

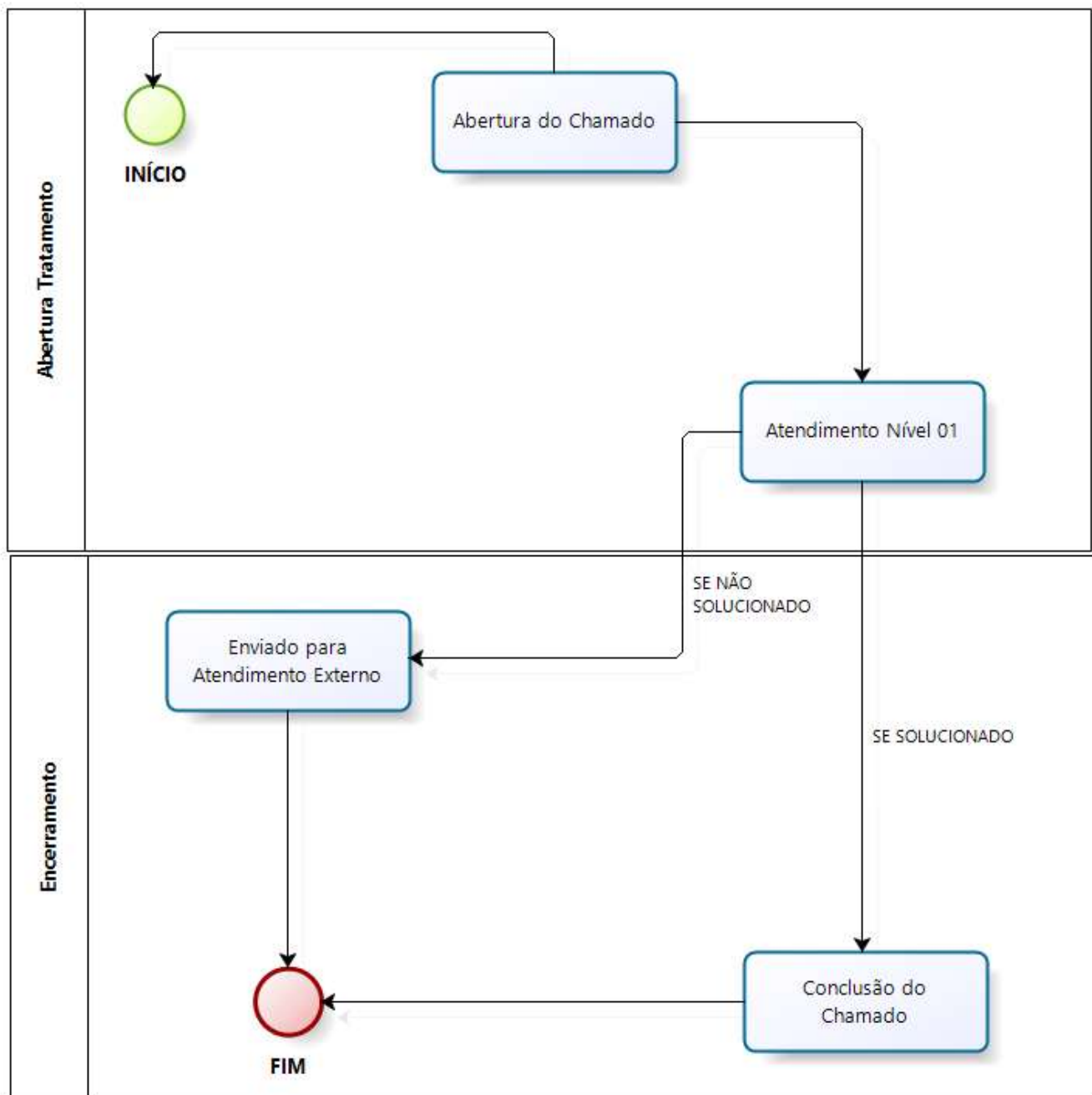
ATENDIMENTO



NÍVEL 1

ATENDIMENTO TÉCNICO NÍVEL 1

Nome:	ATENDIMENTO TÉCNICO NÍVEL 1
Data de Criação:	10.07.2019
Objetivo:	<p>Promover um atendimento imediato aos clientes por contato telefônico, acesso remoto ou por outros aplicativos, de modo a classificar e resolver os problemas apresentados.</p> <p>Atender com presteza, cordialidade e atenção, propondo soluções e evitando assim a visita técnica presencial.</p> <p>Diminuir custos operacionais em deslocamento e o tempo envolvido nos atendimentos externos, otimizando o atendimento e satisfação aos clientes.</p>
Gestores(a):	Weliton Júnior
Elaborado Por:	Eduardo Matos
N°:	11



ATENDIMENTO TÉCNICO NÍVEL 1

(MAPA)

Nome:	ATENDIMENTO TÉCNICO NÍVEL 1
Data:	10.07.2019
Versão:	1.0
Gestores(a):	Weliton Júnior
Elaborado Por:	Eduardo Matos
Revisado Por:	Erick Macedo, Juremar Duarte
Nº:	11

1.0 ATENDIMENTO TÉCNICO NÍVEL 1

1.1 As solicitações de atendimento para suporte técnico são registradas pelos clientes através do portal de chamados.

1.2 Solucionar ou Direcionar os chamados.

1.3 No primeiro atendimento (nível 1), serão filtrados os chamados que são registrados, classificando-os e provendo soluções imediatas, através de contatos telefônicos, acessos remotos ou outros meios tecnológicos.

1.4 Todo atendimento efetuado deverá ser registrados em ordens de serviço.

1.5 Os chamados resolvidos, deverão ser finalizados, através da baixa da ordem de serviço, e a resolução aplicada cadastrada na base de conhecimento de soluções.

1.6 Os chamados não resolvidos, serão geradas as ordens de serviço para o atendimento técnico externo, in-loco, conforme "Procedimento Operacional Padrão".

**ATENDIMENTO TÉCNICO NÍVEL 1
(PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO)**

Nome:	ATENDIMENTO TÉCNICO NÍVEL 1
Data:	10.07.2019
Versão:	1.0
Gestores(a):	Weliton Júnior
Elaborado Por:	Eduardo Matos
Revisado Por:	Erick Macedo, Juremar Duarte
Nº:	11

ATENDIMENTO TECNICO NIVEL 1

- 1.0 - As solicitações de atendimento são registradas em sistema pelos clientes diante do problema apresentado e a possibilidade de atendimento para o equipamento e ou sistema.
- 2.0 - No primeiro atendimento (Nível 1), serão filtrados os chamados que são registrados, classificando-os e provendo soluções imediatas, através de contatos telefônicos, acessos remotos ou outros meios tecnológicos, de modo a atender os incidentes apresentados em orientação aos clientes.
- 3.0 - Todo atendimento efetuado no nível 1, após solução ou não, deverá ser registradas ordens de serviço do atendimento efetuado pela solução imediata e pelo direcionamento para o atendimento in-loco.
- 4.0 - Os chamados resolvidos no nível 1, deverão ser finalizados as suas ordens de serviço pela sua causa e o reparo realizado pelo atendente.

5.0 - Os chamados não resolvidos no nível 1, serão geradas as ordens de serviço para o atendimento técnico externo, conforme "Procedimento Atendimento Técnico Externo".

CARACTERÍSTICAS E APLICAÇÃO DO ATENDENTE

1.0 - Solucionador

- Resolver o problema durante uma ligação do cliente.
- Possuir ferramentas com base de conhecimento, software de controle remoto, treinamento adequado para resoluções remotas, entre outros.
- Focado e comprometido com o problema apresentado e sua solução.
- Encerrar atendimento em tempo hábil e dentro do SLA para cada cliente.
- Evitar deslocamento técnico desnecessário.

2.0 – Direcionador.

- Classificação do atendimento.
- Detalhamento da Ordem de Serviço e requisição.
- Encaminha para Gestão da área responsável para o atendimento externo e ou para as áreas de atendimento especializado.

OBJETIVOS E METAS

1.0- Solucionar problemas de solicitação de suporte de forma imediata.

2.0 - Redução dos atendimentos externos.

3.0 - Redução de custo com deslocamentos e hora homem.

4.0 - Conscientização do cliente para da importância desse atendimento dentro de seu SLA.

5.0 - Satisfação dos clientes perante o atendimento.



ATENDIMENTO TÉCNICO NÍVEL 1

(DOCUMENTO PARA ASSINATURA)

Nome:	ATENDIMENTO TÉCNICO NÍVEL 1
Data:	10.07.2019
Versão:	1.0
Gestores(a):	Weliton Júnior
Elaborado Por:	Eduardo Matos
Revisado Por:	Erick Macedo, Juremar Duarte
Nº:	11

“Declaro, ao assinar este documento, está ciente de todas as etapas e procedimentos do processo indicado na sua respectiva versão, me comprometendo a seguir as instruções impostas, para a realização das minhas atividades profissionais”

Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura: