

ATENDIMENTO



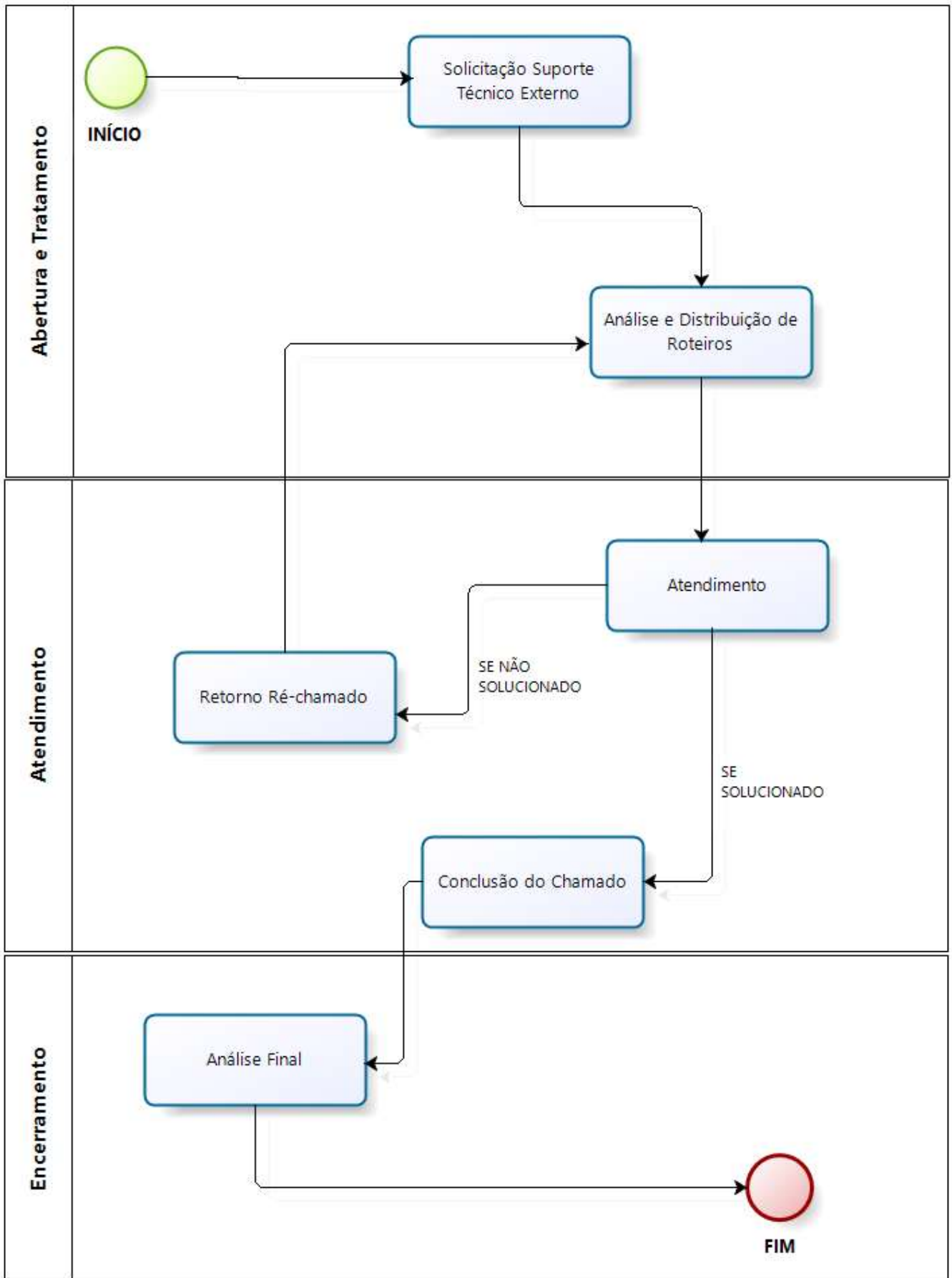
EXTERNO



GRUPO JRB
EXCELÊNCIA EM GESTÃO DE DOCUMENTOS

ATENDIMENTO TÉCNICO EXTERNO

Nome:	ATENDIMENTO TÉCNICO EXTERNO
Data de Criação:	11.07.2019
Objetivo:	<p>Atender os clientes dentro de um roteiro e prioridades, provendo soluções nos reparos de equipamentos dentro de um SLA pré estabelecido, como: Instalações, manutenções corretiva e preventiva, atualizações de software, entregas, recolhimento de insumos e etc.</p> <p>Prestar o melhor atendimento ao cliente final, promovendo resoluções efetivas.</p> <p>Estabelecer padrões de comportamento e postura no cliente.</p>
Gestores(a):	Carlos Couto
Elaborado Por:	Eduardo Matos
N°:	10



ATENDIMENTO TÉCNICO EXTERNO (MAPA)

Nome:	ATENDIMENTO TÉCNICO EXTERNO
Data:	11.07.2019
Versão:	1.0
Gestores(a):	Carlos Couto
Elaborado Por:	Eduardo Matos
Revisado Por:	Weliton Júnior, Juremar Duarte
Nº:	10

1.0 SOLICITAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO

1.1 Os atendimentos externos são gerados através de uma solicitação registrada em sistema pelos clientes.

1.2 As solicitações são triadas e classificadas dentro de um SLA, conforme processo “Atendimento Técnico Nível 1º”.

1.3 São geradas Ordens de serviços e Requisições e direcionadas para o atendimento externo.

2.0 ATENDIMENTOS TÉCNICOS EXTERNO

2.1 O gestor da área escalonará o roteiro e o técnico para o atendimento diante de ordens de serviços e requisições de materiais, provendo recurso para sua mobilidade, como: Materiais, equipamentos, veículo, combustível, estacionamento, alimentação e etc.

2.2 O técnico ao inicia seu roteiro de atendimento, efetua o chek-list de materiais, ferramentas e veículo recebidos x registrados em sistema.

2.3 No cliente, o técnico deverá utilizar postura adequada: Fardamento e Identificação (*Crachá*), usar linguagem formal, ser comprometido, prover soluções, cumprimento de regras de acesso, nunca fazer promessas e ser objetivo.

2.4 Entrega e recolhimento de insumos devem ser realizado conforme requisições, seguindo orientações do processo “Triagem de Suprimentos”.

3.0 ENCERRAMENTOS DO ATENDIMENTO TECNICO.

3.1 Preencher as ordens de serviços do atendimento, anexar relatórios dos equipamentos, reparo efetuado, sempre coletando assinatura do cliente, conforme descrito em “Procedimento Operacional Padrão”.



**ATENDIMENTO TÉCNICO EXTERNO
(PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO)**

Nome:	ATENDIMENTO TÉCNICO EXTERNO
Data:	11.07.2019
Versão:	1.0
Gestores(a):	Carlos Couto
Elaborado Por:	Eduardo Matos
Revisado Por:	Weliton Júnior, Juremar Duarte
Nº:	10

ATENDIMENTO TÉCNICO

01 – Com o roteiro já definido pela Gestão da área, o técnico inicia seu itinerário diante das prioridades de atendimento e conforme o SLA de cada cliente.

02 – Com as ordens de serviço e requisições de materiais em mãos, em uma previa análise e conferencia, efetuando-se o chek list de materiais (estoque técnico), equipamentos, ferramentas e veiculo, para sua mobilidade em atendimento ao cliente.

03 - No cliente, o técnico deverá utilizar postura adequada: Fardamento e Identificação (*Crachá*), usar linguagem formal, ser comprometido, prover soluções, avaliar o ambiente e condicionamentos dos equipamentos, cumprimento de regras de acesso, estar sempre acompanhando de um profissional do cliente, nunca fazer promessas e ser objetivo.

04 – Durante a visita técnica e com a ordem de serviço direcionada ao serial do equipamento a

ser reparado, poderá ocorrer incidentes em outros equipamentos que não foi registrado junto ao suporte e o cliente notificou durante a visita, o técnico pode efetuar o atendimento avulso mediante autorização da gestão deste processo, seguindo os passos conforme exposto abaixo:

- Preencher ordem de serviço avulsa em formulário padrão, conforme via original de atendimento.
- Na falta da ordem de serviço avulsa, preencher o relatório físico do equipamento perante o reparo realizado e solicitar assinatura do cliente.
- Se os problemas não foram solucionados por pendências de peças ou substituição do equipamento, orientar ao cliente o registro em nosso portal para o atendimento posterior.

05 – Preencher corretamente as ordens de serviços do atendimento, conforme exposto abaixo:

- Data e horário do início e o encerramento do atendimento.
- Placa e quilometragem do veículo: KM inicial e KM final do deslocamento.
- Reparo realizado do incidente.
- Preenchimento de relatório técnico da solução ou em orientação de situações da responsabilidade do cliente.
- Anexar relatórios físicos dos equipamentos com as informações de localização (*setor*) e contato.
- Coletar assinatura dos clientes.
- Caso o cliente se recuse a assinar a ordem de serviço, o técnico deverá relatar no chamado e informar a sua gestão o ocorrido.

06 – O técnico deverá comunicar previamente a gestão interna anormalidades ou imprevistos que afetem o cumprimento do roteiro estabelecido do dia, para que providências sejam tomadas com o máximo de antecedência possível.

Ao finalizar seu roteiro em retorno para a sede, devesse prestar conta a sua Gestão:

- Dos Materiais utilizados de forma avulsa;
- Do veículo;
- Dos equipamentos retirados do estoque e não utilizados;
- Das entradas dos equipamentos substituídos/removidos nos clientes na assistência técnica, conforme “Processo Atendimento Técnico Interno”.
- Das Notas fiscais ou comprovantes dos recursos financeiros utilizados.

- Das Ordens de serviços e ou requisições de materiais.
- Das conclusões do atendimento.
- Das pendências do atendimento.
- Relato verbal ou escrito da sua rotina do dia.
- Relatar situações que possam interferir em sua integridade profissional.

SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS EM CLIENTES

01 – O técnico ao efetuar uma substituição de equipamentos, deverá configurar de acordo com a configuração do dispositivo anterior:

- Configuração de REDE (Ip, host e etc).
- Configuração de Acessórios (Setup do Equipamento, Bandejas, Scanners, consumíveis e etc).
- Impressão de relatórios físicos do equipamento retirado (*quando possível*) e do instalado.
- Validação de funcionamento do equipamento substituído.
- Aguardar testes do usuário.
- Informar a TI local do cliente diante da substituição para que sistemas ou aplicativos sejam configurados.

ENTREGA E RECOLHIMENTO DE INSUMOS

01 – Toda requisição de material para o cliente gera uma possível retirada de insumos vazios ou defeituosos. O técnico devera proceder conforme exposto abaixo:

- Quantitativo de Entrega x Recolhido.
- Anotar nas requisições se o quantitativo recolhido for para mais ou para menos.
- Orientar o cliente da importância de recolhimento na mesma quantidade do solicitado.
- Recolher por solicitação do cliente durante um atendimento técnico sem requisição de entrega. (*efetuar requisição avulsa do recolhimento e colher assinatura do cliente*).
- Separar, classificar e identificar por cliente os insumos recolhidos, disponibilizando no local definido internamente para o processo de triagem, ver "Processo Triagem de Suprimentos".

HOMOLOGAÇÕES, INSTALAÇÕES E IMPLANTAÇÕES

01 – O técnico em atendimento para novo contrato devera seguir uma linha para execução do serviço. Toda implantação é seguido de um projeto interno (*pequeno ou grande*) elaborado pelas Gestões das áreas operacionais e comercial para o atendimento e diante do definido o técnico executara o atendimento.

Homologações:

- Para que seja demonstrado ao cliente o funcionamento efetivo da solução, é necessária a montagem de um ambiente interno de demonstração.
- Entregar e instalar o equipamento e ou a solução.
- Orientação de uso (*treinamento*) por modelo de equipamento.
- Assinatura do recibo de entrega em comprovação do atendimento.

Instalações:

- Avaliação da estrutura de alocação dos equipamentos (*espaço físico, ambiente e etc*).
- Instalar e configurar os equipamentos (*Impressoras/multifuncionais*).
- Em parceria com o TI do cliente, configurar drive do equipamento em pelo menos um Desktop mostrando a sua funcionalidade.
- Orientação de uso (*treinamento*) por modelo de equipamento.
- Mapeamentos de localização e contatos onde os equipamentos serão alocados
- Assinatura do recibo de entrega e ou ordem de serviço em comprovação do atendimento.

Implantações:

Com o projeto (*pequeno/médio/grande*) já definido, a equipe técnica devera seguir para implantação, possuindo em mãos equipamentos e materiais necessários como:

- Etiquetas dos serias para identificação dos equipamentos.
- Impressora térmica se necessário.
- Cabos de rede, cabos USB.
- Multitestes para medição da rede elétrica.
- Cabos de força padrão Novo/Antigo.
- Transformadores/Estabilizadores de Energia Elétrica.
- Drives dos modelos dos equipamentos.

- Pranchetas.
- Termo de Recebimento dos equipamentos.
- Planilha para mapeamento de instalação dos equipamentos para anotações necessárias.
- Modelos de equipamento como backup.
- Cartilhas/Tutoriais com instrução de uso dos equipamentos para os usuários.

Ações relevantes e necessárias para instalação:

- Medir/Avaliar a rede elétrica em cada equipamento que for instalado.
- Verificar transformadores/estabilizadores diante da sua capacidade em **VA (potência)** para suportar o equipamento.
- Instalar, configurar (Rede, USB), testar o equipamento.
- Etiquetar Equipamentos e Transformadores/Estabilizadores pertencentes ao Grupo JRB, (*padrão interno de etiquetas*).
- Imprimir relatórios de **uso dos dispositivos** e anexar ao *termo de recebimento do equipamento* com anotações, mapeamento da localidade, setor e contato de pessoal (*telefone, e-mail, etc.*) para o cadastramento em nosso **ERP**.
- Instalação do software monitoramento de leitura de contadores dos equipamentos e ou solução (*Equipe de Ti, podendo ser remoto o in-loco*).
- Apresentação do Equipamento e ou solução, instruções de uso e manuseio aos usuários.
- Executar relatório final da implantação para a Gestão interna.

Observação: **Não é de responsabilidade do técnico** configurar todos os Desktops do cliente ou reparo da infra-estrutura, a não ser, em comum acordo de nossa Gestão em apoio ao cliente no processo de implantação, sempre com uma pessoa de TI ou responsável indicado pelo cliente

3- Treinamento de Usuários.

A equipe técnica responsável pela execução da implantação deverá orientar quanto ao uso dos equipamentos e ou solução aplicada no cliente, passando informações específicas em forma de treinamento:

- Orientar os usuários e ou responsável de cada setor quando a utilização manuseio básico de funcionamento dos equipamentos e ou solução.
- Orientar quanto à utilização de ferramentas para aberturas de chamados técnicos através do nosso site/portal e ou e-mail.
- Material didático para disponibilização aos envolvidos. (*Cartilhas, tutoriais, links e etc.*)
- Usar formulários de presença e coletar assinaturas dos usuários e ou responsável pelo

treinamento recebido, deixando claro que os mesmos serão multiplicadores aos demais usuários.

- Orientar quanto à impressão do relatório de uso do equipamento.
- Orientação quanto ao software de monitoramento dos equipamentos.

MANUTENÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

01 – As manutenções corretivas são geradas pelas solicitações de suporte pelos clientes, depois da falha ou quebra do equipamento. Diante de um atendimento de corretivas, o técnico deverá sair com as ordens de serviços com serial dos equipamentos a ser atendido em cada cliente, conforme exposto no tópico acima “ATENDIMENTO TÉCNICO” deste documento.

02 – A manutenção preventiva deve ser muito bem planejada para que obtenha sucesso em garantir uma maior longevidade dos equipamentos e evitar que erros possam acontecer. Diante de um atendimento de preventivas, o técnico deverá sair com o roteiro de serias dos equipamentos reparo do contrato no cliente, conforme exposto abaixo:

- Reparos, lubrificações, etiquetamento e limpeza dos equipamentos.
- Substituições de peças diante da prevenção e prolongação de vida útil dos equipamentos.
- Atualização do Parque de impressão do Cliente, mapeamento da localização dos equipamentos: tipo de conexão (*USB/REDE*), setor, contato pessoal (*telefone, e-mail, etc.*) para atualização em nosso ERP.

CONHECIMENTO TECNICO

01 – É de fundamental importância que o técnico tenha conhecimentos básicos para que mantenha um nivelamento de informações relevantes com o cliente e suas atividades:

- Em rede de computadores.
- Funcionamento operacional dos equipamentos.
- Em sistemas operacionais (Desktops/Servidores).
- Em ambientes de adequação dos ativos dos equipamentos.
- Ao ser abordado, responder com clareza dentro com seu conhecimento.

- O que não for de sua orçada, direcionar o cliente para área específica e orientação a sua necessidade.

METAS

- 01 – Otimizar o atendimento em redução do equipamentos substituídos.
- 02 – Melhores práticas durante o atendimento.
- 03 – Ser objetivo nas soluções dos reparos em tempo abio.
- 04 – Satisfação dos clientes.





GRUPO JRB
EXCELÊNCIA EM GESTÃO DE DOCUMENTOS

**ATENDIMENTO TÉCNICO EXTERNO
(DOCUMENTO PARA ASSINATURA)**

Nome:	ATENDIMENTO TÉCNICO EXTERNO
Data:	11.07.2019
Versão:	1.0
Gestores(a):	Carlos Couto
Elaborado Por:	Eduardo Matos
Revisado Por:	Weliton Júnior, Juremar Duarte
Nº:	10

" Declaro, ao assinar este documento, está ciente de todas as etapas e procedimentos do processo indicado na sua respectiva versão, me comprometendo a seguir as instruções impostas, para a realização das minhas atividades profissionais "

Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura:
Nome/Função:	Data:	Assinatura: