

Status do Ticket

O notificante poderá acompanhar o andamento dos chamados através das atualizações de status realizados pela equipe de suporte. Para conhecimento e identificação de todos, os status são os seguintes:

Em andamento: Significa que foi alocado um responsável pelo chamado e iniciou-se o tratamento;

Pendente cliente: Quando é necessário algum tipo de retorno por parte do cliente para que seja possível o andamento do chamado. Chamados com esse status que ficarem mais de 30 dias sem interações serão finalizados.

Solução fornecida: São chamados que a equipe de suporte realizou o atendimento e forneceu uma solução para o problema, dúvida, solicitação ou melhoria, mesmo que a solução ainda não tenha sido aplicada pelo Cliente. O chamado permanecerá em aberto e o cliente/notificante terá o prazo de até 30 dias para questionar a devolutiva caso entenda que a situação não foi resolvida. Chamados com esse status que permanecerem por mais de 30 dias sem interações, serão finalizados.

Atenção: Caso a tratativa efetuada seja um problema encontrado na ferramenta, a solução estará disponível na versão MD2 Quality Manager/MD2 Portal do Titular/MD2 MDM informada pelo atendente. Caberá ao próprio cliente implantar a versão.

Finalizado: são chamados encerrados mediante a finalização por parte do cliente ou inatividade do cliente superior a 30 dias.

Em avaliação da equipe de produto: são chamados exclusivamente relacionados a sugestão de melhoria, direcionados a equipe de pesquisa e desenvolvimento (P&D) do produto.

Revision #3

Created 13 January 2022 16:56:46

Updated 29 November 2022 23:39:12