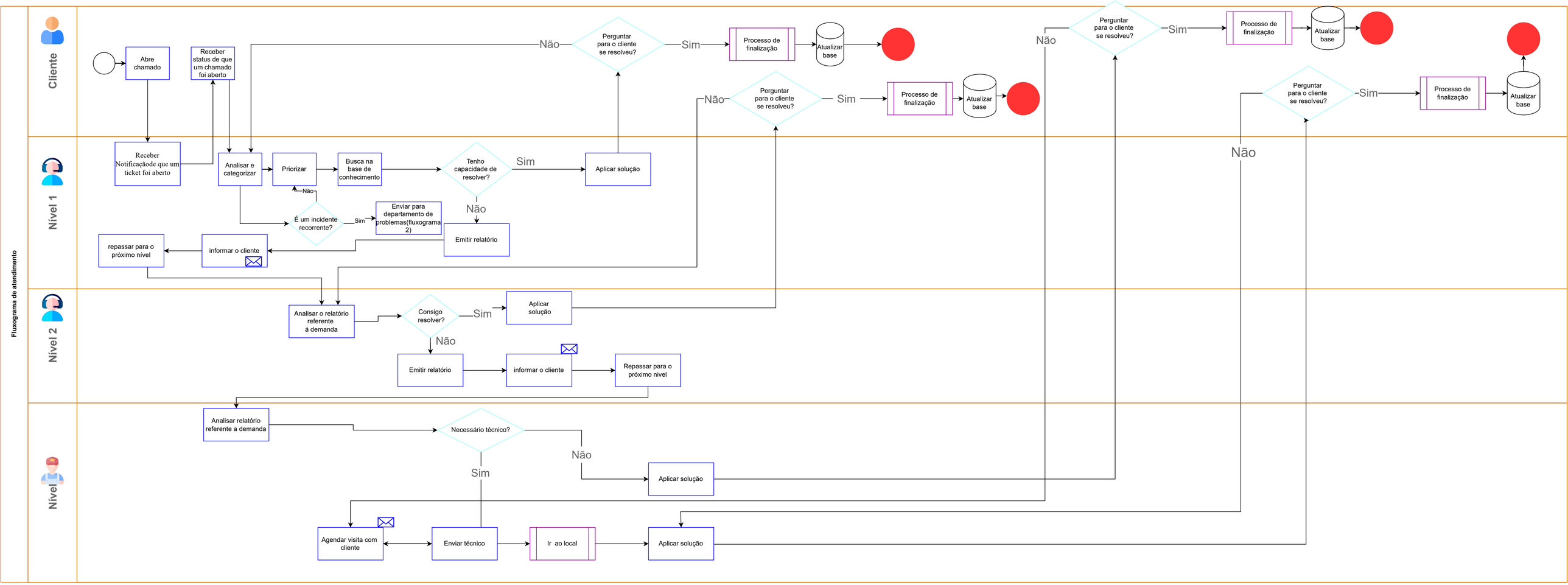
Fluxograma de atendimento
Cliente
Nível 1
Nível 2
Nível
Abre chamado
Receber status de que um chamado foi aberto
Receber Notificaçãode que um ticket foi aberto
Analisar e categorizar
Priorizar
Busca na base de conhecimento
Tenho capacidade de resolver?
Sim
Não
Aplicar solução
É um incidente recorrente?
Sim
Não
Enviar para departamento de problemas(fluxograma 2)
Emitir relatório
informar o cliente
repassar para o próximo nível
Perguntar para o cliente se resolveu?
Sim
Não
Processo de finalização
Atualizar base
Analisar o relatório referente á demanda
Consigo resolver?
Sim
Não
Aplicar solução
Emitir relatório
informar o cliente
Repassar para o próximo nivel
Analisar relatório referente a demanda
Necessário técnico?
Não
Sim
Aplicar solução
Agendar visita com cliente
Enviar técnico
Ir ao local
Aplicar solução