

AVERAGE

Software para Comércio Exterior

Serviços do Suporte



Software para Comércio Exterior

Apresentação

Caro Cliente,

Esta cartilha irá ajudá-lo a nos conhecer melhor, bem como nossos procedimentos e práticas para que em conjunto, possamos lhe dar o melhor atendimento.



Índice

1. Produtos
2. Estrutura da Average
3. Suporte
4. Ouvidoria
5. Responsabilidades do Cliente
6. Administrador
7. Rdmake/ Update/ Upgrade / Backup
8. Usuário
9. Customização
10. Melhoria
11. Considerações Finais



Nossos Produtos**Importação**

- ✓ Controle de Importação – EIC (Easy Import Control)
- ✓ Financiamentos de Importação – EFF (Easy Import Financing)
- ✓ Contabilização das Importações – ECO (Easy Import Accounting)

Exportação

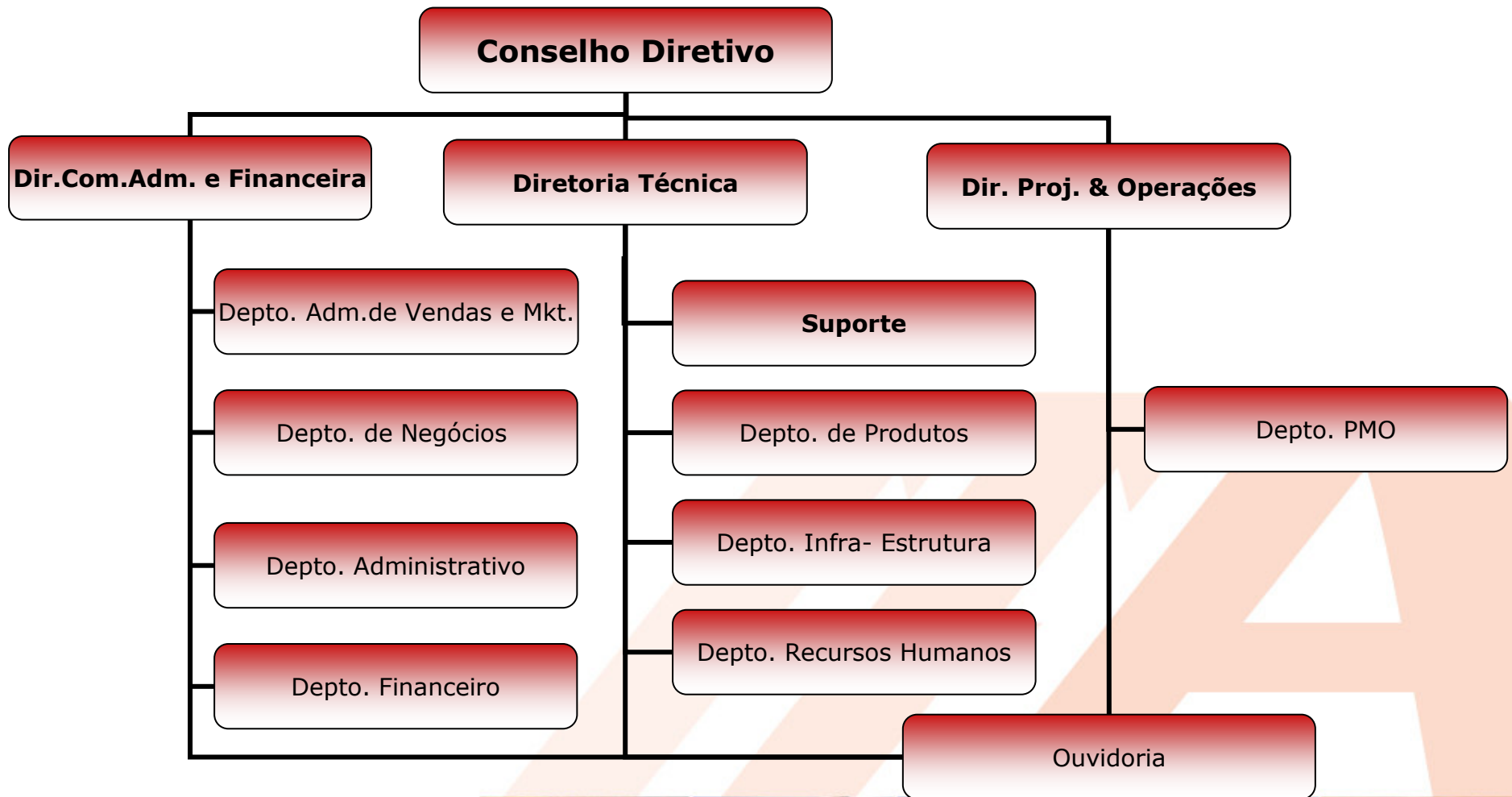
- ✓ Controle de Exportação – EEC (Easy Export Control)
- ✓ Financiamentos de Exportação – EEF (Easy Export Financing)
- ✓ Contabilização das Exportações – ECO (Easy Export Accounting)

Drawback

- ✓ EDC (Easy Drawback Control) - Trata as modalidades de isenção, suspensão e genérico.



Nossa Estrutura



Nosso Suporte

- Nosso Suporte tem o objetivo de orientar você, cliente, na utilização dos softwares desenvolvidos pela Average.
- Isto é feito por meio de chamados numerados e gerenciados.
- Nosso trabalho tem como priorização os casos críticos, urgentes e de acordo com o impacto em sua empresa.
- Estamos aptos a atender suas dúvidas sobre o nosso software e contamos com uma equipe especialmente treinada para isto.
- Temos um compromisso de retorno em 24 horas depois do chamado aberto.
- A consciência que alguns problemas podem ter dificuldade de resolução por sua complexidade faz com que contemos com outras áreas de apoio.
- Algumas vezes é necessária a solicitação de alguma tela e arquivo, tenha sempre em mente que informações claras e precisas sempre farão com que seu chamado seja resolvido mais rapidamente.



Nosso Suporte**O que esperar do nosso Suporte ?**

- Atenção
- Respeito
- Comprometimento
- Conhecimento dos módulos Easy
- Agilidade no atendimento



Nossas Responsabilidades

- Prestar suporte especializado nos produtos da Average, com profissionais capacitados, provendo serviço de alta qualidade;
- Diagnosticar em tempo hábil as solicitações e garantir agilidade no processo;
- Mantê-lo informado sobre o andamento de sua solicitação;
- Distribuir as solicitações para as áreas responsáveis em nossa empresa;
- Analisar a solicitação e encaminhar atendimento em campo, caso necessário.



Nosso Suporte**NÃO PRESTAMOS SUPORTE EM:**

- Rotinas personalizadas (“customizadas”), desenvolvidas ou alteradas pelo cliente ou terceiros;
- Sistemas corporativos (ERPs, CRMs, MRPs, etc);
- Configuração de hardware (impressoras, servidores, etc);
- Banco de dados;
- Rotinas de backup e restore;
- Redes de computadores, Internet e outras redes;
- Sistemas operacionais;
- Aplicativos de segurança (firewall, anti-vírus, etc);
- E outros software de terceiros não citados anteriormente.



Nosso Suporte**Horário de Atendimento:**

Dias úteis das 8:00hrs às 18:00 hrs

Plantões

O Suporte trabalha sob regime de plantões em “pontes” de feriados, feriados municipais e estaduais.

Contato:

Telefone : (11) 3124-5300

Site : <http://www.average.com.br> Opção : Portal de Atendimento

Solicitações:

O Suporte Average conta com um sistema de chamados para organização de suas solicitações.

Ao entrar em contato com a Average, você receberá um número de chamado e a ficha de atendimento para seu acompanhamento.

A prioridade do chamado é dada pela criticidade do problema bem como o impacto que isto causa em sua empresa.

O tempo de cada chamado varia de acordo com a complexidade de análise/desenvolvimento e a criticidade do chamado.



Nosso Suporte**Portal de Atendimento**

Objetivo : Facilitar a comunicação entre você e a Average

Funcionalidades :

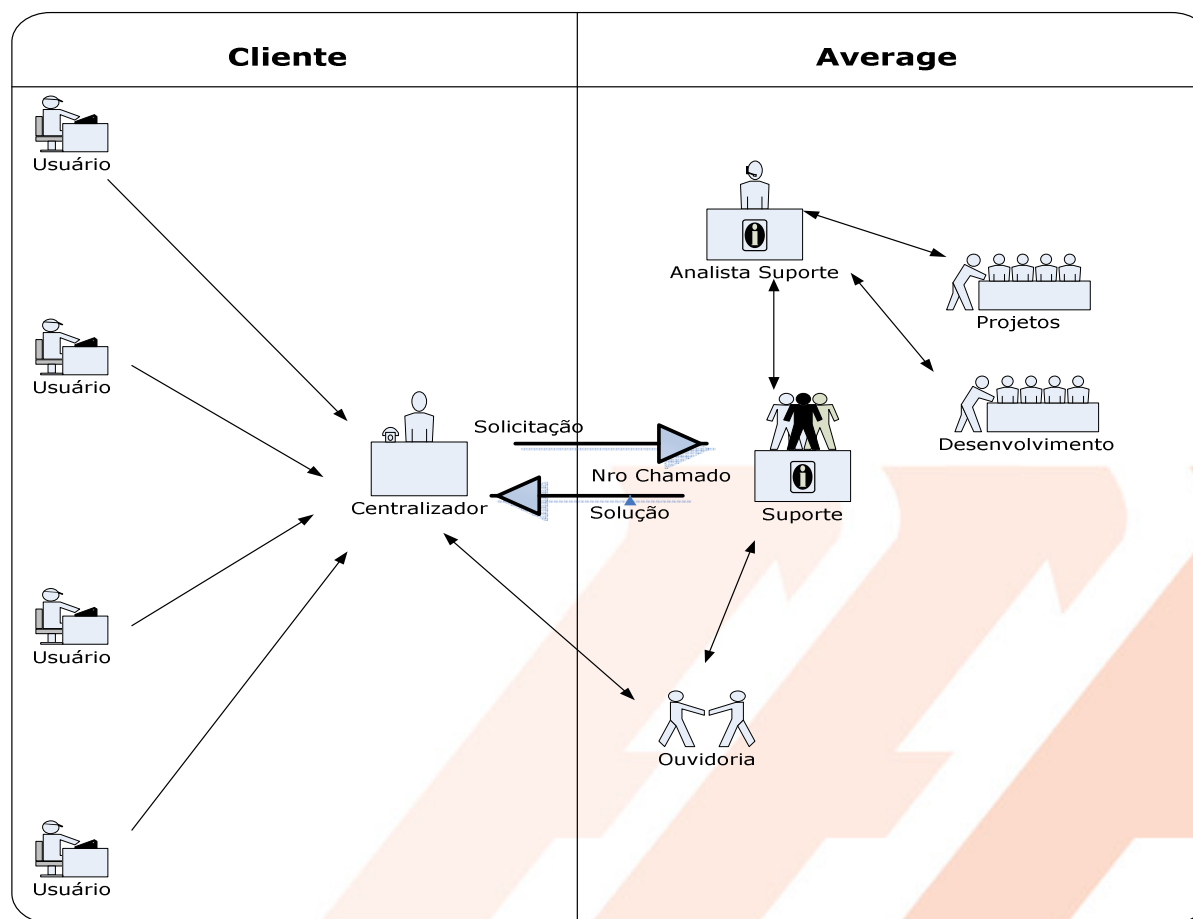
- Inclusão de novas solicitações
- Manipulação de solicitações a qualquer tempo
- Inclusão de anexos nas solicitações
- Verificação de pendências
- Encerramento de chamados abertos
- Verificação de previsões de solução

Em breve teremos muito mais funcionalidades de maneira que esta ferramenta faça com que tenha informações sobre nossos processos e produtos de uma maneira clara e rápida.

Contamos com sua sugestão para aprimorarmos cada vez mais nosso atendimento.



Nosso Suporte



Nosso Suporte**Licença de uso :**

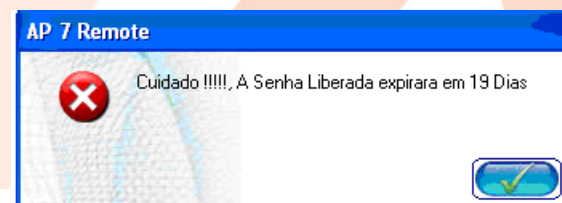
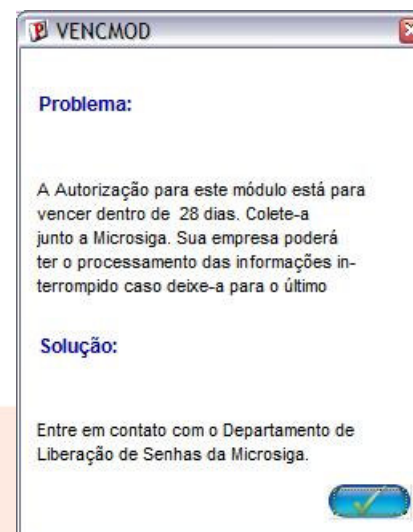
Nosso sistema tem sua licença de uso com validade limitada que deve ser atualizada periodicamente de acordo com a mensagem de expiração da senha. Caso esta exceda o limite de tempo o sistema ficará indisponível.

Para isto basta acionar nosso Suporte para que lhe forneça a atualização.

Quando uma das telas mostradas aparecer, acione imediatamente nosso Suporte para que o processo de atualização de senha de acesso se inicie. A tela irá aparecer 30 dias antes da licença expirar.

Após o recebimento dos arquivos solicitados por nossos analistas, o Suporte necessitará de três dias úteis para lhe entregar a atualização.

Sem esta atualização não conseguirá utilizar o sistema.



Nossa Ouvidoria

A Ouvidoria é a porta de entrada para seus comentários sobre a nossa empresa, nossos produtos e nossos serviços, e está sempre à sua disposição para ouvi-lo em suas:

- Reclamações
- Elogios
- Sugestões

A Ouvidoria pode ser acessada pelo e-mail: ouvidoria@average.com.br ou pelo telefone (11) 3124-5323.



Nosso Desenvolvimento**Quando é acionado :**

Contamos com a equipe de Desenvolvimento, que é acionada quando o Suporte identifica um erro de produto ou mesmo um problema técnico que precisa ser avaliado com mais detalhes.

Acessos remotos:

Contamos com a sua compreensão em chamados que não são possíveis de se reproduzir por telefone para que possamos acessar seu ambiente e verificar o que está ocorrendo.



Suas Responsabilidades**Responsabilidade do Administrador do Sistema:**

- Responsabilidade sobre a base de dados:

A Average não se responsabiliza sobre sua base de dados.

- Criação/configuração
 - Manutenção
 - Backup
- Responsabilidade do rdmake
 - Responsabilidade da manutenção do sistema (*update*)

Responsabilidade do usuário:

- Customizações
- Melhorias



Rdmake**O que é o rdmake:**

- *Rdmake* são programas comprados pelos clientes com o intuito de mudar o sistema para seu próprio benefício. São neles que se encontram as "customizações".

Reponsabilidade do rdmake - importância do armazenamento:

- É de responsabilidade do cliente manter seus *rdmakes* atualizados e sempre em um diretório apenas. Estes *rdmakes* podem ser solicitados a qualquer tempo pela Average para : manutenção, análise de problemas e etc.;
- Ao receber um novo *rdmake* da Average, sugerimos que se faça um backup do anterior e coloque o novo na pasta adequada;
- A perda de um *rdmake* não faz com que a Average lhe forneça um novo, a "customização" terá que ser desenvolvida novamente mediante a nova proposta comercial. Portanto, cuide bem de seus *rdmakes*.
- Alteração de *rdmakes*:
 - É permitida a alteração de *rdmake* por você, porém , a Average não se responsabilizará por mau uso e não dará manutenção ou suporte para a funcionalidade do rdmake alterado.



Update**Responsabilidade do update :****Aplicação de patches:**

- A aplicação de patches para alteração/manutenção/melhoria ou customização é de sua responsabilidade. O Suporte poderá ajudá-los a fazer isto, porém aconselhamos que o administrador do sistema Protheus em sua empresa esteja apto a fazer esta aplicação.
- É recomendado que antes da aplicação de qualquer alteração faça-se uma cópia do seu repositório para fim de back-up. Quaisquer problemas que o patch venha a causar o cliente poderá ter seu repositório restaurado a partir da cópia.
- É também sua responsabilidade manter seu projeto atualizado
- Após quaisquer atualizações recomendamos que o projeto seja re-compilado para evitar possíveis sobreposições de rdmakes 'padrão'* .

**um rdmake padrão é um rdmake disponibilizado pela Average para rotinas que geralmente são diferentes para clientes diferentes (ex : impressão da purchase order, impressão de certificados etc).*



Upgrade

O upgrade de versão pode ser feito por você seguindo as orientações dos Boletins Técnicos disponíveis.

A Average aconselha no entanto, a solicitação de acompanhamento de um de nossos analistas para garantia de um ambiente estável. As mudanças de versões as vezes requerem a conversão de customizações e algumas mudanças técnicas.

Aconselhamos também um treinamento em novas funcionalidades.



Back up

O ambiente do cliente deve ter sempre um back-up, tanto do diretório da versão quanto da base de dados, isto também é de sua responsabilidade.



Customizações**Validação de customização**

- Customizações são mudanças no sistema solicitadas por você. Quando há a solicitação, enviamos uma proposta comercial ao responsável pela sua empresa para que seja desenvolvida a nova funcionalidade.
- A funcionalidade é entregue a você que deve dar o parecer final e o aceite da customização. Para que isto seja feito é necessária a Validação da customização por parte do responsável na empresa (geralmente o usuário final das customizações) .
- A validação da customização deve ser feita, conforme o prazo estipulado na proposta comercial, normalmente o prazo é de 30 dias úteis a partir da data de entrega.
- O solicitante deverá assinar um documento de aceitação da customização. Caso isto não aconteça no intervalo estipulado sem ressalvas pelo solicitante, a customização é automaticamente considerada validada.

Validade de customização

- Após a validação da customização (i.e. , a assinatura de aceite) , toda e qualquer mudança na customização em questão será tratada com uma nova proposta comercial.



Melhorias**Melhoria de produto**

- Você pode e tem toda a liberdade de solicitar melhorias em nosso produto. As melhorias serão analisadas pelo nosso departamento de desenvolvimento, porém podem ou não ser desenvolvidas , ou ainda podem ser desenvolvidas em uma nova versão.
- A decisão do desenvolvimento sempre irá levar em consideração: demanda de mercado, viabilidade técnica ou de negocio.

Relatórios e documentos

- O sistema de Comercio Exterior oferece alguns tipos de relatórios e documentos mais utilizados por nossos clientes. Estes relatórios/documentos são padronizados, e , devido a grande variedade de segmentos de mercado que atendemos um novo relatório ou documento deverá ser customizado para você.





Software para Comércio Exterior

Considerações Finais

Contamos com você para a divulgação desta cartilha em sua empresa.

Esperamos que nosso relacionamento seja apenas o início de uma parceria de sucesso !!

