

Sobre status e suas ações

O que é?

Status representam o estado atual de um atendimento ou backlog, representando ações como: play, pause e stop.

Status e suas ações

Em andamento (play)

- Apenas indica uma nova movimentação no atendimento

Encaminhado (play)

- Deve ser utilizado quando:
 - O atendimento for de outro usuário
 - O atendimento for caso de programação
 - O atendimento pertencer a outro setor
- Indica para quem o atendimento será encaminhado.
- Lista todos usuários.
- Não retira % de retenção de chamado.

Escalado (play)

- Deve ser utilizado quando:
 - O usuário não sabe resolver o problema proposto e precisa pedir ajuda
- Indica para quem o atendimento será escalado
- Lista somente usuários do mesmo setor
- Retira % de retenção de chamado
- Obs. Caso após ser escalado o atendimento acabe sendo enviado a programação, o % de retenção é restituído.

Pendente (pause)

- No momento é utilizado somente no status “realizando conversão” que tem a função de indicar em um atendimento de conversão que trabalho de “maquina” esta sendo feito.

Aguardando análise (pause)

Aguardando desenvolvimento (pause)

- Deve ser utilizado quando:
 - O suporte quiser enviar um item para programação.
- Obs1. Após este andamento não será mais possível alterar o status enquanto os backlogs vinculados não forem finalizados.
- Obs2. Visível apenas para suporte de nível 2.

Aguardando pelo cliente (pause)

- Deve ser utilizado quando:
 - For necessária comunicação com cliente
 - Existem dois templates disponíveis:
 - Pergunta
 - Backup
- Obs. Atendimentos este status são monitorados pelo sistema, para que não sejam utilizados como escape para atendimentos próximos do fim e constarão na aba de alertas da administração caso fiquem muito tempo em espera.

Cancelado (stop)

Fechado (stop)

Resolvido (stop)

Regras de exibição

Os status são listados de acordo com o tipo de solicitação, tipo de cargo e nível do cargo. Primeiro é recuperado o tipo da solicitação vinculada ao atendimento, depois é recuperado o cargo do usuário logado e então é feita a verificação por tipo de cargo e nível. Só depois disso é feita a chamada que traz os status a serem carregados no combo. A regra de tipo de cargo e nível atual é:

- Tipo de cargo 1 (suporte):
 - Nível > 1:
 - Traz todos os status, menos os que tem o tipo de status 4 (pendente).

- Nível < 1:
 - Traz todos os status, menos os que tem os tipos de status 7,4 (aguardando desenvolvimento / pendente)
- Tipo de cargo 2 (Programação):
 - Atualmente sem nenhuma filtragem de status

Escalar, Encaminhar ou nenhum dos dois?

Eu devo **encaminhar** quando quando for uma atividade que **requer análise**, que seja um **erro** ou **configuração** que demande um **tempo maior para a resolução, e é claro, que eu não tenha condições de resolver**. O **Analista** de suporte de **nível 2**, irá analisar se é **viável** o **encaminhamento** ou esse deva ser **escalado**. **Essa ação não retira pontuação no KPI**.

Eu devo **escalar** quando eu perceber que **não tenho condições de realizar o atendimento**. Quer porque **eu não tenho conhecimento**, quer porque **eu não me recordo como resolver**, quer porque o **Analista** de suporte de **nível 2**, tenha solicitado após análise da situação. **Essa ação tira pontuação no KPI**.

Se o auxílio que eu preciso é algo **rápido, breve, pontual** ou é um **assunto que eu nunca tenha tido contato**, eu posso solicitar que um **Analista** de Suporte de **nível 2** me auxilie. Ele irá **acessar o chamado e inserir uma solução, aparecer, trabalho ou atividade na linha do tempo** de forma que esse auxílio ficará registrado. Assim **eu terei condições de concluir o atendimento sem perdas** no meu KPI. Ainda ficará como lição aprendida para poder aplicar em outros chamados relacionados. **Essa ação não retira pontuação no KPI e é indicado no ensino aos Analistas de suporte de nível 1**.