

## Informações sobre o Suporte Tga

### 1-Assiduidade

- Relacionado a falta, atraso, tempo lá fora, saídas;
- Todas devem ser justificadas, com atestado ou programada com aviso prévio!**
- Logar no horário (Interact "Ligação", Movidesk "Ticket/Chat");
- Cumprir com os horários, de retorno com cliente, visita, qualquer tipo de agendamento *online* ou *in loco*;
- Visualizar e responder as mensagens no teams;

### 2-Dedicação e Comprometimento

- Atender no mínimo previsto por suporte (média passada nas reuniões);
- Aprender constantemente; **Tópico 6\***
- Sempre ver as Releases, Mantis, Informativos, Manuais, Mensagens no Teams, avisos do Movidesk, base de conhecimento...

### 3-Auxílio a colegas de trabalho

- Ajudar, ser proativo em atender, colaborar, auxílio equipe, resolver e não procurar apontar, caso algum outro suporte fez algo errado repassar o atendimento Ticket, para o líder.

### 4-Relacionamento com o Cliente

- Dinâmico, formal e informal, rápido quando é preciso (cliente com sistema parado, ou algum processo parado dependendo do suporte, 5 a 10min, se passar já pedir orientação); **Outras informações\***
- As vezes mais devagar, quando o cliente precisar de atenção, mas sempre vendo a fila de atendimento.

### 5-Número de Atendimentos

- No mínimo a Média, pra ser equilibrado, nada impede de querer fazer muitos,
  - Prezamos a qualidade e não a quantidade, porém, com o conhecimento, vem a velocidade, conseqüentemente aumenta a quantidade de atendimentos.
  - Não atender com pressa, que no caso seria muitos atendimentos sem preparo ou conhecimento, passando por cima de coisas que podem dar problema.
- Nunca atenda sem saber o que está fazendo, sem entender o que está acontecendo!**

#### 5-1 Prioridades de Atendimentos:

1. Clientes que estão com sistema parado;
2. Prazo dado ao cliente (se marcou hora ou deu prazo, cumprir);
3. Clientes na fila de espera (Interact "telefone" e movidesk "chat");
4. Restante das solicitações (que, teoricamente, devem ser via Tickets "Impressos", "Relatórios"...);

## 5-2 Ao Atender cliente:

1. Qual é o problema?
2. Quais são as causas do(s) problema(s)?
3. Quais as possíveis soluções?
4. Qual é a melhor solução?

	Atendimento			Comercial?
	Telefônico	Online	Ticket	
Dúvidas	X	X	X	
Suporte	X	X	X	
Troca de Usuário	-	X	XX	
Novo Usuário	-	-	XXX	XXX
Alteração de conf. Usuário	-	X	XX	
Homologação Boleto	-	-	XXX	
Alteração de Regime	-	-	XXX	XXX
Novo Módulo	-	-	XXX	XXX
Customização	-	-	XXX	XXX
Configuração Movimento	-	X	XX	
Alteração Movimento	-	X	XX	
Contra-Senha	-	-	-	

  

-	Não pode
X	Pode
XX	Preferencialmente
XXX	Obrigatoriamente

## 6-Conhecimento

1. Conhecimento do Sistema - Rotinas Principais Telas e Tabelas
2. Conhecimentos de Ferramentas extras - Mobile, PDV off, demais módulos (configurador) ou customização específica de algum cliente.
3. Conhecimento avançados - (Comandos, Formulas, Report, Trigger e Workflow);

## **Outras informações;**

- *Hierarquia para Tirar Dúvidas e informações.*

**1º-Suporte do lado;**

**2º-Líderes**

**3º-Maicon e depois disso nos entramos em contato com Programação/Revendas ou damos a liberdade para você mesmo entrar.**

**De forma alguma peça auxílio para outro setor como Programação, Implantação, Gerencia, Desenvolvimento e Revenda sem o nosso conhecimento!**

- *Ao ser ajudado, anote, e busque entender sobre o que foi passado, se não entender, mesmo anotado, vai ser difícil compreender essa e outras situações.*

- Deve atenção e respeito aos Líderes ( Alex, Daniel, William),  
Acima deles, coordenação ( Maicon),  
Acima dele, gerencia (Robson),  
Acima dele, Diretor/Dono (Marcio);  
Acima dele, o mais importante, Cliente!

**Tenha seu comportamento adequado, seguindo as normas mencionadas acima com zelo. Outro colaborador, não mencionado acima, também poderá te passar orientações sobre atendimentos, ou mesmo chamar sua atenção (respeitando a própria posição), caso seu comportamento não condiga com a direção da empresa.**

**Se porém, alguém te faltar com respeito, ou mesmo, se o colaborador for de outro setor a chamar sua atenção, reporte ao seu líder/coordenador.**

- Pausa 5 a 10, máximo 15 min, mais que isso já é considerado prejudicial para os demais. 1 de manhã, 1 de tarde.
- Evitar Mexer no celular, rede social, jogos, vídeos aleatórios, no computador apenas sites envolvidos com o sistema, programação, administração, contabilidade, tributação, tudo que envolva o sistema;