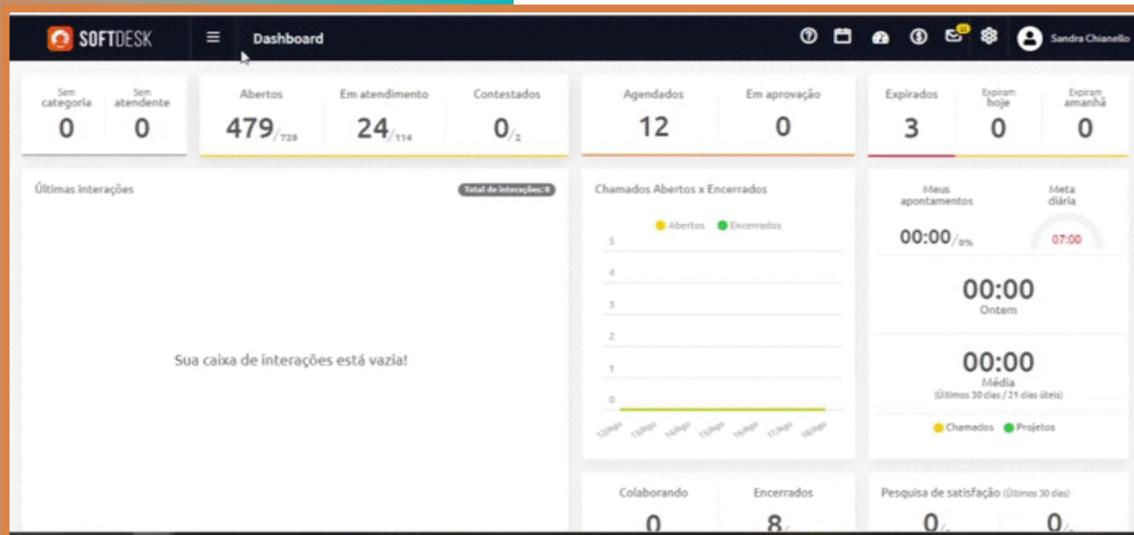


# SAC SOFTDesk

Manual para abertura  
de chamado





## Prezado Cliente

Com objetivo de melhorar e padronizar o nosso atendimento, desenvolvemos um novo canal de atendimento SAC através do Softdesk.



# Agenda

SLIDE 3: Qual o login de acesso você deve utilizar?

SLIDE 4: Primeiro Acesso

SLIDE 5: Tela de Abertura

SLIDE 6: Dados pessoais

SLIDE 7: Opções Softdesk

SLIDE 8: Status do chamado

SLIDE 9: Abrindo um novo chamado

SLIDE 10: Registrando apontamentos

SLIDE 11: Contestar chamado

SLIDE 12: Pesquisa de Satisfação

SLIDE 13: Dúvidas



## Qual o login de acesso você deve utilizar?

Para primeiro acesso, contate nossa equipe do SAC, via e-mail ou telefone, solicitando seus dados de login. Optamos por fazer esse primeiro contato para que possamos auxiliá-los caso tenha alguma dúvida e confirmar que o e-mail em nosso cadastro é o mesmo que optará em utilizar para acesso.

### Clientes Advagen

E-mail SAC: [sac.chamado@advagen.com.br](mailto:sac.chamado@advagen.com.br)



## PRIMEIRO ACESSO

A senha para acesso ao sistema será padrão 123456, sendo solicitada a troca em seu primeiro acesso.

### Cientes ADVAGEN

<https://advagen.soft4.com.br/login>

The image shows a login page for SOFTDESK. At the top left is the SOFTDESK logo, which consists of an orange square with a white circle containing a stylized person icon. To the right of the logo, the word "SOFTDESK" is written in white, uppercase letters. Below the logo and name are two white input fields: the top one is labeled "Login" and the bottom one is labeled "Senha". Below these fields are two blue buttons: "Solicitante" on the left and "Atendente" on the right. At the bottom center, there is a link that says "Esqueci minha senha".

Callout 1 (top right): Informe login e senha de acesso

Callout 2 (bottom left): Selecione a opção "Solicitante".

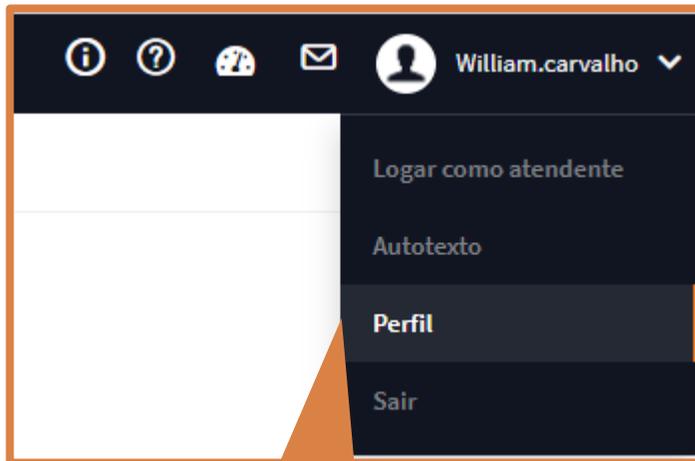
# Tela de Abertura

The screenshot shows the 'SOFTDESK' interface for the 'Chamado' (Ticket) section. The user is logged in as 'William.carvalho'. The interface includes a top navigation bar, a left sidebar with a 'Meus chamados' (My tickets) menu, and a main content area. Three callouts are present:

- 1**: A callout pointing to the '+ Novo chamado' button in the top left, with the text 'Clique em "Novo Chamado".' (Click on "New Ticket").
- 2**: A callout pointing to the 'Outros' (Others) section in the sidebar, with the text 'Status dos chamados' (Ticket status).
- 3**: A callout pointing to the user profile 'William.carvalho' in the top right, with the text 'Dados pessoais' (Personal data).



## Dados Pessoais



1

Clique em "Perfil"  
Para alterar seus  
dados pessoais

A screenshot of a web form titled "Dados pessoais". On the left side, there is a profile card with a silhouette icon, a button "Escolher imagem", and two menu items: "Dados pessoais" (highlighted) and "Preferências". The main form area is divided into two sections: "Dados pessoais" and "Preferências". The "Dados pessoais" section contains fields for "Senha" and "Confirmação de senha", an "E-mail" field with the value "william.carvalho@...", "Telefone", "Ramal", and "Celular". The "Preferências" section has two tabs: "Geral" and "Chamado". Under "Chamado", there is a dropdown for "Idioma" set to "Português (Brasil)" and a checkbox for "Ativar acessibilidade para deficiências visuais e auditivas". At the bottom of the form, there are two buttons: "Cancelar" and "Salvar".

2

Após preencher  
Clique em salvar



## Opções Softdesk



### Abrir Chamado

Abrir novos chamados



### Registrar Atividade

Cobrar posição de chamado e adicionar informações



### Gerenciar Anexos

Adicionar anexos a um chamado aberto



### Pesquisar Chamado

Pesquisar chamados



### Base de Conhecimento

Consultar respostas para perguntas mais frequentes



### Contestar Chamado

Rejeitar o encerramento do chamado



### Fechar Chamado

Responder pesquisa de satisfação



### Dossiê do Chamado

Ver todos os detalhes do chamado



## Botões da BARRA DE FERRAMENTAS



# Status do Chamado

Meus chamados	▼
<b>Em atendimento</b>	
Aguardando aprovação	
Encerrado	
Fechado	
Contestado	
Agendado	
Aguardando solicitante	
Fornecedor	
Reprovado	
<b>Outros</b>	▼
Aguardando aprovação	
Colaborando	

Pastas	Situação do chamado
Em atendimento	Chamado em atendimento pelos analistas responsáveis
Agendado	Agendado com o solicitante para posterior atendimento com data e hora definida
Em Aprovação	Encaminhado para aprovação de um superior imediato ou responsável pelo serviço
Suspense	Aguardando retorno do solicitante ( testes ou informações) para prosseguir com o atendimento
Fornecedor	Aguardando retorno de um fornecedor de serviços externo para atendimento específico
Encerrado	Atendimento finalizado aguardando pesquisa de satisfação ou contestação do solicitante
Fechado	Aprovado pelo solicitante através da pesquisa de satisfação ou por decurso de prazo
Contestado	Contestado pelo solicitante para reavaliação do atendimento
Reprovado	Reprovado pelo superior imediato ou responsável pelo serviço



# Abrindo um Novo Chamado

The screenshot shows the 'Chamado' (Ticket) creation interface in the SOFTDESK system. The interface is divided into several sections: 'Abertura' (Opening) on the left, 'Título' (Title) and 'Descrição' (Description) in the center, and a bottom bar with 'Cancelar' and 'Salvar' buttons. Five numbered callouts provide instructions:

- 1** Escolha o Serviço desejado (Choose the desired service) - points to the 'Serviço' dropdown menu.
- 2** Selecione o Tema e o Template desejado (Select the desired theme and template) - points to the 'Template' dropdown menu.
- 3** Descreva detalhes do chamado (Describe details of the ticket) - points to the 'Descrição' text area.
- 4** Se necessário, clique anexar arquivo (If necessary, click attach file) - points to the 'Anexar arquivo' link.
- 5** Clique em salvar (Click save) - points to the 'Salvar' button.

The interface includes a header with the SOFTDESK logo, a hamburger menu, the word 'Chamado', and user information (William.carvalho). The 'Abertura' section contains fields for 'Área' (SAC), 'Solicitante' (William.carvalho), 'Serviço', 'Template', and 'Tipo'. The 'Descrição' section has a rich text editor with a toolbar and a 'Times New Roman' font set to '12pt'. A 'Cancelar' button is located to the left of the 'Salvar' button at the bottom.



# Registrando Apontamentos

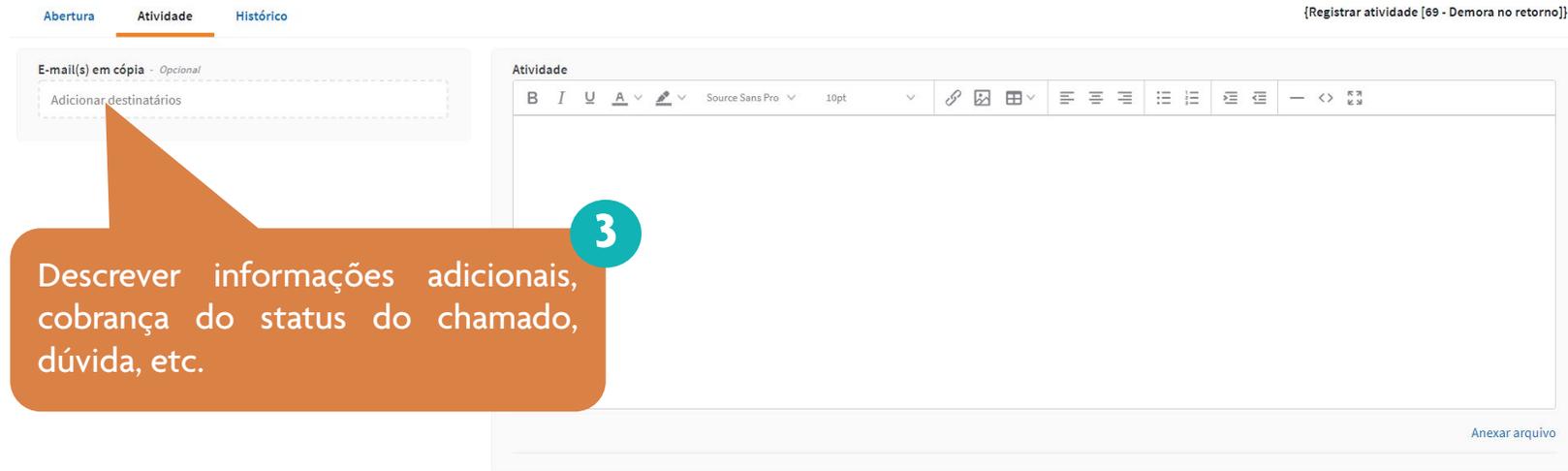


Clique no botão  
“Registrar Atividade”

2

Escolha o chamado que deseja  
registrar uma atividade.

1



Descrever informações adicionais,  
cobrança do status do chamado,  
dúvida, etc.

3



# Contestar Chamado

The screenshot displays the SoftDesk interface for managing calls. The top navigation bar includes the SoftDesk logo, a menu icon, and the title 'Chamado'. On the left, a sidebar lists call statuses: 'Meus chamados' (with sub-items 'Em atendimento' and 'Aguardando aprovação'), 'Encerrado' (highlighted with a yellow bar and a '1' callout), 'Fechado', 'Contestado', 'Agendado', 'Aguardando solicitante', 'Fornecedor', 'Reprovado', and 'Outros' (with sub-items 'Aguardando aprovação' and 'Colaborando'). The main area shows a call card for 'William Carvalho' with a '69' rating, 'Demora no retorno' (Hoje às 17:17), and 'Reclamação ATENDIMENTO' (Programada, Hoje às 17:44). A toolbar above the call card contains icons for chat, edit, 'Contestar chamado' (callout 3), checkmark, and folder. A callout '2' points to the call card. An inset window shows the 'Contestações' form with fields for 'Resolução' (containing 'teste') and 'Comentários adicionais' (with a rich text editor). Callout '4' points to the 'Comentários adicionais' field. Callout '5' points to the 'Salvar' button at the bottom of the inset window. Callout '1' points to the 'Encerrado' status in the sidebar.

1 Clique na guia Encerrado

2 Selecione o chamado que deseja contestar

3 Clique no botão "Contestar chamado"

4 Descreva o motivo da contestação

5 Clique em salvar



# Pesquisa de Satisfação

**1** Clique na guia Encerrado

**2** Selecione o chamado que deseja avaliar

**3** Clique no botão "Fechar chamado"

**4** Descreva suas considerações sobre o atendimento

**5** Faça sua avaliação sobre o atendimento

**6** Clique em Salvar

SOFTDESK Chamado

Novo chamado

Meus chamados

Em atendimento

Aguardando aprovação

**Encerrado** 1

Fechado

Contestado

Agendado

Aguardando solicitação

Fornecedor

Reprovado

Outros

Aguardando aprovação

Colaborando

Demora no retorno Hoje às 17:17

William Carvalho William.carvalho

Reclamação ATENDIMENTO

Programada Hoje às 17:44

Abertura Fechamento Histórico

Resolução teste

Avaliação

Como você se sentiu quanto ao ATENDIMENTO?

Muito Satisfeito Satisfeito Indiferente Pouco Satisfeito Insatisfeito

Como você se sentiu com relação ao TEMPO de atendimento?

Muito Satisfeito Satisfeito Indiferente Pouco Satisfeito Insatisfeito

Como você avalia a QUALIDADE da solução proposta no chamado?

Muito Satisfeito Satisfeito Indiferente Pouco Satisfeito Insatisfeito

Comentários adicionais

Cancelar Salvar



**Conte com a gente!**

Esperamos com a implantação deste sistema atende-los de maneira eficiente e breve.  
Qualquer dúvida, não hesite em nos contatar.