IO - Sem Contato / Não Agendado - Ação Interna

Nome da Macro:	IO - Sem Contato / Não Agendado - Ação Interna
Uso para o(s) Departamento(s):	Customer Experience (CX)
Descritivo da(s) Ação(es):	Criação de Ação Pública com texto predefindo Alteração da Atividade do Ticket: Sem Contato/Cancelado
Utilização no Cenário: Sem Contato durante os 15 Minutos de Tolerância	Durante os primeiros 05 Minutos de tentativas de contato, deve-se acionar o <i>Grupo do Slack: Sem Contato Agendamento</i> , informando: Schema, Cliente e Horário Agendado - Após o fim dos 15 Minutos de Tolerância, utilizar esta Macro para registrar tentativas de contato e envio de Forms ao Departamento de Gestão de Relacionamento - Inserir a Data e Hora do agendamento - Definir o Tipo de Agendamento - Informar Status: Sem contato durante 15 Minutos de Tolerância - Registrar no Ticket um Print da Tentativas de Contato - Esta Macro <i>nunca</i> deve ser utilizada de maneira isolada, a <i>Macro: IO - Sem Contato Core - Ação Pública</i> , deve ser usada juntamente e deve-se enviar o <i>Forms SEM CONTATO / CANCELAMENTO AGENDAMENTO</i> . - O ticket de Agendamento de Core será um TICKET FILHO relacionado ao TICKET PAI, cada agendamento <i>será um Ticket Filho, neste Cenário de Sem Contato</i> , aplicar inicialmente macro: <i>IO - Sem Contato Core - Ação Pública</i> , após isso aplicar macro: <i>IO - Sem Contato / Não Agendado - Ação Interna</i> - Enviar Forms SEM CONTATO / CANCELAMENTO AGENDAMENTO - Finalizar Ticket Filho

- Definir o Tipo de Agendamento

de Finalização de Core, utilizar esta Macro.

- Inserir a Data e Hora do agendamento

- Informar Status: Cliente não aceitou reagendamento e descrever motivo e cenário

Quando cliente não aceita agendamento de novos Core's ou

- O ticket de Agendamento de Core será um **TICKET FILHO** relacionado ao TICKET PAI, cada agendamento será um Ticket Filho, neste Cenário de Cliente não aceitar reagendamento, aplicar macro: IO - Sem Contato / Não Agendado - Ação Interna
- Enviar Forms SEM CONTATO / CANCELAMENTO AGENDAMENTO
- Finalizar Ticket Filho

Texto Predefinido - Macro: IO - Sem Contato / Não Agendado - Ação Interna

Data e Horário do Agendamento:

° Data/Hora

Utilização no Cenário:

Cliente não aceitou reagendamento

* Tipo de Agendamento:

- ° 1º Core
- ° Finalização de Core
- ° Treinamento Agendado
- ° Instalação/Parametrização/Integração Agendada

* Status:

- ° Sem contato durante 15 MInutos de Tolerância
- ° Cliente não aceitou reagendamento:
 - ° Descrição de Motivo

FORMS SEM CONTATO / CANCELAMENTO AGENDAMENTO: Enviado ao GR

Revisão #10

Criado em Wed, Aug 24, 2022 12:17 PM por Giovani Belline Atualizado em Thu, Sep 1, 2022 12:58 PM por Giovani Belline