

BandTec agora é



SPTECH - SÃO PAULO TECH SCHOOL
CURSO BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
PESQUISA E INOVAÇÃO

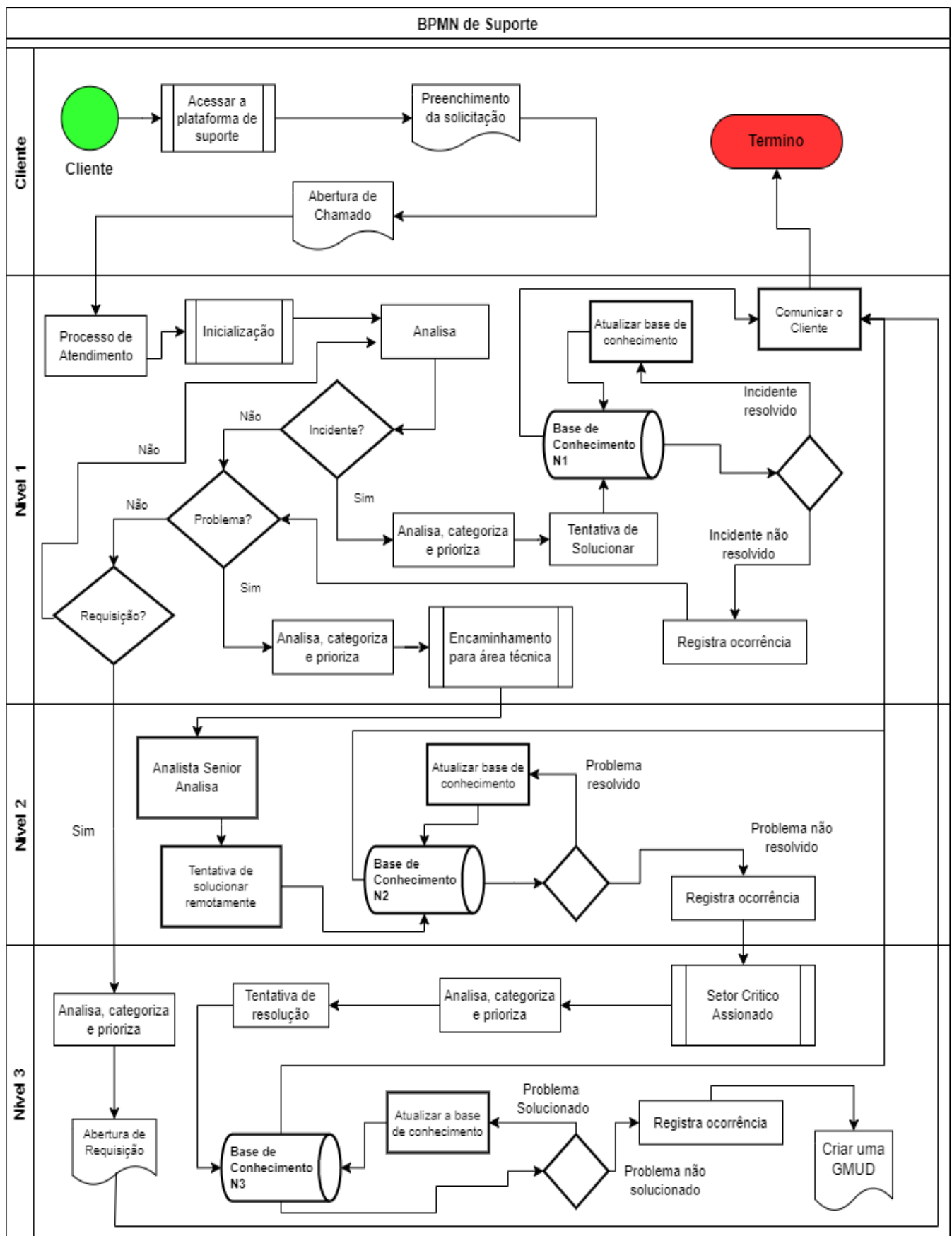
GUSTAVO GONÇALVES – 03221046
LUIGI CEOLIN – 03221013
PEDRO NETO – 03221037
THAIS DE FRANÇA – 03221057
WILKER FRUCTUOSO – 03221030

Grupo 9 – 2SENSE

São Paulo

2022

Fluxograma



A 2ENSE tem uma proposta de atendimento ao cliente através de diversas plataformas diferentes e integradas, como telefone, internet, chat online, redes sociais e e-mail.

Esse processo de atendimento, é composto por diversos níveis de atendimento, de acordo com a imagem mostrada acima. Vale ressaltar que ao cliente acionar a nossa Infraestrutura estaremos a disposição para auxiliá-lo no que ele solicitar.

Essa tratativa está dividida em três níveis:

- **Nível 1:** Contendo Assistentes de Atendimento I e II com enfoque para abertura e resolução de chamados superficiais, com uma boa base de informações com os erros conhecidos e de como tratá-lo, e com um treinamento sempre contínuo. São resolvidos basicamente todos os problemas neste nível;
- **Nível 2:** Contendo Analistas Senior, um setor menos crítico com atuação mais técnica, que verifica a fundo o problema do cliente buscando visar a raiz dele, caso o problema seja relacionado a hardware ou software da operação o mesmo realiza o escalonamento entre as áreas responsáveis pela tratativa;
- **Nível 3:** Este é o setor crítico, o momento em que sistemas entram em ação e se mobilizam, contatando aos clientes fabricantes para resolução de problemas, referentes à redes/segurança e resolução de problemas complexos juntamente com novas soluções. Este nível é composto por especialistas na área, profissionais com experiência e um grande nível de conhecimento.