

# Guia de Atendimento Suporte Neogrid

Outubro/2023

## Sumário

Guia de atendimento Neogrid.....	3
Catálogo de soluções.....	3
Pacotes de Atendimento.....	3
Atendimento Tech.....	4
Portal de Atendimento.....	4
Suporte por Chat.....	4
Atendimento Premium.....	4
Atendimento Telefônico.....	5
SLA de Tempo de Atendimento.....	6
Horário de Atendimento.....	7
Add-On: SLA de Tempo de Atendimento Reduzido.....	7
Add-On: Atendimento 24x7.....	7
Contrato de Atendimento Legado.....	8
Cobrança e Faturamento.....	8
O que é o Portal Help Neogrid?.....	8
Como usar o portal.....	9
Janelas de Manutenção.....	13
SLA para Carga de Dados.....	13
Pesquisa de satisfação.....	13
Canal da Ouvidoria.....	14

## Guia de atendimento Neogrid

Este documento contém informações e orientações sobre: acionamento e atendimento do Suporte Neogrid para todo o catálogo de soluções.

## Catálogo de soluções

A seguir temos a relação de soluções organizadas por categorias e subcategorias:

Categoria	Subcategoria
Integração	Fiscal: NF-e, NFS-e, NFC-e, CT-e, DF-e, CC-e, MDF-e e Auditor NF-e
	EDI: Mercantil, Logístico, Financeiro, WebEDI e Datasync (GDS)
	Financeiro: Antecipação de Recebíveis, Consolidador de Extratos, Pagamentos, Cobrança e Cobrança Inteligente
	Portais Colaborativos: Portais para Fornecedores, Portal para Cotações e Portais de Catálogos
Soluções de Visibilidade	Distribution Insights, Retail Insights, Visor Indireto, Visor Direto e VIU
Planejamento & Reposição e Otimização de Estoque	VMI, S&OP, DRP, CPFR e Agendamento de Docas
Execução	Tradeforce
Sourcing	Sourcing

## Pacotes de Atendimento

Os canais disponíveis de atendimento, calendário e prazos são definidos de acordo com o pacote contratado (a partir de agosto/2020):

Itens do pacote	Tech	Premium
Portal de Atendimento	x	x
Suporte por Chat	x	x
Atendimento Telefônico		x
SLA de Tempo de Atendimento		x

## Atendimento Tech

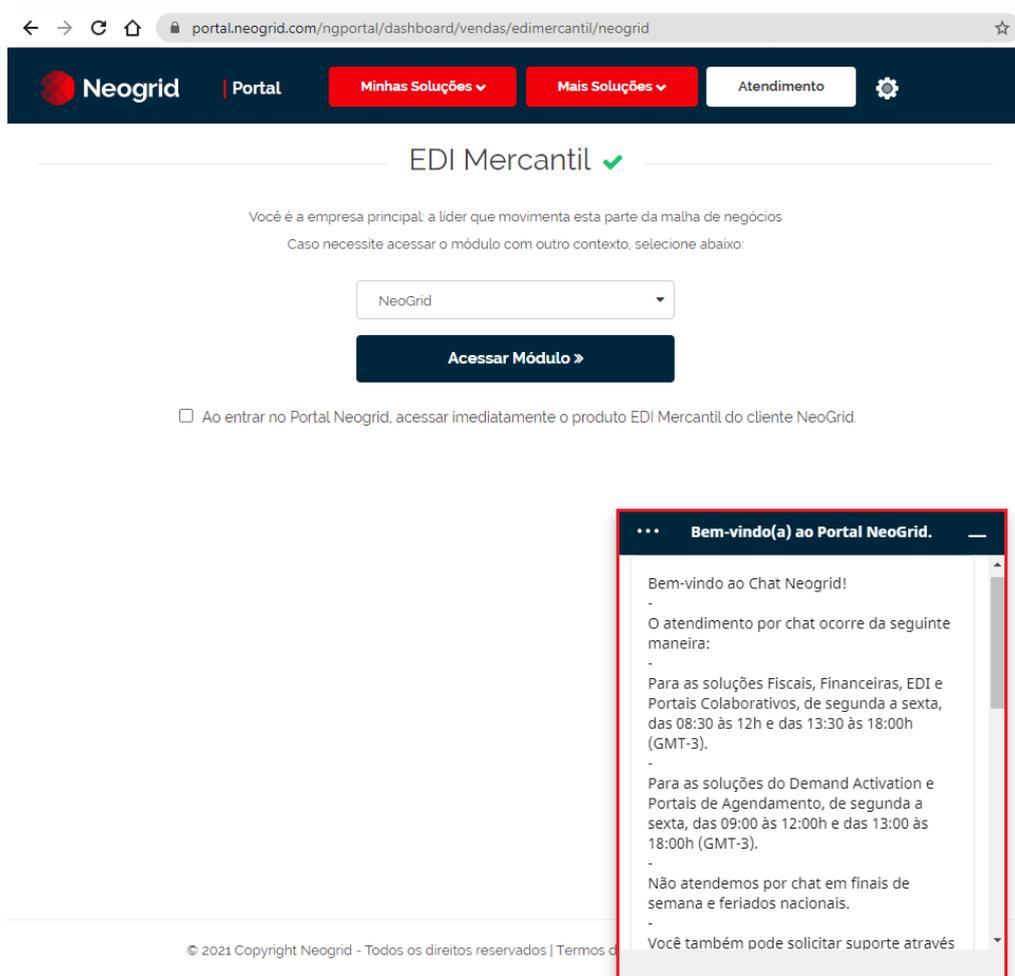
### Portal de Atendimento

A abertura de tickets para a equipe de Suporte da Neogrid deverá ser realizada através do seguinte [Portal Neogrid](#) ou via [Chat](#).

Observação: Após aberto o ticket, a movimentação também ocorrerá via e-mail, detalhamos isto mais abaixo. Para saber como usar o Portal de Tickets, veja o tópico [O que é o Portal Neogrid?](#)

### Suporte por Chat

O chat está disponível na tela inicial do [Portal ID](#), (clique no "pop-up" para acessá-lo), ou através do [nosso site](#).



portal.neogrid.com/ngportal/dashboard/vendas/edimercantil/neogrid

Neogrid | Portal | Minhas Soluções | Mais Soluções | Atendimento

### EDI Mercantil ✓

Você é a empresa principal: a líder que movimenta esta parte da malha de negócios  
Caso necessite acessar o módulo com outro contexto, selecione abaixo:

NeoGrid

Acessar Módulo >

Ao entrar no Portal Neogrid, acessar imediatamente o produto EDI Mercantil do cliente NeoGrid.

© 2021 Copyright Neogrid - Todos os direitos reservados | Termos de

**Bem-vindo(a) ao Portal NeoGrid.**

Bem-vindo ao Chat Neogrid!

- O atendimento por chat ocorre da seguinte maneira:
- Para as soluções Fiscais, Financeiras, EDI e Portais Colaborativos, de segunda a sexta, das 08:30 às 12h e das 13:30 às 18:00h (GMT-3).
- Para as soluções do Demand Activation e Portais de Agendamento, de segunda a sexta, das 09:00 às 12:00h e das 13:00 às 18:00h (GMT-3).
- Não atendemos por chat em finais de semana e feriados nacionais.
- Você também pode solicitar suporte através

## Atendimento Premium

Para clientes com o pacote de atendimento Premium, além do suporte via Chat e Portal, também estão contemplados os seguintes recursos listados abaixo:

## Atendimento Telefônico

Você pode nos acionar pelos números (11) 2135-8500 ou (47) 3043-7400 para ter acesso ao nosso menu telefônico principal:

- Opção 1: Suporte
- Opção 2: Equipe Comercial
- Opção 3: Assuntos financeiros ou Departamento de Compras
- Opção 4: Recursos Humanos
- Opção 5: Marketing
- Opção 6: Ouvidoria

Caso queira telefonar diretamente para o Suporte, ligue no (47) 3043-7600 ou (11) 2135-8555. As opções no menu telefônico são:

- Opção 1: Soluções Financeiras, EDI e Datasync.
- Opção 2: Demand Activation
- Opção 3: Fiscal
- Opção 4: Planejamento & Reposição ou Agendamento
- Opção 5: Portais Colaborativos
- Opção 6: Sourcing
- Opção 7: Tradeforce

Caso não tenha certeza de qual opção escolher, você pode registrar seu ticket em nosso portal. Visite a seção [O que é o Portal Neogrid?](#)

Observação: Para soluções de Integração, nosso horário de atendimento telefônico é 24h por dia, durante todos os dias da semana.

Para as demais soluções, o atendimento ocorre no horário comercial, das 9h às 18h de segunda a sexta-feira, horário de Brasília, exceto feriados.

## SLA de Tempo de Atendimento

O tempo de atendimento ou SLA (Service Level Agreement) dos tickets é contado a partir do momento de sua abertura até o momento de sua resolução e é válido para tickets de incidentes, dúvidas e procedimentos.

## Pausas do SLA

O SLA do ticket é pausado apenas quando a Neogrid não tem atuação no ticket, mas há necessidade de mantê-lo aberto. Isso acontece quando o ticket é alterado para os seguintes status:

- Aguardando Cliente
- Aguardando a Validação da Solução
- Aguardando Terceiros / Parceiros de Negócio
- Data Acordada de Resolução
- Aguardando Relatório de Incidente

## Prazos de SLA

Para os clientes Premium, os prazos de SLA são definidos de acordo com a solução contratada e a urgência definida pelo cliente no momento da abertura do ticket, conforme tabela abaixo:

Urgência	Descrição	Integração	Demand Activation, Planejamento & Reposição, Agendamento e TradeForce	Sourcing
Blocante	Função não pode ser usada e causa impacto crítico na operação. Não há paliativo.	6 horas úteis	10 horas úteis	6 horas úteis
Alta	Função pode ser usada com restrições severas.	16 horas úteis	20 horas úteis	16 horas úteis
Média	Função pode ser usada com restrições menores.	48 horas úteis	30 horas úteis	48 horas úteis
Baixa	Pouco impacto na execução da tarefa.	80 horas úteis	40 horas úteis	72 horas úteis

## Horário de Atendimento

O calendário de atendimento prevê o horário diário de atendimento, suas exceções e indica quando você pode contar com nossa equipe de atendimento. Também é definido de acordo com a solução que você possui contratada:

- Soluções de Visibilidade, Planejamento & Reposição e Tradeforce:  
De Segunda à Sexta-feira, das 9:00h às 12:00h e das 13:00h às 18h. Fuso horário: -3GMT.  
Não há atendimento em feriados nacionais.
- Soluções do Fiscal, do EDI, do Financeiro e Projetos Especiais:  
De Segunda à Sexta-feira, das 8:30h às 12:00h e das 13h30min às 18h. Fuso horário: -3GMT.  
Não há atendimento em feriados nacionais.

## Add-On: SLA de Tempo de Atendimento Reduzido

Para clientes que possuem o add-on SLA de Tempo de Atendimento Reduzido, o tempo de atendimento segue o Horário de Atendimento e Pausas do SLA do pacote Premium, porém, com prazos diferenciados:

Urgência	Descrição	Produtos de Integração (exceto Fiscal)	Demand Activation, Planejamento & Reposição, Agendamento e Tradeforce	Sourcing
Blocante	Função não pode ser usada e causa impacto crítico na operação. Não há paliativo.	3 horas úteis	5 horas úteis	3 horas úteis
Alta	Função pode ser usada com restrições severas.	8 horas úteis	10 horas úteis	8 horas úteis
Média	Função pode ser usada com restrições menores.	24 horas úteis	15 horas úteis	24 horas úteis
Baixa	Pouco impacto na execução da tarefa.	40 horas úteis	20 horas úteis	36 horas úteis

## Add-On: Atendimento 24x7

O serviço de atendimento 24x7 consiste no atendimento telefônico e via Portal de Chamados todos os dias da semana, 24h por dia. Este add-on está disponível apenas para os produtos da Oferta Integração e o SLA, para tickets de urgência "Blocante", será contabilizado em horas corridas.

## Contrato de Atendimento Legado

Se o serviço de atendimento foi contratado antes de agosto de 2020 e ainda não foi migrado para o novo modelo, podem ser acessados todos os canais de atendimento (Chat, Portal e Telefone).

Os tempos de atendimento são:

Urgência	Definição	Integração	Planejamento e Reposição, Agendamento	Demand Activation	Sourcing
Blocante	Função não pode ser usada e causa impacto crítico na operação. Não há paliativo.	6 horas corridas	10 horas úteis	10 horas úteis	6 horas úteis
Alta	Função pode ser usada com restrições severas.	16 horas úteis	20 horas úteis	20 horas úteis	16 horas úteis
Média	Função pode ser usada com restrições menores.	48 horas úteis	30 horas úteis	30 horas úteis	48 horas úteis
Baixa	Pouco impacto na execução da tarefa.	80 horas úteis	40 horas úteis	40 horas úteis	72 horas úteis

## Cobrança e Faturamento

Para solicitações de notas fiscais, extratos, dúvidas no faturamento e alterações no seu cadastro junto à Neogrid, o contato é com o Setor Financeiro Neogrid e poderá ser através do [Portal Neogrid](#) ou via Chat.

Para ambos os casos, você também pode nos acionar pelo (47) 3043-7400, opção 3.

O atendimento telefônico para questões de cobrança e faturamento está disponível de Segunda à Quinta-feira, das 13:00h às 16:00h. Fuso horário: -3GMT.

O atendimento via chat está disponível de Segunda à Sexta-feira, das 09:00h às 12:00h e das 13:30h às 15:00h. Fuso horário: -3GMT.

Não há atendimento em feriados nacionais.

## O que é o Portal Neogrid?

É um Portal que tem o objetivo centralizar o atendimento dos clientes para as soluções Neogrid, com recursos como:

- Acesso à Base de Conhecimento dos produtos.
- Abertura de tickets para o suporte.
- Acompanhamento dos tickets.
- Retornar comentários ao suporte (no portal ou ao responder o e-mail do chamado).
- Ter visibilidade dos atendimentos realizados, dados históricos.

Seguem instruções sobre acesso ao Portal para registro de tickets:

## Como usar o portal

- 1) Acesse o portal pelo link [help.neogrid.com](http://help.neogrid.com) e informe o seu e-mail e senha. Caso não possua veja o passo 2.

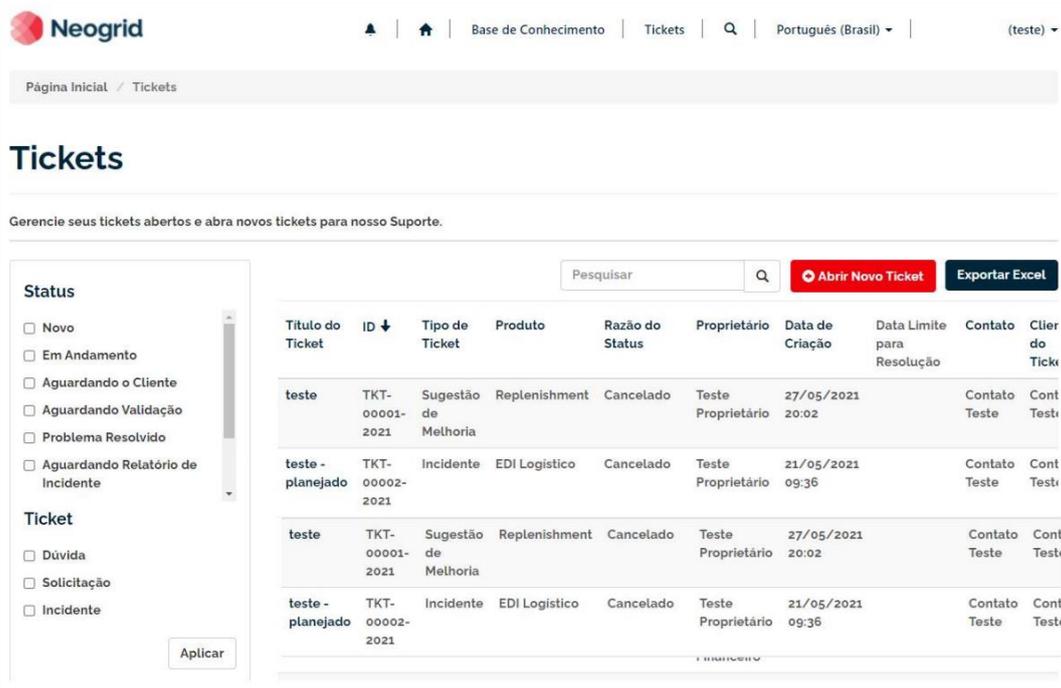


The screenshot shows the Neogrid login interface. At the top left is the Neogrid logo. Below it, the heading "Entre com sua conta existente" is displayed. There are two input fields: "Endereço de Email" and "Senha", each with a key icon on the right. Below the "Senha" field is a checkbox labeled "Manter-me conectado" and a link "Esqueceu a senha?". A dark blue "Entrar" button is positioned to the right of the "Senha" field. At the bottom, there is a link "Não possui uma conta? Inscreva-se agora".

- 2) Se você ainda não tiver um login Neogrid, clique na opção " Inscreva-se agora ". Você poderá fazer seu cadastro rapidamente e um código de verificação será enviado para seu e-mail. Após a verificação, você poderá acessar o portal com suas novas credenciais.
- 3) Após acessar o portal, na página inicial você encontra os artigos mais populares da nossa Base de Conhecimento e poderá fazer uma pesquisa pelas informações que deseja.
- 4) No menu superior, você terá as seguintes opções:
  - a. Base de conhecimento: Navegue na Base de Conhecimento através de sua hierarquia;
  - b. Tickets: Gerencie seus tickets abertos com a nossa equipe de suporte;
  - c. Ouvidoria: Você poderá registrar ou gerenciar os tickets abertos para a ouvidoria;
  - d. Idioma: Você poderá alterar o idioma do portal;
  - e. Informações do usuário: Você poderá alterar as informações do seu perfil de usuário.



- 5) Gerenciando os tickets abertos: ao clicar em Tickets, você terá acesso à página de gerenciamento de tickets.



**Tickets**

Gerencie seus tickets abertos e abra novos tickets para nosso Suporte.

Status

- Novo
- Em Andamento
- Aguardando o Cliente
- Aguardando Validação
- Problema Resolvido
- Aguardando Relatório de Incidente

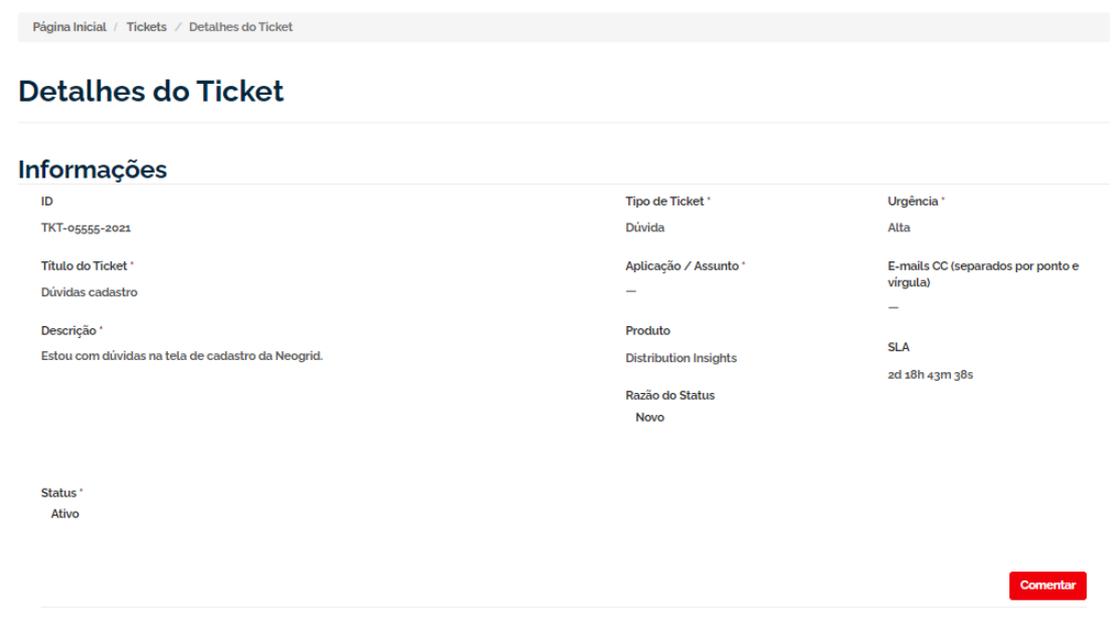
Ticket

- Dúvida
- Solicitação
- Incidente

Aplicar

Título do Ticket	ID ↓	Tipo de Ticket	Produto	Razão do Status	Proprietário	Data de Criação	Data Limite para Resolução	Contato	Clie do Tick
teste	TKT-00001-2021	Sugestão de Melhoria	Replenishment	Cancelado	Teste Proprietário	27/05/2021 20:02		Contato Teste	Cont Teste
teste - planejado	TKT-00002-2021	Incidente	EDI Logístico	Cancelado	Teste Proprietário	21/05/2021 09:36		Contato Teste	Cont Teste
teste	TKT-00001-2021	Sugestão de Melhoria	Replenishment	Cancelado	Teste Proprietário	27/05/2021 20:02		Contato Teste	Cont Teste
teste - planejado	TKT-00002-2021	Incidente	EDI Logístico	Cancelado	Teste Proprietário	21/05/2021 09:36		Contato Teste	Cont Teste

Você poderá filtrar seus tickets e exportar um relatório para o formato do Excel. Ao clicar no título do ticket, você será direcionado à página de detalhes.



Página Inicial / Tickets / Detalhes do Ticket

## Detalhes do Ticket

### Informações

ID	Tipo de Ticket *	Urgência *
TKT-0555-2021	Dúvida	Alta
Título do Ticket *	Aplicação / Assunto *	E-mails CC (separados por ponto e vírgula)
Dúvidas cadastro	—	—
Descrição *	Produto	SLA
Estou com dúvidas na tela de cadastro da Neogrid.	Distribution Insights	2d 18h 43m 38s
Status *	Razão do Status	
Ativo	Novo	

Comentar

Nesta página, você poderá consultar todas as informações do ticket, como status, comentários, urgência e o SLA. Para criar um comentário, clique em "Comentar".

**Atenção:** O SLA é calculado em horas corridas, portanto, as horas não úteis serão acrescidas ao SLA.

6) Abrindo um novo ticket: para criar um ticket, clique em  na tela de gerenciamento de tickets ou na seção *Obtenha Ajuda* no rodapé de qualquer página do portal.

## Obtenha Ajuda

Buscar na Base de Conhecimento

Abrir um Novo Ticket

Você será direcionado ao formulário de criação de tickets. Conforme a imagem a seguir:

## Abertura de Ticket

Insira as informações para iniciarmos seu atendimento.

Título do Ticket \*

Descrição \*

Contato

(teste)

Cliente do Ticket \*

Conta teste



Tipo de Ticket \*

Aplicação \*

Urgência \*

E-mails CC (separados por ponto e vírgula)

Anexar um arquivo

Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

Enviar

Cancelar

Preencha as informações sobre sua solicitação na tela e clique em "Enviar":

- Título do ticket: um resumo para sua requisição;
- Descrição: Descreva os detalhes sobre sua requisição;
- Anexar um arquivo: permite navegar em seu computador e adicionar arquivos ao ticket;

- d. Tipo de Ticket: selecione se você estiver falando de um incidente, uma dúvida, uma solicitação de serviço ou procedimento ou uma sugestão de melhoria;
- e. Aplicação: Selecione o produto para qual você deseja suporte;
- f. Urgência: informe sua urgência para resolver o ticket. Considere a definição descrita em SLA de Tempo de Atendimento;
- g. E-mails CC: endereços de e-mail, separados por ponto-e-vírgula, que você deseja copiar nas comunicações do ticket.

Após o envio, você será redirecionado para a página do ticket, poderá verificar seu protocolo (ID) e interagir com a equipe de suporte.



- 7) Fluxo de comunicação: a equipe de suporte entrará em contato com você, o mais breve possível, para iniciar o atendimento de seu ticket. Isso pode ser feito por telefone ou e-mail. Para responder à equipe de suporte, você pode responder o e-mail ou acessar o portal e inserir novos comentários.

Atenção: Recomendamos verificar se o endereço [customer-service@neogrid.com](mailto:customer-service@neogrid.com) está liberado em seu servidor de e-mails. Caso não esteja recebendo as comunicações por e-mail, verifique seu Lixo Eletrônico.

## Janelas de Manutenção

Caso seja necessária a realização de trabalhos para melhorar ou retornar a solução contratada aos níveis de disponibilidades acordados, a Neogrid deverá comunicar ao cliente sobre a abertura de uma janela de manutenção, seja ela pré-programada ou emergencial.

É considerado Manutenção Pré-Programada, qualquer tipo de manutenção ou serviço que possa causar impacto na disponibilidade da solução visando atualizações de plataforma ou melhorias no ambiente.

O aviso de manutenção poderá também ser realizado via endereço eletrônico (URL) a ser informado pela Neogrid.

## SLA para Carga de Dados

Para os produtos Neogrid Visibilidade e Planning, que dependem do recebimento externo de arquivos cargas de dados, o SLA para disponibilização dos dados nos sistemas contratados é de 8 horas corridas, considerando as seguintes premissas:

- Todos os arquivos necessários foram entregues para a Neogrid de forma íntegra, dentro dos tamanhos e formatos pré-estabelecidos e local previamente definido.
- O tempo de processamento do volume máximo diário de arquivos é inferior a 40% do SLA de carga de dados.
- Para os volumes de arquivos que excedam este tempo, o SLA de carga de dados será adequado ao volume contratado na mesma proporção.

## Pesquisa de satisfação

A Neogrid convida a sua participação na Pesquisa de Satisfação enviada ao encerramento de cada ticket. Os apontamentos realizados são analisados periodicamente, visando avaliar a qualidade da prestação de serviço, trazendo melhorias para os nossos processos e produtos para a satisfação dos nossos clientes.

# Como foi sua experiência com o Suporte Neogrid?

Gostaríamos de saber como foi sua experiência com relação ao ticket TKT-99999-2021

1. O quanto você ficou satisfeito com nosso atendimento?

Insatisfeito  Satisfeito

## Canal da Ouvidoria

A Ouvidoria Neogrid é um canal de comunicação disponibilizado aos clientes para recebimento de comentários e reclamações, em especial aos que já acionaram o Serviço de Atendimento ao Cliente e encontram-se diante de uma demanda ainda não resolvida pelos canais padrões de atendimento.

Esse é um canal de comunicação direto para que você, cliente Neogrid, possa enviar suas sugestões, elogios e reclamações. A Ouvidoria deverá ser acionada quando tiver diante de uma demanda que já passou pelos canais de atendimento padrão e não obteve uma resposta satisfatória.

O contato com a ouvidoria poderá ser realizado através dos seguintes canais de atendimento:

Portal (abertura de tickets)

<https://help.neogrid.com/pt-BR/ouvidoria/>

Telefone

(47) 3043-7445

# Neogrid

Sua empresa no ritmo do consumo.

Somos especialistas em sincronizar sua empresa à demanda. Em manter seu produto sempre disponível para o consumidor, na quantidade adequada e na hora certa.

Nós somos a Neogrid. Uma empresa de soluções para a gestão automática da cadeia de suprimentos (Supply Chain Management).