

# 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 predefinido Alteração da Atividade do Ticket: Sem Contato/Cancelado
Utilização no Cenário: <b>Sem Contato durante os 15 Minutos de Tolerância</b>	<p>Durante os primeiros 05 Minutos de tentativas de contato, deve-se acionar o <b>Grupo do Slack: Sem Contato Agendamento</b>, informando: Schema, Cliente e Horário Agendado</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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</li><li>- Inserir a Data e Hora do agendamento</li><li>- Definir o Tipo de Agendamento</li><li>- Informar Status: Sem contato durante 15 Minutos de Tolerância</li><li>- Registrar no Ticket um Print da Tentativas de Contato</li></ul> <p>- Esta Macro <i>nunca</i> deve ser utilizada de maneira isolada, a <b>Macro: IO - Sem Contato Core - Ação Pública</b>, deve ser usada juntamente e deve-se enviar o <b>Forms SEM CONTATO / CANCELAMENTO AGENDAMENTO</b>.</p> <p>- O ticket de Agendamento de Core será um <b>TICKET FILHO</b> relacionado ao <b>TICKET PAI</b>, cada agendamento <b>será um Ticket Filho, neste Cenário de Sem Contato</b>, aplicar inicialmente macro: <b>IO - Sem Contato Core - Ação Pública</b>, após isso aplicar macro: <b>IO - Sem Contato / Não Agendado - Ação Interna</b></p> <p>- Enviar Forms SEM CONTATO / CANCELAMENTO AGENDAMENTO</p> <p>- Finalizar Ticket Filho</p>

<p><b>Utilização no Cenário:</b> <b>Cliente não aceitou reagendamento</b></p>	<p>Quando cliente não aceita agendamento de novos Core's ou de Finalização de Core, utilizar esta Macro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inserir a Data e Hora do agendamento</li> <li>- Definir o Tipo de Agendamento</li> <li>- Informar Status: Cliente não aceitou reagendamento e descrever motivo e cenário</li> <li>- O ticket de Agendamento de Core será um <b>TICKET FILHO</b> relacionado ao <b>TICKET PAI</b>, cada agendamento <b>será um Ticket Filho, neste Cenário de Cliente não aceitar reagendamento</b>, aplicar macro: <b>IO - Sem Contato / Não Agendado - Ação Interna</b></li> <li>- Enviar Forms SEM CONTATO / CANCELAMENTO AGENDAMENTO</li> <li>- Finalizar Ticket Filho</li> </ul>
---	--

Texto Predefinido - Macro: IO - Sem Contato / Não Agendado - Ação Interna
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Data e Horário do Agendamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Data/Hora</li> </ul> </li> <li>• <b>Tipo de Agendamento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 1ª Core</li> <li>◦ Finalização de Core</li> <li>◦ Treinamento Agendado</li> <li>◦ Instalação/Parametrização/Integração Agendada</li> </ul> </li> <li>• <b>Status:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Sem contato durante 15 Minutos de Tolerância</li> <li>◦ Cliente não aceitou reagendamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Descrição de Motivo</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p><b>FORMS SEM CONTATO / CANCELAMENTO AGENDAMENTO: Enviado ao GR</b></p>

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