

# **SAC**

## Atendimento ao cliente SensusX

Versão: 1.2.0

[sensusx.com](https://sensusx.com)

## Sumário

1. Objetivo .....	3
2. Titularidade da plataforma SensusX.....	3
3. Introdução .....	3
4. Abrangência.....	3
5. Não faz parte do atendimento básico.....	4
6. Horário de atendimento .....	4
7. Usuário e senha iClient (SAC) .....	4
8. Recuperação de senha .....	5
9. Como acessar o iClient .....	8
10. Como alterar a senha .....	9
11. Como abrir o seu ticket.....	10
12. Como gravar o vídeo e enviar no ticket .....	11
13. Como interagir com o SAC através de um ticket .....	12
13.1. Logs.....	13
13.2. Anexo .....	13
14. Navegando pelo iClient .....	14
14.1. Home.....	14
14.2. Suporte.....	15

## 1. Objetivo

Este guia foi preparado com o objetivo de ser uma referência rápida sobre a abrangência do serviço de atendimento ao cliente, incluso no valor da assinatura mensal da plataforma SensusX e sobre como usar este canal.

## 2. Titularidade da plataforma SensusX

A empresa *SENSUS IT LTDA* ([sensusx.com](http://sensusx.com)) é titular exclusiva dos direitos autorais da plataforma SensusX, da solução de negócio apresentada, do aplicativo iClient descrito neste guia e é titular exclusiva dos direitos autorais deste Guia do Usuário. A reprodução total ou parcial deste documento é expressamente proibida.

## 3. Introdução

O atendimento padrão incluso na assinatura da plataforma SensusX é exclusivamente através do portal do cliente (app iClient). A assinatura padrão não contempla suporte através de e-mail, telefone, rede social, skype, acesso remoto ou suporte presencial.

Opcionalmente é possível fazer o upgrade do seu plano para obter atendimento diferenciado através do WhatsApp e reuniões web. Entre em contato com o setor comercial para saber mais sobre outros planos de atendimento: [comercial@sensusx.com](mailto:comercial@sensusx.com).

## 4. Abrangência

É necessário registrar um ticket no portal do cliente (app iClient) para obter atendimento sobre qualquer questão relacionada a sua assinatura da plataforma SensusX:

- Dúvidas pontuais e operacionais;
- Mensagens de erro e correções;
- Qualquer questão relacionada ao financeiro;
- Aquisição de novas assinaturas (usuários);
- Cancelamento de assinaturas (usuários);
- Cancelamento de contrato;
- Sugestões.

## 5. Não faz parte do atendimento básico

Os seguintes serviços não estão incluídos no valor da assinatura padrão e podem ser contratados com custo adicional e proposta a ser apresentada em tempo de negociação:

- Suporte por telefone, por e-mail, reunião web, Skype, acesso remoto ou suporte presencial;
- Consultoria funcional para apoio na implantação e configuração da plataforma SensusX na sua organização;
- Suporte funcional para apoio na utilização e configuração das funcionalidades;
- Consultoria de processo, mapeamento de processo, definição das regras de negócio da sua organização, documentação de processos e implementação das regras de negócio na plataforma SensusX;
- Carga de dados, importação de cadastros;
- Treinamento remoto ou on-site, capacitação, reciclagem ou apresentações para sua equipe;
- Confecção de material didático específico;
- BPO (Business Process Outsourcing);
- Customizações, extensões, integrações e outros desenvolvimentos.
- Configuração, instalação, atualização ou manutenção na infraestrutura do cliente como dispositivos de acesso, rede, proxy, DNS, etc.

## 6. Horário de atendimento

O atendimento aos tickets ocorre em dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira, entre 8h e 18h, seu ticket entra na fila para atendimento e o prazo médio para o primeiro nível avaliar a sua questão é de 60 minutos.

Apesar de nossa dedicação e comprometimento com a agilidade no atendimento, gostaríamos de esclarecer que não nos responsabilizamos por atrasos decorrentes de fatores fora do nosso controle.

## 7. Usuário e senha iClient (SAC)

O usuário e a senha inicial de acesso ao portal do cliente (app iClient) são disponibilizados para a sua organização no momento da assinatura da plataforma SensusX, através do e-mail de boas-vindas que é enviado para quem fez a assinatura na sua empresa.

Caso você não saiba qual o usuário/senha que deve ser utilizado para abrir tickets para o SAC da SensusX, procure a pessoa da sua organização que contratou os serviços da SensusX.

Atenção: o seu usuário/senha para acessar o portal do cliente (app iClient) é diferente do usuário/senha que você usa para acessar o app ERP ou app Timesheet da sua empresa.

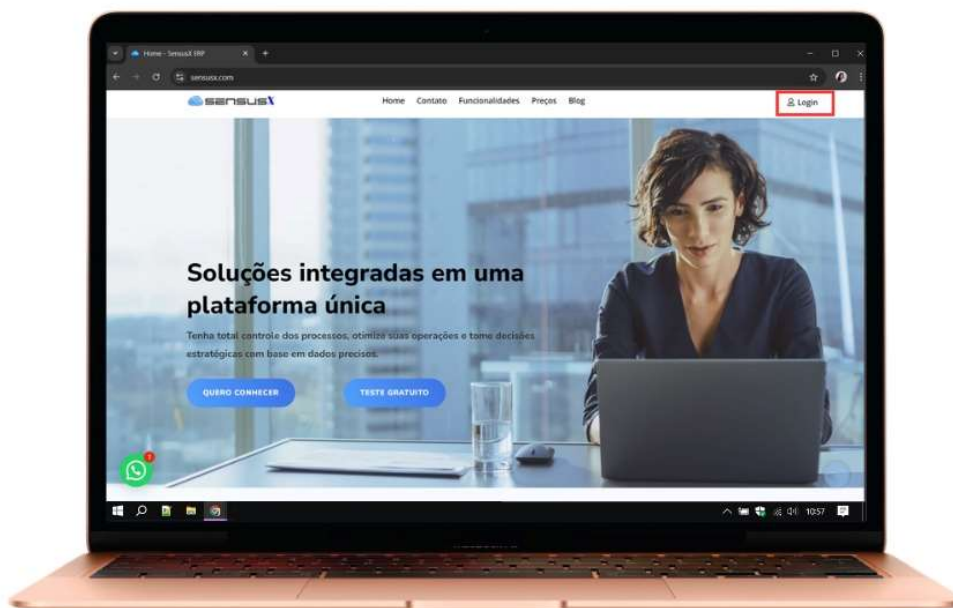
Se souber o e-mail associado ao usuário do portal do cliente (app iClient) e não lembrar a senha, é possível reiniciar a senha clicando em “Esqueci a senha”, logo abaixo da caixa de Login.

Caso tenha alguma outra dificuldade que inviabilize o seu acesso ao portal do cliente (app iClient), você poderá enviar um e-mail para [sac@sensusx.com](mailto:sac@sensusx.com).

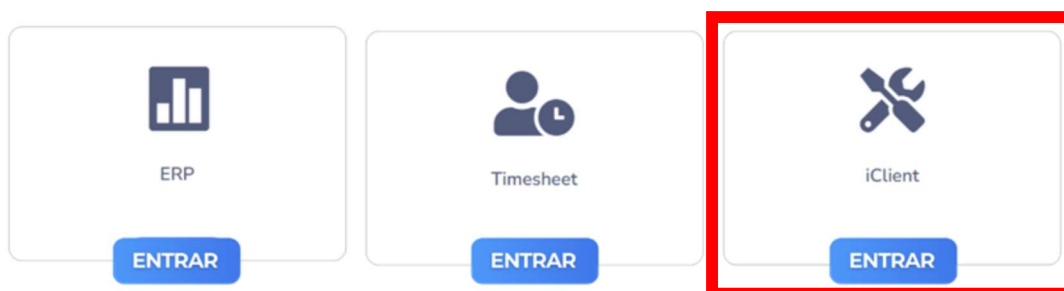
## 8. Recuperação de senha

O usuário iClient está associado a uma conta de e-mail cadastrada. Se você souber o e-mail vinculado ao acesso do portal do cliente (app iClient) para sua organização e não lembrar a senha, é possível fazer a recuperação, através dos passos a seguir:

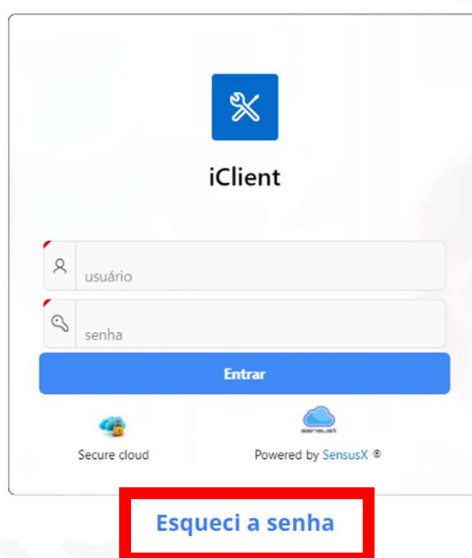
- a) Abra seu navegador e vá até a página [sensusx.com](https://sensusx.com/) (<https://sensusx.com/>).
- b) Em seguida, clique em Login, no canto superior direito da tela.



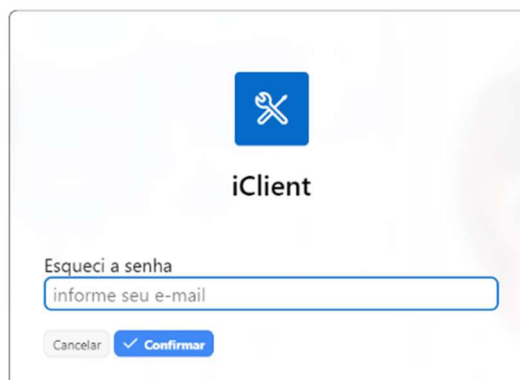
- c) Na página que se abre há três opções de acesso. Clique em ENTRAR na opção iClient.



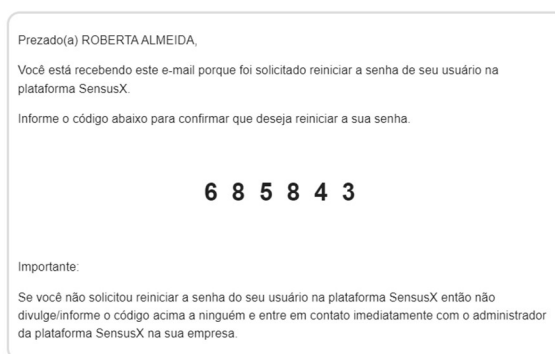
- d) Na página de login que se abre, clique em “Esqueci a senha”.



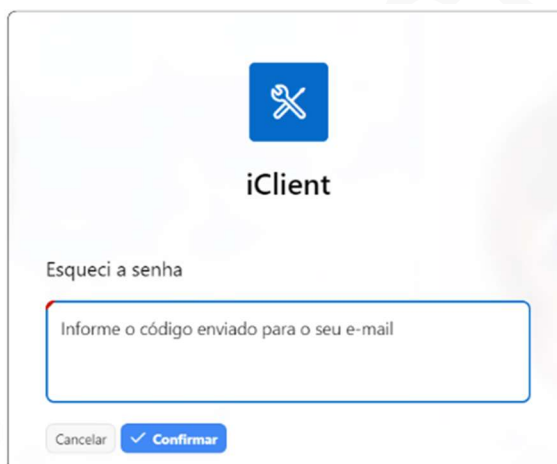
- e) Uma nova janela é apresentada. Insira o e-mail de recuperação vinculado ao usuário do iClient.



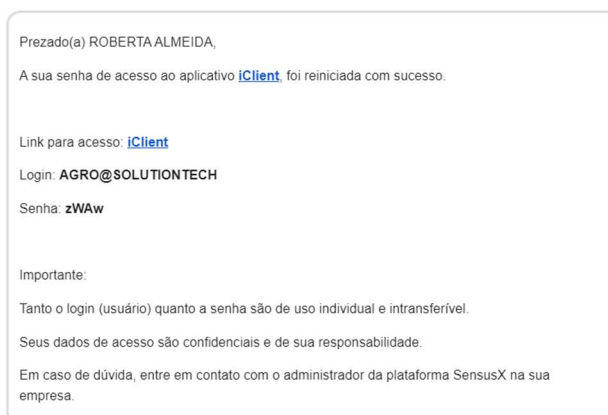
- f) Uma mensagem semelhante à ilustrada abaixo será enviada ao e-mail. Anote o código recebido no seu e-mail.



- g) Voltando ao iClient, nesta próxima tela, informe o código que você recebeu por e-mail.



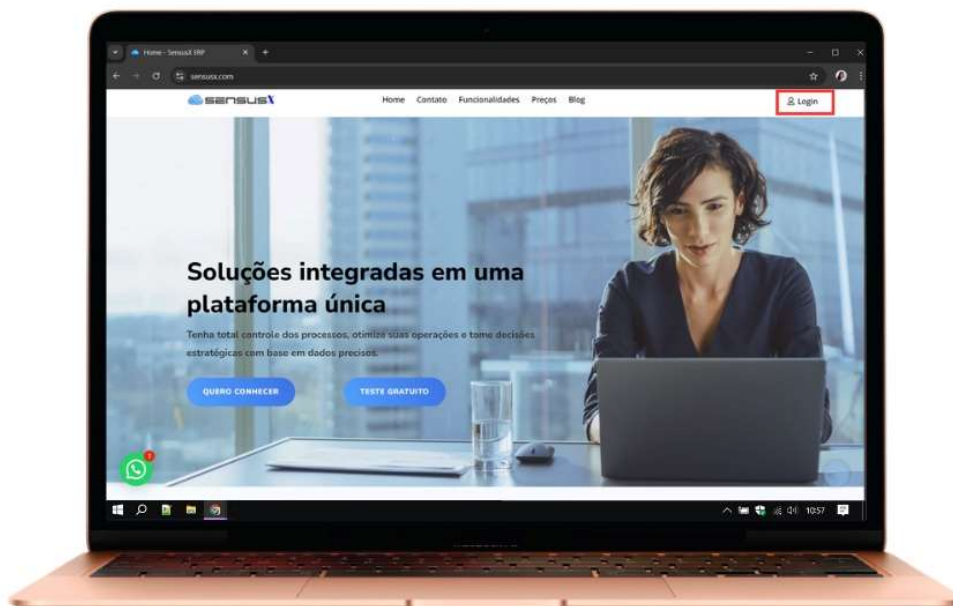
- h) Após inserir o código e clicar em “Confirmar”, uma senha provisória é enviada para o seu e-mail. Utilize o login e a senha provisória para conectar.



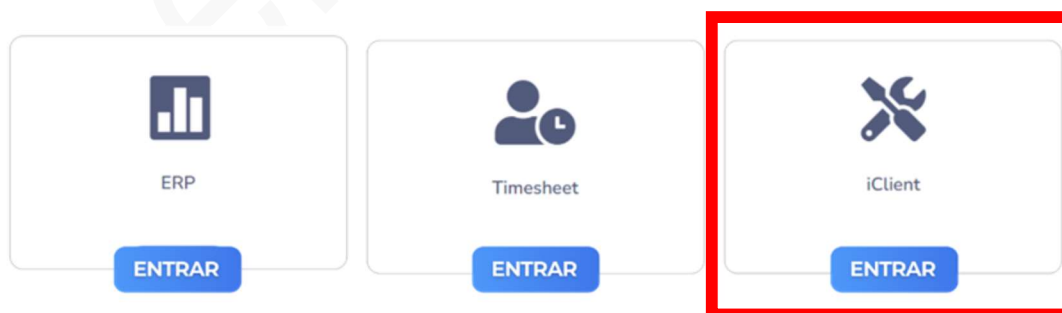
## 9. Como acessar o iClient

Siga as instruções abaixo para acessar o iClient:

- Abra seu navegador e vá até a página [sensusx.com](https://sensusx.com/) (<https://sensusx.com/>).
- Em seguida, clique em Login, no canto superior direito da tela.

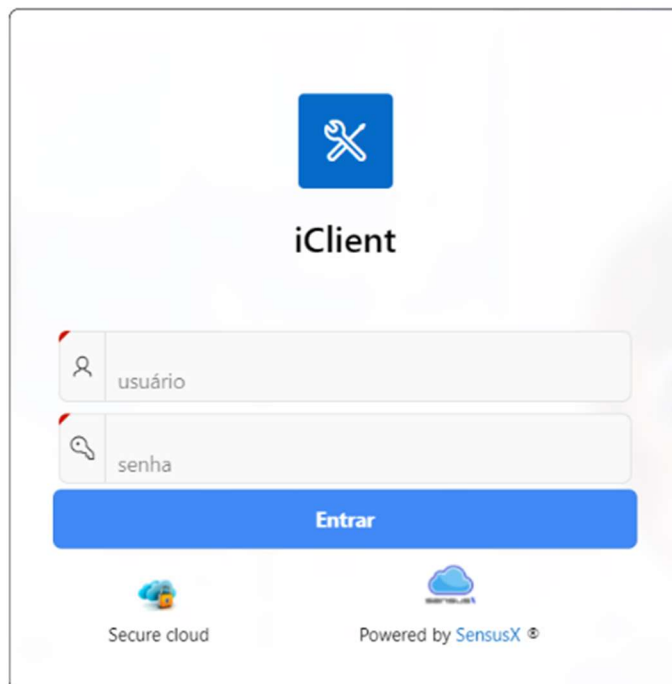


- Na página que se abre há três opções de acesso. Clique em ENTRAR na opção iClient.



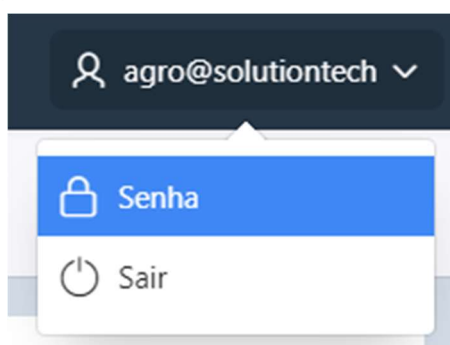


d) Na página de login, você deve informar o usuário e a senha.

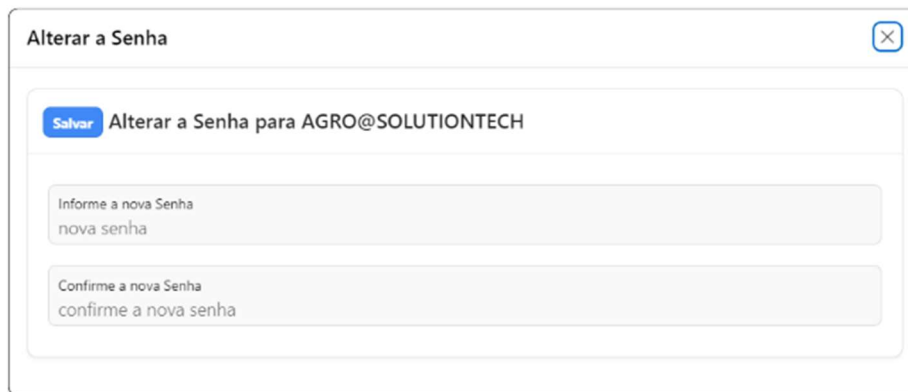


## 10. Como alterar a senha

- a) Para alterar a senha do usuário iClient, faça o login com o usuário e senha atual.
- b) No canto superior direito da tela, clique sobre o nome do usuário e então, clique na opção senha.



c) Na tela que se abre, defina uma nova senha e clique em salvar.



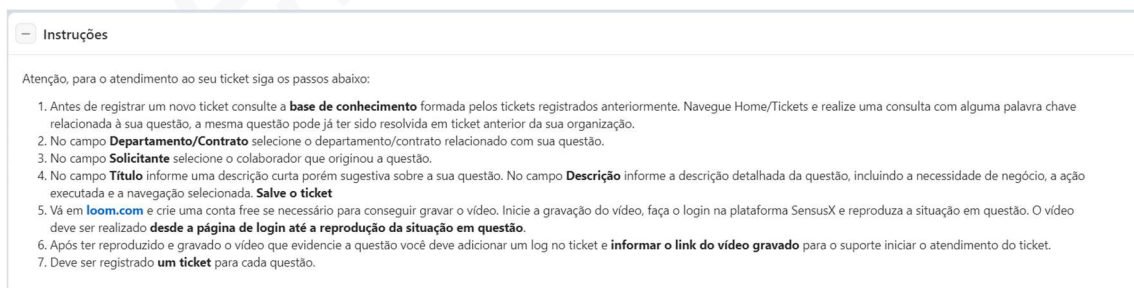
## 11. Como abrir o seu ticket

Segue abaixo um passo-a-passo para abrir um ticket através do portal do cliente (app iClient):

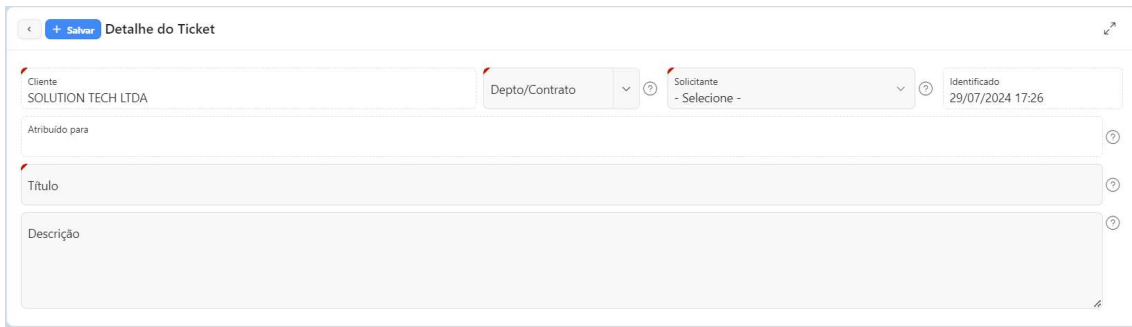
O botão “Adicionar Ticket”, ilustrado abaixo, pode ser encontrado no canto superior esquerdo da bancada de trabalho (Home) ou na área de suporte e permite que um novo ticket seja criado.



Ao clicar no botão para abrir um novo ticket, clique em “+”, no topo da página que se abre, para expandir a área “Instruções” e leia com atenção.



Mais abaixo, preencha os campos para a abertura do seu ticket. Os campos sinalizados em vermelho são de preenchimento obrigatório.



**Depto/contrato:** selecione a opção “SAC”.

**Solicitante:** neste campo é definido o solicitante do ticket (chamado).

**Título:** insira o título de forma clara e objetiva.

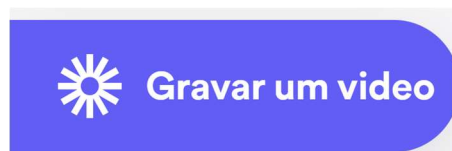
**Descrição:** detalhar a sua necessidade ou solicitação da melhor maneira possível para agilizar o atendimento.

Quando se tratar de mensagens de erro, correções ou dúvidas pontuais e operacionais sobre as funcionalidades da plataforma SensusX, é pré-requisito enviar o link de um vídeo com tela cheia apresentando todo processo.

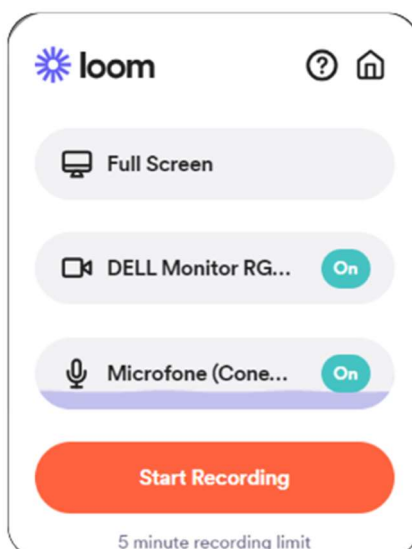
Com o vídeo poderemos identificar de forma assertiva qual a necessidade e direcionar o assunto com rapidez e eficácia.

## 12. Como gravar o vídeo e enviar no ticket

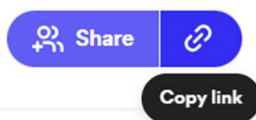
- a) Acesse o site loom.com no seu navegador;
- b) Caso ainda não tenha se registrado, você pode fazer uma conta de forma gratuita;
- c) Faça o login ou crie uma conta gratuita no Loom;
- d) Localize a opção para gravar um novo vídeo e inicie a gravação;



- e) Na janela que se abre. É possível habilitar para compartilhar a sua câmera e o áudio, caso queira narrar a gravação.



- f) Clique em “Start Recording” ou “iniciar gravação” e espere a contagem de 3 segundos.
- g) Com a gravação iniciada, acesse a plataforma SensusX e grave todo o processo, desde o login com o seu usuário até o cenário de dificuldade mencionado;
- h) Após ter reproduzido e gravado o vídeo que evidencie a questão, retorne para o Loom e encerre a gravação;
- i) Localize a opção para copiar o link e clique;



- j) Com o link copiado, vá até o iClient e, na área de descrição do ticket, cole o link copiado, para que nossa equipe possa iniciar a análise do seu caso. Você também poderá enviar o link do vídeo através de um “Log” no ticket já aberto.

### 13. Como interagir com o SAC através de um ticket

Para acessar o ticket aberto, clique na opção “Suporte”, no menu lateral e então clique na opção “Tickets”. Identifique o ticket criado no relatório e clique no nome/código do ticket para abrir os detalhes. Você também encontra o ticket aberto em Home, no kanban ou calendário.

## 13.1. Logs

A comunicação com a equipe de atendimento ocorre através de logs. Os logs poderão ser adicionados por você ou pela equipe da SensusX.

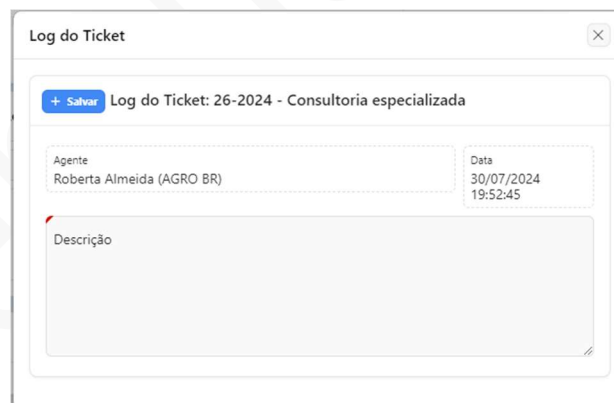
Sempre que ocorrer alguma ação no seu ticket, será enviado um e-mail para o contato/e-mail da sua empresa que estiver associado ao usuário do portal do cliente (app iClient).

**Importante:** as atualizações do seu ticket são notificadas por e-mail, no entanto, não responda os e-mails, eles são apenas informativos. A comunicação ocorre exclusivamente através de logs no ticket, ao receber o e-mail, é necessário fazer login no portal do cliente (app iClient), editar o ticket e registrar um log.

- a) Para adicionar um log no ticket, clique no botão “Adicionar”.



- b) Ao adicionar o log, no campo descrição, você poderá responder perguntas, registrar suas dúvidas, inserir informações, etc.



## 13.2. Anexo

Em Anexos, é possível inserir arquivos e documentos relacionados ao seu ticket. Os arquivos já inseridos ficam disponíveis para download.

Para adicionar um novo arquivo ao ticket, basta clicar no botão “Adicionar” na área de anexos.

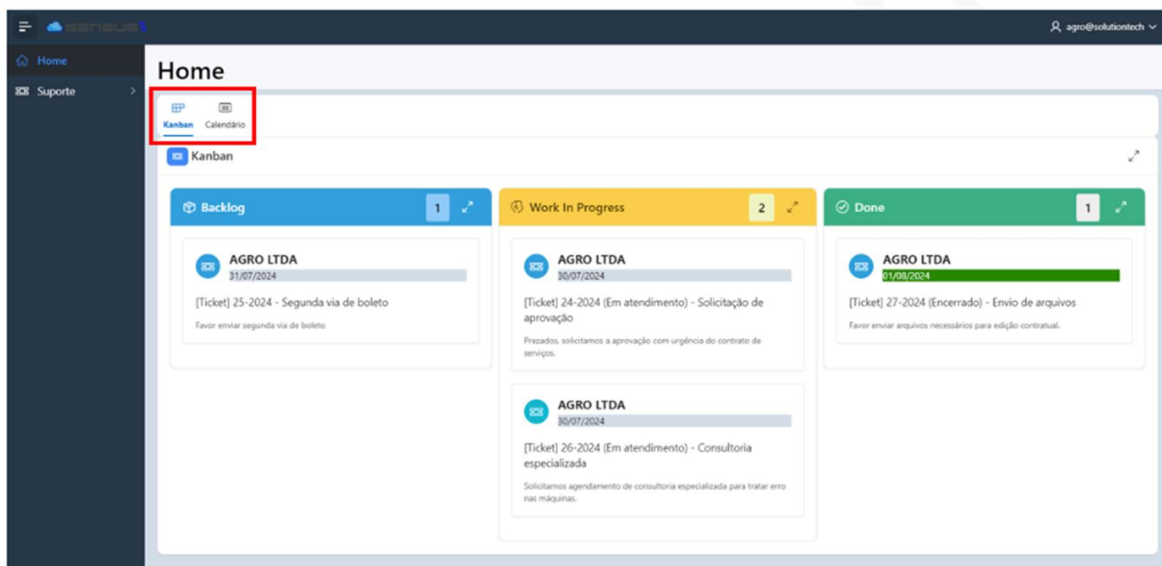


Na página que se abre, arraste o arquivo para a área pontilhada ou clique dentro da área para buscar o arquivo no seu computador. Espere até que o arquivo seja completamente carregado e salve.

## 14. Navegando pelo iClient

### 14.1. Home

Ao acessar o iClient, temos uma bancada de trabalho onde você poderá selecionar a visão que preferir, Kanban ou calendário.



No calendário, você tem uma visão dos tickets abertos durante o mês com alteração das cores de acordo com o status do ticket.

- Cinza: encerrado;
- Azul: em atendimento;
- Vermelho: dependendo de uma ação sua.

Você poderá visualizar os tickets abertos também na opção Kanban, organizados de acordo com os status:

- Backlog (pendências);
- In progress (em andamento)
- Done (concluídos no dia)

## 14.2. Suporte

No menu lateral, na opção suporte, temos a sub opção “Dashboard”, que traz uma visão gráfica dos tickets que foram abertos pela sua empresa, segmentados por departamento, prioridade, status e atribuído.

Logo abaixo, o relatório exibe os tickets recentes dos últimos 30 dias.

No menu lateral, na opção suporte, temos também a sub opção “Tickets”, onde você encontra um relatório de todos os tickets abertos pela sua organização para o SAC da SensusX, este relatório, assim como todos os relatórios da plataforma SensusX, oferece várias opções de busca e formatação.