

## 1 SUPORTE – DIRETORIA DE SERVIÇOS

Os serviços de suporte técnico são oferecidos aos Canais com o objetivo de apoiá-los no quesito técnico das soluções Senior. Este suporte será prestado através de contato com profissionais designados pelo Canal e devidamente certificados pela Senior, de acordo com o processo de certificação técnica. As ocorrências serão tratadas pela ferramenta de registro de tickets, o sistema Zendesk.

## 2 ESCOPO

### 2.1 OBJETIVOS DO SUPORTE

O serviço de SUPORTE TÉCNICO consiste no esclarecimento de dúvidas pontuais do produto padrão, para rotinas implantadas por profissionais qualificados e certificados pela SENIOR, homologadas e em uso pelo CLIENTE.

### 2.2 NÃO SE COMPREENDE COMO SUPORTE:

Não se compreendem como “SUPORTE”, e devem ser remunerados de acordo com o valor de hora técnica expresso na “TABELA DE VALORES HORA DOS PROFISSIONAIS DA SENIOR” (disponível na “Política de Procedimentos e Princípios Gerais”), ou negociados por orçamento específico:

- a) Correção de erros, ou recuperação de arquivos, provenientes de operação e uso indevido do SISTEMA, falhas de equipamento, sistema operacional e/ou instalação elétrica, ou de erros em outros programas;
- b) Serviço de atualização de versão de SISTEMA ou de outros artefatos disponibilizados pela SENIOR;
- c) Serviço de atualização e/ou suporte técnico às customizações do CLIENTE;
- d) Serviço de conversão do SISTEMA e/ou da base de dados do CLIENTE;
- e) Serviço de instalação, configuração e/ou administração da infraestrutura;
- f) Serviço de implantação e/ou parametrização de rotinas, bem como de configuração de dispositivos;
- g) Serviço de acompanhamento da execução de rotinas e/ou conferência de informações do CLIENTE;
- h) Desenvolvimento e/ou alteração de funcionalidades específicas no SISTEMA, solicitadas pelo CLIENTE;
- i) Treinamento de usuários do SISTEMA.



Obs.: Em caso de prestação de suporte para estes itens, o serviço será faturado com um valor mínimo correspondente a 02 (duas) horas.

### 3 UTILIZAÇÃO DO SUPORTE TÉCNICO DA SENIOR

É disponibilizado aos Canais o sistema Zendesk para registro de tickets e gerenciamento do fluxo de atendimento. Os tickets são organizados na fila do suporte de acordo com o impacto e a urgência informados pelo solicitante. Em caso de necessidade de priorização de tickets, o Canal entrará em contato com o coordenador da área ou seu analista técnico, após a abertura do ticket. Os Canais que não estejam adimplentes somente serão atendidos via sistema Zendesk.

A administração e controle de senhas para utilização do sistema Zendesk, após liberação pela Senior ao Canal, passa a ser compromisso do Canal. As inclusões e exclusões de usuários com acesso ao Zendesk deverão ocorrer mediante qualquer alteração de seu quadro funcional. Desta forma, garante-se que apenas colaboradores de seu quadro ativo e devidamente certificados utilizem o sistema. No caso de colaboradores desligados do Canal, os tickets pendentes devem ser redirecionados ao seu sucessor ou a outro consultor certificado.

O e-mail cadastrado para o solicitante gerador do ticket deve ser pessoal. Não aceitaremos e-mails de grupos no cadastro do solicitante.

Antes de escalar o problema para a Senior, o Canal sempre deverá entender e reproduzir o cenário do cliente em seu ambiente de testes, na última versão liberada ao mercado, buscando repetir o mesmo problema encontrado pelo cliente. Em caso de apoio do suporte da Senior, o ticket deve ser registrado pelo Canal trazendo informações suficientes e consistentes (passos realizados para repetir o problema) além da análise da situação reportada (o que já foi feito para resolver o problema), bem como o impacto e a urgência para o cliente.

O Canal é responsável por solicitar informações necessárias para o atendimento junto ao Cliente, inclusive para situações que exijam conexões na sua base.

Sempre que necessário, o Canal deve disponibilizar o acesso remoto ou a base de dados à área de Suporte para as análises pertinentes, simulação de erros, etc. A Senior não conectará no Cliente sem

o acompanhamento do Canal e exceções deverão ser negociadas com a Senior. É importante ressaltar que a conexão junto ao Cliente e/ou Canal somente será executada em último caso e por iniciativa do Suporte Senior. É de responsabilidade do Canal validar/testar os dados da conexão remota antes do envio à Senior, inclusive as conexões ODBC.

Na abertura de tickets, o Canal deverá sempre informar o Cliente representado. Na ausência desta informação, assumir-se-á que trata-se de dúvidas ou erros no sistema, advindas diretamente do Canal.

### 3.1 RESTRIÇÕES

- a) Não será fornecido atendimento de suporte técnico a Clientes da carteira dos Canais, os quais devem ser orientados a utilizar a estrutura do próprio Canal.
- b) Os retornos dos tickets da Senior para o Canal não poderão ser repassados na integra ao Cliente final. As informações devem ser passadas ao Cliente, após análise e entendimento do Canal e com seu aval e assinatura (Passível de Gestao da Consequência);
- c) Se o atendimento não for apenas de suporte (esclarecimento de dúvidas) e envolver horas de Analistas e Técnicos da Senior para solução, é facultado o direito de gerar uma cobrança a ser faturada contra o Canal, previamente acordado entre as partes. Na constatação de deficiências na qualidade do atendimento prestado pela Senior, o Canal deverá acionar o coordenador da área para relatar a situação e o mesmo buscar a melhoria desta qualidade, quando for o caso.

## 4 CATEGORIAS DE REGISTRO DE TICKETS

Os tickets encaminhados à área de Suporte da Senior são analisados e classificados conforme consta no [Guia do Suporte Senior](#).

Os erros encontrados nos sistemas serão corrigidos e liberados juntamente com documentação explicativa ao Canal. Eventuais liberações especiais, por exemplo: versões alfa, scripts, executáveis especiais, bpls, devem ser monitorados pelo Canal junto ao Cliente, para prever atualização para a versão com a liberação oficial.

## 5 VERSÕES DO SISTEMA SENIOR

O Canal credenciado tecnicamente em um sistema deverá acompanhar as liberações das versões documentadas no Portal de Documentação e ter o ambiente das soluções que presta suporte, instalado e atualizado, para estudo e atendimento ao cliente. As novas versões deverão ser baixadas e validadas pelo Canal, tão logo sejam liberadas pela Senior, para otimizar o atendimento à sua carteira de Clientes. É responsabilidade do Canal estar em dia com a última versão liberada.

## 6 HORÁRIO DE ATENDIMENTO

O Suporte trabalha em horário comercial de segunda à sexta (Exceto Feriados Nacionais) – 08:00 às 12:00h e 13:30 às 18:00h (Horário de Brasília)

Em feriados municipais, não é permitido o direcionamento da carteira de Clientes do Canal ao suporte da Senior.

## 7 CANAIS COM SUPORTE CENTRALIZADO NA SENIOR MATRIZ

A centralização do Suporte permite ao Canal uma gestão conjunta dos clientes com a Senior, transferindo para a Senior a responsabilidade de prestação do serviço de suporte. Esta transferência pode ser feita para todos os produtos de sua carteira ou de determinadas linhas de produto.

Os clientes com suporte centralizado, passam a solicitar o suporte técnico diretamente na Senior, com acesso a ferramenta sistema Zendesk e atendimento telefônico na matriz.

Para negociação deste modelo de Suporte Centralizado, é preciso fazer contato com a Área de Canais.

## 8 ACOMPANHAMENTO DOS TICKETES

O acompanhamento dos tickets pode ser feito a partir de consulta disponível na tela inicial do Zendesk.

Esta consulta permitirá análise dos tickets encerrados e que foram solucionados a partir de um conhecimento explícito, possibilitando ações de melhoria contínua pelos Canais.

Entendemos como conhecimento explícito os tickets qualificados como:

- Conhecimento sistema/negócio
- Indefinido por falta de informação
- Parametrização/conceito/liberação documentado
- Uso/operação indevida do sistema

Abaixo, sugerimos a adoção de algumas ações que possibilitam a melhoria contínua do Suporte do Canal:

- a) Consultar a solução no help, banco de soluções, portal de documentação, notas da versão e treinamentos antes de registrar tickets para a Senior;
- b) Criar um Suporte Nível 2 no canal (profissional com maior conhecimento), que fará análise dos tickets antes de repassar para a Senior;
- c) Capacitar os profissionais em conhecimento de negócio e sistemas da Senior, de modo a aumentar o conhecimento tácito;
- d) Centralizar os tickets dos consultores no suporte do Canal, já que este fará a abertura e acompanhamento dos tickets com o Suporte da Senior;
- e) Focar o Suporte em atividades de resolução de tickets de dúvidas e erros. Atividades como customização, pré-venda, etc., deverão ser executadas por profissional da área comercial ou de serviços.

Caso o Canal não concorde com a qualificação apontada no ticket, poderá enviar um e-mail ao coordenador/analista técnico antes do fechamento do ticket no Zendesk, justificando a não concordância e sugerindo uma nova qualificação.