

Realizando atendimento

Classificação

A primeira coisa que deve ser feita pelo analista de suporte em um atendimento é a sua classificação. Através dos dados informados pelo relatos, o analista deve conferir se a pré abertura do atendimento foi feita de forma correta (principalmente o e-mail do relator), preencher o campo módulo/assunto, a solicitação, urgência e prioridade com essas informações será definido o [ANS](#) desse atendimento.

Será carregado um template com algumas perguntas sobre o assunto. Insira a maior quantidade de informação possível.

Após o preenchimento dos dados, clique no botão salvar. Um e-mail será enviado para o cliente informando que seu atendimento foi aberto.

Vídeo - Classificação

Realizando atendimento

É fundamental que o analista de suporte alimente corretamente o sistema. Quando mais informações mais rico a nossa base de dados será e poderá auxiliar um outro analista que precise executar o mesmo procedimento.

Vídeo - Atendimento

Escalando um atendimento

Por falta de conhecimento técnico, um atendimento deverá ser escalado. Para fazer isso altere o status do atendimento e direcione para outro analista de suporte

Vídeo - Escalando

Solicitando um backup

Muitas vezes para darmos continuidade a um atendimento precisamos da base de dados do cliente. Quando ela está hospedada no cliente, devemos solicitar um backup e para fazer podemos interagir dentro do atendimento.

Altere o status para "Aguardando o cliente", na solicitação, escolha aguardando backup. Descreva o que deseja. Ao confirmar o cliente receberá um e-mail com o procedimento e o atendimento ficará pausado enquanto aguardando o envio.

Vídeo - Solicitando backup

Enviando para análise

Algumas vezes um atendimento pode passar uma simples dúvida para mudança, incidente ou problema e nesse caso talvez seja necessário enviar para análise da equipe de programação.

Essa ação somente será permitida ser feita por analistas de suporte de nível 2.

Vídeo - Enviar para análise