

GUIA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE GCI



GRUPO GCI

Rua do Semeador, 461 – Parque de Software – CIC
Curitiba – PR (41) 3337-1020

www.gci.com.br

APRESENTAÇÃO	3
ESTRUTURA DA ÁREA DE ATENDIMENTO	3
ESCALAÇÃO DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS	4
A QUEM DE DESTINA O ATENDIMENTO	4
FLUXO BÁSICO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO	4
QUAIS OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO ATENDIMENTO	6
O QUE NÃO COMPETE AO ATENDIMENTO	6
METAS DE QUALIDADE NA ÁREA DE ATENDIMENTO	7
CRITÉRIO DE PRIORIZAÇÃO DOS CHAMADOS	7
JORNADA DE TRABALHO	8
COMO ACESSAR O SUPORTE AO CLIENTE	8
Atendimento via SAC WEB	8
Atendimento complementar via telefone (após registro do chamado via SAC WEB)	8
COMO ABRIR UM CHAMADO	9
COMO CONSULTAR UM CHAMADO	11
ACEITE, AVALIAÇÃO E REABERTURA DE CHAMADO	12
ACORDOS DE SLA (ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO)	12
BOLETIM INFORMATIVO SÊNIOR (BIS)	12
ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES	13

GRUPO GCI

Rua do Semeador, 461 – Parque de Software – CIC
Curitiba – PR (41) 3337-1020

Apresentação

A Área de Atendimento é responsável pelo esclarecimento de dúvida, solicitação de serviço ou para comunicação de um erro, falha, etc.

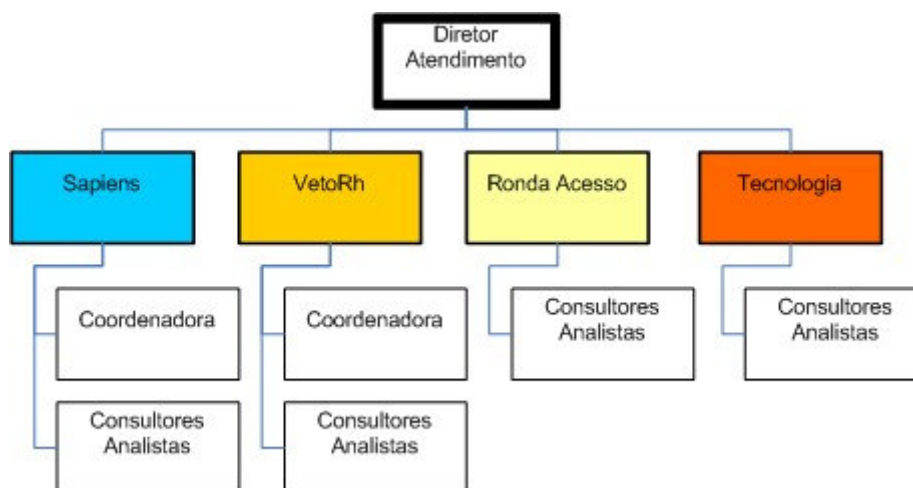
Nosso objetivo é resolver dúvidas, questões técnicas e apoiar o cliente no uso de nossos sistemas de forma profissional e cordial.

Para um atendimento ágil e eficiente contamos com um sistema de atendimento on-line que registra todas as etapas de um chamado, gerando os seguintes benefícios:

- Abertura e controle dos atendimentos
- Monitoramento centralizado dos chamados
- Priorização e agendamento dos atendimentos
- Encaminhamentos para áreas específicas
- Definição e controle de prazos dos atendimentos
- Geração e acompanhamentos das tarefas
- Históricos dos atendimentos

Estrutura da área de atendimento

A GCI conta com uma sólida estrutura de profissionais especializados, certificados e distribuídos por produto para atender aos chamados de suporte:



GRUPO GCI

Rua do Semeador, 461 – Parque de Software – CIC
Curitiba – PR (41) 3337-1020

www.gci.com.br

Escalção de atendimento de chamados

A GCI segue um processo de escalção para os chamados, que deve ser seguido pelo cliente quando o atendimento normal não está sendo executado de maneira satisfatória ou em situaço que esteja fora do processo padrõ definido pela GCI.

- Escalção tcnica - consultor/ coordenadora de produto/ diretor de atendimento
- Escalção comercial – gerente relacionamento /diretoria comercial

A quem de destina o atendimento

O servio de atendimento destina-se ao usuário **treinado** e previamente definido pelo cliente.

O cliente deverá nomear formalmente os usuários que poderão realizar consultas ou solicitar suporte a GCI (ditos **usuários chaves**). Os mesmos serão cadastrados no sistema de atendimento da GCI.

Os usuários nomeados deverão necessariamente conhecer de maneira concreta os processos de negócio da empresa, bem como, a área de abrangência do sistema Sapiens e/ou VetoRh, figurando ainda como referência interna.

Suportes prestados e consultas providas de funcionários que não tenham recebido treinamento na ferramenta serão passiveis de cobrança por parte da GCI.

Fluxo básico do processo de atendimento

A rea de atendimento foi planejada para trabalhar conforme a complexidade do chamado, e para tanto utiliza a técnica do escalonamento (níveis de atendimento) para tratá-los.

O objetivo do escalonamento é obter a resoluo do chamado dentro do menor período de tempo possível, garantindo a disponibilizao do conhecimento e os recursos necessários.

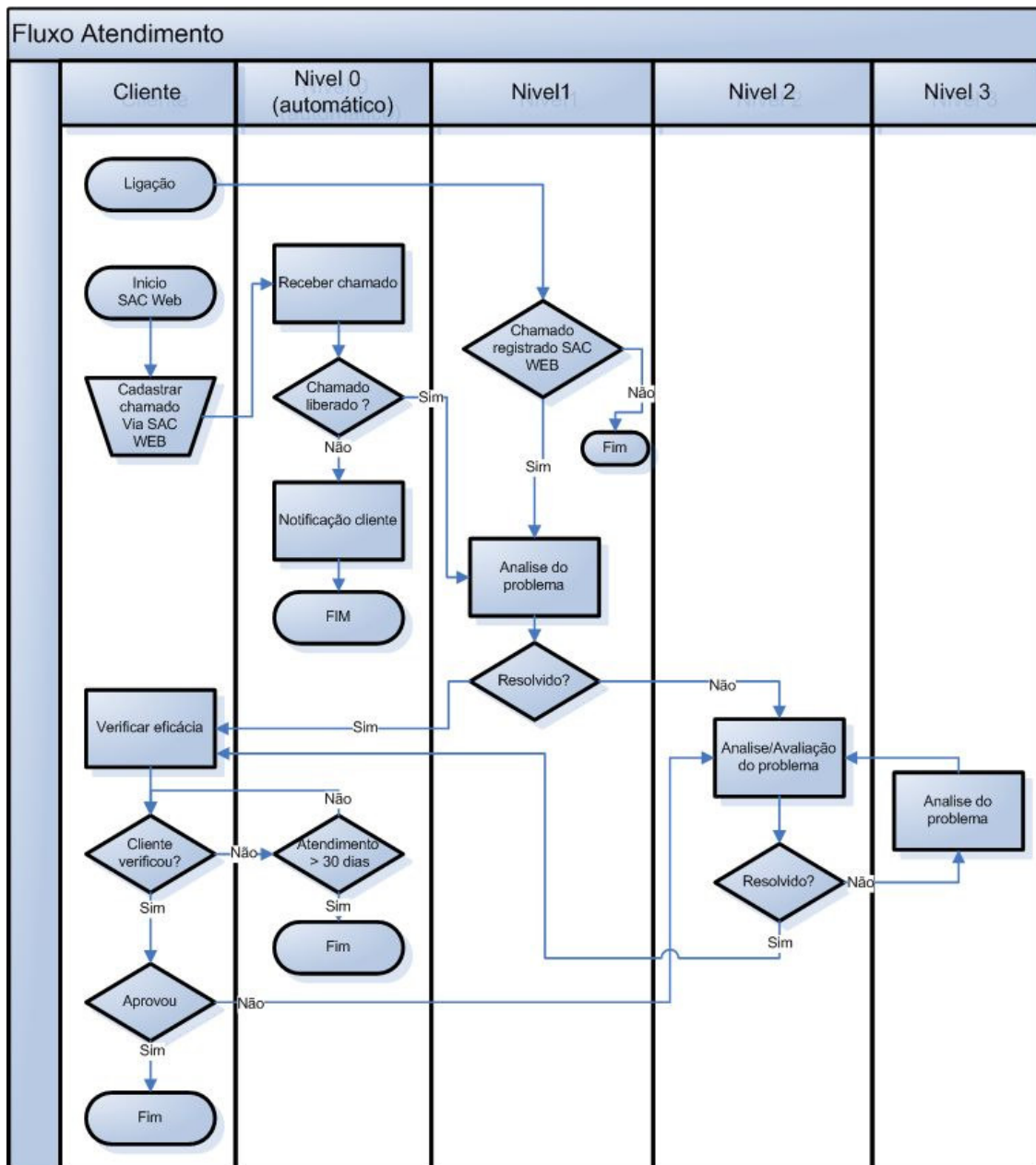
No escalonamento, o chamado  inicialmente atendido pela equipe de atendimento (suporte primeiro nível dentro da Central de Serviços). Caso não seja encontrada uma soluço, ou ainda, não seja possível com os recursos e conhecimentos disponíveis determinar a causa do chamado passa-se para a equipe de segundo nível, e assim por diante.

O escalonamento de um chamado pode ocorrer em decorrência de uma decisão estratégica ou pela identificaço de um chamado associado.

GRUPO GCI

Rua do Semeador, 461 – Parque de Software – CIC
Curitiba – PR (41) 3337-1020

www.gci.com.br



Na estrutura acima estão definidos quatro níveis de atendimento:

Nível zero (inicial) trata da fase de recepção/registro do chamado propriamente, onde a solicitação do cliente é analisada e classificada. Na seqüência é disponibilizada/encaminhada a área de competência.

Primeiro nível é a fase responsável pelo suporte inicial, que trata de questões como: dúvidas, reclamações, solicitações de serviços/orçamentos e orientando o usuário na resolução dos chamados.

Segundo nível é a fase onde o chamado necessita de um tempo maior de análise para elaboração de documento prévio para desenvolvimento, necessidade de acesso remoto, visita on site, estudo do chamado, etc.

Terceiro nível é a fase do atendimento onde a solicitação do cliente necessita ser direcionada ao departamento de desenvolvimento, infra ou encaminhado ao fornecedor para que haja uma resolução.

GRUPO GCI

Rua do Semeador, 461 – Parque de Software – CIC
 Curitiba – PR (41) 3337-1020

Quais os serviços oferecidos pelo Atendimento

As atividades executadas pela área de atendimento, na categoria SLA (Service Level Agreement ou Níveis de acordo de serviço) básicas, são:

- Esclarecer dúvidas sobre a utilização do sistema;
- Buscar soluções de contorno (existentes no produto) para antecipar a resolução de uma falha que esteja presente na versão do sistema em uso;
- Orientar no comportamento de determinada funcionalidade do sistema;
- Executar procedimentos de apoio na operação do sistema, não incluindo treinamentos.
- Encaminhar demandas para as áreas de desenvolvimento (customizações) e/ou serviços (atendimentos in loco).

O que não compete ao Atendimento

As seguintes ações não fazem parte do escopo de atividades da área de atendimento:

- Treinamentos (presenciais ou por telefone)
- Consultoria de implantação, definição de processos, novas rotinas
- Elaboração de propostas
- Customizações e/ou suporte a customizações (relatórios, telas, regras, etc.)
- Atualizar ou instalar versão/release
- Administração do Banco de Dados (backup, restore, tuning, auditoria, etc.)
- Administração da rede de dados.
- Chamados de infra-estrutura.
- Conciliação de saldos, balancetes, contas correntes, etc.

Quando alguma das situações acima for identificada, a equipe de atendimento fará o encaminhamento do chamado ao canal de serviços para contratação do recurso necessário.

Havendo necessidade de deslocamento de um consultor até as dependências do cliente, os serviços e prazos serão negociados diretamente com o canal de serviços.

Nas situações acima descritas é realizado orçamento e descritos os custos dos serviços em propostas encaminhadas para aprovação do cliente.

GRUPO GCI

Rua do Semeador, 461 – Parque de Software – CIC
Curitiba – PR (41) 3337-1020

www.gci.com.br

Metas de qualidade na área de Atendimento

As metas aqui descritas são aplicáveis à categoria SLA básico (Níveis de Acordo de Serviço). A categoria contratada pelo cliente define quais os serviços adicionais e as metas de desempenho a serem observadas pela GCI.

Para a categoria SLA básica, as metas de desempenho são:

- Tempo de resposta para trâmites de clientes: **<= 08 horas úteis**
Chamados colocados pelo cliente e/ou qualquer trâmite efetuado pelo mesmo deverá ter uma resposta em no máximo 08 horas.
- Tempo para envio de orçamento, após aprovada a Definição de Escopo do Projeto (DEF): **<= 07 dias**
- Posicionamento (trâmites) para chamados em andamento sem prazo definido: **<= 05 dias**
Todo chamado em andamento sem prazo definido, deverá ter posicionamentos da GCI com intervalos máximos de 05 dias.

Critério de priorização dos chamados

O tratamento do chamado segue a seguinte priorização: severidade do chamado (urgência do mesmo) mais ordem de chegada.

A classificação sobre severidade do chamado é efetuada pela equipe de suporte e o tempo de posicionamento é considerado a partir da abertura do chamado via WEB. **Níveis de Severidade** de um chamado na categoria **SLA básico**.

Severidade (urgência)	Definição	Recursos
Informação	O cliente requer qualquer tipo de informação sobre o produto, operações do mesmo ou retorno de uma posição.	Poderá ser resolvido como atendimento de primeiro nível. Tempo Resposta: 08 horas
Urgente	Alto impacto para o Cliente, mas que não causa uma imediata parada.	Poderá ser resolvido como atendimento de primeiro nível e/ou segundo nível. Cliente devera entrar em contato telefônico para detalhar impacto. Tempo Resposta: 04 horas
Crítico	Problemas que podem causar significativo impacto no Cliente.	Poderá ser resolvido como atendimento de primeiro nível, segundo nível e/ou consultor especializado. Cliente devera entrar em contato telefônico para detalhar impacto. Tempo resposta: 02 horas
Parado	Cliente parado. Impacto alto no Cliente	Poderá ser resolvido como atendimento de primeiro nível, segundo nível e/ou consultor especializado. Cliente devera entrar em contato telefônico para detalhar impacto. Tempo resposta: 01hora

Jornada de trabalho

Serviço disponível de segunda a sexta (exceto feriados nacionais) das 08h00-12h00 e das 14h00 as 18h00 (horário Brasília)

Em feriados municipais da cidade de Curitiba a equipe de Atendimento será composta por uma equipe de plantão e o atendimento será exclusivamente pela WEB.

Como acessar o Suporte ao Cliente

O serviço de atendimento ao cliente pode ser acessado da seguinte forma, conforme descrito a seguir:

Atendimento via SAC WEB

A ferramenta de **acesso WEB** é o principal mecanismo disponibilizado pela GCI para atendimento dos chamados enviados pelo cliente.

Esta forma de acesso destina-se a qualquer necessidade que o cliente tenha em relação ao produto adquirido e é a forma mais rápida de entrar em contato com a equipe de suporte. Após o treinamento na ferramenta adquirida, os usuários estão preparados para repassar detalhadamente suas dúvidas e/ou solicitações, possibilitando assim, um atendimento rápido e eficaz.

O endereço eletrônico para acesso é: <http://www.atendimento.gci.com.br> .

É importante ressaltar que a GCI não presta serviço de Atendimento por e-mail e nem inicializa atendimentos via telefone. Todas as necessidades provenientes de cliente devem ser obrigatoriamente registradas via SAC WEB.

*OBS.: Para utilizar o sistema serão previamente cadastrados os usuários e as suas senhas. Para receber a conta e senha de acesso, favor entrar em contato com a área de suporte da GCI por meio do telefone (0**41) 3302-1201*

Atendimento complementar via telefone (após registro do chamado via SAC WEB)

Para utilizar o serviço de suporte via telefone, utilizar o seguinte número:

SAPIENS		(41) 3302 - 1226
VETORH - Rubi/Ronda Ponto/Outros		(41) 3302 - 1219
Diretor de Atendimento	(41)3302 1238	Miquéias Pinkowski Santos Email: miqueiassantos@gci.com.br
Diretor de Serviços	(41)3302 1216	Adriano Bombarda Email: Adriano.bombarda@gci.com.br

Importante:

O atendimento à clientes via telefone ocorrerá somente após o mesmo ter registrado inicialmente sua necessidade no SAC WEB, com a descrição do problema, anexo dos telas de erros, msg, etc.

Mesmo assim, a ordem de execução dos atendimentos seguirá o critério da severidade do chamado mais a ordem de registro dos chamados.

GRUPO GCI

Rua do Semeador, 461 – Parque de Software – CIC
Curitiba – PR (41) 3337-1020

Como abrir um chamado

Para utilizar o serviço de suporte a chamados via SAC WEB, proceder da seguinte forma:

1. Acessar o site <http://www.atendimento.gci.com.br>
2. Informar usuário e senha.
3. A seguinte tela inicial será apresentada



The screenshot shows the GCI SAC WEB interface. At the top, there is a header with the GCI logo and the text "INTEGRANDO TECNOLOGIAS DE GESTÃO". Below the header, the user is logged in as "Usuário: MARCEL" with buttons for "Alterar Senha" and "Sair". The main content area is titled "Resumo de contratos" and displays a table of tickets. On the left, there is a sidebar with a "Canal" dropdown set to "Serviços SAPIENS" and a "Filtro" section with options like "Em andamento", "Concluídos", and "Todos". Below the filter is a legend for ticket status: "Aguardando atendimento" (blue), "Em andamento" (pink), "Atendido" (green), and "Finalizado" (grey).

Nº	Título	Estado	Responsável
105744	Dsenvolver layout exportação NFS para transportadoras	Em Atendimento	Neomar Pellanda
107264	Customizar Layout CE e Boleto Bancario	Em Atendimento	Francis Carlos Pinheiro Buenc
111312	Solicitação de Orçamento - Livros Fiscais e Arquivos de exportação	Questionado	Francis Carlos Pinheiro Buenc
111762	RELATÓRIO DE VENDAS ZONA FRANCA DE MANAUS	Em atendimento	Marilis Boaron
112041	pedir uma verificacao URGENTE do Migliorini - Att	Em atendimento	Cintia Cristina do Carmo
112060	Relatório 530 Jasmine Relação de Pedidos do Palm para SAPIENS	Em atendimento	Cintia Cristina do Carmo
112066	Visita técnica para dúvida	Em atendimento	Cintia Cristina do Carmo

Na tela inicial acima o sistema disponibiliza todos os chamados existentes do cliente separados por CANAL DE ATENDIMENTO.

Para cada produto contratado haverá sempre dois canais disponíveis:

- Suporte – registrar chamados relativos ao escopo de suporte
- Serviços – registrar chamados para prestação de serviços não cobertos pela área de suporte.

4. Clicar na opção "novo chamado suporte" ou "novo chamado serviço", dependendo do canal selecionado, para abertura de um novo chamado.

O "chamado de suporte" deve ocorrer diante as seguintes necessidades:

- Esclarecer dúvidas sobre a utilização do sistema;
- Buscar soluções de contorno (existentes no produto) para antecipar a resolução de uma falha que esteja presente na versão do sistema em uso;
- Orientar no comportamento de determinada funcionalidade do sistema;
- Executar procedimentos de apoio na operação do sistema, não incluindo treinamentos.

GRUPO GCI

Rua do Semeador, 461 – Parque de Software – CIC
Curitiba – PR (41) 3337-1020

www.gci.com.br

Qualquer necessidade que esteja fora deste escopo de atendimento deverá ser acionada como "chamado de serviço".

Novo Chamado

*Título:	<input type="text"/>		
*Descrição:	<input type="text"/>		
Cliente:		Empresa:	
*Contato:	<input type="text" value="LAERCIO"/>	Telefone:	<input type="text"/>
*Modulo:	<input type="text" value="Comercial"/>	Versão:	<input type="text"/>
*Categoria:	<input type="text" value="(SELECIONE)"/>	Filial:	<input type="text"/>
Centro de Custo:	<input type="text"/>	Chamado Interno:	<input type="text"/>

Anexo

<input type="text"/>	<input type="button" value="Procurar..."/>	<input type="button" value="Anexar"/>	Máx: 10 MB
<input type="button" value="Emitir"/>		<input type="button" value="Cancelar"/>	

Segue descrição dos campos apresentados na tela de abertura de chamado representada acima:

- Título: Descrição sucinta que melhor descreve o problema ou necessidade.
 - Descrição: texto detalhado sobre a situação. É imprescindível que seja informado o maior numero de detalhes possíveis, tais como: situação desejada, passos/dados para reproduzir a ocorrência, tentativas já realizadas para resolver a ocorrência, cópias de telas, etc.
 - Contato: quem é a pessoa de contato no cliente caso haja necessidade de interação via telefone.
 - Módulo: qual é o módulo do sistema.
 - Categoria: Objetivo definir a percepção que o Cliente faz sobre o tipo de serviço a ser prestado. Esta categoria poderá sofrer reclassificação pela equipe de atendimento. Abaixo breve descrição sobre cada categoria:
 - i. Consultoria – necessidade de um consultor (visita). Usado no canal de Serviços
 - ii. Customização – necessidade de um novo desenvolvimento/customização
 - iii. Suporte – necessidade de apoio dos consultores de atendimento
 - iv. Defeito: vinculado a defeito da ferramenta.
 - Centro de custo: informar centro de custo interno (para efeito de controle do cliente).
 - Versão: informar a versão atual da ferramenta. Informação de extrema importância.
 - Filial/chamado interno: informar filial e/ou chamado interno no cliente (para efeito de controle do cliente).
5. Havendo necessidade, o usuário poderá ainda anexar telas, relatórios que ajudarão na resolução do chamado.

GRUPO GCI

Rua do Semeador, 461 – Parque de Software – CIC
Curitiba – PR (41) 3337-1020

Como consultar um chamado

Para consultar o status/solução do chamado, proceder da seguinte forma:

1. Acessar o site <http://www.atendimento.gci.com.br>
2. Informar usuário e senha
3. Selecionar o canal desejado
4. Selecionar a opção "em andamento" para verificar os chamados em aberto ou a opção "finalizados" que trará os chamados já encerrados
5. Clicar na linha do chamado desejado

Todas as informações relativas ao chamado, bem como, os tramites gerados poderão ser consultados e serão apresentados em ordem crescente.

Nesta tela o usuário poderá registrar comentários para a equipe de atendimento, aprovar/reprovar orçamentos, responder questionamentos e aprovar/reprovar solução do chamado.

Enquanto as metas de qualidade de atendimento não forem superadas, não existe a necessidade de contatar a equipe de suporte. A mesma esta orientada a obedecer aos tempos de posicionamento pré-definidos de acordo com a severidade atribuída ao chamado.

Os status possíveis de um chamado são:

Atendido	Chamado finalizado e aguardando aprovação do Cliente
Questionado	Responsável pelo chamado atribui um questionamento ao Cliente
Aguarda Autorização	Chamado esta aguardando autorização do Cliente para um orçamento ou procedimento
Pendente com Desenvolvimento	Chamado encaminhado à área de desenvolvimento
Pendente com Infra	Chamado encaminhado á área de Infra
Pendente com Fornecedor	Chamado aguardando apoio/correção do produtor
Aguardando Melhoria Produto	Chamado aguardando definição do fornecedor em relação à data para implementação de melhoria.
Aprovado	Chamado atendido e aprovado formalmente pelo cliente
Finalizado	Chamado atendido e encerrado definitivamente, após 30 dias, por falta de aprovação do cliente.

GRUPO GCI

Rua do Semeador, 461 – Parque de Software – CIC
Curitiba – PR (41) 3337-1020

www.gci.com.br

Aceite, Avaliação e Reabertura de Chamado

Todo chamado solucionado fica a espera da “aprovação” final do cliente com status “Atendido”.

Para aprovar a resolução do chamado basta clicar na opção “aprovar”. Caso o usuário não aceite a solução apresentada clique em “reprovar” apresentando o motivo da reprovação.

Após 30 dias da resolução do chamado, caso o cliente não tenha se manifestado a aprovação ou reprovação da solução o “aceite” (finalização) será realizado automaticamente pelo sistema.

A partir da “aprovação” ou “finalização” automática o chamado não poderá mais ser reaberto.

A cada aceite, o sistema faz uma pesquisa de satisfação do cliente referente ao atendimento prestado. Por meio desta informação a GCI aprimora a qualidade dos serviços prestados. Por este motivo, é de extrema importância que o cliente realize a aprovação final dos chamados e efetue sua avaliação.

Periodicamente são reunidas as avaliações dos clientes e discutidas com a equipe de atendimento da GCI formalizando práticas de melhorias, bem como redesenhando os processos caso seja necessário.

Acordos de SLA (Acordos de Níveis de Serviço)

A GCI fornece acordos de SLA personalizados de acordo com as necessidades de seus clientes. Nestes casos, o cliente deverá entrar em contato com a área comercial para negociação de um contrato específico para o atendimento de sua empresa.

Boletim Informativo Sênior (BIS)

A cada liberação dos sistemas desenvolvidos pela Sênior é disponibilizado um Boletim Informativo Sênior (BIS) para leitura por parte do CLIENTE.

A leitura dessa documentação é imprescindível, devido ao grande número de alterações em cada liberação, e tem a intenção de esclarecer as melhorias implementadas nas rotinas. Eventualmente, existe também a necessidade de adaptações em parâmetros e validações em rotinas específicas de cada CLIENTE, ou mesmo padrões do sistema pois algumas adaptações, quando não feitas na instalação do CLIENTE, podem impedir o funcionamento correto do sistema.

GRUPO GCI

Rua do Semeador, 461 – Parque de Software – CIC
Curitiba – PR (41) 3337-1020

www.gci.com.br

Para receber os BIS basta se cadastrar no site abaixo, preenchendo dados como:

- Razão Social da empresa
- Nome completo
- Sobre quais sistemas deseja receber os BIS
- E os emails para onde devem ser enviados os BIS

Link de acesso: <http://www.senior.com.br/website/pt/institucional-restrito-bis.php>

Eventualmente, existe também a necessidade de adaptações em parâmetros e validações em rotinas específicas de cada **CLIENTE**, ou mesmo padrões do sistema pois algumas adaptações, quando não feitas na instalação do **CLIENTE**, podem impedir o funcionamento correto do sistema.

É recomendada a homologação de uma nova versão em base de testes, antes de atualizá-la oficialmente no sistema em produção. A Sênior faz testes exaustivos em laboratório, mas é possível que uma situação muito particular seja identificada durante essa homologação com dados reais.

Atualização de versões

Atualização de versão e conversão de sistema são de inteira responsabilidade do **CLIENTE**, visto que a GCI ministra treinamento durante a fase de implementação do projeto. Somente é de responsabilidade da GCI disponibilizar os manuais necessários à realização deste procedimento.

Antes do processo de atualização o cliente deve entrar em contato com a GCI para obter informações sobre versões estáveis do produto, pois a GCI efetua avaliações das versões disponibilizadas e pode orientar sobre qualquer inconsistência existente nas versões.

A GCI estará sempre avisando os clientes de uma eventual atualização **OBRIGATÓRIA** para atender a legislação vigente.

Caso o cliente deseje que a GCI efetue a atualização de versão, esta será tratada como um PROJETO. Desta forma estaremos disponibilizando um serviço que abrangerá os seguintes tópicos:

- Preparação de base paralela para testes
- Instalação de nova versão para teste
- Criação de procedimentos com matriz de responsabilidades, processos críticos, agenda, etc., para o processo de homologação da versão
- Atualização da base oficial

GRUPO GCI

Rua do Semeador, 461 – Parque de Software – CIC
Curitiba – PR (41) 3337-1020

www.gci.com.br