

Suporte

Suporte por atendimento on-line

Descrição sumária

Em busca da satisfação e comodidade de nossos clientes, o SafiraERP oferece o recurso de suporte online. O mesmo trata-se de um meio interativo de comunicação entre o usuário e profissional qualificado SafiraERP, que através dos relatos feitos pelo próprio usuário identifica o problema e tenta solucioná-lo da melhor forma possível.

Dica: Recomenda-se a instalação do programa Adobe Flash Player no computador que está sendo utilizado (caso não haja), para melhor funcionamento do recurso. Válido ressaltar que o mesmo opera sem o Adobe Flash Player, porém com algumas limitações. Para download do Flash Player acesse: <http://get.adobe.com/br/flashplayer/>

Nota: Horário de atendimento: segunda à quinta de 8h às 18h e nas sextas de 8h às 17h.

Procedimentos

1. Home SafiraERP → Atendimento Online;
2. Acesse a home do site SafiraERP <http://www.safiraerp.com.br/site/>;
3. Observe que no canto superior direito há um ícone nomeado "Atendimento";
4. Ao clicar no ícone uma nova janela será aberta automaticamente e exibido um formulário para preenchimento;
5. Faça a seleção do departamento para o qual deseja atendimento, se deseja;
6. Insira o nome, e-mail, pergunta que deseja realizar e clique em "Iniciar conversa";
7. O usuário pode ainda no ato de preenchimento do formulário ativar a check box disposta abaixo do campo "e-mail", para que o histórico da conversa seja redirecionado ao e-mail cadastrado no formulário após encerramento da seção;
8. Aguarde até um de nossos analistas realizem atendimento.

Atenção: O processo pode levar alguns minutos, por favor aguarde.

Nota: Ao final da seção, o cliente pode ainda selecionar a opção de impressão do histórico do atendimento clicando no ícone de impressão.

Exemplos ou casos de uso

Solução rápida para diversos problemas ocorridos, sendo um deles o manuseio incorreto de alguma ferramentas do sistema por parte de seus usuários.

Suporte

ID de solução único: #1121

Autor: : mayume

Última atualização: 2013-11-08 19:36