Política de Satisfação dos Clientes APS3 com o SIT Preactor da Siemens

Modificado em: Dom, 3 Set, 2017 at 4:48 PM

A Política de Satisfação dos Clientes da APS3 tem como objetivo principal a crescente aprovação e satisfação dos usuários do SIT Preactor quanto ao atendimento de suas necessidades pelo uso das funcionalidades do software SIT Preactor e quanto a pronta resposta de suas dúvidas, sugestões, questionamentos e problemas eventualmente encontrados no dia a dia de sua operação.

A satisfação do cliente APS3 será sempre avaliada após o fechamento de um chamado técnico no helpdesk através do envio de uma pesquisa de satisfação quanto ao atendimento do chamado que está sendo fechado e será avaliada se a opinião do cliente é POSITIVA, NEUTRA ou NEGATIVA, bem como será acolhido um comentário livre do cliente sobre o atendimento e suporte da APS3.

Anualmente a APS3 enviará uma pesquisa de satisfação ao cliente, resumindo seu grau de satisfação no período dos últimos doze meses, avaliando todas as áreas de atendimento da APS3 na prestação de serviços e produtos ao cliente.

SLA E ESCALONAMENTO

GRAU	TIPO		IMPACTO	TEMPO (*)			
	Contrato	Site		Resposta Diagnóstico	Resolução	Escalonamento da Resposta	Escalonamento da Resolução
1	Emergência	Urgente	Crítico e Imediato	04 h	06 h	01 h	02 h
2	Grave	Alta	Sério	04 h	12 h	01 h	02 h
3	Reduzida	Média	Significativo	08 h	36 h	01 h	02 h
4	Ocorrências de baixa prioridade	Baixa	Não significativo	16 h	Prazo acordado	NA	NA
5	Melhorias	Baixa	Não significativo	Variável	Prazo acordado	NA	NA

(*) Horário Comercial
Segunda a Sexta das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00 h
Exceto feriados

GRAU	DESCRIÇÃO	IMPACTO NO NEGÓCIO
1	**Emergência** - Problema crítico, causando falha total do sistema ou perda irrecuperável da informação. O software encontra-se inutilizável para operação normal do Ambiente de Produção. Para esta severidade, além do registro da solicitação via site, ou pelo e-mail (suporte@aps3.com.br), deverá ser feito contato telefônico para confirmar o recebimento da solicitação.	**Crítico e Imediato**
2	**Grave** - Problema que provoca perturbação de todo o sistema ou de parte significativa. O software é utilizável, mas incompleto ao ponto de perturbar a operação normal do Ambiente de Produção.	**Sério**
3	**Reduzida** - Problema que provoca falha de aspectos não críticos do sistema, ou para o qual já foi identificada uma solução ou embora que, provocando apenas uma ligeira perturbação, o software seja utilizável em operação normal.	**Significativo**
4	**Ocorrências de baixa prioridade** - Incidentes que não causam impacto imediato no negócio e cuja solução pode ser agendada com o usuário. Também se encaixam nesta severidade as solicitações de suporte ao usuário.	**Não significativo**