

Ata da reunião de alinhamento do dia 07/07/2023

Segue ata da reunião realizada com a equipe de suporte.

Reunião realizada 07/07/2023 - 08:30hs

Participantes: *Angélica - Bruna - Bruno- William - Fernanda - Chauane - Jéssica- Kauana - Monique*

Alinhamentos:

Registro no CP – Registro nas fichas no CP precisam ter mais riqueza de detalhes, principalmente quando o atendimento for realizado por telefone, visto que, ajuda na identificação de possíveis problemas

Link das tarefas criadas no Bitrix: Todas as tarefas devem ser registradas na ficha do CP. Assim todos os atendentes conseguem identificar rapidamente do que se refere a tarefa e como está o andamento.

Cancelamento de boleto – Toda vez que cancelar contrato, o cliente deve ser avisado independente do canal que for atendido, pra não pagar o boleto vigente – pra não ocorrer reembolso.

Tirar dúvidas com Felipe – Coisas básicas e dúvidas gerais, tirar na equipe ou com a Daiana. Com o Felipe falar apenas referente a migração de dados e sobre tarefas que envolvem o TI.

Retenções –A Taxa de retenção está muito baixa. Precisamos melhorar a argumentação com os materiais disponibilizados.

Feedbacks e plano de desenvolvimento- em 3 meses novo feedback., DHO irá acompanhar.

Tarefas atrasadas e postergadas com prazo vencido. - Colaboradores estão adiando as tarefas criadas sem questionar o gestor imediato. Se tem um prazo estipulado, esse prazo precisa ser cumprido.

Respostas dos cards sem sentido – Cuidar o que está sendo enviado de resposta do cliente, o card está retornando várias vezes após resolução do card, sem resolver ou solucionar o pedido do cliente.

Monique é da célula de cobrança. A mesma tem suas atividades de cobrar e não prestar suporte pros clientes e colegas o tempo todo. Ajudará na escala quando solicitada pela Daiana.

Acesso ao sistema de clientes – Não devemos acessar o sistema dos clientes para olhar(abrir) intimações e agenda, fica LOG. As intimações devemos olhar pelo CP, os agendamentos devemos pedir usuário e senha em virtude de processo e LGPD.

Ativação de publicações com vários erros de grafia: publicações com vários erros de ativação, vindo na homologação e a POL reclamando, por erro bobo de grafia. Mais atenção!

Ativação e contratação de leitura com a OAB errada. Devemos ter cuidado com as informações cadastradas, principalmente quando envolver leituras. Cliente ativo erroneamente, não receberá intimações.

Definições:

Ativação de beneficiário e onboarding. – Ficou definido ainda que semanalmente 1 colaborador ficará responsável por essa demanda.

Migração de sites V1 e V2 para V3 – Faremos uma campanha para realizarmos a migração.

Base de conhecimento foi atualizada e está disponível no link

<https://ajuda.grupomultigestao.com.br/shelves/promad>

Tarefas criadas pela gestão serão criadas semanalmente por colaborador.

[Reunião 07-07.docx](#)

Revision #1

Created 17 July 2023 14:50:13 by Admin

Updated 17 July 2023 14:58:15 by Admin