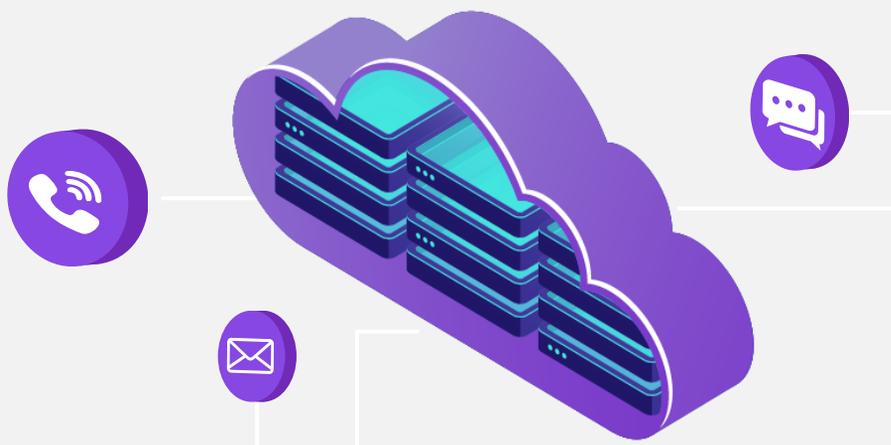


Guia de Treinamento



Chat

Conteúdo



- Boas-vindas
- Iconografia
- Iniciar sessão
- Reportar um incidente
- Pesquisa de satisfação

Clique  no conteúdo que seja de seu interesse e em  para voltar aqui.



Boas-vindas

Bem-vindo ao seu manual de treinamento do Chat SOS. O chat é um canal que permite que você interaja (tenha conversas) em tempo real com um agente virtual do SOS para registrar e acompanhar seus incidentes.

Este manual é útil para:

- Saber onde o chat está disponível.
- Aprender suas funcionalidades.

Antes de começar a leitura, recomendamos:

1. Encontrar um espaço sem distrações.
2. Ter em mãos um caderno e um lápis/caneta para fazer anotações

Começamos...

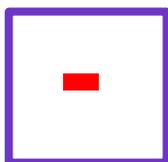
Chat SOS



Iconografia



A seguir, mostraremos os principais ícones que você encontrará quando estiver dentro do chat SOS:



Minimizar o chat:

Quando você estiver interagindo com o agente SOS e precisar visualizar a tela do portal, clique nesse ícone



Finalizar chat:

Assim que o serviço for concluído, clique no ícone “Finalizar chat”



Enviar mensagem:

Permite que você envie mensagens para o agente do SOS



Anexar arquivos:

Permite anexar arquivos que possam ser de ajuda para sua solicitação (tamanho máximo de 1024 MB em doc, docx, xls, png, pdf, pptx, etc.)

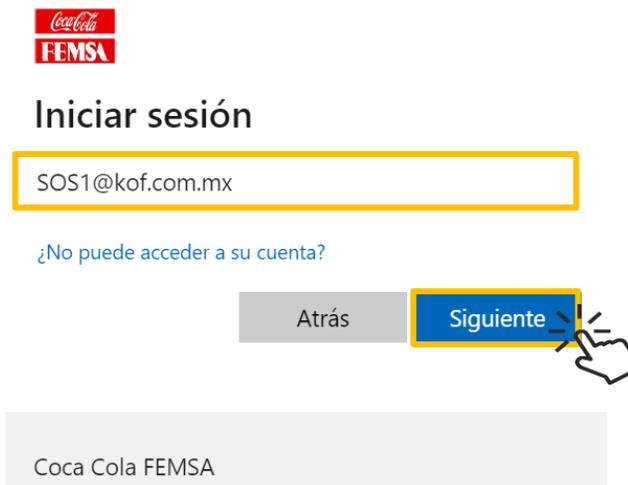
Iniciar sessão



1. Através do navegador Google Chrome, acesse o Portal SOS <https://sos.kof.com.mx>
2. A tela a seguir aparecerá por alguns segundos, não é necessário nenhuma ação.



3. Seleccione/Digite seu e-mail e clique no botão de avançar.



Iniciar sesión



4. Digite sua senha e clique no botão de iniciar sessão.

Coca-Cola
FEMSA

← sos1@kof.com.mx

Escribir contraseña

.....

[He olvidado mi contraseña](#)

Iniciar sesión

Coca Cola FEMSA

5. Para manter a sessão iniciada, pressione o botão "Sim ou Não" conforme sua preferência.

Coca-Cola
FEMSA

← sos1@kof.com.mx

¿Quiere mantener la sesión iniciada?

Haga esto para reducir el número de veces que se le solicita que inicie sesión.

No volver a mostrar

No **Sí**

6. Na primeira vez que você entrar no portal, digite seu CEP e clique no botão de "Salvar" (somente uma vez).

Por favor, informe su código postal

Usaremos su código postal para la validación al solicitar algunos servicios

|

Puede actualizar el código postal en cualquier momento accediendo a su página de perfil

Guardar Cerrar

Reportar um incidente



Para reportar/registrar um incidente ou problema no Chat **SOS**, siga estes passos:

1. Ao entrar no Portal SOS você verá a seguinte tela, clique na janela do chat.

2. O chat será iniciado automaticamente, espere um agente te atender.

Reportar um incidente



3. O agente pedirá certas informações como: nome, e-mail, telefone, tipo de incidente, tipo de falha, grau de urgência e resumo do seu problema (entre outros) para registrar o seu incidente com sucesso.



4. O agente registrará seu incidente no Portal SOS e fornecerá o número do seu ticket



Nota: Você também pode anexar arquivos de ajuda para sua solicitação.



Reportar um incidente



5. O agente te fornecerá o número do seu incidente (ticket).



Nota: Lembre-se que com o seu número de ticket você pode fazer o acompanhamento diretamente no Portal SOS.

Pesquisa de satisfação



1. Ao finalizar o chat, você deve avaliar o atendimento que recebeu do agente virtual. Selecione as estrelas desejadas e clique no botão "Enviar".

Soporte Integral IT
Chat SOS

Agradecemos seu contato

Como você avalia este serviço?

★ ★ ★ ★ ★

Ruim Excelente

Excelente serviço!

Enviar



Nota: Se você quiser, pode adicionar um comentário.

2. Para fechar o chat, clique no botão "X" ou em "Finalizar".

Soporte Integral IT
Chat SOS

Agradecemos seu contato

Pesquisa de satisfação enviada
com sucesso!



Obrigado!