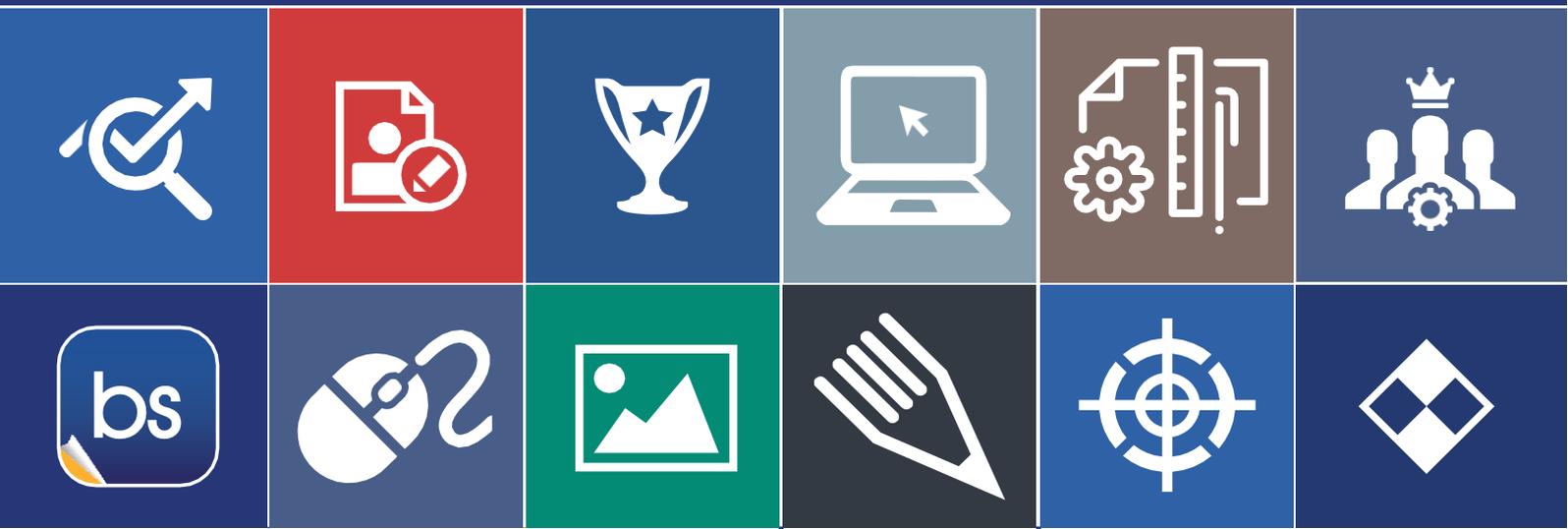


Procedimento do Cliente

Processo de implantação

UNIVESP





Apresentação

Com o rápido avanço tecnológico, sistemas complexos tomam a frente em relações entre cliente e empresa. Isso ocorre pela rotina agitada, no qual perder tempo organizando documentação manualmente, ou extraindo informações de instrumentos físicos como papel, representa um grande risco no mundo corporativo ou até mesmo na vida pessoal. Por esse motivo, a busca por ferramentas que auxiliam no desenvolvimento, gestão e na interação do mundo interno (empresa) com o mundo externo (cliente) teve um aumento extremamente significativo. Para enviar um documento, não é mais necessário fazer todo um processo de tramitação manual, hoje temos ferramentas que possibilitam que tudo isso seja feito digitalmente. As empresas estão mais presentes quanto às solicitações de seus clientes ou funcionários, devido à utilização de materiais que auxiliam os departamentos, que por sua vez, executam as tarefas com mais agilidade e precisão. Dessa forma, optar por sistematizar e atualizar a instituição com ferramentas de auxílio qualifica a mão de obra e transpassa toda a credibilidade necessária para se destacar no competitivo mundo empresarial. Desde 1999 a Backsite vem protagonizando um papel fundamental nesse avanço, pois temos como missão desenvolver soluções inteligentes que enriqueçam o autoconhecimento dos usuários. Somos responsáveis por edificar o progresso contínuo das organizações, visando à criação de ambientes totalmente voltados à produtividade da empresa e funcionários, construindo assim, uma estrutura organizacional a base de alicerces sólidos.





Sumário

BEM VINDO	3
VAMOS INICIAR!	4
1 - ENTRE EM CONTATO COM O BACKSITE – SAC	4
1.1 - <i>Tipos de Interações</i>	4
1.2 - <i>Cadastre – se e interaja conosco</i>	5
1.3 - <i>Como abrir uma nova Interação?</i>	6
2 - PRÓXIMAS ETAPAS	9
3 - ATENDIMENTO.....	10
4 - POLÍTICAS DE SEGURANÇA	11
5 - POLÍTICA DE MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO	11
6 - POLITICAS DE BACKUP.....	12
7 - ROTINA DE BACKUP.	12
INFORMAÇÕES TÉCNICAS	15
CONSIDERAÇÕES FINAIS	16



Bem Vindo

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.



Vamos Iniciar!

A partir de agora, iniciaremos o conteúdo explicando os passos que servirão para o desenvolvimento da implantação e para que haja o completo entendimento do assunto, leia atentamente todas as instruções a seguir.

1 - Entre em contato com o Backsite – SAC

Nós possuímos uma excelente relação com nossos clientes. Isso se dá não só pela eficiência dos produtos, mas pela qualidade no atendimento. O principal meio de interação com você é o SAC. Através deste é que conseguimos sanar dúvidas, analisar reclamações, receber elogios e sugestões para que se crie o vínculo entre você e o Backsite.

1.1 - Tipos de Interações

No momento em que for iniciar a interação, você deverá saber quais os tipos de manifestações poderão ser iniciadas:

1.1.1 Solicitação: No caso de solicitar alguma nova permissão, um treinamento e/ou ajustes no seu sistema.

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

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

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

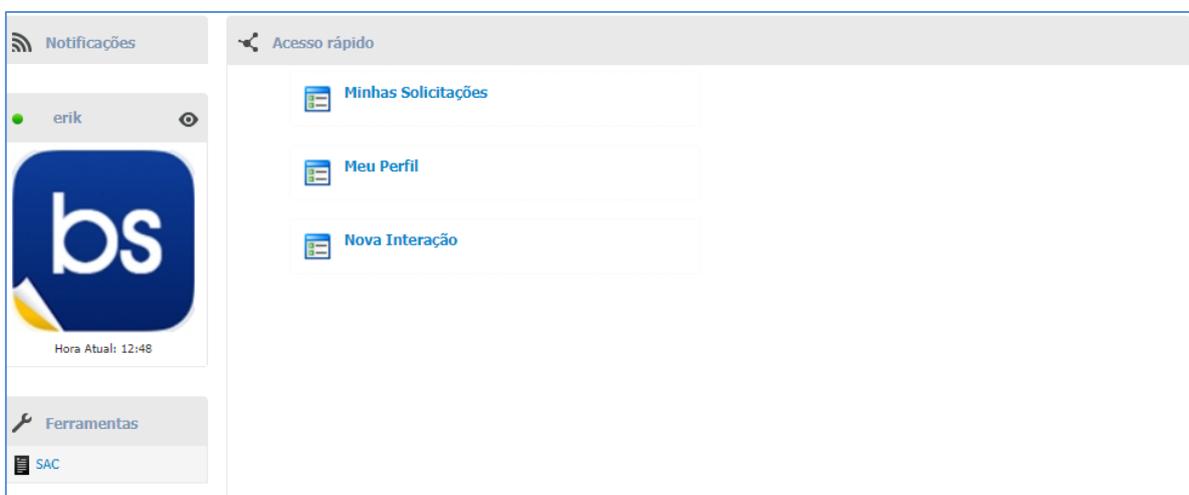
1.2 - Cadastre – se e interaja conosco

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



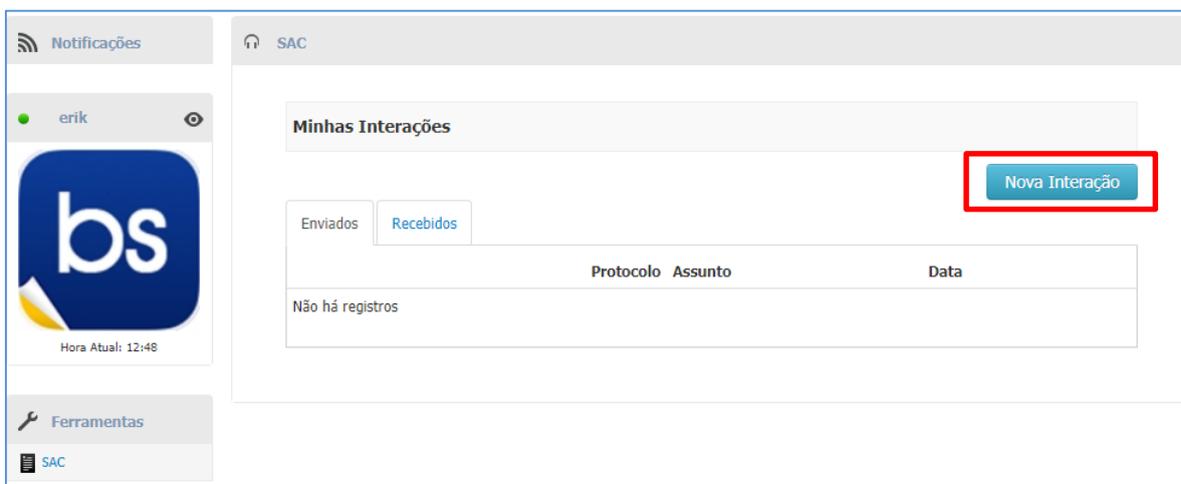
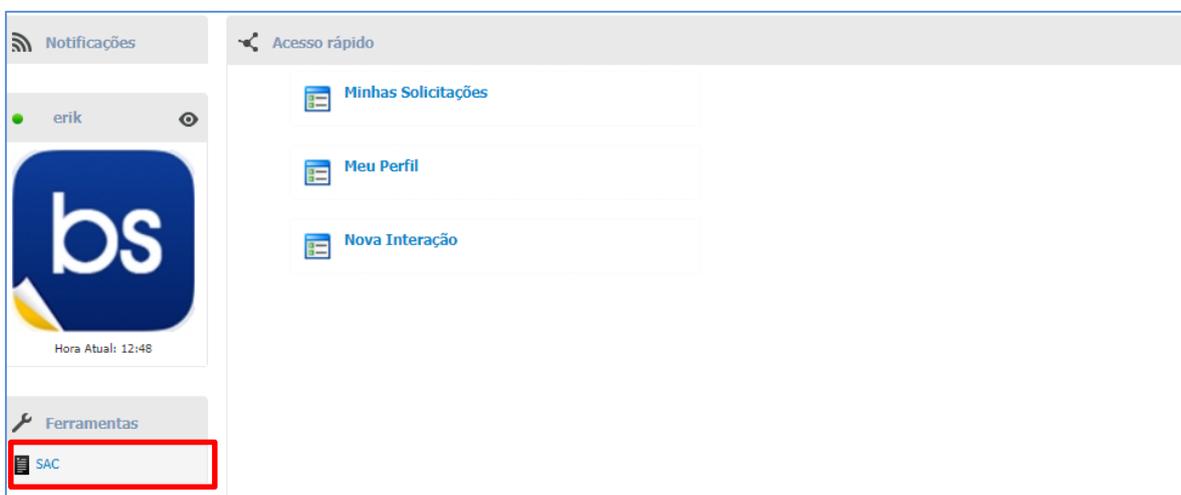
The screenshot shows the 'SAC Online' registration page. On the left, there are four icons representing 'Solicitação' (gear), 'Elogio' (thumbs up), 'Reclamação' (thumbs down), and 'Sugestão' (lightbulb). Below these icons, a text block states: 'Você também pode fazer isto pelo nosso aplicativo CRM, disponível gratuitamente para Android no Google Play e iPhone na Apple Store. Baixe agora mesmol'. On the right, a dark blue box titled 'Criar uma conta' contains a registration form with the following fields: 'Nome e Sobrenome' (filled with 'Backsite Serviços On-line'), 'E-Mail' (filled with 'backsite@backsite.com.br'), 'Sexo' (dropdown menu set to 'Masculino'), 'Senha' (masked with dots), and 'Telefone' (filled with '1335687961'). At the bottom of the form are two orange buttons: 'Criar agora!' (with a red circle and hand cursor icon) and 'Já possui conta!'.

Feito isso, você verá nossa plataforma de interações. Faça o cadastro inserindo as informações necessárias, em seguida pressione o botão “Criar Agora” para que seja criado seu perfil.



1.3 - Como abrir uma nova Interação?

Clique na opção SAC localizado abaixo do campo reservado para adição da foto de perfil.



Nessa aba, visualizam-se as interações enviadas e recebidas, clique na opção “Nova Interação” como na imagem acima.

Aparecerão campos solicitando informações do que o usuário deseja. É de suma importância o preenchimento correto, pois será baseado nessas informações que o colaborador poderá entender o assunto e realizar a tratativa da melhor forma.

Principal Quem Somos Sair Backsite Serviços On-line LTDA

Notificações

Backsite

Hora Atual: 12:03

Ferramentas

Solicitações

Nova Interação

Categoria: SAC

Tipo: Elogio

Avançar

Reclamações
Solicitações
Sugestões

Backsite

Hora Atual: 12:16

Ferramentas

Solicitações

Posso ajudar?

Nova Interação

Categoria: SAC

Tipo: Elogio

Assunto:

Descrição:

Anexos: Escolher arquivos Nenhum arquivo selecionado

Voltar Enviar

Ao término da seleção de Categoria e Tipo, aparecerão mais campos para que sejam preenchidos. Caso necessite anexar alguma informação, por exemplo, o print de uma mensagem de erro. Descrito o motivo, basta enviar.

Terminado o procedimento, você será encaminhado para uma página onde poderá visualizar os detalhes da Interação. Consta: o protocolo, a data, categoria, o tipo, assunto, a quantidade de rejeição, ou seja, caso você não esteja de acordo com a tratativa da manifestação, poderá rejeitar e essa ação ficará registrada nesse campo.

A área “Situação” disponibiliza ao cliente, um acompanhamento da interação. Na aba Descrição será visualizado o motivo/assunto com maior ênfase e caso tenha documento, imagem, ou outro tipo de arquivo, ficará em “Anexos”. Clique na opção listagem para retomar ao início da página de solicitações

The screenshot displays the Backsite web application interface. At the top, there are navigation links: "Principal", "Quem Somos", and "Sair". The user is logged in as "Backsite Serviços On-line LTDA".

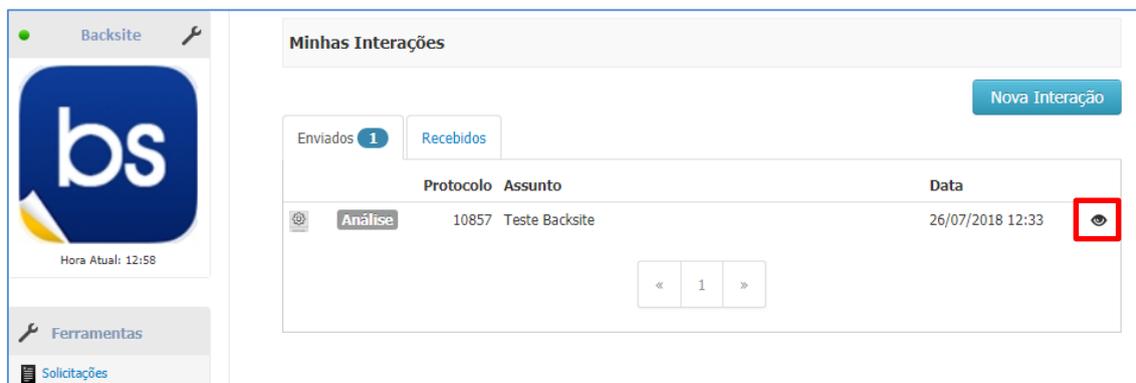
The main content area is titled "SAC" and shows "Detalhes da Interação". There are three tabs: "Básico", "Descrição", and "Anexos". The "Básico" tab is active, displaying the following information:

Protocolo:	10857
Data:	26/07/2018 12:33
Categoria:	SAC
Tipo:	Elogio
Assunto:	Teste Backsite
Quantidades de rejeições:	0
Situação:	Análise

The "Situação" field is highlighted with a red box. Below the details, there is a "Ferramentas" section with a "Listagem" button.

The left sidebar contains a "Notificações" section, a "Backsite" logo with the text "bs" and "Hora Atual: 12:34", and a "Ferramentas" section with a "Solicitações" button. At the bottom of the sidebar, there is a "Posso ajudar?" section.

A nova interação encontra-se na aba “Enviados”. Para visualizar os detalhes novamente, caso necessário, clique no ícone “Ver detalhe” representado por um olho



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.

2 - 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:

2.1 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.

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

2.3 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.

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

3 - 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 (primeiro atendimento):

3.1 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 *in loco* o prazo passa a ser de 08 (oito) horas.

3.2 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).

3.3 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, depois do chamado aberto na ferramenta de SAC do Backsite.

4 - 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 deixar sua senha salva em navegadores ou em locais em que outras pessoas tenham acesso.

*** Você é responsável pela sua senha**

5 - 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, se necessário, será disponibilizado o download do software para instalação (pacotes de correção e de novas versões do produto). Para saber se sua plataforma precisa ser atualizada, entre em contato diretamente com o seu consultor.

6 - 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 da ferramenta não será enviada. Os backups da base de dados da sua plataforma respeitam a Lei 12.527/2011.**

7 - Rotina de Backup.

Caso deseje realizar o Backup da sua ferramenta, siga os passos a seguir.

Faça o login na sua rede corporativa.

REDE SOCIAL E-SOLUTION BACKSITE

backsite.com.br

REDE CORPORATIVA

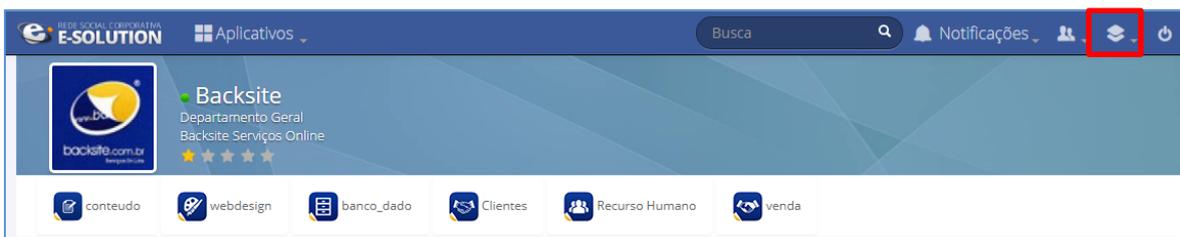
backsite@backsite.com.br

Esqueci minha senha

ENTRAR

Backsite Serviços OnLine - Tecnologia e-Solution - Todos os direitos reservados - 186.239.80.154 - Versão: 2.4.47.0

Rede Corporativa - Rede Vip - Rede Pública - Gestão da Rede

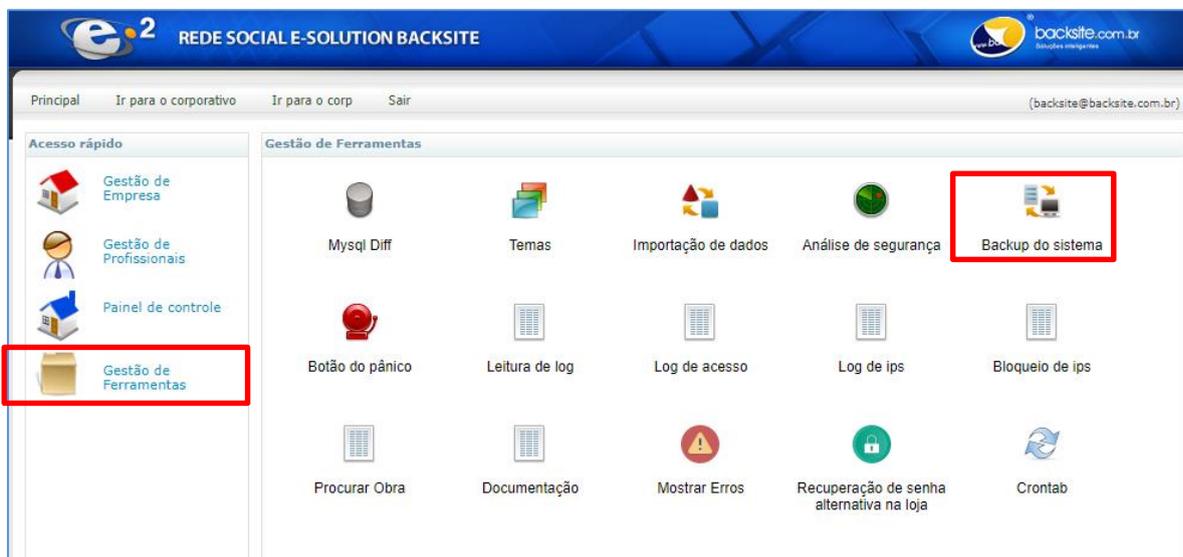


Ao abrir, selecione a opção indicada na imagem acima. Esse ícone aparecerá apenas para quem o administrador permitir o acesso.

Depois de selecionada, clique na opção “Administrativo”, como mostra a imagem abaixo.



Quando abrir a nova tela, navegue na pasta à esquerda “Gestão de Ferramentas”, na sequência clique no ícone “Backup do Sistema”.



Agende para qual dia deverá ser feito o backup ou clique em “Fazer backup agora”.

Backup do sistema

Backup do sistema E2 [Voltar](#)

Será feito o backup das seguintes informações:

- Todo o conteúdo da pasta /database
- Todo o conteúdo da pasta /datafiles
- Todo os dados contidos no banco de dados Mysql

Agendar backup para : Todos os dias da semana

Domingo Segunda Terça Quarta Quinta Sexta Sábado

Fazer backup agora

Aguarde enquanto é realizada a cópia de segurança das informações.

Backup do sistema E2 [Voltar](#)

Por favor, enquanto realizamos o backup, aguarde até que apareça um alerta de sucesso.

Backup das tabelas concluído, indo para o próximo passo...

E1 para E2

Backup do sistema E2 finalizada com sucesso. [Voltar](#)

O backup dos dados do banco de dados e diretórios do sistema E2 foram concluídos.

Foram feito backup de 383 tabelas
Foram feito backup de 14 arquivos na pasta /database
Foram feito backup de 281 arquivos na pasta /datafiles
Total do backup gerado: 96.53 MB

[Clique aqui para fazer o download do conteúdo compactado](#)

Quando finalizada, aparecerá uma mensagem de conclusão e uma opção para download, no qual contém o conteúdo pertencente à ferramenta.

A seguir, mostraremos os produtos contratados e a descrição de cada um. Caso haja dúvida sobre alguma informação, nossos canais de atendimento estarão nas Considerações Finais deste documento, contate - nos para que tudo fique esclarecido.



Informações técnicas

Qtd.	Produto	Descrição
1	GPE	Ferramenta especializada na Gestão de Processos Eletrônicos, na qual realiza tramitações de processos através de remessas digitais.



Considerações Finais

Aqui chegamos ao término deste conteúdo, se houver dúvida referente a algum procedimento, contate-nos através do nosso SAC. Em breve o seu consultor técnico entrará em contato com você para marcar a reunião de levantamento de requisitos. Este documento tem como objetivo auxiliar você no início da implantação do seu sistema. Agradecemos seu empenho e a escolha pelos serviços do Backsite Serviços Online Ltda.

Canais de atendimento:

Telefones: (13) 3568 – 7961 / (13) 3568 – 2835

Whatsapp: (13) 97413 – 0738

E-mail: suporte@backsite.com.br

Conteúdo programático: “Procedimento do Cliente”.

Matriz - Santos

Rua Barão de Paranapiacaba, nº233 - Cj. 1708

CEP: 11.050-251 / Encruzilhada / Santos - SP

Tel.: (13) 3568-7961 / (13) 3568-2835

Whatsapp: (13) 97413-0738

Unidade - São Paulo

Av. Fagundes Filho, n °191 - Cj. 33

CEP: 04.304-010 / Vila Monte Alegre / São Paulo-SP

Tel.: (11) 2640-7530

Whatsapp: (11) 94020-2711

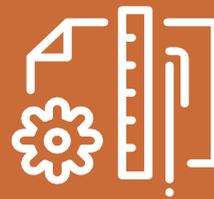
Unidade - São José dos Campos

Rua República do Iraque nº 40 - Cj. 204

CEP: 12.216-540 / Jardim Oswaldo Cruz / São José - SP

Tel.: (12) 3302-2950





Concluído com Sucesso

 Backsite	 @BacksiteOnline	 Backsiteonlineoficial
 @backsiteonline	 suporte_backsite	 www.backsite.com.br
 Aplicativo disponível Apple Store	 Aplicativo disponível Google Play	 (13) 97413-0738
 E-mail: comercial@backsite.com.br Tel: (13) 3568-2835 (13) 3568-7961		



backsite.com.br
Compartilhando Soluções Inteligentes

