



SLA

Tempos de resposta
de suporte técnico

genexus.com

Conteúdos

Introdução	3
Relatório de incidentes a Equipe de Suporte	3
Tempos de resposta da equipe de suporte técnico (SLA)	4

Copyright © GeneXus S.A. 1988-2024.

All rights reserved. This document may not be reproduced by any means without the express permission of GeneXus S.A.
The information contained herein is intended for personal use only.

Registered Trademarks:

GeneXus is a trademark or registered trademark of GeneXus S.A. All other trademarks mentioned herein are the property of their respective owners.

Introdução

A equipe de suporte de GeneXus é responsável por responder às solicitações de todos os usuários que estejam na garantia ou que estejam em dia com a assinatura anual de Globant Enterprise AI. Dependendo do país de origem da consulta, esta pode ser atendida diretamente ou através de canais locais.

Para implementar isso, existe uma estrutura hierárquica modelada através de um sistema, denominado Issue Tracking, onde os tickets podem ser rastreados para garantir respostas de qualidade.

Relatório de incidentes a Equipe de Suporte

As consultas podem ser enviadas por e-mail para o endereço (enterpriseai@genexus.com) ou diretamente via Web para o Sistema de Tracking. Este método de acesso é o mais recomendado, pois o aplicativo guia o usuário no relato da consulta, garantindo que a equipe de suporte receba todas as informações necessárias para responder no menor tempo possível. Ao mesmo tempo, permite que os usuários os rastreiem.

O serviço é prestado de segunda a sexta-feira (exceto feriados) no horário comercial GMT-3.

Se enviado por e-mail, o endereço de e-mail que envia deve corresponder ao cadastrado em genexus.com/registro.

Independente se a consulta foi enviada por email ou inserida a partir da aplicação web, o dado mais importante a definir é a sua Prioridade, de acordo com a seguinte informação:

- Nível 1/Alto: Produção parada - Este é o caso mais crítico, quando uma aplicação que está em produção está parada.
- Nível 2/Médio: Desenvolvimento interrompido - Há um problema que está fazendo com que você não consiga continuar o desenvolvimento.
- Nível 3/Baixo: Dúvidas gerais, sugestões, etc. - Estes casos são situações não “críticas”.

No caso de envio de dúvidas por e-mail, a prioridade deverá constar no “assunto”.

Por exemplo: “Nível 2: ao executar Globant Enterprise AI recebo um erro”.

Atribuir a prioridade adequada a cada consulta é essencial para o melhor desempenho do serviço.

Em todos os casos, a consulta entra no sistema e recebe um número de ticket. Com este número, o cliente pode verificar o status do ticket a qualquer momento, bem como adicionar informações adicionais, fazer comentários, etc.

Caso a equipe de suporte precise de mais informações sobre um ticket para resolvê-lo, o cliente receberá um email com a solicitação. Neste e-mail haverá um link que permitirá responder à solicitação da aplicação Web ou responder diretamente ao e-mail recebido do suporte. Em ambos os casos o ticket no sistema será atualizado. Todas as comunicações de tickets entre o cliente e a equipe de suporte são registradas no sistema, permitindo assim um acompanhamento completo.

Tempos de resposta da equipe de suporte técnico (SLA)

Tickets reportados com Nível 1/Alto: Resposta do suporte em até 24 horas indicando qual técnico está cuidando do ticket. Este técnico trabalhará com o cliente definindo ações que conduzam à identificação do problema levantado e à sua resolução (as ações dependerão da situação levantada, poderão ser necessárias mais informações ou, uma vez identificado o problema, fornecer uma correção, um procedimento a ser executado ou uma solução alternativa na aplicação).

Tickets reportados com Nível 2/Médio: Resposta do suporte em até 48 horas indicando qual técnico está cuidando do ticket. Este técnico trabalhará com o cliente definindo ações que conduzam à identificação do problema levantado e à sua resolução (as ações dependerão da situação levantada, poderão ser necessárias mais informações ou, uma vez identificado o problema, fornecer uma correção, um procedimento a ser executado ou uma solução alternativa na aplicação).

Tickets reportados com Nível 3/Baixo: Resposta do suporte em até 72 horas.