


Procedimento padrão de abertura e atendimento de chamados


I - Ao receber uma ligação telefônica diretamente (Indisponível para atendimento):

1. Primeiramente identificar o Hotel/Pousada e o nome do solicitante do atendimento;
2. Inserir no campo “**Consulta**” da *Intranet* o nome do Hotel/Pousada e clicar em **Buscar**;
3. Conferir se é o Hotel/Pousada correto;
4. Verificar se abaixo das informações do Cliente já existe algum chamado aberto referente ao problema do solicitante;
 - Caso já exista algum chamado aberto, verificar qual técnico está atendendo e comunicar o mesmo por **Skype** (Grupo Suporte HMAX);
 - Caso contrário, clicar no ícone  **Chamados** do Menu **Suporte**, e depois no botão **Incluir** na Lista de Espera;
 - Inserir e selecionar o Cliente, Contato (solicitante) e Assunto (o mais sucinto possível) e clicar em **Salvar**;

II - Ao receber uma ligação telefônica diretamente (Disponível para atendimento):

1. Primeiramente identificar o Hotel/Pousada e o nome do solicitante do atendimento;
2. Inserir no campo “**Consulta**” da *Intranet* o nome do Hotel/Pousada e clicar em **Buscar**;
3. Conferir se é o Hotel/Pousada correto;
4. Verificar se abaixo das informações do Cliente já existe algum chamado aberto referente ao problema do solicitante;
 - Caso já exista algum chamado aberto, verificar qual técnico está atendendo e comunicar o mesmo por **Skype** (Grupo Suporte HMAX);
 - Caso contrário, clicar em **Incluir Chamado** (Verificar item IV – **Incluir Chamado**);

III – Ao retirar chamado da lista de espera:

1. Clicar no ícone  **Chamados** do Menu **Suporte**;
2. Clicar no nome do Hotel/Pousada na **Lista de Espera** na parte superior da página;
3. O sistema abrirá uma janela secundária do chamado, sem Número nem Registro, apenas com os dados básicos (Cliente, Contato e Assunto) preenchidos;
4. Clicar no botão **Resumo**;
5. Na janela principal do navegador será mostrado o cadastro principal do Cliente;
6. Verificar se abaixo das informações do Cliente já existe algum chamado aberto referente ao problema do solicitante;
 - Caso não exista, voltar para a tela secundária (Chamado) e clicar rapidamente no botão **Registrar** (seguir procedimentos do Item **IV – Incluir Chamado**);
 - Caso já exista chamado registrado, é só fechar a tela secundária;

IV– Incluir Chamado:

1. Alterar campo **“Contato”** para o nome do solicitante do atendimento;
2. Definir o campo **“Classe”** de acordo com as informações do problema;
3. Preencher o campo **“Assunto”** com:
 - O **erro** apresentado em tela, sempre que existir;
 - Textos padronizados como: Instalar HMAX, Conta passante, Não fecha conta;
 - Caso seja um chamado com Assunto errado, incompleto ou ilegível, é obrigatório alterar a informação;
 - **O campo “Assunto” é o único que retorna informações quando pesquisamos na lista de chamados, portanto é de suma importância que este seja preenchido corretamente.**
4. Preencher o campo **“Descrição”** com as informações relevantes que geraram o problema/erro;
5. Preencher o campo **“Histórico”** de acordo com as operações efetuadas para correção do problema;
6. Preencher o campo **“Status”** conforme opções abaixo:

- **Atendendo:** Assim que criar um chamado ou retirar da lista de espera marcar esta opção. (Ou sempre que voltar a atender algum chamado que estava em outro Status);
- **Aberto:** Quando criar um chamado ou retirar da lista de espera e não conseguir contato com o cliente.
- **Aguardando:** Quando depender do retorno do cliente sem agendamento prévio;
- **Agendado:** Sempre que combinar com o cliente uma data para continuidade de atendimento. Quando este Status está selecionado, é obrigatório o preenchimento do campo **“Data Prevista”**;
- **Comercial:** Chamados que dependam de negociação do comercial para continuidade;
- **Financeiro:** Em alguns casos, clientes com contrato podem possuir pendências financeiras, e o chamado, após **autorizado** e atendido, deve ser passado para o responsável do Financeiro para cobrança.
- **Desenv.:** Sempre que a continuidade do chamado depender somente da equipe de desenvolvimento para ser solucionado, obrigatoriamente deverá estar atrelado a uma OC (Ocorrência) para preencher este Status;
- **Fechado:** Após finalizado o atendimento este é o Status que encerrará o mesmo. Os campos **“Conclusão”**, **“Data Final”** e **“Hora Final”** são ativados ao selecionar a opção de status **Fechado**.

7. Clicar no botão **Registrar** para validar as alterações no chamado;

V – Fechar Chamado:

1. Inserir a principal solução do chamado no campo **“Conclusão”** com os melhores detalhes possíveis, pois estes auxiliarão os outros técnicos ao atenderem chamados parecidos ou idênticos, agilizando o processo;
2. Para preenchimento da **Data e Hora Final**, clicar no Botão **Hoje**, o sistema inserirá a data e hora atualizadas;
3. Preencher o campo **“Satisfação”** de acordo com o *feedback* dado pelo cliente durante ou após o atendimento;
4. Clicar no botão **Registrar** para validar as alterações no chamado;