



## A Importância de Concluir o Ticket

Prezado cliente,

Este documento tem como objetivo mostrar a você o quanto damos importância ao atendimento em nosso suporte remoto através de abertura e conclusão de chamados, nosso famoso **TICKET**, que já é conhecido por todos.

É através do ticket que você irá ter o controle de tudo o que foi realizado, no sistema, instalações, configurações, customizações, além de todos os problemas que ocorreram e também suas respectivas soluções.

Encaramos o ticket como a estrela maior do nosso suporte, e como toda estrela, merece um tratamento diferenciado dentro da empresa.

Parece brincadeira, mas não é, a comparação é esta mesma, a nossa estrela maior do suporte tem este destaque pois é extremamente importante para todos, sendo inclusive um meio de remuneração dos consultores.

Mas como é isso então?

Ao abrir um ticket há uma interação entre a TCM e o laboratório, ficando registrado nele tudo o que foi solicitado e realizado no atendimento, desta forma o cliente tem acesso ao histórico de todos os seus atendimentos, qual ou quais consultores estiverem envolvidos, o que foi feito, quem interagiu da parte do laboratório, quem realizou os testes verificando se a solicitação foi atendida, assim como o tempo de duração de cada etapa, pois com a interação, o ticket alterna entre estar sob a responsabilidade da TCM e do laboratório.

Agora vamos a importância da conclusão do ticket, que está diretamente ligada à remuneração dos consultores que atendem no suporte.

A TCM parte do princípio de que a partir do momento em que o cliente testou o que foi solicitado no ticket e aprovou o que foi feito, ou seja, o ticket aberto foi atendido com sucesso, então deve ser concluído e neste momento há uma avaliação do atendimento, variando de uma a cinco estrelas, de acordo com a satisfação no atendimento.

Isso que acabamos de falar parece óbvio, certo?? Pois é, para muitos não é tão óbvio assim e por causa disso temos sérios problemas na remuneração dos consultores.

O que acontece então??

Infelizmente temos um número elevado de tickets não concluídos ou concluídos e não avaliados, mesmo sendo realizado o atendimento e solucionado o problema.



Muitos clientes não conseguem arrumar um tempo mínimo que seja para concluir e avaliar, não tendo noção do quanto isso é prejudicial em dois aspectos.

1. A TCM não consegue ter uma avaliação precisa da real qualidade do atendimento fornecido pelo Núcleo de Atendimento ao Cliente (NAC).
2. O consultor só recebe remuneração extra sob forma de bonificação quando os atendimentos que realiza são concluídos e avaliados, e quando isso não ocorre há um impacto direto em sua remuneração.

Diante do exposto fica o apelo para que vocês clientes se esforcem o máximo possível para concluir e avaliar os tickets, assim conseguiremos medir a qualidade e consequentemente o grau de satisfação nos atendimentos, em busca de uma melhoria contínua e também valorização do consultor.

Entendemos que quanto maior a qualidade do atendimento, melhor será para todos os envolvidos, nada mais justo!

Contamos com o entendimento e colaboração!!!

Atenciosamente,

Núcleo de Atendimento ao Cliente