

SERVICE LEVEL

1º ATENDIMENTO

1



CENTRAL DO CLIENTE

Precisando de apoio para utilizar nossas soluções? Nossa base de conhecimento será seu parceiro de todas as horas!



<https://docs.smlbrasil.com.br/>

2



SERVICE DESK

Conte com um time de especialistas para ajudar na resolução de incidentes e mapeamento de possíveis problemas.



suporte@smlbrasil.com.br



<https://helpdesk.smlbrasil.com.br>

ESCALATION LEVEL

1



LÍDER DE ATENDIMENTO

FABIO GRECO

1º nível de escalação, Fabio é o profissional encarregado pela equipe de atendimento. É o maestro do time e referência técnica para os nossos especialistas.



fabio.greco@smlbrasil.com.br



(11) 95786-6116

2



CTO

HELDER MARQUES

2º nível de escalação, Helder é sócio da SML Brasil e gestor da área de Serviços. Ele é responsável pela gestão tecnológica e lidera os times de Atendimento, Infra, H&S, Treinamentos e CS.



helder@smlbrasil.com.br



(11) 99713-0200

3



CEO

JOSÉ ROBERTO DE LAZARI

3º nível de escalação, JR é fundador e presidente da SML Brasil. Ele é responsável pela gestão estratégica da nossa empresa e por gerenciar os líderes de todas as áreas.



jrlazari@smlbrasil.com.br



(11) 99688-0200

CUSTOMER SUCCESS



cs@smlbrasil.com.br

SUCESSO DO CLIENTE

- Em dúvida sobre qual é o canal de contato adequado para a sua necessidade?
- Gostaria de saber quais serviços sua empresa possui acesso?
- Interessado em conhecer melhor as soluções que a SML Brasil oferece?
- Buscando informações sobre o desempenho da sua empresa no uso das nossas soluções?
- Precisando direcionar uma solicitação para algum outro time da SML Brasil?

CASO ESTEJA BUSCANDO APOIO PARA ESSAS E OUTRAS QUESTÕES, NOSSO TIME DE CS É O CANAL DE CONTATO CORRETO PARA AUXILIÁ-LO!