Como recebemos as solicitações

* E-mail (atendimento)/Zendesk (suporte): Identificação
* Telefone: Identificação
* Atendimentos
* Chefes

Todas os chamados são cadastrados no Collab

Aba Analisar: deve conter as seguintes informações

* Título
* Descrição
* Responsável (Danna/Caren)
* Flags: Nome do Cliente...
* Horas
* Se é fee
* Melhoria ou Incidente (se for melhoria e as horas estiverem excedidas passar orçamento)
* Se é urgente

Deve ser feito uma analise se a tarefa é urgente, neste caso avaliar se o site esta fora, se o cliente nâo consegue fazer cadastros, se não consegue efetuar vendas.

A partir deste cadastro é dado o prazo de 24h para o Danna definir o prazo de entrega da tarefa.

Obs: Se caso precisar de orçamento deve ser direcionada para a aba Aguardando cliente

Aba Analisado

Danna move para “Analisado”

Aba desenvolvimento

* Tarefa é datada e direcionada ao desenvolvedor onde a tarefa é executada

Sugestão: nas sextas devem ter pautas de apenas 4hs para encaixar o que deixou de ser feito e encerrar todas as tarefas de suporte na mesma semana.

Caso passe o número de horas, conversar com o responsável

Aba testes

A tarefa deve ser testada, se caso estiver ok, encerrar a tarefa e informar o cliente

Se caso não estiver ok, encaminhar ao desenvolvedor.

Aba Publicar

Se a tarefa estiver no Local, é preciso ser publicada onlaine, passar para a lista de testar onlaine. Finalizar a tarefa e informar o cliente

Questões de gratuidade:

Sempre solicitar a autorização por e-mail ao responsável e anexar na tarefa

Avaliar

* Incidente – Fee – gratuito

 Não fee – nosso sietema – gratuito

 Problemas na hospedagem do cliente – passar orçamento

* Melhoria – fee – ainda tem horas? – gratuito

 Fee – não tem mais horas – \*negociar para o próximo mês

 \*usar horas do mês seguinte e descontar

 \*orçamento a parte