

Processo solicitação via Banco de dados

Importância da análise da situação antes de encaminhar ao departamento.

Todos sabemos da grande importância de analisar e compreender o caso antes de transferir o protocolo a outro departamento, a análise deve ser sempre realizada em nosso ambiente, no momento do atendimento e fazendo sondagens ao cliente para compreender melhor o que pode estar causando o impacto.

Antes de solicitar por e-mail, o cliente deve compreender o que está ocorrendo, no corpo do e-mail o cliente deverá explicar o ocorrido para o departamento realizar o procedimento corretamente, além disso é essencial as seguintes informações:

- **Número de protocolo.**
- **Nome do Analista que atendeu.**
- **Os ID necessários, como por exemplo: (ID Funcionário, ID Empresa, ID Gerenciamento de Riscos)**

Prezados,
Bom dia, tudo bem?
Conforme conversa pelo WhatsApp com o Matheus, informei que não estava conseguindo liberar o ASO do funcionário Talita, fui informada pelo Matheus que era por conta que a biometria dele estava na 2ª coluna, e não puxaria no ASO, por fim, solicitei que vocês modificassem para a 1ª coluna, fui na empresa somente para colher as biometrias dos colaboradores e não consigo liberar o ASO sem a biometria.
Peço, por favor, que façam os trâmites em sistema para que eu consiga liberar o ASO do colaborador o quanto antes, obrigada.
Segue abaixo os dados solicitados:
ID Funcionário: 78608 - MATHEUS ALVES DE ARAUJO
ID Empresa: 17497881/0001-09
ID Ocupação: 65521
Protocolo do atendimento: 78608 - Matheus me atendeu.
Qualquer dúvida estamos a disposição.
Atenciosamente,

Além disso, o protocolo de atendimento que será transferido deve ficar com o **Status Aguardando Cliente**, informações como **detalhamento da ocorrência** e **Resolução** preenchida, colocar sempre o **Atendente Executor** o responsável do departamento que fará a tratativa via banco de dados para que esteja ciente do assunto.

w-GSC® - Atendimentos

Cliente: 95 C.M.T. - CENTRO DE MEDICINA DO TRABALHO DE SAO PAULO S/A

Telefone: (11)3257-8422 Número do CNPJ: 17.497.881/0001-09 Número Protocolo: nº 0078608

Software: Sigo® w3 Versão: Enterprise Release: 3.7.1 Data Atualização: 19/07/2024 Satisfação do Cliente: Sem Avaliação Prazo Cliente: Seleccione » Hora: 00:00

Contato: Fábio Vilas Bôas (Supervisor Sigo Web) (Sr.) Meio de Contato: Skype Retorno: Seleccione » Hora: 00:00

Ocorrência: Procedimentos solicitados no Banco de Dados Módulo: N/A Prioridade: Alta Prazo Retorno: 6 hs

Atendente - Abertura: Matheus Alves de Araujo Ferramenta de Acesso: Data Atendimento: 12/08/2024 14:14:47 Status: Concluído

Atendente - Executor: Lucas Alves da Silva Data Conclusão: 13/08/2024 Hora: 09:10 Tempo Decorrido: 18 hs : 56 min Aguardando: Não Aplicável

Detalhamento da Ocorrência

Talita

Erro de JPEG ao liberar o ASO de um funcionário.

Resolução

Pedi que enviasse um e-mail para que pudessemos alterar a biometria 2 para biometria 1. Aguardando cliente enviar o e-mail.

Lucas Implantação -> Realizado o procedimento de copiar as informações da biometria 2 e colocar na biometria 1

Formalizado a conclusão por e-mail

Confirmar Cancelar