



backsite.com.br

PROCEDIMENTO DO CLIENTE

Título: Como participar do processo de implantação do meu sistema.

Empresa: Câmara Municipal de Santos

Consultor: Victor Hugo Costa

Parabéns

Você está prestes a iniciar sua participação no processo de implantação do Backsite. Os passos contidos neste procedimento são de extrema importância para que possamos prestar nosso atendimento da melhor forma possível e dentro dos prazos contratados.

Esperamos que a leitura deste procedimento seja uma tarefa agradável e enriquecedora para você e para todo o processo de implantação. Você é muito importante neste processo.

Desde já agradecemos sua escolha pelos serviços do Backsite nesta importante etapa que é a implantação das ferramentas do Bs Studio. Seja muito bem-vindo.

Toda nossa equipe está à disposição e, para facilitar, disponibilizamos os principais contatos abaixo:

O que?	Onde?	Quem?	Como?
Para dar sequência no atendimento	Consultoria	Victor Hugo	victor@backsite.com.br
Para configurações em geral	Suporte	Equipe de Suporte	e-mail: suporte@backsite.com.br Skype: suporte_backsite Whatsapp: (13) 97413-0738
Para assuntos financeiros	Financeiro	Tatiane	financeiro@backsite.com.br (13) 3568-2835 – (13) 3568-7961
Para assuntos comerciais	Comercial	Elaine	(11) 2640-7530 Whatsapp: (11) 94020-2711
Para assuntos referente a produtora de sites	Produtora	Laís	atendimento@backsite.com.br
Para assuntos referente a desenvolvimento de software	Desenvolvimento	Bruno	desenvolvimento@backsite.com.br
Para qualquer outro assunto	Backsite	Todos	(13) 3568-2835 – (13) 3568-7961

Vamos iniciar: Imprima esta primeira página, marque as atividades que você já fez e preencha as datas para que você possa ter informações sobre o seu desempenho.

01 - <input type="checkbox"/> Ler atentamente este procedimento.	/ /
02 - <input type="checkbox"/> SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente.	/ /
03 - <input type="checkbox"/> Próximas etapas	/ /
04 - <input type="checkbox"/> Atendimento	/ /

05 - <input type="checkbox"/> Políticas de segurança	/ /
06 - <input type="checkbox"/> Política de manutenção e atualização	/ /
07 - <input type="checkbox"/> Política de backup	/ /

01 – Ler atentamente este procedimento

A seguir você terá acesso ao passo a passo de cada uma das atividades descrita no checklist. Caso haja uma dúvida entre em contato com nosso pessoal através do canal mais apropriado conforme tabela de contatos acima.

Boa leitura!

02 – Serviço de Atendimento do Backsite - SAC

Além dos canais de comunicação apresentados acima, o nosso principal canal de interação entre você e a nossa equipe técnica será realizado através da ferramenta de SAC do Backsite, assim você poderá gerenciar suas solicitações de forma simples e completa, tendo acesso a todas as informações necessárias para administrar melhor seus pedidos, e assim, fazer com que seus resultados sejam ainda mais satisfatórios.

Como me cadastrar?

Para se cadastrar na ferramenta de SAC do Backsite, você deverá acessar o endereço www.backsite.com.br/sac.

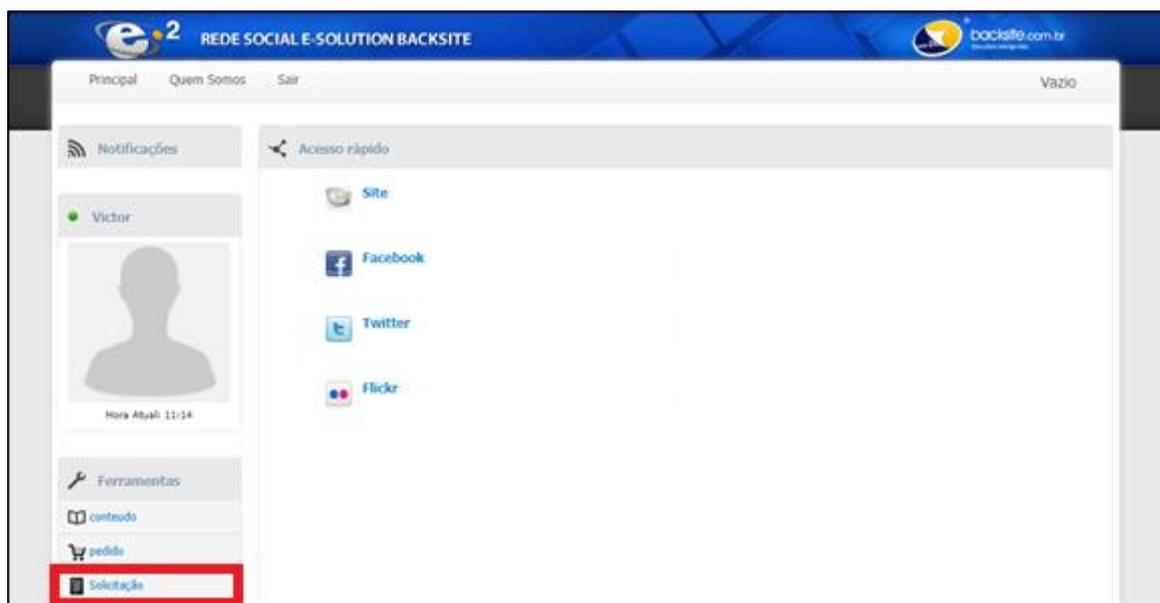
Após acessar a página da ferramenta de SAC do Backsite, preencha o formulário de cadastrado com seus dados e depois clique no botão **“Criar agora!”** para finalizar o seu cadastro.

Agora que você já possui uma conta na nossa principal ferramenta de atendimento, vamos explicar como funciona cada recurso.

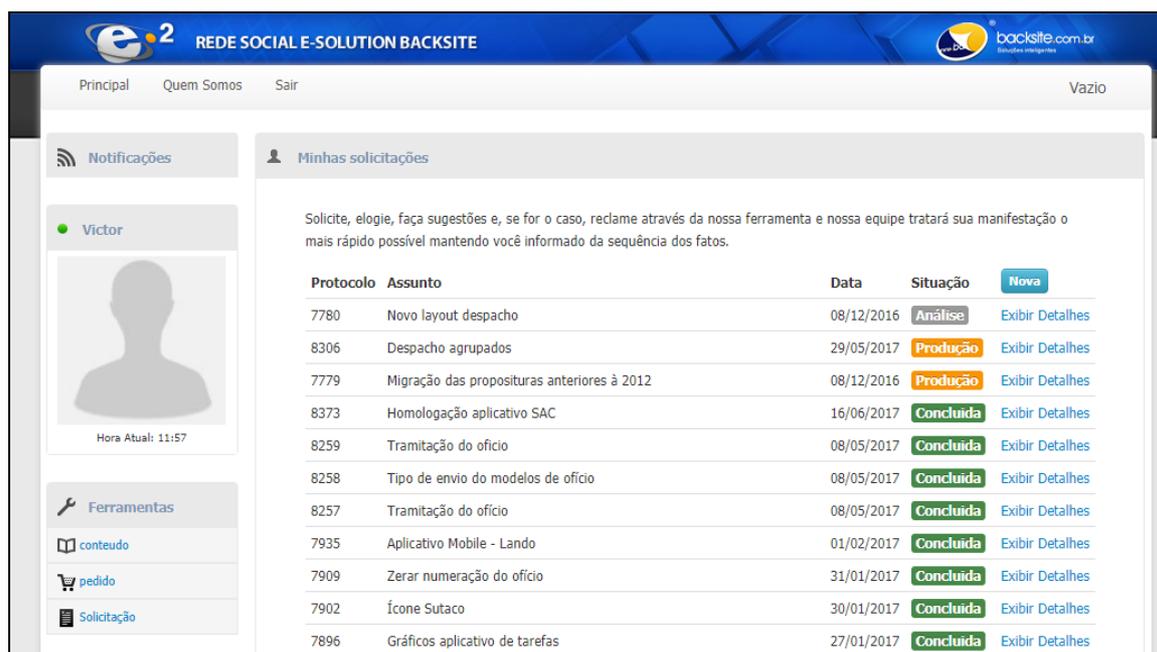
Como abro uma nova solicitação?

Uma das atividades que você mais utilizará na ferramenta de SAC do Backsite e a abertura de novas solicitações para criação de novos recursos em sua ferramenta ou suporte técnico

Para abrir um novo chamado, vá até a opção de **“solicitações”**, conforme demonstrado na imagem abaixo.



Após clicar na opção de **“solicitações”** no menu de ferramenta, você será redirecionado para o ambiente de abertura e acompanhamento dos seus chamados.



Além do acompanhamento dos seus chamados, você também consegue consultar o histórico do mesmo, solução apontada pela nossa equipe técnica e também reabrir a solicitação caso a resposta dada ao seu chamado não seja satisfatória. Para ter acesso a essas informações clique no botão **“Mais detalhes”** de um chamado.

Básico Manifestação Anexos Histórico Solução

Protocolo: 9661

Departamento:

Data: 25/08/2017

Assunto: Subir nova versão do app Costa da Mata Atlântica - Play Store

Quantidades de rejeições: 0

Situação: **Concluída**

Ferramentas

Rejeitar

Histórico: Solicitação foi realizada pelo colaborador Siomar;

Básico Manifestação Anexos Histórico Solução

Término: 05/09/2017 17:29

Resultado: Finalizado

Voltando para abertura de uma nova solicitação, clique no botão **“Nova”**, conforme demonstrado na imagem abaixo.

Principal Quem Somos Sair Vazio

Notificações

Victor

Hora Atual: 11:57

Ferramentas

conteudo

pedido

Solicitação

Minhas solicitações

Solicite, elogie, faça sugestões e, se for o caso, reclame através da nossa ferramenta e nossa equipe tratará sua manifestação o mais rápido possível mantendo você informado da sequência dos fatos.

Protocolo	Assunto	Data	Situação	Nova
7780	Novo layout despacho	08/12/2016	Análise	Exibir Detalhes
8306	Despacho agrupados	29/05/2017	Produção	Exibir Detalhes
7779	Migração das proposituras anteriores à 2012	08/12/2016	Produção	Exibir Detalhes
8373	Homologação aplicativo SAC	16/06/2017	Concluída	Exibir Detalhes
8259	Tramitação do ofício	08/05/2017	Concluída	Exibir Detalhes
8258	Tipo de envio do modelos de ofício	08/05/2017	Concluída	Exibir Detalhes
8257	Tramitação do ofício	08/05/2017	Concluída	Exibir Detalhes
7935	Aplicativo Mobile - Lando	01/02/2017	Concluída	Exibir Detalhes
7909	Zerar numeração do ofício	31/01/2017	Concluída	Exibir Detalhes
7902	Ícone Sutaco	30/01/2017	Concluída	Exibir Detalhes
7896	Gráficos aplicativo de tarefas	27/01/2017	Concluída	Exibir Detalhes

Dentro do o formulário de solicitação, a primeira coisa que você irá fazer e selecionar o tipo da sua manifestação, cada tipo possui um significado, abaixo segue uma breve descrição de cada um.

Solicitação: Quando deseja solicitar alguma nova função ou ajustes no seu sistema;

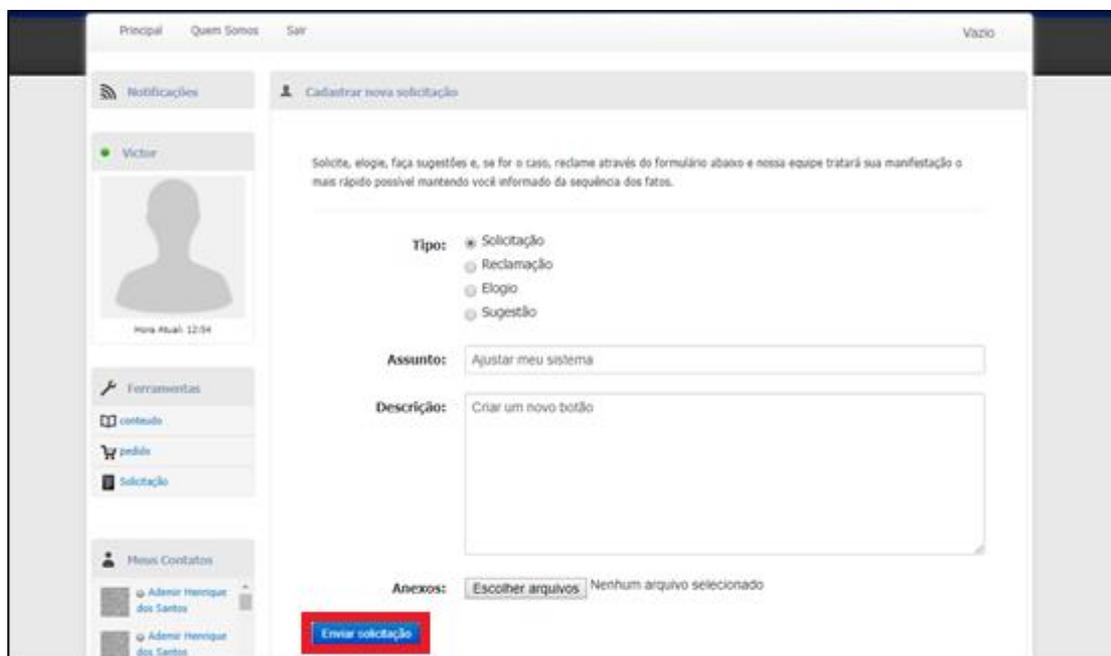
Reclamação: Protestar/reivindicar algo sobre suposto mau funcionamento do sistema;

Elogio: Elogiar funções e qualidades do sistema, site, aplicativos ou atendimento realizado e

Sugestão: Sugestões de melhorias para o sistema, site e aplicativos.

Após selecionar o tipo, preencha o campo **assunto** com o título da sua manifestação, e no campo **descrição** fale um pouco mais sobre sua solicitação para que nossa equipe possa entender melhor o que precisa ser feito. Depois de preencher o campo assunto e descrição, você também poderá utilizar a opção de envio de arquivos para descrever melhor o que precisa ser feito, esse campo não é obrigatório o preenchimento, mas em caso de problemas ou erros no sistema, é interessante que nos envie uma imagem para que nossa equipe técnica possa entender melhor o que precisa ser corrigido.

Pronto, após preencher todos os campos necessários da sua solicitação, clique no botão **“Enviar Solicitação”** para finalizar a abertura do seu chamado.



Principal Quem Somos Sair Vazio

Notificações

Victor

Novo Atual: 12:04

Ferramentas

- contato
- pedidos
- Solicitação

Meus Contatos

- Admir Henrique dos Santos
- Admir Henrique dos Santos

Cadastrar nova solicitação

Solicite, elogie, faça sugestões e, se for o caso, reclame através do formulário abaixo e nossa equipe tratará sua manifestação o mais rápido possível mantendo você informado da sequência dos fatos.

Tipo: Solicitação Reclamação Elogio Sugestão

Assunto: Ajustar meu sistema

Descrição: Criar um novo botão

Anexos: Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

Enviar solicitação

Parabéns, sua solicitação foi cadastrada com sucesso.

Além da ferramenta de SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente apresentada, você também pode ter a mesma ferramenta em seu smartphone ou tablet, facilitando ainda mais a criação de seus pedidos no seu dia a dia. Para baixar a ferramenta de SAC em seu dispositivo, acesse a loja da Apple Store e do Google Play e pesquise por **CRM Backsite**. Aproveite e veja nossos outros aplicativos.

03 – Próximas etapas

Após se cadastrar em nossa ferramenta de SAC, você já está apto a utilizar os serviços do Backsite, a partir de agora focaremos na entrega do seu projeto, mas precisaremos da sua ajuda para avançarmos, abaixo seguem as etapas em que nós trabalharemos juntos.

Levantamento: Nessa etapa o seu consultor irá entender melhor como funciona seu negócio, e como a ferramenta contratada deverá se adequar para lhe atender da melhor maneira possível.

Treinamento: Já na etapa de treinamentos, iremos realizar a capacitação dos usuários que irão utilizar a ferramenta.

Operação assistida: Na operação assistida, o seu consultor irá acompanhar como a ferramenta está funcionando, e também quais são os pontos que precisam melhorar, além de tirar dúvidas dos usuários sobre o seu funcionamento.

Manutenção e suporte: Nessa etapa o sistema já estará funcionando normalmente, e ficaremos a disposição para novas sugestões e suporte técnico, caso seja necessário.

04 – Atendimento

Além de saber como funciona a ferramenta de SAC do Backsite, é importante que você saiba quais são os nossos prazos de atendimento caso sua ferramenta apresente alguma instabilidade.

Os nossos prazos de atendimento a sua solicitação são:

- Máximo de 2 (duas) horas após o chamado ser aberto na ferramenta de SAC do Backsite para atendimento remoto via web ou telefone (suporte técnico);
- Máximo de 04 (quatro) horas após o chamado ser aberto na ferramenta de SAC do Backsite para problemas de software sem condições de funcionamento (severidade crítica). Caso seja necessário atendimento em loco o prazo passa a ser de 08 (oito) horas;
- Máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o chamado ser aberto na ferramenta de SAC do Backsite para problemas que prejudiquem o funcionamento ou restrinjam o pleno funcionamento do software (severidade média) e
- Máximo de 5 dias úteis após o chamado ser aberto na ferramenta de SAC do Backsite para ajustes na ferramentas contratadas, caso você tenha contratado o serviço de PDC – Prestação de Desenvolvimento Continuado (novas funcionalidades).

* O atendimento fora do horário comercial para paradas críticas no sistema, deverá ser feito pelo telefone de plantão (13) 97413-0738, após chamado aberto na ferramenta de SAC do Backsite.

05 - Políticas de segurança

O Backsite zela pela segurança de suas aplicações e seus bancos de dados garantindo o máximo de confiabilidade utilizando de sistemas de firewall, políticas de segurança da informação e senhas fortes para que se minimize o risco de eventuais ataques e violação das aplicações por acesso indevido de usuários não autorizados.

Contudo não nos responsabilizamos por acesso indevido de usuários autorizados, evite de deixar sua senha salva em navegadores ou em locais em que outras pessoas tenham acesso.

** Você é responsável pela sua senha.*

06 – Política de manutenção e atualização

A atualização de versões refere-se ao direito de receber sem ônus todas as atualizações corretivas e evolutivas do software. As atualizações corretivas devem assegurar o correto funcionamento do produto e dos módulos desenvolvidos durante o período contratual através de correções para acertos de erros e atualizações de compatibilidade para novas versões de sistemas operacionais e equipamentos. As atualizações evolutivas devem contemplar melhorias do produto, incluindo novas funcionalidades que sejam criadas durante o prazo contratual.

Toda semana uma nova versão do Bs Studio é lançada com correções e novas funcionalidades, sendo a atualização permitida somente entre segunda-feira e quarta-feira, após a solicitação de atualização ser feita através da ferramenta de SAC do Backsite, com o período de antecedência de 01 (uma) semana.

Para saber se sua plataforma precisa ser atualizada, entre em contato diretamente com o seu consultor.

07 – Políticas de backup

O Backsite possui rotinas de backups diárias e semanais para que você não perca as informações de sua plataforma, sendo realizado diariamente backup incremental, e semanal o backup completo de forma automatizada ou manual sempre que necessário.

Caso deseje receber uma cópia da base de dados de sua plataforma, solicite através de nossa ferramenta de SAC.

* Ao solicitar o envio do backup de sua base de dados, os únicos dados enviados serão das informações inseridas e geradas pela plataforma. A estrutura de código de programação das ferramentas não será enviada.

Os backups da base de dados da sua plataforma respeitam a Lei 12.527/2011.

Considerações finais

Este documento tem como objetivo auxiliar você no início da implantação do seu sistema, caso surja mais alguma dúvida entre em contato conosco através dos canais apresentados.

Agradecemos seu empenho e a escolha pelos serviços do Backsite Serviços On-Line Ltda.

Muito Obrigado!