

FOCCO
SISTEMAS DE GESTÃO



CONSULTORIA ONLINE

Guia sobre o novo serviço

Setembro de 2013



Índice

APRESENTAÇÃO	3
O QUE É A CONSULTORIA ONLINE?	4
QUAL A ÁREA RESPONSÁVEL?	4
ABRANGÊNCIA.....	4
COMO FUNCIONA	5
FERRAMENTAS	6
COMERCIALIZAÇÃO DO SERVIÇO	6
MAIS INFORMAÇÕES.....	7
RESTRIÇÕES.....	7



Apresentação

Este documento tem por objetivo de **apresentar** o novo serviço de Consultoria Online.

Aqui você encontrará informações sobre o abrangência, funcionamento, investimentos e demais considerações.



O que é a Consultoria Online?

A Consultoria Online é um serviço prestado pela Focco que permite receber treinamentos do FoccoERP através do telefone e demais aplicativos de comunicação, a qualquer momento, sem a necessidade de agendamento.

Com ele, você pode se capacitar ou capacitar toda sua equipe na hora que precisar, de forma rápida e eficiente.



Apesar do serviço não depender de agendamento, também é possível agendar consultas de acordo com a sua disponibilidade.

Qual a área responsável?

Esse serviço é prestado por uma equipe de consultores presentes na área de Suporte Técnico da Focco, assim, em qualquer contato, imediatamente é possível acessar o treinamento.

Essa equipe reúne os principais conhecimentos nas áreas Fabril (Manufatura, Suprimentos, Estoque e Custos) e Administrativa (Comercial, Financeiro e Administrativo).




Em casos onde há demanda de conhecimentos específicos ou especialista, a equipe de consultores envolverá outros consultores que dominem o assunto para auxiliar no atendimento. Também, se for necessário, indicará a consultoria presencial.

Abrangência

A Consultoria Online está disponível a todos os clientes que utilizam o FoccoERP durante o horário normal de atendimento:

- Segunda à sexta-feira, das 8:00 às 12:00 e das 13:30 às 18:00.

No caso do FoccoLOJAS, o serviço **ainda não está disponível**.



Não existe nenhuma restrição quanto a assuntos atendidos e qualquer pessoa do cliente poderá acessar o serviço.



Apesar de ser restrito ao horário comercial, caso ocorra um acordo entre o cliente e o consultor, o treinamento **poderá ser agendado em horários alternativos**.

Como funciona

O funcionamento da Consultoria Online é simples e bastante dinâmico.

Dúvidas durante uma ligação normal

Ao entrar em contato com o setor de atendimento da Focco para resolver uma situação ou tirar uma dúvida, você pode solicitar treinamento a qualquer momento, caso necessite saber “como fazer” alguma coisa de forma mais detalhada.

A equipe de suporte também orientará caso seja constatado a necessidade de capacitação. O próprio atendente explicará o serviço e o encaminhará para um consultor disponível, esclarecendo sobre a cobrança para que não haja qualquer equívoco.

O serviço é opcional, somente haverá cobrança caso sejam aceitos os termos.



Para ligar diretamente: Ao ligar para a Focco, após ouvir as opções do atendimento automático, pressione 3 para acessar a Consultoria Online.

Agendamento

Em casos onde não há consultores disponíveis no momento da ligação ou, não há total domínio do assunto pelo consultor, você poderá agendar um novo contato acordando a data, a hora, o tempo e o meio desejado para ter um atendimento exclusivo.

Esse agendamento poderá ser realizado diretamente com o próprio consultor ou com uma das secretárias do suporte.



Ineficácia do atendimento Online

Nos casos onde é identificado que o modelo de consultoria Online não gerará os resultados desejados, onde a pessoa em treinamento se adaptou ao modelo, ou mesmo, devido a complexidade do assunto, o consultor poderá orientar o cliente a procurar um consultoria presencial.



No caso de consultoria presencial, será necessário agendar junto a área de consultoria uma visita.

Quando um atendimento é suporte e quando é consultoria Online?

O atendimento do **tipo Suporte Técnico** é caracterizado pela tratativa de dúvidas pontuais, dificuldades técnicas, informações gerais e inconformidades (erros) encontrados no sistema.

O atendimento **do tipo Consultoria Online** são aquelas onde o esclarecimento da dúvida ultrapassa 15 minutos, geralmente para se responder “Como se faz algo” ou onde se verifica a falta de conhecimento da pessoa atendida em relação ao assunto tratado.

Ferramentas


A Consultoria Online utilizará as ferramentas disponíveis ou necessárias para o sucesso do atendimento.

- Teminal Service com conexão e possibilidade controle remoto.
- Team Viewer
- Aparelho Telefônico
- Qualquer outra que se faça necessária.

Comercialização do serviço

Você pode aderir ao serviço de Consultoria Online diretamente com os atendentes do suporte técnico. Eles oferecerão todas as informações necessárias.

O tempo mínimo para cobrança é de **30 minutos**, ou seja, mesmo se a consultoria durar menos do que isso, será cobrado o valor integral.



A cada 30 minutos é iniciado um novo período, por exemplo, se o atendimento durar 45 minutos, o valor correspondente será de 1 hora, ou seja, dois períodos de 30 minutos.

O valor para contratar a Consultoria Online equivale ao **mesmo valor da hora da consultoria** estabelecido no contrato com a Focco.



A cada 30 minutos é iniciado um novo período, por exemplo, se o atendimento durar 45 minutos o cliente irá pagar o valor correspondente a 1 hora, ou seja, dois períodos de 30 minutos.



Importante: Esse período de 30 minutos é válido somente para Consultoria Online.

Mais informações

Entre em contato com seu consultor ou pelos canais:

- Telefone: (54) 3025 9000 opção 1 – Suporte Técnico
- Telefone: (54) 3025 9000 opção 3 – Consultoria Online

Você também encontra essas informações em nosso site:

<http://www.focco.com.br/paginas/ver/servicos/p:consultoria-online>

Restrições

O conteúdo deste documento é restrito. Todos os direitos de divulgação e reprodução pertencem à Focco Sistemas de Gestão.