

# Estrutura e contato

- Os suportes das verticais são quem acionam o suporte do fiscal flow, quando necessário, abrindo demandas no Salesforce. Eles contribuem, coletando insumos, descrevendo claramente o problema, classificando a prioridade e fazendo a interlocução com o solicitante, o que nos permite maior agilidade na atuação;
  - Se necessário, o time do fiscal flow irá procurar quem abriu a demanda no Salesforce para maiores informações ou alinhamentos referente a tratativa;
  - O time do fiscal flow trabalha para atender aos SLAs das demandas;
  - Trataremos como P0 (Altíssima) os casos de clientes da base que por algum motivo pararam de emitir cupons ou que possuem um processo de faturamento/fechamento fiscal que tem alguma dependência das emissões;
  - Demandas de ativação, implantação, redução de guarda, por exemplo, entendemos ser importantes, mas terão menos prioridade do que clientes da base que pararam de emitir, por exemplo;
  - Pedidos de priorização podem ser realizadas pelo suporte da vertical, diretamente ao suporte do Fiscal Flow. O time de suporte do fiscal flow tem autonomia para condução das demandas;
  - O que for aberto como bug, trabalharemos para resolver o incidente e uma vez que esteja resolvido o incidente, a demanda será encerrada;
  - Correções ou melhorias de produto, criaremos uma demanda para nosso P&D avaliar e retornar;
  - Conforme as demandas são atendidas, elas são retornadas pelo suporte do Fiscal Flow, a partir do Salesforce;
  - O suporte do fiscal flow é dimensionado e estruturado para atender as demandas seguindo esse processo.
- 
- O meio oficial é o Salesforce (<https://suportelinx.my.salesforce.com/>). Todo o acionamento ao suporte do fiscal flow deve ter uma demanda no Salesforce (bug, incidente, melhoria, dúvida, legislação, redução de guarda, ativação, implantação, etc). As demandas do Salesforce serão priorizadas na atuação do nosso suporte;
  - Via Teams, é possível falar com os analistas para resolução de dúvidas, qualquer atuação só será feita mediante chamado no Salesforce;
- 
- Segunda à sexta: Das 9h às 18h, normalmente. Se houver necessidade de atuação do time em alguma demanda até as 18:00 hrs abertura de demanda via Salesforce, após este horário acionar plantão.
  - O suporte do Fiscal Flow não tem expediente à noite, nem em Sábados, Domingos ou Feriados, atendendo nestes horários em regime de sobre aviso, detalhado a seguir.
- 
- Os horários de atendimento do plantão de suporte do fiscal flow:
    - Segunda à Sexta: Das 18h às 09h;
    - Sábados, Domingos e Feriados: 24hs.
- 
- O time do Fiscal Flow atua e retorna a demanda via Salesforce, com reforço em outros canais, se necessário.

Todas as informações acima foram encaminhadas às verticais via e-mail em Abril/2020.

Nova estrutura de atendimento informada e encaminhada às Verticais em Jan/2021.

## Equipe Suporte Fiscal Flow

| Nome                        | Função              |
|-----------------------------|---------------------|
| Nalini Rocha Rincon         | Diretor - RC        |
| Maria Luiza De Paula Prata  | Gerente SR - RC     |
| Diogenes De Paula Mariano   | Coordenador - RC    |
| Guilherme Viello de Quadros | Líder Técnico - RC  |
| Karina Lopes Da Rocha       | Analista PL II - RC |
| Jonas Silveira Pedroso      | Analista PL I - RC  |
| Jesser Ramiro Ferreira      | Analista JR II - RC |

