

# Canais de Atendimento a Clientes

**SOU**•cloud

# Atendimento a clientes SOU.cloud

- Este documento contém informações de acesso aos canais de atendimento técnico da SOU.cloud para as plataformas Microsoft Azure e Microsoft 365 contratados por sua empresa.
- Recomendamos guardar essas informações de modo seguro e manter disponíveis para qualquer intervenção que seja necessária.
- Os recursos contratados são ativos de sua empresa.  
**Mantenha suas senhas protegidas.**



# Canais de Atendimento Técnico



**Horário Comercial**  
(para todos os clientes)

**0800 8181 808**

**Plantão de Atendimento**  
(para clientes Prime)

**(16) 4009 7875**



**Solicitação de atendimento**  
**por email (todos os clientes)**

**atendimento@sou.cloud**

**Super  
Dicas**

Para solicitar atendimento **automaticamente**, escreva **NOVO CHAMADO** no assunto e complete a solicitação no corpo do email. Só isso! ♥

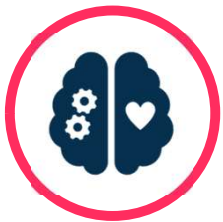
Para iniciar uma conversa normal por email, o mesmo endereço pode ser usado. Receberemos e daremos tratamento, ok?

# Solicitação de Atendimento Técnico



- Durante o horário comercial a solicitação deve ser feita através do telefone **0800 8181 808** ou do e-mail [atendimento@sou.cloud](mailto:atendimento@sou.cloud).
- O atendimento será tratado no **Hub de Atendimento** que recebe, qualifica, prioriza e atende ou encaminha para o especialista técnico adequado. Os atendimentos de segundo e terceiro níveis serão alocados a um especialista com competência adequada e agenda liberada.
- Cada especialista tem sua própria fila de atendimento e é responsável por conduzir suas atividades ou remanejar com a equipe. O cliente não precisa se preocupar com isso, sempre haverá um responsável e essa informação é disponível em todas as etapas do atendimento.
- Caso seja necessário contatar a Microsoft para resolução de incidentes, nossa equipe providenciará o que for necessário.

# Fique atento!



- Solicitações de chamado devem ser feitos pelos canais corretos, para o melhor tempo de resposta, registro de atividades e retornos efetivos.
- Existe um canal adequado para a solicitação de atendimento fora do horário comercial, para clientes que contratam essas modalidades. Os outros canais funcionam somente em horário comercial.
- Nossa ferramenta oficial de mensagem instantânea é o Microsoft Teams. Não usamos Whatsapp, Telegram ou outras ferramentas de comunicação instantânea.
- Durante projetos longos, será criado um time com a participação do cliente e de nossa equipe e os canais ficarão abertos enquanto o time de Delivery julgar necessário.

# Registro de atendimento



- Por questões de responsabilidade e transparência, nenhum atendimento a cliente é realizado sem a abertura de uma Ordem de Serviços (também conhecido como ‘Chamado Técnico’ ou ‘Atendimento’).
- Qualquer pessoa da equipe de Delivery pode registrar o Chamado Técnico, desde que tenha sido solicitados pelo cliente.
- No momento da abertura da Ordem de Serviços, deve ser informada a modalidade a que se refere (se contrato, projeto ou avulso). O Sales Account Manager não pode abrir chamados sem a participação do cliente.
- O Atendimento somente será considerado finalizado quando devidamente preenchidas as atividades realizadas e encerrado no sistema de acompanhamento pelo especialista responsável.

# Best Commitment SOU.cloud

## Compromisso com a qualidade

Estamos permanentemente em busca de aperfeiçoamento e desejamos ouvir suas sugestões, críticas e considerações.

**Caso julgue necessário, por qualquer motivo, entre em contato conosco através do e-mail [falecom@sou.cloud](mailto:falecom@sou.cloud).**

**Esse é um canal seguro e monitorado para atendê-lo.**  
(Elogios a equipe e profissionais também são bem-vindos !)

Estamos todos em busca da melhor versão.

**Best wishes!**

