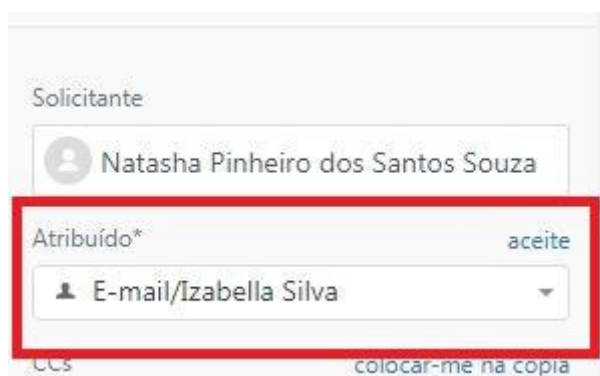


## ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 145

### TICKETS ABERTOS PARA DEVOLUÇÃO DE RMA

Em casos de troca de equipamento, via RMA/Devolução, deve-se dar o aceite no ticket, no ato de abertura do mesmo.



Solicitante

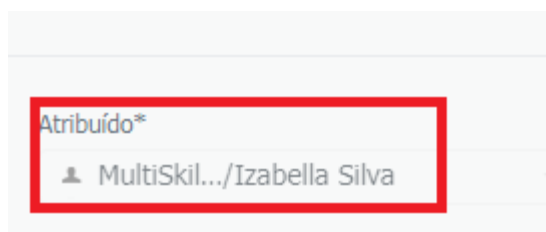
Natasha Pinheiro dos Santos Souza

Atribuído\* aceite

E-mail/Izabella Silva

CCs colocar-me na copia

Caso o cliente responda ao mesmo, este ticket ficará aberto e voltará para o analista que realizou o 1º atendimento, ou seja, o analista que deu o aceite no ticket. Com isso, deve-se atribuir o ticket a célula de e-mail para continuidade da tratativa.



Atribuído\*

MultiSkil.../Izabella Silva

### Atendimento na célula de e-mail:

Deve-se fazer o direcionamento ao setor responsável pela devolução do equipamento.



Atribuído\*

Devolução.../Diego Roger da Silva

CCs