



Guia de Implantação Bluesoft ERP

Abertura de Chamado

EQUIPE DE SERVIÇO

Guia de Implantação **Abertura de Chamados EQUIPE DE SERVIÇO**

O objetivo deste GUIA é auxiliar os usuários do Sistema os procedimentos para abertura de chamados com equipe de serviço.

1. Acelerato - Login

Para abrir um chamado para a nossa equipe de serviços é necessário primeiramente ter acesso ao Acelerato. Acesse o <https://suporte.bluesoft.com.br/login/normal> .



Digite seu e-mail e senha de acesso e clique no botão



bluesoft

Bem-vindo ao atendimento da
Bluesoft

Continuar conectado

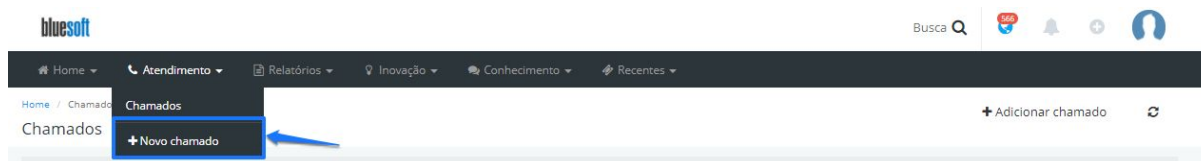
Entrar

[Esqueci minha senha](#)

2. Acelerato - Abertura de Chamado

Clicar no menu atendimento e selecionar opção

+ Novo chamado



3. Acelerato - Preenchimento do Chamado

Adicionar chamado

Título *

Tipo de Ticket: Processo Serviços | Tipo de Prioridade: -- seleccione -- | Organização *: Bluesoft

Agente: -- seleccione -- | Categoria: Seleccione | Solicitante *: Jonathan Souza

Descrição | Seguidores

Anexos

Adicionar anexo

Cancelar | Salvar

Título: O campo de título deve ser preenchido de forma clara e objetiva, com a ocorrência do problema. Desta forma, facilita a identificação do problema por nossa equipe de atendimento ao cliente.

Título *

Dúvida na Apuração de ICMS

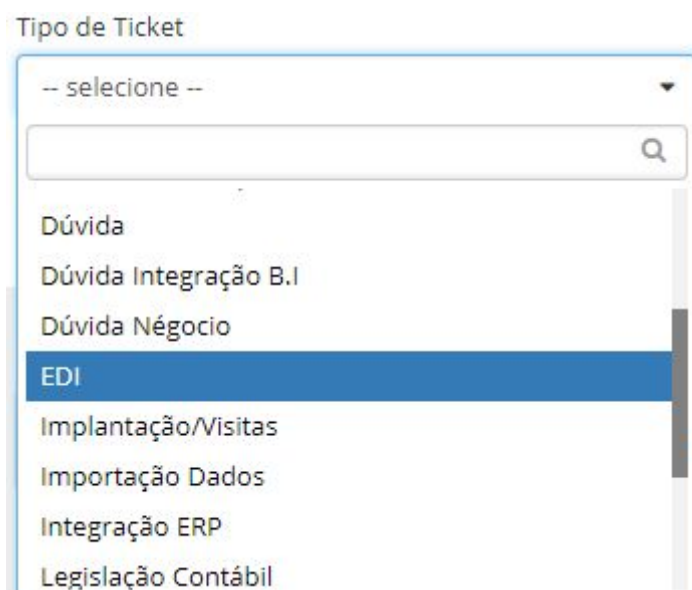
Título *

Erro no processamento da NFe - Recebimento de Mercadoria

Tipo de Ticket: Selecionar entre as opções

- a. Defeito
- b. Dúvida
- c. Dúvida Integração B.I
- d. EDI
- e. Implantações/Visitas
- f. Importação de Dados
- g. Comunicação de VPN
- h. Integração ERP
- i. Legislação Contábil
- j. Legislação Fiscal
- k. Sistema Fora do Ar

Tipo de Ticket



The image shows a screenshot of a web application's dropdown menu for 'Tipo de Ticket'. The dropdown is open, showing a search bar at the top with a magnifying glass icon. Below the search bar, several options are listed: 'Dúvida', 'Dúvida Integração B.I', 'Dúvida Negócio', 'EDI' (which is highlighted with a blue background), 'Implantação/Visitas', 'Importação Dados', 'Integração ERP', and 'Legislação Contábil'. The dropdown is titled 'Tipo de Ticket' and has a placeholder text '-- seleccione --' at the top.

Tipo de Prioridade: A prioridade do chamado poderá ser preenchida de acordo com o problema reportado, sendo elas: **BAIXA, MÉDIA, ALTA e URGENTE.**

A prioridade **URGENTE** deverá ser preenchida nos casos onde não é possível evoluir com a operação no sistema, ou seja, impossibilita e trava o processo.

Tipo de Prioridade



-- selecione --

---|---

-- selecione --

Baixa

Média

Alta

Urgente

Organização: Nome de sua Empresa

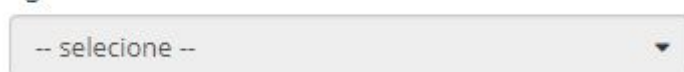
Organização *



Bluesoft

Agente: O campo não é editável, será apresentado o nome do agente que está responsável pelo seu chamado após abertura.

Agente

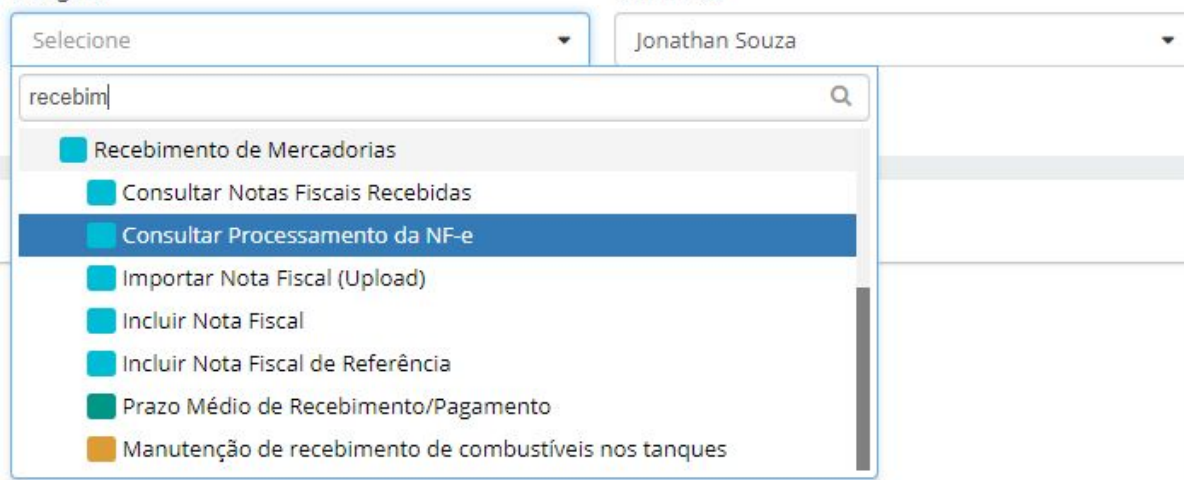


-- selecione --

Categoria: Selecionar o recurso que refere-se ao módulo do sistema ERP relatado no chamado.

Categoria

Solicitante *



Selecione

Jonathan Souza

recebim|

- Recebimento de Mercadorias
- Consultar Notas Fiscais Recebidas
- Consultar Processamento da NF-e
- Importar Nota Fiscal (Upload)
- Incluir Nota Fiscal
- Incluir Nota Fiscal de Referência
- Prazo Médio de Recebimento/Pagamento
- Manutenção de recebimento de combustíveis nos tanques

Solicitante: O Sistema carregará como padrão o seu usuário, mas caso esteja fazendo apenas o registro do chamado para outro poderá alterar.

Solicitante *

Jonathan Souza

Descrição: Deve ser preenchida com todas as informações referente a sua dúvida ou sobre a falha do sistema. Quanto mais detalhado, melhor será a nossa identificação sobre o problema.

Exemplo:

Informações sobre a loja, número do lançamento, caminho da tela, datas são importantes para que nossa equipe realize testes e resolva os chamados com maior agilidade.

Loja: 1
Número da NF: 16
Data de Emissão: 04/04/xxxx

Caminho do Módulo: Estoque e NFe > Recebimento de Mercadoria > Consultar Processamento da NFe

Problema:
Não estou conseguindo processar a NFe, apresenta mensagem de erro conforme ilustrado abaixo, já realizei as manutenções necessárias e o Sistema não reconhece.

Home / Estoques e NFe / Recebimento de Mercadorias / Consultar Processamento da NFe

Loja: [dropdown] Nome(Remetente): [input] CNPJ(Remetente): [input] Chave NF-e: [input] Número da NF-e: 16

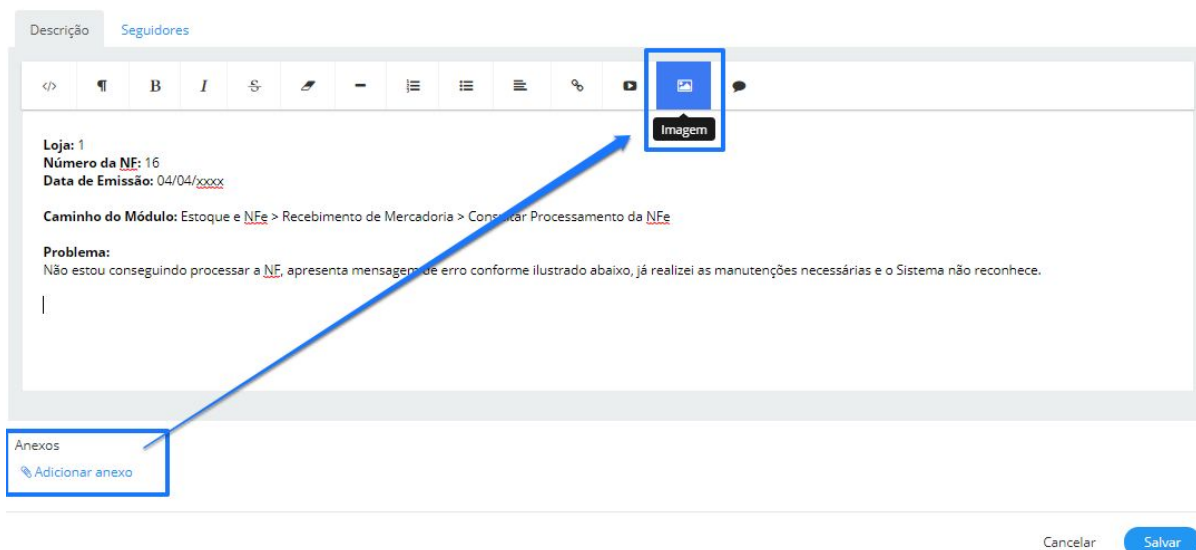
Tipo de data - Período: [dropdown] De: 04/04/2018 To: 05/04/2018 Exibir erros: [checkbox] Forneecedor não cadastrado: [checkbox]

▼ Exibir/Esconder Filtros Avançados [SEARCH]

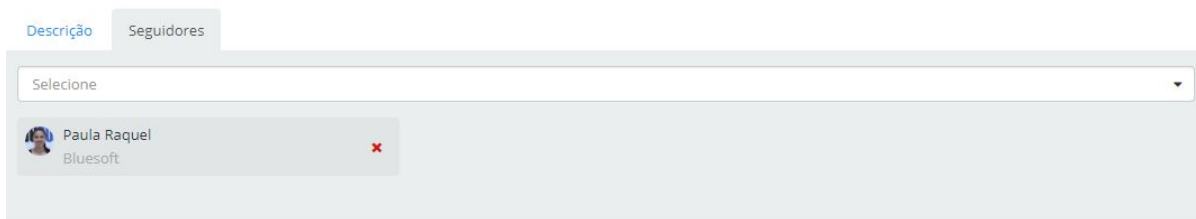
Status	Operações	Loja	Remetente	Erros	CNPJ	Nota fiscal	Valor	Processamento	Pedidos	Natureza
[icon]	4	TODOS OS SANTOS MAT DE CONS...		6 erros e 0 avisos	59.304.766/0001-02	16 - 1	R\$1.012,80	06/04/2018 14:17:51		Venda de mercador...
				<ul style="list-style-type: none"> ✘ Não existe um CORNLS equivalente para a alíquota 0 CST 1 para o produto MALVA POP 15 x 15 2 X 3(Produto não Cadastrado) ✘ Não existe um PIS equivalente para a alíquota 0 CST 1 para o produto MALVA POP 15 x 15 2 X 3(Produto não Cadastrado) ✘ Não existe um CORNLS equivalente para a alíquota 0 CST 1 para o produto FERRO 3/8(em nosso cadastro consta o CST 70) ✘ Não existe um CORNLS equivalente para a alíquota 0 CST 1 para o produto FERRO 5/16(Produto não Cadastrado) ✘ Não existe um PIS equivalente para a alíquota 0 CST 1 para o produto FERRO 3/8(em nosso cadastro consta o CST 70) ✘ Não existe um PIS equivalente para a alíquota 0 CST 1 para o produto FERRO 5/16(Produto não Cadastrado) 						

IMPORTANTE: Se possível, adicione anexos de prints das telas onde gerou a ocorrência.

Para adicionar imagem pode utilizar o recurso de colar (CTRL + V) ou realizar upload da imagem clicando em ADICIONAR ANEXO no rodapé do chamado e posterior adicionar a imagem no corpo clicando em IMAGEM, conforme ilustrado abaixo:



Seguidores: Poderá adicionar outros usuários que gostaria que acompanhe o chamado.

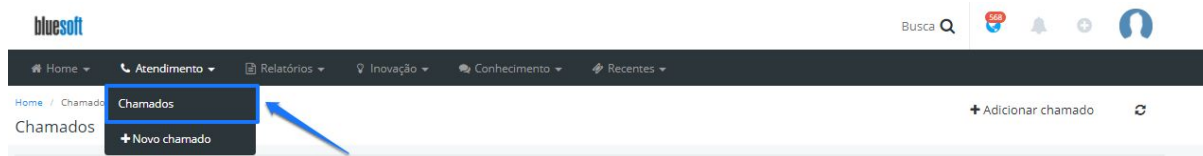


Para gravar o chamado clique no botão , o sistema gerará o número do ticket para acompanhamento.

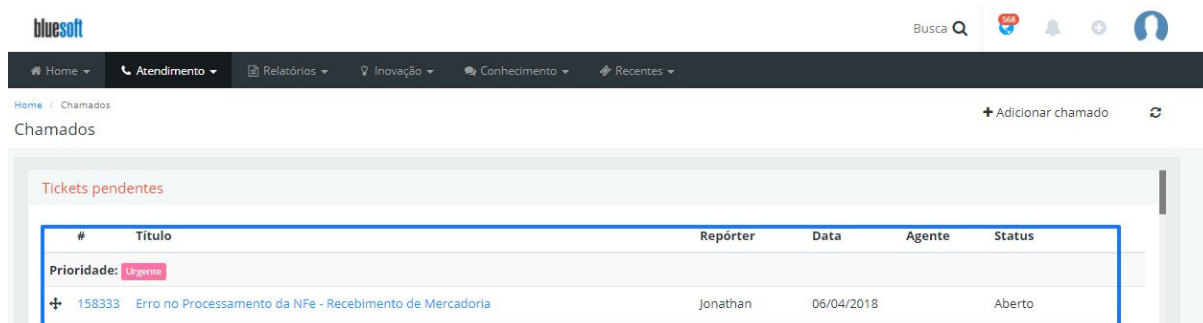


4. Acelerato - Acompanhamento dos Chamados

Clicar no menu atendimento e selecionar opção



Nessa tela de possibilitará saber quem é o agente que está responsável pelo seu ticket e status que está.



IMPORTANTE: A Bluesoft reserva o direito de alterar sem aviso prévio as informações do chamados abertos que estiverem fora desse padrão.

Horário de Atendimento

O nosso horário de atendimento é de **segunda-feira a sexta-feira das 08h00 às 19h00** e aos **sábados das 09h00 às 13h00**.

O telefone para contato é o **(11) 5543-5406**.

Em casos de emergência, entrar em contato pelo telefone **(11) 9557-2349**.

Portal de Ajuda

Você pode ter acesso ao nosso Portal de Ajuda pelo endereço: <https://ajuda.bluesoft.com.br/>.

Por esse link você terá acesso a toda a Documentação do sistema Bluesoft ERP.

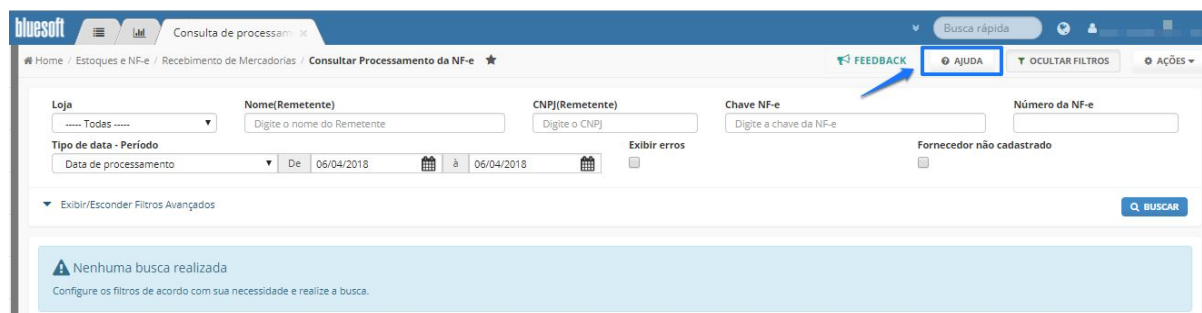
No campo de busca, você pode informar o nome da tela onde está buscando as

informações:

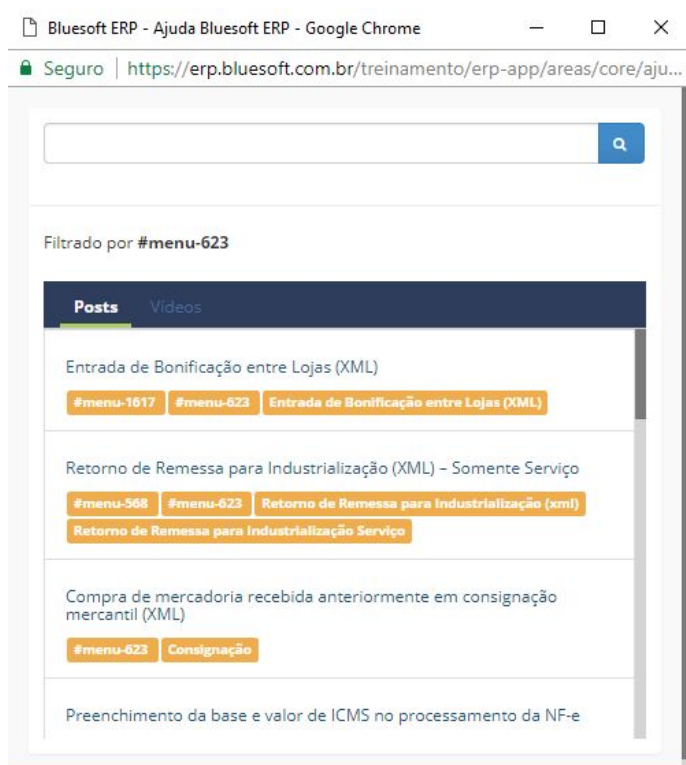


Você também pode acessar as nossas documentações, por qualquer tela do nosso sistema,

basta clicar no ícone de

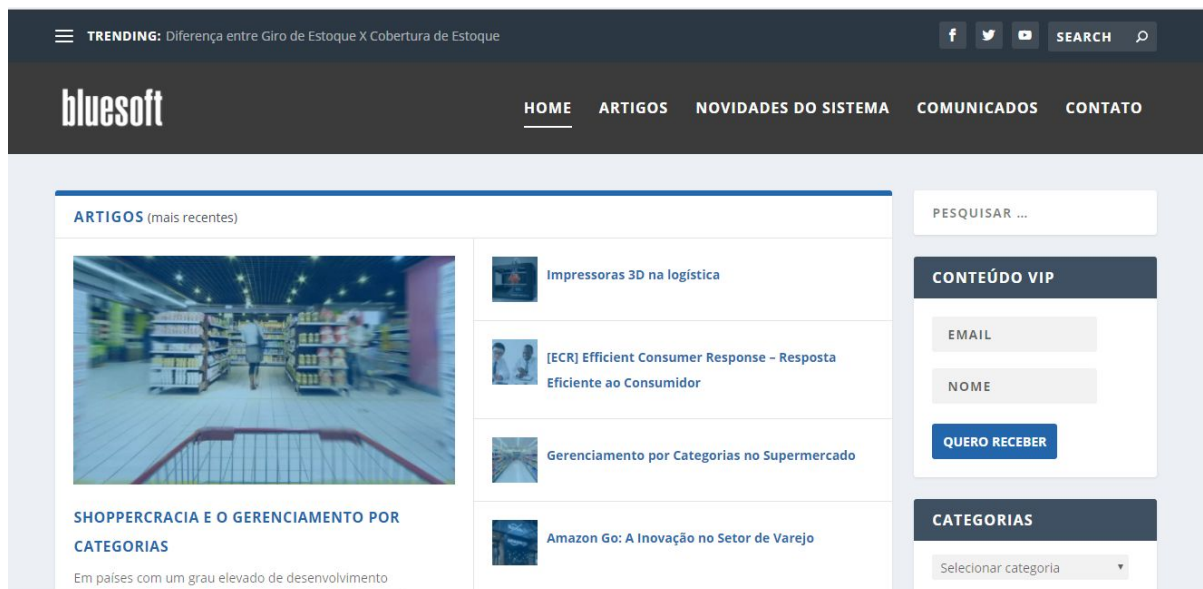


Será aberta uma nova janela, com os Posts e Vídeos disponíveis sobre a tela:



Blog de Novidades

Pelo blog é possível acompanhar todas as novidades do sistema Bluesoft ERP e ter acesso ao grande acervo de artigos e vídeos sobre diversos assuntos relacionados ao seu negócio. Basta acessar o site: <http://blog.bluesoft.com.br/>.



Vídeos

Conheça o nosso canal do Youtube, onde são disponibilizados vídeos semanalmente sobre diversos assuntos:

https://www.youtube.com/channel/UCIET32SiztNfYObjW7IA6zg?sub_confirmation=1

