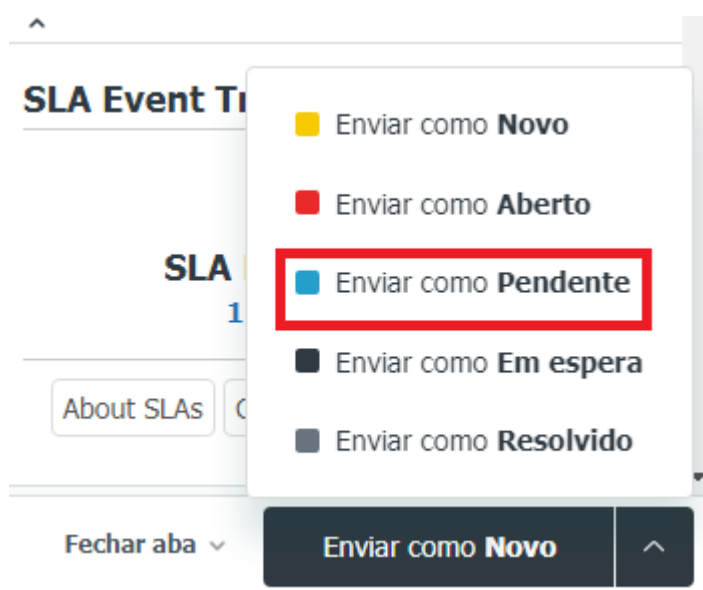


ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 133

Em Casos de Direcionamento do NI para o SAT e MultiSkill

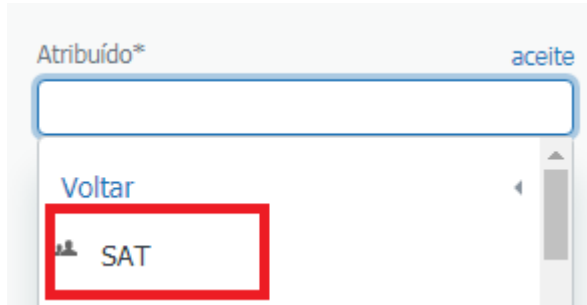
Em casos que for preciso direcionar o cliente para célula de SAT, informar o número do Ticket ao cliente e orienta-lo, quando for atendido pelo analista informar o número do ticket.

No Zendesk deve-se atribuir o ticket a célula responsável com o status “Pendente”.

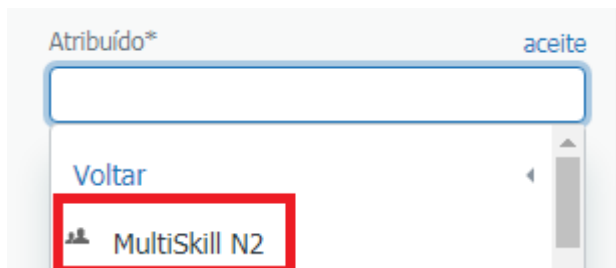


Quando for realizar a atribuição do ticket, inserir a célula responsável.

Exemplo 1: Cliente possui um SAT RB 1000FI, fazer a atribuição a célula "SAT".



Exemplo 2: Cliente com dificuldade no TEF Express, fazer a atribuição a célula "MultiSkill N2".



IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Monitoria será **ZERADA** por **Transferência/Direcionamento**