



Cliente Oferta P Educacional Cartilha de Atendimento

Junho / 2016

Sumário

1	CARTILHA DE ATENDIMENTO OFERTA P EDUCACIONAL.....	3
2	TEMPO DE DISPONIBILIZAÇÃO DO AMBIENTE APÓS ASSINATURA DO CONTRATO	3
3	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	3
4	CANAIS DE ATENDIMENTO	3
4.1	PORTAL DO CLIENTE	3
4.2	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	6
4.3	REDE SOCIAL CORPORATIVA - SUPORTE COLABORATIVO	7
5	ESCOPO DE ATENDIMENTO SUPORTE.....	9
6	ATUALIZAÇÕES DE VERSÃO	11
7	SOLICITAÇÃO DA BASE DE DADOS	11
8	OUVIDORIA	11
9	PESQUISA DE SATISFAÇÃO	11
10	SOLUÇÃO E ENCERRAMENTO DOS CHAMADOS.....	11

1 CARTILHA DE ATENDIMENTO OFERTA P EDUCACIONAL

Esta cartilha tem o objetivo de direcionar o cliente Oferta P em sua interação com o suporte TOTVS.

A Oferta Intera Educacional P foi criada especificamente para atender pequenas escolas de educação básica regular (ensino infantil, ensino fundamental e ensino médio). Consideramos pequenas escolas aquelas que possuem até 1.000 alunos ativos e um único CNPJ.

Também possui pacotes de IDs e escopo de utilização do produto pré-definidos e contempla licenciamento Intera e implantação utilizando Metodologia Oferta P.

Um diferencial dos clientes que possuírem o Oferta P Educacional é a comodidade de não necessitar realizar atualizações manuais, uma vez que elas são realizadas pela TOTVS e o ambiente é disponibilizado para o cliente pronto para utilização.

2 TEMPO DE DISPONIBILIZAÇÃO DO AMBIENTE APÓS ASSINATURA DO CONTRATO

O prazo para liberação do ambiente será de 15 dias a contar da data de assinatura do contrato.

3 HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Suporte Técnico Atendimento das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira, horário de Brasília, exceto feriados, sendo em sistema de plantão nos horários das 7h às 8h, 12h às 13h30 e 18h às 19h. Estes horários também são aplicáveis a feriados locais.

4 CANAIS DE ATENDIMENTO

Para que seja possível fazer o primeiro acesso aos Canais de Atendimento é preciso que a empresa defina um contato, que será o administrador. Ele é responsável por criar, manter e liberar os acessos para utilização dos serviços prestados (Atendimento e Suporte Técnico, Consultoria, entre outros). Este contato receberá instruções de acesso enviadas por meio da ativação do cadastro, que deve ser feita por meio do atendimento telefônico: 4003-0015, opção 7.

Obs.: caso o usuário esqueça a senha, poderá resgatá-la na página de acesso ao Portal, pela opção “Esqueci minha senha”. Se o usuário não souber qual foi o e-mail cadastrado ou tiver outras dificuldades quanto ao cadastro para acesso, deverá entrar em contato com a equipe responsável por meio do telefone 4003-0015, opção 7.

Os Canais de Atendimento disponibilizados pela TOTVS são:

- PORTAL DO CLIENTE
- ATENDIMENTO TELEFÔNICO
- REDE SOCIAL CORPORATIVA

4.1 PORTAL DO CLIENTE

O Portal do Cliente é um dos principais meios de acesso aos serviços de atendimento. Por meio dele, o cliente consulta as documentações do produto, abre e consulta chamado, interage com as equipes de atendimento técnico e administrativo e realiza o download de atualizações dos produtos TOTVS.

Para o primeiro acesso, o administrador deverá digitar o OPEN ID (e-mail) e a SENHA FORTE recebidos por e-mail. Após inclusão dos contatos que poderão ter acesso ao Portal, cada contato deverá digitar seu e-mail e sua senha exclusivos para o Portal do Cliente.

No Portal do Cliente estão disponíveis os seguintes serviços:

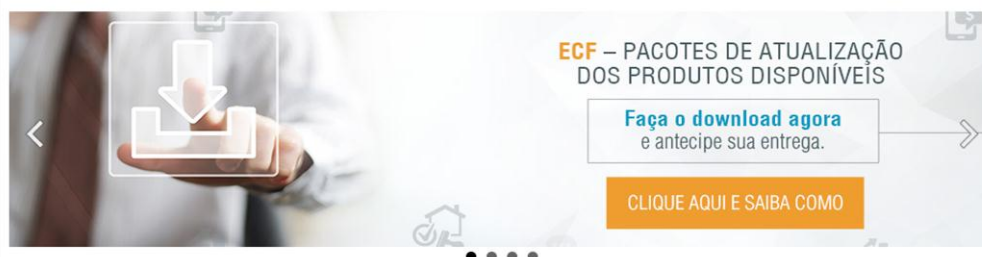
- Notícias;
- Ouvidoria;
- Autoatendimento;
- Extrato de chamados;
- Acesso ao TOTVS OCEAN
- Canal para sugestão de melhorias;
- Gerenciamento de dados cadastrais;
- Download de pacotes de atualizações;
- Cloud & Outsourcing e guia de instalação;
- Acesso à rede social Suporte Colaborativo;
- Políticas, procedimentos e documentos de apoio;
- Acesso ao banco de conhecimento e perguntas frequentes (TDN);
- Abertura, consulta e interação de chamados técnicos, administrativos e financeiros;
- Gerenciamento dos contatos e dos dados da empresa (exclusivo para o administrador);
- Ciclo de vida de software (Calendário de expiração de versão, Garantia Estendida e Release Incremental);

O Portal do Cliente pode ser acessado por meio da opção ACESSO CLIENTE no site da TOTVS: www.totvs.com.br

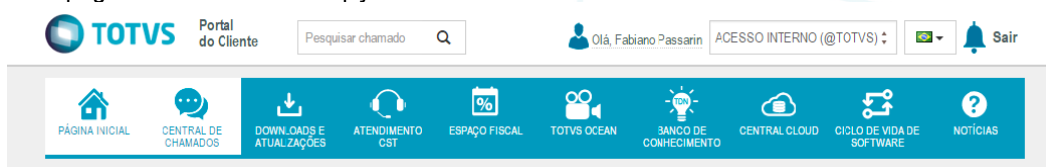
Como acessar o portal TOTVS:

a) Para abertura de chamados no Portal TOTVS sigam os passos listados abaixo:

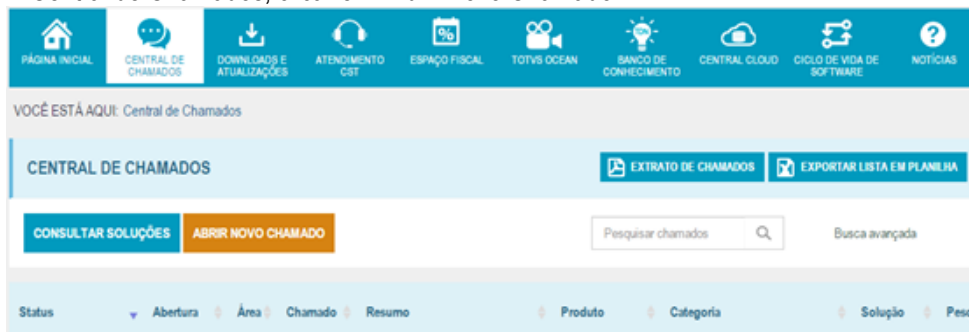
1. Acessar o endereço: suporte.totvs.com.br
2. No login, informar usuário de e-mail e senha do domínio:



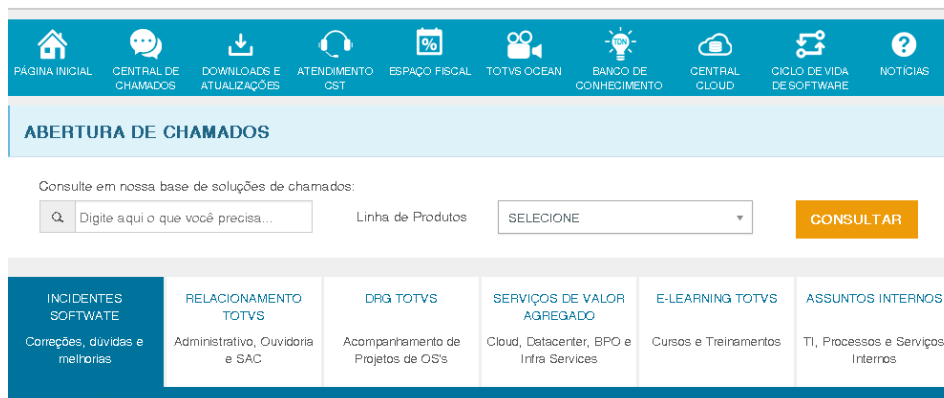
3. Na página inicial escolher a opção Central de Chamados:



4. Em Central de Chamados, clicar em “Abrir Novo Chamado”:



5. Após clicar na opção Abrir Novo Chamado, o portal apresentará a tela abaixo. Selecione Incidentes de software e preencha as informações relacionadas ao seu produto.



Exemplo de preenchimento na abertura do chamado.

Linha de Produtos:*	RM	+ Mais opções
País de procedência:*	BRASIL	
Categoria:*	ATENDIMENTO/DUVIDA/ANALISE	
Origem:*	CLIENTE EM PRODUÇÃO	
Efeito:*	NAO IMPEDE A OPERACAO DO SISTEMA	
Versão:*	12.1.9	+ Mais opções
Módulo / Produto:*	TOTVS EDUCACIONAL	+ Mais opções
Processo ou Rotina:*	REMATRÍCULA	+ Mais opções
Ambiente:*	NIMEVS RM	+ Mais opções

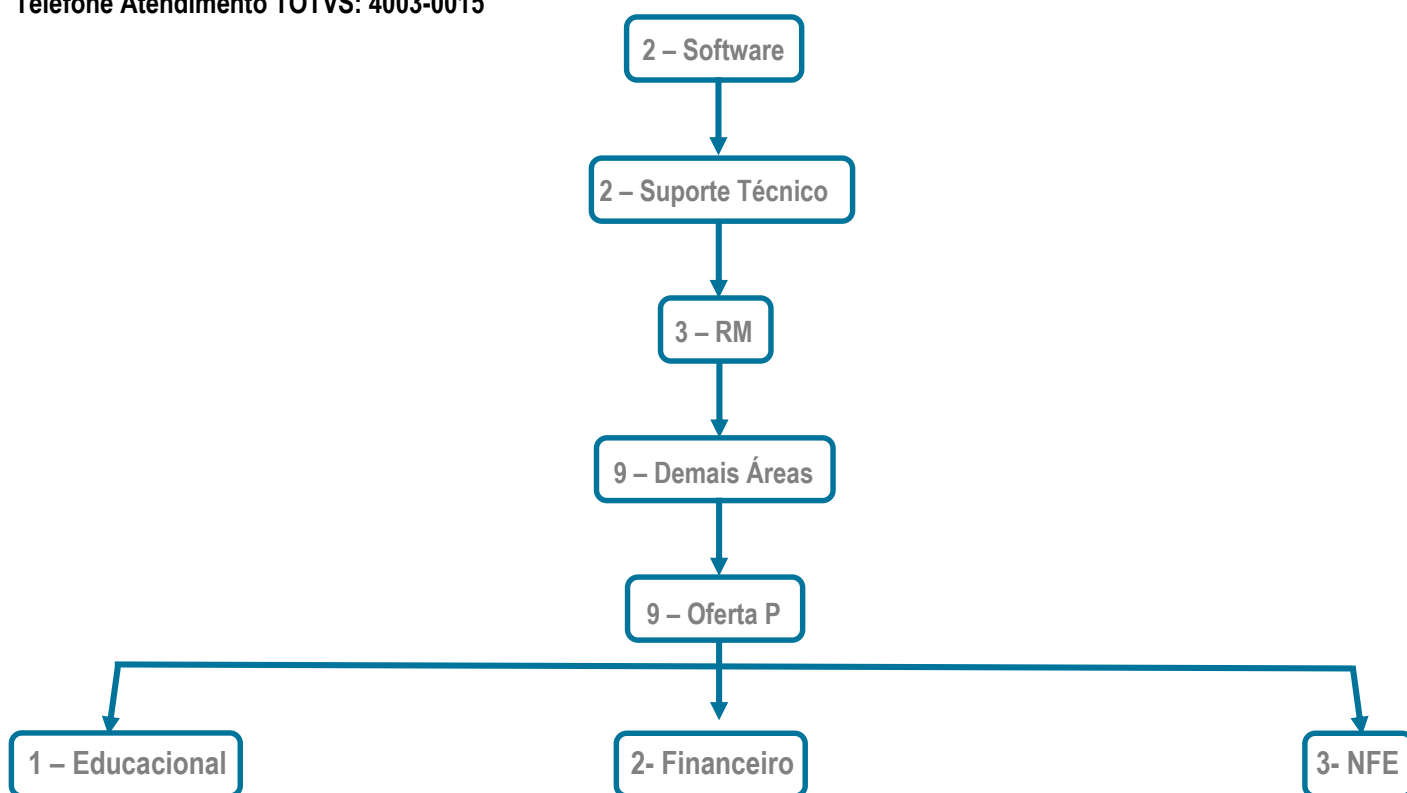
4.2 ATENDIMENTO TELEFÔNICO

A TOTVS disponibiliza um canal exclusivo a fim de facilitar o atendimento, direcionando o cliente para a área desejada conforme as opções de atendimento eletrônico ou telefônico:



Sempre que necessário um atendimento telefônico, o cliente deverá informar seu CPF e senha. Caso necessite alterar sua senha, basta acessar a opção “Meu Perfil” no Portal do Cliente. Você também poderá utilizar o número eletrônico do chamado para consultar o status de atendimento sem precisar navegar pelas opções do atendimento telefônico e, se for necessário, poderá solicitar o atendimento com o especialista da área responsável pelo chamado. O número eletrônico pode ser localizado no workflow do chamado e é composto por uma sequência numérica de oito dígitos.

Telefone Atendimento TOTVS: 4003-0015



4.3 REDE SOCIAL CORPORATIVA - SUPORTE COLABORATIVO

A TOTVS disponibiliza gratuitamente para os seus clientes o Suporte Colaborativo, no qual o cliente poderá trocar experiências com outros usuários ou clientes e tirar dúvidas a respeito do funcionamento dos produtos por meio das comunidades técnicas, conforme relação abaixo, sem a necessidade da abertura de chamados. O processo é muito simples, prático, integrado e sem burocracia. As comunidades disponibilizadas para o cliente oferta P Educacional são as iniciadas com R@ - Comunidade referente ao produto RM: <http://fluig.totvs.com/portal/p/10097/suporte-colaborativo>

As comunidades disponibilizadas são:

- NOTA FISCAL ELETRÔNICA – R@NFE
- TOTVS GESTÃO FINANCEIRA – R@Financas
- TOTVS EDUCACIONAL – R@Educacional



R@ Educacional

Abrange os produtos e temas: TOTVS Educacional, TOTVS Portal CorporeRM, TOTVS Processo Seletivo, TOTVS Avaliação e Pesquisa, TOTVS Gestão Bibliotecária, EAD.

Pública Notificar
 Tiago Luis Domingos



R@ NFE

Abrange os temas: NF-e e NFS-e do SPED.

Pública Notificar
 Edilaine Rodrigues Dorigo



R@ Finanças

Abrange os temas: Contas a Pagar e a Receber, Controle de Adiantamento, Controle de Cheques, Fluxo de Caixa, Controle de Movimento de Caixa, Transações bancárias e Aplicação Financeira.

Pública Notificar
 Eder Moraes

5 ESCOPO DE ATENDIMENTO SUPORTE

Abaixo teremos o escopo de atendimento de cada um dos produtos Oferta P:

NFE (4003-0015) 2-2-3-9-9-3

- Geração de RPS
- Geração de NFS-e (prefeituras homologadas)

Considerações:

Para NFS-e o cliente deverá possuir certificado digital A1, e-CNPJ e demais cadastros gerais na respectiva Prefeitura.

1. Esse processo se trata da integração entre o sistema educacional e o sistema de faturamento para emissão da Nota Fiscal de Serviços Eletrônica Municipal, relacionada à prestação dos serviços educacionais.
2. Essa integração ocorre através da rotina de Geração de Movimentos e tem como base os boletos gerados para os alunos. Na tela de Geração de Movimentos são selecionadas informações como: data de emissão a ser utilizada, período e boletos.

- A NFS-e será gerada pelo sistema de faturamento para os municípios homologados pela TOTVS – Mais de 500 mil habitantes, sem custo para o cliente. Para municípios com menos de 500.00 habitantes deverá ser gerado uma proposta a parte junto ao seu EAR.
- Somente 1 dos municípios homologados está contemplado neste processo.
- O cliente deve possuir permissão para integração das NFS-e junto ao site da Prefeitura ou ambiente Sped.

TOTVS GESTÃO FINANCEIRA (4003-0015) 2-2-3-9-9-2

- Planos de pagamento
- Bolsas
- Contrato financeiro
- Acordo e renegociação
- Emissão de boletos
- Recebimento em caixa
- Integração bancária
- Controle de inadimplência
- Contas a pagar

TOTVS EDUCACIONAL (4003-0015) 2-2-3-9-9-1

- Registro acadêmico
- Matrículas e Rematrículas
- Controle de turmas e horários
- Avaliações e frequência
- Movimentação acadêmica
- Controle de ocorrências
- Censo escolar
- Histórico escolar
- Relatórios
- Portal e Mobile (Aluno, família e professor)
- Notas/Faltas
- Quadro de horários
- Avaliações

- Chamada
- Plano de aulas
- Extrato financeiro e boleto
- Avisos e agenda

6 ATUALIZAÇÕES DE VERSÃO

É de extrema importância manter a versão atualizada, garantindo que serão contemplados no uso do sistema todas as melhorias e correções disponibilizadas pela TOTVS.

Diante disto, o cliente Oferta P terá suas atualizações realizadas periodicamente dentro dos critérios de criticidade de incidentes e considerando a periodicidade de liberações realizadas pela TOTVS:

- Liberações Emergenciais: Atualização será realizada na data corrente da liberação da solução, sendo realizada após as 18:00
- Chamados Altos e Críticos: A atualização ocorrerá semanalmente as sextas-feiras após as 18:00.
- Chamados de baixa e média criticidade: Serão atualizados na semana subsequente a liberação do release no portal do cliente.

7 SOLICITAÇÃO DA BASE DE DADOS

A base de dados será mantida pela TOTVS considerando a segurança e confidencialidade das informações.

Caso o cliente deseje a disponibilização de um backup da base de dados, o mesmo deverá solicitar a mesma com 48 horas de antecedência. O cliente receberá o backup full da base de dados da data em questão em mídia adequada (.bak) através de site FTP disponibilizado para o cliente.

8 OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal direto de comunicação do cliente com a TOTVS e está à disposição para o recebimento de elogios e reclamações. Para abertura de chamado na Ouvidoria é imprescindível já ter acionado a área responsável e informar evidências deste acionamento tais como: número(s) do(s) chamado(s) ou documentação do ocorrido.

9 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Sua opinião é importante para a TOTVS. Com o intuito de melhorar nosso produto e nosso atendimento a cada dia, foi criada a “Pesquisa de Satisfação”, na qual é realizado um acompanhamento diário dos retornos dos nossos clientes, por meio dos seus apontamentos. As pesquisas são enviadas no encerramento de cada chamado e é de extrema importância que elas sejam respondidas pelos clientes, pois é através deste retorno que serão implantadas constantemente melhorias, visando a qualidade e eficácia em todos os nossos processos e produtos para a satisfação dos nossos clientes.

10 SOLUÇÃO E ENCERRAMENTO DOS CHAMADOS

Todo chamado, após ter a solução registrada, é direcionado para o cliente realizar o “aceite” no prazo de 15 dias corridos. Um lembrete será enviado ao cliente 4 dias antes de expirar este prazo. Se nenhuma interação for realizada dentro do prazo, ocorrerá o encerramento automático do chamado, não possibilitando sua reabertura. Se houver necessidade de interação com o suporte, deverá ser aberto um novo chamado. Porém, é importante para a TOTVS que o cliente dê o seu “aceite” no chamado a fim de contabilizar se o mesmo foi atendido com eficiência e se o cliente concorda com a solução proposta pelo analista. Caso a solução proposta não atenda à necessidade do cliente, ele deverá interagir no chamado apresentando o motivo para que o chamado retorne ao atendimento para análise. O cliente também tem a possibilidade de postergar o aceite da solução por mais 45 dias corridos. Essa postergação deverá ser feita antes do encerramento e poderá ser realizada somente uma vez.