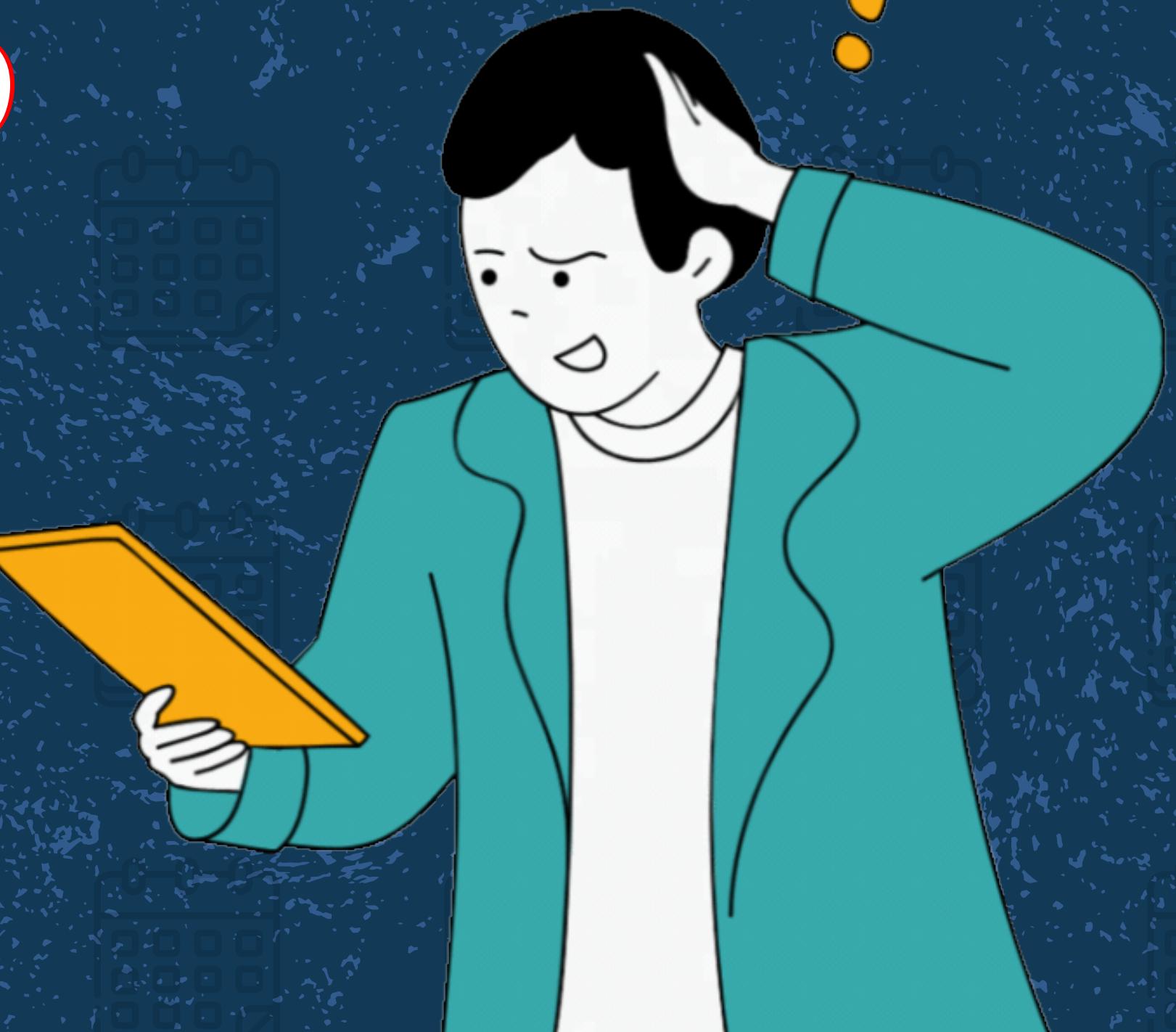


AGENDAMENTO FIBRA / RÁDIO

Quando falamos de agendar corretamente um protocolo, não devemos pensar apenas em encaminhar o protocolo para caixa do técnico / técnica.

A qualidade seu agendamento vem desde a abertura do protocolo, assim como **ABERTURA, RELATO E MÁSCARA** assim como as **INFORMAÇÕES ESSENCIAIS DA MÁSCARA**.

O QUE É UM BOM RELATO?



Um bom relato é caracterizado por dar ao leitor, mesmo que não ouvindo a ligação, o entendimento do **PROBLEMA DO CLIENTE** ; **O QUE FOI FALADO DURANTE O ATENDIMENTO** ; **O QUE VOCÊ ANALISOU** ; **O QUE O CLIENTE SOLICITA** e o foco deste treinamento. Se será necessário ou não **VISITA TÉCNICA**.

EXEMPLO DO CAMPO DE RELATO EM UM PROTOCOLO.

INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS - MOTIVO

Relato completo e coerente do problema do cliente e motivo pelo qual está indo para visita.

O relato deve ser feito para direcionar o técnico ao problema do cliente.

No campo de **ABERTURA**, devemos sempre colocar **QUEM ENTROU EM CONTATO**, onde não necessariamente será o titular.

Em caso de empresas, não será mais aceito o campo de **NOME** estar com o nome da empresa.

Teremos 2 informações a mais, que são: **SINAL DE FIBRA** e **MEIO DE ATENDIMENTO**

SEMPRE PERGUNTAR O NOME DO CLIENTE QUE ESTÁ EM LINHA

EXEMPLO DE CAMPO DE ABERTURA

INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS - ABERTURA

⦿ Nome completo do solicitante:

Gabriel Dias Ramos

⦿ Número para contato com o solicitante:

(51) 981040307

⦿ Sinal do cliente:

-17.35

⦿ Ligação (**X**) Matrix () Recepção ()

Após preenchermos o campo de abertura, em casos de visita,
devemos preencher o campo de **VISITA**.

Nesse campo, teremos que preencher: **ENDEREÇO CONFIRMADO COM O
CLIENTE - PONTO DE REFERÊNCIA - NÚMERO PARA CONTATO DE QUEM
RECEBERÁ - NOME COMPLETO DE QUEM RECEBERÁ - SE ESTÁ DENTRO DO
TURNO DOS TÉCNICOS - QUAL O TURNO AGENDADO - SE HÁ ALGUMA
ESPECIFICAÇÃO DE HORÁRIO.**

EXEMPLO DE CAMPO DE VISITA

o Endereço confirmado do local da manutenção:

Rua Iraí 80, Santa Teresa - São Leopoldo / 93035-020

o Ponto de referência:

Próximo à estação Unisinos

o Número para contato com o solicitante do local:

(51) 982050408

o Nome completo de quem receberá a visita:

Juriscleiton de Sousa Verdolino

o Agendado dentro do horário de atendimento?

NÃO

o Qual o turno agendado?

MANHÃ

o Há alguma especificação de horário? Se sim, quem do operacional foi informado?

CLIENTE NECESSITA DE ENCAIXE PARA O MEIO DIA. CONFIRMADO COM OPERACIONAL ANASTÁCIO.

Não necessariamente iremos encaminhar um técnico apenas para reparo. Podemos encaminhar por conta de problemas de configuração ou lentidão.

Para casos de **REPARO**, especificamente **LINK LOSS**, iremos preencher o campo de **ROMPIMENTO**.

EXEMPLO DE CAMPO DE ROMPIMENTO

EM CASO DE ROMPIMENTO - LINK LOSS

• Rompimento Interno () Rompimento Externo (X)

• CTO : 345

Um ponto muito importante que devemos verificar em caso do cliente estar em link_loss é **VALIDAR SE APENAS O CLIENTE ESTÁ EM LOSS OU A CTO / PON / PLACA INTEIRA.**

Em caso de atendimentos que forem detectados eventos massivos, devemos abrir um protocolo de **MASSIVA** junto ao protocolo de **INFRAESTRUTURA.**

Assim que você finalizar o preenchimento de forma correta, deve copiar e colar seu relato nos dois campos.

Assim como o preenchimento apenas **ITEM** e **SUBITEM**.

INFORMAÇÕES DO ATENDIMENTO:

PROTOCOLO:

773150

AÇÃO EM EXECUÇÃO:

ATENDIMENTO PADRÃO

CLIENTE:

GABRIEL DIAS RAMOS

SOLICITANTE:

GABRIEL DIAS RAMOS

ETIQUETA DE SERVIÇO:

B63R2T06

CONTRATO:

Contrato 56397 - PF - ANUAL - CORREIO - GABRIEL
DIAS RAMOS

DURAÇÃO DO ATENDIMENTO

00:58:28

 CRIAR SOLICITAÇÃO VINCULADA

INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS - MOTIVO

Relato completo e coerente do problema do cliente e motivo pelo qual está indo para visita.

O relato deve ser feito para direcionar o técnico ao problema do cliente.

INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS - ABERTURA

o Nome completo do solicitante:

Gabriel Dias Ramos

o Número para contato com o solicitante:

(51) 981040307

o Sinal do cliente:

-17.35

B I U S | E E E E | Aº P | S

INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS - MOTIVO

Relato completo e coerente do problema do cliente e motivo pelo qual está indo para visita.

O relato deve ser feito para direcionar o técnico ao problema do cliente.

INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS - ABERTURA

o Nome completo do solicitante:

Gabriel Dias Ramos

o Número para contato com o solicitante:

(51) 981040307

o Sinal do cliente:

-17.35

Dados da solicitação

Tipo de solicitação *

TEC - Suporte / Problema [Internet]

Equipe de Origem *

2.6 - NOC - Atendimento

Catálogo de serviço *

1 - Suporte (72 Horas) (SUPORTE)

Item do catálogo

SI - Serviço Indisponível

SELECIONAR

Anexar arquivos

VOLTAR

AVANÇAR

FECHAR AÇÃ

Após finalizarmos o protocolo, o mesmo **PERMANECERÁ EM ANDAMENTO** na nossa caixa, na **DASH DE PROTOCOLOS**.

The screenshot shows a software interface for managing support requests. At the top left is a circular icon with a wrench and screwdriver. Next to it are the words "DASHBOARD" and "Solicitações". Below this is a toolbar with several icons: a funnel, a wrench, a double-headed arrow, a printer, a wrench, a calendar, a speech bubble, a person, and a grid. To the right of the toolbar are two dropdown menus: "Todas" and "Das equipes". Below the toolbar, there are three filter buttons: "Crit.", "PR", and "Solicitação". The main content area displays a single support ticket with the following details:

Protocolo 000000 - TEC - Suporte / Problema [Internet] - JURISCLEITON ARMINDO ARMANDO

Equipe: NOC - Atendimento / Atendente: GABRIEL DIAS RAMOS
Endereço: Avenida dos Juriscleitons / N°: 2121
Complemento: sala 2
Bairro: Scharlau / Cidade: São Leopoldo / Estado: RS

In the bottom left corner of the ticket view, there is a small red circle with the number "17" and a pencil icon, indicating multiple pending interactions.

At the very bottom of the screen, the text "Última interação: 17/04/2023 14:53 Relatos: 11 Atendentes: 6 Apontamentos: 0 | Histórico" is visible.

ENCAMINHAMENTO RÁDIO



Para agendamento de clientes de **RÁDIO**, vamos fazer da seguinte forma:

DASHBOARD
Solicitações

Todas Das equipes Equipes - Todas

Crit. PR Encaminhar

Protocolo 000000 - TEC - Suporte / Problema [Internet] - JURISCLEITON ARMINDO ARMANDO

Equipe: NOC - Atendimento / Atendente: GABRIEL DIAS RAMOS

Endereço: Avenida dos Juriscleitons / Nº: 2121

Complemento: sala 2

Bairro: Socharlau / Cidade: São Leopoldo / Estado: RS

Prazo: 20/04/2023

Abertura: 03/04/2023 16:41

HT: 00:01

Cliente: JURISCLEITON ARMINDO ARMANDO

Solicitante: JURISCLEITON ARMINDO ARMANDO

Última interação: 17/04/2023 14:53 Relatos: 11 Atendentes: 6 Apontamentos: 0 | Histórico

Imprimir contrato

Vamos selecionar o protocolo e clicar em **ENCAMINHAR (SETA DE DUPLO SENTIDO)**

Após aberto a aba, vamos fazer da seguinte forma:

Encaminhamento - Protocolo 764678 - TEC - Instalação Telefonia com Portabilidade - Telefonia - DIANGILIS PADILHA DE SOUZA

Motivo

Encaminhamento

- ENC - Retorno ao Cliente
- ENC - Visita Técnica
- ENC - Concluir Processo Cancelamento
- ENC - Cobrança
- ENC - Suporte interno
- ENC - Tratativa Equipe de Infraestrutura

Para

- ENC - Retorno de patrimônio
- ENC - Validação de valores
- ENC - Migração de Serviços

Tipo Solicitação

- ENC - Agendar com cliente/responsável
- ENC - Solicitar Portabilidade
- ENC - Equipamentos Retirados
- ENC - Instalação OK. AÇÃO: Concluir Processo Financeiro.
- ENC - Aguardando Retorno Financeiro
- ENC - Encaminhamento de Lead
- ENC - Encaminhado para Negativação

Serviço

Item Serviço

Prazo Final

Status

Encaminhamento

Envia E-mail

Relatos

Identificador: 2851025
Período: 06/04/2023 de 09:57 à 09:57
HT: 00:00
Responsável: GABRIEL DIAS RAMOS
Descrição:
AGENDADO

Status da solicitação alterado de Agendado para Agendado

Vamos preencher o **MOTIVO** com:
**AGENDAR COM CLIENTE /
RESPONSÁVEL.**

Como não será você a informar a data da visita, protocolo fica sob gestão do **OPERACIONAL** para data e horário previsto.

Confirmar Cancelar

Após aberto a aba, vamos fazer da seguinte forma:

Encaminhamento - Protocolo 764678 - TEC - Instalação Telefonia com Portabilidade - Telefonia - DIANGILIS PADILHA DE SOUZA

Motivo: ENC - Agendar com cliente/responsável

Encaminhamento: Atendente, Gerente, Equipe (Ultimo Atendente) 

Para: Atendente, Gerente, Equipe (Ultimo Atendente)

Tipo Solicitação: Equipe

Serviço:

Item Serviço:

Prazo Final: 18/04/2023 | 16:41

Status: Aguardando Portabilidade

Relatos

Identificador: 2851025
Período: 06/04/2023 de 09:57 à 09:57
HT: 00:00
Responsável: GABRIEL DIAS RAMOS
Descrição: AGENDADO

Status da solicitação alterado de Agendado para Agendado

Encaminhamento de Solicitação
"Motivo" utilizado para encaminhamentos ao setor de Agendamento.

Envia E-mail

Confirmar Cancelar

Em **ENCAMINHAMENTO** será sempre
para **EQUIPE**.

Após aberto a aba **PARA**, vamos fazer da seguinte forma:

Encaminhamento - Protocolo 764678 - TEC - Instalação Telefonia com Portabilidade - Telefonia - DIANGILIS PADILHA DE SOUZA

Motivo | ENC - Agendar com cliente/responsável

Relatos

Identificador: 2851026
Período: 06/04/2023 de 09:57 à 09:57

Selecionar um Item

Busca: NOVA SANTA RITA

Código	Equipe	Gerente da Equipe	Área
2.2.11	Técnica [Nova Santa Rita]	DALANA DE MOURA GOLKE	Técnica
2.2.31	Instalação [Nova Santa Rita, Esteio]	DALANA DE MOURA GOLKE	Técnica
2.2.21	Retiradas [Nova Santa Rita]	CASSIO SCHWENGBER VIEIRA	Técnica

3 registros (filtrado de 70)

Página 1 de 1

Confirmar Cancelar

Quando clicarmos em **PARA**, essa guia irá abrir. No campo de **BUSCA**, devemos colocar a **CIDADE** do cliente, para que assim filtre pela **TÉCNICA** responsável da cidade.

Por fim, iremos deixar o **STATUS** como **AGUARDANDO AGENDAMENTO**

Encaminhamento - Protocolo 764678 - TEC - Instalação Telefonia com Portabilidade - Telefonia - DIANGILIS PADILHA DE SOUZA

Motivo | ENC - Agendar com cliente/responsável

Encaminhamento | Equipe

Para | Técnica [Nova Santa Rita] 🔍

Tipo Solicitação | TEC - Instalação Telefonia com Portabilid

Serviço

Item Serviço

Prazo Final | 18/04/2023 16:41

Status | Aguardando Agendamento

Andamento
Retirada
Tratamento pela Infraestrutura
Aguardando ação do cliente
Aguardando retorno de terceiros
Aguardando retorno comercial corporativo
Aguardando testes temporário no cliente
Retorno para Cliente
Aguardando Portabilidade
Aguardando instalação de CTO
Serviço agendado
Agendado
Aguardando Agendamento 🔍

Encaminhamento
"Motivo" utilizado p
Agendamento.

Envia E-mail

Relatos

Identificador: 2851025
Periodo: 06/04/2023 de 09:57 à 09:57
HT: 00:00
Responsável: GABRIEL DIAS RAMOS
Descrição:
AGENDADO

Status da solicitação alterado de Agendado para Agendado

Confirmar Cancelar

AGENDAMENTO FIBRA



Para agendamento de clientes de **FIBRA**, vamos fazer da seguinte forma:

DASHBOARD
Solicitações

9 Minhas
Das

Todas Das equipes Equipes - Todas Pesquisar

Crit. PR Solicitação Agendar Solicitação Informações

Protocolo 000000 - TEC - Suporte / Problema [Internet] - JURISCLEITON ARMINDO ARMANDO

Equipe: NOC - Atendimento / Atendente: GABRIEL DIAS RAMOS
Endereço: Avenida dos Juriscleitons / Nº: 2121
Complemento: sala 2
Bairro: Scharlau / Cidade: São Leopoldo / Estado: RS

Prazo: 20/04/2023
Abertura: 03/04/2023 16:41
HT: 00:01

Cliente: JURISCLEITON ARMINDO ARMANDO
Solicitante: JURISCLEITON ARMINDO ARMANDO

Agendar

Última interação: 17/04/2023 14:53 Relatos: 11 Atendentes: 6 Apontamentos: 0 | Histórico

Imprimir contrato

Vamos selecionar o protocolo e clicar em **AGENDAR SOLICITAÇÃO (ICONE DE CALENDÁRIO)**

Após aberto, iremos selecionar no campo EQUIPE vamos selecionar **TECNOLOGIA OU REPARO**

Gerar agendamento

1 Caso seja trocado o atendente da solicitação, esta será automaticamente encaminhada ao novo atendente ao gerar o agendamento.

Protocolo 773122 - TEC - Suporte / Problema [Internet] JURISCLEITON ARMANDO ARMINDO

Cliente: **i** JURISCLEITON ARMANDO ARMINDO

Solicitante: **i** JURISCLEITON ARMANDO ARMINDO

Prazo: 19/04/2023

*** Equipe**

EQUIPE

Equipe de Reparo [São Leopoldo/Sapucaia/NHO/Esteio/Canoas] ← OU ←
Equipe de Tecnologia [São Leopoldo/Sapucaia/NHO/Esteio/Canoas]

GUILHERME ALEXANDRE BUENO SARAIVA

*** Dia**

dd/mm/aaaa

*** Horário**

Início Final

*** Status**

Andamento

Relato

Relatar atividade...

Agendar **Somente Relato** **Cancelar**

No campo **ATENDENTE** vamos colocar o técnico que irá fazer a manutenção.

Gerar agendamento

Protocolo 773122 - TEC - Suporte / Problema [Internet] JURISCLEITON ARMANDO ARMINDO

Cliente: JURISCLEITON ARMANDO ARMINDO

Solicitante: JURISCLEITON ARMANDO ARMINDO

Prazo: 19/04/2023

Equipe
Equipe de Reparo [São Leopoldo/Sapucaia/NHO/Esteio/Canoas]
 Clique para consultar a agenda da equipe

Atendente
GABRIEL
GABRIEL DIAS RAMOS Inicial
JONAS GABRIEL VIEGAS DE ABREU
GABRIEL MACHADO PIAZER
GABRIEL PORTO SILVEIRA
RYAN GABRIEL OLIVEIRA DA ROCHA Final

Relato
Relatar atividade...

Status
Andamento

Agendar **Somente Relato** **Cancelar**

LEMBRANDO SEMPRE DE VERIFICAR SEMPRE A DISPONIBILIDADE.

Na aba DIA vamos selecionar a DATA AGENDADA COM O CLIENTE.

Gerar agendamento

Protocolo 773122 - TEC - Suporte / Problema [Internet] JURISCLEITON ARMANDO ARMINDO

Cliente: JURISCLEITON ARMANDO ARMINDO

Solicitante: JURISCLEITON ARMANDO ARMINDO

Prazo: 19/04/2023

*** Equipe**

Equipe de Reparo [São Leopoldo/Sapucaia/NHO/Esteio/Canoas]
 Clique para consultar a agenda da equipe

*** Atendente**

GABRIEL DIAS RAMOS

*** Dia**

Abril 2023

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sexta	Sab
					1	
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22

*** Relato**

Relatar atividade...

Agendar **Somente Relato** **Cancelar**

Respeitando sempre a **SLA** do cliente.

No campo **HORÁRIO** vamos colocar o horário disponível no **TURNO AGENDADO**.

Gerar agendamento

Protocolo 773122 - TEC - Suporte / Problema [Internet] JURISCLEITON ARMANDO ARMINDO

Cliente: JURISCLEITON ARMANDO ARMINDO

Solicitante: JURISCLEITON ARMANDO ARMINDO

Prazo: 19/04/2023

Equipe
Equipe de Reparo [São Leopoldo/Sapucaia/NHO/Esteio/Canoas]
 Clique para consultar a agenda da equipe

Atendente
GABRIEL DIAS RAMOS

Dia
19/04/2023

Horário
09:00 10:00

Status
Andamento

Relato
Relatar atividade...

Agendador **Somente Relato** **Cancelar**

Não agendamentos visita por **HORÁRIO** mas sim por **TURNOS (MANHÃ - TARDE - NOITE)**

No STATUS vamos SEMPRE deixar como AGENDADO

Protocolo 773122 - TEC - Suporte / Problema [Internet] JURISCLEITON ARMANDO ARMINDO

Cliente: **JURISCLEITON ARMANDO ARMINDO**

Solicitante: **JURISCLEITON ARMANDO ARMINDO**

Prazo: 19/04/2023

Equipe
Equipe de Reparo [São Leopoldo/Sapucaia/NHO/Esteio/Canoas]
 Clique para consultar a agenda da equipe

Atendente
GABRIEL DIAS RAMOS

Dia
19/04/2023

Horário
09:00 10:00

Status
Andamento
Serviço agendado
Agendado 

Relato
Relatar atividade...

Buttons: Agendar, Somente Relato, Cancelar

Lembrando sempre que o **RELATO SEMPRE SERÁ IGUAL AO DA SOLICITAÇÃO**.

Gerar agendamento

Protocolo 773122 - TEC - Suporte / Problema [Internet] JURISCLEITON ARMANDO ARMINDO

Cliente: JURISCLEITON ARMANDO ARMINDO

Solicitante: JURISCLEITON ARMANDO ARMINDO

Prazo: 19/04/2023

Equipe
Equipe de Reparo [São Leopoldo/Sapucaia/NHO/Esteio/Canoas]
 Clique para consultar a agenda da equipe

Atendente
GABRIEL DIAS RAMOS

Dia
19/04/2023

Horário
09:00 10:00

Status
Agendado

Relato
Juriscleiton entrou em contato informando que tentou estrangular o gato com a fibra ótica, porém acabou quebrando o conector.

Cliente precisa de visita e um psicólogo.

Agendar **Somente Relato** **Cancelar**

Após tudo finalizado, iremos clicar em **AGENDAR**.

Essa é a AGENDA COMPARTILHADA, nela veremos os agendamentos técnicos.

	T	G	Hoje	16 - 22 Abril 2023							Mês	Semana	Dia
	16/04	17/04	18/04	19/04	20/04	21/04	22/04						
06:00	06:00 - 07:00 EDSON SILVA DOS SANTOS	=	06:00 - 07:00 EDSON SILVA DOS SANTOS	=	06:00 - 07:00 EDSON SILVA DOS SANTOS	=	06:00 - 07:00 EDSON SILVA DOS SANTOS	=	06:00 - 07:00 EDSON SILVA DOS SANTOS	=	06:00 - 07:00 EDSON SILVA DOS SANTOS	=	06:00 - 07:00 EDSON SILVA DOS SANTOS
07:00													
08:00		08:00 - 09:00 RIOLLY MIKAEL DE OLIVEIRA	=	08:00 - 09:00 CRISTIAM BARREIRO	=	08:00 - 09:00 JONATAS DAVI CORREIA DE	=						
09:00	09:00 - 09:00 JONATA ELIAS	09:00 - 09:00 ELTON RIOLLY	09:00 - 09:00 RAFELI ELT RIC ALE CR CA	09:00 - 09:00 GILS RIO ALE CRI JON ELI	09:00 - 09:00 GIL RIO JC RUE AL JE CR EL	09:00 - 09:00 GIL RIO JC RUE AL JE CR EL	09:00 - 09:00 GIL RIO JC RUE AL JE CR EL	09:00 - 09:00 GIL RIO JC RUE AL JE CR EL	09:00 - 09:00 GIL RIO JC RUE AL JE CR EL	09:00 - 09:00 GIL RIO JC RUE AL JE CR EL	09:00 - 09:00 GIL RIO JC RUE AL JE CR EL	09:00 - 09:00 GIL RIO JC RUE AL JE CR EL	09:00 - 09:00 ANDERSON CARLA ALEXANDRO
10:00	10:00 - 10:00 ELIAS RIOLLY	10:00 - 10:00 ELTON JONAT	10:00 - 10:00 RAFELI ELT RIC ALE CR CA	10:00 - 10:00 GILS RIO ALE CRI JON ELI	10:00 - 10:00 GIL RIO JC RUE AL JE CR EL	10:00 - 10:00 GIL RIO JC RUE AL JE CR EL	10:00 - 10:00 GIL RIO JC RUE AL JE CR EL	10:00 - 10:00 GIL RIO JC RUE AL JE CR EL	10:00 - 10:00 GIL RIO JC RUE AL JE CR EL	10:00 - 10:00 GIL RIO JC RUE AL JE CR EL	10:00 - 10:00 GIL RIO JC RUE AL JE CR EL	10:00 - 10:00 GIL RIO JC RUE AL JE CR EL	10:00 - 11:00 ANDERSON RIOLLY
11:00	11:00 - 11:00 JONATA RIOLLY	11:00 - 11:00 ELIAS JONAT	11:00 - 11:00 RAFELI GIL CRI RIC JON ALE	11:00 - 11:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	11:00 - 11:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	11:00 - 11:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	11:00 - 11:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	11:00 - 11:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	11:00 - 11:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	11:00 - 11:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	11:00 - 11:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	11:00 - 11:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	11:00 - 12:00 ALEXANDER JEAN
12:00				12:00 - 13:00 RICHARD FRANCO DE	=	12:00 - 13:00 ALEXANDER	=	12:00 - 13:00 ANDERSON CARLOS TIMM	=				
13:00	13:00 - 13:00 JONATA RIOLLY	13:00 - 13:00 ELIAS ELTON	13:00 - 13:00 RAFELI GIL CRI RIC JON ALE	13:00 - 13:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	13:00 - 13:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	13:00 - 13:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	13:00 - 13:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	13:00 - 13:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	13:00 - 13:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	13:00 - 13:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	13:00 - 13:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	13:00 - 13:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	13:00 - 13:45 ALEXANDER BERNARDI DA
14:00	13:45 - 13:45 ELIAS RIOLLY	13:45 - 13:45 ELTON RIOLLY	13:45 - 13:45 RAFELI GIL CRI RIC JON ALE	13:45 - 13:45 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	13:45 - 13:45 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	13:45 - 13:45 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	13:45 - 13:45 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	13:45 - 13:45 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	13:45 - 13:45 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	13:45 - 13:45 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	13:45 - 13:45 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	13:45 - 13:45 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	13:45 - 13:45 CRISTIAM BARREIRO MACHADO
15:00	14:30 - 15:15 RIOLLY MIKAEL	14:30 - 15:15 JONATAS	14:30 - 15:15 RAFELI GIL CRI RIC JON ALE	14:30 - 15:15 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	14:30 - 15:15 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	14:30 - 15:15 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	14:30 - 15:15 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	14:30 - 15:15 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	14:30 - 15:15 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	14:30 - 15:15 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	14:30 - 15:15 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	14:30 - 15:15 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	14:30 - 15:15 ALEXANDER ALEXS
16:00	16:00 - 16:00 ELTON JONA RIOLLY	16:00 - 16:00 ELIAS JONAT	16:00 - 16:00 RAFELI GIL CRI RIC JON ALE	16:00 - 16:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	16:00 - 16:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	16:00 - 16:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	16:00 - 16:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	16:00 - 16:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	16:00 - 16:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	16:00 - 16:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	16:00 - 16:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	16:00 - 16:00 ALE RAI GIL CR RIC JON ALE	16:00 - 16:00 ALEXANDER CRISTIAN JEAN
17:00			17:00 - 18:00 RICHARD FRANCO DE	=	17:00 - 18:00 ANDERSON CA ANDERSON	=	17:00 - 18:00 ANDERSON CARLOS TIMM	=	17:00 - 18:00 ANDERSON CARLOS TIMM	=	17:00 - 18:00 ANDERSON CARLOS TIMM	=	
18:00			18:00 - 19:00 RICHARD FRANCO DE	=	18:00 - 19:00 ANDERSON CARLOS TIMM	=	18:00 - 19:00 ANDERSON CARLOS TIMM	=					

A agenda compartilhada permite algumas modificações, como: **COR DE CADA TÉCNICO** e **VISTA DIA/SEMANA/MÊS**.

No exemplo anterior, vemos a agenda em modo semana, porém podemos deixar da forma que melhor entendermos.

Nela podemos ver cada agendamento para cada técnico em específico, inclusive os que já formar encerrados, estando em cinza.

Para sabermos a **ROTA, HORÁRIO** e **QUAIS TÉCNICOS** estarão presentes no dia em questão, precisamos abrir o **EVENTO** criado na maioria das vezes pelo **EDSON - OPERACIONAL**.

EDSON SILVA DOS SANTOS

COMPROMISSO
AGENDA ATUALIZADA 19/04 AS 09:52

Descrição

- ✓ TECNOLOGIA(Das 09 às 17) ✓
 - ✗ ALEXSANDRO BER. — SL,NHO
 - [👉 Trabalhará até as 16:20 👈]
 - ✗ RAFAEL M. — SPS,EIO,CAN
 - ✗ ANDERSON TIMM — Das 12 às 21
- ✓ REPARO — ROTA SL,NHO ✓
- ✗ ELIAS SILVA
- ✗ JEAN OLIVEIRA
 - [👉 Fara Somente 6 protocolos 👈]
- ✓ REPARO — ROTA SPS,EIO,CAN ✓
 - [👉 Farão Somente 7 protocolos 👈]
- ✗ JONATAS DAVI
- ✗ ALEX LOPES

Responsável EDSON SILVA DOS SANTOS

Solicitante BRENDA DA SILVA CARVALHO

Prazo 20/04/2023 das 06:00 até 07:00

Excluir **Fechar**

Muitas vezes, dentro dos dados dos técnicos, terão adendos de horários e outros.

Os horários serão de **1h**, porém no turno da tarde, serão de **45min**.

O Técnico que faz o turno da noite, terá o agendamento sempre de **1h**

TÉCNICOS HORÁRIO COMERCIAL

MANHÃ

09h às 10h

10h às 11h

11h às 12h

INTERVALO

12h - 13h

TARDE

13:00 às 13:45

13:45 às 14:30

14:30 às 15:15

15:15 às 16:00

16:00 às 17:00

TÉCNICOS HORÁRIO NOTURNO

TARDE

12h às 13h

13h às 14h

14h às 15h

15h às 16h

16h às 17h

NOITE

INTERVALO

17h - 18h

18h às 19h

19h às 20h

20h às 21h

Outras vezes, veremos eventos técnicos bloqueando horário dos técnicos, esse bloqueio ficará igual um agendamento, porém quando vamos olhar, não terá relato.

Informações

Tarefa: NÃO AGENDAR
Solicitante: MIKAELLA DA SILVA GONÇALVES

The screenshot shows a software interface for managing events. At the top, there's a header with the word 'Informações'. Below it, two lines of text provide details about a task: 'Tarefa: NÃO AGENDAR' and 'Solicitante: MIKAELLA DA SILVA GONÇALVES'. The main area features a grid of colored rectangles representing time slots. A vertical red bar is positioned on the far left. To its right, several blue rectangles are labeled '13 AN', followed by a row of smaller colored rectangles labeled '13 RA', '13 AL', '13 JS', '13 JE', and '13 EL'. To the right of these are two larger colored rectangles: a light blue one labeled '13:00 - 13:45 ALEXSANDRQ.' and a purple one labeled '13:00 - 13:45 GILSON'. The purple rectangle for 'GILSON' is circled in orange, highlighting it as the subject of the technical hold mentioned in the text above.

Lembrando sempre que para qualquer dúvida, **SEMPRE VERIFIQUE COM O PERACIONAL** tanto ligando para o 5003 ou pessoalmente.

Devemos cuidar ao máximo para todos os agendamentos serem feitos de forma correta, até porque, é um processo simples que exige apenas um pouco de cuidado para ser feito certo.