

Funcionamento da Plataforma de Suporte - Zendesk

Equipes de direcionamento:

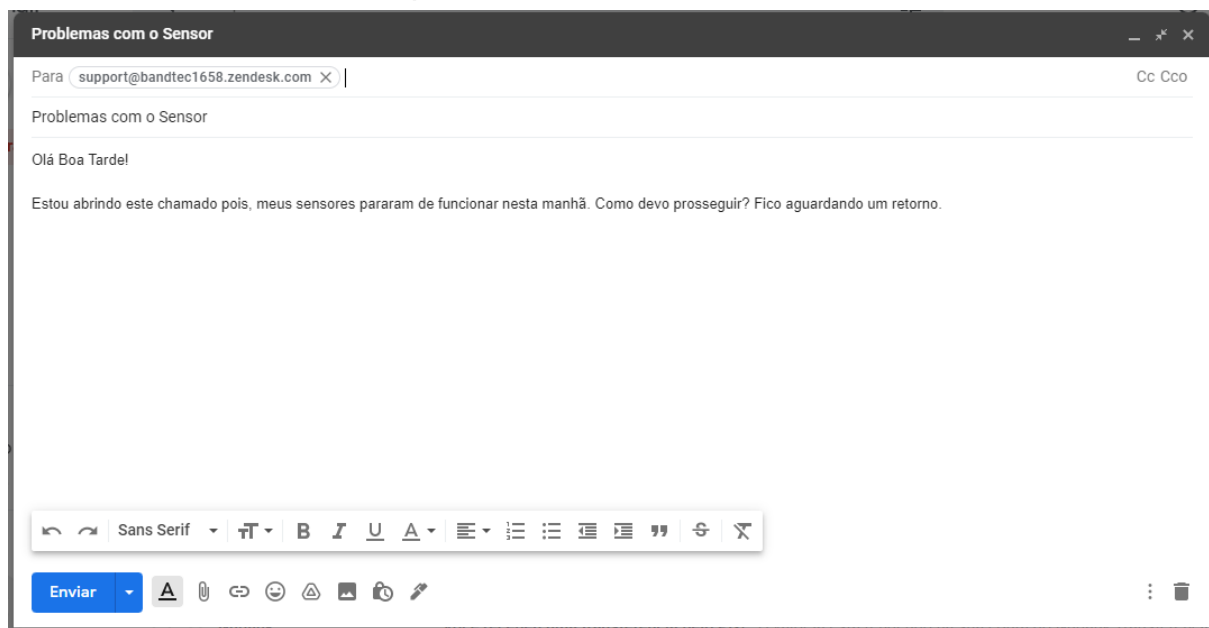
N1 - Gabriela Noleto

N2 - Antonio Lima e Mayara Mota

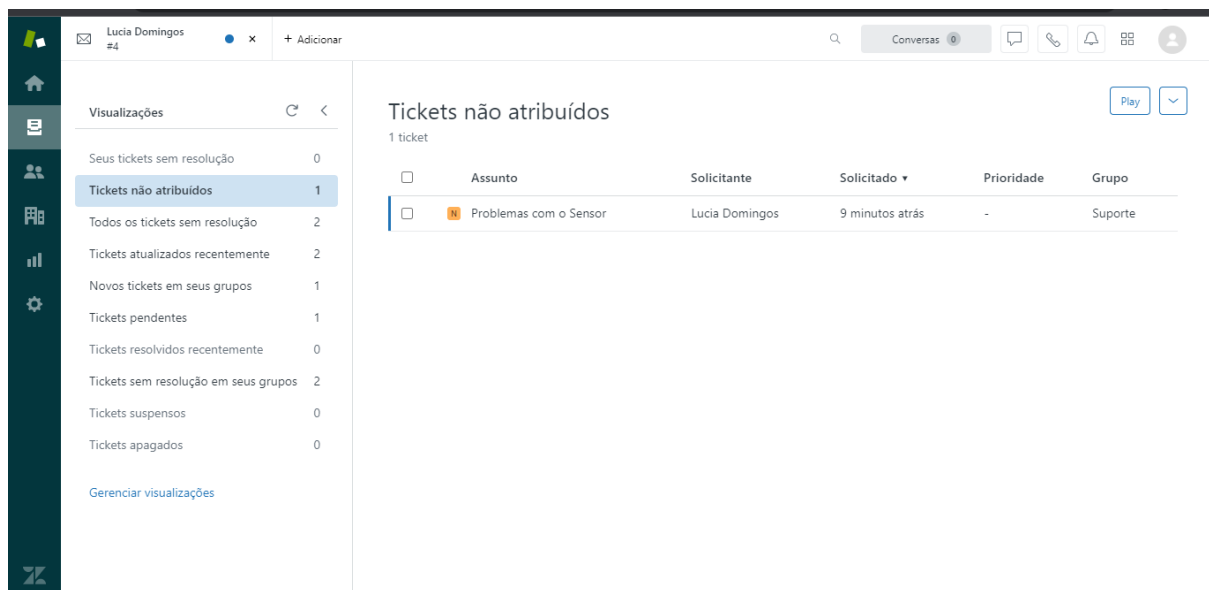
N3 - Igor Gomes e Mariana Cazzoto

Fluxo até a equipe N3:

Cliente abre um chamado por email



O ticket chega até o suporte



O chamado é encaminhado para a **N1**


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

A **N1** responde o chamado

Lucia Domingos #5 x + Adicionar

ABERTO Ticket #5

Problemas com o Sensor
Pelo e-mail

 **Gabriela Noieto - N1** há 3 minutos
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 (iMoviment)**
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.

Re: [iMoviment] Re: Problemas com o Sensor

 iMoviment


Olá. Verifiquei se está ligado e conectado e está sim, tudo ok. Qual o próximo passo

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

há 1 minuto

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

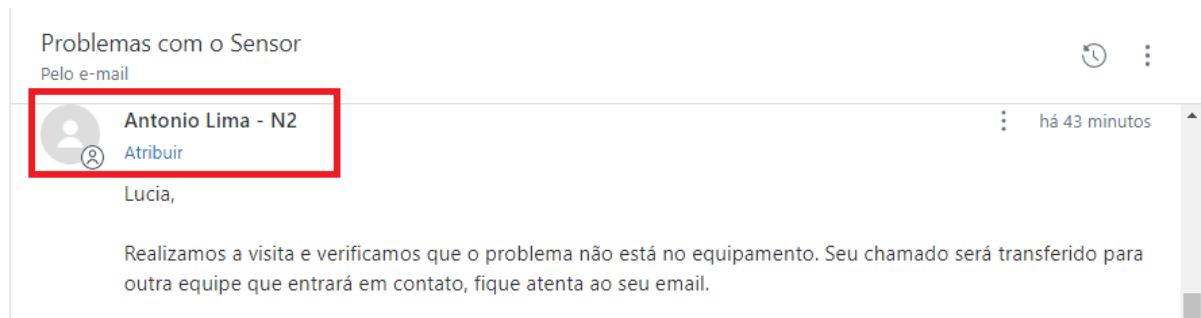
Tickets (2)

Configurações de segurança

Tickets atribuidos (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

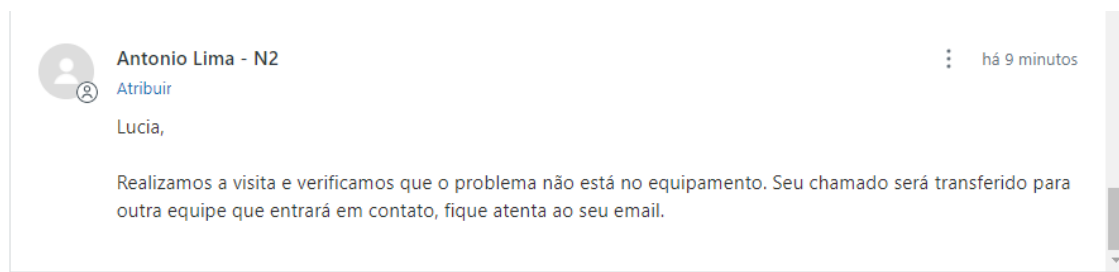
N2 vai até o Condomínio do cliente e verifica se o aparelho está danificado;



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

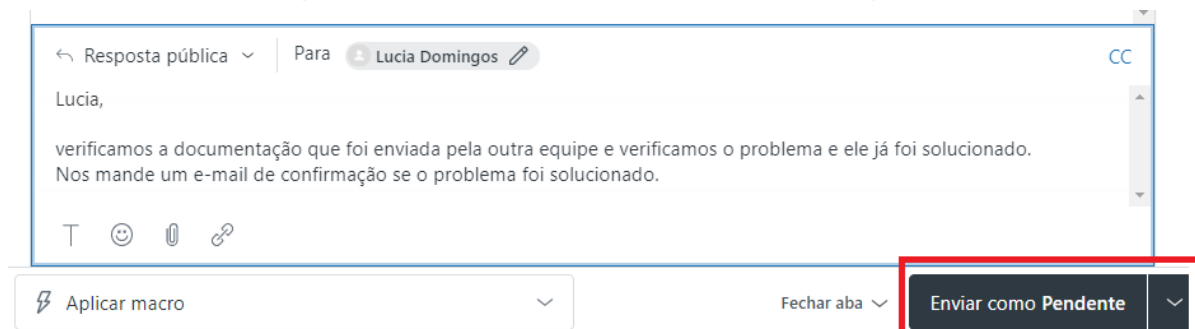


E o cliente é encaminhado para a N3



A N3 verifica o problema e contata o cliente

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



Cliente Responde



← iMovement

Olá, está funcionando perfeitamente

Enviar



A N3 informa ao cliente que o chamado está sendo encerrado



Mariana Cazzoto N3

Atribuir

há 1 minuto

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](#) ✕



Assunto

Solicitante

Solicitado

Prioridade

Grupo

Atribuído

Status: Resolvido



Problemas com o Sensor

Lucia Domingos

Hoje 14:59 -

Suporte

Mariana Cazzoto N3