**Regras de Atendimento Externo**

Por: Pedro Hermida

**Para começar o suporte, deve-se ficar atento ao seguinte passo a passo quando chegar:**

* O técnico deve relatar a cada 1 hora a situação dos técnicos.
* Verificar contrato pelo ERPFlex com o setor financeiro quando não souber.
* Verificar locação com o setor comercial.
* Anotar protocolos de atendimento (Seja com hospedagem, vivo, claro, programas, etc).
* Passar antivírus é a primeira coisa a ser feita em um equipamento com erro.
* Ligar para o Sílvio quando não entender um questionamento dele.
* No final de cada atendimento, o técnico deve enviar foto do CT assinado e preenchido.
* Caso não seja resolvido o atendimento, o técnico deve abrir o chamado de retorno (não conseguindo abrir, o técnico deve informar no grupo para o suporte fazer)
* Em caso de dúvida, o técnico deve mandar mensagem ao suporte e tem que ser respondido em até 5 minutos pelo setor.
* Antes de ir ao cliente, o técnico tem o dever de ligar antes de ir para confirmar a visita.
* Toda vez que um equipamento for retirado, deve conter na parte traseira do CT o número da OS ou o número do Contrato.

**O que sobrar de pendência no chamado deve ser registrado no próprio chamado para ser verificado com o superior do setor.**

**Obs:** Tente entender o problema com a maior quantidade de detalhes possíveis para auxiliar no seu atendimento, seja remoto ou não. Também, ao ligarem, passar o Whatsapp do suporte para buscar realizar o atendimento por lá. Relatar quando, em campo, for atender um cliente remoto. (Sempre relatar)

**Regra importante:** Antes de atender o CT, verificar, se possível, o último atendimento realizado. Ligar ao técnico e verificar equipamentos/ferramentas necessárias para separação antecipada, nunca esquecer de colocar valor de atendimentos pagos no CT.

