



Guia de Atendimento & Suporte

® CS GLOBAL IT, Inc



CS
IT CONSULTING

O objetivo deste documento é orientar à como gerenciar tickets de suporte já abertos, ou abrir novas requisições, dentro da **Plataforma de Suporte da CS Global IT**.

Este se aplica, á todos que forem consumir o serviço de Suporte & Outsourcing, ou das **Plataformas Digitais e Cloud da CS Global IT**.

© CS GLOBAL IT, INC All rights reserved

VAMOS COMEÇAR?

OUTSOURCING / MULTICLOUD / DATA CENTER

Agora você e sua equipe, podem contar com a **®CS GLOBAL IT**
para ajudar a resolver nos problemas técnicos do dia-a-dia.

24 Horas por dia 7 dias por semana



CANAIS DE ATENDIMENTO

OUTSOURCING / MULTICLOUD / DATA CENTER



- ✓ **Por e-mail** suporte@csglobalit.com

Enviando um e-mail, seu chamado será aberto automaticamente, e classificado pelas palavras chaves utilizadas no título e no corpo do e-mail, onde será atribuído à um Analista de Suporte.



- ✓ **Por telefone Brasil** [+55 11 4380 7760](tel:+551143807760) **Outros países** [+44 20 3519 2009](tel:+442035192009)

Você também pode nos **Contatar pelos Telefones**, para abertura de chamados de forma manual, sanar dúvidas sobre serviços, produtos e outros assuntos como sua conta ou financeiros.



- ✓ **Pelo Portal do Cliente** <https://www.csglobalit.com/>

Através do nosso site, você pode **acessar o Portal do Cliente**, lá você pode consultar todos os seus chamados técnicos abertos e históricos já fechados, além de procedimentos e esclarecer dúvidas através do Chat.

CLASSIFICAÇÃO

OUTSOURCING / MULTICLOUD / DATA CENTER

Todos os chamados passam por uma triagem,
antes da atribuição à um Analista **No prazo de 15 minutos.**

Para que seu chamado possa ser aceito, e direcionado corretamente para o atendimento é importante dar atenção para alguns detalhes:

1. ENVIE NO **TÍTULO**, O QUE SE RESUME O PROBLEMA.
2. NA **DESCRIÇÃO** ou **CORPO DO E-MAIL**, COLOQUE O MÁXIMO DE DETALHES.
3. ENVIE UM **PRINT DE TELA** SEMPRE QUE POSSÍVEL.
4. INFORME **SEUS DADOS DE CONTATO**.

IMPORTANTE

CLASSIFICAÇÃO

OUTSOURCING / MULTICLOUD / DATA CENTER

Não são aceitos, classificados ou considerados como válidos para atendimento solicitações sem as informações mínimas ou como;

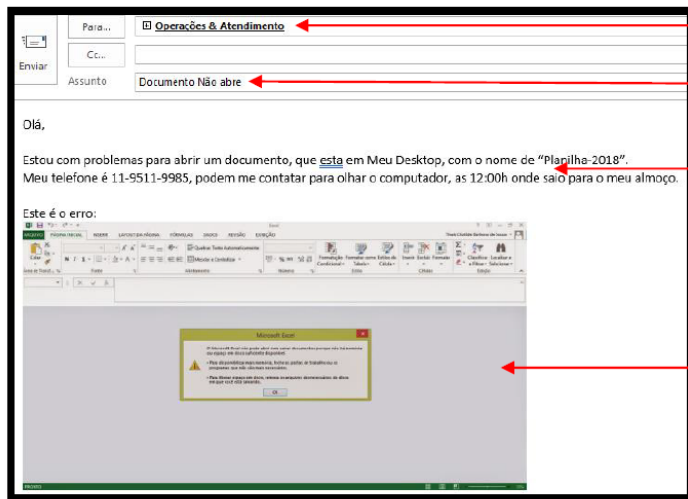
- ENCAMINHAR UM E-MAIL PARA O SUPORTE, PARA ANÁLISE DE HISTÓRICO.
- ENVIO DE SOLICITAÇÃO DE CONTATO, SEM A DESCRIÇÃO DO PROBLEMA.
- UTILIZAR OUTROS MEIOS DE CONTATO COM A EQUIPE, FORA DOS CANAIS DE ATENDIMENTO.
- GERAR HISTÓRICO OU APROVAÇÕES, FORA DO CHAMADO OU DOS CANAIS DE ATENDIMENTO.

*Estas regras são usadas para que à sua empresa, possa ter o controle e histórico de todas as demandas de equipes, além de poder auditar qualquer ação realizada.

IMPORTANTE

EXEMPLO – COMO SOLICITAR (E-mail)

OUTSOURCING / MULTICLOUD / DATA CENTER



✓ Por e-mail suporte@csglobalit.com

✓ TÍTULO

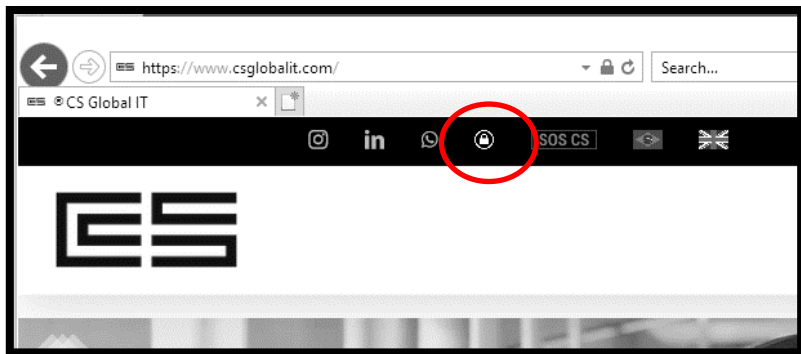
✓ DESCRIÇÃO, CONTATO E HORÁRIO

✓ PRINT DE TELA

EXEMPLO – COMO SOLICITAR (Painel)

OUTSOURCING / MULTICLOUD / DATA CENTER

1. Através do nosso Site, Clique em Portal do Cliente



2. Entre com seu usuário e senha.

EXEMPLO – COMO SOLICITAR (Painel)

OUTSOURCING / MULTICLOUD / DATA CENTER

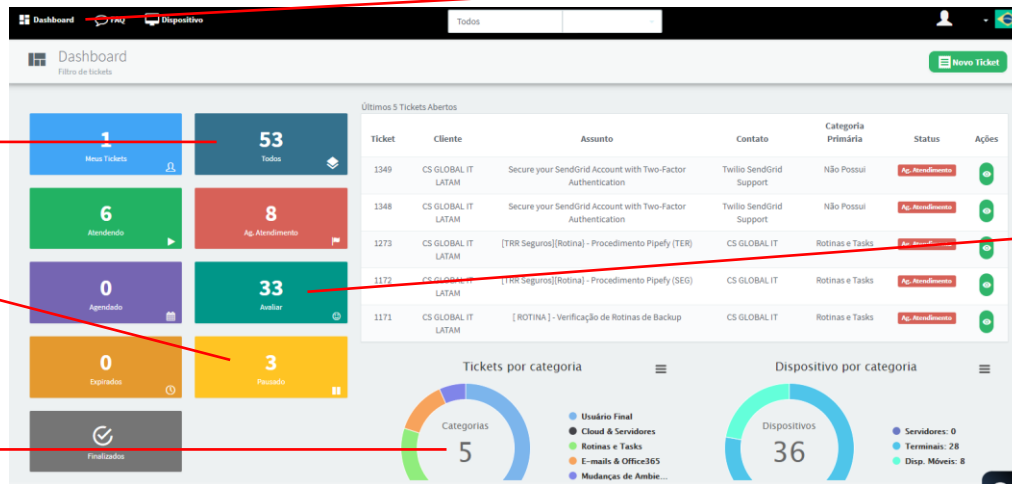
3. Na tela principal, você poderá navegar em todas as opções.

Acesso rápido para todas as opções.

Todas as solicitações

Avisos importantes

Indicadores e KPIs

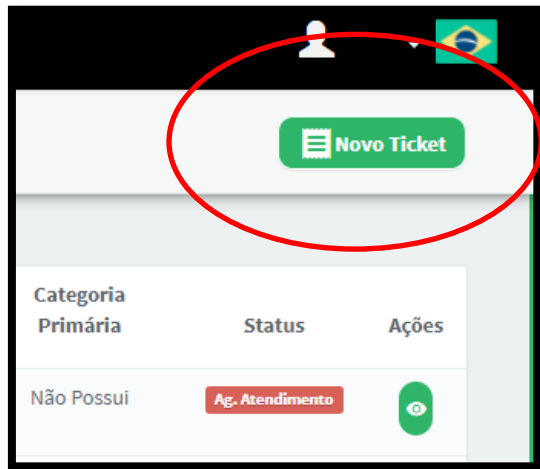


Acesso rápido para os tickets em andamento.

EXEMPLO – COMO SOLICITAR (Painel)

OUTSOURCING / MULTICLOUD / DATA CENTER

4. Novo Ticket.



1. Título do problema

2. Vai copiar mais alguém?

A screenshot of a 'Novo Ticket' form. The form is titled 'Formulário' and has several fields: 'Cliente *' (dropdown), 'Nome *' (text input with 'Carlos'), 'E-mail *' (text input with 'carlos@empresa.com.br'), 'Assunto *' (text input), 'Telefone / Ramal' (text input), and 'Dispositivo' (dropdown). Below the fields is a rich text editor for 'Descrição *' with a toolbar. At the bottom, there is a 'Anexar arquivos' button and a 'Tamanho máximo: 20MB' label. Red arrows point to the 'Assunto' field (labeled '1. Título do problema'), the 'E-mail' field (labeled '2. Vai copiar mais alguém?'), the 'Descrição' field (labeled '3. Descreva o problema'), and the 'Enviar' button (labeled '4. Enviar').

3. Descreva o problema

4. Enviar

VERIFICAR DETALHES DO ATENDIMENTO

OUTSOURCING / MULTICLOUD / DATA CENTER

Através do Painel, você pode acessar os detalhes do Atendimento e os documentos trocados aqui.

Ticket	Cliente	Contato	Categoria Primária	Categoria Secundária	Técnico	Status	Data Criação	Data agendamento	Ações
1247	CS GLOBAL IT LATAM	Carlos	Alertas de Monitoração	Up/Down		Pendente	04/10/2021	Não Possui	



#1247

Cliente:
CS GLOBAL IT LATAM

Nome:
Carlos

E-mail:
[redacted]

Técnico:
[redacted]

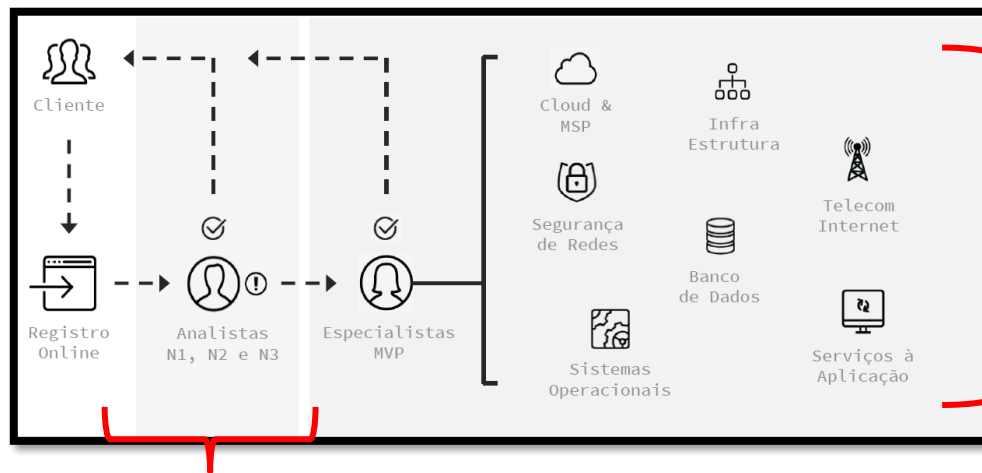
Descrição:
Test

*Dentro do chamado, selecione **Opções**

COMO É TRATADO

OUTSOURCING / MULTICLOUD / DATA CENTER

Uma vez aberto, e triado o Ticket de suporte.



Ele Também poderá virar uma mudança, ou projeto com facilidade, alterando a fila de Atendimento.

Ele cairá em uma fila com todas as verticais de Atendimento.

ACESSO REMOTO

OUTSOURCING / MULTICLOUD / DATA CENTER

A Assistência Remota permite que um Analista de Suporte da **CS Global IT**, visualize a tela do seu computador, e tenha acesso á ele, através de uma conexão segura.

Ao autorizar o **Software de Assistência Remota**, você concordará que, durante a sessão, o profissional de suporte poderá visualizar sua tela, e ter acesso às informações abertas, em seu computador durante a sessão.

Antes de toda sessão se iniciar, o técnico irá solicitar sua autorização no ticket, e após acionar o software instalado em seu computador, você **podrá confirmar ou não**, o início da sessão.

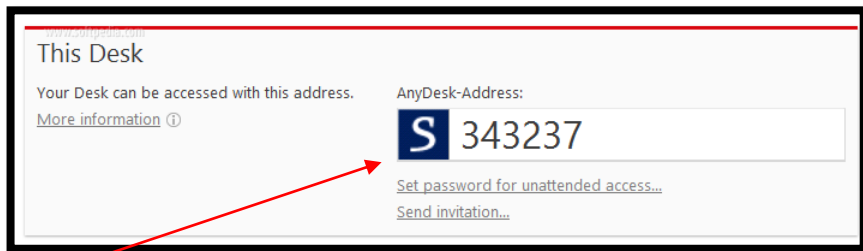
(Recomendamos que feche todas as informações confidenciais, antes do início).
Todas as sessões remotas são gravadas e monitoradas para manter a qualidade de atendimento



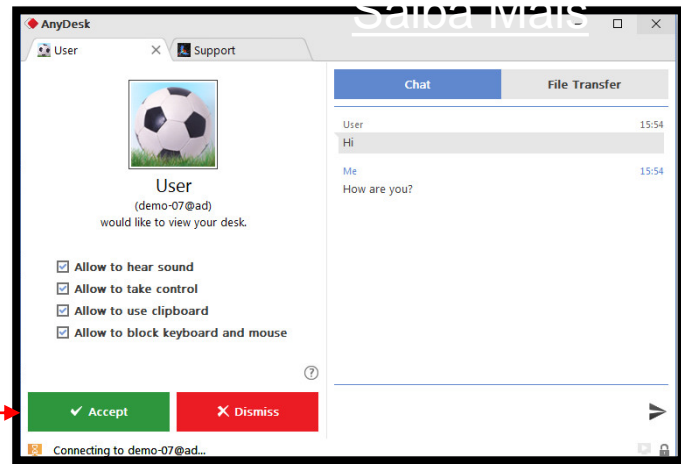
INICIAR O ACESSO REMOTO

OUTSOURCING / MULTICLOUD / DATA CENTER

Quando solicitado, você informará o ID de conexão de sua máquina, E poderá **confirmar ou não**, o início da sessão.



✓ Informe o código



✓ Autorize

TEMPO DE ATENDIMENTO (SLA)

OUTSOURCING / MULTICLOUD / DATA CENTER

Para saber os tempos de atendimento, e **SLA** de resolução para os Tickets de Suporte
Verifique o contrato atual de SLA, ativo para sua empresa.

Você poderá encontrá-lo em:

- PORTAL DO CLIENTE.
- CONTATANDO O RESPONSÁVEL PELA SUA CONTA NA EQUIPE DE RELACIONAMENTO.
- UTILIZANDO OS CANAIS DE ATENDIMENTO.

IMPORTANTE

SAÍBA MAIS

OUTSOURCING / MULTICLOUD / DATA CENTER

Saiba mais sobre a @CS Global IT, em nossos **Canais de Atendimento**
Site ou Redes Sociais.



<https://www.csglobalit.com/>



<https://www.instagram.com/csglobalit/>



<https://br.linkedin.com/company/csglobalit>

OBRIGADO

®CS GLOBAL IT, INC All rights reserved