

**MÁSCARA
FIBRA / RÁDIO**

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 () 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

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 |

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 tabs: "Crit.", "PR", and "Solicitação", with "Solicitação" being the active tab. 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: 1 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.