



FOCCO
SISTEMAS DE GESTÃO



SUPORTE 24|7

Guia sobre o novo serviço

25/04/2012



Índice

APRESENTAÇÃO	3
O QUE É O SERVIÇO 24 7?	4
ABRANGÊNCIA	4
COMO FUNCIONA	5
ATENDIMENTO SEM CONTRATO 24 7	8
INVESTIMENTO	8
ADQUIRA AGORA.....	8



Apresentação

Este documento tem por objetivo de **apresentar** o novo serviço de suporte 24|7.

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



O que é o serviço 24|7?

O atendimento 24|7 é o novo serviço prestado pela Focco aos clientes que desejam adquirir um contrato para **expandir o atendimento** além do horário comercial de trabalho, estabelecido como das 8:00 às 12:00 e das 13:30 às 18:00, de segunda à sexta-feira.

Assim, sua empresa passará a usufruir de atendimento durante às 24h do dia, durante os 7 dias da semana, ininterruptamente, inclusive finais de semana e feriados.



Com o novo serviço VIP da Focco, a sua empresa conta com um apoio contínuo para resolver qualquer problema a qualquer hora do dia ou da noite.

Abrangência

O atendimento 24|7 está disponível para todos os clientes que utilizam o **FoccoERP** e todos os demais produtos complementares existentes.

Não existe nenhuma restrição quanto a assuntos atendidos. Caso o atendente não tenha conhecimento ele envolverá outros profissionais capacitados para auxiliar.

Qualquer pessoa da sua empresa poderá acessá-lo, desde que possua as condições básicas de atendimento, conforme descrito no *Passo 3*, do tópico *Como Funciona*.



Para o bom desempenho do atendimento, sugerimos que esse tipo de contato seja realizado sempre pela mesma pessoa, preferencialmente, da área de TI.

No caso do FoccoLOJAS, o serviço **não estará disponível**, contudo, existe um horário de atendimento diferenciado.



Como funciona

Passo 1, aquisição do contrato

Inicialmente, é necessário estabelecer um **novo contrato de atendimento** com a Focco, nesse caso, especificamente, sobre o atendimento 24|7.

Assim, sua empresa poderá contar com dois contratos:

- **Um contrato GLT padrão (Garantia Legal e Tecnológica)**
Que sua empresa já possui, estabelecendo o atendimento das 8:00 às 12:00 e das 13:30 às 18:00, de segunda a sexta-feira.
- **Um contrato para a expansão do atendimento (24|7)**
Que sua empresa pode adquirir para receber atendimento nos demais dias e horários, inclusive feriados.



Não é obrigatório a aquisição do contrato 24|7, pode-se permanecer somente com o contrato GLT normal se assim desejar. Contudo, para qualquer necessidade fora do horário comercial, não será realizado o atendimento. Veja mais no tópico *Atendimento sem contrato 24|7*

Para aderir ao contrato de atendimento 24|7, entre em contato com a equipe de vendas:

- Telefone: (54) 3025 9000
- E-mail: camila.brandalise@focco.com.br

Passo 2, liberação do telefone

Acertado o novo o contrato, será liberado um **número de celular específico** de plantão, uma espécie de linha exclusiva para acessar o plantão a qualquer momento.



Durante o horário comercial, das 8:00 às 12:00 e das 13:30 às 18:00, mesmo havendo sido contratado o suporte 24|7, o suporte técnico é prestado pelos canais atuais, não é necessário utilizar o número específico do suporte 24|7.



Passo 3, o atendimento

Ao necessitar de atendimento fora do horário comercial, para qualquer ocorrência, basta ligar para o número específico indicado na aquisição do contrato 24|7.



Ao acessar o suporte 24|7, é fundamental dispor de todas as condições para que o atendente possa atuar no problema, ou seja, liberar as informações e partes do sistema que serão necessárias para resolução.

Caso a condição acima não seja observada, a Focco não poderá garantir que a situação seja resolvida de forma satisfatória.

É importante salientar que, em **horário comercial**, o atendimento permanece sendo realizado pela equipe de suporte normalmente.

Passo 4, o atendimento interno na Focco

O telefone do atendimento 24|7 estará sempre junto a um profissional qualificado e disponível para esse fim*.

Ele será o responsável pelo atendimento fora do horário comercial e o responsável pela conexão com outras pessoas que sejam necessárias para o atendimento.

Esse profissional tem o compromisso de manter o telefone disponível 24h por dia, todos os dias. Salvo em casos onde ele esteja simultaneamente realizando outro atendimento, todavia, o retorno será dado na sequência.



* Esse atendente é um profissional altamente qualificado e totalmente capacitado para solucionar a maioria das ocorrências no FoccoERP.

Passo 5, a resolução

O atendimento 24|7 está capacitado a atender 100% dos casos de inconformidades no sistema. O atendimento prosseguirá até a situação ser resolvida ou contornada.

Em qualquer pedido de suporte, o atendente fará uma **avaliação inicial da situação**. Após essa avaliação é que será definida a estratégia de atuação no problema.

Inicialmente, a estratégia é definida em 3 níveis:



Nível 1 - Resolução rápida

Caso a situação apresentada pelo cliente seja de **domínio do atendente**, o mesmo resolverá autonomamente e de forma mais breve possível.

Nível 2 - Resolução intermediária

Caso a situação encontrada necessite de **outros conhecimentos**, o atendente acionará as pessoas que julgar possuir as melhores condições de contribuir na resolução, de qualquer área da empresa. Todo o processo será realizado em acordo com o solicitante.

Nível 3 - Resolução complexa

No caso onde **não exista uma solução imediata**, ou seja, algo que demande maior esforço e/ou tempo, o atendente tem o compromisso de posicionar o solicitante constantemente quanto à evolução da resolução e a estimativa de tempo necessário enquanto busca a solução, inclusive envolvendo outros profissionais. Nesse caso também, todo processo será realizado em acordo com o solicitante.



Importante: Em casos onde se constatou que a ocorrência foi provocada pelo próprio solicitante, como por exemplo, alterações e modificações indevidas no sistema, a Focco cobrará adicionalmente o tempo de atendimento conforme o valor hora padrão, estabelecido no contrato vigente (tempo mínimo de 1h).

Passo 6, o pós-atendimento

Depois do atendimento realizado, é fundamental que o serviço seja avaliado. Por isso, ao finalizar o atendimento, o atendente 24|7 solicitará ao solicitante que encerre a ocorrência no portal e avalie a qualidade do serviço.

É nesse momento que as impressões deverão ser manifestadas, avaliando os pontos fortes e fracos do atendimento para que as próximas consultas sejam sempre melhoradas.



Atendimento sem contrato 24|7

Conforme já atencipado, o atendimento 24|7 é opcional. É possível aderir ou não à expansão do atendimento sem interferir no atendimento normal, no horário comercial, que todos os clientes da Focco possuem de forma padrão.

Dessa forma, em todo contato fora do horário comercial realizado após **1º Junho**, será exigido o contrato de atendimento 24|7.



Caso seja realizado o atendimento mesmo sem o contrato 24|7, a Focco efetuará um atendimento excepcional, contudo, caso haja recorrência, o atendimento somente será prosseguido caso exista adesão ao novo contrato.

Investimento

O investimento para adquirir o novo contrato corresponde a **30%** do seu contrato GLT atual.



Por exemplo, caso seu contrato GLT atual seja de R\$ 5.000,00/mês, o valor para o contrato 24|7 será de R\$ 1.500,00/mês.

Isso dará direito a usufruir integralmente do suporte a qualquer hora, a qualquer dia, inclusive finais de semana e feriados.

Adquira agora

O contrato de suporte 24|7 é comercializado pela equipe de vendas da Focco:

Entre em contato com seu consultor ou pelos canais:

- Telefone: (54) 3025 9000
- E-mail: camila.brandalise@focco.com.br

Você também encontra essas informações em nosso site:

<http://www.focco.com.br/paginas/ver/servicos/p:atendimento-24-7>

matriz

marcos moreschi | 437 | caxias do sul | RS

54 3025 9000

filiais

são leopoldo | rs

são josé | sc

são paulo | sp

arapongas | pr



Curta nossa fan page
facebook.com/focco



Siga-nos e conheça nossas
novidades @foccoerpt



Faça parte de nossa rede
profissional linkedin.com

www.focco.com.br

focco@focco.com.br