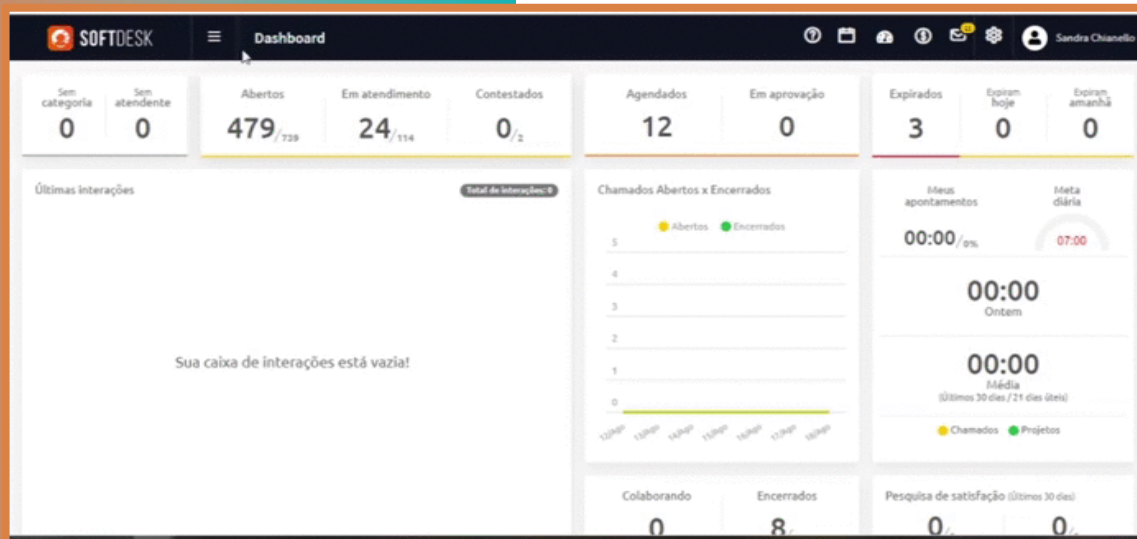


# SAC SOFTDesk

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" with a teal circle containing the number 1.

Callout 2 (bottom left): "Selecione a opção 'Solicitante'." with a teal circle containing the number 2.

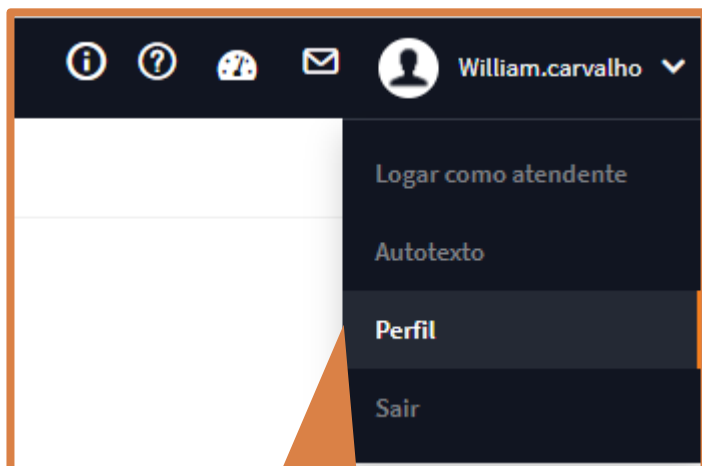
# Tela de Abertura

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 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".'
- 2**: A callout pointing to the 'Outros' section in the sidebar, with the text 'Status dos chamados'.
- 3**: A callout pointing to the user profile icon in the top right, with the text 'Dados pessoais'.



## Dados Pessoais



1

Clique em "Perfil"  
Para alterar seus  
dados pessoais

A screenshot of the "Dados pessoais" form. The form is divided into two sections: "Dados pessoais" and "Preferências". The "Dados pessoais" section contains fields for "Senha", "Confirmação de senha", "E-mail", "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 "Cancelar" and "Salvar" buttons.

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
Suspenso	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:

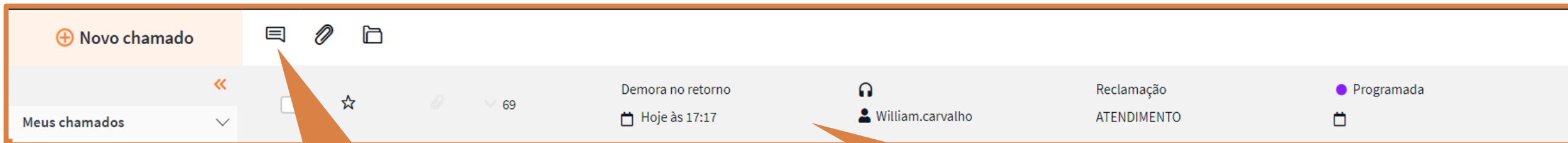
- Header:** SOFTDESK logo, a hamburger menu, the title 'Chamado', and user information for William.carvalho.
- Abertura (Opening) Section:**
  - Área:** A dropdown menu currently set to 'SAC'.
  - Solicitante:** A dropdown menu set to 'William.carvalho' with a 'Com cópia' (With copy) link.
  - Serviço:** A dropdown menu for selecting the service.
  - Template:** A dropdown menu for selecting a template.
  - Tipo:** A dropdown menu for selecting the ticket type.
- Form Fields:**
  - Título:** A text input field for the ticket title.
  - Descrição:** A rich text editor for the ticket description, featuring a toolbar with options for bold, italic, underline, text color, background color, link, image, table, list, and indent.
- Footer:** Two buttons: 'Cancelar' (Cancel) and 'Salvar' (Save).

Five numbered callouts provide instructions for each step:

- 1:** Escolha o Serviço desejado (Choose the desired service).
- 2:** Selecione o Tema e o Template desejado (Select the desired theme and template).
- 3:** Descreva detalhes do chamado (Describe the details of the ticket).
- 4:** Se necessário, clique anexar arquivo (If necessary, click attach file).
- 5:** Clique em salvar (Click save).



# Registrando Apontamentos

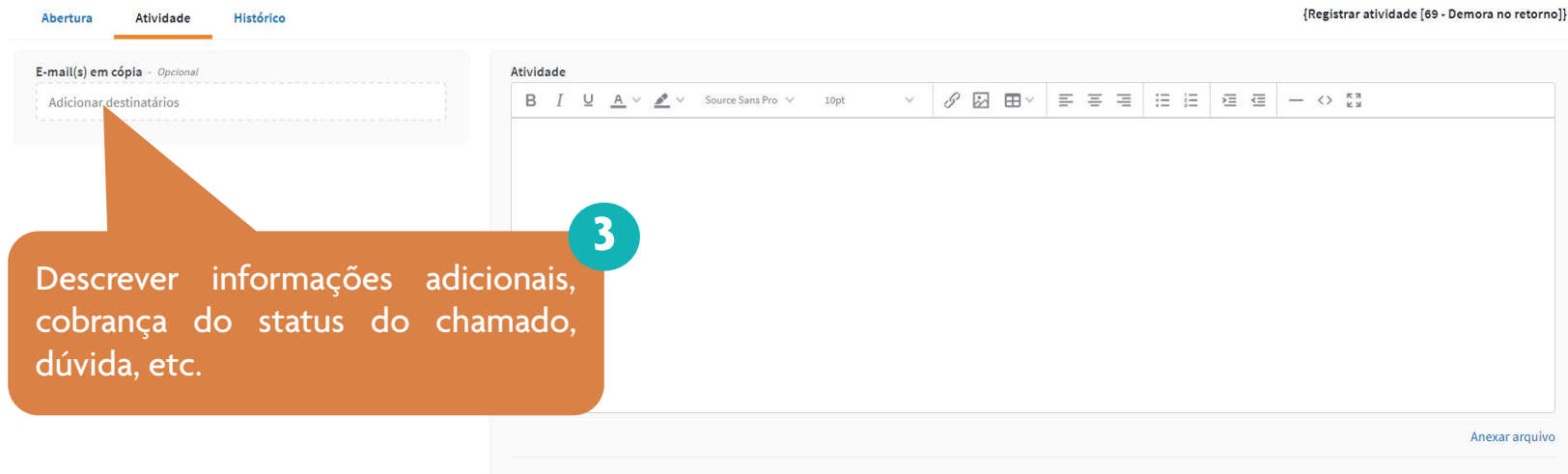


Clique no botão  
“Registrar Atividade”

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 main header shows the SOFTDESK logo and the title 'Chamado'. A navigation menu on the left lists various call statuses, with 'Encerrado' highlighted. The main content area shows a call card with details like 'Demora no retorno', 'William Carvalho', and 'Reclamação ATENDIMENTO'. A call card is selected, and a modal window is open for 'Contestações'. The modal has tabs for 'Abertura', 'Contestações', and 'Histórico'. It contains a 'Resolução' field with the text 'teste', a rich text editor for 'Comentários adicionais', and 'Cancelar' and 'Salvar' buttons at the bottom.

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





**Conte com a gente!**

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