



SERVIÇO DE ATENDIMENTO DIFERENCIADO PRIME

O **PRIME** é um acordo onde o **cliente** e a **TOTVS** que estipulam e se comprometem a um determinado nível de serviço de atendimento diferenciado, possibilitando que a área de TI, dentro do contexto do ERP (Produto Padrão + Customizações + Ambiente / Infraestrutura), fique totalmente aderente à área de negócios da empresa, recebendo todo o suporte necessário para que a organização melhore sua eficiência e competitividade, e foque seus esforços nos seus negócios.

PRIME

ERP PADRÃO

- ✓ SLA Reduzido
- ✓ Equipe Especializada
- ✓ Opções Acesso Diferenciado
- ✓ Proximidade com o Cliente
- ✓ Prestação de Contas
- ✓ SPOC + *Scalation list*
- ✓ 24x7
- ✓ Possibilidade Atendimento Direto Usuário Referência

CUSTOMIZAÇÕES

- ✓ Suporte Técnico
- ✓ Manutenção
- ✓ Pequenos Desenvolvimentos
- ✓ Acerto de Base
- ✓ Atendimento sob demanda
- ✓ Opções Acesso Diferenciado

INFRAESTRUTURA

- ✓ Monitoramento Infraestrutura e Aplicação
- ✓ Suporte e Manutenção Preventiva e Corretiva
- ✓ Atualizações ERP
- ✓ DBA's
- ✓ *Diagnostic Pack*
- ✓ *Sizing*
- ✓ Agendas Residentes

HOJE VAMOS FALAR SOBRE

1. Introdução
2. Equipe Gestão
3. Diferenciais
4. Benefícios
5. Customizações
 - Portfólio de Serviços
 - Características de Atendimento

01

INTRODUÇÃO

— INTRODUÇÃO

O **PRIME** é um serviço que vem ao encontro a uma demanda dos clientes que precisam de um atendimento diferenciado e com alta disponibilidade. Permite o cliente compartilhar a sustentação de determinadas aplicações com uma equipe altamente especializada, podendo com isso garantir custos previsíveis, redução do risco operacional, flexibilidade e nível de serviço de alta qualidade.

Trata-se de um serviço complementar aos Serviços Mensais de Software (SMS), devendo, portanto, ser objeto de nova negociação entre as partes e contratado pelo cliente. Ocorre através de uma ampliação do contrato de atendimento, onde o Cliente e a TOTVS que estipulam e se comprometem a um determinado nível de serviço.

As ofertas de **PRIME** poderão ser componentizadas, permitindo ao cliente escolher as características desejadas, modulando o serviço.



Estrutura
diferenciada

Consultores
especializados e
profissionais
técnicos

Como está o **PRIME** dentro da estrutura de atendimento da TOTVS?

ATENDIMENTO TOTVS

SUORTE
PADRÃO

CONSULTORIA
TELEFÔNICA

PRIME

02

EQUIPE GESTÃO

EQUIPE GESTÃO



CLAUDIA MOREIRA BEZERRA

Gestora das Equipes de Suporte Técnico, Prime e Consultoria

claudia.bezerra@totvs.com.br

(47) 2101-7476



PAULO CEZAR SARDI

Coordenador da Equipe Diferencial, Prime e Consultoria

paulo.sardi@totvs.com.br

(47) 2101-7076



DÉBORA JAHN QUANDT

Líder da Equipe Diferencial e Atendimento Prime

debora.jahn@totvs.com.br

(47) 2101-7589



GISELE CRISTINE PÉRICO

SPOC Prime

gisele.perico@totvs.com.br

(47) 2101-7226

03

DIFERENCIAIS

No **Atendimento Prime**, o SLA é dividido em **faixas** de atendimento:



Personalize o tempo de SLA para o atendimento do chamado, de acordo com a criticidade!!!



STAND BY 24X7

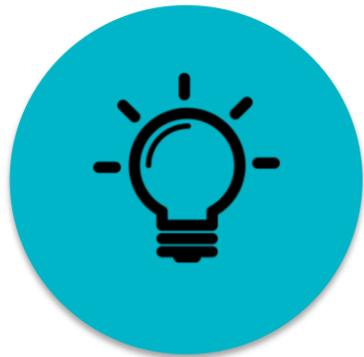
Para clientes que não podem parar a operação!!!

Grupo de analistas do time **PRIME**, para suporte emergencial **fora do horário comercial** da unidade de atendimento, **24x7** de segunda a sexta, sábados, domingos e feriados.

Acesso à **lista de celulares corporativos** por linha de produtos e módulos.

Workaround

Situações emergenciais, em que o analista aplica seus conhecimentos e recursos da estrutura para soluções de contorno, conforme a criticidade do ticket.



SELEÇÃO DE MÓDULOS



MODALIDADES ATENDIMENTO



MODALIDADE

ATENDIMENTO

Faixa 1

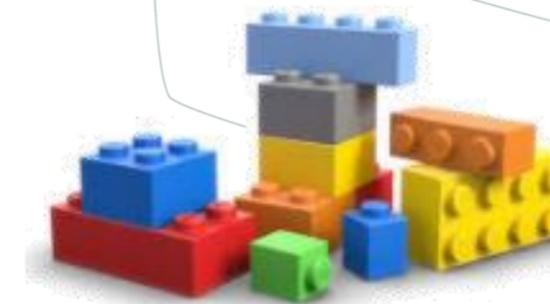
Faixa 2

MANUTENÇÃO

Faixa 1

Faixa 2

Faixa 3



OPCIONAIS

CUSTOMIZAÇÕES

Banco Horas

INFRA / BANCO DE DADOS / AMBIENTE DE PRODUTO

Banco Horas

Monitoramento

Residente

PRIME

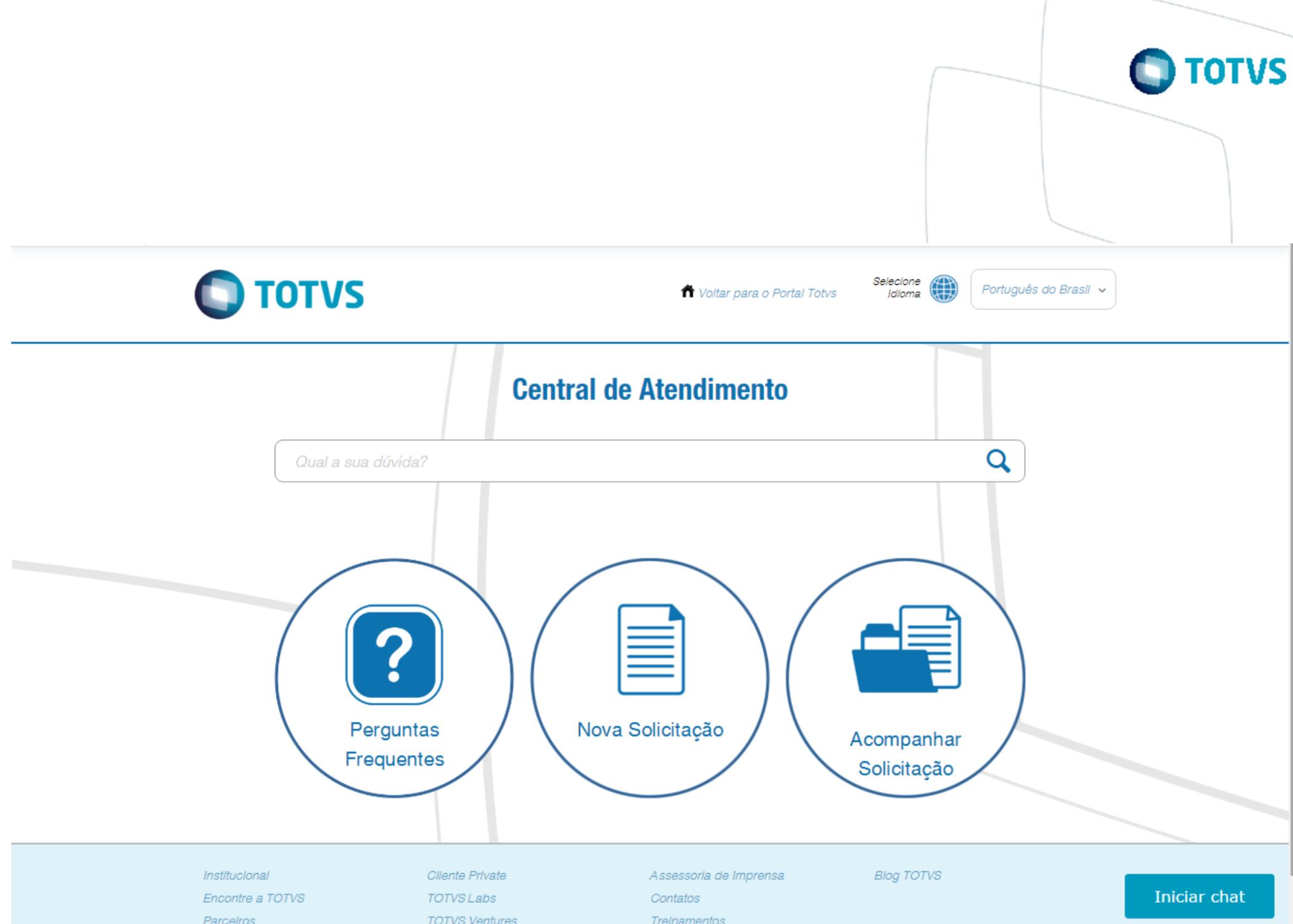
DIFERENCIAIS PRIME

Portal de Clientes

Os tickets abertos via Portal do Cliente, serão **automaticamente** direcionados para os analistas da equipe de Atendimento **Prime**.

Chat

Atendimento via **chat**, disponível apenas para clientes **Prime**, Ouvidoria e Cloud.



SPOC – Single Point of Contact

Foco na sua empresa
e no seu negócio

Monitorando o dia a dia da sua operação

Atua como um **facilitador**, garantindo **contato direto** e encaminhamento das solicitações ou ocorrências para **agilizar e direcionar** o processo de atendimento na estrutura de atendimento **PRIME**.

- ✓ Contato com todas as áreas TOTVS
- ✓ Monitoramento e acompanhamento
- ✓ Sugestões ou reclamações





Extrato de Atendimento

Mensalmente é enviada a prestação de contas com o resultado do atendimento realizado no período:

- ✓ Resultado do SLA por faixas;
- ✓ Demanda de tickets abertos;
- ✓ Quantidade de tickets resolvidos/fechados.



04

BENEFÍCIOS

BENEFÍCIOS PRIME



DISPONIBILIDADE

Prover atendimento diferenciado baseado na alta disponibilidade



COMPROMISSO COM TEMPO E PRAZOS

Definição e cumprimento dos níveis de serviços acordados (tempos SLA).



ACESSO DIFERENCIADO

Contato direto com o ramal do analista Prime



ACESSO REMOTO

Acesso remoto sem cobrança de consultoria



ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

Atendimento personalizado focado no negócio do cliente



BENEFÍCIOS PRIME



- Retorno rápido e efetivo nos atendimentos
- Proximidade com o cliente
- Conhecimento do negócio do cliente e seus processos críticos
- Cobertura 24 horas de atendimento
- Minimizar demandas e complexidades para a área de TI
- Maior disponibilidade da TI para projetos estratégicos
- Permite ao cliente concentrar-se em suas competências
- Níveis de serviços acordados e prestação de contas
- Atendimento qualificado para ambiente com customizações





05

CUSTOMIZAÇÕES



CUSTOMIZAÇÕES

- Tenho um problema, mas como a rotina do ERP possui customização o suporte não pode atender!
- A equipe de suporte da TOTVS está solicitando a retirada de minhas customizações para garantir que o produto padrão não possui problemas!
- Tenho a informação que o atendimento diferenciado PRIME não é aderente pois eles não fazem o atendimento em rotinas que possuem customizações!
- Estou com problemas em ambiente de produção e não posso tirar minhas customizações conforme a TOTVS está solicitando!
- Estou com problemas em minhas customizações que está afetando toda a operação da empresa. Preciso de ajuda da TOTVS!
- Meu Faturamento está “parado” por conta das customizações! Socorro!



PORTFÓLIO DE SERVIÇOS



**SUORTE
TÉCNICO**

MANUTENÇÃO

**PEQUENOS
DESENVOLVIMENTOS**

**CONSULTORIA
TÉCNICA**

**ACERTOS
DE BASE**

CARACTERÍSTICAS DO ATENDIMENTO



OBRIGADO!



PAULO CÉZAR SARDI

Coordenador de Atendimento PRIME

+55 (47) 2101-7076

+55 (47) 9 8828-8065

paulo.sardi@totvs.com.br

 totvs.com

 company/totvs

 blog.totvs.com

 @totvs

 fluig.com



Tecnologia + Conhecimento são nosso DNA

O sucesso do cliente é o nosso sucesso

— Valorizamos gente boa que é boa gente

#SOMOSTOTVERS