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. Conheça 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.

Foi pensando nisso que elaboramos o Catálogo de Serviços, no qual você encontra todas as informações para se relacionar com as equipes de atendimento e entender quais os serviços a nossa equipe de suporte oferece, assim como, conhecer todos os canais de atendimento e como são tratadas as suas sugestões de melhorias em nossos produtos.

2. Vamos começar com o papel da equipe de suporte

1.1 Sempre tentamos resolver no primeiro contato

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



1.2 Serviços que necessitam agendamento

1. Atualização da versão do sistema;
2. Treinamento de usuários do sistema;
3. Customização, análise de relatórios ou configuração e parametrização de novos módulos;
4. Criação, ajustes ou customização de layouts de notas eletrônicas de produtos e serviços;
5. Configuração e migração de servidores de banco de dados e servidores de aplicação;
6. Visitas técnicas (*in loco*) e novos treinamentos;
7. Configuração de integração com a central telefônica;
8. Implantação 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 registro de atendimentos para o devido acompanhamento;
14. Integração de novas centrais telefônicas;
15. Configuração de novas impressoras de cupom fiscal (ECF).

**As visitas técnicas in loco e treinamentos são definidas previamente no contrato de prestação de serviços conosco, e sempre nos basearemos nele para definirmos as datas e os valores dos serviços.*

1.3 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 instalação, atualização e configurações em 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 de usuários quando não solicitados pela pessoa responsável pelo empreendimento;
6. Serviços de migração e conversão de dados originários de outros aplicativos ou dos aplicativos Desbravador a serem destinados para aplicativos de terceiros;
7. Alocação de equipe de profissionais da Desbravador nas dependências da Licenciada durante feriados, finais de semana ou em horário não comercial;
8. Recuperação de arquivos de dados (banco de dados), quando possivelmente provocados por erros de operação, falhas de equipamentos ou procedimentos de backup não executados corretamente pela licenciada.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

Oferecer um atendimento de qualidade é essencial para mantermos um relacionamento sustentável e duradouro, por isso fique atento aos nossos canais de atendimento:

2.1 Chat

Ao acessar nossos aplicativos, você vai ter acesso ao mais rápido canal de atendimento: o chat. Por meio dele, você conseguirá falar com a nossa equipe de suporte em horário comercial sempre que necessário, basta buscar pelo menu “Suporte Técnico” dentro do sistema Desbravador.

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

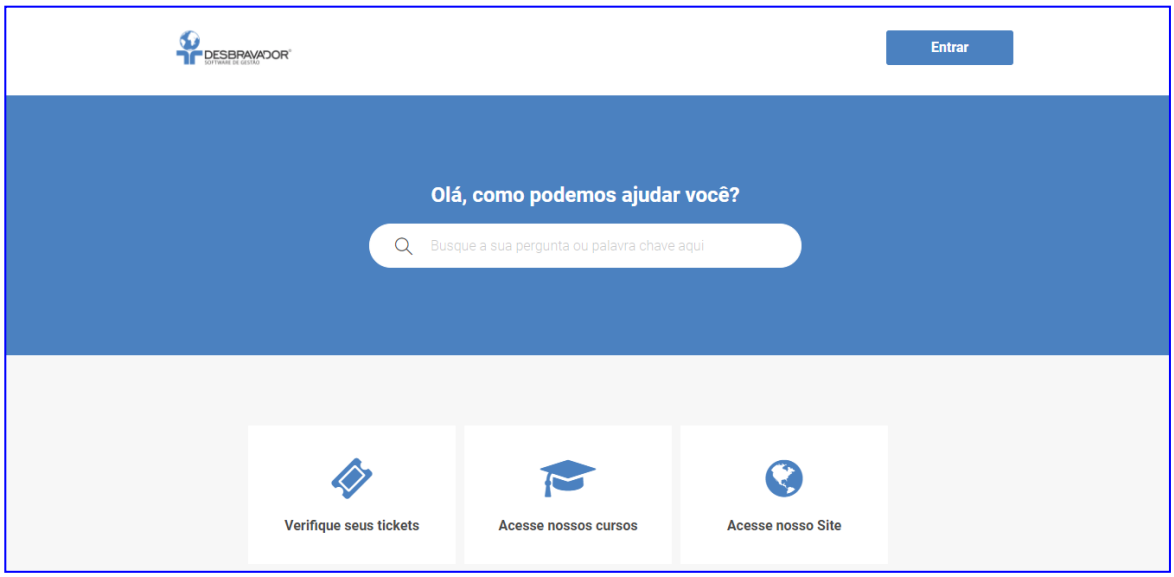
- ✓ Desbravador Easy Web, Light Web e 3.0 Web



3.2 Portal de conhecimento

Acesse www.desbravador.com.br/conhecimento e busque a sua dúvida em nossa base de conhecimento, dessa forma, também ficará por dentro de tudo o que foi lançado na versão do seu produto.

Não encontrou o que procurava? Basta abrir um chamado para a nossa equipe clicando no botão ENTRAR, no canto superior da tela, e inserindo seu usuário e senha. Se você não tiver cadastro, fique tranquilo! Você pode se cadastrar e terá acesso à criação de chamados. Para agilizar o seu atendimento, é importante utilizar um e-mail associado ao seu empreendimento.



3.3 E-mail

Outro canal que poderá utilizar 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:
Esse canal não consiste em um acesso imediato a nossa equipe e é utilizado somente em horário comercial. Por isso, em caso de urgências, utilize o CHAT ou TELEFONE.



2.4 Chamadas telefônicas

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

2.5 Serviço de sobreaviso

Alguns dos nossos produtos possuem serviço de sobreaviso. Esse serviço é somente por **telefone**, então, fora do horário comercial, é como vai encontrar ajuda. Se estiver com dúvidas se você tem ou não acesso a esse serviço, consulte o seu contrato de prestação de serviços.

Nosso serviço de sobreaviso é um serviço emergencial, que tem como caraterísticas o atendimento de:

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

Atenção:
Nossa equipe de sobreaviso está focada em resolver questões críticas do PMS, isso não inclui serviços de integrações com produtos (mesmo se tratando de produtos Desbravador), treinamentos e dúvidas de rotinas não operacionais ligadas à recepção.



2.6 Para um atendimento ágil, aqui estão os dados da sua unidade de atendimento

Unidade da Desbravador Software LTDA – Florianópolis/SC	
Atendimentos em português, inglês e espanhol.	Hotelaria. ***Unidade Desbravador, exclusiva para atendimentos dos produtos Easy Web, Light Web e 3.0 Web.**
Responsável do atendimento	Fernando Maria Vigay fernando.vigay@desbravador.com.br
Endereço	Rua: Av. Mauro Ramos, 1970, Sala 603, Centro
Telefones	+55 (48) 3037-4509 +55 (48) 3380-9950
E-mail para abertura do atendimento	desbravadorweb@desbravador.movidesk.com

2.7 Nosso SLA

A Desbravador dispõe das seguintes regras de serviço	
Incidente	São situações que podem surgir nos sistemas. Erros ou falhas do tipo impeditivo, que não permitem a utilização do sistema, ou não impeditivos, nos quais o sistema mantém a sua funcionalidade básica, e o erro apresentado é na geração de um relatório, por exemplo.
Melhorias	São todas as alterações que foram solicitadas ou processos de evoluções naturais do sistema, como, por exemplo, novas regras fiscais ou melhorias nas operações já disponíveis.



Sempre que estivermos tratando de um **Incidente**, segue abaixo a nossa tabela de prazos de atendimento. Lembramos que estamos falando do prazo máximo de atendimento e sempre em horas úteis para realizá-los. O tempo começa a contar a partir da confirmação do recebimento da sua necessidade pela nossa equipe. Essa confirmação se dá por meio do ticket de atendimento gerado pelos nossos canais de atendimento citados anteriormente.

Urgência	Descrição	Forma de Contato	Prazo início	Primeira Resposta	Solução Definitiva
Urgente	Grande interrupção, risco generalizado para receita e processamento de negócios, desempenho degradado que interrompe a função comercial normal, fazendo com que as propriedades não possam fazer check-in ou check-out dos hóspedes, processar cartões de crédito, realizar alterações de tarifas e inventário ou realizar auditoria noturna.	Telefone ou chat.	Imediato, na Confirmação.	1 a 4 horas.	< 72 horas - comunicação sobre o status de RCA, planos de remediação e prevenção.
Alta	Desempenho degradado afetando a função crítica dos negócios, causando atraso na realização de check-in ou saídas, processamento de cartões de crédito, execução de alterações de taxas e inventário ou auditoria noturna, desempenho degradado que interrompe a função comercial não crítica (a função comercial crítica permanece disponível).	Telefone E-mail, Chat e Portal de Serviços.	1 hora a Confirmar.	90% < 6 horas.	< 10 dias - comunicação sobre o status de ACR, planos de remediação e prevenção.
Média	Desempenho degradado que impacta em funções comerciais não críticas, causando um atraso ao executá-las (não afeta o check-in ou check-out, o processamento de cartões de crédito, a execução de alterações de taxas e inventário ou a auditoria noturna).	E-mail, Chat e Portal de Serviços.	8 horas a confirmar.	90% < 5 dias.	Conforme pedido.
Baixa	Solicitações de aprimoramento, problema intermitente (baixa frequência de ocorrência, a função funcionará após nova tentativa) afetando a função comercial não crítica.	E-mail, Chat e Portal de Serviços.	5 dias a confirmar.	> 14 dias.	Conforme pedido.

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



2.8 Atendimento de Customer Sucess (Ouvidoria)

Preocupados em manter um atendimento de qualidade, oferecemos um canal exclusivo e focado no seu sucesso. Essa equipe está diretamente ligada à nossa equipe de suporte e tem a tarefa de lhe auxiliar a obter êxito em seus atendimentos. Para entrar em contato:

ouvidoria@desbravador.com.br

(49) 3321-0900 opção 6

(49) 9 8859-5539 e (49) 3321-09-01 (WhatsApp)

Lembramos que essa equipe, bem como a equipe do suporte não são responsáveis pela solicitação da sua melhoria no sistema.



DESBRAVADOR®
SOFTWARE DE GESTÃO

ouvidoria@desbravador.com.br

www.desbravador.com.br

(49) 3321-0900 opção 6

Av. Mauro Ramos, 1970
Sala 603
Centro