

Informações Importantes sobre o Suporte SYSTEMATIZA

Revisão: 2.0 (11/10/2021)

A Systematiza utiliza um software para gerenciamento do Suporte Técnico chamado **Ares**, que gerencia todas as informações necessárias para o nosso trabalho, como chamados em aberto, priorização de atendimentos, informações sobre produtos utilizados pelo cliente, contatos e parametrizações realizadas ao longo do tempo.

Para abertura de chamados utilizados 2 canais oficiais:

1. **Telefone fixo (54)3025.3228:** utilizando a opção 2 na central telefônica a ligação é diretamente direcionada ao setor de Suporte. O atendimento é realizado conforme a disponibilidade dos técnicos e sempre registrado no nosso sistema. Possuímos várias linhas telefônicas, mas em períodos de grande demanda (como no período de fechamento de folha) as linhas podem estar ocupadas. Basta ligar novamente ou utilizar a opção de abertura de chamado por e-mail;
2. **E-mail atendimento@systematiza.com.br:** enviando um e-mail para este endereço, especificando o assunto, o chamado é aberto no nosso sistema e redirecionado ao técnico responsável. Não mande e-mail com solicitações diretamente ao técnico, pois muitas vezes este está em viagem e fica diversos dias sem acessá-lo.

Contamos com outras formas de atendimento (Skype, WhatsApp e telefones celulares) que são usados exclusivamente como apoio e não devem ser utilizados para a abertura de chamados. Pedimos que para a tal sejam utilizados os canais oficiais.

Em ambos os casos precisamos das seguintes informações para abertura do chamado:

1. Nome da empresa ou CNPJ;
2. Nome do contato. Caso não esteja cadastrado no Ares, solicitamos Nome, E-mail, Telefones de contato (se possível um fixo e um celular) e Cargo;
3. Breve descrição da solicitação.

Por via de regra atendemos os chamados em ordem de abertura e priorização contratual com exceções quando o assunto é de extrema urgência. Portanto é importante especificar a solicitação, para caso seja identificada a urgência, o chamado seja aberto como tal.

Os chamados são realizados de forma presencial ou remota.

Os chamados de forma **remota** são realizados através da ferramenta AnyDesk disponibilizada pela Systematiza. É imprescindível que esta esteja habilitada para uso. Quando a empresa possui algum tipo de bloqueio (como firewall) é necessário solicitar ao pessoal de TI a liberação para uso.

Os atendimentos **presenciais** são realizados de 2 formas:

1. Com data e hora marcada: quando o serviço é complexo geralmente agendamos um horário para realização (por exemplo, manhã a partir das 09:00);



2. Sem agendamento: quando são serviços rápidos ou urgentes muitas vezes não agendamos um horário preciso, mas questionamos o cliente sobre o horário de atendimento e fazemos a visita assim que possível.

As solicitações que demandem configurações são sempre solicitadas por e-mail, pois ficam registradas no Ares. É importante sempre que seja citada a base legal para a solicitação. Somente desta forma podemos controlar as configurações, a data que esta foi feita e por quem foi solicitada.

A Systematiza não presta serviço de assessoria jurídica. Portanto, o cliente deve buscar a base legal para as solicitações consultando o contador, advogado ou algum outro recurso e nos passar o seu entendimento. Possuímos uma vasta experiência e mantemos configurações padrões no software, que podem ser alteradas conforme o entendimento do cliente. Como a legislação por vezes permite diversos entendimentos, o cliente é responsável por nos passar o que entende por correto, bem como a conferência do resultado gerado pelo sistema.

É fundamental que o solicitante consulte o seu e-mail com frequência, pois quando o técnico da Systematiza não consegue contato telefônico, deixa recado ou manda e-mail solicitando que o cliente retorne conforme a sua disponibilidade. Informações importantes são solicitadas por e-mail para que possamos manter registro.

É importante também que os dados de contato (e-mail e telefones) sejam atualizados. Pedimos que nos informe quando houver mudanças.

A Systematiza procura sempre realizar um trabalho de excelência e tem realizado diversas ações para a melhoria dos serviços prestados.