



Bem-vindo ao suporte técnico 3CORP Technology

Agosto de 2022

Obrigado por utilizar os produtos e serviços da 3CORP Technology!

O suporte técnico é uma parte essencial da experiência do cliente da 3CORP Technology. Nosso objetivo é garantir que todos os problemas sejam resolvidos de modo satisfatório. Caso haja inconsistências entre este documento e os termos de seu contrato com a 3CORP, os termos do contrato prevalecerão.

Sumário

1.	<i>Termo de Confidencialidade</i>	1
2.	<i>Objetivo</i>	1
3.	<i>Procedimento</i>	1
3.1	<i>Cadastro na plataforma</i>	1
3.2	<i>Abertura de chamados</i>	3
3.3	<i>Acompanhamento e gerenciamento de chamados</i>	6
3.4	<i>Outros canais de atendimento oficiais</i>	9
4.	<i>Escalation list</i>	9

1. Termo de Confidencialidade

Este documento é de propriedade da 3CORP Technology e de sua titularidade e para tanto identificado como "Confidencial". As partes a quem ele é distribuído devem exercer o mesmo grau de proteção e cuidado que teriam com suas próprias informações. Não deve ser divulgado a terceiros, no seu todo ou em parte, sem a autorização expressa e por escrito da 3CORP Technology. Não deve ser duplicado ou usado, no seu todo ou em parte, para qualquer finalidade outra que a utilização dos nossos serviços.

2. Objetivo

Este documento tem como objetivo descrever os canais oficiais, o processo de abertura, acompanhamento e gestão dos chamados.

3. Procedimento

A 3CORP disponibiliza uma solução completa de atendimento ao cliente através da plataforma Zendesk. Com suporte 24/7, multicanais e uma área exclusiva do cliente para acompanhamento dos chamados.

3.1 Cadastro na plataforma

Para utilização do seu canal exclusivo e abertura de chamados é necessário realizar um breve cadastro.

Basta acessar o nosso site na área do cliente, ou clique no link [Nossos Clientes | 3CORP Technology](https://www.3corp.com.br/clientes).

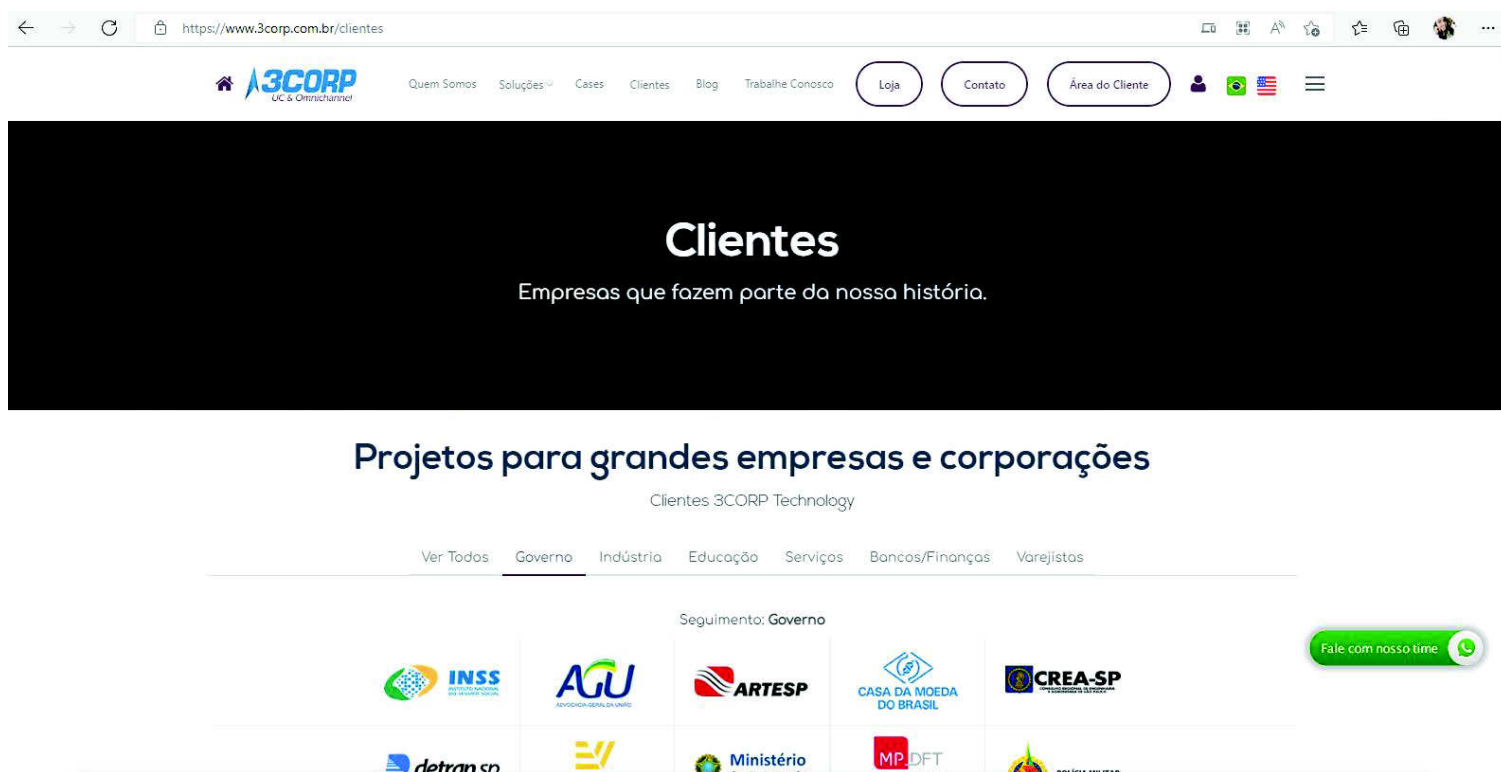


Figura 1 - Área do cliente 3CORP Technology

Ao clicar na área do cliente, será redirecionado para a tela de cadastro/login. Clique em [cadastre-se](#) e preencha os dados solicitados. **Lembre-se, e-mails particulares não serão aceitos.**

Figura 2 - Tela de cadastro

Quando o cadastro for concluído será exibida a tela de confirmação do cadastro e você receberá um e-mail com o link para cadastro de senha.
Caso não localize o email, verifique sua caixa de spam.

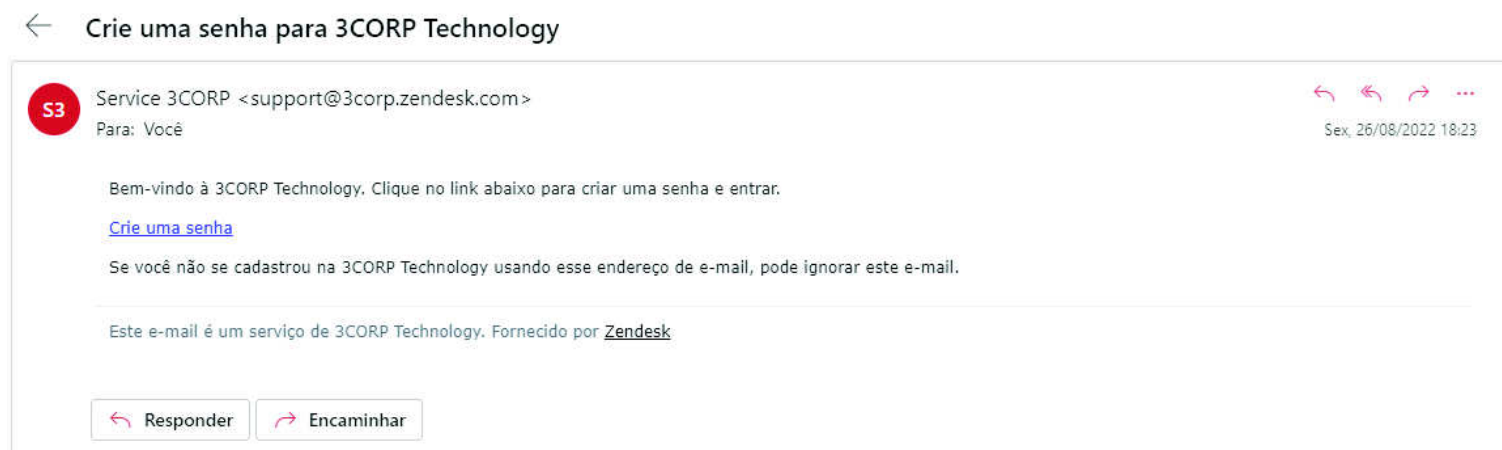


Figura 3 - Email para cadastro de senha

Crie uma senha respeitando os requisitos informados.

Escolha sua senha secreta

Você usará essa senha para entrar em 3CORP Technology.

Nome

Raiza Sousa

Senha

.....

Requisitos de senha:

- ✓ deve ter pelo menos 5 caracteres
- ✓ deve ter menos de 128 caracteres
- ✓ deve ser diferente do endereço de e-mail

Definir senha

Figura 4 - Tela de cadastro de senha

Agora você está apto a utilizar nossos serviços de suporte.

3.2 Abertura de chamados

Para abrir um chamado, acesse a [área de cliente](#) em nosso site clique em **“Enviar uma solicitação”** Caso ainda não tenha se cadastrado, veja o item 3.1 desde documento.

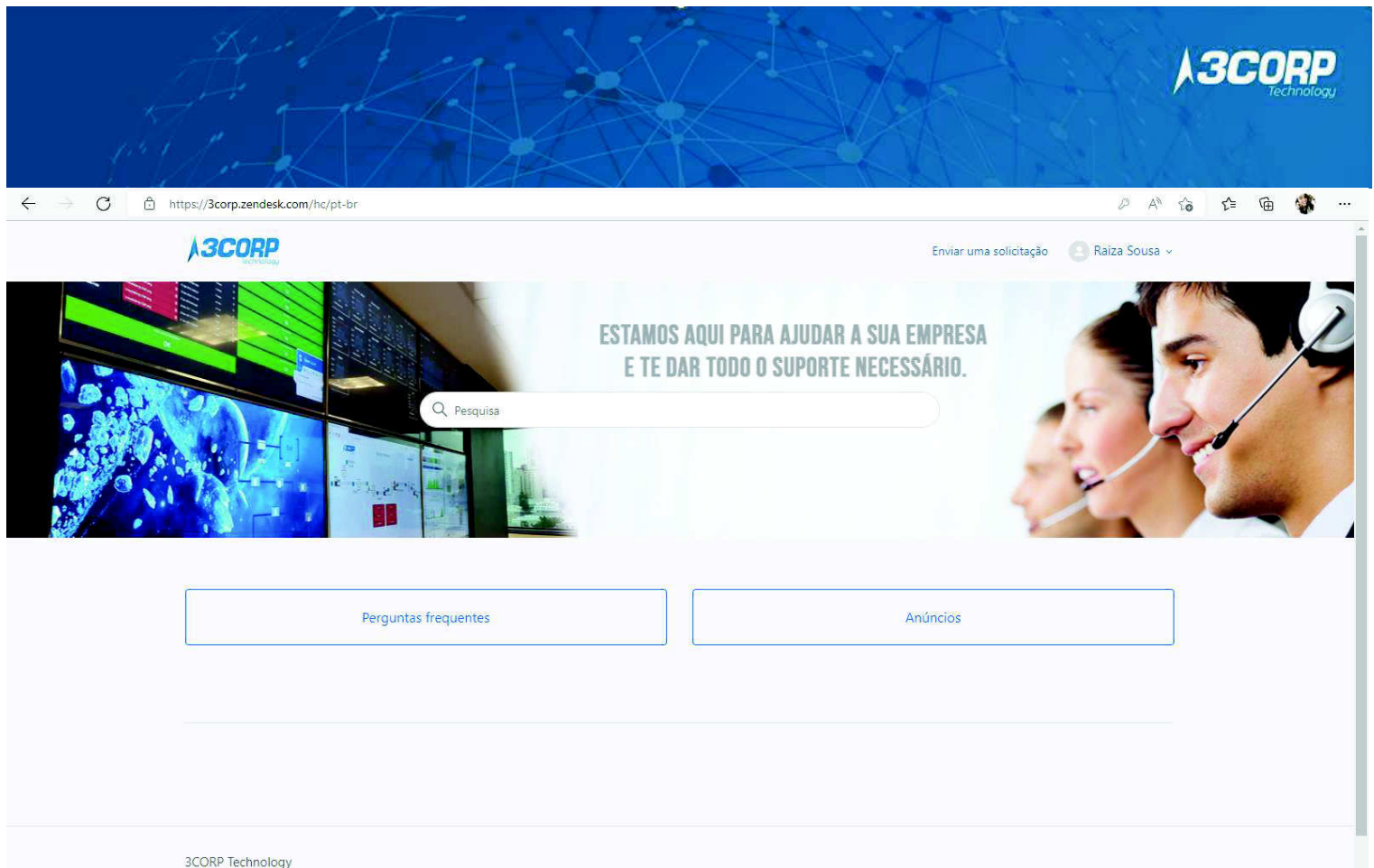


Figura 5 - Tela inicial da area do cliente

Preencha todos os campos solicitados.

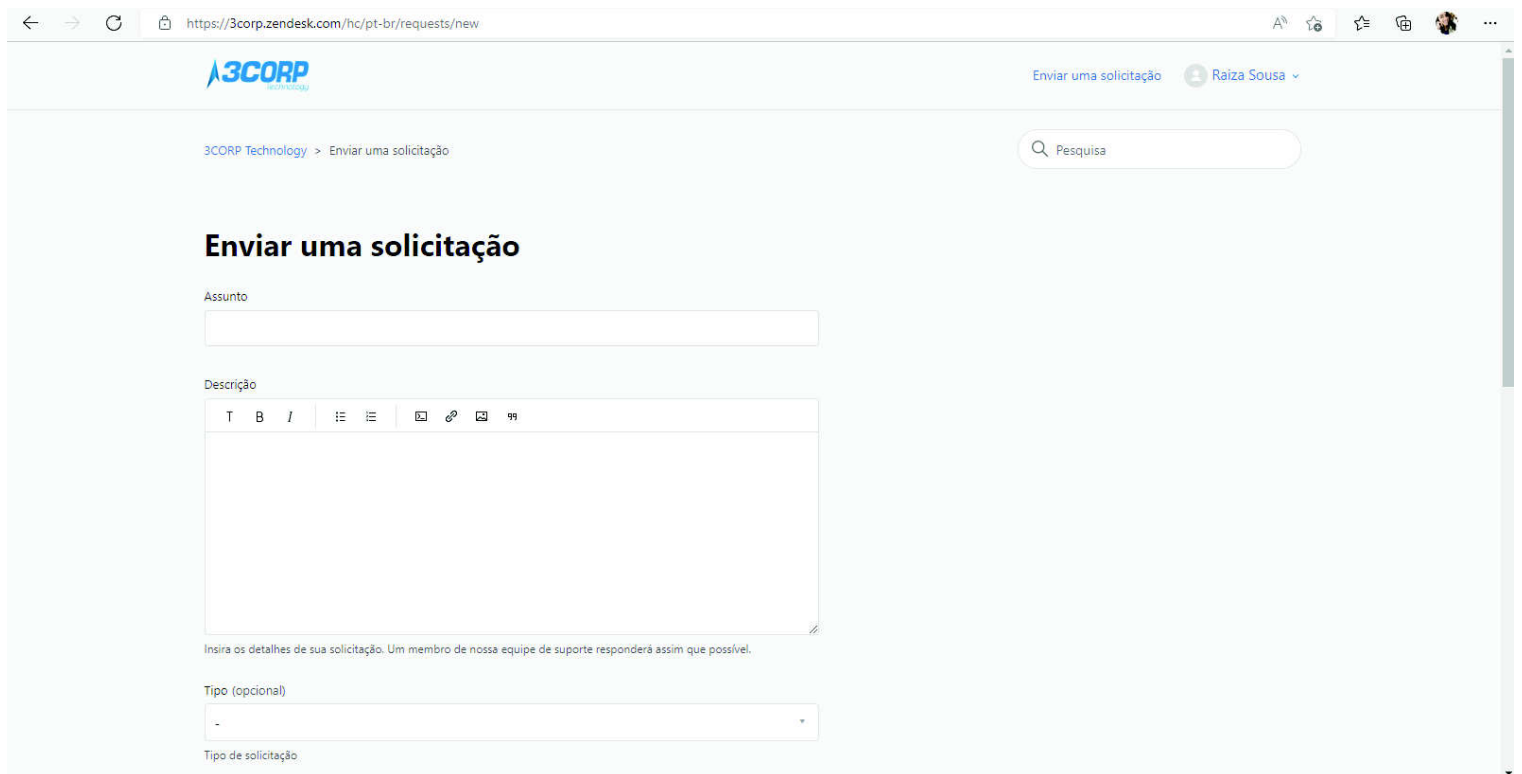


Figura 6 - Tela para envio de uma solicitação

Código: IT-QA-001	Versão: 5.0	Página 4
Descrição: Bem-vindo ao suporte técnico 3CORP Technology	Data: 30/08/2022	

Alguns campos são obrigatórios e sem o devido preenchimento impossibilitará o envio da sua solicitação.

Atenção sobre a utilização de alguns campos:

Descrição: Para uma melhor assertividade na abertura do seu atendimento, procure prover todas as informações necessárias para que a nossa equipe consiga atuar. Informe número do ramal, caminho de relatórios, mensagens de erros, prints... Quanto maior número de detalhes, com mais agilidade obterá o atendimento.

Tipo: Especifique o tipo da sua solicitação

Tipo (opcional)

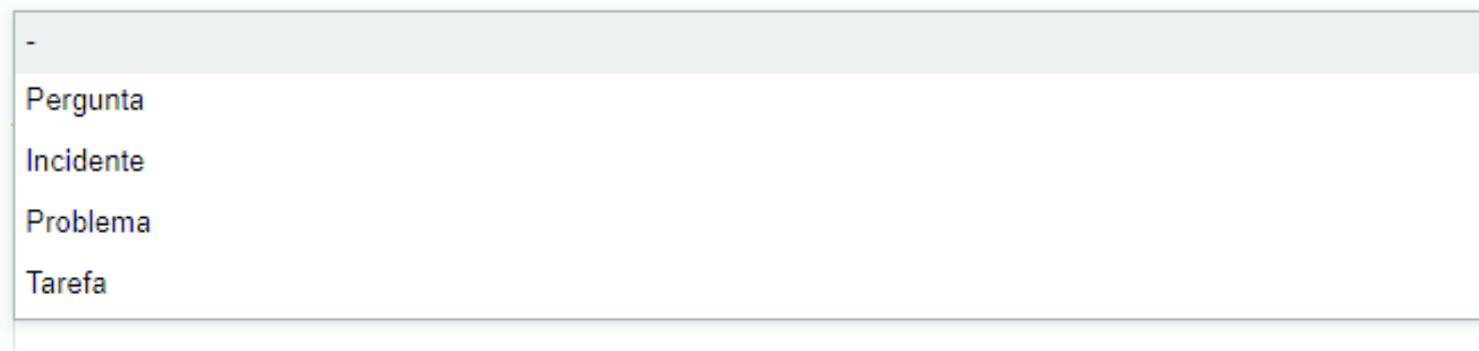


Figura 7 – Opções de classificação do chamado

Pergunta: Chamado aberto para sanar dúvidas

Incidente: Pontual

Problema: Generalizado, indisponibilidade

Tarefa: Trata-se de um agendamento

Criticidade: Se atente em preencher o campo criticidade conforme nível de serviço atribuído em contrato com a 3CORP. O devido preenchimento deste campo resultará no tempo de atendimento do seu chamado.

Indisponibilidade: Informar se existe indisponibilidade parcial, total ou N/A (não se aplica) atrelada ao seu chamado. Além de definir a urgência de atendimento, essa informação é fundamental para que seja realizado o gerenciamento de disponibilidade de nossos produtos e serviços.

Anexos: Por fim, é possível adicionar anexos de evidências que possam auxiliar no atendimento.

Teste de abertura de chamado 1

Raiza Sousa
em 2 minutos

Teste de abertura de chamado 1

T B I

Adicione o arquivo ou solte os arquivos aqui

Enviar

Solicitante Raiza Sousa
Criado Hoje às 14:50
Última atividade Hoje às 14:50

ID: #38127
Status **Aberto**
Tipo Pergunta
Criticidade Consulta
Indisponibilidade N/A
Equipamento Não se aplica N/A
Nome Completo do solicitante Raiza Sousa
Contato 0000000000

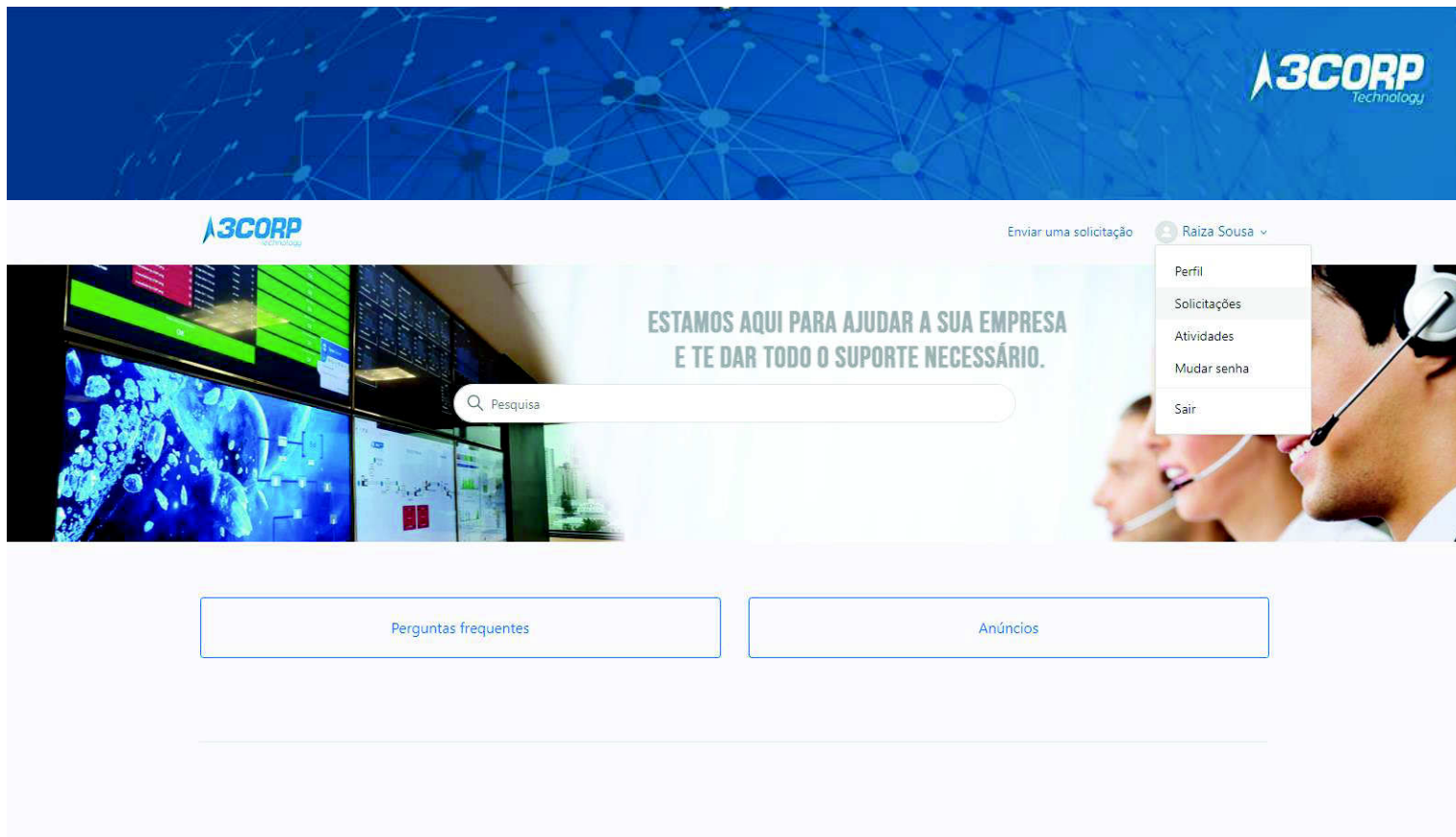
Figura 8 - Tela de confirmação do envio da solicitação

Após o envio da sua solicitação poderá visualizar a tela de acompanhamento do chamado

3.3 Acompanhamento e gerenciamento de chamados

É possível realizar o acompanhamento dos seus chamados individualmente na plataforma ou realizar a gestão de todos os tickets da sua organização.

Uma vez logado na plataforma, basta clicar no seu perfil > solicitações:



Acompanhamento do ticket individualmente:

Acompanhe as tratativas e andamento do seu chamado clicando em seu número.

Note que existe uma atualização no chamado gerado anteriormente para demonstração da plataforma.

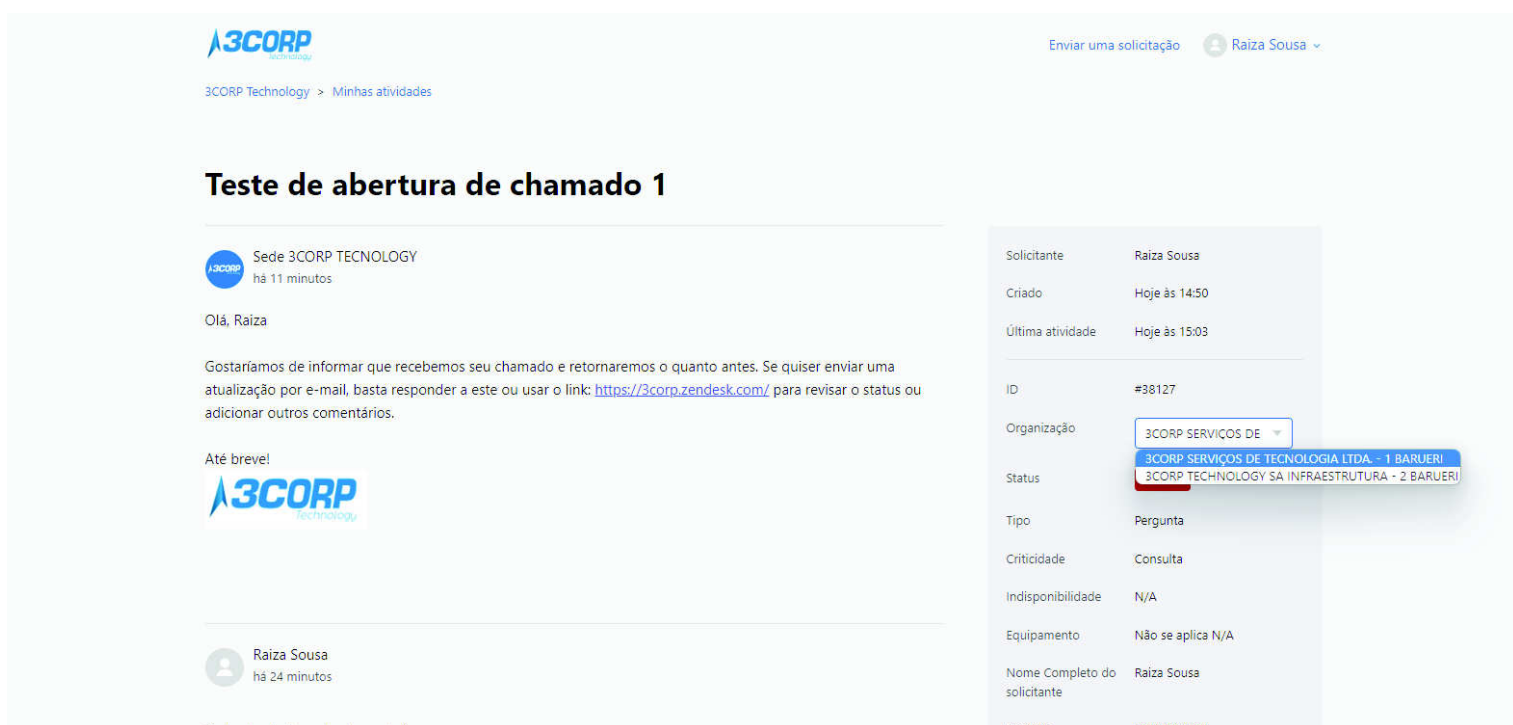


Figura 9 - Tela de acompanhamento individual de chamado

Além de acompanhar as ações do nosso time, pode interagir com o chamado acrescentando novas informações e para contato com nossos agentes.

Gestão dos tickets da sua organização:

Para os gestores de solicitações, é possível gerenciar todos os tickets da sua equipe com a 3CORP. Para tanto, basta definir se o usuário pode visualizar apenas as solicitações que enviou ou todas as solicitações de sua organização. Para realizar essa parametrização, entre em contato com a administradora da plataforma.

Clique na aba "Solicitações da organização"

Dispondo das informações de ID, nome do solicitante, última atividade e status na tela inicial, também é possível clicar em um ticket e visualizar as tratativas individualmente.

The screenshot shows the 'Minhas solicitações' (My tickets) page. At the top, there are navigation tabs: 'Minhas solicitações', 'Solicitações nas quais estou em cópia', and 'Solicitações da organização'. Below the tabs, there is a search bar labeled 'Pesquisar solicitações'. To the right, there are filters for 'Organização:' (set to '3CORP SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTD') and 'Status:' (set to 'Qualquer um'). A table of tickets is displayed below, with columns for 'Assunto', 'ID', 'Solicitante', 'Última atividade', and 'Status'.

Assunto	ID	Solicitante	Última atividade	Status
Teste de abertura de chamado 1	#38127	Raiza Sousa	há 24 minutos	Aberto
levantar dados Vogel	#38010	patricia.souza	há 3 horas	Resolvido
edital	#38107	patricia.souza	há 4 horas	Resolvido
RES: [3CORP Technology] Re: RES: FALHA NA GRAVADORA VOCALE DE SA...	#38069	Lucas Tedeschi	há 5 horas	Aberto
Configuração de terminais SIP	#38098	NOC	há 5 horas	Aberto
LICENÇAS - RELATÓRIO	#37899	Agnaldo Pila	há 3 dias	Resolvido

Figura 10 - Tela de gerenciamento dos chamados

A tela dispõe de filtros por organização (site) e status. Além de dispor de um campo para pesquisa em texto. Tornando muito mais fácil gerir todas as solicitações.

This screenshot is similar to Figure 10 but shows the 'Status' dropdown menu expanded. The menu options are: 'Qualquer um' (selected), 'Aberto', 'Aguardando resposta', and 'Resolvido'. The table below shows only the first two rows of tickets from the previous figure.

Assunto	ID	Solicitante	Última atividade	Status
Teste de abertura de chamado 1	#38127	Raiza Sousa	há 1 hora	Aberto
levantar dados Vogel	#38010	patricia.souza	há 4 horas	Resolvido

Figura 11 - Pesquisa por status

3.4 Outros canais de atendimento oficiais



Disponibilizamos de outros canais de atendimento, apesar de recomendar com veemência que utilize a plataforma para melhor aproveitamento de todos os recursos e maior precisão de informações na abertura de suas solicitações.

Email

É possível realizar a abertura dos chamados através do endereço de e-mail service@3corp.com.br. Não é um e-mail destinado a dúvidas e não serão feitas interações a partir dele. O e-mail deve conter apenas:

- Nome da empresa;
- Nome do solicitante;
- Telefones para contato;
- Informar se existe indisponibilidade;
- Detalhamento do ocorrido, se possível com evidências.

Telefone

	Atendimento 24/7 0800 887 1698 / (11) 3056-7736
	Atendimento horário comercial (11) 3056-7736 (WhatsApp)

Em casos de dúvidas, é só nos contatar através do telefone (11) 3056-7736.

4. Escalation list

Para proporcionar agilidade no atendimento de sua empresa, disponibilizamos o nosso Escalation List, que deve ser seguido conforme ordem de acionamento, caso não haja respostas dentro dos tempos acordados. O ponto principal de contato deve ser sempre o Suporte Técnico da 3CORP Technology. Trabalhamos para que isto não aconteça, porém, é possível escalar o tema para que seja prontamente atendido. Esperamos que isto não seja necessário.

Caso não tenha recebido o escalation list, solicite ao seu contato 3CORP.

Código: FR-QA-001 Escalation list

