

## **Processo de abertura e tratativa de protocolo**

**1º** Ao atender um cliente após saber a questão deve ser gerado um protocolo imediatamente no W-GSC, neste deve ser relatado a dúvida/problema do cliente imediatamente no campo detalhamento de ocorrência.

O protocolo aberto é propriedade do agente que criou cabendo a ele o retorno para o cliente para informar sobre as atualizações em seu caso.

Obs: Para casos pendentes será dado um retorno ao cliente pelo menos uma vez ao dia no máximo suas, para dizer como esta o andamento do caso (em análise, com desenvolvimento, em atualização), alguma informação deve ser passada ao cliente mesmo se não tiver sido corrigido ainda, agendar retorno no W-GSC.

- Um protocolo para cada erro/problema (pois este terá um SLA para solução), se dúvida informar no mesmo protocolo (pois este deve ser encerrado imediatamente ao fim da chamada)
- Todos os campos abaixo devem ser devidamente preenchidos corretamente.
  - ✓ Cliente/Empresa
  - ✓ Nome do supervisor Sigo
  - ✓ \*Ocorrência;
  - ✓ Atendente - abertura;
  - ✓ \*Detalhamento de ocorrência;
  - ✓ Meio de contato; (telefone, Wpp"Skype", e-mail)
  - ✓ \*Resolução;
  - ✓ Status;
  - ✓ \*Atendente – Executor; (Se transferido)
  - ✓ Aguardando;
  - ✓ Retorno;
  - ✓ \*Encerrar o protocolo

### **Detalhe de campo**

**Ocorrência:** classificar o atendimento conforme questão passada pelo cliente  
(Obs: dúvidas não fica com o caso em aberto)

**Detalhe de ocorrência:** neste campo tem que ser colocadas todas as informações passadas pelo cliente. Caso as informações do cliente sejam superficiais, cabe ao agente fazer as perguntas certas (abertas ou fechadas) para esclarecer a questão.

**Resolução:** neste campo deve conter todas as informações do que o suporte passou para o cliente, assim como testes e análises realizadas com data e no do executor.

**Atendente executor:** o atendente executor deve ser adicionado para o mesmo enxergar os protocolos para dar andamento, ao final da execução voltar o nome do executor para o proprietário, para o mesmo entrar em contato com o cliente e encerrar o caso.

**Aguardando:** esta classificação é necessária para que todos possam saber como está o andamento daquele protocolo.

**Encerrar protocolo:** o encerramento do protocolo deve ser feito mediante contato com cliente para ciência do mesmo sobre a solução do problema e encerrado.

**O corpo do protocolo deve sempre conter esta estrutura:**

Dúvida ou questão	Campos de Resolução
Este campo deve conter as informações (duvida/falha) passadas pelo cliente de forma clara.	Analise Data/  Teste Data/  Encaminhamento Data/  Solução Data/

**2º** Após análise/teste inicial de atendimento de N1 não havendo solução, consultar N2 para orientação ou encaminhamento.

**3º** Caso seja encaminhado para N2 deve detalhar a dúvida/problema do cliente e dever ser feito testes e análises para confirmar a falha antes do encaminhamento, conforme padrão:

Data/motivo/departamento ou pessoa encaminhada

(**obs:** independente se o caso foi para N2 ou Dev ainda será de propriedade do agente que criou)

**4º** N2 fará análise mais aprofundada da situação (se necessário) e se não encontrar nenhum problema volta para N1 orientar o cliente, se necessário encaminhar para desenvolvimento colocar informações de teste e encaminhamento em ordem cronológica conforme modelo acima.