



PRIME SUSTAIN

MAIS TRANQUILIDADE NAS SUAS OPERAÇÕES DE COMÉRCIO EXTERIOR

Realizado por uma equipe especializada que atende um número reduzido de clientes, o **Prime Sustain** é um serviço voltado aos clientes das Soluções **ONESOURCE Global Trade** que demandam um atendimento personalizado e diferenciado, proporcionando mais velocidade e resolução de dúvidas e problemas, levando em conta as características de sua empresa.



the answer company™

THOMSON REUTERS®

BENEFÍCIOS

O Prime Sustain agiliza o atendimento e propicia a melhoria contínua dos processos da sua empresa. Conheça os principais diferenciais:



Atendimento Diferenciado com Conhecimento no Cenário do Cliente

O cliente tem um atendimento totalmente focado ao seu negócio, com conhecimento do cenário da empresa, permitindo melhor sinergia com a área de TI e usuários da ferramenta.



Ponto Único de Contato para Comunicações Relativas ao Suporte

O atendimento é realizado por um pool de analistas, porém o cliente tem um ponto único de contato para comunicações relativas ao suporte, independente do módulo em que esteja precisando de suporte.



Acompanhamento Gerencial com Indicadores

O cliente conta com nossos especialistas, que vão analisar os problemas e dúvidas reportados no período, entregando indicadores, alertando para os pontos mais críticos, permitindo portanto a melhoria contínua dos processos.



Análise dos Problemas de Customização

O Prime Sustain fará o atendimento para os problemas e dúvidas sobre as customizações.



SLA Diferenciado

Garante mais velocidade no atendimento, especificando o tempo para iniciar o atendimento e para ter a solução contingencial dos problemas, em função da severidade.

Veja abaixo um resumo com os principais diferenciais do Prime Sustain:

	Suporte Padrão	PRIME SUSTAIN
Atendimento produto padrão (dúvidas e problemas)	✓	✓
Franquia de horas para esclarecimento de dúvidas ¹	✓	✓
Atendimento diferenciado com conhecimento no cenário do cliente		✓
Atendimento Consultoria On-line ²	✓	✓
Atendimento Customizações		✓
SLA de contingência para incidentes de severidade "Operação Parada" e "Alta"		✓
Ponto focal para comunicação relativa a Suporte		✓
Acompanhamento gerencial com indicadores		✓

¹Horas que excedam a franquia podem gerar cobrança adicional.

²No Suporte Padrão a Consultoria on-line gera cobrança, pois a franquia do contrato se aplica apenas a dúvidas. No Prime Sustain o pacote de horas considera a Consultoria on-line e o saldo do pacote de horas é cumulativo por 12 meses, podendo o cliente resgatar de um mês para o outro o equivalente a 20% do pacote.

Para mais informações sobre o **Prime Sustain**, entre em contato através do e-mail: gtm.brasil@thomsonreuters.com ou pelo telefone: **0800 047 5058**