TOTVS FAST TICKET

01/04/2018

Sumário

1.1 O projeto piloto se estende para toda a TOTVS? 3
1.2 Quais as linhas de produto da TOTVS que são contempladas? 3
1.3 Qual é o prazo do projeto piloto? 3
1.4 Todos os clientes farão parte do projeto piloto? 3
1.5 Quais os principais diferenciais oferecidos? 3
1.6 Posso utilizar este canal para priorizar todos meus tickets críticos? 4
1.7 É necessário a existência de ticket para uso do TFT? 4
1.8 Posso tratar mais de um assunto usando o mesmo TFT? 4
1.9 E se existirem situações críticas e já fiz uso de todos os TFTs? 4
1.10 Os TFTs que não utilizar no período serão acumulativos? 4
1.11 Todos os meses terei a mesma quantidade de TFTs? 4
1.12 Pode ocorrer a situação de não ter o direito aos TFTs? 5
1.13 É possível adquirir TFTs adicionais? 5
1.14 Existe um prazo para aquisição dos TFTs? 5
1.15 Qual o processo para aquisição dos TFTs? 5
1.16 Clientes que não fazem parte do piloto poderão adquirir TFTs? 5
1.17 Qual o horário de atendimento? 5
1.18 Quanto à administração do uso da quantidade de TFTs? 6
1.19 O que ocorre se usar um TFT e o ticket for direcionado para manutenção? 6
1.20 Se chegar no final do mês e não usar todos os TFTs? 6
1.21 Sobre dúvidas em relação ao TFT? 6
1.22 Qual é o fluxo para utilização do TFT? 7

Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©
Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©
Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©

O TFT – TOTVS Fast Ticket é uma terminologia interna utilizada para representar um atendimento diferenciado oferecido para alguns clientes da TOTVS a título de "projeto piloto".

Seu objetivo principal é **priorização de atendimentos emergenciais** oferecendo aos clientes um atendimento diferenciado sem custo.

1.1 O projeto piloto se estende para toda a TOTVS?

Não. É uma iniciativa da área de atendimento ***Supply Chain***, segmentos de **Manufatura**, **Logística** e ***Backoffice.***

1.2 Quais as linhas de produto da TOTVS que são contempladas?

O projeto piloto se estende inicialmente as linhas de produtos **Datasul** e **Logix**. Podemos considerar também soluções agregadas ao *backoffice* destas linhas de produtos, como é o caso do GFE (Gestão de Frete Embarcador), que é uma solução *cross* da TOTVS.
Neste período do projeto piloto, não estaremos atendendo pelo TFT, as demandas relacionadas ao HCM em função da alta demanda gerada pelo e-social.

1.3 Qual é o prazo do projeto piloto?

Trata-se de um projeto **piloto** da área de atendimento *Supply Chain*, segmentos de Manufatura e Logística, que teve duração inicial de 06 meses (novembro/2017 a abril/2018) e será estendido para mais 1 ano (2019).
Importante: A TOTVS se resguarda no direito de interromper o projeto piloto antes do término previsto mediante aviso prévio.

1.4 Todos os clientes farão parte do projeto piloto?

Não. Inicialmente somente alguns clientes farão parte do projeto piloto. Os critérios usados foram baseados em um programa de fidelização, ou seja, relacionamento com o cliente (neste inicio, tendo como base, o valor do recorrente). Durante o andamento do projeto será avaliado se estenderemos a outros clientes.

1.5 Quais os principais diferenciais oferecidos?

O atendimento será diferenciado, com início de atendimento previsto de no máximo 2 horas. Será realizado contato telefônico e se necessário acesso remoto, visando um atendimento mais **flexível**, **ágil** e **assertivo**.

Importante: Em períodos de entrega de obrigações fiscais ou sazonalidades que acarretem numa grande demanda para a TOTVS, este tempo inicial de atendimento poderá ser maior. Durante as entregas fiscais, buscaremos atender dentro do prazo mencionado, porém em função das demandas durante esse período, não temos como garantir. A orientação para evitar atrasos nas obrigações fiscais é acompanhar as liberações que são efetuadas com antecedência, com o intuito de podermos auxiliar com maior qualidade.

Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©
Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©
Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©

O atendimento será focado no escopo de Suporte. Não está incluso: análise de específicos, manutenção do produto, customizações, sugestões de melhoria e acompanhamentos considerados como atividade de Consultoria. Exemplo: atualização de ambiente/produto, geração das entregas mensais e anuais (DIRF, RAIS, SPED etc.).

1.6 Posso utilizar este canal para priorizar todos meus tickets críticos?

Os clientes que farão parte do projeto receberão virtualmente uma quantidade de **TFT – TOTVS Fast Ticket** e poderão utilizá-los até o limite fornecido.

1.7 É necessário a existência de ticket para uso do TFT?

Sim. Para utilizar um **TFT – TOTVS Fast Ticket** é necessário que anteriormente seja aberto um ticket para a TOTVS, pois no ticket terão as informações necessárias para o andamento do atendimento.

1.8 Posso tratar mais de um assunto usando o mesmo TFT?

Não. Um **TFT** somente poderá ser utilizado para um assunto ou ticket.

1.9 E se existirem situações críticas e já fiz uso de todos os TFTs?

Os clientes que fizerem parte do projeto inicial terão um SPOC (*Single Point of Contact*) ou um COT (Contato Operacional Temporário). Caso a situação seja crítica e esteja afetando a operação da empresa, poderão sinalizar ao contato e será verificado internamente para posicioná-lo.

Hoje a TOTVS já disponibiliza o canal de Consultoria Telefônica, a qual é um serviço tarifado e poderá ser uma opção aos clientes.

1.10 Os TFTs que não utilizar no período serão acumulativos?

Não. Os **TFT- TOTVS Fast Tickets** serão para uso mensal e não serão acumulativos para uso nos meses posteriores.

1.11 Todos os meses terei a mesma quantidade de TFTs?

Todo início de mês a SPOC (*Single Point of Contact*) ou COT (Contato Operacional Temporário) passará um status do uso no mês anterior, e formalizará quantos **TFT – TOTVS Fast Ticket** poderão ser utilizados no mês subsequente.

Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©
Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©
Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©

1.12 Pode ocorrer a situação de não ter o direito aos TFTs?

Sim. Um cliente que num mês recebeu X **TFTs** não necessariamente no mês subsequente receberá a mesma quantidade. A variação ocorrerá caso haja oscilação no valor do recorrente (SMS – Serviço Mensal de Software). Isso significa que poderá ocorrer a situação de um cliente que recebeu num mês não receber no mês subsequente, e o contrário também é verdadeiro.

1.13 É possível adquirir TFTs adicionais?

Sim, no entanto há custo para os **TFTs** adicionais. O escopo do atendimento será nos mesmos moldes que os adquiridos gratuitamente.

Hoje os clientes já possuem a alternativa de uso do serviço de consultoria telefónica, que é um serviço tarifado por minuto. Diferente desta modalidade, o **TFT – TOTVS Fast Ticket** não será por minuto, o valor será fixo de R$ 720,00 + Impostos por cada **TFT**.

1.14 Existe um prazo para aquisição dos TFTs?

A compra deve ser negociada com, no mínimo, 48 horas de antecedência do uso. Caso a solicitação do atendimento seja inferior a este prazo, o atendimento será priorizado, porém a tarifação será no processo padrão da Consultoria Telefônica.

1.15 Qual o processo para aquisição dos TFTs?

É bastante simples. Basta acionar seu SPOC (*Single Point of Contact*) ou COT (Contato Operacional Temporário).

1.16 Clientes que não fazem parte do piloto poderão adquirir TFTs?

Inicialmente não é possível. Esta possibilidade será avaliada no decorrer do projeto.

1.17 Qual o horário de atendimento?

Horário de atendimento será horário comercial: 08:00 às 12:00 e das 13:30 às 18:00. Para atendimento fora deste horário, o **TFT** não poderá ser utilizado.

Caso o cliente tenha alguma necessidade para atendimento em regime extraordinário, a TOTVS tem a opção via canal de Consultoria Telefônica, serviço tarifado.

Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©
Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©
Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©

1.18 Quanto à administração do uso da quantidade de TFTs?

A gestão do uso dos TFTs fica sob a responsabilidade dos clientes. A TOTVS entende que os clientes possuem mais propriedade para saber se o assunto é crítico e se precisará de um atendimento diferenciado.

O que passará pelo SPOC (*Single Point of Contact*) ou COT (Contato Operacional Temporário) será a nível se foi usado todos os TFTs e não quem da área de TI ou negócio poderá usar.

1.19 O que ocorre se usar um TFT e o ticket for direcionado para manutenção?

Como o projeto piloto envolve somente o time de atendimento, caso identificado um problema no produto padrão (*bug*) onde seja necessária uma intervenção no código fonte (alteração), o ticket será direcionado para o time de produto e seguirá o fluxo padrão de desenvolvimento. Cabe ressaltar que sempre que possível vamos buscar, enquanto atendimento, soluções de *workaround* para a situação reportada, visando o menor impacto possível na operação de nossos clientes. Mesmo sendo direcionado para o time de produto, o TFT será considerado como utilizado pois houve o atendimento diferenciado enquanto atendimento.

1.20 Se chegar no final do mês e não usar todos os TFTs?

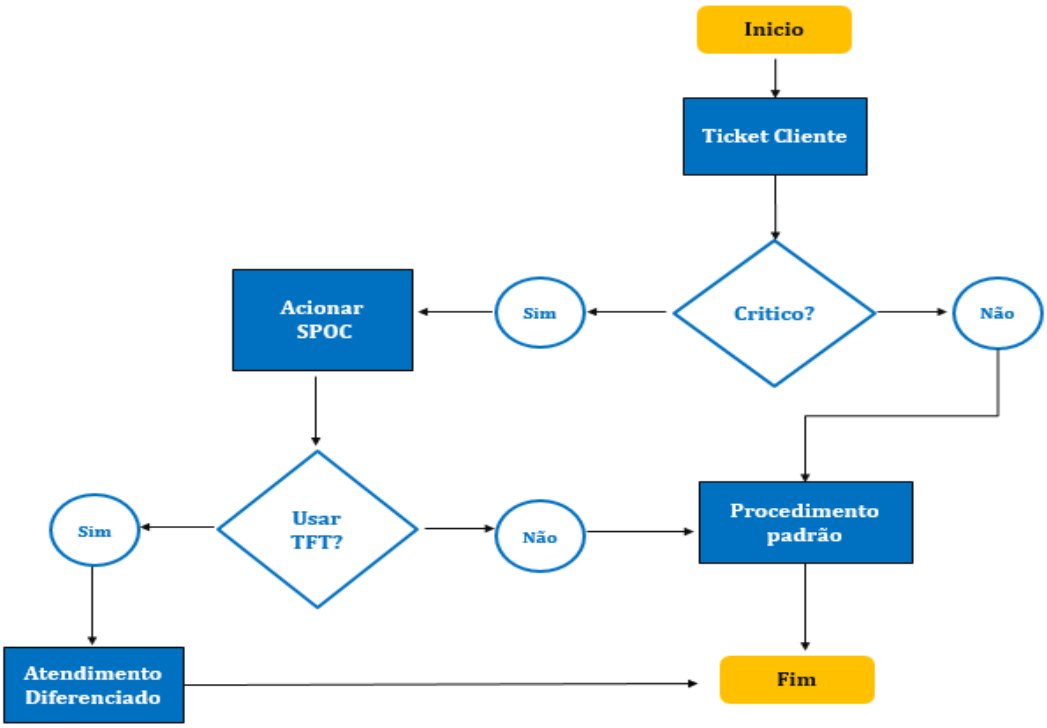
Pode existir a dúvida se não for usado todos os TFTs e se poderão ser utilizados para outros *tickets* que eventualmente estejam pendentes com a TOTVS (não críticos). A orientação é que os TFTs sejam utilizados para assuntos que efetivamente sejam críticos na visão do cliente, pois se forem utilizados para outras situações não críticas (saldo existente), talvez o suporte da TOTVS não consiga dar a atenção necessária para outros clientes participantes do piloto, e que eventualmente tenham situações críticas de fato.

1.21 Sobre dúvidas em relação ao TFT?

A orientação é procurar seu SPOC (*Single Point of Contact*).

Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©
Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©
Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©

1.22 Qual é o fluxo para utilização do TFT?



Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©
Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©
Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©