

# POLÍTICA DE **SUPOORTE BLUESOFT**

**bluesoft**

# Sumário

<b>1. Esclarecimentos iniciais .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Objetivos da área de suporte .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Processo de Atendimento .....</b>	<b>4</b>
Fluxo de atendimento .....	5
<b>4. Quem pode acessar o suporte Bluesoft? .....</b>	<b>6</b>
<b>5. Definições .....</b>	<b>7</b>
<b>6. Produtos suportados .....</b>	<b>9</b>
<b>7. Dúvidas sobre Legislação .....</b>	<b>10</b>
<b>8. Horário de atendimento .....</b>	<b>10</b>
<b>9. Contato com o Suporte Técnico .....</b>	<b>10</b>
<b>10. Política de segurança .....</b>	<b>11</b>
<b>11. Acelerato .....</b>	<b>11</b>
Abertura de Chamados .....	12
Abertura de Ideias .....	15
Consulta à Base de Conhecimento .....	16
<b>12. Critérios de priorização e classificação utilizados pela Bluesoft .....</b>	<b>18</b>
<b>13. Etapas do Processo de Atendimento .....</b>	<b>20</b>
<b>14. Avaliação e Encerramento de chamados .....</b>	<b>20</b>
<b>15. Processo de escalação .....</b>	<b>21</b>
Mapa de Posições .....	22
<b>16. Liberação de Versões .....</b>	<b>22</b>
<b>17. Feedback periódico .....</b>	<b>24</b>
<b>18. Cursos .....</b>	<b>26</b>
<b>19. Central de Ajuda .....</b>	<b>27</b>
Treinamentos .....	27
FAQ .....	28
Blog .....	28



## 1. Esclarecimentos iniciais

Com linguagem acessível, este guia tem o objetivo de esclarecer e compartilhar informações sobre os serviços prestados pelo SUPORTE BLUESOFT.

O SUPORTE TÉCNICO BLUESOFT é o canal pelo qual o usuário esclarece dúvidas pontuais sobre atualizações e uso dos sistemas padrões. Para isso, contamos com uma equipe de profissionais especializados para apoiar a operação de nossos clientes.

As informações que estão contidas neste documento encontram-se também disponíveis na opção Guia do Usuário na Central de Ajuda, por meio do endereço: <https://ajuda.bluesoft.com.br/>.

**Todos os direitos reservados à Bluesoft.**

É proibida a duplicação ou reprodução deste documento, ao todo ou em parte, sob qualquer meio, sem autorização expressa da Bluesoft.

**Copyright © 2018 Bluesoft**

## 2. Objetivos da área de suporte

O objetivo do suporte é manter o cliente em operação, elucidar dúvidas pontuais e solucionar eventuais falhas dos sistemas do modo mais rápido possível, minimizando a adversidade do impacto ocasionado sobre as operações do negócio.

O suporte deve manter a comunicação com os usuários sobre o estado do incidente (escalonamento, tempo estimado para a resolução e solução de contorno).

Para garantir altos níveis de disponibilidade e de desempenho no atendimento é importante esclarecer o que faz parte do escopo da área de suporte e quais são os serviços prestados pela Área de Serviços.

Escopo (telefônico ou chamado web)	Não escopo
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dúvidas pontuais sobre:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Novas versões;</li> <li>○ Uso do sistema;</li> <li>○ Lentidão nas aplicações;</li> </ul> </li> <li>● Recuperação de senhas;</li> <li>● Tratamento de falhas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Configuração de impressoras e balanças;</li> <li>● Instalação de aplicações de terceiros;</li> <li>● Consultoria jurídica ou de legislação;</li> <li>● Criação de plano de contas;</li> <li>● Emissão de notas;</li> <li>● Conferência de valores Fiscal;</li> <li>● Análise de arquivos frente de caixa;</li> <li>● Migração/extração de dados;</li> <li>● Treinamentos.</li> </ul>

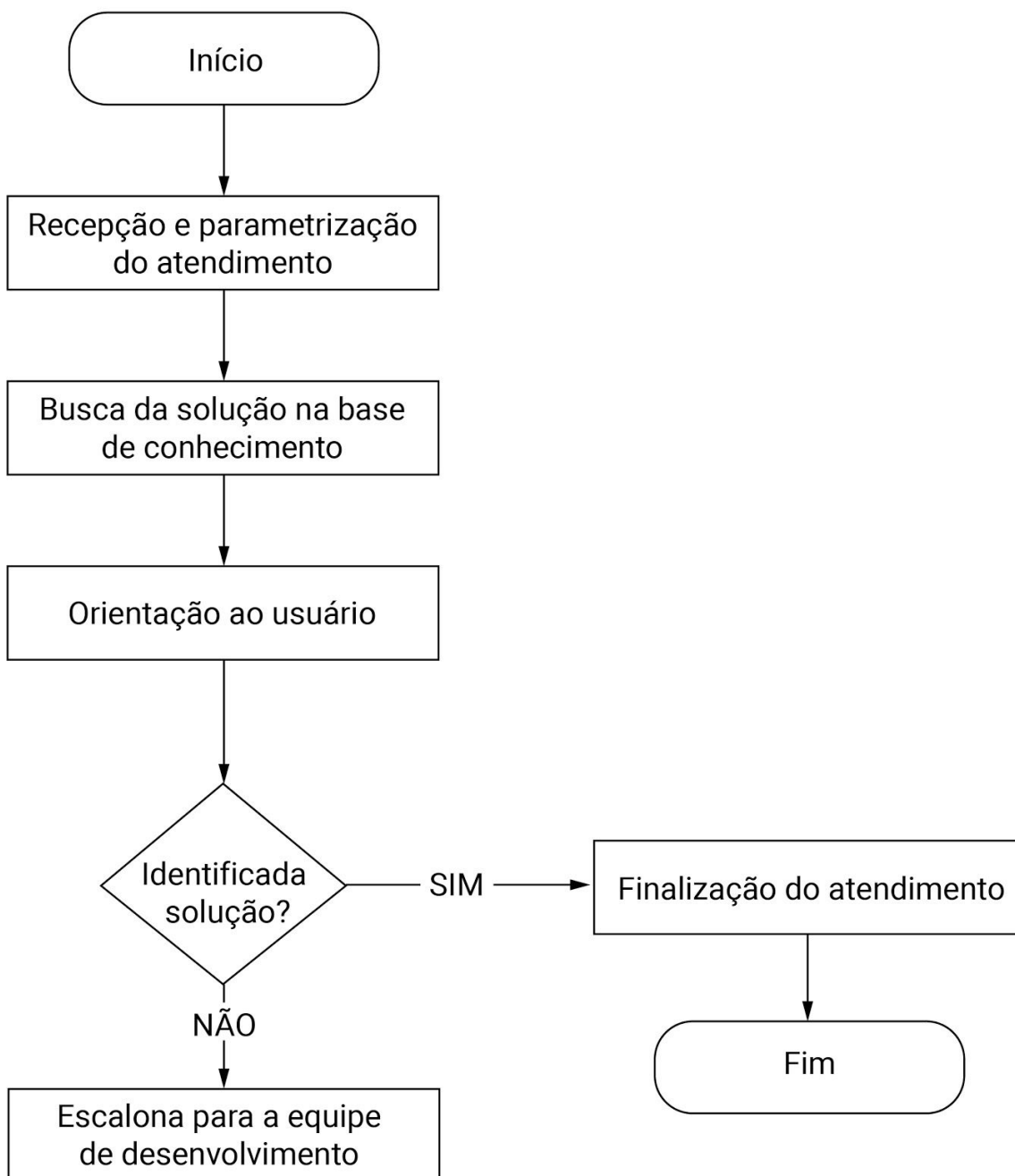
Os serviços não suportados pelo suporte (coluna não escopo), quando solicitados, serão escalonados às equipes responsáveis:

Tipo	Serviços
Implantação	Implantação de Sistema
	Migração de dados
Serviços Pontuais	Importação / Extração de dados
	Treinamentos
	Auditoria do SPED
	Criação de Etiquetas

### 3. Processo de Atendimento

- O analista de suporte recebe a solicitação via web ou telefone e realiza as confirmações necessárias para abertura ou continuidade de um chamado aberto anteriormente no Acelerato;
- O analista registra e parametriza a situação relatada pelo cliente no chamado;
- Se necessário, o analista irá solicitar o acesso visual para investigar a situação a fim de identificar a sua causa;
- O analista reproduz a situação no ambiente interno, conforme necessidade;
- O analista irá buscar a melhor solução conforme material disponível (Base de Conhecimento / Release Notes / Base de Demandas);
- Após identificar a causa do problema, o analista vai registrar no atendimento o procedimento que o cliente irá executar;
- Se for identificado que a causa é devido a falha de procedimento do cliente, a solução será disponibilizada por meio do envio da Base de Conhecimento e/ou geração de serviços de acompanhamento pela Área de Serviços da Bluesoft;
- Se houver necessidade de melhorias na documentação de apoio ou alterações no sistema, será aberta uma demanda de Requisição de Mudança junto à equipe de Desenvolvimento.

## Fluxo de atendimento

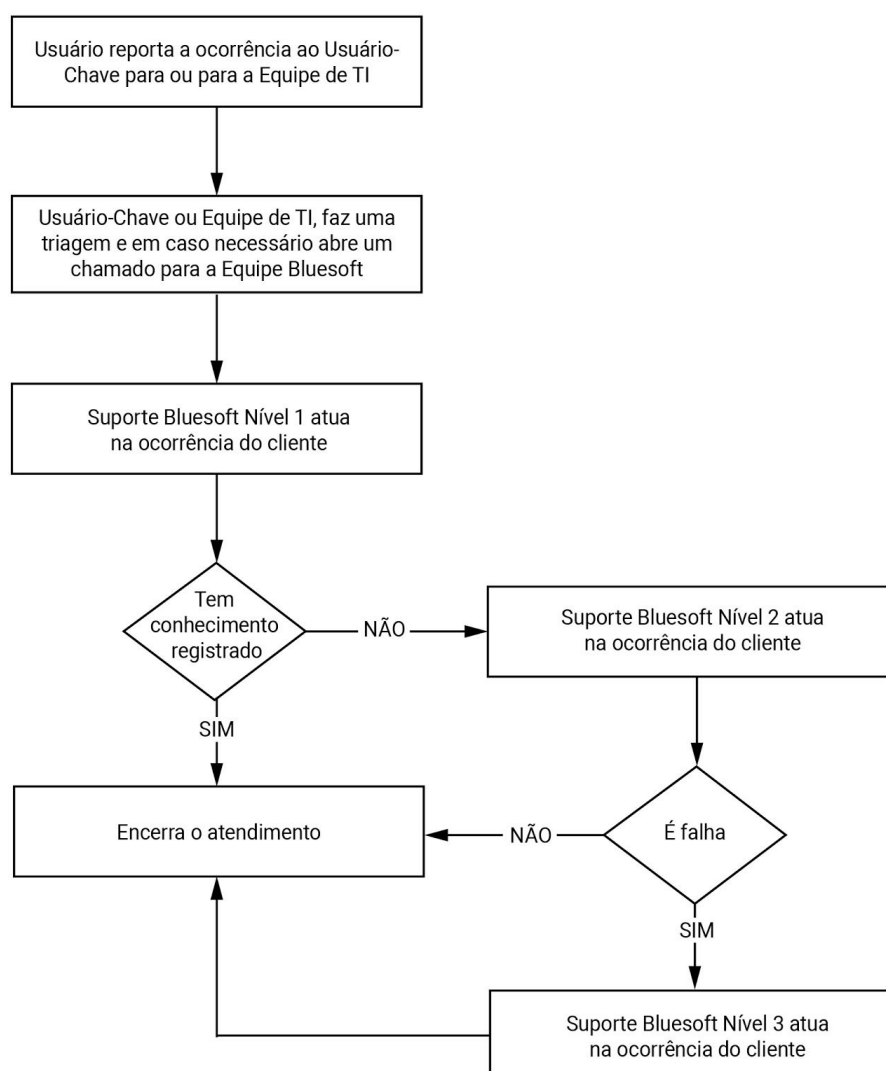


## 4. Quem pode acessar o suporte Bluesoft?

O suporte para os clientes Bluesoft é um serviço disponível especificamente para seus usuários devidamente treinados e capacitados pela Área de Serviços.

Ao adquirir um sistema da Bluesoft é iniciado o processo de implantação. Compreende o processo de implantação, a etapa de capacitação, onde são efetuados os treinamentos dos profissionais que utilizarão as soluções Bluesoft.

Nesta etapa também são definidos os usuários-chave de cada área. Esses profissionais são as pessoas que devem entrar em contato com o suporte e, na eventualidade de substituição dos mesmos, o cliente poderá contratar os serviços pontuais de treinamento e capacitação para novos usuários. **Nenhum usuário do cliente que não tenha sido devidamente capacitado pode entrar em contato com o Suporte. Processo de atendimento:**





## 5. Definições

### **O que é uma dúvida?**

Trata-se da solicitação de informações que complementam procedimentos a serem executados no sistema.

### **O que é um defeito, falha ou incidente?**

É um defeito, falha ou incidente qualquer evento que não faz parte do funcionamento padrão do sistema e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução do seu nível de desempenho.

### **O que é uma alteração do tipo legislação?**

São implementações no sistema que são motivadas por alterações na legislação vigente ou criação de uma nova legislação.

### **O que é uma solução de contorno?**

Uma solução de contorno é um método de evitar efeitos para o usuário de um defeito, falha ou incidente, por meio da implementação de uma solução temporária.

### **O que é um problema?**

É a causa raiz de um ou mais incidentes.

### **O que é um erro conhecido?**

É um problema que tem a causa raiz documentada e pode ou não ter uma solução de contorno identificada.

### **O que é uma Base de Erros Conhecidos?**

Trata-se do registro centralizado de erros conhecidos.

### **O que é impacto, urgência e prioridade?**

A avaliação de impacto e da urgência de incidentes e problemas é importante para determinar suas prioridades. A prioridade determina a ordem de execução e ela é determinada baseada na combinação entre impacto x urgência. O impacto considera quantas pessoas, clientes ou quanto do negócio será afetado, enquanto a urgência determina a velocidade em que o incidente precisa ser resolvido.

### **O que é uma solicitação de serviço?**

É um pedido de informação relacionado ao uso do serviço, pode ser classificada como dúvida ou solicitação de serviços pontuais.

**O que é uma Ideia ou Melhoria?**

Tratam-se de regras de negócios, validações ou funcionalidades que são solicitadas pelos clientes, pois, não foram projetadas para fazer parte do comportamento atual do sistema.

**O que é uma Base de Conhecimento?**

Trata-se de um banco de dados com informações sobre a utilização das funcionalidades do sistema. Contém instruções, guias, passo a passos e diversas informações que servem para o usuário esclarecer dúvidas sobre o funcionamento do sistema.

**O que são Chamados?**

É um registro criado na ferramenta Acelerato, meio pelo qual o cliente reporta à Bluesoft dúvidas ou defeitos encontrados no sistema.

**O que são Demandas?**

São requisições de mudança no sistema que a equipe do Suporte encaminha para a equipe de Desenvolvimento quando um defeito é identificado em um chamado.

**O que é um Agente ou Analista de Suporte?**

É a pessoa na Bluesoft responsável pelo chamado do cliente e que fará a interação junto ao usuário.

**O que é um Usuário?**

É a pessoa no Cliente responsável pelo chamado que fará a interação junto ao analista de suporte da Bluesoft. O usuário-chave é a pessoa no Cliente que durante o processo de implantação foi designado para replicar o conhecimento aos demais usuários do sistema.

## 6. Produtos suportados

O Suporte Bluesoft presta serviços de atendimento para os seguintes produtos:

### Bluesoft ERP

- Módulo Compras
- Módulo Financeiro
- Módulo Fiscal
- Módulo Logística
- Módulo Patrimônio
- Módulo PCP
- Módulo Varejo
- Módulo Vendas
- Módulo Força de Vendas
- Módulo Estoques e NF-e
- Módulo DP
- Módulo CRM
- Módulo Contábil

### Bluesoft Cosmos

### Bluesoft Intelligence

### Bluesoft e-commerce

### Acelerato



## 7. Dúvidas sobre Legislação

Os analistas de suporte Bluesoft não respondem dúvidas sobre legislação, exceto sobre o funcionamento dos nossos sistemas.

Caso sua dúvida seja para obter informações legais, classificação tributária ou sobre operações, orientamos que seja utilizado um serviço específico para essa finalidade.

## 8. Horário de atendimento

Nosso horário de atendimento é das 08:00h às 19:00h, de segunda a sexta-feira, e das 09:00h às 13:00h aos sábados. Nos demais dias e horários, o atendimento é feito em esquema de plantão por meio do número (11) 9 5557-2349.

**O suporte não trabalha nos feriados nacionais e estaduais de São Paulo.**

## 9. Contato com o Suporte Técnico

### **Quando entrar em contato com o Suporte Técnico?**

Sempre que houver alguma dúvida pontual na operação do Sistema Bluesoft e/ou este apresentar falha na execução de algum processo, o cliente deve seguir os seguintes passos para a solução:

1. Identificar a dúvida ou eventual falha;
2. Buscar informação e/ou solução em:
  - a. Base de conhecimento;
  - b. Cursos;
  - c. Central de Ajuda.
3. Reunir informações pertinentes:
  - a. Qual a dúvida ou eventual falha?
  - b. Em que momento acontece a dúvida ou eventual falha?
  - c. Qual o procedimento executado que resultou na dúvida ou eventual falha?
4. Abrir chamado via Acelerato OU;
5. Telefonar para o Suporte Técnico.

Seguindo esses passos, você usufrui de um rápido atendimento!

## 10. Política de segurança

Caso o suporte técnico não consiga reproduzir a situação reportada no chamado, o cliente pode autorizar o acesso à sua base de dados para análise.

O acesso à base de dados ocorre somente quando autorizado pelo cliente.

O acesso à base é restrito para identificar a situação reportada no chamado.

A Bluesoft se compromete a manter absoluto sigilo e confidencialidade dos dados coletados na base dos sistemas, bem como a total privacidade de seus conteúdos.

A Bluesoft zela pela integridade das informações e garante a confidencialidade dos dados obtidos e a privacidade das pessoas que terão suas informações acessadas.

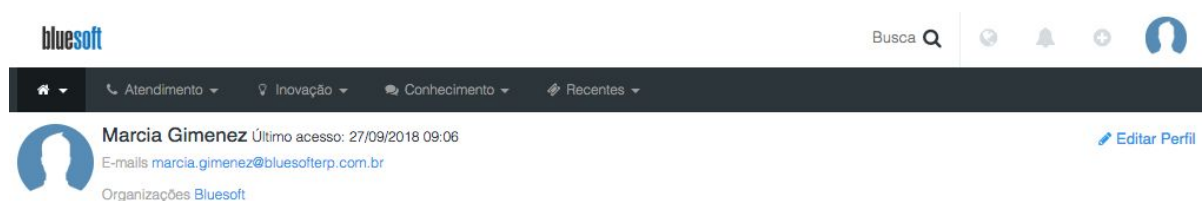
A Bluesoft se compromete com a guarda, zelo e cuidado dos dados obtidos. Além disso, se responsabiliza a utilizar as informações obtidas apenas para fins de correção de defeitos ou otimização de performance, não podendo utilizá-las para outras finalidades, salvo se expressamente autorizada.

## 11. Acelerato

O Acelerato é a ferramenta de comunicação entre a Bluesoft e seus usuários. Por meio dela, os usuários abrem chamados para a equipe de Suporte, acessam a base de conhecimento e encaminham as ideias de melhoria para o produto.

Ao término do processo de implantação, os usuários que devem ter acesso ao Suporte são cadastrados no Acelerato para iniciarem a interação com a equipe Bluesoft.

O acesso à ferramenta é efetuado utilizando um e-mail e senha que devem ser pessoais e intransferíveis. Após acessar o Acelerato será exibida uma tela com as seguintes opções:



O usuário pode complementar seu cadastro, por meio da opção Editar Perfil.

[Home](#) / [Usuários](#) / [Cadastro de usuário](#)

**Cadastro de usuário** Último acesso: 27/09/2018 09:06:06

**Gerais**

Telefones

Social


E-mails

Notificações

Token para API

**Gerais**

Foto

 Trocar ✕ Remover foto

Nome \*

Marcia Gimenez

Apenas contato

Caso esta flag seja selecionada, o usuário terá o perfil de contato e não terá acesso as funcionalidades do sistema, ficando disponível apenas para referência de consulta.

**Opcional**

CPF

Tags

Cancelar Ver perfil Salvar

Opções disponibilizadas no sistema:



1. **Menu Atendimento:** para abertura de chamados;
2. **Menu Inovação:** para abertura de ideias;
3. **Menu Conhecimento:** para acesso à base de conhecimento.

- Abertura de Chamados

O chamado é o meio pelo qual o usuário encaminha uma ocorrência sobre uma dúvida ou incidente encontrado no sistema.

Quando um chamado é aberto, é gerado um registro (número) interno com uma identificação única. Esse número será sempre utilizado como ponto de referência.

O chamado sempre deve tratar apenas de um assunto específico.

Cada chamado possui apenas um agente da Bluesoft como responsável, porém pode ter vários seguidores, que são pessoas que devem acompanhar o que está sendo tratado.

É muito importante que toda a comunicação entre a Bluesoft e o cliente seja registrada no chamado, uma vez que são armazenados todas as interações com registro de data e hora. Isso permite que a Bluesoft e o cliente mantenham um histórico de toda conversa.

A comunicação entre as equipes da Bluesoft e usuários dos clientes é primordial na Operação de Serviço. A comunicação deve ser formal, mas não necessariamente complexa.

Para abrir um chamado, basta clicar no **Menu Atendimento -> Novo Chamado**. A seguir, uma tela com as seguintes opções será exibida:

Adicionar chamado ✕

Título \*

Tipo de Ticket: -- seleccione --

Tipo de Prioridade: -- seleccione --

Organização \*: Bluesoft ✕

Agente: -- seleccione --

Categoria: Seleccione

Solicitante \*: Marcia Gimenez

Descrição | Detalhes | Seguidores

<> ¶ B I ✕ ✎ - ☰ ☷ ☸ 🔗 📺 📎 💬

Anexos

[Adicionar anexo](#)

Cancelar Salvar

- **Título:** informar o título de forma clara e objetiva;
- **Tipo de Ticket:** informar conforme o tipo dúvida, defeito, banco de dados, etc;

- **Tipo de Prioridade:** informar de acordo com a necessidade urgente, alta, média ou baixa;
- **Organização:** este campo é preenchido automaticamente com o nome da empresa;
- **Agente:** será atribuído pela Bluesoft;
- **Categoria:** informar o local onde a dúvida ou o incidente é percebido;
- **Solicitante:** este campo é preenchido automaticamente com o nome do solicitante;
- **Descrição:** este campo deve ser detalhado o máximo possível com todas as informações para que o agente possa identificar rapidamente a necessidade do cliente e dar as tratativas necessárias.

Por que é necessário informar todos os detalhes na abertura do chamado?

Quando o agente recebe um chamado e inicia a análise da ocorrência, ele precisa entender o cenário onde está ocorrendo o incidente ou a dúvida. Neste momento, quanto mais informações existirem, mais rápida será a identificação da solução. Exemplos:

**Exemplo de um chamado para reportar um defeito:**

**Caminho do módulo:** informe aqui em qual rotina o defeito é percebido. *Ex: Fiscal / Livros Fiscais / Geração / Registro de Apuração de Movimentação de Combustível.*

**O que acontece:** informe aqui o problema que está ocorrendo. *Ex: Ao emitir o LMC, o volume recebido no dia em litros está aparecendo incorreto. O sistema está repetindo a quantidade para os dois tanques e não está fazendo a divisão correta conforme foi informado no recebimento da nota.*



## Livro de Movimentação de Combustíveis (L.M.C)

Folha Nº 2

1. Produto: COMB ETANOL LITRO

2. Data: 01/10/2018

3. Estoque de Abertura (Medição física no início do dia)

3.1 Estoque Abertura

Tanque: 02 2.420,0	Tanque: 03 1.536,0	Tanque: 4 0,0	3.956,0
-----------------------	-----------------------	------------------	---------

4. Volume Recebido no dia (em litros)

4.1. Tanque de Descarga

4.2. Volume Recebido

Nota Fiscal nº 1390229 de 01/10/2018	02	10.000,0
Nota Fiscal nº 1390229 de 01/10/2018	03	10.000,0
4.3. Total Recebido		20.000,0
4.4. Volume Disponível		23.956,0

5. Volume Vendido no dia (em litros)

5.1. Tanque	5.2. Bico	5.3. (+) Fechamento	5.4. (-) Abertura	5.5. (-) Aferições	5.6. (=) Vendas no Bico
02	01	26.700,9	26.578,1	0,0	122,8
02	06	68.370,6	68.095,7	0,0	274,9
02	11	918.822,9	917.728,3	0,0	1.094,5
02	14	680.647,2	680.448,0	0,0	199,1
02	17	745.661,5	744.969,9	0,0	691,5
02	20	667.014,8	666.683,1	0,0	331,7
03	23	469.276,1	468.461,5	0,0	814,6
03	26	448.720,4	448.004,9	0,0	715,4
03	29	124.694,0	124.430,7	0,0	263,3
03	32	137.451,0	137.212,2	0,0	238,7
5.7. Vendas do Dia					4.746,8

10. Valor das vendas

6. Estoque Escritural

19.209,1

10.1. Valor das Vendas do dia

11.862,5

7. Estoque de Fechamento

10.906,0

10.2. Valor Acumulado do mês

11.862,5

8. (-) Perdas / (+) Sobras

-8.303,1

**O que deveria acontecer:** informe aqui qual deveria ser o comportamento correto do sistema. Ex: O LMC deve conter o volume em litros correspondente às informações que foram gravadas no recebimento da nota fiscal ou na Manutenção de Recebimento dos Combustíveis nos tanques.


 NOTA FISCAL:  
1390229-1

 DATA DE RECEBIMENTO:  
01/10/2018

PRODUTO:	QUANTIDADE SOLICITADA:	QUANTIDADE A MOVER:
COMB ETANOL LITRO	10000	0

Tanques recebidos:

Tanque	02	03
Quantidade	8000	2000

Mover para:

Tanque	02	03	4
Quantidade	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

CANCELAR

MOVER COMBUSTÍVEIS

**Impacto:** informe aqui quais são os impactos que estão sendo causados em função do defeito. Ex: O impacto neste momento é grave, pois, o posto está sofrendo fiscalização e preciso emitir todos os LMCs.

### **Exemplo de um chamado para reportar uma dúvida:**

**Dúvida:** informe aqui sua dúvida. *Ex: como informar ao sistema a data de início do cálculo do CIAP.*

**Necessidade ou justificativa de negócio:** informe aqui sua necessidade ou justificativa de negócio da dúvida. *Ex: preciso que o cálculo do CIAP seja feito somente no mês da inauguração da loja, pois, é quando o bem efetivamente será utilizado e não no mês da aquisição.*

- Abertura de Ideias

Toda sugestão para melhoria ou implementação de uma nova funcionalidade no sistema deve ser registrado por meio de uma ideia.

Para abrir uma ideia, basta clicar no **Menu Inovação -> Nova Ideia**. A seguir, uma tela com as seguintes opções será exibida:

Nova ideia

Título \*

Visibilidade: Ideia Confidencial

Tipo de Ticket: -- seleccione --

Tipo de Prioridade: -- seleccione --

Organização \*: Bluesoft

Categoria: Seleccione

Solicitante \*: Marcia Gimenez

Descrição | Detalhes | Seguidores

Anexos

Adicionar anexo

Cancelar Salvar

- **Título:** informar o título de forma clara o objetiva;
- **Visibilidade:** ideia confidencial (visível apenas para sua organização) ou ideia pública (visível para todos os clientes);
- **Tipo de Ticket:** informar o tipo *Ideia de Melhoria*;
- **Tipo de Prioridade:** informar de acordo com a necessidade: crítico, essencial, útil ou desejável;

- **Organização:** este campo é preenchido automaticamente com o nome da empresa;
- **Categoria:** informar o local onde a sugestão é idealizada;
- **Solicitante:** este campo é preenchido automaticamente com o nome do solicitante;
- **Descrição:** este campo deve ser detalhado o máximo possível com todas as informações, inclusive com a justificativa de negócio para que a ideia seja analisada pela equipe. Quanto mais informações e mais estratégica para o sistema for a ideia, maiores as chances de ela ser implementada.

Para saber mais sobre o processo de evolução de software e sobre como são tratadas as ideias, entre em contato pelo e-mail: [comercial@bluesoft.com.br](mailto:comercial@bluesoft.com.br).

- Consulta à Base de Conhecimento

A Base de Conhecimento é uma ferramenta criada para armazenar informações de forma estruturada e simples de ser consultada. Nela estão armazenadas informações importantes sobre os produtos, dicas para a solução de problemas e exemplos que auxiliam no seu dia a dia de trabalho.

### Quem poderá utilizar?

Todos os usuários Bluesoft por meio do Acelerato.

### Quais são os benefícios deste recurso?

Ao utilizar a Base de Conhecimento, você ganha produtividade, além de compartilhar o conteúdo com os demais usuários da sua empresa.

### O que eu posso visualizar?

São muitos conteúdos elaborados de forma didática, com telas e textos explicativos.

Os conteúdos são classificados e divididos em:

- **Guias práticos:** contém o passo a passo para a execução de um processo;
- **FAQs:** perguntas e respostas mais frequentes ao Suporte.

Para acessar a base de conhecimento, basta clicar no **Menu Conhecimento -> Base de Conhecimento**.

Serão exibidos os conhecimentos classificados por categorias, conforme a permissão e visibilidade de cada conteúdo.

## 12. Critérios de priorização e classificação utilizados pela Bluesoft

Em se tratando de defeitos, a prioridade para atendimento e correção é definida a partir da criticidade de cada ocorrência. A criticidade será calculada baseada no impacto para o negócio e urgência do incidente.

A avaliação de impacto e da urgência de incidentes e problemas é importante para determinar suas prioridades. A prioridade determina a ordem de execução.

O impacto considera quantas pessoas, clientes ou quanto do negócio será afetado, enquanto a urgência determina a velocidade em que o incidente precisa ser resolvido.

Baseado nesse conceito, a prioridade pode ser classificada como urgente, alta, média ou baixa. Entenda os níveis de prioridade para cada tipo de situação:

<b>DEFEITOS</b>			
<b>PRIORIDADE</b>	<b>FUNÇÕES</b>	<b>IMPACTO</b>	<b>SOLUÇÃO DE CONTORNO</b>
URGENTE	rotinas essenciais	gravíssimo	não possui
ALTA	rotinas importantes	grave	possui
MÉDIA	demais rotinas	limitado em parte do processo	possui
BAIXA	demais rotinas	nenhum	sem efeito

1. São classificadas com prioridade URGENTE, ocorrências de defeitos associadas às rotinas essenciais do sistema, que causam um impacto gravíssimo no negócio e que não possuem solução de contorno sem intervenção técnica;
2. São classificadas com prioridade ALTA, ocorrências de defeitos associadas às rotinas importantes do sistema, que causam um impacto grave, porém, possuem uma solução de contorno com ou sem intervenção técnica;

3. São classificadas com prioridade MÉDIA, ocorrências de defeitos que não impactam em nenhuma rotina essencial ou importante e que causam um impacto limitado em parte do processo, porém, não impedem a utilização do sistema e pode ser aplicada uma solução de contorno com ou sem intervenção técnica;
4. São classificadas com prioridade BAIXA, ocorrências de defeitos que não impactam na utilização do sistema.

Em se tratando de dúvidas, a prioridade será definida a partir do tipo de rotina a ser utilizada - essencial, importante ou demais rotinas - e será classificada como:

<b>DÚVIDAS</b>	
<b>PRIORIDADE</b>	<b>FUNÇÕES</b>
ALTA	rotinas essenciais
MÉDIA	rotinas importantes
BAIXA	demais rotinas

1. São classificadas com prioridade ALTA, ocorrências de dúvidas associadas às rotinas essenciais do sistema;
2. São classificadas com prioridade MÉDIA, ocorrências de dúvidas associadas às rotinas importantes do sistema;
3. São classificadas com prioridade BAIXA, ocorrências de dúvidas associadas às demais rotinas do sistema.

### **O que e quais são as rotinas essenciais?**

Tratam-se das funções e rotinas que desempenham um papel fundamental no ERP. São consideradas rotinas essenciais:

- Emissão de Nota Fiscal;
- Recebimento de Mercadorias;
- Venda On-line;
- Fechamento de Inventário;
- Gerar Preço (PDV, Balança, Etiqueta e Terminal de Consulta);
- Pedido de Compra;

- Divergência On-line;
- Acordos comerciais que influenciam na composição do custo dos produtos;
- Pagamento de Duplicata EDI;
- Tesouraria Loja;
- Fechamento de Caixa;
- Baixa de Cartões Manual;
- Extrato Bancário EDI;
- B.I (Bluesoft Intelligence) fora do ar;
- Obrigações acessórias;
- Apuração de Tributos;
- LALUR;
- Indisponibilidade ou lentidão do sistema.

Deve-se considerar um adicional de horas no período de resolução de problemas que requerem análise de dados, como por exemplo, obrigações acessórias, SPED, emissão dos demonstrativos contábeis e Apurações Fiscais e Contábeis. Isso é necessário, pois também dependemos de geração e validação em softwares disponibilizados pelo fisco.

## 13. Etapas do Processo de Atendimento

O chamado encaminhado ao Suporte pode ter os seguintes estados:

- **Aberto:** etapa inicial de qualquer chamado imediatamente após a abertura pelo cliente;
- **Triagem:** nesta etapa são efetuadas as checagens iniciais, além da categorização e classificação da prioridade da situação reportada;
- **Analizando:** esta é a etapa em que a situação reportada está sendo analisada pelo analista de suporte;
- **Pendente:** o chamado fica nesta etapa quando é necessário alguma ação por parte do cliente. Após 5 dias nesta etapa o chamado é movido para a etapa Sem Retorno do Cliente;
- **Resolvendo:** o chamado fica nesta etapa quando é identificado alguma necessidade de mudança no código ou banco de dados para sanar o problema em questão;
- **Homologando:** o chamado fica nesta etapa, quando o problema foi corrigido pela equipe de desenvolvimento e será homologado pelo suporte antes de notificar o cliente;

- **Aguardando Retorno do Cliente:** esta etapa é para que o cliente confirme se a solução aplicada solucionou o problema em questão. Caso o cliente não retorne em 5 dias, considerando o horário de atendimento, o chamado é movido para etapa Sem Retorno do Cliente;
- **Sem Retorno do Cliente:** esta etapa conterà todos os chamados que vieram das etapas Pendente e Aguardando Retorno do Cliente. Caso o cliente não retorne em 15 dias, considerando o horário de atendimento, será entendido que o problema está solucionado e o chamado será movido para Resolvido;
- **Resolvido:** etapa em que o chamado é finalizado.

## 14. Avaliação e Encerramento de chamados

Depois que um chamado é dado como Resolvido a etapa **Avaliação** é habilitada automaticamente. Assim, o usuário poderá efetuar uma avaliação do atendimento referente ao serviço prestado pelo suporte.

**É muito importante que a avaliação seja preenchida para podermos melhorar o processo de atendimento.**

Para preencher esta avaliação, basta clicar com o mouse na quantidade de estrelas, conforme o exemplo, sendo:

- 1 estrela: péssimo
- 2 estrelas: ruim
- 3 estrelas: regular
- 4 estrelas: bom
- 5 estrelas: ótimo

Por favor, avalie o atendimento deste ticket



A mesma pesquisa também é enviado por e-mail:

Queremos saber sua opinião sobre nosso atendimento ao cliente. Por favor, responda a seguinte pergunta clicando em um dos links abaixo:

**O que achou do suporte recebido?**

[Ótimo](#) - [Bom](#) - [Regular](#) - [Ruim](#) - [Péssimo](#)

Para visualizar o ticket completo, [clique aqui](#)

## 15. Processo de escalação

Com o intuito de disponibilizar aos clientes a estrutura hierárquica do suporte, criamos o processo de escalação.

Este processo é o meio pelo qual o usuário se orienta e busca apoio quando existir algum atendimento pendente junto ao suporte ou quando julgar que seu problema não está sendo tratado da forma mais adequada.

Ele é definido pelo mapa de posições e deve ser seguido à risca pelo cliente/usuário. Todo atendimento inicia-se na posição 1.

### Mapa de Posições

Posição	Ponto de Contato	Contato
1	Suporte	Analistas de Suporte (11) 5543-5406 <a href="mailto:suporte@bluesoft.com.br">suporte@bluesoft.com.br</a>
2	Plantão	(11) 95557-2349 <a href="mailto:suporte@bluesoft.com.br">suporte@bluesoft.com.br</a>
3	Coordenadora Suporte	Márcia Gimenez <a href="mailto:marcia.gimenez@bluesoft.com.br">marcia.gimenez@bluesoft.com.br</a>
4	Gerente	Wellington Marion <a href="mailto:wellington.marion@bluesoft.com.br">wellington.marion@bluesoft.com.br</a>

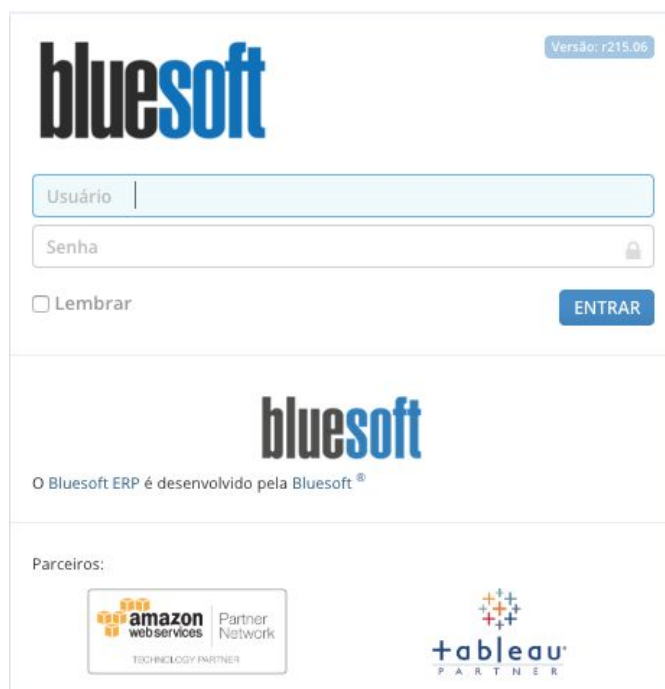
## 16. Liberação de Versões

Liberação de versão é o termo utilizado para a atualização de uma versão de software em nossos clientes.

A Bluesoft trabalha com desenvolvimento ágil de software e um dos princípios desta metodologia é garantir a satisfação do cliente por meio da liberação mais rápida e contínua de valor para o sistema. Por isso, são efetuadas liberações de versões frequentemente (em intervalos de 2 semanas), dando preferência para uma escala de tempo mais curta.



Estas versões contemplam implementações de melhorias e legislação, além de correções de bugs identificados no período. A versão do sistema pode ser identificada por meio da tela de login, no canto superior direito:



A imagem mostra a interface de login do Bluesoft ERP. No topo, há o logotipo "bluesoft" em azul e preto. No canto superior direito, uma pequena caixa azul indica "Versão: r215.06". Abaixo do logotipo, há dois campos de entrada: "Usuário" e "Senha", ambos com ícones de lupa para pesquisa. Abaixo dos campos, há uma opção "Lembrar" com uma caixa de seleção vazia. À direita, há um botão azul "ENTRAR". Abaixo do formulário, há o logotipo "bluesoft" novamente, seguido pelo texto "O Bluesoft ERP é desenvolvido pela Bluesoft®". Na seção "Parceiros:", há dois logotipos: o "amazon web services" com o texto "Partner Network" e "TECHNOLOGY PARTNER", e o "tableau" com o texto "PARTNER".

Para toda versão liberada, é disponibilizado para o usuário um vídeo contendo a explanação de todas as mudanças. O vídeo fica disponível no canal do Youtube que pode ser acessado pelo endereço <https://www.youtube.com/user/bluesofterp/videos>. Faça sua inscrição no canal para ficar por dentro de todas as novidades.

Além do vídeo, são publicados artigos na Central de Ajuda, categoria Novidades do Sistema. Acesse pelo endereço <https://ajuda.bluesoft.com.br/>.

O acesso ao vídeo e à Central de Ajuda também pode ser realizado por meio da tela de login do ERP, conforme a imagem a seguir:



Os releases são classificados da seguinte forma:

- **Release:** é a liberação quinzenal decorrente de implementações ou evolução tecnológica do sistema. Ex: r214.00;
- **Tag da release:** são atualizações pequenas e pontuais que não precisam esperar a liberação quinzenal. Não existe data predefinida para liberação dos patches, assim eles são lançados conforme a necessidade. Os patches são identificados numericamente de forma incremental a partir da última versão liberada. Ex: r214.01, r214.02, r214.03 e assim sucessivamente.

### Como são efetuadas as atualizações?

Quinzenalmente impreterivelmente, na madrugada de quarta-feira, as atualizações são implementadas em todos os clientes. A responsabilidade deste processo é da Bluesoft e não é possível optar por não atualizar o sistema, uma vez que a versão é padrão para todos os clientes.

### Dica importante:

É muito importante o usuário se manter informado sobre todas as novidades implementadas no sistema. Reserve um tempo na agenda e garanta que todos os usuários do sistema se atualizem sobre as novidades.

## 17. Feedback periódico

O feedback periódico é uma avaliação muito importante que o usuário responde sobre a performance, usabilidade e satisfação em geral com o Bluesoft ERP.

Esse é um canal direto com a equipe de Desenvolvimento, por isso, sua avaliação é muito importante.

Todos os feedbacks recebidos são criteriosamente avaliados e recebem um retorno da equipe.

Esse feedback é opcional e é acionado periodicamente no acesso inicial do ERP. Uma tela com as seguintes opções é exibida:

**Feedback periódico**

Olá, **MÁRCIA REGINA DE OLIVEIRA GIMENEZ!**

Estamos sempre em busca de oferecer a **melhor solução** pra você.

Para isso gostaríamos que você nos avaliasse nos indicadores ao lado, podendo deixar um comentário livre no final.

Para que o trabalho não fique só com você, nossa equipe te retornará o mais rápido possível para que você esteja satisfeito com a nossa ferramenta.

Obrigado por fazer parte da nossa história e nos ajudar a construir o Bluesoft ERP.

Equipe Bluesoft

**Como tem sido a performance do Bluesoft ERP?**  
O sistema está do seu lado em questão de velocidade? Ou a lentidão tem atrapalhado o seu serviço?

**Como está a usabilidade do Bluesoft ERP?**  
O sistema está fácil e intuitivo de navegar? O que podemos fazer para melhorar a sua experiência?

**Como está a sua satisfação com o Bluesoft ERP?**  
O sistema está atendendo você de forma adequada? As nossas funcionalidades facilitam o seu dia-a-dia? Nosso suporte tem auxiliado você quando necessário?

**Comentário livre**  
Use esta área para explicar melhor sua avaliação nas perguntas anteriores ou deixe o seu elogio, crítica ou sugestão.

Conte-nos um pouco da sua experiência com o Bluesoft ERP

[Pular feedback](#) [ENVIAR FEEDBACK](#)

Além do feedback periódico, existe o feedback que pode ser informado a qualquer momento em qualquer tela do sistema. Basta acessar a rotina que desejar reportar uma avaliação e clicar no botão localizado no canto direito superior.

Home / Contábil / Cadastros / Cadastro de Centro de Resultado

FEEDBACK AJUDA OCULTAR FILTROS AÇÕES

Código Descrição Status

+ INCLUIR BUSCAR

**Nenhuma busca realizada**  
Configure os filtros de acordo com sua necessidade e realize a busca.

Uma tela com as seguintes opções é exibida, basta informar os dados a clicar em Enviar Feedback:

Como a tela **Cadastro de Centros de Resultados** pode ser melhor para você? ×

Estamos sempre querendo melhorar o sistema e **precisamos da sua ajuda!**

Como tem sido a **performance** da tela **Cadastro de Centros de Resultados**?  
A tela está do seu lado em questão de velocidade? Ou a lentidão tem atrapalhado o seu serviço?



Como está a **usabilidade** da tela **Cadastro de Centros de Resultados**?  
A tela está fácil e intuitiva de navegar? O que podemos fazer para melhorar a sua experiência?



Como está a sua **satisfação** com a tela **Cadastro de Centros de Resultados**?  
A tela está atendendo você de forma adequada? As funcionalidades facilitam o seu dia-a-dia? Nosso suporte tem auxiliado você quando necessário?



Conte-nos um pouco mais  
Gostariamos de saber melhor qual foi o cenário para que a tela fosse boa ou ruim para você.

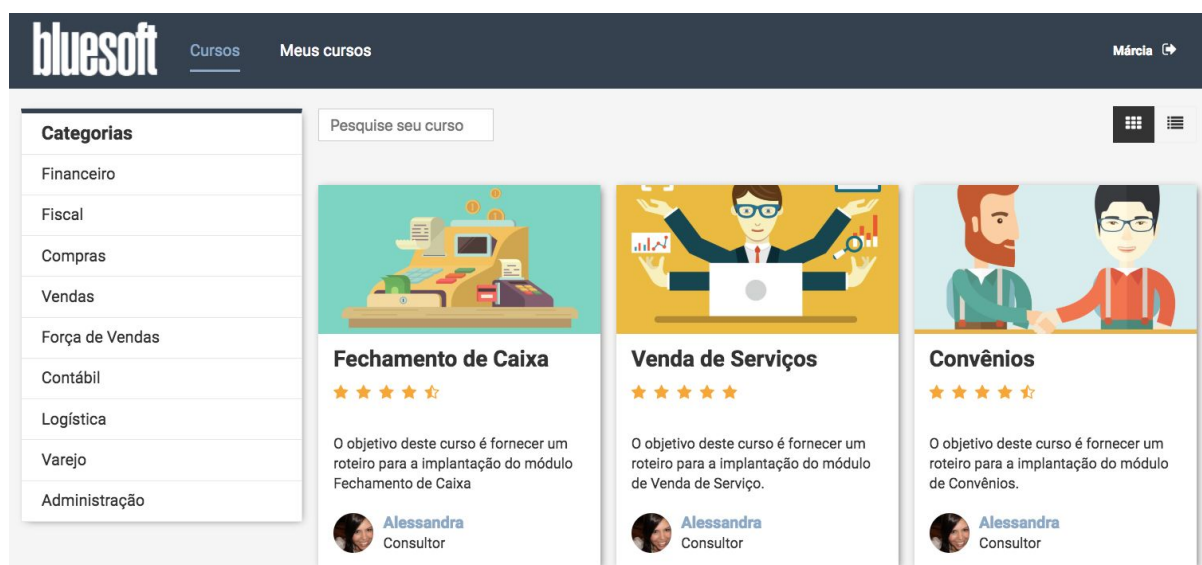
## 18. Cursos

Além de todos os documentos disponibilizados na Base de Conhecimento, a Bluesoft oferece uma série de vídeos e treinamentos.

Esses treinamentos possuem conteúdos interativos e recursos audiovisuais. Para acessar, a partir da tela principal do ERP, basta clicar na opção Cursos:



Uma tela com as seguintes opções é exibida:



Para realizar um curso, basta selecionar a opção desejada e clicar no botão:

**COMEÇAR CURSO**

Consulte todas as opções disponíveis e usufrua dos conteúdos da melhor forma possível.

## 19. Central de Ajuda

A Central de Ajuda é um portal que reúne milhares de conteúdos entre tutoriais, artigos e vídeos com informações extremamente importantes para aprimorar o conhecimento de qualquer profissional que atue no Varejo.

O acesso é feito por meio do endereço <https://ajuda.bluesoft.com.br/>

Ao acessar a tela principal, um campo de busca é exibido para que você possa informar o que deseja encontrar:



Além da opção de busca, você pode navegar pelas opções disponíveis:

## Treinamentos



Comercial



Patrimônio



Operação

Nesta área são disponibilizados conteúdos que fazem parte de uma trilha de aprendizado do sistema. O conteúdo é organizado por módulo e contém vídeos e textos.

## FAQ



Nesta área são disponibilizados tutoriais em formato de perguntas e respostas, organizados por módulo.

## Blog

ARTIGOS (mais recentes)



**O QUE É AMORTIZAÇÃO NA CONTABILIDADE?**  
As rotinas financeiras são as que mais requerem atenção das empresas. Isso, pois uma distração,...

**Gestão de Estoque com Omnichannel e P2LU (Pick to the Last Unit) – Case da Macy's**

**Centro de Distribuição: vantagem competitiva para o seu varejo**

**Exibitécnica – o que meu varejo ganha com isso?**

**O que é Shopper?**

O blog contém artigos com conteúdos relevantes para os profissionais do varejo. São cuidadosamente preparados por uma equipe de especialistas e periodicamente atualizados. Mantenha-se sempre atualizado com as dicas e informações!



**Todos os direitos reservados à Bluesoft.**

É proibida a duplicação ou reprodução deste documento, ao todo ou em parte, sob qualquer meio, sem autorização expressa da Bluesoft.

**Copyright © 2018 Bluesoft**