

ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 137

Em Casos de Direcionamento do para o SAT

E-mail:

Deve-se enviar um e-mail para o cliente informando que se ainda precisa de suporte entrar em contato na central 0800 644 2362 opção 2 e sub opção 1 informando o número do ticket.

O ticket deve ser atribuído para célula de SAT com status “Pendente”, pois está pendente do cliente entrar em contato com a Central.

Chat:

O analista deve direcionar o cliente para a central 0800 644 2362 opção 2 e sub opção 1 orientando o mesmo a informar o número do ticket gerado para que o analista dê continuidade na tratativa.

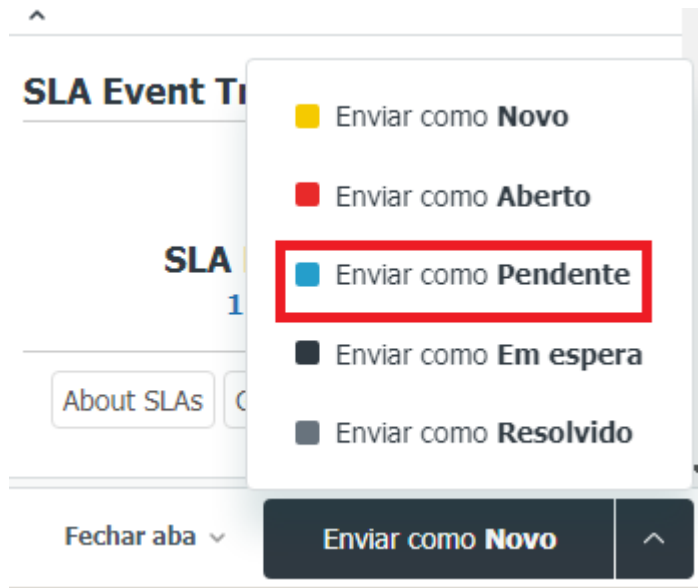
O ticket deve ser atribuído para célula de SAT com status “Pendente”, pois está pendente do cliente entrar em contato com a Central.

N1:

Cliente entra no N1 solicitando suporte para o SAT (nos motivos que não são atendidos por eles) ou informações sobre devolução.

O analista deve direcionar o cliente de volta para a URA na opção 2 e sub opção 1 orientando o mesmo a informar o número do ticket gerado em seu atendimento para que o analista N2/SAT dê continuidade na tratativa.

O ticket deve ser atribuído para célula de SAT com status “Pendente”, pois está pendente do cliente entrar em contato com a Central.



Informações sobre devolução.

Operador deve atribuir o ticket aberto no chat para o setor de devoluções, como novo, solicitando um respaldo do ticket gerado para a devolução. (Em nenhum caso fundir o ticket, e sim citar o mesmo para cobrança).

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