

VISÃO GERAL

SUPORTE



SAP Business
One®

BR | One

Upper

SUPORTE

O que faz?

A área de SUPORTE é o ponto focal de contato do cliente com a Uppertools para atuação em atendimentos pontuais relacionados aos incidentes que ocorram no ambiente do cliente.



Como funciona o processo?

O cliente abre o ticket no Portal de Chamados Uppertools e os consultores analisam e fazem a triagem de acordo com a criticidade. Estando dentro de seu escopo de atuação, atuarão até resolver o incidente. Dependendo da natureza do chamado, poderão direcionar o incidente para uma outra área atuar na resolução. É possível também que os consultores solicitem mais informações do demandante para seguirem com o atendimento e, assim, concluírem o ticket.



O que suporte não faz?

Não faz parte do escopo de SUPORTE a prestação de serviço de consultoria (será apresentado na sequência), a tratativa de bugs ou customização de produto.



Responsável:



Igor Salvo – Gerente de Suporte
(15) 3519-3535 / (15) 98151-0007
guilherme.sallati@uppertools.com.br



Luiz Guilherme Soares – Coordenador de suporte
(15) 98155-0136
luiz.soares@uppertools.com.br

ESTRUTURA DO SUPORTE

O Suporte da **Uppertools** atua como **SPOC** (Ponto Único de Contato) para nossos clientes e parceiros.

Prestamos **SUPORTE** às ferramentas **SAP Business One** e seus **Add-ons** para prover soluções rápidas com qualidade, transparência, capacitação técnica e comprometimento.

ESTRUTURA DO SUPORTE

Triagem | Direcionamento para atendimento

Valida informações → Analisa → Acesso Remoto (se necessário) → Resolução → Retorno do cliente



Desenvolvimento, Produtos, Projetos Financeiros, Consultoria Serviços, Oportunidade de negócios

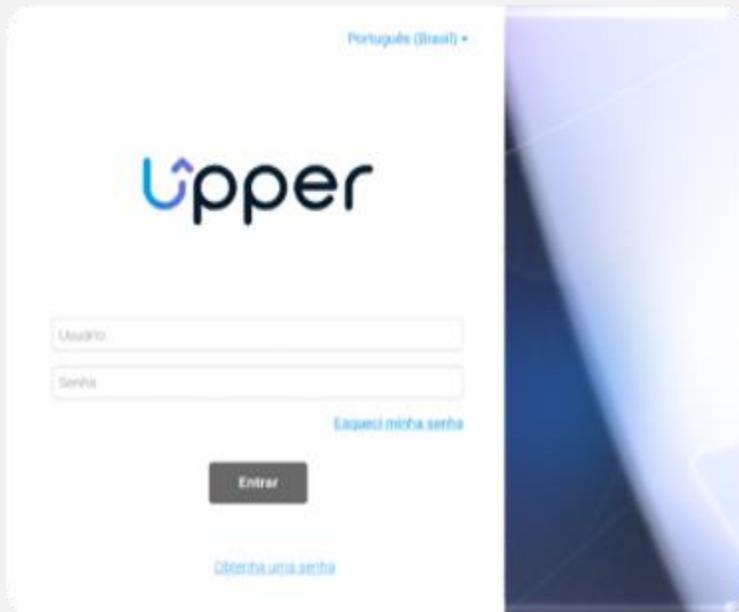
HORÁRIO DE ATENDIMENTO

De segunda à sexta
(exceto feriados nacionais)
Das 8:00 às 18:00

Qualquer chamado aberto fora desse horário será atendido pela equipe de suporte nas primeiras horas do próximo dia útil.



PORTAL DE CHAMADOS



suporte.uppertools.com.br ou <https://uppertools.movidesk.com/>

Os chamados podem ser abertos acessando o Portal de Chamados Uppertools.

Para novos usuários, enviar e-mail para suporte@uppertools.com.br

SERVIÇOS DOS TICKETS



Consultoria Serviços

Treinamento, consultoria avulsa, criação de relatórios, implementação de novos processos...



Solicitações Licenças

Licenças para add-nos (BR ONE, T1, Bankplus...) ou SAP



Suporte Add-ons

Triple One, T10, Banksync, Bankplus, Taxplus...



Portal Suporte

Criação de novos usuários, dúvidas de acesso, sugestão de artigos



Suporte SAP

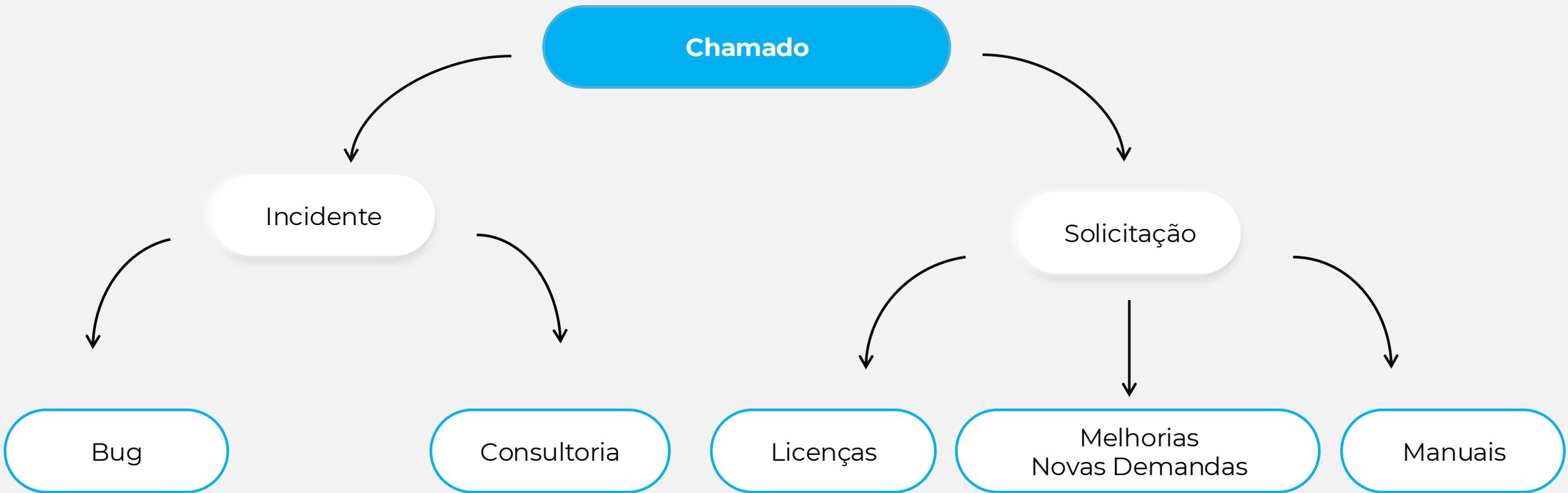
Financeiro, Vendas, Compras, Banco, Serviços...



Suporte BR ONE

Produção, Qualidade, Importação...

FLUXO DE DEMANDAS



CATEGORIA DOS TICKETS



Bug

Defeito, falha ou erro no código de um programa que provoca seu mau funcionamento



Consultoria

Defeito, falha ou erro não relacionado a problemas na ferramenta/ add-on
(ex. erro no uso do sistema)

Apoio ao usuário na realização de procedimentos
(ex. Emissão NF Complementar)



Licenças/Manuais

Solicitação de licenças do **SAP/add-ons** para ambiente de produção ou homologação
Manuais de **add-ons** ou **SAP**



Sugestão/Melhorias

Usada para solicitar melhorias a área de Mercadológico

Usada para solicitação Consultoria Serviços

Demandas do Portal Chamados

SEVERIDADE DOS TICKETS

A correta classificação da urgência de um chamado é importante para que a área de atendimento compreenda a severidade dos tickets abertos e possa atuar de forma assertiva junto aos clientes.

Métrica de severidade utilizada pela Uppertools:

- **URGENTE:** utilizada quando as operações do cliente estão paralisadas e não há nenhuma solução paliativa/alternativa;
- **ALTA:** utilizada quando as operações do cliente estão seriamente afetadas OU em que operações críticas estão paradas, mas existe uma solução paliativa;
- **MÉDIA:** utilizada quando dificulta significativamente executar uma operação crítica ou impede operações importantes, mas que não há paralisação das operações do cliente;
- **BAIXA:** utilizada por funções incorretas ou inoperantes no sistema que não são necessárias diariamente ou raramente são usadas.

IMPORTANTE

Na abertura do chamado é sempre importante inserir o **máximo de informações** e evidências, pois nosso objetivo é **solucionar seu problema** o mais rápido possível.

- * Sinalizar o Problema
- * Enviar a versão atual do SAP ou add-on
- * Em que momento ocorre o problema
- * Modificações no ambiente que possam ter impactado

Na resolução de um incidente, a participação do usuário é fundamental para que nós possamos te auxiliar na resolução e reestabelecimento das operações.

PARA UM ATENDIMENTO EFICIENTE, NÃO DEIXE DE

Sinalização de Problema:

- * Informar de forma clara o problema e enviar evidências, se possível (*print de tela, vídeos, documentos gerados*)

Informar o módulo em que

- * ocorre o problema ou Add-on.

Versão Atual do Produto:

- * Sempre informar a versão do SAP ou Add-ons.

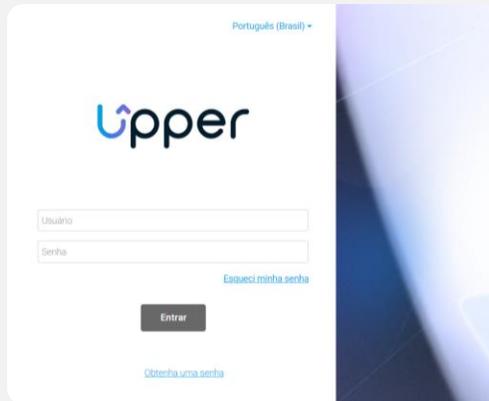
Ocorrência do problema:

- * Se possível, identificar em que momento ocorre o problema, se é em todas as máquinas (*caso seja necessário*), se há alguma periodicidade, se é intermitente e se ocorre após algum processo, essas informações ajudam na análise e possível correção.

Modificações Ocorridas:

- * Identificar se o problema começou a aparecer após alguma alteração na infraestrutura ou nos dispositivos internos
- Identificar se o problema
- * começou a aparecer após algum upgrade da ferramenta ou add-on.

INTERAÇÕES COM O SUPORTE



Via Portal de Chamados

Toda interação no chamado é documentada e o usuário recebe um e-mail informando sobre a interação. Lembre-se de verificar a caixa de SPAM e as regras de direcionamento de e-mails.



Via Telefone: (15) 3519-3535 **Ou Whatsapp:** (15) 98120-0017

Você pode entrar em contato via telefone, **de segunda a sexta** (das 8 às 18h), para solicitar status do chamado e/ou passar qualquer informação.

CUSTOMIZAÇÃO

Se caracteriza por qualquer modificação no Software do SAP Business One ou de Add-ons para que estes se adequem ao processo da empresa:

- * Relatórios (Crystal ou Querys)
- * Procedimentos de bloqueios
- * Novas funcionalidades (*customizações*)

O tempo de garantia de suporte e manutenção às customizações é de 90 (*noventa*) dias corridos a partir da data em que as mesmas foram disponibilizadas para uso, independentemente se de fato foram ou não utilizadas neste período.

ATENDIMENTO DO TIME

- Atuação através de chamados (tickets) abertos
- Ferramenta para abertura de chamados: “Portal de Chamados Uppertools”
- 3 tipos de suporte, cada um com seu escopo, vide link <https://shre.ink/kSY4>
 - * **Suporte Padrão:** disponível para todos os clientes;
 - * **Suporte Avançado:** somente para clientes que possuem Planos Mensais de Suporte Técnico ou na contratação de Chamados Avulsos;
 - * **Suporte Cloud:** somente para clientes que contrataram serviço de hospedagem (cloud) diretamente com a Uppertools;
Serviços não cobertos pelo Suporte são tratados como “Serviços de Consultoria”, cujas horas serão orçadas pelo time de Serviços, assim como a execução das atividades.
- Cobrança:

Chamados serão apurados mensalmente e descontados dos clientes cobertos pelo "Suporte Avançado" e incorrerão faturamento sobre aqueles que estourarem seu Plano de Chamados ou sobre os que não possuem Plano. Bugs de produto não são debitados do plano de chamados nem faturados de forma avulsa.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Severidade	Tipo	SLA de Resposta	SLA de Solução
Muito Alta	Horas Úteis	1hs	8hs
Alta	Horas Úteis	2hs	20hs
Média	Horas Úteis	3hs	32hs
Baixa	Horas Úteis	6hs	64hs

TICKETS SEM RETORNO DO CLIENTE

Com o novo Portal de Chamados Uppertools, os **chamados passam a ser automaticamente fechados** conforme as seguintes regras:

- * Tickets com 3 dias sem retorno do cliente, são marcados como **RESOLVIDOS**:

Neste momento, caso ainda exista pendência no atendimento, o usuário poderá dar andamento respondendo pelo e-mail ou via ticket dando aceite negativo da solução.

- * Tickets com 5 dias marcados como RESOLVIDOS e que não tenham sido avaliados ou aceitos pelo cliente, são **FECHADOS**:

Neste processo, o usuário não conseguirá mais reabrir o ticket.

BEM-VINDO

Seguindo as orientações, nossa comunicação será mais eficiente e seu suporte muito mais satisfatório!

Seja bem-vindo!