

# GUIA DE ATENDIMENTO E SUPORTE VIRTUAL AGE



# INTRODUÇÃO AO GUIA DE ATENDIMENTO E SUPORTE VIRTUAL AGE

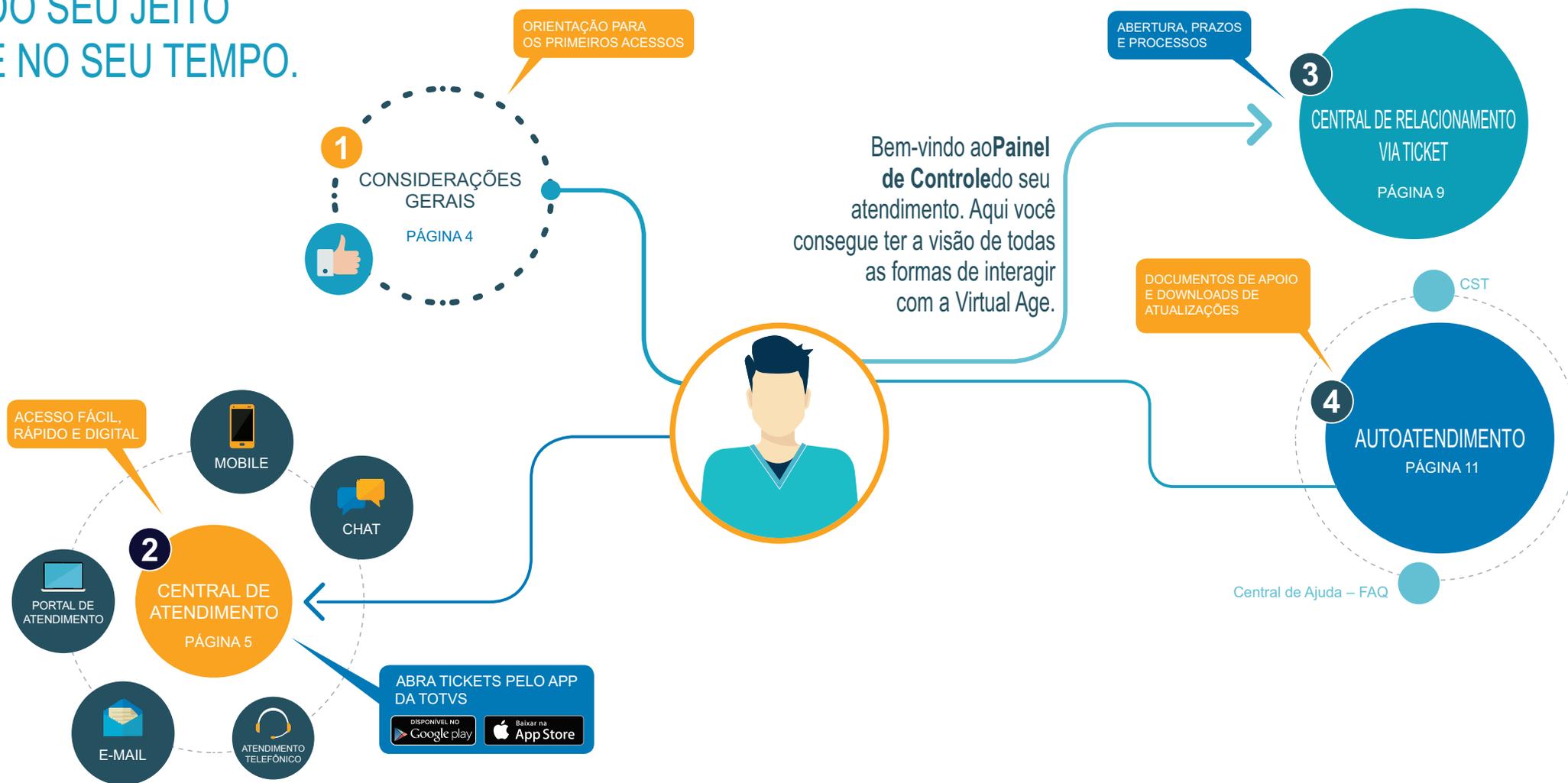
## UM NOVO JEITO DE ATENDER VOCÊ.

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

Por isso, este Guia de Atendimento e Suporte apresenta o modo 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 Virtual Age.

# VIRTUAL AGE

## ATENDIMENTO DO SEU JEITO E NO SEU TEMPO.



## CONSIDERAÇÕES GERAIS

1

### PRIMEIRO ACESSO

O Cliente receberá um e-mail com usuário e senha de acordo com os dados do contrato.

### ESQUECI MINHA SENHA

Você pode recuperar sua senha da página de acesso ao Portal. Para isso, clique na opção “Esqueci minha senha” e preencha os dados solicitados ou entre em contato através do telefone 4003 0015 opção 4, opção 7.



### NOVA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Nós queremos ouvir você! A Virtual Age 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 Virtual Age.

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):

---

---

## 2

# CENTRAL DE ATENDIMENTO VIRTUAL AGE

## PORTAL DO CLIENTE

A sua central de atendimento digital, agora de cara nova. Consulte a documentações de produto, consulte *tickets*, tenha um atendimento técnico de forma mais fácil e intuitiva. Acesse o *link* abaixo.

[suportevirtualage.zendesk.com](https://suportevirtualage.zendesk.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.

**Nova Ferramenta de Satisfação:** Formulário mais simples - Anexe arrastando ou colocando 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 com tempo real.** Inicie uma conversa com o Atendimento, faça a sua solicitação 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.



## Mobile

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



Baixe o App da TOTVS.



## E-mail

Possibilita a abertura de solicitações por e-mail, proporcionando mais agilidade e praticidade para o seu dia a dia e possibilitando o acompanhamento via portal do cliente.

Utilizar os e-mails abaixo de acordo com a área que necessita atendimento:

- Varejo  
[varejo.virtualage@totvs.com.br](mailto:varejo.virtualage@totvs.com.br)
- Recursos Humanos  
[rh.virtualage@totvs.com.br](mailto:rh.virtualage@totvs.com.br)

- Produção  
[producao.virtualage@totvs.com.br](mailto:producao.virtualage@totvs.com.br)
- Shopping  
[shopping.virtualage@totvs.com.br](mailto:shopping.virtualage@totvs.com.br)
- Financeiro  
[financeiro.virtualage@totvs.com.br](mailto:financeiro.virtualage@totvs.com.br)
- Fiscal  
[fiscal.virtualage@totvs.com.br](mailto:fiscal.virtualage@totvs.com.br)
- Contabilidade  
[contabilidade.virtualage@totvs.com.br](mailto:contabilidade.virtualage@totvs.com.br)
- Faturamento  
[faturamento.virtualage@totvs.com.br](mailto:faturamento.virtualage@totvs.com.br)
- RetailApp  
[retailapp.virtualage@totvs.com.br](mailto:retailapp.virtualage@totvs.com.br)

# ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Ligue 4003-0015, opção 9 e faça a suas solicitações. Nossa equipe está disponível para atender você e direcionar suas demandas.

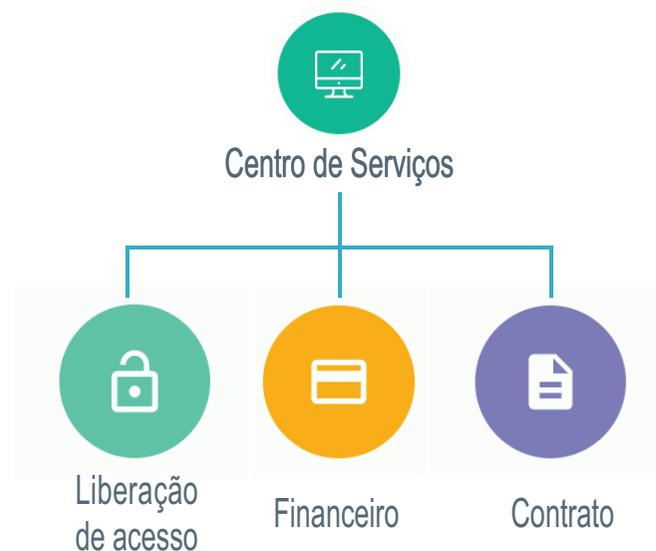


# CANAIS DE ATENDIMENTO

Equipes focadas para atender você com essencialidade.

## CST – Centro de Serviços TOTVS

Acesse o site [suporte.totvs.com](http://suporte.totvs.com)



# Suporte Técnico Virtual Age

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.

## Horário de atendimento

- Segunda a Sexta : 7h às 18h.
- Segunda a Sexta (Plantão): 18h01 às 0h.
- Sábados, Domingos e Feriados (Plantão): 8h às 0h.

# Estrutura do Atendimento no Suporte

A equipe de Suporte é composta pelas seguintes áreas:

- Comercial / Faturamento.
- Financeiro / Shopping.
- Fiscal / Contábil.
- Industrial / Produção.
- Recursos Humanos
- Varejo / RetailApp.

Cada área possui um Líder que é responsável por sua Equipe e seus respectivos atendimentos, podendo ser acionado sempre que necessário.

## Canal TOTVS

O canal TOTVS pode ser acionado sempre que houver a necessidade de atendimento presencial ou solicitações de melhorias / implementações no Sistema.

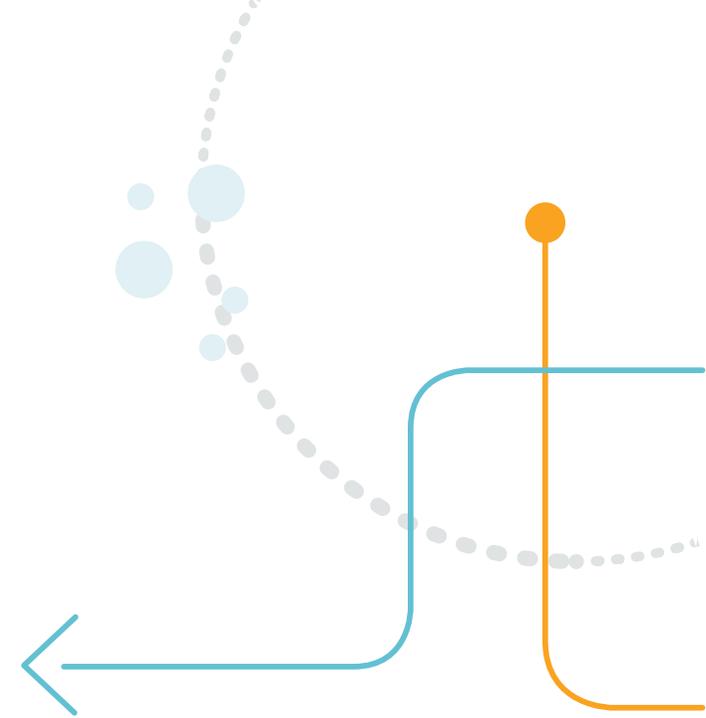
Os canais também oferecem treinamentos em geral.

## Ouvidoria

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

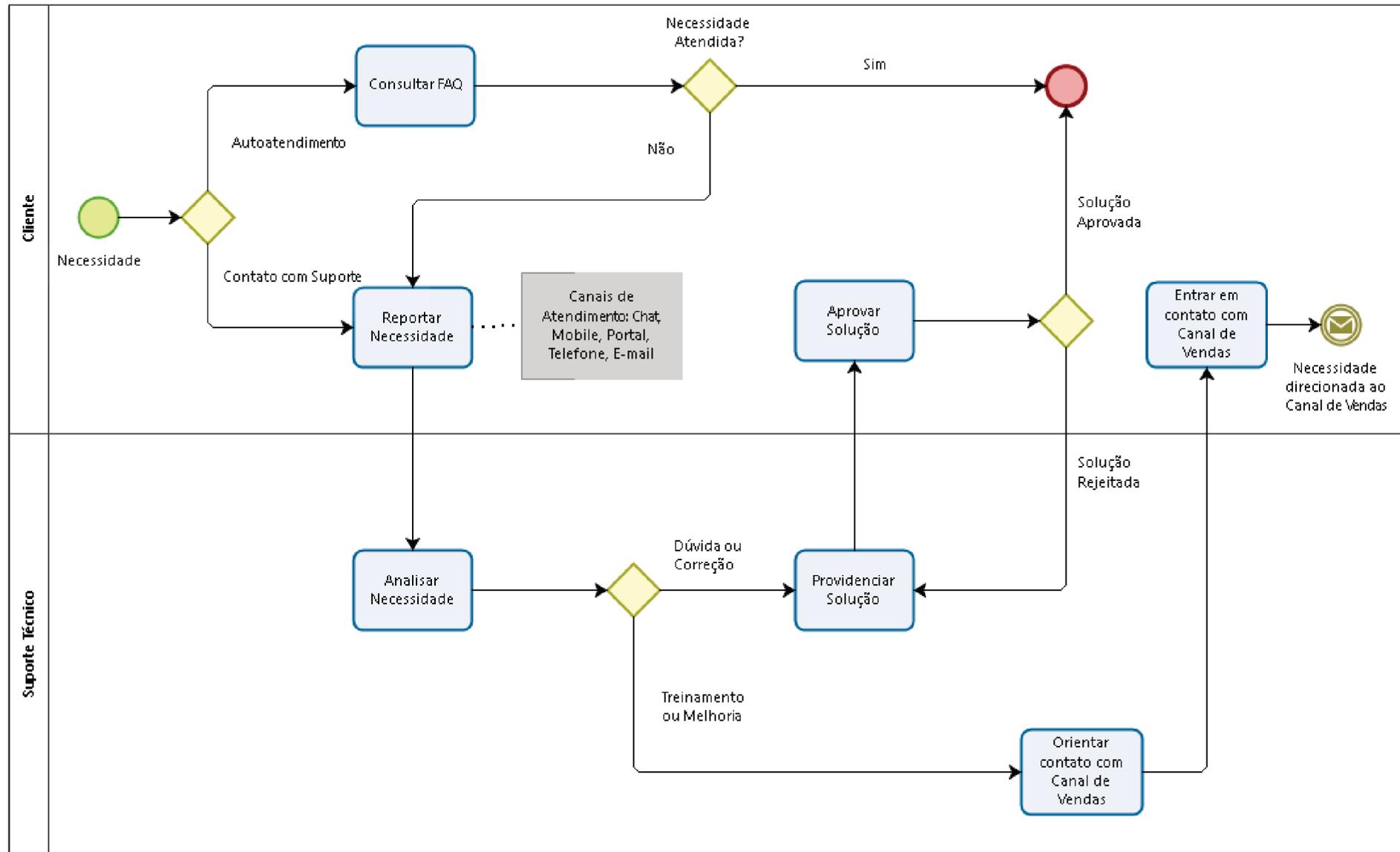
- Telefone: 4003 - 0015, opção 8.
- Portal do Cliente.
- *Chat*.

Atendimento das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30, horário de Brasília, de Segunda a Sexta-feira, exceto feriados.



# 3

## PROCESSO DE ATENDIMENTO





## PRAZOS DE ATENDIMENTO (SLA)

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

Confira os prazos.

CLASSIFICAÇÃO	SUPORTE	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 completa do erro 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

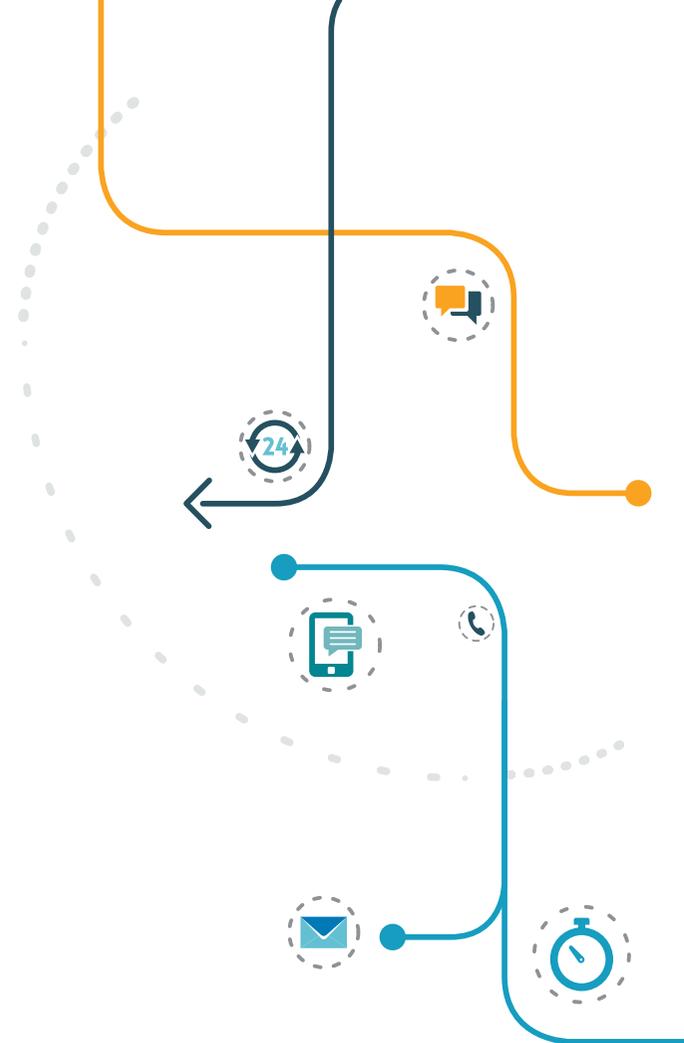
Se possível, envie um vídeo dos procedimentos realizados até a geração do erro.

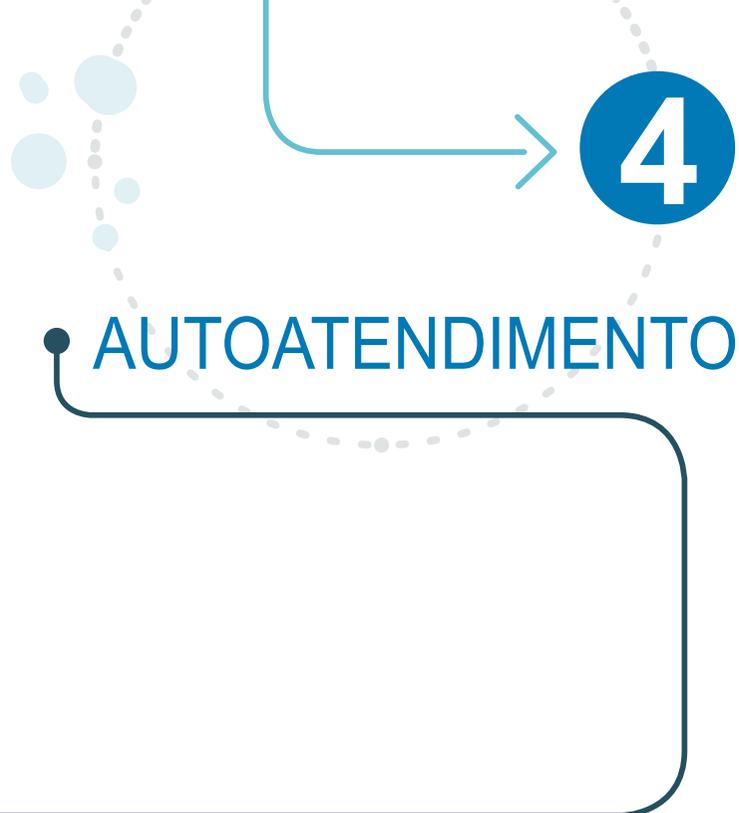
### A solicitação certa para a equipe certa

Preencher corretamente os campos Agrupador de Serviços, Produto, Módulo, Agrupador de Rotina 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 chamados para a sua empresa. Tenha certeza de que todos os dados esteja devidamente atualizados.





4

SOLUÇÕES ÁGEIS, FÁCEIS E SIMPLES  
PARA SUAS SOLICITAÇÕES.

## AUTOATENDIMENTO

### Central de Ajuda – FAQ

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

<http://centraldeatendimento.totvs.com/>

### TDN – TOTVS Developer Network

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

Acesse [totvs.com](http://totvs.com) e selecione a opção **Acesso Cliente** clique em **TDN** no menu Superior.

