

Como fazer retorno pelo Karoo operador


Dúvida

Como fazer retorno de um atendimento em aberto pelo Karoo Operador

Como Resolver

1. Acesse o Karoo



2. Clique no ícone de retorno  e clique em **Novo**
3. Informe o **CRM** do cliente, em **Tipo** coloque **Pergunta**
4. Em **Nº do atendimento bimer**, copie o número do CRM e cole no campo (Formato 0025963355)
5. Em **Parecer**, copie o parecer dado no atendimento, com o problema e solução, e cole no campo



Exemplo

Problema: Dúvida em como fazer devolução de compra

Solução: Mostrei ao cliente como fazer a devolução pelo assistente, porém conexão caiu

6. Em **Encerrar atendimento**, coloque Encerrado pelo atendimento
7. Em **Departamento**, informe o departamento correto do atendimento
8. Em **Descrição**, altere para o padrão abaixo, em 'Dúvida do cliente', informe claramente a dúvida para que o cliente ao ler entenda:
A/C: Sr. (ou Sra.)
Possuímos uma solicitação de atendimento em aberto referente a (dúvida do cliente). Solicitamos que acesse o Chat no momento mais oportuno, para que possamos dar andamento ao atendimento. Caso a situação já esteja resolvida, por favor sinalize através da confirmação disponível em sua tela.
9. Clique em **Salvar**.