



GUIA DE ATENDIMENTO E SUPORTE TOTVS



INTRODUÇÃO AO GUIA DE ATENDIMENTO E SUPORTE TOTVS

O JEITO TOTVS DE ATENDER VOCÊ.

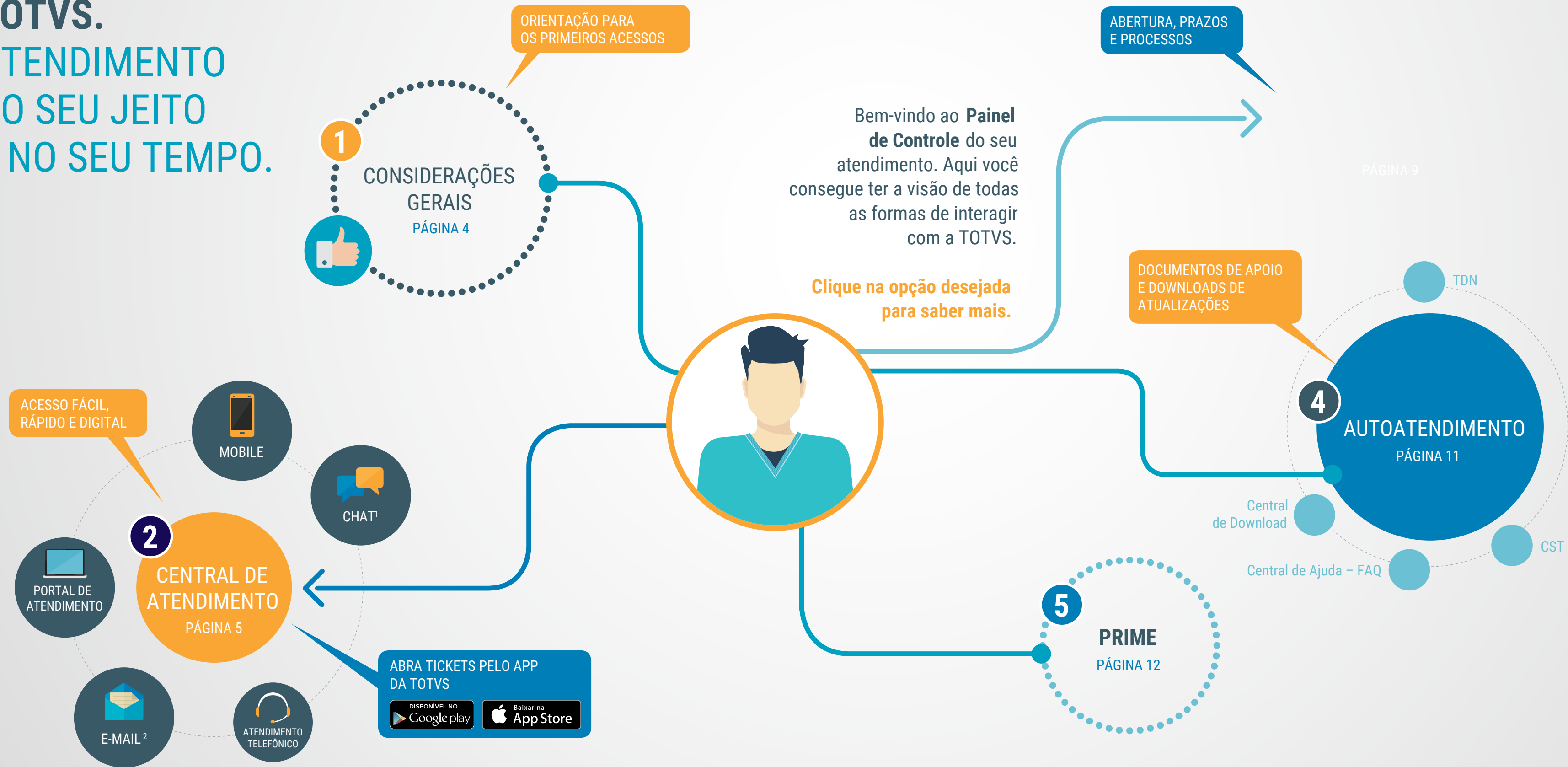
Para a TOTVS, oferecer a melhor experiência aos seus clientes é o que mais importa.

Por isso, este Guia de Atendimento e Suporte apresenta um modelo de atendimento, com processos, canais de acesso e outras informações importantes sobre os nossos canais de relacionamento. Tudo para que você tenha ainda mais agilidade e simplicidade nas interações com a TOTVS.



TOTVS.

ATENDIMENTO DO SEU JEITO E NO SEU TEMPO.



¹ Disponível para Ouvidoria, Cloud e suporte para clientes Prime e Fly01.
² Exclusivo para clientes Prime.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

1

PRIMEIRO ACESSO

Para utilizar os Canais de Atendimento TOTVS, você precisa definir um contato como administrador da sua empresa. Ele será responsável por criar, manter e liberar acessos para o uso de serviços como Atendimento e Suporte Técnico, Ouvidoria, entre outros.

As instruções de acesso serão enviadas para esse contato por meio da ativação do cadastro, que deve ser feita no atendimento telefônico: 4003-0015, opção 7.

ESQUECI MINHA SENHA

Você pode recuperar sua senha na página de acesso ao Portal. Para isso, clique na opção “Esqueci minha senha” e preencha os dados solicitados. Caso não souber qual foi o e-mail cadastrado ou tiver qualquer dúvida, ligue 4003-0015, opção 7.

CALENDÁRIO E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

Para informações sobre plantões em feriados dos Canais de Atendimento TOTVS, acesse a seção Políticas e Procedimentos – Calendários de Atendimento em Feriados, no Portal do Cliente.



NOVA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Nós queremos ouvir você! A TOTVS está sempre investindo no aumento da qualidade do Suporte. Por isso, sempre que um atendimento é concluído, você é convidado a responder a nossa Pesquisa de Satisfação, que contém uma única pergunta, rápida e objetiva, mas de grande importância para a TOTVS.

Confira o exemplo abaixo:

QUAL A SUA AVALIAÇÃO SOBRE O SUPORTE RECEBIDO?

Bom, estou satisfeito

Ruim, estou insatisfeito

Adicione um comentário sobre o suporte que recebeu (opcional):

CENTRAL DE ATENDIMENTO TOTVS

2

PORTAL DO CLIENTE

A sua central de atendimento digital, agora de cara nova. Consulte documentações de produto, abra e consulte tickets, tenha atendimento técnico e administrativo e baixe atualizações dos produtos TOTVS, tudo de maneira fácil e intuitiva.

ACESSE EM WWW.TOTVS.COM



Novidades

Mais Praticidade: Interação com o atendente da sua solicitação por e-mail, sem precisar acessar o Portal do Cliente.

Acesso às FAQs: A partir de agora, há evolução para consulta de FAQs na abertura da solicitação, além das documentações técnicas TDN.

Nova Ferramenta de Solicitação: Formulários mais simples – anexe arrastando ou colando arquivos, sem zipar.

Acompanhamento de Solicitações no Portal: visão geral do atendimento (dashboard); acompanhamento de solicitações; e Visibilidade da Evolução do Atendimento, com data/hora da última interação.



Chat

Interações rápidas, fáceis e em tempo real. Inicie uma conversa com o Atendimento, faça suas solicitações, anexe arquivos, envie a conversa por e-mail, avalie o atendimento ou deixe uma mensagem off-line. Qualquer uma dessas interações irá gerar um ticket com registro da sua solicitação.

Disponível para Ouvidoria, Cloud e suporte para clientes Prime e Fly01.



Mobile

Abertura de tickets a qualquer hora e lugar. Com um App exclusivo, você faz solicitações no seu dispositivo móvel com voz ou vídeo, registra tickets e recebe notificações com o andamento do atendimento no seu e-mail.

Baixe o App da TOTVS.



E-mail

Possibilidade de abertura de solicitação por e-mail, proporcionando mais agilidade e praticidade para o seu dia a dia e possibilitando o acompanhamento via Portal do Cliente.

Exclusivo para clientes Prime.

Outros serviços disponíveis no Portal do Cliente:

- Notícias
- Políticas, procedimentos e documentos de apoio
- Abertura, consulta e interação de tickets administrativos e financeiros
- Cloud & Outsourcing e guia de instalação
- Download de pacotes de atualização
- Ouvidoria
- Gerenciamento de dados cadastrais
- Gestão dos contatos e dados da empresa (exclusivo para o administrador)
- Acesso ao Banco de Conhecimento e Perguntas Frequentes (TDN)
- Acesso ao TOTVS OCEAN
- Ciclo de vida de software (calendário de expiração de versão, garantia estendida e release incremental) – Conheça em: www.suporte.totvs.com/ciclodevida

Nota: no primeiro acesso ao Portal do Cliente, o administrador deverá informar o OPEN ID (e-mail) e a SENHA FORTE recebidos por e-mail e, posteriormente, incluir os contatos autorizados para acesso, que terão e-mail e senha exclusivos.

REDE SOCIAL CORPORATIVA

Uma área de suporte colaborativo para você trocar experiências com outros clientes TOTVS e tirar suas dúvidas sobre o funcionamento do seu produto.

Acesse a comunidade da sua linha de produto:

- [P@ - Protheus](#)
- [R@ - RM](#)
- [D@ - Datasul](#)
- [L@ - Logix](#)
- [S1@ - Série 1](#)
- [@RMS – RMS](#)
- [Linha fluig – fluig, ECM e ESB](#)

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Ligue 4003-0015 e faça suas solicitações. Nossa equipe está disponível para atender você e direcionar suas demandas.

- **Fly01**: 3003-2111
- **Financeira**: 4003-7818
- **Fluig**: 3003-5559

Consulte o menu detalhado em políticas e procedimentos no Portal do Cliente.

* É necessário informar CPF e senha.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Equipes focadas para atender você com essencialidade e especialidade.

CST – Centro de Serviços TOTVS

A área responsável pelas questões administrativas e financeiras da TOTVS. Entre em contato para tratar de assuntos como liberação de senhas, nota fiscal, cadastros, contratos corporativos e tradicionais, entre outros serviços.

Atendimento das 8h às 12h e das 13h30 às 18h, horário de Brasília, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

Suporte Técnico TOTVS

Atendimento para suas questões técnicas. Tire dúvidas ou comunique erros pontuais sobre os processos operacionais do seu sistema, com uma equipe especializada em:

- Simulação de não conformidade no produto padrão e encaminhamento para a equipe de manutenção
- Identificação de não conformidades na documentação do produto
- Análise e encaminhamento de sugestões de melhoria
- Apoio a consultores e clientes internos via Suporte Colaborativo

Identificando demandas de customizações, realiza direcionamento para a equipe responsável, conforme contrato do cliente.

Atendimento das 7h às 19h, horário de Brasília, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. Esses horários também são aplicáveis a feriados locais.

A Consultoria Telefônica pode ser acionada pelo cliente em qualquer momento, conforme as suas necessidades, selecionando a opção “Consultoria Telefônica” no momento da abertura do ticket via Portal do Cliente ou telefone.

Ao utilizar este canal, 100% das horas registradas no ticket serão tarifadas, havendo ou não inconsistências no produto, com a tarifa mínima de 10 minutos, na qual o valor é ajustado anualmente pelo IGPM.

Escopo do atendimento da Consultoria Telefônica:

- Atendimento de dúvidas pontuais
- Orientações sobre “como” realizar procedimentos no produto padrão
- Acompanhamento de parametrização e execução de rotinas relacionadas ao produto padrão
- Atualização de produto/ambiente no cliente

Nota: o acesso aos canais de atendimento está sujeito à confirmação de contrato, de permissão de contrato e de pendências financeiras, estas, levando o cliente a ter seus acessos bloqueados para a abertura de tickets e download no Portal do Cliente. Se o atendimento for realizado via Canal Telefônico, o cliente será direcionado à equipe CST (Centro de Serviços TOTVS) para esclarecimentos de dúvidas e regularização de situação cadastral.

SAC Fly01

A marca da TOTVS para micro e pequenos empresários. Soluções robustas, mas dentro da realidade desses empreendedores, que proporcionam controle de processos, menor custo de aquisição e manutenção, além de implantação rápida e eficiente. Tudo isso com a expertise da TOTVS.

O Canal responsável apresentará o modelo de atendimento do serviço de suporte, compartilhando contatos e horários seguindo as condições do contrato e da proposta comercial.

Envie suas sugestões, elogios e reclamações para o SAC Fly01:

- 3003-2111, opção 8
- Portal do Cliente
- fly01.sac@totvs.com.br
- Chat

Calendário e horários de atendimento do SAC Fly01:

- Beleza e Estética – de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h
- Jurídico – de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h
- Manufatura – de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 19h
- Pet Shop – de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h
- Saúde – de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h
- Varejo – de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h e aos sábados, das 9h às 15h
- Fly01 App de Gestão – de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 19h
- Fly01 Loja Virtual – de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 19h

Acesse www.fly01.com.br | www.totvs.com/software-de-gestao/microempresas e saiba mais.

Cloud Computing & Outsourcing

Acesso ao seu ERP ou aplicação tecnológica a qualquer hora e lugar, com soluções 100% na nuvem e em infraestrutura de padrão mundial, escalável e robusta para você diminuir custos com investimentos em TI e otimizar os esforços da sua equipe.

O atendimento para clientes Cloud Computing & Outsourcing é feito 24 horas por dia, 7 dias por semana.

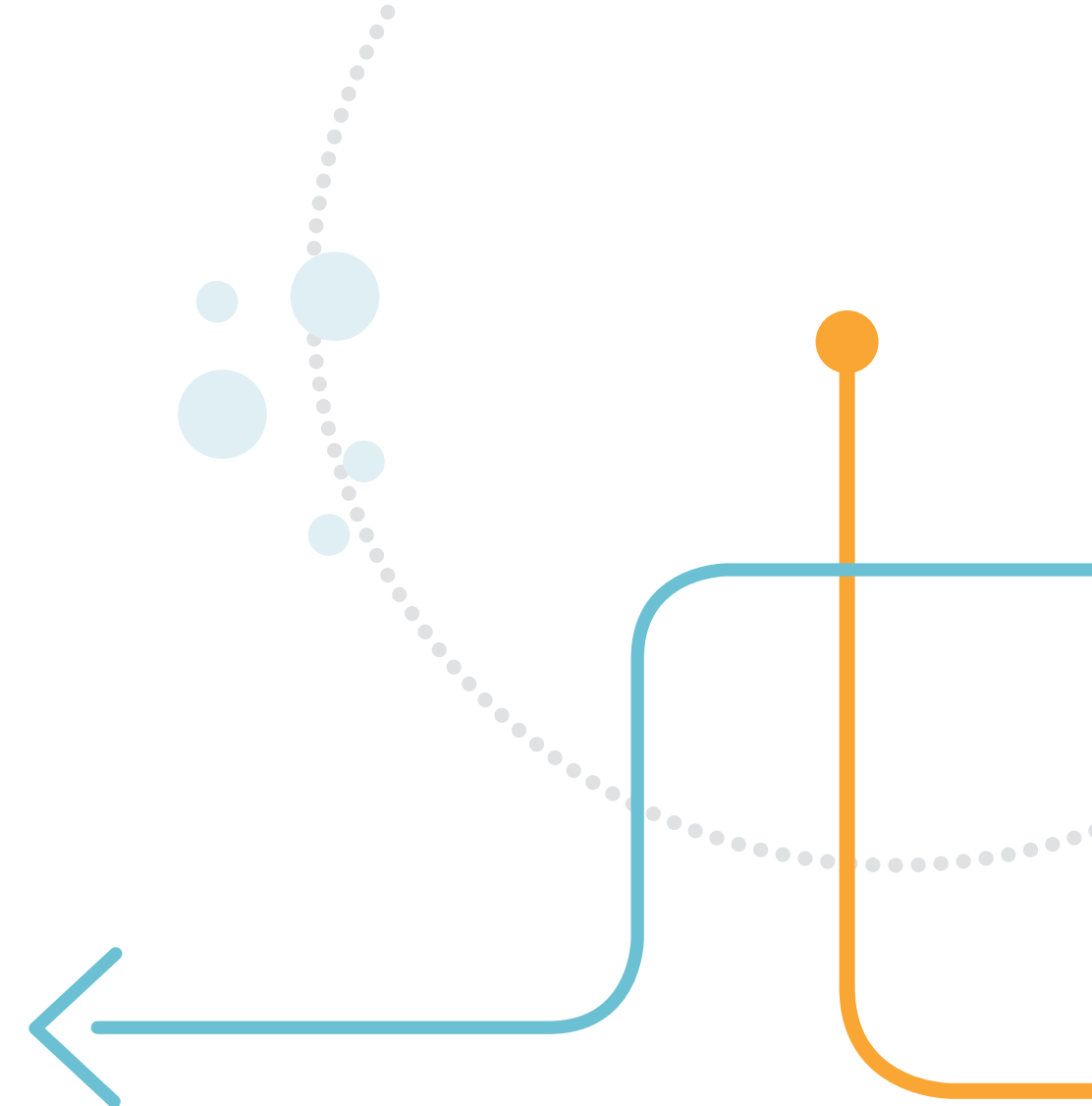
Saiba mais

OUVIDORIA

Uma área disponível para ouvir você. Para utilizar este canal, é preciso já ter acionado uma das áreas de atendimento e informar número(s) do(s) ticket(s) ou documentação do ocorrido. Veja como falar com a Ouvidoria:

- Telefone: 4003-0015, opção 8
- Portal do Cliente
- Chat

Disponível das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30, horário de Brasília, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.



RELACIONAMENTO VIA TICKET

3

PROCESSO DE ATENDIMENTO

1. ABERTURA DO TICKET

A sua solicitação é feita por meio do Portal do Cliente, Chat¹, Aplicativo TOTVS, fluig, E-mail² ou Telefone.

Para cada assunto, problema ou dúvida é imprescindível a abertura de um ticket exclusivo e que este seja feito de forma detalhada para que o atendimento seja realizado de forma rápida e eficaz.

2. ANÁLISE DO TICKET

Realizada pela equipe de atendimento para responder à sua solicitação ou endereçar com prontidão. Sugere conteúdos de apoio ou documentações técnicas, além de esclarecer dúvidas e avaliar possíveis soluções.

3. SOLUÇÃO DO TICKET

Depois da análise, uma Proposta de Solução é enviada, e o status do ticket alterado para "RESOLVIDO". É possível contestar essa Proposta em até 7 dias úteis após essa mudança. Passado esse prazo, o status é alterado para "FECHADO".

¹ Disponível para Ouvidoria, Cloud e Suporte para clientes Prime e Fly01.

² Exclusivo para clientes Prime.

Acompanhamento de Tickets

Se necessário, é possível abrir um ticket de ACOMPANHAMENTO o associando a um anterior. Dessa forma, o ticket é aberto herdando todo o histórico tratado na solicitação anterior.



PRAZOS DE ATENDIMENTO (SLA)

Para definir um prazo de resposta, a TOTVS faz uma classificação do seu ticket a partir do cruzamento de impacto e urgência da solicitação.

Confira os prazos:

CLASSIFICAÇÃO	SUORTE	MANUTENÇÃO
Baixo	40h úteis	45 dias úteis
Normal	30h úteis	30 dias úteis
Alto	20h úteis	10 dias úteis
Urgente	10h úteis	4 dias úteis

DICAS DE ABERTURA DE TICKET

Detalhando sua solicitação

Sempre que abrir um ticket, envie a descrição do erro completa e preencha as informações solicitadas de forma a detalhar sua solicitação o melhor possível. Para isso, especifique em que fase o processo ou dúvida se encontra, em que processo aconteceu o erro, entre outras informações.

Vídeos ajudam

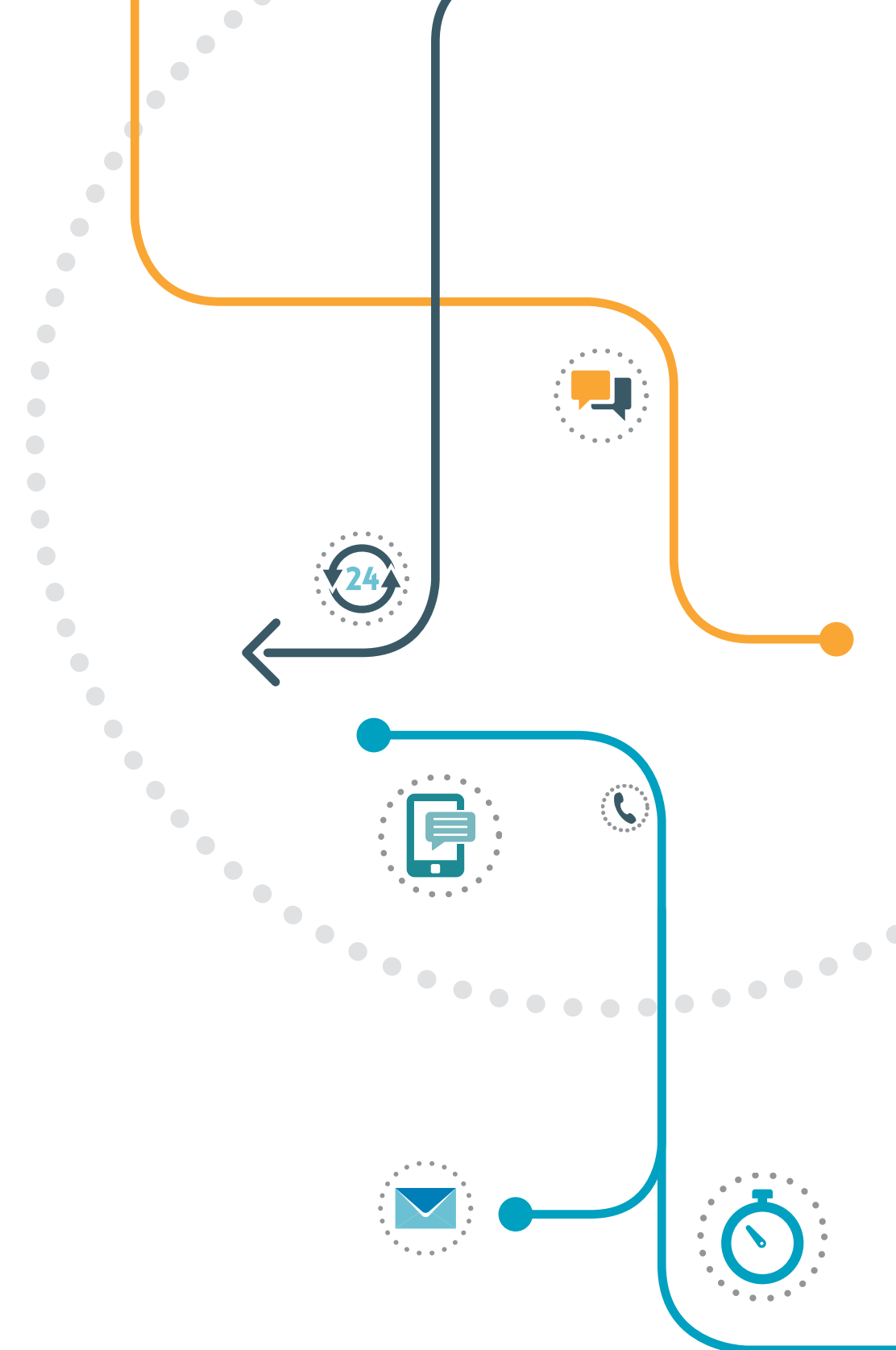
Se possível, envie um vídeo dos procedimentos realizados até a geração do erro.

A solicitação certa para a equipe certa

Preencher corretamente os campos Produto, Rotina, Versão e Ambiente garante que o seu ticket seja direcionado para a equipe de atendimento certa. Isso elimina possíveis transferências entre os times e poupa tempo na resposta.

Mantenha os dados atualizados

Somente a pessoa cadastrada como contato pode abrir tickets para a sua empresa. Tenha certeza de que todos os dados estejam devidamente atualizados.



AUTOATENDIMENTO

4

Soluções ágeis, fáceis e simples para suas solicitações.

Central de Ajuda – FAQ

Perguntas e respostas para as dúvidas mais frequentes dos clientes TOTVS. Encontre soluções sem acionar o Suporte Técnico, de forma rápida e simples.

TDN – TOTVS Developer Network

Pesquise e obtenha informações, dicas e manuais sobre diferentes assuntos ou linhas de produto.

Acesse **totvs.com**, selecione a opção **Acesso Cliente** e clique em **TDN** no menu superior.

Autoatendimento – CST

Libere senhas, consulte e imprima NFs, boletos, RPS e Guia, emita boletos vencidos (prorrogação) e faça atualizações cadastrais (endereço principal e de cobrança).

Acesse **totvs.com** e clique nas opções **Acesso Cliente**, **Suporte/Portal do Cliente** e **Autoatendimento CST** no menu superior.

Central de Download – Atualização de sistema

Ferramenta com as melhorias e correções disponibilizadas pela TOTVS, para você manter seu produto 100% atualizado. Use filtros e encontre exatamente o que deseja: pacotes de atualização, patches, instalação, etc.

É importante atualizar seu produto constantemente, mantendo-o sempre na última versão disponível no Portal de Clientes (Central de Download), a fim de contemplar todas as melhorias e correções disponibilizadas.

Acesse **totvs.com**, selecione as opções **Acesso Cliente**, **Suporte/Portal do Cliente** e clique em **Download** no menu superior.



5

PRIME

Atendimento exclusivo e personalizado para sua empresa.

Especialistas e soluções de acordo com o seu cenário e suas necessidades. Tudo isso com tempo de solução e correção diferenciado, atendimento 24x7, ambiente replicado para reprodução de casos, entre outros serviços.

Esta é uma modalidade de atendimento feita sob medida para empresas que demandam soluções com atendimento e prazos diferenciados, como:

- Processos críticos que não podem ficar parados (non-stop)
- Operações complexas
- Operação fora do horário de atendimento padrão do Suporte Técnico

Demandas de customizações serão direcionadas para a equipe responsável, conforme contrato do cliente.

Atendimento disponível das 7h às 19h, horário de Brasília, de segunda a sexta-feira, exceto feriados (em sistema de plantão das 7h às 8h, 12h às 13h30 e 18h às 19h). Esses horários também são aplicáveis a feriados locais.

*Clientes com contrato de atendimento diferenciado (PRIME (SLA), BPO) serão atendidos por meio de um canal telefônico específico.



