



**EQUIPE DE ATENDIMENTO AO CLIENTE**  
EXPERTISE QUE FAZ A DIFERENÇA

## NOSSA MISSÃO

O departamento de atendimento ao cliente da OPTEL tem o compromisso de oferecer programas e serviços de alta qualidade e valor agregado para aprimorar a experiência do cliente e, ao mesmo tempo, maximizar sua produtividade e o retorno sobre o investimento.

Oferecemos um portfólio completo de serviços e produtos em colaboração com as equipes de gerenciamento de projetos da OPTEL e seus diretores de contas locais.

Nosso inovador acordo de nível de serviço inclui assistência por telefone, e-mail e virtual com muitas opções, como suporte técnico virtual, usando a solução de Smart Glasses de última geração.

Outros programas incluem apoio à produção no local, treinamento personalizado e pacotes de peças de reposição. A OPTEL preocupa-se por estabelecer parcerias fortes com seus clientes, e é por isso que nossa equipe dedicada está 100% comprometida com a satisfação do cliente com um toque personalizado.



**APOIO À PRODUÇÃO NO LOCAL, TREINAMENTO, PEÇAS DE REPOSIÇÃO E UM INOVADOR ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO: DESCUBRA TUDO O QUE A OPTEL TEM PARA OFERECER!**

# ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

## PLANOS DE SUPORTE TÉCNICO

### CENTRAL DE ATENDIMENTO GLOBAL PARA SUPORTE 24 horas

<b>VANTAGENS</b>	O tempo de resposta garantido reduz o tempo de inatividade	Suporte personalizado de acordo com sua solução única	Suporte técnico 24h
	Rede de suporte global	Solicitações de suporte encaminhadas ao melhor recurso disponível	Priorização de fila global

	Basic <sup>1</sup>	PREMIUM	ELITE	ELITE PLUS	VP PREMIUM
<b>TAXA DE SERVIÇO ANUAL por local/fábrica</b>	Anual (1 linha) Podem ser adicionadas outras linhas.	Anual (1 linha) Podem ser adicionadas outras linhas.	Anual (3 linhas) Podem ser adicionadas outras linhas.	Anual (até 20 linhas no mesmo local)	Prazo flexível, emparelhado com sua Verify Platform
<b>ALOCÇÃO DE CASOS</b>	5 casos/linha	5 casos/linha	5 casos/linha	Ilimitado	5 casos/ano
<b>ACESSO À CENTRAL DE ATENDIMENTO 24 H</b>	Não disponível	SIM	SIM	SIM	SIM
<b>TEMPO PARA A PRIMEIRA RESPOSTA</b>	< 24 horas <sup>2</sup>	< 4 horas (Gravidade 1)	< 2 horas (Gravidade 1)	< 1 hora (Gravidade 1)	< 1 hora (Gravidade 1)
<b>SUPORTE TÉCNICO NO LOCAL</b>	Enviado conforme a disponibilidade	Enviado conforme a disponibilidade	48 horas <sup>3</sup>	24 horas <sup>3</sup>	N/D
<b>ASSISTÊNCIA REMOTA COM A TECNOLOGIA DE SMART GLASSES DO OPTEL VTS</b>	Disponível para compra	Disponível para compra	Disponível para compra	Inclui 1 kit por local, hardware e licença de SaaS	Disponível para compra
<b>PONTO DE CONTATO DEDICADO DA OPTEL<sup>4</sup></b>	N/D	N/D	N/D	Incluído	N/D

O SLA do OSM é obrigatório para todos os clientes com um ambiente ativo do OSM (PROD).

Suporte 24 horas para Verify Platform disponível. Consulte seu acordo/contrato de SaaS específico. Suporte Premium Verify 24 horas disponível; entre em contato conosco.

<sup>1</sup> Primeiro ano gratuito.

<sup>2</sup> Sujeito ao horário comercial normal.

<sup>3</sup> Consulte detalhes no contrato. Garantia de tempo de resposta efetiva após acordo mútuo de envio e aprovação do orçamento por parte do cliente. Os clientes Elite recebem suporte no local em 48 horas para o nível de gravidade P1, às suas custas. Os clientes Elite Plus recebem suporte no local em 24 horas para o nível de gravidade P1, às suas custas. O suporte no local para clientes APAC somente está disponível em um prazo de 72 horas, ou conforme a disponibilidade, dependendo da localização da fábrica; consulte-nos.

<sup>4</sup> O "ponto de contato dedicado" da OPTEL é um gerente de projetos de serviços ou equivalente, disponível durante o horário comercial local para resolver problemas e coordenar a intervenção do(s) especialista(s) técnicos(s), caso necessária. Contagem de casos e análise de causa raiz também estão disponíveis.

# PACOTES DE TREINAMENTO NO LOCAL

SELECIONE UM DOS NOSSOS PROGRAMAS DE TREINAMENTO PRONTOS PARA O USO:

TREINAMENTO BÁSICO Nível de operador	GERENCIAMENTO DE LINHA DE PRODUÇÃO Nível de supervisor	ESPECIALISTA EM SERIALIZAÇÃO Nível de manutenção e resolução de problemas	CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA OPTEL Nível de gerente	CONECTORES DO OSM E LINEMASTER Nível de gerenciamento do lote	TREINAMENTO EM KOMPANO Armazém
---	---	--	---	--	-----------------------------------

## OBJETIVOS DO PROGRAMA DE TREINAMENTO

Operar os sistemas da OPTEL com a proficiência funcional de um operador de linha de produção.	Operar os sistemas da OPTEL com a proficiência funcional de um supervisor de linha de produção.	Manter os sistemas da OPTEL em operação com a proficiência de um especialista em serialização	Gerenciar os sistemas da OPTEL com uma proficiência administrativa funcional	Gerenciar um lote e analisar relatórios	Operar o Kompano com a proficiência funcional de um funcionário de armazém
---	---	---	--	---	--

## PÚBLICO-ALVO

<ul style="list-style-type: none"> <li>Operadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisores de linha de produção</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engenheiros de manutenção</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerentes de fábrica</li> <li>Gerentes de projetos</li> <li>Administradores de sistemas de TI</li> <li>Especialistas em validação de QA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administradores de sistemas de TI</li> <li>Administradores de ordens de processo</li> <li>Programadores de lotes</li> <li>Administradores de bancos de dados de produtos</li> <li>Supervisores de linha de produção</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipe de armazém</li> </ul>
--	---	---	--	---	---

## MÉTODOS DE TREINAMENTO — TEORIA E PRÁTICA

Prática nas linhas existentes	Prática em simuladores da OPTEL	Prática em uma linha serializada e em simuladores da OPTEL	Prática em simuladores da OPTEL	Prática em simuladores da OPTEL	Prática no dispositivo Kompano da OPTEL
-------------------------------	---------------------------------	--	---------------------------------	---------------------------------	---

## DURAÇÃO

<b>1 dia por grupo</b> (mín. 2 grupos/2 dias)	<b>3 dias</b>	<b>2 semanas</b>	<b>1 semana</b>	<b>3 dias</b>	<b>1 dia por grupo</b> (mín. 2 grupos/2 dias)
--	---------------	------------------	-----------------	---------------	--

## O TREINAMENTO PODE SER REALIZADO EM SUAS INSTALAÇÕES

- 
- 
- 
- 
- 

## O TREINAMENTO PODE SER REALIZADO NO CENTRO DE TREINAMENTO DA OPTEL ACADEMIA OPTEL

- 
- 
- 
- 
- 

## NÚMERO DE PARTICIPANTES

<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
----------	----------	----------	----------	----------	----------

# ATENDIMENTO AO CLIENTE — TREINAMENTO REMOTO

## OS FACILITADORES DA OPTEL AJUDAM-NO A SELECIONAR A AULA CERTA PARA SUAS NECESSIDADES

<b>VANTAGENS</b>	Treinamento rápido, prático e personalizado	Objetivos de treinamento claros e predeterminados
	Treinamento desenvolvido para o público e nível específicos	Facilitadores técnicos qualificados e experientes

Oferecemos uma ampla variedade de módulos de treinamento remoto em vários dos nossos sistemas e soluções.

Abrangemos tudo, desde códigos de barras até a serialização e manutenção do sistema: uma oportunidade de aprendizagem que é oferecida por nossos facilitadores técnicos especializados e ministrada onde quer que você esteja.

## MÓDULOS DE TREINAMENTO REMOTO

Oferecidos em sessões de 30 a 90 minutos

Parâmetros de visão avançados — OCV, códigos de barras 1D e 2D	Serialização — últimas atualizações	Visão geral do OSM	Visão geral da Verify Platform	Bartender	Esquema elétrico
Visão geral e configuração do LineMaster	Componentes do sistema e manutenção preventiva	Visão geral dos conectores do OPTEL Bridge	Rastreamento de produtos com PharmaProof e InspectProof	Configuração do layout	Código criptografado russo
Configuração óptica	Caminhos de auditoria	Introdução ao Kompano	Noções de classificação	Relatórios do LineMaster	Treinamento em nível de operador



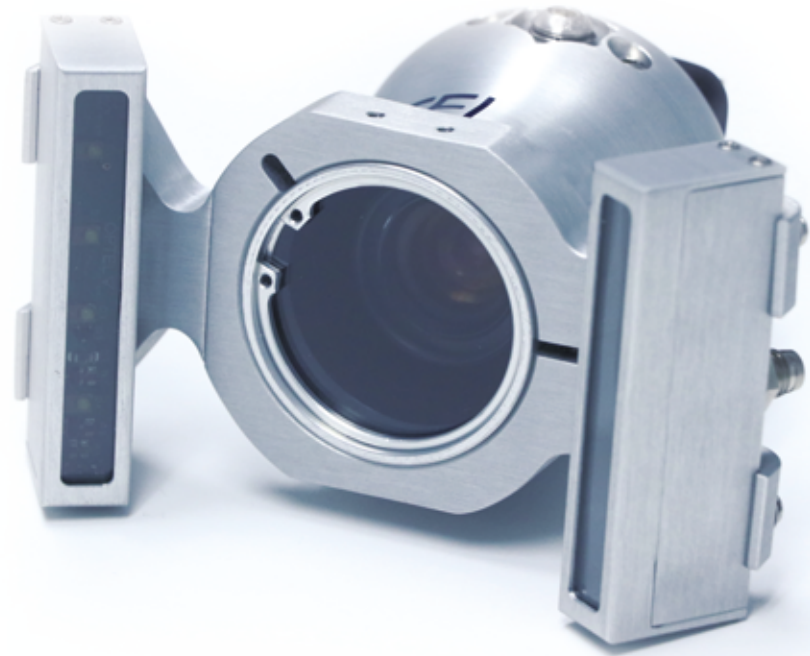
# ATENDIMENTO AO CLIENTE — PEÇAS DE REPOSIÇÃO

LIDE COM O INESPERADO COM O SERVIÇO DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO DA OPTEL!

## Prepare-se para o inesperado: mantenha seus pacotes de peças de reposição essenciais e recomendadas no local hoje mesmo

A OPTEL ajuda-o a escolher as peças certas para sua solução específica, com prazos de compra flexíveis ou pacotes multilinha. Coordenaremos seus orçamentos e trabalharemos com programas de gerenciamento de estoque de terceiros. Encontre as peças de que pode precisar imediatamente ou no futuro, *individualmente* ou em pacotes, com nossas listas de peças de reposição abrangentes e personalizadas:

- Lista de peças recomendadas
- Lista de peças essenciais



## VANTAGENS



Minimizar o tempo de inatividade e lidar com emergências de modo eficiente



Disponibilizar somente do estoque mínimo



Obter ajuda de uma equipe especializada e dedicada

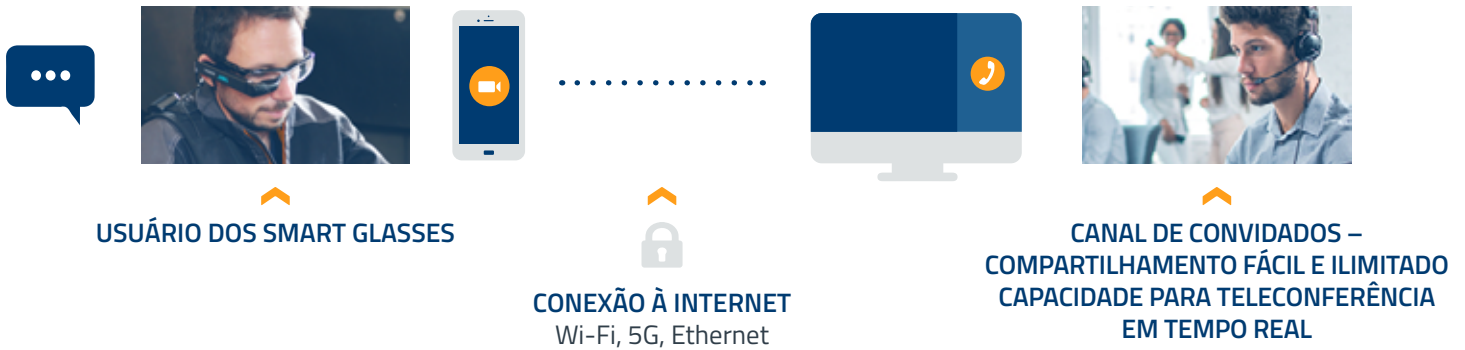


Proteger seu investimento contra perdas inesperadas

# OPTEL VTS — SUPORTE TÉCNICO VIRTUAL

SMART GLASSES DE ÚLTIMA GERAÇÃO OFERECEM SOLUÇÕES DE VIDEOCONFERÊNCIA

Solução do tipo “VEJA O QUE EU VEJO” DA OPTEL, impulsada por AMA XpertEye



- Uma solução de assistência remota móvel, de mãos livres e fácil de usar, com Smart Glasses
- Exibição simultânea para o usuário dos Smart Glasses e observadores remotos, suporte da OPTEL ou outros
- Chamadas seguras de áudio e vídeo em tempo real, sem limitação de minutos, dados ou distância
- Quadro branco fácil de usar, com anotações a cores, compartilhamento de documentos e captura de fotos
- Aprimora a colaboração entre suas equipes e parceiros externos
- Reduz o tempo de inatividade – útil para treinamento remoto e aprendizagem à distância
- Orientação especializada a qualquer hora, em qualquer lugar!
- Espaço de trabalho confiável e completamente seguro com o modo confidencial
- Várias configurações e programas de software líderes no setor disponíveis para uma ampla variedade de Smart Glasses e wearables
- Compatibilidade com iniciativas da indústria 4.0 e emparelhamento com instruções de trabalho automatizadas do Proceedix
- A licença anual de SaaS inclui treinamento personalizado e suporte técnico pessoal prestado pela AMA
- Pode ser alojado em redes internas de TI e adaptado a soluções corporativas. Maior segurança e controle por meio do recurso de início de sessão único (single sign-on). Compatível com VPN.

## Solução do tipo “VEJA O QUE EU VEJO” DA OPTEL, impulsada por AMA XpertEye

### VUZIX M400 OBSERVER

- Smart Glasses Vuzix M400 com montagens rápidas para todas as principais marcas de óculos de segurança
- Smartphone Samsung A52 (32 GB) bloqueado com software da AMA
- Bateria USB de reserva para ampliação de chamadas, recarregamento rápido dos óculos ou do telefone
- Software avançado da AMA (acordo de SaaS)
- O software de convidados da AMA oferece convites por e-mail ou SMS para facilitar as teleconferências
- Todos os cabos, carregadores e ferramentas organizados em um estojo de transporte do cliente, pronto para deslocamentos ou transporte fácil

### TAXAS DE SERVIÇO

- Contrato do primeiro ano baseado em SaaS incluído na compra do hardware
- Renovações anuais dos termos personalizados; o contrato anual inclui atualizações de software

### TREINAMENTO E DOCUMENTAÇÃO

- Quatro horas de treinamento remoto em hardware e software, e suporte on-line pelo portal da AMA

## OPTEL CREW

SUPOORTE À PRODUÇÃO DURANTE A VIGÊNCIA DO CONTRATO — DIRETAMENTE EM SUAS INSTALAÇÕES!

**UMA EQUIPE DEDICADA DE FUNCIONÁRIOS DEVIDAMENTE TREINADOS, PRONTOS E DISPONÍVEIS PARA OFERECER NOSSO MAIS ELEVADO NÍVEL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE**

### OBTENHA SEU PRÓPRIO RECURSO DA OPTEL

- Especialistas técnicos concentrados em seus objetivos, oferecendo um grande conhecimento sobre o produto e dicas para maximizar sua solução da OPTEL
- Recurso da OPTEL exclusivamente dedicado, com serviço perfeitamente adaptado às necessidades das operações no nível da linha ou da equipe interna de PMO
- Acesso direto ao suporte interno e recursos de engenharia da OPTEL
- Funcionários enviados ao seu local de modo permanente e em tempo integral para atribuições direcionadas e programadas



Atendimento dedicado contínuo



Funcionários especialmente treinados em suas soluções



Assistência instantânea no local



Treinamento prático e demonstrações



Recursos experientes

### ESCOLHA A DURAÇÃO\*

1 mês | 3 meses | 6 meses | 1 ano

\*Outras opções também estão disponíveis





# OPTEL CARE PROGRAMA DE SERVIÇOS

VISITA DE ESPECIALISTA NO LOCAL PARA PROTEGER  
E MANTER SEU INVESTIMENTO

## VISITA DE ESPECIALISTA NO LOCAL

- Inspeção das linhas de produção
- Manutenção de hardware e sistemas
- Revisão do estoque de peças de reposição
- Avaliação do ciclo de vida do software

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO E RECOMENDAÇÕES DO ESPECIALISTA

- Relatório de observação
- As sugestões podem incluir recomendações específicas para eficiência da produção, manutenção, calibração e segurança do equipamento
- Avaliação do desgaste das linhas
- Documentação e fotos
- Recomendações de manutenção programada

## POSSÍVEIS RESULTADOS

- Plano de serviços de manutenção de software ou hardware
- Melhorias no processo
- Sugestões de substituição de peças/serviço de reparação
- Possíveis aprimoramentos da solução

**EXPERTISE** QUE FAZ  
**A DIFERENÇA**



Entre em contato conosco para  
agendar sua visita do OTEL Care hoje mesmo!  
[customer.care@optelgroup.com](mailto:customer.care@optelgroup.com)

SIGA-NOS



COM A EXPERIÊNCIA DA OPTEL, VOCÊ TAMBÉM PODE TORNAR-SE UM ESPECIALISTA EM RASTREABILIDADE OU TREINAR SUA EQUIPE:

- ✔ VISITE NOSSO CENTRO DE DEMONSTRAÇÕES
- ✔ ASSISTA A APRESENTAÇÕES DE 30 MINUTOS SOBRE QUESTÕES DE RASTREABILIDADE E CADEIA DE SUPRIMENTOS

### SAIBA MAIS

Para obter mais informações sobre o serviço de atendimento ao cliente da OPTEL, visite [optelgroup.com](https://optelgroup.com).



### ALGUMA DÚVIDA?

Fale conosco:  
[optelgroup.com](https://optelgroup.com)

**NORTH AMERICA**  
OPTEL Canada — HEADQUARTERS  
+1 418 688 0334

**EUROPE**  
OPTEL Ireland  
+353 61480965

**EUROPE**  
OPTEL Germany

**ASIA**  
OPTEL India  
+91 832 669 9600

**SOUTH AMERICA**  
OPTEL Brazil  
+55 19 3113 2570

[optelgroup.com](https://optelgroup.com)  
© 2022 by OPTEL GROUP.  
All rights reserved.

220923