O cliente manda um email para nosso fale conosco.

Nosso sistema recebe o pedido de suporte

É encaminhado para o cliente um email automático para o cliente referente ao pedido de suporte.

- O atendente recebe o chamado

- O N1 tenta descobrir qual a raiz do problema

**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.

OBS: Após a visita foi verificado que o sensor estava queimado!

**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.

OBS: Após a visita foi verificado que o sensor estava queimado!

OBS: Foi trocado e continuou apresentando problema. Entarr em contato com o fornecedor

Constou problema no lote de sensores.