



MANUAL DE ATENDIMENTO

Sumário

1. Introdução.....	3
2. Horário de funcionamento.....	3
3. Fluxo do processo de atendimento	3
4. Escalonamento dos atendimentos.....	4
5. Status dos chamados	4
6. Regras para atendimento.....	5
7. Conexões remotas	5
8. Canais de Atendimento e Abertura de Chamados.....	5
9. Definição de prioridades	5

1. Introdução

A ThinkLife veio ao mercado para fornecer as melhores ferramentas para seu negócio e conta com um setor de suporte altamente qualificado. Vou te explicar um pouco mais.

A nossa equipe é capacitada para desenvolver:

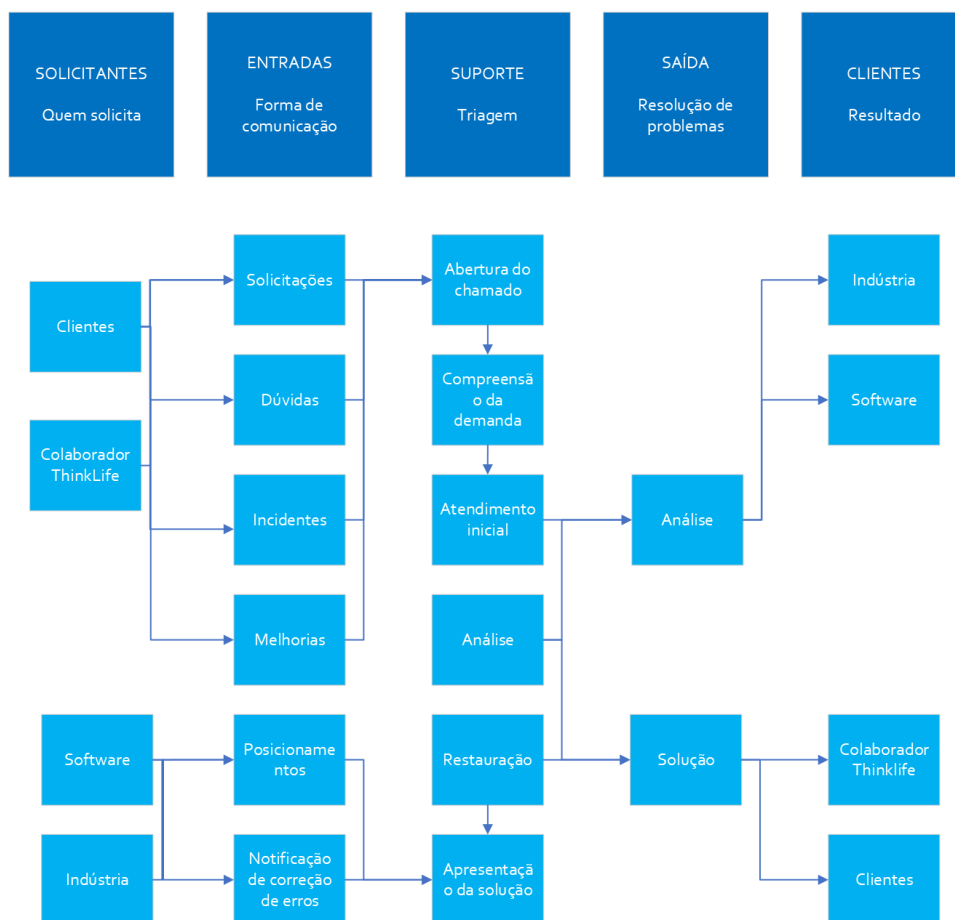
- Consultorias
- E-commerce
- Sistemas e aplicativos
- Integrações
- Landpages/Sites
- Hospedagens

Nossos profissionais estão em constante aperfeiçoamento para melhorar o atendimento e agilidade para resolver suas solicitações, dúvidas e melhorias.

2. Horário de funcionamento

O horário de funcionamento é de segunda-feira a sexta-feira das 8h às 17h, exceto feriados.

3. Fluxo do processo de atendimento



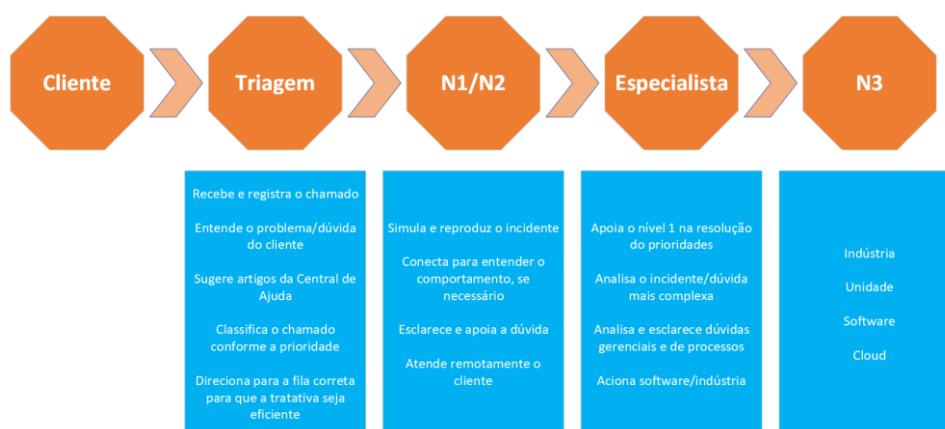
Entrada: O cliente ou colaborador interno da ThinkLife geram demandas - solicitações, dúvidas, incidentes ou melhorias - que passam por uma triagem e é aberto um chamado.

Suporte: Abrir o chamado, compreender e dar o atendimento inicial. A análise será feita pela equipe, restaurado e encaminhado.

Desenvolvedores: Recebem a demanda que já foi passada pela triagem, e retornam com a apresentação da solução.

Saída: A equipe recebe as soluções, analisa e encaminha para os clientes ou colaborador ThinkLife.

4. Escalonamento dos atendimentos



5. Status dos chamados

NOVO: É quando a solicitação é aberta e ainda passará pela triagem.

ABERTO: É quando a solicitação está devidamente documentada e direcionada para o analista responsável.

PENDENTE: É quando a solicitação depende do cliente para que seja dado andamento. (Estabelecer quanto tempo ficará em aberto)

EM ESPERA: É quando a solicitação já teve atuação do especialista e precisou ser encaminhado para outra área da ThinkLife.

RESOLVIDO: É quando a solicitação foi entregue pelo atendimento, porém temos dois substatus neste caso.

- **Aguardando validação do cliente:** O chamado foi entregue mas ainda não foi validado pelo cliente. (Estabelecer quanto tempo ficará em aberto)
- **Validado pelo cliente:** Neste caso o chamado foi entregue e está validado pelo cliente. (Enviar link de avaliação?)

FECHADO: É quando a solicitação foi encerrado e não poderá ser reaberto.

ARQUIVADO: É a solicitação que já foi fechada há mais de x dias.

6. Regras para atendimento

O atendimento do suporte é prestado aos clientes e colaboradores internos da ThinkLife.

Nas situações abaixo, o atendimento não é do escopo do suporte e será redirecionado para as equipes responsáveis.

- Clientes em fase de implantação;
- Atendimento relacionado a definição, revisão e dúvidas nos processos;
- Suporte nas personalizações criadas, seja em Banco de Dados, Relatórios, Plataforma de Personalização, Editor de Dashboards, etc.

7. Conexões remotas

No ato do atendimento, se for necessário conexão remota, será utilizado o aplicativo AnyDesk por padrão. (<https://anydesk.com/pt>)

8. Canais de Atendimento e Abertura de Chamados

Temos dois canais de atendimentos:

- WhatsApp (12)3600-0176
- Telefone (12)3600-0176

9. Definição de prioridades

- Prioridade 1: Perda completa das funções do cliente; não existe soluções temporárias, o usuário final está completamente impossibilitado de desenvolver funções.
- Prioridade 2: Perda parcial de função do cliente, que impeça o faturamento do cliente ou instabilidade ou quedas constantes.
- Prioridade 3: Demanda de baixo impacto, que não prejudique o seu dia a dia, não acarreta prejuízo para o cliente.