

Portal Neogrid

Brasil

Guia de Atendimento | Pós-entrega

Set/2017

Sumário

Guia de atendimento Neogrid	3
Catálogo de soluções.....	3
Canais de atendimento	3
Suporte Portal Neogrid	3
Suporte telefônico.....	3
Suporte chat online**	4
Suporte 24x7	4
O que é o Portal Neogrid?	4
Principais objetivos com a Central de Relacionamento	4
Como usar o portal.....	5
Prazo de atendimento	8
Pesquisa de satisfação	8
Canal da Ouvidoria	9

Guia de atendimento Neogrid

Este guia tem o objetivo de orientar os clientes sobre os canais de acesso da Neogrid Brasil, prazos de atendimento, portal para abertura de chamados e demais serviços oferecidos.

Abaixo, apresentamos nosso catálogo de soluções e também os canais de atendimento Neogrid.

Catálogo de soluções

Vertical de Soluções	Soluções Neogrid
Integração	Fiscal (NF-e, NFS-e, NFC-e, CT-e, DF-e, CC-e, MDF-e, Auditor Fiscal)
	EDI (Mercantil, Logístico, Financeiro), WebEDI, Datasync (GDS)
	Financeiro (Gerenciador Financeiro, Cobrança Inteligente, Antecipação de Recebíveis)
	Projetos Especiais (Portais Colaborativos – Agendamento, Cobrança, Cotações, Catálogo e outros)
Supply Chain	Visibilidade (Retail Insights – RI, Distribution Insights – DI, eCommerce Insights, PDV, OSA)
	Planejamento e Reposição (VMI, S&OP, DRP, CPFR), Sourcing

Canais de atendimento

Suporte Portal Neogrid

A abertura de chamados para o suporte Neogrid deverá ser realizado no site

<http://portal.neogrid.com>

Observação: Toda a abertura de chamados será feita via Portal Neogrid, Telefone ou Chat** e após aberto o chamado a movimentação também ocorrerá via e-mail, detalhamos isto mais abaixo.

Suporte telefônico

- o (47) 3043-7600 (Joinville / SC)
- o (11) 2135-8555 (São Paulo / SP)

Clientes das ofertas de **Integração** possuem suporte 24x7.

Das ofertas de **Supply Chain** o atendimento ocorre no horário comercial, das 9h às 18h de segunda a sexta-feira, horário de Brasília, exceto feriados.

Conheça as opções de atendimento da URA:

1. EDI, Financeiro e Datasync	4.1. Visibilidade DI
2. Visibilidade RI	4.2. Planejamento & Reposição
3. Fiscal	4.3. Projetos Especiais
4. Outros Produtos	0. Se não tiver certeza em qual opção escolher

Suporte chat online**



** Serviço disponível para atendimento às soluções da vertical de Integração.

O chat fica localizado na Central de Relacionamento

Suporte 24x7

Este é um serviço de suporte que está disponível apenas para as soluções de **Integração** que são de *missão crítica* para as empresas.

O que é o Portal Neogrid?

É um Portal que tem o objetivo centralizar o acesso dos clientes às soluções Neogrid, e também permite a abertura e acompanhamento de chamados de suporte por meio da opção "**Central de Relacionamento**".

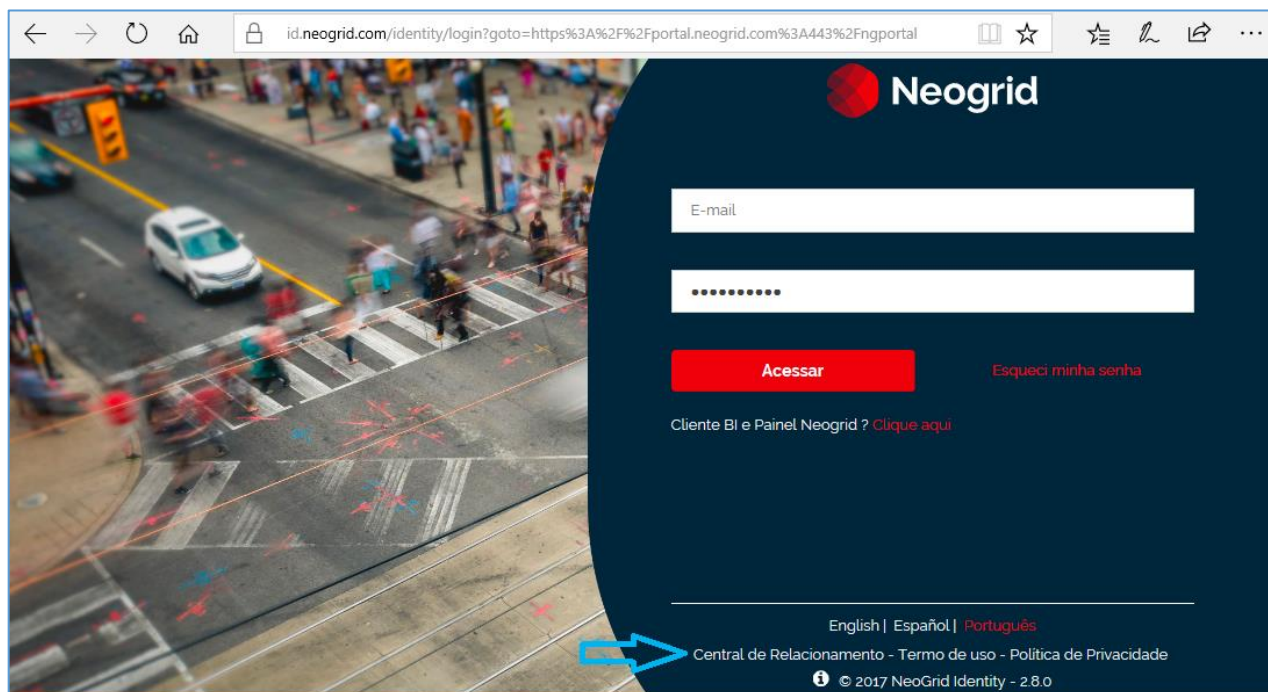
Principais objetivos com a Central de Relacionamento

- Abrir chamados para o suporte.
- Acompanhar o andamento do chamado.
- Retornar comentários ao suporte (no portal ou ao responder o e-mail do chamado).
- Ter visibilidade dos atendimentos realizados, dados históricos.

Seguem instruções sobre acesso ao Portal para registro de chamados:

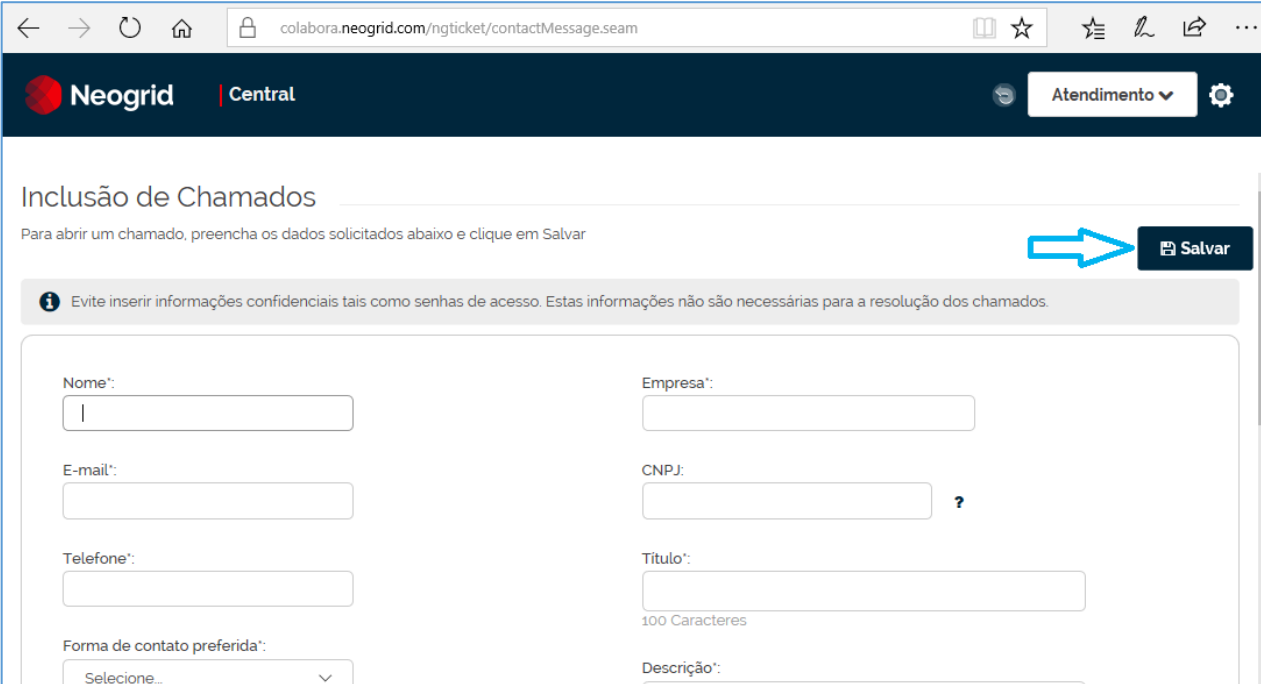
Como usar o portal

- 1) Acesse o Portal Neogrid pelo link portal.neogrid.com e informe o seu e-mail e senha. Caso não possua veja o passo 2.



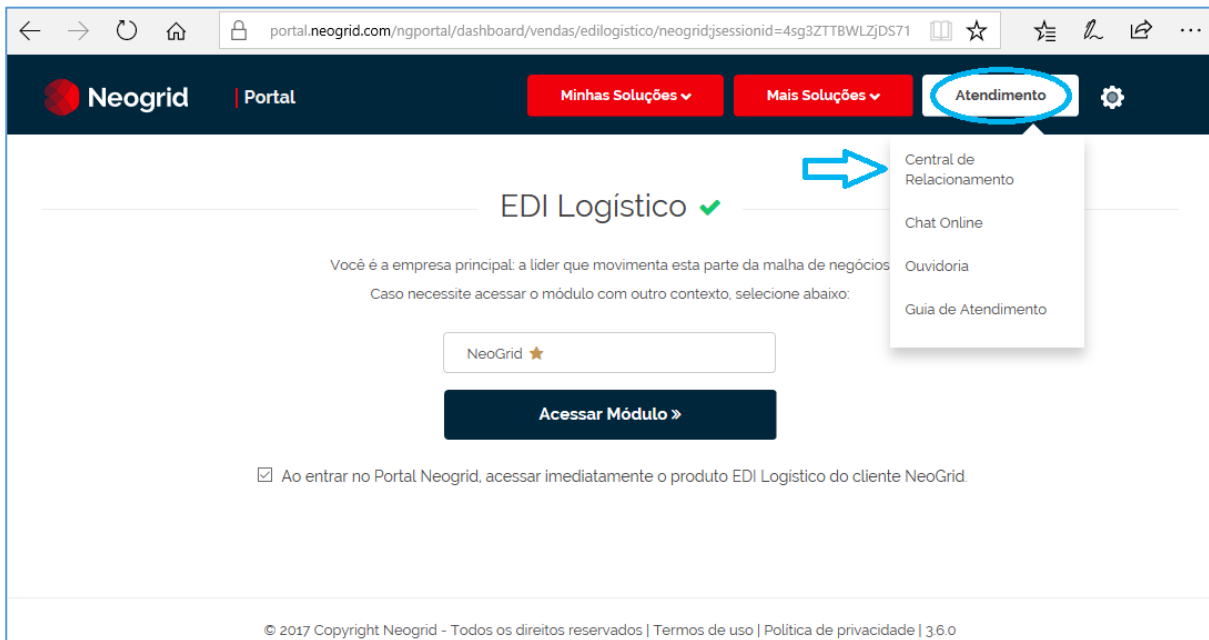
- 2) **Se deslogado:** Caso não tenha login (e-mail) e senha cadastrado, ainda pode ser aberto um chamado clicando em Central de Relacionamento conforme destacado acima.

Será aberto o formulário para inclusão do chamado e após registrar sua solicitação será retornado um e-mail de confirmação e registrado um chamado ao suporte Neogrid.



ATENÇÃO: Ao abrir um chamado, sempre informe a solução/produto da Neogrid que está utilizando, isto irá agilizar a triagem do chamado, assim como seu tempo de resposta.

3) Se logado, vá em Atendimento: Central de Relacionamento

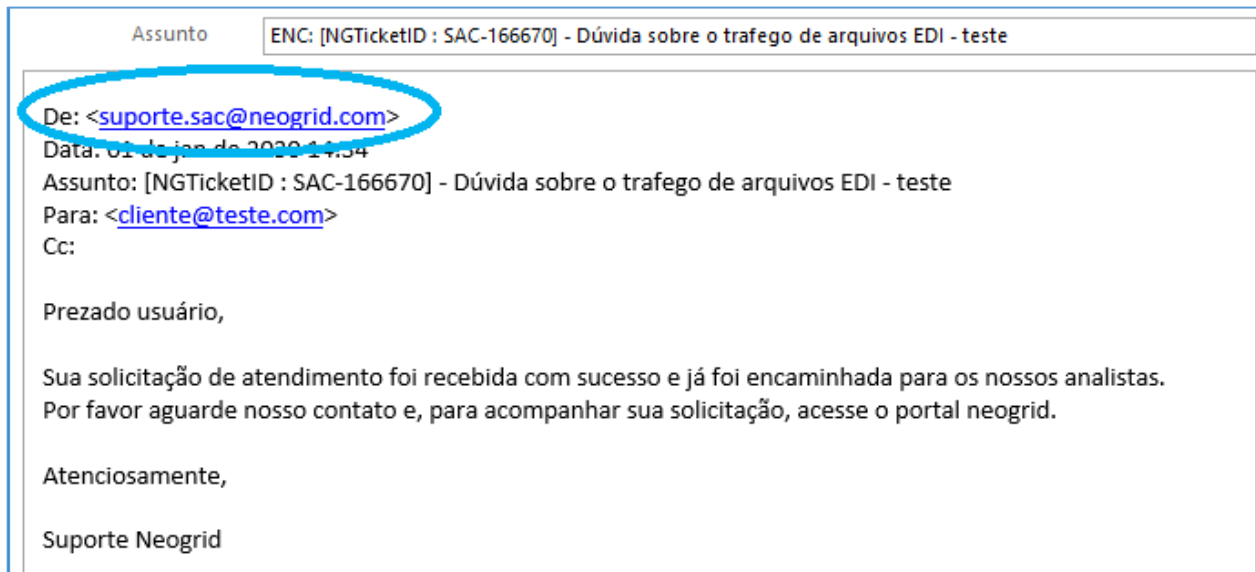


Na **Central de Relacionamento** você poderá: incluir um novo chamado, acompanhar seus chamados, acessar o guia de atendimento e acessar o chat on-line, conforme mostra imagem abaixo.



OBS: Os outros itens da central dependem da solução contratada e estão sendo liberados gradativamente.

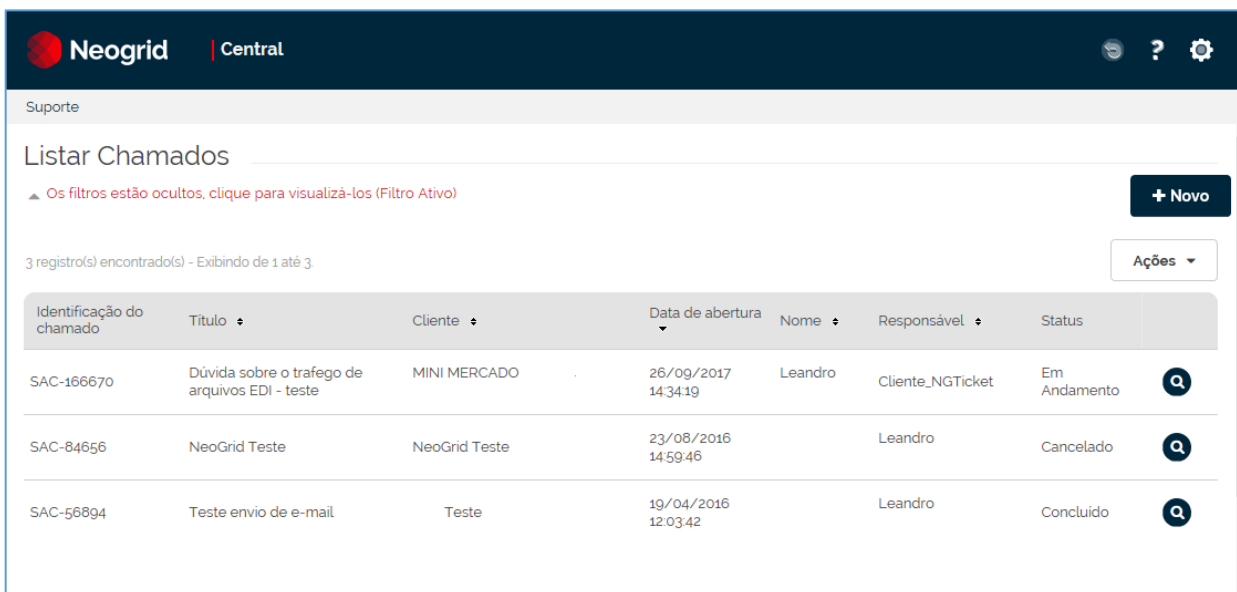
- 4) **Recebimento do e-mail:** No momento em que o sistema recebe o chamado um e-mail automático é disparado, conforme o exemplo abaixo:



OBS: Recomendamos verificar se este endereço (suporte.sac@neogrid.com), está liberado em seu servidor de e-mails (spam) e não editar o assunto do e-mail para uma correta integração.

- 5) Para responder a solicitação do analista há duas opções:
- Logar no sistema e adicionar um novo comentário, clicando na lupa a direita na tela de resposta, conforme imagem abaixo.
 - Ou conforme item 4, respondendo o e-mail recebido.

Importante: A opção de responder e-mail só está habilitada para *atualizar chamados já existentes* – não é possível abrir chamados por e-mail.



Identificação do chamado	Título	Cliente	Data de abertura	Nome	Responsável	Status	
SAC-166670	Dúvida sobre o trafego de arquivos EDI - teste	MINI MERCADO	26/09/2017 14:34:19	Leandro	Cliente_NGTicket	Em Andamento	🔍
SAC-84656	NeoGrid Teste	NeoGrid Teste	23/08/2016 14:59:46		Leandro	Cancelado	🔍
SAC-56894	Teste envio de e-mail	Teste	19/04/2016 12:03:42		Leandro	Concluído	🔍

Prazo de atendimento

A severidade de um chamado é calculada internamente pela ferramenta de suporte e considera o catálogo de serviços e respectivo impacto na operação do cliente. Seguem abaixo as classificações de severidades padrões:

Severidade	Descrição	Integração	Planing	Visibilidade
Blocante	Função não pode ser usada e causa impacto crítico na operação. Não há paliativo	6 horas corridas	10 horas úteis	10 horas úteis
Alta	Função pode ser usada com restrições severas	16 horas úteis	20 horas úteis	20 horas úteis
Média	Função pode ser usada com restrições menores.	48 horas úteis	30 horas úteis	30 horas úteis
Baixa	Pouco impacto na execução da tarefa	80 horas úteis	40 horas úteis	40 horas úteis

Observação: Para contratos de SLA com tempo de atendimento diferenciado, será considerado o SLA acordado em proposta comercial.

Pesquisa de satisfação

A Neogrid convida a sua participação da "Pesquisa de Satisfação" enviada ao encerramento de cada **chamado** ou **projeto**. Os apontamentos realizados são analisados periodicamente, visando avaliar a qualidade da prestação de serviço, trazendo melhorias para os nossos processos e produtos para a satisfação dos nossos clientes.



Canal da Ouvidoria

A Ouvidoria Neogrid é um canal de comunicação disponibilizado aos clientes para recebimento de elogios e reclamações, em especial aos que já acionaram o Serviço de Atendimento ao Cliente e encontram-se diante de uma demanda ainda não resolvida pelos canais padrões de atendimento.

Esse é um canal de comunicação direto para que você, cliente Neogrid, possa enviar suas sugestões, elogios e reclamações. A Ouvidoria deverá ser acionada quando estiver diante de uma demanda que já passou pelos canais de atendimento padrão e não obteve uma resposta satisfatória.

Entre em Contato

Horário
Dias úteis: das 08:30h às 18h

Telefone
(047) 3043-7445

E-mail
ouvidoria@neogrid.com

<https://neogrid.com/br/contato/ouvidoria>

Atenciosamente,

Neogrid

Sua empresa no ritmo do consumo.

Somos especialistas em sincronizar sua empresa à demanda. Em manter seu produto sempre disponível para o consumidor, na quantidade adequada e na hora certa.

Nós somos a Neogrid. Uma empresa de soluções para a gestão automática da cadeia de suprimentos (Supply Chain Management).