



CUSTOMER EXPERIENCE E-BOOK

fusionconsultoria.com





INTRODUÇÃO

CUSTOMER EXPERIENCE FUSION

AMS ou Application Management Services, é um modelo de suporte voltado para garantir o funcionamento adequado de tecnologias de usuários do sistema SAP, sob o ponto de vista funcional e técnico.

VANTAGENS

CUSTOMER EXPERIENCE FUSION

AGILIDADE



EFICIÊNCIA



REDUÇÃO DE
CUSTOS



ATENDIMENTO
PERSONALIZADO



REDUÇÃO DE
OCORRÊNCIAS



ESTRUTURA

CUSTOMER EXPERIENCE FUSION

Customer Experience e Back Office

Customer Experience

Service Manager

Customer Success - Contratos de Suporte a Clientes (AMS)

Professional Service - Alocações de profissionais nos clientes

Custom Solution - Desenvolvimento de pequenas melhorias

Vertical responsável pelo atendimento dos clientes Fusion através de terceirização de serviços de TI.

CUSTOMER EXPERIENCE FUSION



FOCO

Ambiente produtivo



OBJETIVO

Manter em
funcionamento o
ambiente



**PRINCIPAL CANAL
DE COMUNICAÇÃO**

Registro de chamado

“

Atendemos as necessidades dos clientes em tempo de sustentação da ferramenta SAP.

SERVIÇOS

CUSTOMER EXPERIENCE FUSION

01

Atendimento de incidentes (erros)



02

Serviços programados: plantões, sobreavisoos pequenos treinamentos

03

Atendimento de solicitações (dúvidas, melhorias e serviços básicos)





CUSTOMER EXPERIENCE FUSION

Não se trata de uma área de atendimento ou pós-vendas, mas sim um movimento maior cujo foco é fazer seus clientes obterem sucesso através do uso do seu produto ou serviço.

Customer Success surge da necessidade de um mundo dominado por empresas de receita recorrente – um mundo onde a retenção de clientes se tornou pelo menos de igual importância à aquisição do cliente.



DIFERENCIAIS

CUSTOMER EXPERIENCE FUSION

ATENDIMENTO

1

É mais um departamento da empresa

2

É de responsabilidade dos atendentes da organização

3

É reativo: o cliente é quem liga para o serviço de atendimento.

4

É transacional: funciona conforme cada caso demanda

CUSTOMER SUCCESS

1

É uma estratégia da empresa que reflete sua cultura;

2

Mantra que vem do empreendedor e é transmitido para o time;

3

É proativo: a área do CS engaja o cliente;

4

É estruturado: existem processos claros de engajamento.



DIFERENCIAIS

CUSTOMER EXPERIENCE FUSION



REATIVO

SOLUÇÕES DE CURTO PRAZO

ACESSA DADOS DOS CLIENTES QUANDO
SOLICITADO

PRESTA ATENDIMENTO



PROATIVO

SOLUÇÕES DE LONGO PRAZO

ACESSA DADOS CONSTANTEMENTE PARA
IDENTIFICAR TENDÊNCIAS, OPORTUNIDADES E
AMEAÇAS E ANALISA PERFIS.

POTENCIALIZA O ATENDIMENTO



PROFESSIONAL SERVICES

CUSTOMER EXPERIENCE FUSION

Nossa proposta é buscar o melhor profissional para a necessidade específica do cliente e ajudá-los a gerenciar uma parte específica de seu negócio, geralmente em um nicho de conhecimento que não é o foco do cliente, permitindo que ele possa se concentrar em outras preocupações do dia a dia de seu negócio.

VENDAS CONSULTIVAS

SETUP ÁGIL

ENTREGAS DE EXCELÊNCIA

SUCESSO DO CLIENTE





PROFESSIONAL SERVICES

CUSTOMER EXPERIENCE FUSION



CARACTERÍSTICAS DO PROFESSIONAL SERVICES

O trabalho exige um nível alto de personalização e especialização;
Os profissionais se envolvem em uma quantidade significativa de interações pessoais com o cliente;
Formato de contrato - Time & Material.



CUSTOM SOLUTIONS

CUSTOMER EXPERIENCE FUSION



Desenvolve pequenas melhorias / soluções ao cliente com escopo fechado;

Surgiu para resolver o problema recorrente criado pelos T&M “sob demanda”;

Temos como proposta utilizar metodologias ágeis para entrega da solução;

Incentiva o auto gerenciamento dos times já que não há Gerente de Projetos;

Reduz custo para o cliente, tornando nossas propostas mais competitivas;

Se aplica quando o cliente tem alguma flexibilidade nos prazos de entrega.



TICKET MANAGERS

CUSTOMER EXPERIENCE FUSION

- Realizar a gestão da fila de chamados, controlando, priorizando e garantindo atendimento das demandas conforme os processos e níveis de serviço acordados com o cliente;
- Realizar o escalonamento técnico (entre a equipe) e escalonamento hierárquico;
- Elaborar os relatórios e dashboard de qualidade e performance;
- Realizar auditoria de chamados;
- Acompanhar e apoiar nos atendimentos VIP's e críticos;
- Apoiar o time na utilização da ferramenta de service desk e planejar treinamentos se necessário;
- Realizar auditoria nos atendimentos;
- Apoiar no processo de gerenciamento de problemas;



SLA

CUSTOMER EXPERIENCE FUSION

SLA é a sigla de Service Level Agreement, ou seja, Acordo de Nível de Serviço ou Garantia de Nível de Serviço. Basicamente, o SLA é um documento que formaliza os termos referente ao serviço realizado entre as duas partes envolvidas, a empresa contratada e o contratante.

Prioridade	SLA de 1º Atendimento	SLA de Solução
Incidente Críticos	01:00 hora	06:00 horas
Incidente Alto	02:00 horas	08:00 horas
Incidente Médio	04:00 horas	12:00 horas
Incidente Baixo	06:00 horas	24:00 horas
Melhorias	08:00 horas	48:00 horas



MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO CUSTOMER EXPERIENCE FUSION



A matriz de priorização tem a ver com priorizar demandas no trabalho, priorizar projetos e atividades. No AMS da Fusion, utilizamos perguntas direcionadas ao usuário do cliente a fim de determinar a prioridade de atendimento e em consequência do SLA de atendimento e solução.

Prioridade	SLA de 1º Resposta/h	SLA Solução/h
1 - Crítico/ Emergência	1	6
2 - Prioridade Alta	2	8
3 - Prioridade Média	4	12
4 - Prioridade Baixa	6	24
5 - Melhoria	8	48

Tipo	Matriz de Priorização	Resposta	Resposta	Resposta	Resposta	Resposta	Resposta	Resposta
Incidente	O Ambiente produtivo (PRD) esta parado/fora do ar em toda a empresa?	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não
	O faturamento e/ou entrega de obrigação legal está afetado?		Sim	Não	Não	Não	Não	Não
	Um processo crítico de negócio está sendo impactado? Ex.: Pagt.fornecedores/Cob. Cliente/Fech. Contábil			Sim	Não/Sim	Não	Não	Não
	Existe alguma solução de contorno que possa ser aplicada temporariamente?				Sim	Não	Não	Não
	Um usuário ou grupo específico de usuários não consegue acessar o sistema?					Sim	Não	Não
	Não há um erro claro, mas o usuário não esta conseguindo completar um processo específico?						Sim	Não
	Há um comportamento anormal do sistema, mas que não impede a execução de um processo específico?							Sim
	Prioridade:	1 - Crítico	1 - Crítico	2 - Alta	3 - Média	2 - Alta	3 - Média	4 - Baixo



FRANQUIA E BANCO DE HORAS

CUSTOMER EXPERIENCE FUSION



Franquia de horas

Cada cliente tem uma quantidade mensal de horas que ele se compromete a pagar, geralmente a quantidade de horas é condizente com o consumo médio do cliente e pode ser revisto periodicamente, para mais ou para menos.

ATIVIDADES AMS

CUSTOMER EXPERIENCE FUSION



ABRIR O CHAMADO

O cliente registra a ocorrência na ferramenta Vmulti. Pode ser um incidente, melhoria ou um serviço.

ENCAMINHA PARA ATENDIMENTO

Conforme a disponibilidade e filas de atendimento o chamado é repassado para responsabilidade do consultor.

SOLICITAR APOIO ABAP

Para realizar análise de um erro ou programa, solicitar apoio ABAP via e-mail para gestão AMS, descrição da solicitação (incluindo cenário de debug, EF para desenvolvimento ou estimar).

ATUALIZAR CHAMADO

Manter o chamado atualizado, enviar solicitação de Feedback ao cliente sempre via chamado e adicionalmente via outros meios (e-mail, skype, etc).

ENCERRAR CHAMADO

Com o retorno positivo do cliente para o encerramento do chamado, homologando a solução entregue. A gestão AMS é responsável por realizar o encerramento no Vmulti.



CLASSIFICAR O CHAMADO

Gestão AMS recebe o apoio das lideranças técnicas classifica o chamado e prioriza.

ATENDER OCORRÊNCIA

Realizar análise do erro;
Realizar orientação ao solicitante;
Para melhorias e serviço, gerar estimativa e especificação funcional para desenvolvimento.

DOCUMENTAR ATENDIMENTO

Documentar o atendimento realizado, análise, dados de testes de homologação, requests conforme Templates.

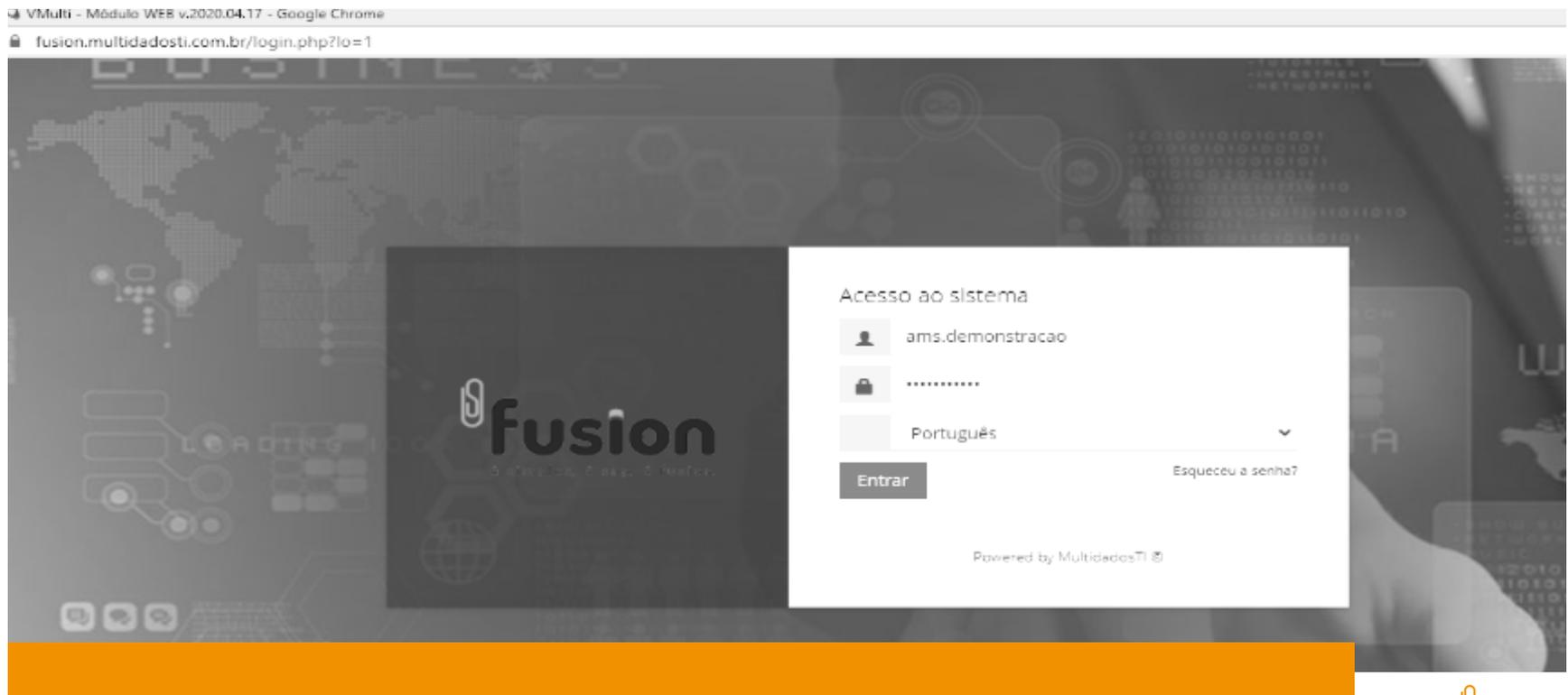
RETORNO DO CLIENTE

Verificar o retorno do cliente no chamado;
Responder o mais breve possível.



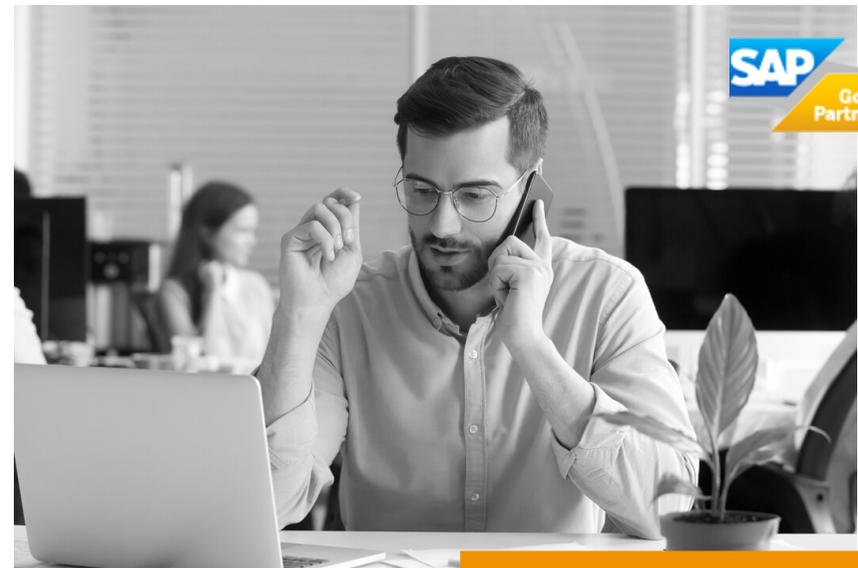
ACESSO AO VMULTI CUSTOMER EXPERIENCE FUSION

O Acesso a ferramenta será pelo link
<https://fusion.multidadosti.com.br/login.php?lo=1>





ACESSO AO VMULTI CUSTOMER EXPERIENCE FUSION



No portal do cliente constam os campos para abertura, acompanhamento, consultas, etc. referente a abertura do chamado.
Para efetuar a abertura de um chamado, basta clicar em Nova Ocorrência:

Portal Cliente

Ações ▾

 Nova ocorrência	 Total de Abertas por você 1	 Em Atendimento / pendentes 2	 Aguardando Feedback 0	 Consultar Ocorrências	 Encerradas 8	 Soluções	 Aguardando avaliação 0	 Dashboards 1
---------------------	---------------------------------	----------------------------------	---------------------------	---------------------------	------------------	--------------	----------------------------	------------------

Relatórios de Ocorrências

Consultar ocorrência

Nº da OC 🔍



FRANQUIA E BANCO DE HORAS

CUSTOMER EXPERIENCE FUSION



Banco de horas

Caso o cliente não consuma a totalidade das horas da franquia contratada, o saldo positivo é acumulado para o período mensal seguinte. Normalmente o banco de horas é garantido por um período de 3 meses e permite que o cliente se planeje, aumentando a quantidade de tickets no período seguinte.

Ao final dos 3 meses o banco de horas é zerado, mesmo que positivo, e a contagem é reiniciada.



