**Quando pedir backup?**

* Quando não for possível simular o problema ou ocorrer erro no sistema.
* Antes da solicitação verificar com a equipe sobre o problema, esta não resolvendo, poderá ser solicitado o backup.
* E solicitar apenas quando o cliente não tem backup automático contratado.

**Suporte prestado através do telefone, Skype e e-mail**

* Registro destes atendimentos no aloalo. Exceto quando for retorno de solicitações do SAC.

**No caso de dúvidas de informática e outros assuntos, o suporte deve orientar o cliente para que busque ajuda junto a um técnico de informática de sua confiança**

**O Suporte prestado pela priori deve-se limitar a esclarecimentos técnicos sobre o sistema Rumo, Acsor, PIT caixa, Rumo H ?**

* Até que ponto poderá ser ajudado o cliente com as dúvidas operacionais dos programas do governo ou instalações dos mesmos (Priori: sugerimos buscar ajuda com o proprietário do sistema, ou então podemos oferecer este serviço por um determinado preço. Quando for uma dúvida relacionada à importação de um arquivo gerado pelo Rumo, podemos auxiliar na resolução das divergências)
* E quanto as dúvidas sobre legislação, o mesmo deve verificar mediante a uma consultoria especializada ? Até que ponto podemos ajudar a partir da nossa consultoria Fisconet e conhecimento? (Priori: quando a dúvida está diretamente relacionada sobre o assunto e não de como fazer no sistema, então sugerimos procurar ajuda especializada, pois não está prevista no contrato. Quando o sistema calcula de uma forma errada devido ao lançamento incorreto dos dados, pois diverge da legislação, aí então prestamos consultoria para defender a funcionalidade do sistema).

**Acompanhamento remoto de processos**

* Em que momento pode ser liberado, antes mesmo de o cliente repassar suas dúvidas? (Priori: Somente após o cliente repassar o problema. Sugira ao cliente descrever os passos realizados até ocasionar o problema. Caso o cliente insista no suporte remoto, peça para que deixe o sistema a ponto de provocar o erro, ou seja, com a tela aberta e informações preenchidas. Não estando de acordo, finalize o suporte remoto, e repita a exigência)

(Priori: Quando estiver em suporte remoto e perceber que o cliente não está presente no auxílio, finalizar atendimento dizendo que por questões de privacidade nossa política adota o acompanhamento do cliente no suporte remoto, e solicitar para iniciar um novo atendimento quando estiver disponível).

**Quando atendermos e os assuntos não forem do nosso domínio, é preciso comunicar alguém da área. Para não pecarmos em passar uma resposta errada ao cliente.**

**Quantos atendimentos alguém consegue fazer?**

* Se o cliente estiver esperando por uma resposta e ao mesmo tempo alguém estiver fazendo outros suportes, é importante distribuí-los aos outros da equipe. (Priori: 3 atendimentos no máximo. Porém, quando se tratar de um suporte complicado que exija maior concentração, utilize o bom senso. Somente aceitar outros atendimentos caso não haja algum operador disponível. Atenda o chamado e peça para o cliente aguardar, ou retornar mais tarde).
* Quanto tempo pode ser esperado por uma resposta do cliente? (Priori: Não havendo fila de espera, não há limite de tempo. Caso houver fila, faça um chamado ao cliente e espere em torno de 1 minuto. Não havendo resposta, envie uma mensagem cordial, informando sobre a finalização do atendimento por não haver comunicação e necessitar atender o próximo cliente da fila)