



SISTEMA DE ATENDIMENTO ONLINE CLIENTES - EVOLUTECNET

<http://www.evolutecnet.com.br/atendimento>

1. Normas Gerais

1.1 O sistema de atendimento foi atualizado para simplificar e acelerar o processo de suporte ao sistema Winport, tanto na abertura do chamado como na sua conclusão, facilitando o trabalho do cliente e do analista. Disponibilizando uma memória de alterações na versão do Cliente sistema.

1.2 As principais mudanças foram nas prioridades dos chamados e como cada um deles irá funcionar. Todos os chamados passarão por uma análise antes da continuidade dos mesmos.

1.3 O horário normal de atendimento e suporte da Evolutecnet é de segunda a sexta-feira, das 09:00h às 12:00h, e das 13:00h às 17:00h;

1.4 Todo chamado urgente será prontamente atendido, e terá seus possíveis custos adicionados na nota fiscal de serviços mensal.

1.5 Os atendimentos serão realizados preferencialmente remotamente por uma ferramenta de acesso remoto combinado com o cliente.

1.6 Horas de atendimento por telefone, whatsapp e outros serão contabilizadas no total de horas disponíveis mensal conforme o contrato com o cliente.

1.7 Agora o atendimento terá apenas 4 prioridades, que o cliente inicialmente pode escolher 3. Uma vez aberto o chamado e já analisado pelo analista o cliente não pode alterar o tipo dos chamados e nem a prioridade.



Tabela 1 - Atualização das prioridades.

PRIORIDADE ANTIGAS	PRIORIDADES ATUAIS
URGENTE/CRÍTICO URGENTE/IMPORTANTE	URGENTE
URGENTE MÁXIMA ALTA	ALTA
NORMAL BAIXA MUITO BAIXA EXTREMAMENTE BAIXA	NORMAL
AGUARDANDO	AGUARDANDO

Tabela 2 - Tipos.

TIPO	OBSERVAÇÃO
NOVAS FUNCIONALIDADES PROJETO	O desenvolvimento sempre gerará custo a ser orçado e aprovado pelo cliente.
DÚVIDAS E INFORMAÇÕES AJUSTES	Suporte, vai de acordo com as horas contratadas do cliente em contrato mensal.
COBRANÇA EXTRAORDINÁRIA	Extra, emergência fora do horário comercial e atendimentos urgentes. Todos os chamados com prioridade urgente, indicados pelo cliente, não precisam de orçamento aprovado após análise do analista. Serão cobrados 200% do valor por hora , a única exceção da cobrança é se constatado o erro do próprio sistema.
OPERAÇÕES INTERNAS TESTES	Para uso da Evolutecnet e teste de funções e melhorias internas do sistema.



Tabela 3 - Tempo de resposta.

PRIORIDADES	REGRAS
URGENTE	Sendo a prioridade mais alta o analista irá dar prioridade máxima ao chamado tendo que respondê-lo em até 4 horas depois da abertura do mesmo, visando resolvê-lo o mais rápido possível. Caso não seja em horário de expediente, cabe ao cliente, contatar por telefone/whatsapp/sms avisando a Evolutecnet.
ALTA	A prioridade alta será respondida em um prazo de 8 horas. Dentro do horário de suporte definido no item 1.3.
NORMAL	Será respondida em um prazo de 24 horas. Dentro do horário de suporte definido no item 1.3.
AGUARDANDO	Aguardando são chamados que não precisam de atendimento imediato, podendo ser novos projetos, novas funcionalidades e até mesmo uma alteração futura que o cliente gostaria de desenvolver mais para frente.



2. Pós-abertura.

2.1 O Analista analisará todos os chamados e pode alterar os tipos e prioridades.

2.2 Para todos os atendimentos o cliente terá uma resposta (tabela 3) e um possível orçamento, sendo necessário a concordância do cliente para iniciar o processo de resolução, com exceção do chamado urgente. Aguardamos a resposta do cliente caso o analista julgue que a solução não é apenas um suporte e que necessitará de desenvolvimento, gerando orçamento.

2.3 O tempo de espera da resposta do cliente também será contabilizado no chamado.

2.4 Todos os atendimentos que aguardem a resposta do cliente por mais de 15 dias úteis serão baixados automaticamente pelo sistema, com o status de "XXXXXXXX".

2.5 O analista pode abrir chamados cujo as solicitações foram enviadas por telefone ou email. Preferencialmente, e para fins de auditoria de intervenientes, o cliente deve abrir os chamados.

3. Visitas in loco.

3.1 As visitas in loco deverão ser agendadas a partir da abertura de um chamado.

3.2 O cliente deverá explicar sobre o que se trata a visita técnica e marcar o dia do encontro com o analista, através dos apontamentos no chamado, caso o compromisso seja cancelado é responsabilidade do cliente remarcar uma nova data para a visita.

4. Acesso ao Sistema de Atendimento

4.1 O cliente receberá um login e senha para acesso ao Sistema de Atendimento, podendo alterá-lo pelo menu. É de responsabilidade do cliente manter o sigilo e guarda das senhas e informações do sistema de atendimento.

4.2 O login identifica a empresa e quem é o responsável pela abertura de chamados, facilitando o controle e histórico de funções e ajustes requisitados pelo cliente.



4.3 Abertura de chamados.

4.3.1 Ao abrir o chamado deverá ser informado o módulo, o tipo e a prioridade, assim como informações sobre a requisição. É essencial que o cliente informe o máximo de informações sobre o módulo, erros, onde o ajuste deve ser feito. Quanto mais informações forem disponibilizadas mais rápido o analista poderá retornar com uma solução. Utilize dos anexos para inserir o máximo de prints que ajudam a análise. Quanto mais prints, maior a facilidade do analista para ajudar-lhe.

3.3.2 Informar o Solicitante da Alteração, bem como os meios de contato com ele, email ou telefone.

3.3.3 Caso haja dúvidas de como abrir um chamado ou o fluxo da execução, o cliente pode acessar [Fluxo de status dos chamados](#) [Não sabe como abrir um chamado?](#) após logar no sistema.

4.4 Os atendimentos deverão se tratar de um assunto exclusivo. Caso o cliente necessite de uma nova alteração ou alguma mudança, o mesmo deverá solicitar em um novo atendimento.

5. Atualizações de versões.

5.1 As atualizações mais recentes e estáveis estarão disponíveis na seção de Atualizações, separadas por módulos.

5.2 É de responsabilidade do cliente estar com a versão mais recente.

5.3 É recomendado que antes do cliente baixar uma nova versão seja feito um backup local da versão antiga, caso ocorra algum erro o mesmo poderá retornar a versão sem nenhum problema, permitindo tempo para que a Evolutecnet possa identificar e corrigir o problema na versão nova.

5.4 Cabe ao cliente notificar se algum erro é constante ou informar se um novo erro ocorreu na versão mais recente.