



SERVIÇO CONSULTORIA TELEFÔNICA

HOJE VAMOS FALAR SOBRE

1. INTRODUÇÃO
2. ORGANOGRAMA
3. DIFERENCIAIS
4. BENEFÍCIOS
5. PLANTÕES 24x7

01

INTRODUÇÃO

— INTRODUÇÃO

A **Consultoria Telefônica** é um serviço que vem ao encontro a uma demanda dos clientes que precisam de um atendimento pontual diferenciado e com alta disponibilidade. Permite o cliente compartilhar uma situação interna no uso do ERP com uma equipe altamente especializada, podendo com isso garantir 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 solicitado pelo cliente. Diferente de outros serviços onde é necessário uma proposta comercial, a tarifação pelo serviço de **Consultoria Telefônica** ocorre por meio dos tickets abertos. Todo histórico do atendimento é registrado no próprio ticket.



Estrutura
diferenciada

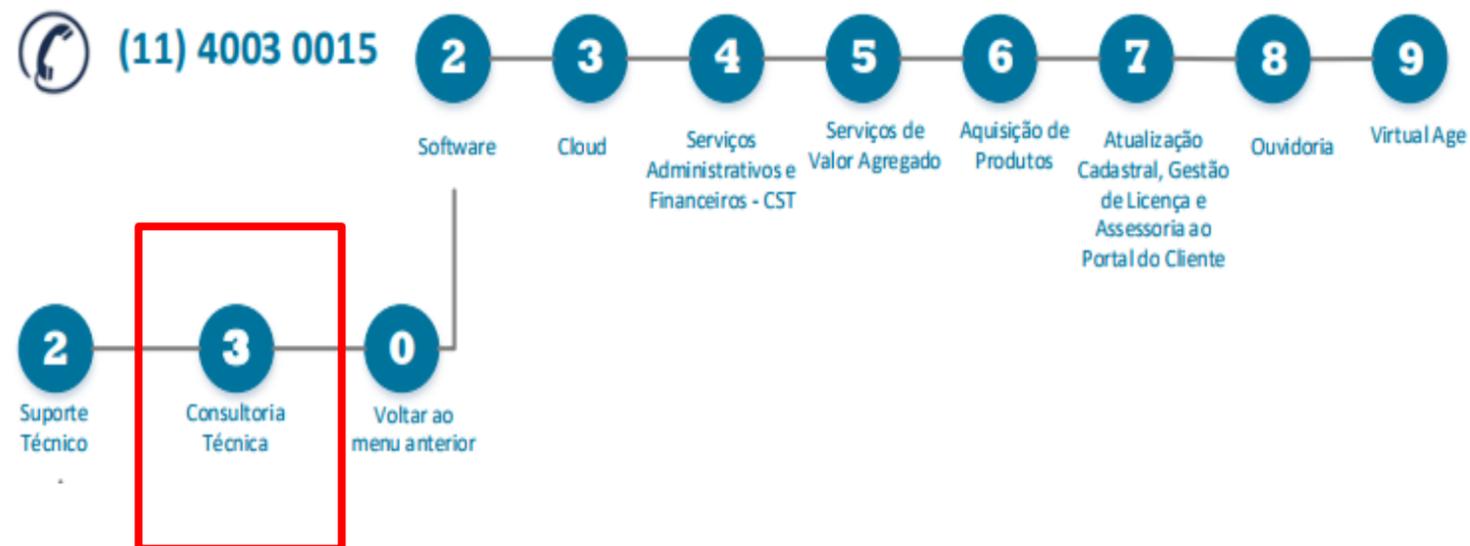
Consultores
especializados e
profissionais
técnicos

INTRODUÇÃO

A **Consultoria Telefônica** pode ser acionada pelo cliente em qualquer momento no horário comercial, conforme as suas necessidades, selecionando a opção “Consultoria Telefônica” no momento da abertura do ticket ou via [Portal TOTVS](#) ou por [telefone](#). Para atendimento em regime extraordinário deverá ser solicitado e negociado o atendimento com antecedência.

Ao utilizar este canal, 100% das horas registradas no ticket a partir do acionamento por este canal serão tarifadas, havendo ou não inconsistência no produto, com a tarifação mínima de 10 minutos. O valor é reajustado anualmente com base no IGPM.

Central Telefônica:



Portal TOTVS:

Tipo da Solicitação *

-

Suporte Técnico

Consultoria telefônica

Slm

Ao selecionar a opção de Consultoria Telefônica, o atendimento será 100% faturado, independente da causa ou origem da situação. Mais informações, acessar o guia de suporte

Como está a **Consultoria Telefônica** dentro da estrutura de atendimento da TOTVS?

ATENDIMENTO TOTVS

SUORTE
PADRÃO

CONSULTORIA
TELEFÔNICA

PRIME



02

ORGANOGRAMA



ORGANOGRAMA



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



JACKIE CRISTINE HANSEN

Líder da Equipe de Consultoria Telefônica

jackie.hansen@totvs.com.br

(47) 2101-7244

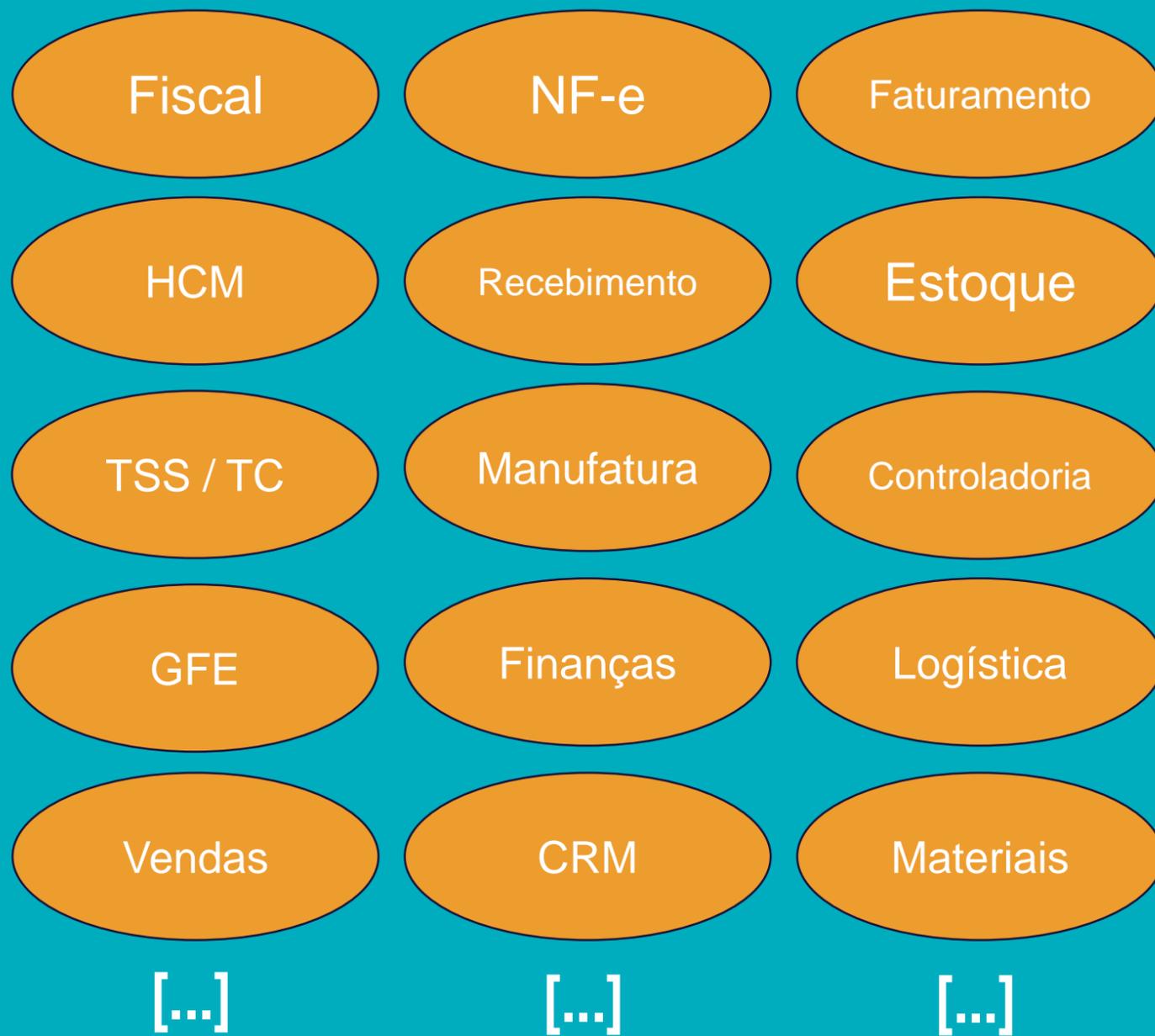
03

DIFERENCIAIS

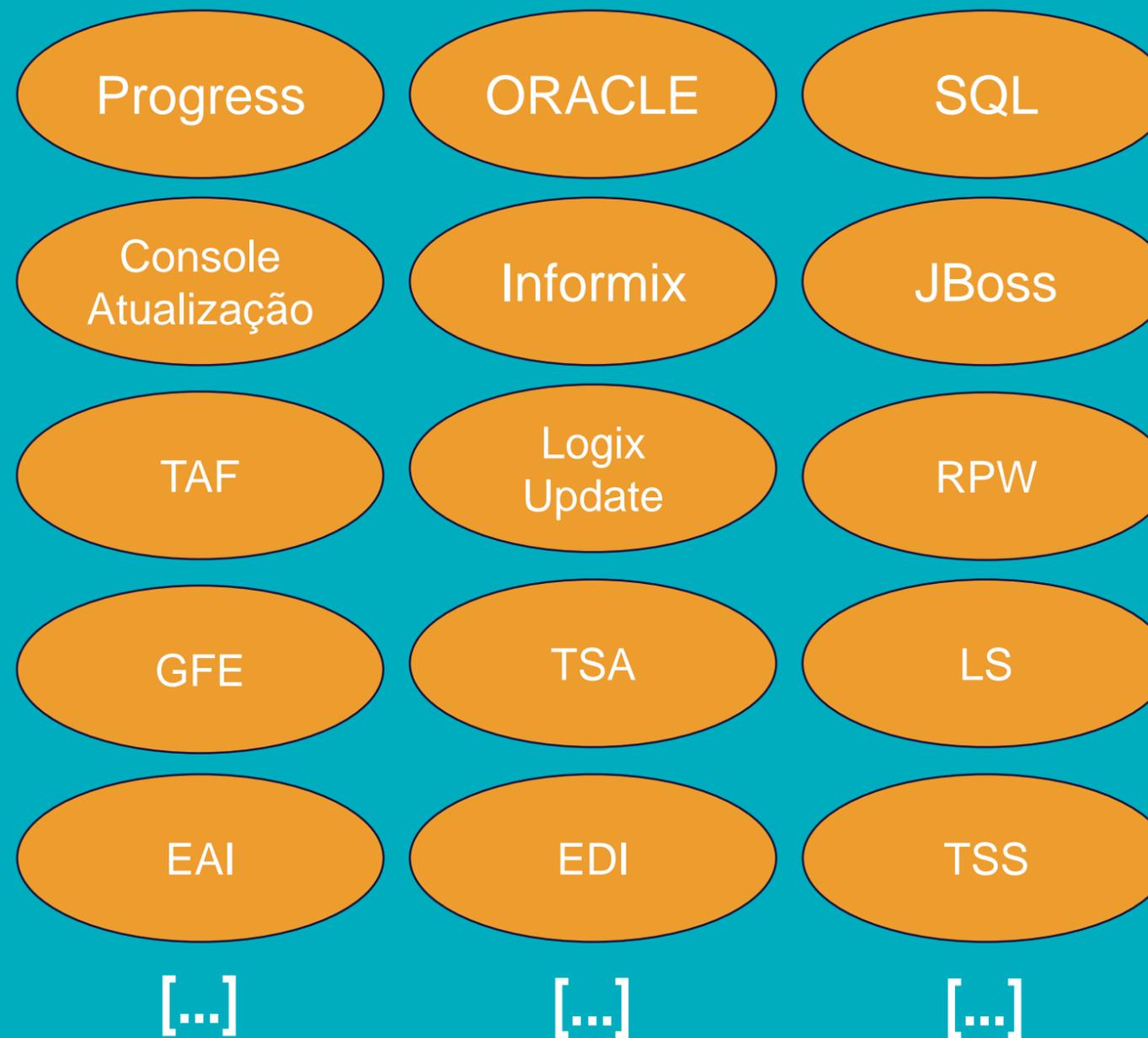
DIFERENCIAIS CLIENTES

- ▶ Canal não condicionado a tempos de indicadores operacionais.
- ▶ Acessos desburocratizados e flexíveis (Acesso Remoto).
- ▶ Atendimento por equipe altamente qualificada e célula independente do suporte padrão.
- ▶ Redução de riscos e custos operacionais, através de atendimentos ágeis.
- ▶ Minimizar a complexidade para TI em assuntos diversos, onde há falta de conhecimento.
- ▶ Disponibilidade de plantões em regime extraordinário (*stand-by*).
- ▶ Possibilidade de redução do valor da hora com a opção de banco de horas.
- ▶ Substituí a necessidade de agendas presenciais para assuntos pontuais (menor custo).
- ▶ Equipe com conhecimento técnico e de negócio / produto (ERP).
- ▶ Equipe com DBA's (Progress OE, SQL Server, Oracle, Informix etc.), atendendo necessidades relacionadas ao ambiente de produto do ERP.
- ▶ Análise mais crítica comparado ao suporte em situações envolvendo específicos / customizações, e se necessário sugerindo alternativas junto à estrutura TOTVS.
- ▶ Acompanhamentos para atualizações de *releases* (pacotes) do ERP, Banco de Dados etc.

Produto / Negócio – ERP TOTVS:



Tecnologia – ERP TOTVS:





04

BENEFÍCIOS



DISPONIBILIDADE

Prover atendimento diferenciado baseado na disponibilidade dos analistas.



PRIORIZAÇÕES NOS ATENDIMENTOS

Não se restringe a tempos de indicadores ou processos internos.



ACESSO REMOTO

Acesso remoto para agilidade nos atendimentos.



CONHECIMENTO DIVERSIFICADO

Conhecimento variado dentro de todo o contexto do ERP.



ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

Analistas experientes, com conhecimentos técnicos e de negócio.





05

PLANTÕES 24x7



PLANTÕES 24x7

A **Consultoria Telefônica** disponibiliza um serviço para plantões sob demanda conforme necessidade do cliente. É possível customizar um serviço de plantão em regime extraordinário (fora do horário comercial) para datas e horários desejados.

O valor do plantão para atendimento final de semana ou feriado é o mesmo praticado pela **Consultoria Telefônica** em horário comercial. Valor de R\$ 4,00 o minuto (R\$240,00 a hora) mais impostos, por especialista, sendo ele acionado ou não.

Se o plantão for das 13:00 às 20:00 horas e identificarem que não há mais a necessidade do atendimento, antes do horário final pré-definido, deve-se entrar em contato com o especialista, para que o plantão seja finalizado e a tarifação será realizada até aquele momento, considerando o faturamento mínimo de 4 horas diárias (sexta, sábado, domingo e feriado) ou mínimo de 2 horas (segunda a quinta).

Exemplo:

1. Plantão solicitado para sábado, das 08:00 as 18:00 horas.
2. A tarifação total será de 10 horas, sendo o analista acionado ou não.
3. Se entrar em contato com o especialista às 13 horas, informando que não há mais a necessidade do plantão, a tarifação será de 5 horas.
4. Caso o “cancelamento” seja as 10 horas, a tarifação será de 4 horas, considerando o período mínimo.

Importante:

- ✓ No plantão não está coberto manutenção do produto e análise de específicos;
- ✓ Agendar a necessidade de plantão com antecedência para não tenhamos problemas de alocação.

OBRIGADO!



PAULO CÉZAR SARDI

Coordenador de Atendimento – Consultoria Telefônica

+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