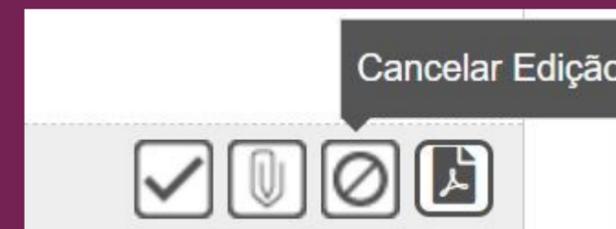
Contendo as Palavras:

Pesquisar

SOC – Sistema de Ocorrência do Cliente

Funcionalidades:

Permite a interação com as demandas

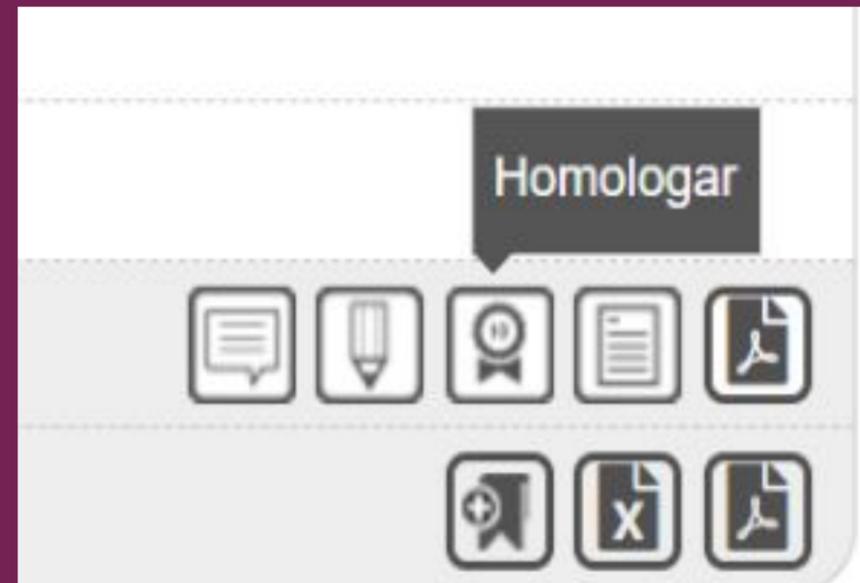


SOC – Sistema de Ocorrência do Cliente

Devolve a Solicitação para
fila de atendimento



Homologação



SOC – Sistema de Ocorrência do Cliente

Avaliação do Atendimento



A screenshot of a customer service evaluation form. The form has a white background with a blue header bar. At the top right of the header bar is a close button (X). Below the header bar, the text 'Aprovar a Solicitação?' is displayed in blue. Underneath, there are two radio buttons: 'Sim' (selected) and 'Não'. Below this, the text 'Gostaríamos de entender como foi sua experiência referente ao chamado.' is shown. The form then asks for ratings on a five-star scale for three categories: 'Solução do chamado?', 'Equipe de atendimento?', and 'Prazo?'. Each category has five grey stars. At the bottom, there is a text input field with the placeholder text 'Em poucas palavras, descreva o que motivou sua nota. (opcional)'. A blue button labeled 'Enviar Avaliação' is located at the bottom right of the form.

SIM - Altera o Status para Homologado

NÃO - Altera o Status para Não Aprovado, devolve para fila de atendimento

Não deixe de avaliar o nosso atendimento e incluir os seus comentários.

Sua avaliação é muito importante para nós, para conseguirmos identificar os pontos onde estamos indo bem e, também, àqueles em que por ventura necessitamos buscar a excelência.