**Regras do Suporte**

Por: Pedro Hermida

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

* Responder todas as conversas do Whatsapp em até 5 minutos com o nome do operador.
* Responder todos os e-mails em até 15 minutos.
* O técnico deve relatar a cada 1 hora a situação dos técnicos.
* Atender ligações se apresentando e com o nome da empresa.
* Sempre perguntar o nome e a empresa do cliente quando não souber (Ligação ou Whatsapp).
* Verificar contrato pelo ERPFlex com o Levi/Carol quando não souber.
* Verificar locação com o Guilherme/Sheila/Bia.
* Arquivar conversas concluídas no Whatsapp para organização.
* Sempre registrar o cliente no Timesheet quando houver acesso remoto ou suporte.
* Sempre registrar as ligações no Timesheet.
* Fazer uma lista de atendimentos concluídos e de pendências do dia para o supervisor verificar.
* Anotar protocolos de atendimento (Seja com hospedagem, programas, etc).
* Passar antivírus é a primeira coisa a ser feita em um equipamento com erro.
* Cada pergunta feita por nós que o cliente não responder em 15 minutos torna obrigação nossa ligar e cobrar uma devolutiva.
* Ligar para o Sílvio quando não entender um questionamento dele.
* Verificar o box diariamente para manter CT + material organizado.
* No final de cada atendimento, o técnico deve enviar foto do CT assinado e preenchido.
* Comunicar ao cliente/empresa sempre que precisar acessar uma máquina.
* Comunicar sempre que precisar fazer uma configuração/deixar uma configuração habilitada ao cliente.

**Cada atendimento feito deve ser colocado no TimeSheet. Com quem solicitou, se é empresa, o que fez e o que foi feito:**

 Exemplo:
“Sara – K1 – Solicitou configuração de e-mail no Outlook – Configurei o e-mail no Outlook dela, testei e foi homologado.”

**O que sobrar de pendência, seja por e-mail ou pelo Whatsapp, deve ser registrado em uma lista e impresso para ser verificado pelo 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.

**Regra importante:** Após abertura de CT, verificar o último atendimento relacionado e o melhor técnico para o problema. Ligar ao técnico e verificar equipamentos/ferramentas necessárias para separar no Box e só após imprimir CT para o responsável. Colocar o valor de atendimentos pagos na descrição do CT.

