



FLUXO PARA   
 **ATENDIMENTO E ESCALATION**



0800 591 4126



[noc@lvnetwork.com.br](mailto:noc@lvnetwork.com.br)



[www.lvnetwork.com.br](http://www.lvnetwork.com.br)



@lvnetwork



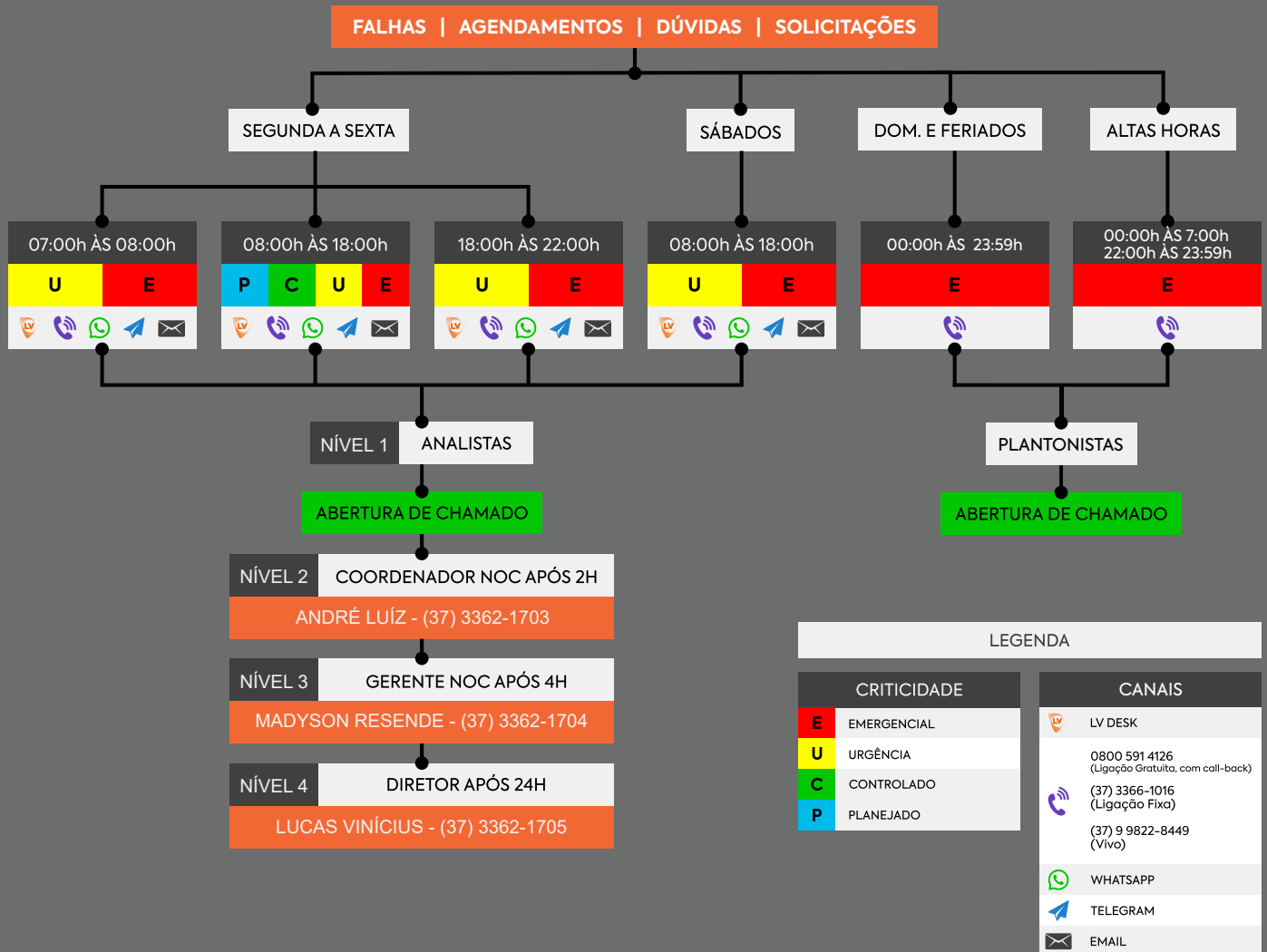
@lvnetwork



@lvnetwork.

# COMO PROCEDER PARA SER ATENDIDO?

Nossa equipe do Suporte Técnico está disponível 24x7 para auxiliar você. Os times do Administrativo, Financeiro, Relações Humanas, Governança, Comercial e Desenvolvimento atendem de segunda a sexta-feira de 8 às 18h pelos mesmos Canais.



**Seguindo o Fluxo de atendimento você garante maior agilidade no atendimento!**

**SLA**  
Registro do início ao fim.

**Rastreabilidade:**  
Garanta seu acompanhamento solicitando o seu protocolo.

**Garantia de Atendimento rápido e eficiente. Priorize e classifique seus chamados de forma correta, pois isto ajuda na priorização dos atendimentos de forma ágil.**

A maioria dos chamados são resolvidos e finalizados no nível 1. Alguns chamados são escalonados na engenharia, para que possam ser analisados e projetados para uma perfeita implantação.



Todos os contatos deverão ser realizados pelos Canais da LV Network, que iniciará o atendimento e abrirá o chamado de acordo com as métricas estabelecidas em contrato. A LV atuará diretamente nos problemas e/ou poderá escalar fabricantes, fornecedores e/ou outros, o que poderá impactar o serviço do ISP.

## O CANAL DE SUPORTE CONTEMPLA (PODENDO VARIAR DE ACORDO COM O CONTRATO):

- Atendimentos pontuais e emergenciais;
- Análise de causa raiz, quando aplicável;
- Análise de configuração;
- Correções de Configurações;
- Verificação de Sintaxe de configuração;
- Esclarecimento de dúvidas técnicas;
- Reparo e ajustes em topologia de rede;
- Upgrades de Softwares e Firmwares, de equipamentos, quando necessário, ou indicado pelos fabricantes do Hardware;

## DEFINIÇÃO DOS NÍVEIS DE CRITICIDADE

### \* EMERGENCIAL:

#### PROBLEMA GRAVE/DESASTRE (ATENDIMENTO IMEDIATO)

Problemas altamente críticos, que impactam severamente o tráfego da rede e necessitam de reparo imediato. Para estes casos, é imprescindível que o cliente abra chamado por telefone para registrar a urgência. Também é crucial que o chamado seja registrado tão logo seja percebido o problema. É de suma importância que em caso de inoperância e falhas de acesso, o ISP possua equipes internas para nos fornecer informações e até mesmo a conexões diretas aos equipamentos com falha

### \* URGENTE:

#### PROBLEMA ALTO (ATENDIMENTO EM ATÉ 2H)

Problemas críticos que resultam em potencial degradação do serviço e de sistemas redundantes. A rede está degradada e/ ou com falhas importantes.

### \* CONTROLADO:

#### PROBLEMA MÉDIO (ATENDIMENTO EM ATÉ 24H ÚTEIS)

Problemas de criticidade média, com pouco impacto. Afeta clientes, mas sem comprometer a estrutura dos demais clientes.

### \* PLANEJADO:

#### PROBLEMA BAIXO (ATENDIMENTO DE 48 À 96H ÚTEIS)

Problemas e Incidentes com baixo nível de criticidade, que não impactam diretamente o serviço. Pode ser utilizado também para perguntas/ solicitação de informação. Além disso, se encaixam nesta categoria: Serviços Comerciais, Upgrades de serviços, Tratativas Financeiras, contratuais entre outros serviços.







## ESCALATION DOS CHAMADOS

- A maioria dos chamados são resolvidos e finalizados no Nível 1, com nossa equipe de Ticket Manager e Analistas;
- Não sendo finalizado, após duas horas de abertura do chamado, nosso Coordenador do NOC poderá ser comunicado;
- Passadas quatro horas, da abertura do chamado, nosso Gerente do NOC poderá ser acionado;
- Decorridas vinte e quatro horas sem resolução, da abertura do chamado, nosso Diretor poderá ser contactado.

## HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A LV Network, oferece atendimento 24 horas, todos os dias, inclusive feriados, pelos diversos canais de atendimento.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

### LVPhone:

0800 591 4126 (Ligação Gratuita, com call-back)  
(37) 3366-1016 (Ligação Fixa)  
(37) 9 9822-8449 (Vivo)

**LVDesk:** <https://lvdesk.com.br>

**Whatsapp:** <https://wa.me/5508005914126>

**Telegram:** [t.me/LVZap\\_Bot](https://t.me/LVZap_Bot)

**E-mail:** [noc@lvnetwork.com.br](mailto:noc@lvnetwork.com.br)

