



FLUXO PARA 
 **ATENDIMENTO E ESCALATION**



0800 591 4126



noc@lvnetwork.com.br



www.lvnetwork.com.br



[@lvnetwork](https://www.instagram.com/lvnetwork)



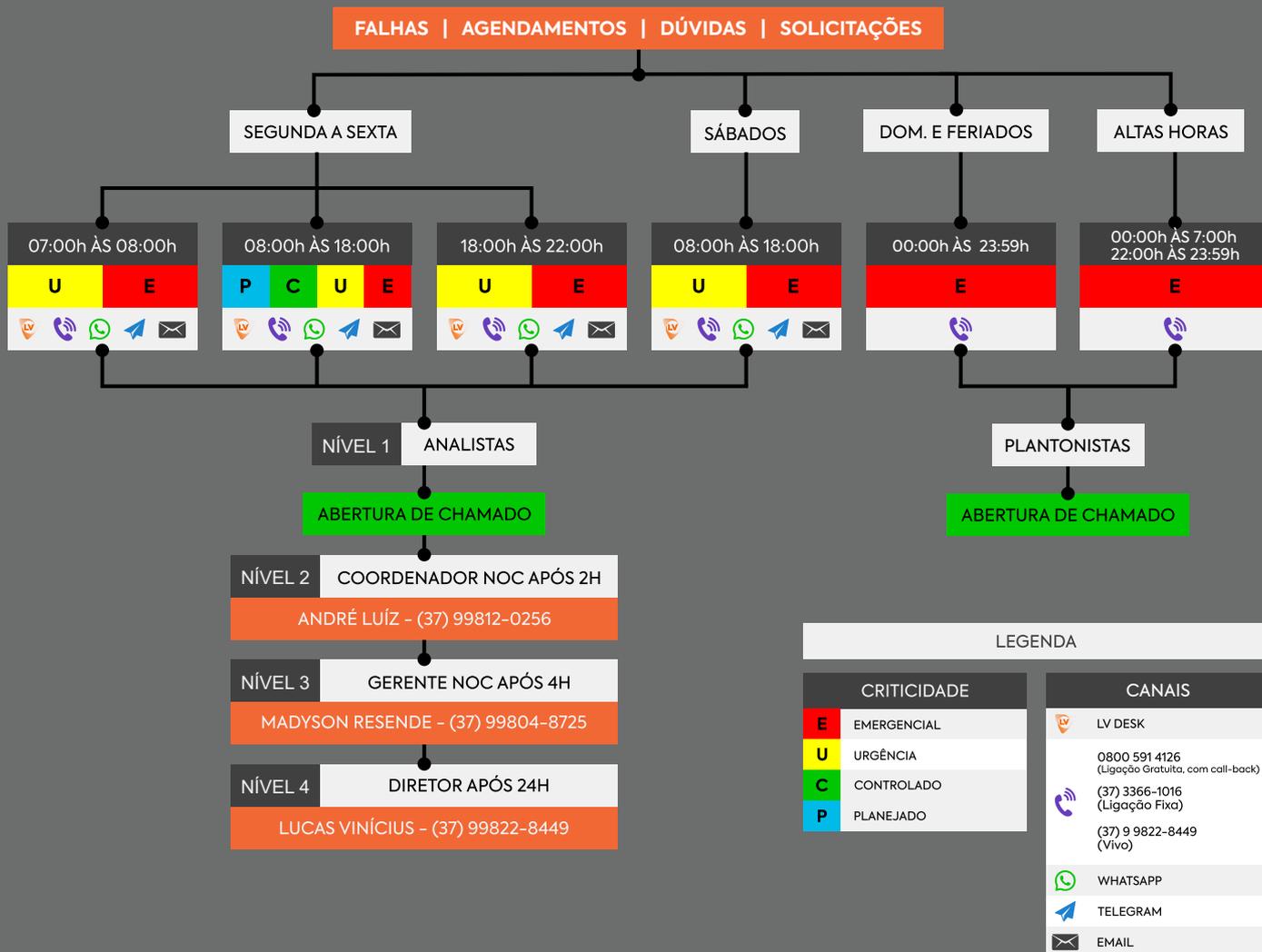
[@lvnetwork](https://www.facebook.com/lvnetwork)



[@lvnetwork.](https://www.youtube.com/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)

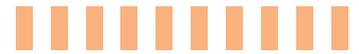
Problemas de criticidade média, com pouco impacto. Afeta clientes, mas sem comprometer a estrutura dos demais clientes.

* 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.





O ATENDIMENTO DOS SETORES ADMINISTRATIVO, FINANCEIRO, RELAÇÕES HUMANAS, GOVERNANÇA, COMERCIAL E DESENVOLVIMENTO, CONTEMPLA:

- Atualizações cadastrais;
- Atualização e cadastro de novos usuários/técnicos;
- Solicitação de 2ª via de Notas Fiscais e Boletos Bancários;
- Alterações e negociações de faturamentos;
- Solicitações ou dúvidas sobre Declarações Anatel;
- Solicitações ou dúvidas sobre Responsabilidade Técnica;
- Upgrade e Downgrade de pacote de serviços;
- Contratação de novos serviços, produtos e ferramentas;
- Informação sobre falha no sistema LV Desk;
- Reclamações, sugestões, dúvidas ou elogios;

ACOMPANHAMENTO DO CHAMADO

CONFIRMAÇÃO DE REGISTRO DO CHAMADO

Para todos os canais de atendimento (Telefone, e-mail, LVZAP, LVDesk, etc), nosso sistema de Ticketing enviará automaticamente um e-mail ao solicitante, com a confirmação de registro do chamado e seu respectivo número para acompanhamento.

LOGIN DE ACESSO

Caso seja seu primeiro acesso aos canais da LV Network, o solicitante receberá um e-mail contendo o link com seus dados de acesso.

ATUALIZAÇÕES DO CHAMADO

Todas as ações realizadas pelos nossos engenheiros, analistas de suporte e demais colaboradores, bem como seus respectivos comentários, serão registrados no chamado. Um e-mail será emitido automaticamente ao solicitante que também poderá optar pelo recebimento de mensagens pelo WhatsApp.

RESOLUÇÃO DO PROBLEMA

Após o problema ser resolvido, um e-mail de resolução será encaminhado ao solicitante. Caso o solicitante não concorde com a resolução do chamado, deverá acionar novamente a nossa equipe solicitando a abertura de um novo protocolo.





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

E-mail: noc@lvnetwork.com.br

