**Procedimento Padrão Para Atendimento e Suporte.**

O cliente manda um e-mail para nosso fale conosco;

Nosso sistema recebe o pedido de suporte;

É encaminhado para o cliente um e-mail automático referente ao pedido de suporte;

- O N1 recebe o chamado e entra em contato com o cliente.

**Script Padrão:**

- Verificar se o computador, ou outro device está conectado á uma rede de internet;

- Verificar se o moden está conectado a tomada e/ou ligado;

- Reiniciar o moden (desligar e esperar 5 segundo para religar);

- Atualizar a página web;

-N1 abrir chamado para o N2 (visita técnica);

- Caso na visita técnica não resolva, entrar em contato com o N3 (fornecedor).

**Simulações**

**SCRIPT CASE 1 – Chamada do Cliente: por falha no login (erro no login)**

N1: Boa Tarde, com quem eu falo?

C: É o Cliente x.

N1: Olá, sr. X. Em que posso ajudá-lo?

C: Não estou conseguindo me logar na minha conta.

N1: O senhor conferiu se e-mail e senha foram digitados corretamente?

C: Sim, já tentei por diversas vezes.

N1: O senhor já confirmou se está conectado com uma rede (internet)?

C: Sim!

N1: Já reiniciou o modem e esperou por 5s?

C: Acabei de fazer isso antes de ligar para Central de atendimento.

N1: Correto, vou verificar no sistema se tem algum problema com o usuário do senhor. Um momento.

(2min após)

N1: Senhor, acabei de verificar os dados, e aqui consta que o Senhor ultrapassou as tentativas de login, e sua senha foi bloqueada. Vou reiniciar suas tentativas, e o Senhor tenta novamente. Ok?

C: Tudo bem.

N1: Pronto, reiniciei, agora pode tentar novamente.

Alguns minutos depois...

**N1**: Senhor, conseguiu efetuar o login?

**C:** Sim, agora consegui. Obrigado.

**N1**: Há algo mais em que possa ajudar?

**C:** Não, só isso mesmo.

**SCRIPT CASE 2 – Chamada do cliente: A temperaturas dos sensores permanece a mesma**

N1: Boa Tarde, com quem eu falo?

C: É o Cliente x.

N1: Olá, sr. X, pode me passar seu n° de cadastro?

C: n°01920138209

N1: Em que posso ajudá-lo?

C: Entro na minha conta, e quando vou até os gráficos visualizar a temperatura atual, fica espaço vazio.

N1: Senhor, é o gráfico de qual geladeira que não esta aparecendo?

C: Geladeira XYZ;

N1: Senhor, já atualizou a página?

C: Sim, já fiz isso algumas vezes.

N1: Correto, só um momento.

Alguns minutos depois...

N1: Senhor, olhei aqui, e aparenta estar tudo correto. Vou solicitar a visita de um técnico. Ok?

C: Sim, por favor!

N1: Pode ser no dia X, no horário da tarde?

C: Claro, fico no aguardo.

**N1**: Há algo mais em que possa ajudar?

**C:** Não, só isso mesmo.

Na data combinada o N2, vai ate o cliente para resolver o problema.

N2: Boa Tarde Sr. X, sou o responsável técnico da empresa PharmaSensors e vim verificar o problema.

C: Correto!

N2: Sr., qual é a geladeira que aparenta que o sensor não esta funcionando¿

C: Venha por aqui. É esta!

N2: Ok, vou dar uma olhada nos componentes e ver se tem algum danificado.

Minutos após...

N2: Sr, realmente o problema era no sensor, já efetuei a troca. Espera só uns minutos que jjá vai começar a mostrar no perfil do seu aplicativo as medidas em tempo real. Emque mais posso ajuda-lo¿

C: Só isso mesmo, obrigado!

N2: Tudo bem então, qualquer coisa que o Sr. Precisar só entrar conosco novamente.

**SCRIPT CASE 3 – Chamada do cliente: A temperaturas dos sensores permanece a mesma**

N1: Boa Tarde, com quem eu falo?

C: É o Cliente x.

N1: Olá, sr. X, pode me passar seu n° de cadastro?

C: n°01920138209

N1: Em que posso ajudá-lo?

C: Entro na minha conta, e quando vou até os gráficos visualizar a temperatura atual, fica espaço vazio.

N1: Senhor, é o gráfico de qual geladeira que não esta aparecendo?

C: Geladeira XYZ;

N1: Senhor, já atualizou a página?

C: Sim, já fiz isso algumas vezes.

N1: Correto, só um momento.

Alguns minutos depois...

N1: Senhor, olhei aqui, e aparenta estar tudo correto. Vou solicitar a visita de um técnico. Ok?

C: Sim, por favor!

N1: Pode ser no dia X, no horário da tarde?

C: Claro, fico no aguardo.

**N1**: Há algo mais em que possa ajudar?

**C:** Não, só isso mesmo.

Na data combinada o N2, vai ate o cliente para resolver o problema.

N2: Boa Tarde Sr. X, sou o responsável técnico da empresa PharmaSensors e vim verificar o problema.

C: Correto!

N2: Sr., qual é a geladeira que aparenta que o sensor não esta funcionando¿

C: Venha por aqui. É esta!

N2: Ok, vou dar uma olhada nos componentes e ver se tem algum danificado.

Minutos após...

N2: Sr., realmente o problema era no sensor, já efetuei a troca. Espera só uns minutos que jjá vai começar a mostrar no perfil do seu aplicativo as medidas em tempo real. Emque mais posso ajuda-lo¿

C: Só isso mesmo, obrigado!

N2: Tudo bem então, qualquer coisa que o Sr. Precisar só entrar conosco novamente.

No dia seguinte após trocar o sensor, o cliente verificou que o problema voltou a acontecer, e entrou em contato com o fale conosco da empresa PharmaSensors.

Nesse contexto, a equipe de suporte entrou em contato com o fornecedor dos sensores para ver qual o possível problema.

Após conversa com o fornecedor foi relatado que o mesmo problema estava acontecendo com outros clientes desse mesmo fornecedor. E logo após testes, auditoria, rastreamento, etc, foi verificado que teve um problema no lote de fabricação daquele tipo de sensor