

Criação de Atendimento

Atendimento

Um atendimento é toda ação motivada pelo cliente, parceiro ou representante, através de contato telefônico, chat ou e-mail, que diz respeito à algum portfólio da empresa.

O atendimento pode ser aberto pelos usuários que tenham permissão ao item de menu - Criar atendimento.

Pré abertura

A pré abertura tem por objetivo, coletar as informações básicas de um atendimento para que esse possa ser iniciado. O Pré atendimento pode ser aberto interna e externamente por representantes, parceiros e clientes autorizados (suporte.fiorilli.com.br).

Solicitante

Entidade que está solicitando o atendimento. Caso seja um cliente, após encontra-lo na lista de clientes, deverá ser preenchido o seu representante. Caso o solicitante seja um representante, o campo seguinte poderá ser preenchido com o nome do cliente para o qual ele está relacionando o atendimento (pode ficar em branco caso não tenha um cliente envolvido). Caso o solicitante já tenha atendimento(s) aberto(s) esse(s) será(ão) mostrado(s) em uma janela para que não seja criado um atendimento duplicado.

Relator

O relator é o responsável pelas informações do atendimento. Ele que será copiado em todos os e-mail de acompanhamento do atendimento. É fundamental que seja usado o NOME E UM SOBRENOME, além de ter adicionado nos campos seguinte o seu telefone e e-mail.

Contatou o representante

Essa informação é usada para entender a razão pela qual os clientes possam ter optados por entrar em contato diretamente com Fiorilli.

Origem do contato

Para entendermos quais são os pontos de contato

Portfólio

Utilizando o conceito de catálogo de serviços esse campo é fundamental para que possa identificar a equipe, as bases de conhecimento, os assuntos, os acordos de nível de serviço e principalmente as práticas de melhoria contínua.

Módulo/Assunto

No pré-atendimento esse campo não é obrigatório, pois exigem mais conhecimento do portfólio.

Responsável

O sistema utilizará regras e políticas internas para distribuição justa dos chamados.

É possível abrir um chamado sem atribuir um analista de suporte. Esse atendimento ficará em alerta no monitoramento dos analistas de suporte que deverão atribuí-lo em um tempo determinado.

Vídeo - Abrir um atendimento

Vídeo - Atendimento sem atribuição