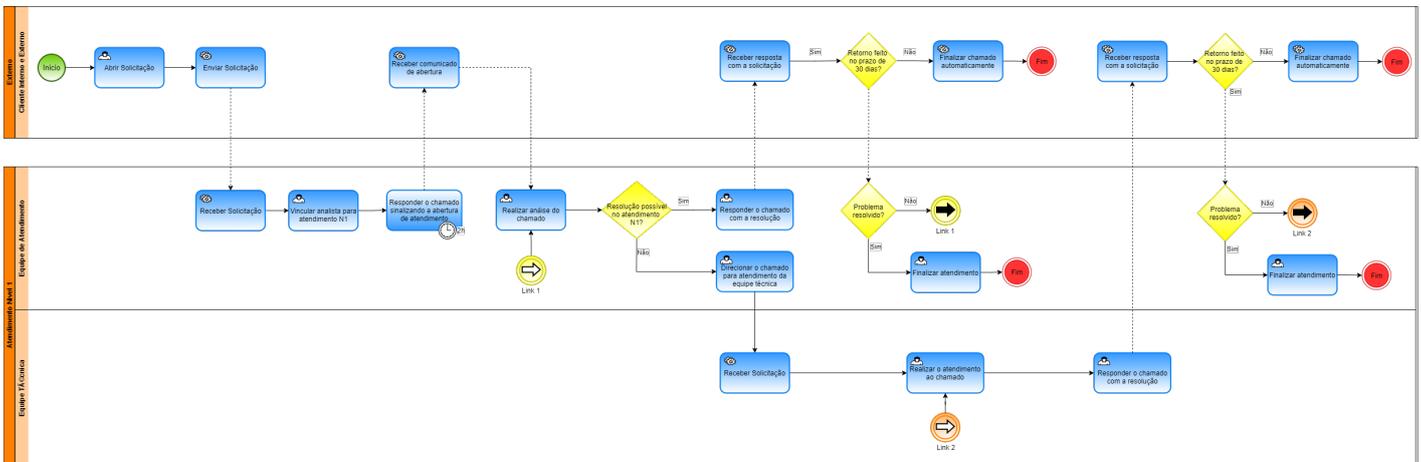


Fluxo de atendimento



O fluxo de atendimento poderá ser observado a cima, a partir deste procedimento o cliente com acesso a ferramenta de suporte, poderá abrir chamados relacionado a solução e acompanhar as tratativas de retorno. Passos de atendimento:

- Abrir chamado via canal de comunicação;
- Chamado cairá para uma equipe de atendimento de primeiro nível (N1) que dará o primeiro retorno em um prazo de até 2 horas, levando em conta o horário comercial.
- Caso a resposta seja solucionada em primeiro nível (N1), o cliente receberá o retorno a partir desse direcionamento;
- Caso seja necessária uma análise técnica do tema abordado, o tema seguirá para o segundo nível (N2) que prosseguirá com o atendimento ao chamado;
- Após o retorno da equipe de atendimento, o cliente poderá validar a devolutiva em um prazo de 30 dias, havendo uma inatividade sobre o tema, o pedido será encerrado pela equipe de atendimento.
- Finalizado o atendimento, a equipe de atendimento enviará uma mensagem quanto ao fechamento do ticket, informando ao envolvido a respeito do encerramento do chamado.

Baseado na criticidade informada pelo cliente e apurada pelo primeiro nível (N1), as interações do N1 e do N2 com o cliente aumentam em intensidade com o objetivo de mitigar ao máximo o impacto, podendo ser proposto alternativas paliativas e temporárias antes da efetiva solução definitiva. Para possibilitar a execução deste padrão é necessário a disponibilização de um ponto de contato no cliente com as mais adequadas permissões no ambiente para dar celeridade à solução.

Revision #3

Created 25 August 2021 13:03:44

Updated 29 November 2022 23:33:33