

Como posso ganhar tempo na resolução dos tickets?

Signashop | Signacommerce

Entendemos que é muito frustrante abrir um ticket e levar dias para que o problema seja resolvido. Compreendemos que todos os tickets abertos são muito importantes para o seu negócio, sendo assim, eles devem ser respondidos no menor tempo possível.

Tendo em vista que o tempo em que o problema é compreendido e as primeiras ações são tomadas, são de suma importância para o tempo de resolução do ticket, decidimos pedir a sua ajuda. Algumas vezes nos deparamos com tickets com pouca informação, nestes casos, nossos consultores precisam de um número maior de interações para poder entender o que está acontecendo, e, conseqüentemente, o tempo de resolução é prejudicado, visto que diferente do chat, o atendimento via ticket não é em tempo real.

Para mostrar como você pode nos ajudar, separamos um roteiro com perguntas que você pode responder já na abertura do ticket, veja:

1 - Para casos gerais:

1.1 - Qual o incidente?

1.2 - Onde está ocorrendo o incidente?

1.3 - Qual usuário estava sendo utilizado?

1.4 - Em que horário ocorreu o incidente?

1.5 - Qual navegador está utilizando?

1.6 - Qual Sistema Operacional? (Windows, Linux, Mac)

1.7 - Se possuir mais de uma loja, nos informe o domínio.

1.8 - Se possível, envie imagens com os incidentes.

1.9 - Se for integração, qual a integração? (ERP, MarketPlace).

2 - Para casos com problemas com pedidos:

2.1 - Qual o número do pedido?

2.2 - Qual o gateway de pagamento?

2.3 - Encaminhe prints do histórico do pedido dentro do gateway de pagamento.

3 - Para instabilidades no site:

3.1 - Em que horário notou a instabilidade?

3.2 - Identificou a instabilidade no site inteiro ou apenas em algumas partes?

4 - Para erros no fechamento do pedido no checkout:

4.1 - Qual o método de pagamento que está apresentando erro?

4.2 - Qual o erro reportado?

4.3 - Qual o gateway de pagamento utilizado?

4.4 - Se possível, encaminhe prints e vídeos replicando o erro.

5 - Segue abaixo um exemplo de ticket:

----- // -----

Olá, minha loja [domínio.com.br] está com alguma instabilidade no processo de checkout, sempre que clico no botão finalizar pedido com o método de pagamento Vale Refeição, aparece a mensagem de processando e não sai do lugar, já testei em mais de um computador utilizando o Google Chrome e Firefox, mas o problema acontece sempre!

Meu usuário é joao@dominio.com.br, segue anexo uma imagem com o exemplo do problema:

INFORMAÇÕES PESSOAIS

Selecione um endereço de cobrança da sua lista de endereços ou informe um novo endereço.

Teste Teste, Rua Batista de Carvalho 1: ▾

FORMA ENTREGA

ENTREGA AGENDADA POR PERÍODO

Compras realizadas Sábados/Domingos e Feriados entrega no período escolhido do próximo dia útil.



Das 8:00 as 14:00 - Para compras realizadas até 6:00h entrega no mesmo dia, a partir desse horário entrega no período escolhido do próximo dia útil **R\$ 9,90**



Das 14:00 as 18:00 - Para compras realizadas até 10:00h entrega no mesmo dia, a partir desse horário entrega no período escolhido do próximo dia útil **R\$ 9,90**



Das 18:00 as 21:00 - Para compras realizadas até 14:00h entrega no mesmo dia, a partir

FORMA PAGAMENTO

Cartão de Crédito



Débito - VISA ELECTRON - MASTER DÉBITO E ELO DÉBITO (Pagamento na Entrega)




Cartão Alimentação - SODEX HO - TICKET ALIMENTAÇÃO - GREENCARD - VEROCARD - SOROCRED - VR ALIMENTAÇÃO - ALELO - GOOD CARD (Pagamento na Entrega/ Assinatura e Apresentação do Documento)

REVISÃO DO PEDIDO

NOME DO PRODUTO	QTDE	SUBTOTAL
Beterraba em Conserva	1	R\$ 8,69
Linguiça Toscana Na Brasa	1	R\$ 17,95
Sobrecoca de Frango	1	R\$ 9,98
Linguiça Calabresa Seara	1	R\$ 10,95
Subtotal		R\$ 47,57
Embalagem e Entrega (ENTREGA AGENDADA POR PERÍODO Compras realizadas Sábados/Domingos e Feriados entrega no período escolhido do próximo dia útil. - Das 8:00 as 14:00 - Para compras realizadas até 6:00h entrega no mesmo dia, a partir desse horário entrega no período escolhido do próximo dia útil)		R\$ 9,90
Valor Total		R\$ 57,47

FINALIZAR PEDIDO

 Aguarde, processando seu pedido (Isto pode demorar alguns minutos)

Podem me ajudar? Minhas vendas estão travadas, preciso de ajuda!

Obrigado.

//

Observe que no exemplo acima, o ticket possui informações que vão auxiliar nossos consultores a resolver seu incidente, sem ter a necessidade de fazer uma nova interação pedindo mais detalhes. Deste modo, economizamos o seu tempo e poderemos atendê-la(o) com mais agilidade :)

Dúvidas ou dificuldades em compreender o processo? Entre em contato com o suporte! Será um prazer atender você :)

Revision #1

Created Tue, Aug 19, 2025 2:13 PM by Lucas Steinbach

Updated Sat, Aug 23, 2025 1:28 PM by Lucas Steinbach