

2019

UNO SOLUÇÕES

Versão 1.1

Guia do Suporte Técnico

[MANUAL DE OPERAÇÃO]

Aqui você irá conhecer tudo o que envolve o atendimento prestado pelo Suporte Técnico da UNO.

Objetivo

Esse manual tem como objetivo orientar e apresentar a área de suporte, seus canais de comunicação, [prazos SLA](#) e processos de atendimento aos clientes UNO ERP.

Em complemento ao abordado nos processos de venda e [implantação](#), esse manual aborda a transição entre a implantação e entrada em produção do cliente.

Pré-requisitos

Para que o cliente possa acionar o suporte através dos canais de contato deve-se ter concluído os processos abaixo:

1. Assinar o termo de aceite de [implantação](#) que atesta que todos os colaboradores estão aptos a exercerem suas atribuições no sistema.
2. O gerente de projeto ter assistido o [EAD de Extranet](#) que aborda os processos de interação com o suporte.
3. Estar ciente sobre o [SLA](#) contratado e os prazos aplicados a cada criticidade de [ocorrência](#).

Apresentação

A UNO Soluções possui um departamento dedicado exclusivamente ao Suporte Técnico (Help Desk) das aplicações de operações de nossos clientes. Esta área realiza a interface entre os clientes e os demais times da UNO, desde o momento que houver a finalização do processo de [implantação](#).

Internamente, a área de [suporte](#) é designada como **Suporte a Operações Especiais (S.O.E.)**, que leva esse nome devido ao engajamento dos analistas com a operação e rotina de nossos clientes.

Os analistas da equipe S.O.E. são divididos em níveis de atuação:

- Nível 1: *analista que presta atendimento inicial.*
- Nível 2: *analista acionado após atendimento do nível 1.*

Essa divisão é baseada nos conhecimentos, experiência e grau de complexidade dos atendimentos das ocorrências. Cada analista de nossa equipe possui especialidades em [módulos](#) e [segmentos](#) de negócios.

O objetivo de especializá-los é termos um atendimento mais personalizado aos clientes, conforme suas características e necessidades identificadas no processo de negociação e [implantação](#) do software.

Para manter a equipe atualizada em relação as necessidades dos clientes, e aos novos recursos implementados no UNO ERP, mensalmente são realizados treinamentos internos com toda equipe S.O.E..

Com o intuito de complementar a formação acadêmica e experiência profissional que cada analista possui, além dos treinamentos internos, existe também um ciclo de treinamentos externos, participação em eventos e capacitação individual.

A equipe de suporte é alocada em uma *War Room*, separada das demais áreas da UNO, para ter foco total nos atendimentos e análises, sem a interferência de fatores externos que possam influenciar na atuação de cada integrante, e consequentemente, de toda a equipe.

Canais de Atendimento

Os atendimentos do suporte ocorrem exclusivamente através dos canais de comunicação oficiais:

Telefone

Para acesso através do canal telefônico os números ficam disponíveis na tela de login do UNO ERP ou rodapé dos sites www.unoerp.com.br e www.unosolucoes.com.br.

Extranet

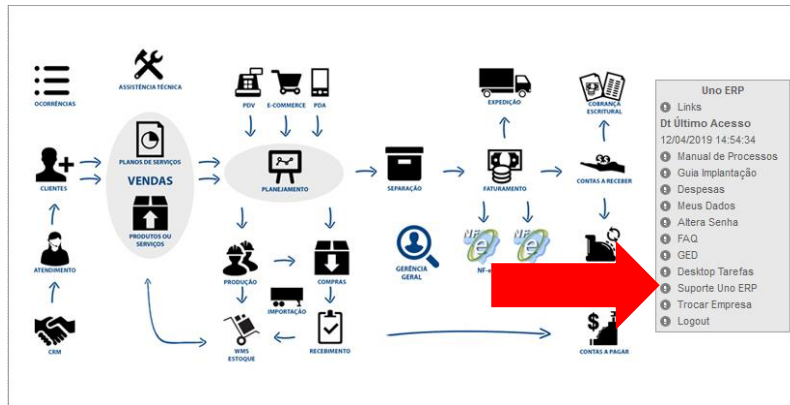
Abertura de OC – Ocorrências

O acesso a [Extranet](#) é liberado conforme o [plano de SLA](#) contratado, sendo:

- **Prata e Ouro:** ao gerente de projeto
- **VIP:** para o gerente de projeto e mais 1 contato à escolha da empresa.

Centralizar o acesso ao suporte em apenas 1 ou 2 pontos de contatos é estratégico para a gestão da sua empresa, pois evita que vários chamados técnicos ([ocorrências](#)) sejam abertos sobre o mesmo assunto, atrasando o atendimento da equipe S.O.E ao seu problema, dúvida ou erro.

O acesso ocorre através da tela principal da sua aplicação do UNO ERP no link Suporte UNO ERP e também através dos sites www.unoerp.com.br e www.unosolucoes.com.br:



Atuação do Suporte

A missão do Suporte Técnico da UNO é:

“Efetuar atendimento solucionador a clientes no menor tempo possível, documentando os incidentes, respostas e gerenciando prazos (SLA), visando garantir o melhor uso dos softwares em ambiente operacional ou direcionar para área técnica com o registro da simulação e detalhes das ocorrências”.

O Suporte Técnico **atua exclusivamente na aplicação (software) para clientes que já estejam treinados e capacitados em operar o sistema**. Ou seja, já passaram por implantação ou treinamentos de uso do UNO ERP.

Por isso, o Suporte Técnico da UNO vai analisar uma ação ou procedimento que o cliente já fez no treinamento e não obteve o resultado esperado.

Seguindo as melhores práticas em help desk, o atendimento do Suporte da UNO está dividido em níveis, sendo:

- **Nível 0:** Também conhecido como auto suporte é realizado através de [manual eletrônico](#), [blog](#) e [Universidade UNO](#) que disponibiliza em formato EAD treinamento sobre as funcionalidades do sistema.
- **Nível 1:** Quando se faz necessário a intervenção de um analista na prestação do suporte pode-se através dos canais de comunicação acionar a equipe para que o atendimento inicie e seja conduzido pelo analista até a sua solução.
- **Nível 2:** Os analistas que atuam nesse nível de suporte são acionados pelos analistas de nível 1 quando em um determinado atendimento é necessária uma atuação mais específica na identificação dos elementos que fundamentam a geração da ocorrência.

SLA

[SLA](#) é um contrato de nível de serviço entre a UNO Soluções e você cliente que especifica quais serviços prestados, garantindo níveis de desempenho, a um determinado custo.

Isso quer dizer que há garantias de qualidade e comprometimento de acordo com a necessidade de atendimento da sua empresa.

Os planos de suporte UNO possuem [políticas de resposta às ocorrências](#) abertas com soluções aos problemas em prazos pré-estabelecidos e, se não forem cumpridos a UNO terá penalizações.

[Consulte aqui os Planos SLA](#)

Processo de Atendimento

Através de uma infraestrutura onde o usuário pode se auto instruir e tirar dúvidas por meio de orientações básicas, o Suporte Nível 0 pode ser acionado a qualquer momento.

Ele elimina a necessidade de espera e proporciona mais agilidade na solução de problemas, além de garantir mais independência do usuário em relação ao help desk.

Uma segunda dica é sempre estar atento aos artigos que publicados no [Blog](#), pois sempre tem um post sobre funcionalidades e aplicações do sistema que poderá obter ajuda em dúvidas.

Atualmente, o blog possui os seguintes artigos que são específicos sobre a rotina e interface com a equipe de suporte:

- <https://blog.unoerp.com.br/politica-de-suporte-e-ocorrencias/>
- <https://blog.unoerp.com.br/como-e-a-rotina-do-suporte-tecnico-uno/>
- <https://blog.unoerp.com.br/atualizacao-de-versao-uno-erp/>

Caso ainda não tenha aproveitado essa literatura, é recomendado que faça uma pausa e invista o tempo em ler.

Solicite também ao seu consultor de negócios ou a nossa área comercial a liberação do [EAD de Extranet](#).

Se mesmo após o contato com todo o material educativo e o [Manual do UNO ERP](#), houver dúvidas entre em contato via Canais de Atendimento.

No final deste guia/manual existe uma relação de dúvidas frequentes que muitos clientes compartilham com a UNO durante os atendimentos e que poderá ser sua dúvida também!

FAQ do Suporte UNO

1. Preciso de um suporte urgente, devo abrir uma ocorrência ou ligar?

R: O atendimento por ocorrência chega a ser 3x mais rápido do que por telefone e também permite que a mesma possa ser direcionada a um analista específico. Ou seja, a ocorrência lhe dará maior eficiência em seus atendimentos!

2. Quando devo ligar para o suporte?

R: É recomendado ligar em 2 casos:

1. Quando o acesso a Extranet não estiver disponível.
2. O analista que está atendendo a sua ocorrência solicitar que ligue para acompanhar algum processo em linha.

3. Preciso ter uma ocorrência aberta para que possa ligar?

R: Não é necessário ter uma ocorrência aberta. Não hesite em ligar, principalmente quando você não tiver permissão de acesso a Extranet para abertura de ocorrência e quem pode abrir não poder lhe ajudar naquele momento.

4. Abri uma ocorrência e como resposta recebi que houve uma correção e devo aguardar a próxima versão, quando devo atualizar?

R: Por padrão as [versões do UNO ERP](#) são liberadas no início de cada semana e assim que liberada você receberá um e-mail informando que a versão está disponível para que seja atualizada sua aplicação.

Após o e-mail você pode agendar a atualização através do módulo de segurança ou abrir uma ocorrência solicitando a atualização de sua aplicação.

5. Respondi o e-mail do suporte sobre uma ocorrência e não tive retorno, como proceder?

R: As interações sobre ocorrências sempre devem ser feitas através da Extranet, o e-mail somente envia uma cópia da resposta para informar que houve uma atualização em seu atendimento.

Para o acompanhamento desta ocorrência, acesse seu Painel de Controle*:
www.unosolucoes.com.br/extranet

**Caso você não tenha seu usuário e senha, entre em contato conosco.*

Agradecemos a confiança em nossos serviços!
Atenciosamente,

Sorocaba	(15) 4062-9349	Suporte Técnico:
São Paulo	(11) 4063-9301	suporte@unosolucoes.com.br
Campinas	(19) 4062-9329	
Belo Horizonte	(31) 4062-7019	www.unoerp.com.br
Rio de Janeiro	(21) 4062-7203	www.unosolucoes.com.br
Porto Alegre	(51) 4063-9596	
Salvador	(71) 4062-1017	
Curitiba	(41) 4063-8646	

**E-MAIL GERADO AUTOMATICAMENTE.
FAVOR NÃO RESPONDER!**

6. É possível ter um canal direto via telefone, WhatsApp ou Skype com os analistas?

R: O telefone do suporte é único e quando as chamadas são recebidas são posicionadas em fila onde o primeiro analista que estiver disponível realiza o atendimento da ligação.

Caso precise falar com alguém específico, e esse não puder atender no momento, o analista que atendeu poderá auxiliar ou passará o recado de que você ligou para o outro analista retornar o mais breve possível.

O Uso do Skype ocorre em casos especiais. Exemplo: o usuário não possui telefone à disposição para interagir com a equipe de suporte, do contrário, somente são realizados suporte através dos canais oficiais.

7. Sou novo na empresa e não sei como executar minhas tarefas no UNO ERP, o suporte pode me auxiliar?

R: Sim o suporte irá lhe mostrar os canais de suporte nível 0 para que possa se ambientar ao UNO ERP, pois neste caso a melhor opção é uma capacitação ara que tenha autonomia em executar suas tarefas.

O analista pode lhe direcionar ao departamento de CS - *Customer Success* (pós-vendas) ou de implantação para que de sequência no atendimento e lhe recomende treinamentos para capacita-lo no uso da ferramenta.

8. Preciso executar uma tarefa no sistema a qual não possuo permissão, o suporte pode executa-la para mim?

R: O suporte sempre preza pela autonomia de cada cliente em conceder ou não permissões a seus usuários para uso do sistema, e por esse motivo, não executa nenhuma ação que possa gerar impactos a operação.

9. Preciso executar alterações em informações de meu banco de dados, posso solicitar via ocorrência?

R: Sim, as demandas via banco de dados são analisadas pelo suporte, porém a execução ocorrerá pela área de desenvolvimento podendo haver custo para essa execução.

10. Ao emitir uma NF houve rejeição devido a uma informação fiscal incorreta, o suporte pode informar qual correção ser executada?

R: O suporte não tem competência técnica na área fiscal para saber a alíquota de imposto, CST correta ou aquela operação possui ou não tributação de um determinado imposto.

O suporte pode orientar qual é a informação apresentada como erro e orientar em qual tela deve ser corrigida a informação ou até mesmo auxiliar no processo acaso você já tenha obtido a informação correta.