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.

1. Conozca nuestro catálogo de servicios

Desbravador siempre se centra en ofrecer soluciones útiles y dinámicas para su negocio, independientemente del tamaño de su emprendimiento. Por ello, aplicamos las mejores tecnologías disponibles en el mercado en nuestros sistemas de gestión.

Pensando en esto que elaboramos el Catálogo de Servicios, en el que encontrará todas las informaciones para relacionarse con nuestros equipos de atención y entender qué servicios ofrece nuestro equipo de soporte, así como conocer todos los canales de atención y cómo se gestionan sus sugerencias de mejoras en nuestros productos.

2. Vamos a empezar con el papel del equipo de soporte

2.1 Siempre intentamos resolver en el primer contacto

1. Dudas sobre el uso de nuestros softwares;
2. Auxilio en la localización de menús y funcionalidades del sistema;
3. Orientación sobre el funcionamiento de las rutinas automáticas del sistema;
4. Configuración de los equipos en nuestros softwares:
   - Configuraciones de impresoras de pedido (previamente instaladas en la computadora);
   - Equipaos emisores de cupones fiscales físicos o electrónicos ya existentes;
   - Configuraciones de dispositivos móviles.
5. Orientación sobre el motivo de la no presentación de notas electrónicas y sugerencias de corrección;
6. Recepción y direccionamiento sobre incidencias y personalizaciones a los equipos responsables de proyectos y desarrollo.



2.2 Servicios que necesitan agendamiento

1. Actualización de la versión del sistema;
2. Entrenamiento de usuarios del sistema;
3. Customización, análisis de informes o configuración y estandarización de nuevos módulos;
4. Creación, ajustes o customización de layouts de notas electrónicas de productos y servicios;
5. Configuración y migración de servidores de banco de datos y servidores de aplicación;
6. Visitas técnicas (*in loco*) y nuevos entrenamientos;
7. Configuración de integración con la central telefónica;
8. Implantación remota o presencial;
9. 1ª fase de implantación para el mapeo previo de cómo será el cronograma de implantación;
10. Configuración de nuevos equipos;
11. Configuración de integración con Cerradura Electrónica;
12. Instalación y configuración de nuevas estaciones de trabajo con el sistema Desbravador del hotel e integraciones necesarias;
13. Informar al cliente los accesos a la herramienta de registro de atendimientos para el debido acompañamiento;
14. Integración de nuevas centrales telefónicas;
15. Configuración de nuevas impresoras de cupón fiscal (ECF).

** Las visitas técnicas in loco y entrenamientos son previamente definidas en el contrato de prestación de servicios con nosotros, y siempre nos basaremos en él para definir las fechas y valores de los servicios.*

2.3 Servicios que no forman parte de nuestro contrato

1. Realización de entrenamientos de lenguaje de programación, utilitarios y editores de texto de terceros;



2. Cualesquiera intervenciones en la infraestructura de TI del cliente, incluida la instalación, actualización y configuración de sistemas operativos;
3. Mantenimiento de aplicaciones de terceros;
4. Fallos causados por malentendidos o intervenciones inadecuadas en las estructuras del sistema;
5. Registro/alteración del permiso de los usuarios cuando no es solicitado por el responsable del emprendimiento;
6. Servicios de migración y conversión de datos procedentes de otras aplicaciones o de las aplicaciones Desbravador para destinarlos a aplicaciones de terceros;
7. Asignación de un equipo de profesionales de Desbravador en las instalaciones del Licenciado durante feriados, fines de semana o en horario no comercial;
8. Recuperación de los archivos de datos (base de datos), cuando posiblemente sea causada por errores de operación, fallos en los equipos o procedimientos de backup no ejecutados correctamente por la licenciada.

3. CANALES DE ATENCIÓN

Ofrecer un servicio de calidad es esencial para mantener una relación sostenible y duradera, así que permanezca atento a nuestros canales de atención:

3.1 CHAT

Al acceder a nuestras aplicaciones, tendrá acceso al canal de servicio más rápido: el chat. A través de él, podrá hablar con nuestro equipo de soporte en horario comercial siempre que sea necesario, sólo tiene que buscar el menú "Soporte Técnico" dentro del sistema Desbravador.

Vea a continuación qué productos cuentan con este recurso y, en caso de que su producto no esté en la lista, permanezca atento, porque siempre estamos ampliando esta opción a más productos y divulgándola por e-mail.

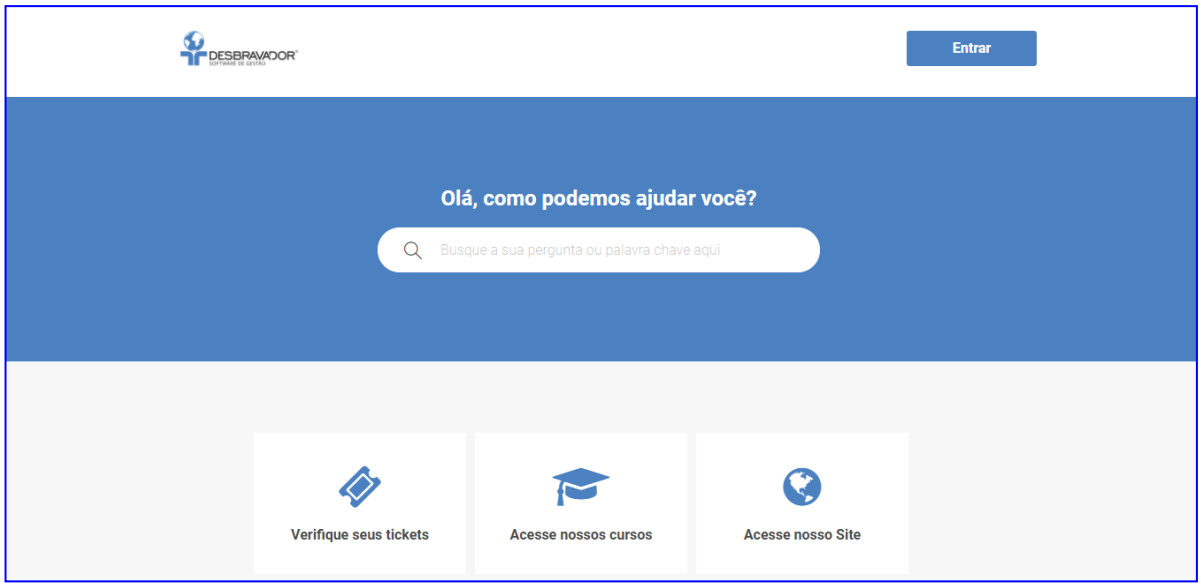
- ✓ Desbravador Easy Web, Light Web e 3.0 Web



3.2 PORTAL DE CONOCIMIENTO

Acceda al www.desbravador.com.br/conhecimento y busque su duda en nuestra base de conocimientos, de esta manera también estará al tanto de todo lo que se publicó en su versión del producto.

¿No encontró lo qué buscabas? Sólo tienes que abrir una llamada a nuestro equipo haciendo clic en el botón ENTRAR de la parte superior de la pantalla e introduciendo tu nombre de usuario y contraseña. Si no está registrado, ¡puedes quedarse tranquilo! Puedes registrarte y tendrás acceso a la creación de llamados. Para agilizar su servicio, es importante utilizar un e-mail asociado a su emprendimiento.



3.3 E-MAIL

Otro canal que puedes utilizar es el e-mail, hay direcciones específicas que, cuando reciben un mensaje, lo convierten automáticamente en un ticket. Puedes utilizar el e-mail siempre que necesites ayuda.

Atención:
Este canal no es un acceso inmediato a nuestro equipo y sólo se utiliza durante el horario comercial. Por lo tanto, en caso de emergencia, utilice el CHAT o el TELÉFONO.



3.4 Llamadas telefónicas

¿Necesita un contacto rápido además del CHAT? ¡Puede llamarnos! Consulte nuestros números de teléfono en el sitio web http://www.desbravador.com.br/suporte, donde siempre estarán actualizados.

3.5 Servicio de sobre aviso

Algunos de nuestros productos tienen un servicio de sobre aviso. Este servicio es sólo **por teléfono**, por lo que fuera del horario comercial es como encontrará ayuda. Si no está seguro de tener acceso a este servicio, consulte su contrato de prestación de servicios.

Nuestro servicio de sobre aviso es un servicio de emergencia, que tiene como características la atención de:

1. Gran interrupción;
2. Riesgo generalizado para los ingresos y el procesamiento de negocios y desempeño degradado;
3. Interrupción de la función comercial normal, haciendo que las propiedades no puedan registrar check-in o check-out de los huéspedes;
4. Procesar tarjetas de crédito.

Atención:
Nuestro equipo de sobre aviso se enfoca en resolver cuestiones críticas del PMS, esto no incluye servicios de integraciones con productos (aunque sean productos de Desbravador), entrenamiento y dudas sobre rutinas no operativas relacionadas con la recepción.

3.6 Para una atención rápida, estos son los detalles de su unidad de atención



Unidad Desbravador Software LTDA – Florianópolis/SC	
Atención en español y en inglés	Hotelería. *Unidad Desbravador, exclusiva para atendimientos de los productos Easy Web, Light Web y 3.0 Web.
Responsable de la atención	Fernando Maria Vigay fernando.vigay@desbravador.com.br
Dirección	Calle: Av. Mauro Ramos, 1970, Salón 603, Centro
Teléfonos	+55 (48) 3037-4509 +55 (48) 3380-9950
E-mail para apertura del atendimiento	desbravadorweb@desbravador.movidesk.com

3.7 NUESTRO SLA

Desbravador tiene las siguientes reglas de servicio	
Incidente	Son situaciones que pueden darse en los sistemas. Errores o fallos de tipo impeditivo, que no permiten el uso del sistema, o no impeditivo, en el que el sistema mantiene su funcionalidad básica, y el error presentado es en la generación de un informe, por ejemplo.
Mejoras	Se trata de cambios solicitados o de procesos de evolución natural del sistema, como, por ejemplo, nuevas normas fiscales o mejoras en las operaciones ya disponibles.

Siempre que estemos tramitando de un **Incidente**, a continuación, se muestra nuestra tabla de plazos de atendimiento. Le recordamos que estamos hablando del tiempo máximo de atención, siempre en horario laboral. El tiempo comienza a contar desde el momento en que nuestro equipo confirma la recepción de su solicitud. Esta confirmación se da a través del ticket de atención generado por nuestros canales de atención mencionados anteriormente.



Urgencia	Descripción	Forma de Contacto	Plazo inicio	Primera Respuesta	Solución Definitiva
Urgente	Gran interrupción, riesgo generalizado para los ingresos y el procesamiento de negocios, desempeño degradado que interrumpe la función comercial normal, causando que las propiedades no puedan registrar check-in o check-out de los huéspedes, procesar sus tarjetas de crédito, hacer cambios de tarifas e inventario o realizar auditoría nocturna.	Teléfono o chat.	Inmediato, en la Confirmación.	1 a 4 horas.	< 72 horas - comunicación sobre el status de RCA, planes de remediación y prevención.
Alta	Desempeño degradado que afecta a la función crítica del negocio causando retrasos en la realización del registro de check-in o salidas, el procesamiento de tarjetas de crédito, ejecución de cambios de tasas y el inventario o la auditoría nocturna, desempeño degradado que interrumpe la función comercial no crítica (la función comercial crítica del negocio sigue estando disponible).	Teléfono E-mail, Chat y Portal de Servicios.	1 hora a Confirmar.	90% < 6 horas.	< 10 días - comunicación sobre el status de ACR, planes de remediación y prevención.
Media	Desempeño degradado que afecta a funciones de comerciales no críticas, causando un retraso al realizarlas (no afecta al check-in o check-out, al procesamiento de tarjetas de crédito, a la ejecución de cambios de tasas e inventario o a la auditoría nocturna).	E-mail, Chat y Portal de Servicios.	8 horas a confirmar.	90% < 5 días.	Conforme pedido.
Baja	Solicitudes de perfeccionamiento, problema intermitente (baja frecuencia de ocurrencia, la función operará después de reintentar) que afecta a una función comercial no crítica.	E-mail, Chat y Portal de Servicios.	5 días a confirmar.	> 14 días.	Conforme pedido.

Las solicitudes de **Mejoras** recibidas por nuestro equipo de soporte se llevan al equipo de producto, que las evalúa cada 15 días. Cada uno de los productos tiene su día y su equipo específico y, dentro de este plazo, siempre habrá una respuesta: si la mejora fue aceptada, si generará un presupuesto o si fue denegada por el equipo. Este equipo de especialistas siempre tiene en cuenta si la mejora es positiva para el sistema y si será bien utilizada.

3.8 Atendimiento de Customer Sucess (Oidoría)

Preocupados por mantener un servicio de calidad, ofrecemos un canal exclusivo centrado en su éxito. Este equipo está directamente vinculado a nuestro equipo de soporte y tiene la tarea de ayudarle a conseguir el éxito en sus servicios. Para contactar con nosotros:

ouvidoria@desbravador.com.br

(49) 3321-0900 opción 6

(49) 9 8859-5539



Le recordamos que este equipo, así como el equipo de soporte, no son responsables de la solicitud de su mejora en el 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