Catálogo de Serviços

A Desbravador está sempre focada em oferecer soluções úteis e dinâmicas para o seu negócio, independentemente do tamanho do seu empreendimento. Por isso, aplicamos as melhores tecnologias disponíveis no mercado em nossos sistemas de gestão. sistemas de gestão.

1. Conheça o nosso catálogo de serviços

A Desbravador está sempre focada em oferecer soluções úteis e dinâmicas para o seu negócio, independentemente do tamanho do seu empreendimento. Por isso, aplicamos as melhores tecnologias disponíveis no mercado em nossos sistemas de gestão.

Pensando nisso, elaboramos esse Catálogo de Serviços, onde você encontrará todas as informações para interagir com nossas equipes de atendimento e entender quais serviços nossa equipe de suporte oferece, além de conhecer todos os canais de atendimento e como são gerenciadas suas sugestões de melhorias em nossos produtos.

2. Vamos começar com o papel da equipe de suporte

2.1 Sempre tentamos resolver no primeiro contato

1. Dúvidas sobre o uso dos nossos softwares;
2. Auxílio na localização de cardápios e funcionalidades do sistema;
3. Orientação sobre o funcionamento das rotinas automáticas do sistema;
4. Configuração dos equipamentos em nossos softwares:
   - Configurações das impressoras de pedido (previamente instaladas no computador);
   - Equipamentos de emissão de cupons fiscais físicos ou eletrônicos já existentes;
   - Configurações de dispositivos móveis.
5. Orientação sobre o motivo da não apresentação de notas eletrônicas e sugestões de correção;
6. Recepção e orientação sobre incidentes e customizações às equipes responsáveis pelos projetos e desenvolvimento.

2.2 Serviços que precisam de agendamento

1. Atualização da versão do sistema;



2. Treinamento de usuarios do sistema;
3. Personalização, análise de relatórios ou configuração e padronização de novos módulos;
4. Criação, ajustes ou personalização de layouts de notas eletrônicas de produtos e serviços;
5. Configuração e migração de servidores de banco de dados e servidores de aplicativos;
6. Visitas técnicas (*in loco*) e novos treinamentos;
7. Configuração de integração com a central telefônica;
8. Implementação remota ou presencial;
9. 1ª fase de implantação para o mapeamento prévio de como será o cronograma de implantação;
10. Configuração de novos equipamentos;
11. Configuração de integração com Fechadura Eletrônica;
12. Instalação e configuração de novas estações de trabalho com o sistema Desbravador do hotel e integrações necessárias;
13. Informar ao cliente os acessos à ferramenta de cadastro de atendimentos para o devido acompanhamento;
14. Integração de novas centrais telefônicas;
15. Configurar novas impressoras de cupons fiscais (ECFs).

** As visitas técnicas in loco e treinamentos são previamente definidos no contrato de prestação de serviços conosco. Sempre nos basearemos no contrato para definir as datas e valores dos serviços.*

2.3 SERVIÇOS QUE NÃO FAZEM PARTE DO NOSSO CONTRATO

1. Realização de treinamentos de linguagem de programação, utilitários e editores de texto de terceiros;
2. Quaisquer intervenções na infraestrutura de TI do cliente, incluindo a instalação, atualização e configuração de sistemas operacionais;
3. Manutenção de aplicativos de terceiros;
4. Falhas causadas por mal-entendidos ou intervenções inadequadas nas estruturas do sistema;



5. Cadastro/alteração de permissão dos usuários quando não solicitado pelo responsável do empreendimento;
6. Serviços de migração e conversão de dados de outras aplicações ou das aplicações Desbravador para utilização em aplicações de terceiros;
7. Atribuição de uma equipe de profissionais da Desbravador às instalações da Licenciada durante feriados, fins de semana ou fora do horário comercial;
8. Recuperação dos arquivos de dados (banco de dados), quando possivelmente causados por erros de operação, falhas de equipamentos ou procedimentos de backup não executados corretamente pela Licenciada.

3. Canais de atendimento:

Oferecer um serviço de qualidade é essencial para manter uma relação sustentável e duradoura, por isso fique atento aos nossos canais de atendimento:

3.1 CHAT

Ao acessar nossos aplicativos, você terá acesso ao canal de atendimento mais rápido: o chat. Através dele, você pode conversar com nossa equipe de suporte durante o horário comercial sempre que necessário, basta procurar o menu “Suporte Técnico” dentro do sistema Desbravador.

Veja abaixo quais produtos possuem esse recurso e, caso seu produto não esteja na lista, fique atento, pois estamos sempre expandindo essa opção para mais produtos e divulgando por e-mail.

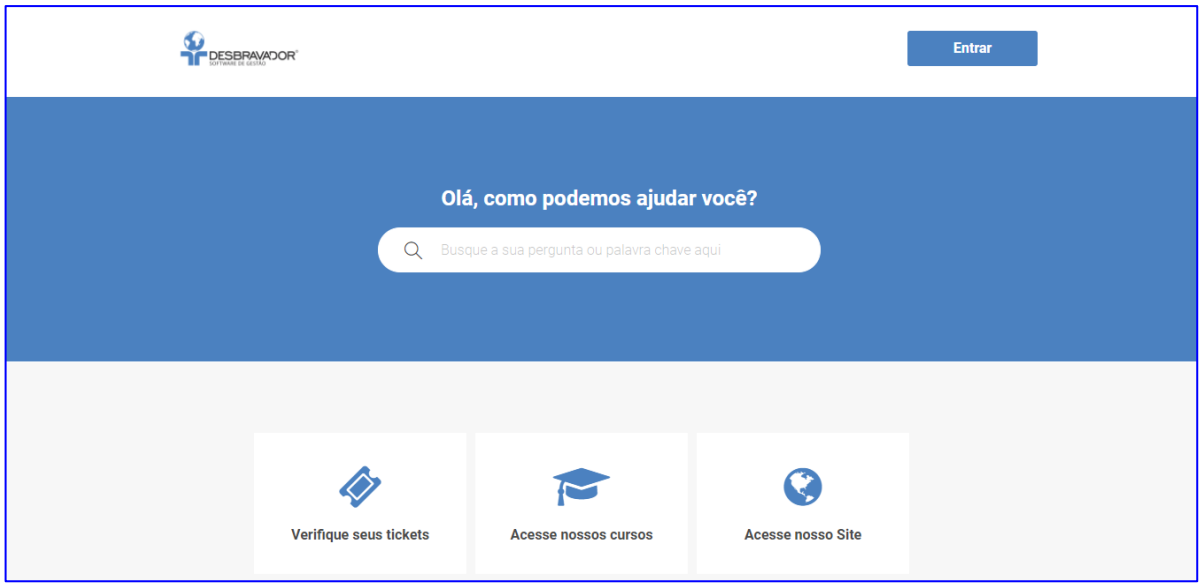
- ✓ Desbravador 4.5
- ✓ Desbravador Fast
- ✓ Desbravador 4.1
- ✓ Desbravador 3.1
- ✓ Light 3
- ✓ Desbravador POS



3.2 PORTAL DE CONHECIMENTO

Acesse www.desbravador.com.br/conhecimento e busque sua dúvida em nossa base de conhecimento. Dessa forma você também ficará a par de tudo que foi publicado em sua versão do produto.

Não encontrou o que procurava? Basta abrir uma chamada à nossa equipe clicando no botão ENTRAR na parte superior da tela, digitando seu nome de usuário e senha. Se você não está registrado, pode ficar tranquilo! Você pode se cadastrar e terá acesso à criação de chamadas. Para agilizar seu atendimento, é importante utilizar um e-mail associado ao seu empreendimento.



3.3 E-MAIL

Outro canal que você pode usar é o e-mail, existem endereços específicos que, quando recebem uma mensagem, a convertem automaticamente em um ticket. Você pode usar o e-mail sempre que precisar de ajuda.

Atenção:
Este canal não é um acesso imediato ao nosso equipamento e só é usado durante o horário comercial. Então, em caso de emergência, use o CHAT ou o TELEFONE.



3.4 Chamadas telefônicas

Precisa de contato rápido além do CHAT? Você pode nos ligar! Consulte os nossos números de telefone no site http://www.desbravador.com.br/suporte, onde estarão sempre atualizados.

3.5 Atendimento de sobreaviso

Alguns de nossos produtos têm atendimento de sobreaviso. Esse atendimento é apenas via **telefone**, após o horário comercial é como você encontrará ajuda. Se você não tiver certeza se tem acesso a esse atendimento, consulte seu contrato de serviço.

Nosso atendimento de sobreaviso é um serviço de emergência, que tem como características o atendimento de:

1. Grande interrupção;
2. Risco generalizado para a receita e processamento de negócios e desempenho degradado;
3. Interrupção da função comercial normal, impossibilitando as propriedades de fazer check-in ou checkout dos hóspedes;
4. Processar cartões de crédito.

Atenção:
Nossa equipe de sobreaviso se concentra na resolução de problemas críticos de PMS. Isso não inclui serviços de integração de produtos (mesmo que sejam produtos Desbravador), treinamento e dúvidas sobre rotinas não operacionais relacionadas à recepção.

3.6 Para um atendimento rápido, esses são os detalhes da sua unidade de atendimento



Unidade Desbravador Software LTDA — São Paulo/SP	
Atendimento em espanhol e inglês	Hotelaria Restaurantes.
Responsáveis pelo atendimento	Helena Alvares Martinez Gerona helena.gerona@desbravador.com.br
Endereço	Rua: Do Paraíso, 45 - Conjunto 52 Bairro Paraíso
Telefone para atendimento nos horários: de 08h00 ao 12h00 e de 13h30 às 18h15.	+55 (11) 3177-3177 | WhatsApp
Telefones de sobreaviso para atendimento em dias úteis após as 17h30 até as 8h do dia seguinte. Nos fins de semana, o atendimento fica disponível 24 horas por dia.	Argentina: +54 (11) 5235 7085 México: +52 (55) 9063-5435 Outros países: +595 983 316829
E-mail para abertura de atendimento	saopaulo@desbravador.com.br

3.7 Nosso SLA

A Desbravador tem as seguintes regras de serviço	
Incidente	São situações que podem ocorrer em sistemas. Erros ou falhas impeditivas, que não permitam a utilização do sistema, ou não impeditivas mas em que o sistema mantém sua funcionalidade básica, sendo que o erro apresentado for na geração de um relatório, por exemplo.
Melhorias	São mudanças solicitadas ou processos de evolução natural do sistema, como novas regras fiscais ou melhorias nas operações já disponíveis.

Sempre que estivermos lidando com um **Incidente**, utilize nossa tabela abaixo com os prazos de atendimento. Lembre-se que estamos falando do tempo máximo de atendimento, sempre durante o horário comercial. O tempo começa a contar a partir do momento em que nossa equipe confirma o recebimento da sua solicitação. Esta confirmação é dada através do ticket de atendimento gerado pelos nossos canais de atendimento mencionados anteriormente.



Urgência	Descrição	Forma de Contato	Prazo de início	Primeira resposta	Solução definitiva
Urgente	Grande interrupção, risco generalizado para a receita e o processamento de negócios, desempenho degradado que interrompe a função comercial normal, fazendo com que as propriedades não consigam registrar check-in ou checkout dos hóspedes, processar seus cartões de crédito, fazer mudanças de tarifas e inventário ou realizar auditoria noturna.	Telefone ou chat.	Imediatamente, na Confirmação.	1 a 4 horas.	< 72 horas — comunicação sobre o status do RCA, planos de remediação e prevenção.
Alta	Desempenho degradado que afeta a função crítica de negócios, causando atrasos no registro de check-in ou saídas, no processamento de cartões de crédito, na execução de alterações de taxa e inventário ou auditoria noturna, desempenho degradado interrompendo a função não crítica de negócios (função comercial crítica de negócios ainda está disponível).	Telefone, E-mail, Chat e Portal de Atendimento.	1 hora para confirmar.	90% < 6 horas.	< 10 dias - comunicação sobre o status do ACR, planos de remediação e prevenção.
Média	Desempenho degradado que afeta as funções de vendas não críticas, causando um atraso na sua execução (não afeta o check-in ou checkout, processamento de cartão de crédito, execução de alterações de taxa e inventário ou a auditoria noturna).	E-mail, Chat e Portal de Atendimento.	8 horas a confirmar.	90% < 5 dias.	Conforme solicitado.
Baixa	Solicitações de aprimoramento, problema intermitente (baixa frequência de ocorrência, a função operará após nova tentativa) afetando uma função comercial não crítica.	E-mail, Chat e Portal de Atendimento.	5 dias para confirmar.	> 14 dias.	Conforme solicitado.

As solicitações de **melhorias** recebidas pela nossa equipe de suporte são encaminhadas para a equipe de produtos, que as avalia a cada 15 dias. Cada um dos produtos tem seu dia e sua equipe específica e, dentro desse prazo, sempre haverá uma resposta: se a melhoria foi aceita, se vai gerar um orçamento ou se foi negada pela equipe. Essa equipe de especialistas sempre leva em consideração se a melhoria é positiva para o sistema e se será bem utilizada.

3.8 Atendimento de Customer Success (Ouvidoria)

Preocupados em manter um serviço de qualidade, oferecemos um canal exclusivo para garantir sucesso. Essa equipe está diretamente vinculada à nossa equipe de suporte e tem a tarefa de ajudar você a ter sucesso em seus serviços. Para entrar em contato conosco:



ouvidoria@desbravador.com.br
(49) 3321-0900 opção 6
(49) 9 8859-5539

Lembre-se que essa equipe, assim como a equipe de suporte, não é responsável pela solicitação de sua melhoria no sistema.



DESBRAVADOR

SOFTWARE DE GESTÃO

ouvidoria@desbravador.com.br

www.desbravador.com.br

(49) 3321-0900 opção 6

Rua do Paraíso, 45, Conj. 52

Paraíso