



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO - 64

MUDANÇA DE FLUXO DE ATEMDIMENTO EM PROCEDIMENTOS NO SAT

A partir de hoje algumas alterações passarão a vigorar no fluxo de atendimento de SAT em alguns procedimentos/situações. Seguem abaixo os detalhes:

Atendimento 0800 SAT

Abordagem inicial

1º passo

O funcionário precisa identificar qual é o perfil do cliente (RAT, REVENDA, SOFTWARE HOUSE ou CLIENTE FINAL) através da sondagem inicial.

2º passo

Identificar o motivo do contato do cliente:

Se não for **PROJETO ATIVAÇÃO**. Somente podemos prestar atendimento para CLIENTE FINAL e SOFTWARE HOUSE.

Demais clientes:

- REVENDA - procurar gestor para suporte
- RAT - CHAT ou gestor

Se for **PROJETO ATIVAÇÃO**, seguir com o fluxo de costume.

CLIENTE FINAL

3 LEDS VERMELHOS: NOVO FLUXO

Reiniciar o equipamento, se permanecerem acesos os 3 LEDS, enviar Book para Demandas BACKOFFICE, máscara E-MAIL juliana.quinto@atento.com.br com os seguintes dados:

CNPJ:

Razão Social:

Responsável pela devolução:

Telefone:

E-mail:

Produto para devolução:

Motivo para devolução:

Nota fiscal:

Data de emissão da NF:

Passou por AT/ LAB Bematech? Não

Detalhar motivo da devolução ou troca: -

Número de Série:

Depois do preenchimento e envio das informações, informar ao cliente que em 3 dias uteis ele receberá informações à respeito do processo. Este processo terá continuidade através dos clientes Cecilia/ Richard, culminando no processo de devolução- RMA.

Não esquecer de tabular CRM com a descrição:

Descrição do problema

RMA -3 LEDS VERMELHOS

Procedimentos

Relatar o teste que foi feito, o envio do Book (se houver) e o prazo informado ao cliente.

LIG ACESO: NOVO FLUXO

Realizar teste de comunicação no aparelho. Em caso de insucesso, enviar Book para Demandas BACKOFFICE máscara EMAIL juliana.quinto@atento.com.br com os seguintes dados:

CNPJ:

Razão Social:

Responsável pela devolução:

Telefone:

E-mail:

Produto para devolução:

Motivo para devolução:

Nota fiscal:

Data de emissão da NF:

Passou por AT/ Lab Bematech? Não

Detalhar motivo da devolução ou troca: -

Número de Série:

Depois do preenchimento e envio das informações, informar ao cliente que em 3 dias uteis ele receberá informações à respeito do processo. Este processo terá continuidade através dos clientes Cecilia/ Richard, culminando no processo de devolução- RMA.

Não esquecer de tabular CRM com a descrição:

Descrição do problema

RMA – LIG ACESO

Procedimento

Relatar o teste que foi feito, o envio do Book (se houver) e o prazo informado ao cliente.

ATENTO