

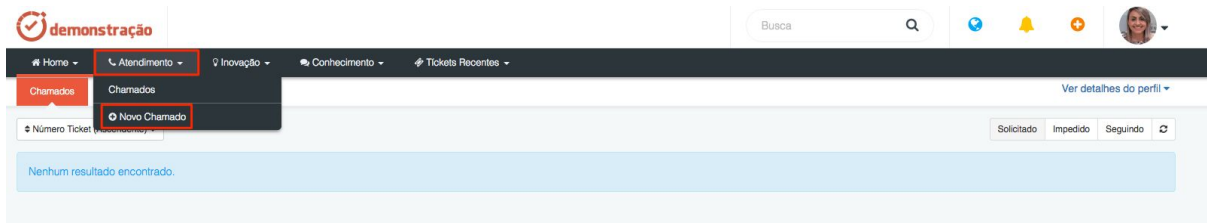
# Política de Serviços da Bluesoft

Objetivo desta política de serviços é orientar sobre a prestação de serviços de nossa equipe.

## Abertura de Chamados

Para abrir um chamado para a nossa equipe de serviços, é necessário primeiramente, ter acesso ao Acelerato.

- 1) Clicar no menu de **Atendimento** e selecionar a opção de **Novo Chamado**:



- 2) 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.

Novo chamado

Título \*

Erro na tela ao processar a Nf-e de Saída 207810 da Loja 04 do dia 19/05/16

- 3) No campo de **Tipo de Ticket**, poderá ser preenchido com as seguintes opções:

**Dúvida:** refere-se a dúvidas sobre o funcionamento de uma tela ou sobre algum módulo do sistema;

**Defeito:** refere-se a uma falha identificada no sistema;

**Lentidão:** quando o sistema apresentar lentidão nas operações;

**Sistema fora do ar:** quando o sistema não tiver acessível, ou seja, os usuários não conseguem entrar no sistema.

Tipo de Ticket

-- seleccione --

-- seleccione --

Banco de Dados

Cosmos

Defeito

Dúvida

EDI

Implantação/Visitas

4) O campo de **Categoria** refere-se ao módulo do sistema ERP, por exemplo: Estoques e NF-e, Financeiro, Compras.

Categoria

-- seleccione --

-- seleccione --

Administração

API

BI

Cadastros

Compras

Contábil

Contato

5) A **Prioridade** do chamado poderá ser preenchida de acordo com o problema reportado, sendo elas: Baixa, Média, Alta ou Urgente

*A prioridade Urgente deverá ser preenchida nos casos onde não é possível evoluir com a operação no sistema, ou seja, não é possível prosseguir.*

Tipo de Prioridade

-- seleccione --

-- seleccione --

Baixa

Média

Alta

Urgente

6) **Descrição:** no campo de descrição, devem ser preenchidas todas as informações referente a sua Dúvida ou sobre a falha do sistema. Quanto maior o número de informações, melhor será a nossa identificação sobre o problema. *Informações sobre a Loja, número do lançamento, Nome da Tela e data são importantes para que nossa equipe realize testes e resolva os chamados com maior agilidade.*



As ideias públicas podem ser vistas por qualquer usuário do Acelerato independente da Organização. Já as ideias confidenciais podem ser abertas e visualizadas somente pelos usuários de sua empresa que tem acesso ao Acelerato.

As ideias públicas podem ser votadas pelos nossos clientes. As ideias mais votadas podem ser implementadas com maior agilidade.

The screenshot shows a web interface for ideas. At the top, there are navigation tabs: 'Mais votadas' (highlighted), 'Mais novas', 'Minhas ideias', and 'Ideias em que votei'. Below the tabs, there are two idea cards. Each card has a vertical bar on the left showing the number of votes and the word 'Votos'. The first card has 30 votes and is titled '#79214 - Consulta de Cheque: Adicionar Aba de Cheque Online'. The second card has 29 votes and is titled '#82439 - Relatório de todos os bens com ou sem depreciação'. Both cards have a 'Votar' button at the bottom right.

## Portal de Ajuda

Você pode ter acesso ao nosso Portal de Ajuda pelo endereço: [ajuda.bluesoft.com.br](http://ajuda.bluesoft.com.br). Por esse link você terá acesso a toda a Documentação do sistema Bluesoft ERP. São mais de 800 tutoriais escritos e 100 vídeos explicativos.

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

The screenshot shows the homepage of the Bluesoft ERP Help Portal. The header is blue with the text 'Ajuda do Bluesoft ERP' and 'Sistema de Gestão para Redes de Supermercados'. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Precisando de ajuda? Digite o que está procurando aqui...' and a 'Buscar' button. At the bottom, there are three main sections: 'Base de Conhecimento' (with a green icon of a document), 'Treinamentos' (with an orange icon of a star), and 'Vídeos/University' (with a blue icon of a play button). Each section has a 'Continuar' button below it.

Pelo botão de Base de Conhecimento é possível ter acesso as documentações, pela opção de Treinamentos é possível ter acesso aos módulos de Treinamentos e pelo menu de Vídeos é possível visualizar os nossos vídeos tutoriais.

Você também pode acessar as nossas documentações, por qualquer tela do nosso sistema, basta clicar no ícone de Ajuda.

The screenshot shows the 'Consultar Contratos Financeiros' screen in the Bluesoft system. The interface includes a navigation menu on the left, a top header with the Bluesoft logo and user information, and a main content area with various filters and search options. A red box highlights the 'AJUDA' button in the top right corner.

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

The screenshot shows a help window with a search bar at the top. Below the search bar, the text 'Filtrado por #menu-1034' is displayed. A navigation bar contains two tabs: 'Posts' (highlighted with a red box) and 'Vídeos'. Below the tabs, the search results are displayed, including a red box around the text 'Contratos Financeiros' and a list of tags: '#menu-1034', '#menu-137', 'contrato de despesa', 'contrato de receita', 'contratos', 'contratos financeiros', 'despesa', 'despesas', 'receita', and 'receitas'.

## 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: [blog.bluesoft.com.br](http://blog.bluesoft.com.br)

## Vídeos

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

### Papo de Negócios

 <p><b>DIFAL - Diferença de Alíquota   Papo de Negócios</b> de Bluesoft ERP 2.053 visualizações • 4 meses atrás</p>	 <p><b>O que é EDI?   Papo de Negócios</b> de Bluesoft ERP 611 visualizações • 4 meses atrás</p>	 <p><b>FECOEP   Papo de Negócios</b> de Bluesoft ERP 241 visualizações • 3 meses atrás</p>	 <p><b>Recrutamento e Seleção no Varejo   Papo de Negócios</b> de Bluesoft ERP 134 visualizações • 2 meses atrás</p>	 <p><b>Marketing para Empresas   Papo de Negócios</b> de Bluesoft ERP 110 visualizações • 3 meses atrás</p>
---	--	--	---	---

### Papo Express

 <p><b>Giro de Estoque   Papo Express</b> de Bluesoft ERP 18 visualizações • 1 dia atrás</p>	 <p><b>O que é ICMS   Papo Express</b> de Bluesoft ERP 39 visualizações • 1 semana atrás</p>	 <p><b>Cobertura de Estoque   Papo Express</b> de Bluesoft ERP 84 visualizações • 1 mês atrás</p>	 <p><b>Papel do Gestor Financeiro   Papo Express</b> de Bluesoft ERP 30 visualizações • 2 semanas atrás</p>	 <p><b>O que é CEST?   Papo Express</b> de Bluesoft ERP 71 visualizações • 3 semanas atrás</p>
---	---	--	---	---

### Bluesoft University

 <p><b>Autorizadora de Cartões   Bluesoft University</b> de Bluesoft ERP 21 visualizações • 3 dias atrás</p>	 <p><b>Cadastro de Administradora de Cartões   Bluesoft University</b> de Bluesoft ERP 15 visualizações • 5 dias atrás</p>	 <p><b>Transferência de Dinheiro Saída   Bluesoft University</b> de Bluesoft ERP 28 visualizações • 1 mês atrás</p>	 <p><b>Estorno de Transferência Interna   Bluesoft University</b> de Bluesoft ERP 32 visualizações • 2 meses atrás</p>	 <p><b>Transferência Interna   Bluesoft University</b> de Bluesoft ERP 42 visualizações • 2 meses atrás</p>
---	---	--	--	--

## Treinamentos/Visitas

**Agendamento de Treinamentos:** para agendar treinamentos tanto na Bluesoft, quanto *In Company*, basta entrar em contato com nossa equipe de serviços, verificaremos a disponibilidade dos instrutores para marcar a melhor data.

**Cancelamento de Treinamentos:** o cancelamento do treinamento deve ser feito com pelo menos 7 dias de antecedência.

**Horas de Treinamento:** a quantidade mínima de horas por dia de treinamento, são de 6 horas.

**Fichas de Treinamento:** o consultor ao final do treinamento irá disponibilizar uma ficha de treinamento online com as informações do que foi passado em treinamento.