



# SPTECH

Antonio Lima - 01212147

Gabriela Noletto Costa - 01212061

Igor Gomes - 01212109

Mariana Cazzoto - 01212044

Mayara Mota - 01212163

**SÃO PAULO**

**2021**

# Funcionamento da Plataforma de Suporte - Zendesk

## Equipes de direcionamento:

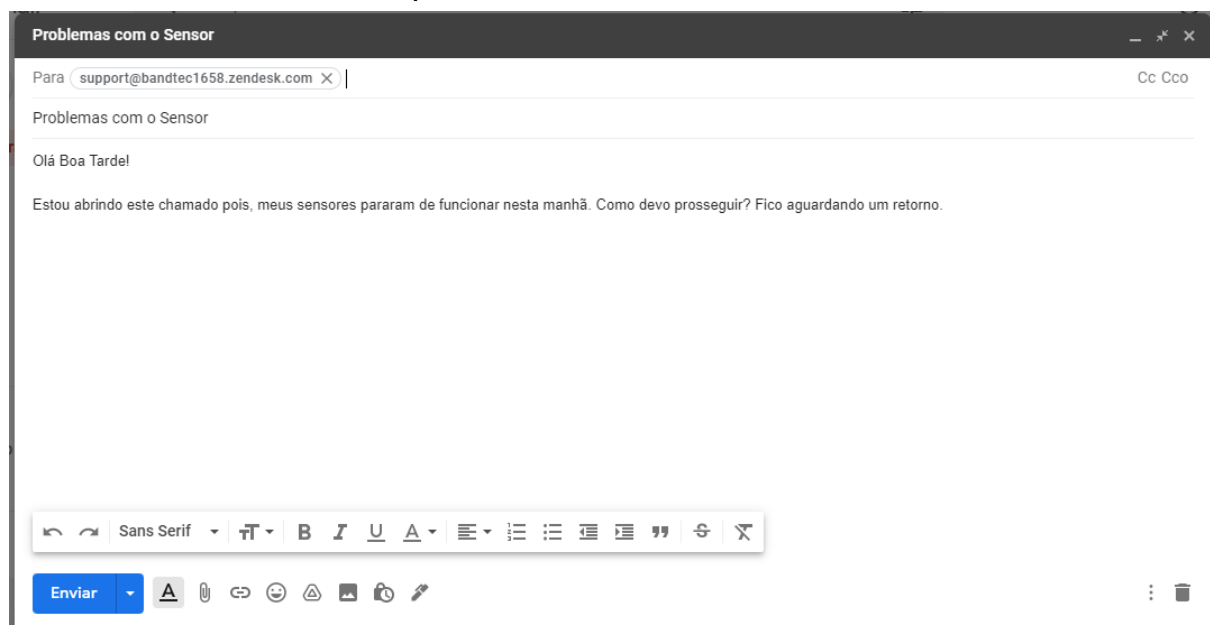
**N1** - Gabriela Noletto

**N2** - Antonio Lima e Mayara Mota

**N3** - Igor Gomes e Mariana Cazzoto

## Fluxo até a equipe N3:

Cliente abre um chamado por email



O ticket chega até o suporte

Lucia Domingos #4

Visualizações

- Seus tickets sem resolução: 0
- Tickets não atribuídos: 1**
- Todos os tickets sem resolução: 2
- Tickets atualizados recentemente: 2
- Novos tickets em seus grupos: 1
- Tickets pendentes: 1
- Tickets resolvidos recentemente: 0
- Tickets sem resolução em seus grupos: 2
- Tickets suspensos: 0
- Tickets apagados: 0

Gerenciar visualizações

### Tickets não atribuídos

1 ticket

Assunto	Solicitante	Solicitado	Prioridade	Grupo
Problemas com o Sensor	Lucia Domingos	9 minutos atrás	-	Suporte

O chamado é encaminhado para a **N1**

	Assunto	Solicitante	Solicitado	Prioridade	Grupo	Atribuído
Status: Aberto						
<input type="checkbox"/>	Problemas com o Sensor	Lucia Domingos	Hoje 14:59	-	Suporte	Gabriela Noieto - N1

A **N1** responde o chamado

Lucia Domingos #5

ABERTO Ticket #5

### Problemas com o Sensor

Pelo e-mail

Gabriela Noieto - N1

Atribuir

Olá Lucia, boa tarde!  
Tudo bem e você?

Você já verificou se o sensor está ligado e conectado? Caso não, por favor, desligue-o por 15 segundos e veja se eles retornam.  
Caso não, vou verificar aqui se é um problema de sistema.  
Aguardamos o seu contato.

Atenciosamente,  
Gabriela da equipe iMoviment.

O Cliente recebe o email, verifica e responde.

Escrever

Caixa de entrada

1.403

Com estrela

Adiados

Enviados

Rascunhos

22

Mais

Meet

Nova reunião

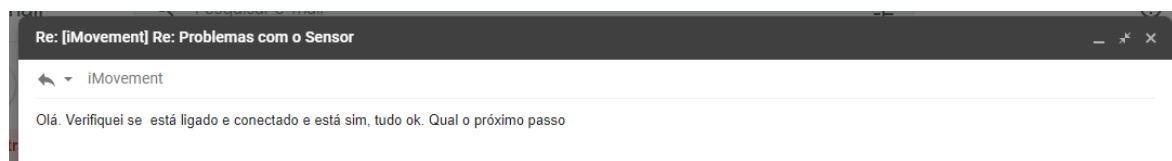
Gabriela Noieto – N2 (iMovement)

28 de nov. de 2021 16:08 BRT

Olá Lucia, boa tarde!  
Tudo bem e você?

Você já verificou se o sensor está ligado e conectado? Caso não, por favor, desligue-o por 15 segundos e veja se eles retornam. Caso não, vou verificar aqui se é um problema de sistema.  
Aguardamos o seu contato.

Atenciosamente,  
Gabriela da equipe iMoviment.



Caso esteja ligado e conectado a equipe N1 agenda uma visita

PENDENTE Ticket #5

Problemas com o Sensor

Pelo e-mail

Olá verifiquei se está ligado e conectado e está sim. Qual seria o próximo passo?

...

Gabriela Noieto - N1

Atribuir

Lucia,

Já verifiquei aqui no sistema e parece que o problema não está no sistema.  
Já tranferi seu chamado para uma equipe mais especializada e agendei uma visita com a equipe técnica de suporte para que eles façam uma visita e verifiquem o sensor.  
Está agendada para amanhã.

Resposta pública

Para Lucia Domingos

CC

T

😊

📎

🔗

⚡ Aplicar macro

E encaminha para N2

Antonio Lima - N2

+ Novo ticket

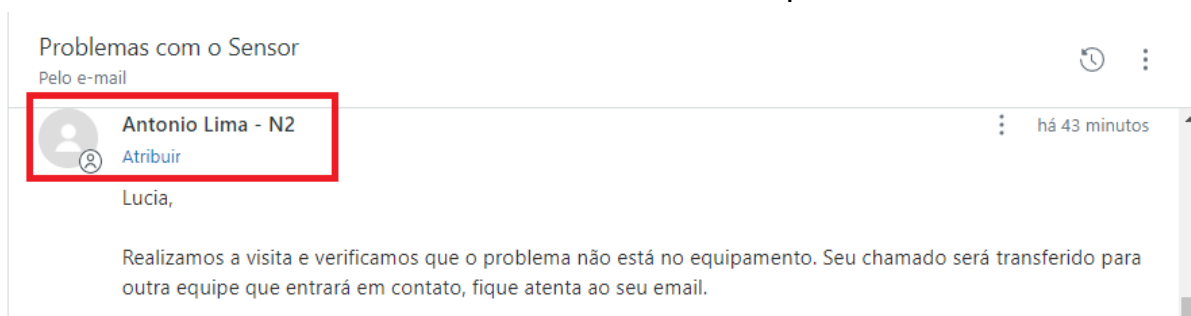
Tickets (2)

Configurações de segurança

Tickets atribuídos (2)

<input type="checkbox"/>	ID	Assunto	Solicitante	Solicitado	Atualizado	Grupo
Status: Pendente						
<input type="checkbox"/>	#5	Problemas com o Sensor	Lucia Domingos	Hoje 14:59	3 minutos atrás	Suporte

N2 vai até o Condomínio do cliente e verifica se o aparelho está danificado;



Problemas com o Sensor  
Pelo e-mail

**Antonio Lima - N2** [Atribuir](#) há 43 minutos

Lucia,

Realizamos a visita e verificamos que o problema não está no equipamento. Seu chamado será transferido para outra equipe que entrará em contato, fique atenta ao seu email.

Se não está danificado a N2 envia um relatório para a N3

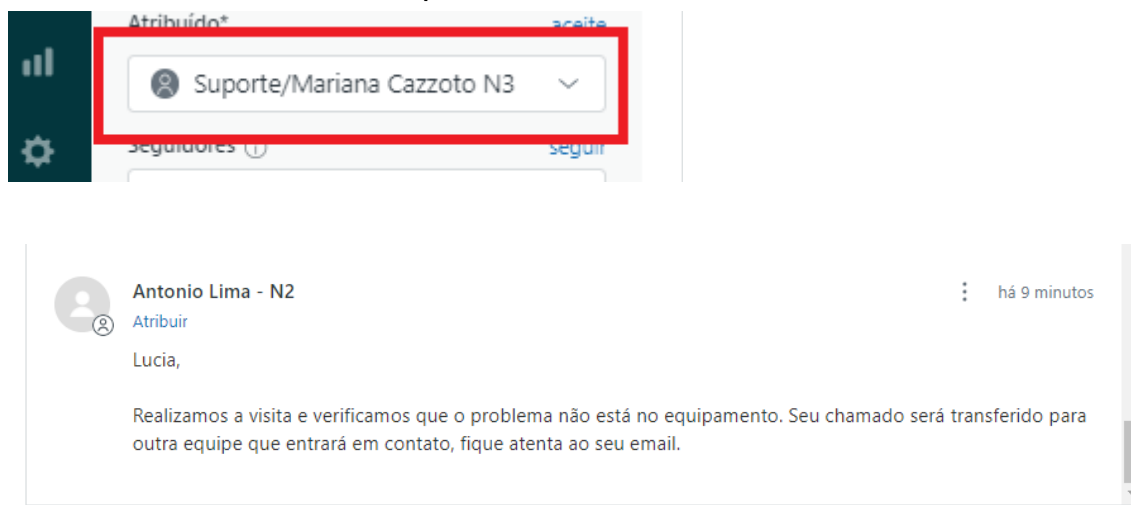


← Resposta pública ▾ Para **Mariana Cazzoto N3** [✎](#) CC

[Relatorio Cliente - Lucia.docx](#) (12.44KB) ✕

T 😊 📎 🔗

E o cliente é encaminhado para a N3



Atribuído\* **Suporte/Mariana Cazzoto N3** [aceite](#)

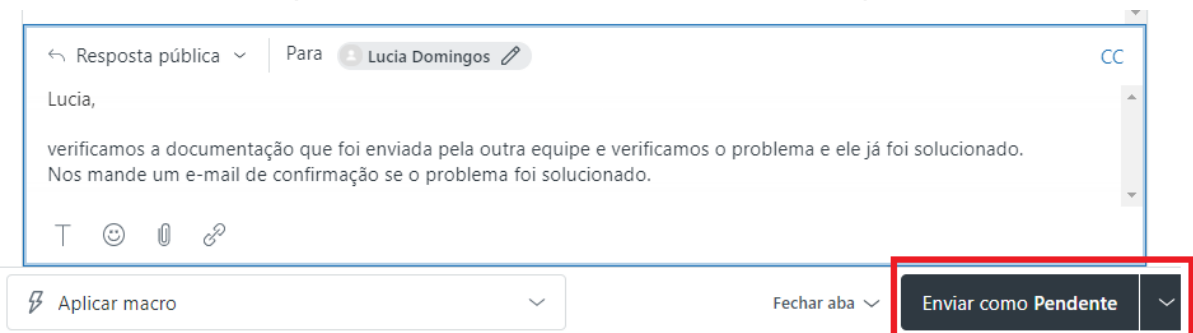
**Antonio Lima - N2** [Atribuir](#) há 9 minutos

Lucia,

Realizamos a visita e verificamos que o problema não está no equipamento. Seu chamado será transferido para outra equipe que entrará em contato, fique atenta ao seu email.

A N3 verifica o problema e contata o cliente

O status fica como pendente até o cliente verificar e responder.



← Resposta pública ▾ Para **Lucia Domingos** ✎ CC

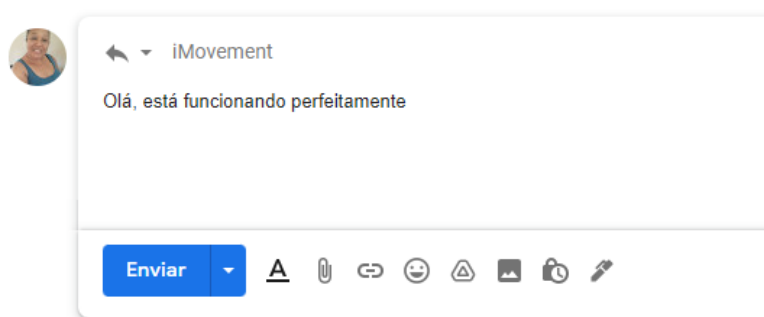
Lucia,


verificamos a documentação que foi enviada pela outra equipe e verificamos o problema e ele já foi solucionado. Nos mande um e-mail de confirmação se o problema foi solucionado.

T 😊 📎 🔗

⚡ Aplicar macro ▾ Fechar aba ▾ **Enviar como Pendente** ▾

Cliente Responde

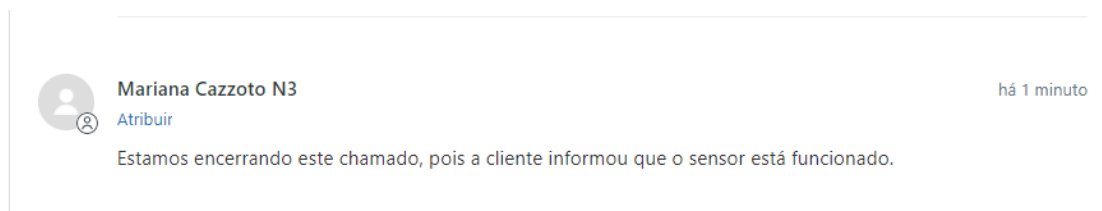



 iMovement

Olá, está funcionando perfeitamente

**Enviar** ▾ A 📎 🔗 😊 ⚠️ 🖼️ ⌚ ✎

A N3 informa ao cliente que o chamado está sendo encerrado



 **Mariana Cazzoto N3** há 1 minuto

Atribuir

Estamos encerrando este chamado, pois a cliente informou que o sensor está funcionando.

O status fica como resolvido

# Tickets atualizados recentemente

1 ticket

✓ Tickets #1 apagados com êxito. [Desfazer](#) ✕

<input type="checkbox"/>	Assunto	Solicitante	Solicitado	Prioridade	Grupo	Atribuído
<input type="checkbox"/>	Status: Resolvido					
<input type="checkbox"/>	 Problemas com o Sensor	Lucia Domingos	Hoje 14:59	-	Suporte	Mariana Cazzoto N3