



**ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 108**

**ABERTURA DE EXCEÇÃO PARA ATENDIMENTO VIA VOZ PARA TÉCNICOS/REVENDEDORES  
(ATENDIMENTO CHAT REVENDEDOR/MULTISKILL)**

O fluxo de direcionamento do técnico/revendedor ao setor CHAT REVENDEDOR segue o mesmo, tendo apenas uma alteração que segue abaixo:

Caso o técnico ou revendedor demonstre um nível elevado de insatisfação tanto antes do direcionamento, quanto durante o suporte prestado pelo CHAT REVENDEDOR, deve-se abrir uma exceção para que o mesmo seja atendido pelo setor de MULTISKILL “VOZ”.

**IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será zerada em PROCEDIMENTOS/ESPECIFICAÇÕES DE PRODUTOS**

São Paulo, 10 de Abril de 2018