



MANUAL DE ORIENTAÇÃO PARA SUPORTE A USUÁRIOS

SISTEMA ILUXEMPRESARIAL

FEVEREIRO/2011

Caro amigo(a)

A Pilotis tem a satisfação em tê-lo como cliente, e para aprimorar o nosso relacionamento, proporcionar melhor conforto, segurança e rapidez ao seu atendimento, estamos implantando uma nova ferramenta de Help Desk e Atendimento on line.

Esta é uma ferramenta de mercado, muito utilizada nas empresas que prestam suporte e tem Help Desk. Analisamos várias ferramentas e escolhemos a que trará maiores benefícios para o usuário.

Esta ferramenta tem por objetivo:

- Organizar os atendimentos, evitando que o usuário fique muito tempo em uma fila de atendimento;
- Direcionamento automático do atendimento ao Assistente de Suporte disponível;
- Registros e manutenção dos históricos dos atendimentos;
- Avaliação do atendimento;
- Abertura de chamados com registros e acompanhamento por status;
- Transferência de chamados entre os operadores.

Benefícios para o cliente:

- Atendimento personalizado;
- Atendimento em tempo real;
- Rapidez no atendimento;
- Recuperação de históricos de atendimentos para agilidade nas respostas;
- Segurança, evita o uso de outros chat´s MSN;
- Redução no tempo de espera para atendimento;
- Registros de tickets e acompanhamento das respostas;
- Avaliação do atendimento;

Como irá funcionar

Os clientes poderão acessar através do nosso site www.pilotis.com.br no ícone atendimento on line, ou na central de atendimento, que você pode baixar do link www.pilotis.com.br/ILUX/Suporte.zip e gravar na sua área de trabalho, ao clicar neste arquivo o sistema abrirá a tela para o chat on line e para o registro de tickets de atendimento.

Também é possível acessar de dentro do ILUX, entre em um dos módulos Financeiro, Comercial ou Produtos e acesse o menu Ferramentas/Suporte.

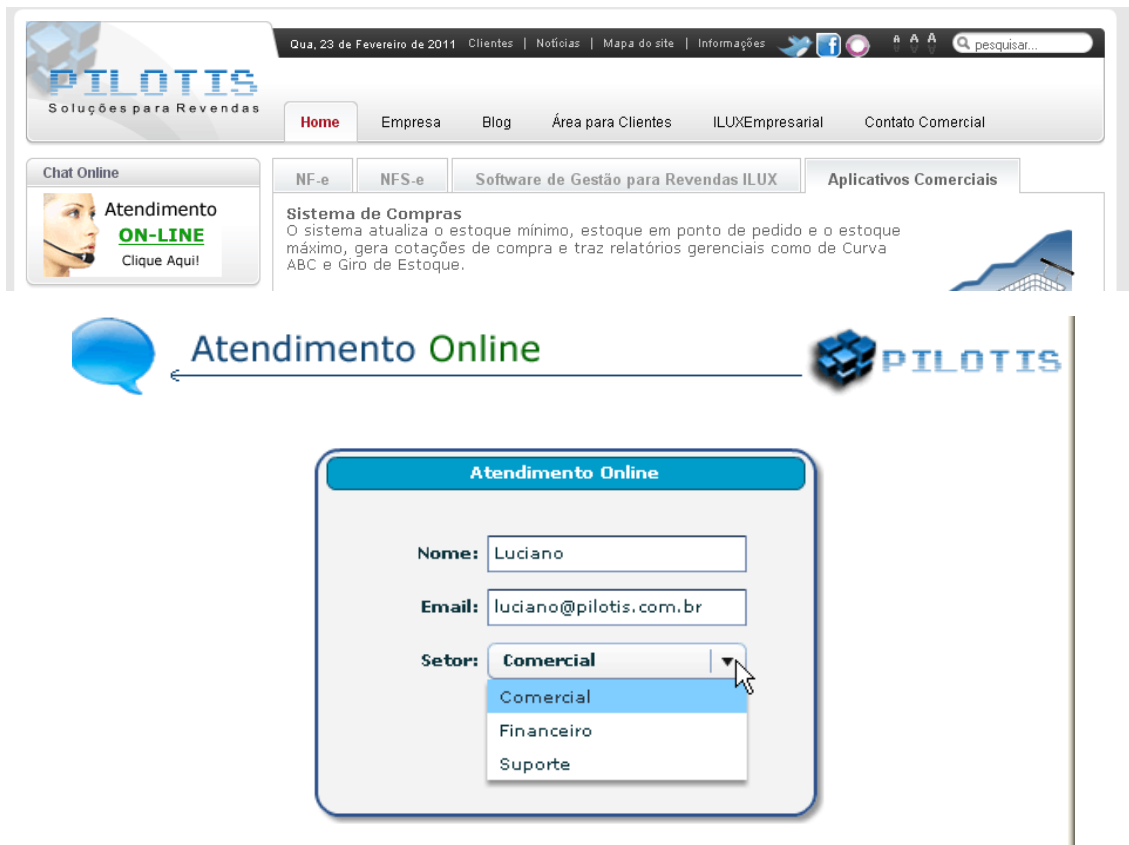
Acessando o chat on line pelo site.

Informe seu nome, endereço de e-mail e área que você quer atendimento.

Procure sempre informar de qual empresa você é.

Pelo chat on line, acessando pelo site, não é possível abrir tickets.

Ao entrar no chat on line o sistema, irá direcionar para o Analista de Suporte disponível para atendimento, caso todos estejam ocupados, os analistas poderão acompanhar a fila de espera e gerenciar os atendimentos.



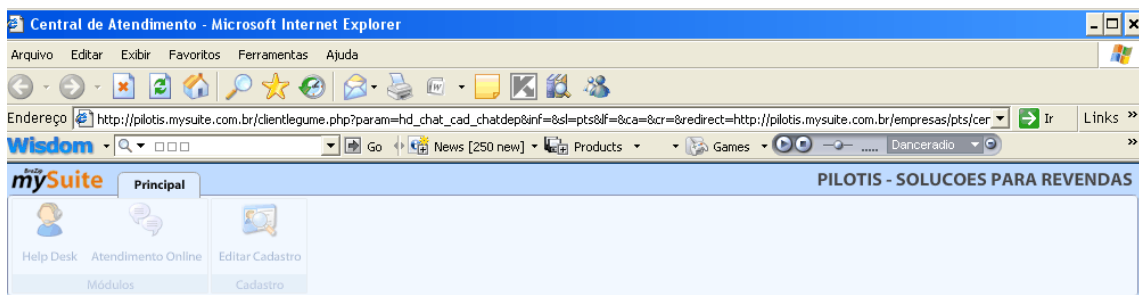
The image shows a screenshot of the Pilotis website's online support interface. At the top, there is a navigation bar with the Pilotis logo and the text "Soluções para Revendas". The date "Qua, 23 de Fevereiro de 2011" and various menu items like "Clientes", "Notícias", "Mapa do site", and "Informações" are visible. A search bar is also present. Below the navigation bar, there are several tabs: "Home", "Empresa", "Blog", "Área para Clientes", "ILUXEmpresarial", and "Contato Comercial". The "Área para Clientes" tab is active, showing sub-tabs for "NF-e", "NFS-e", "Software de Gestão para Revendas ILUX", and "Aplicativos Comerciais". A "Chat Online" section features a "Atendimento ON-LINE" button with a "Clique Aqui!" link. A "Sistema de Compras" section provides information about the system's functionality. Below the website screenshot, a larger view of the "Atendimento Online" form is shown. The form has a blue header and contains the following fields: "Nome" (filled with "Luciano"), "Email" (filled with "luciano@pilotis.com.br"), and "Setor" (a dropdown menu with "Comercial" selected and a list of options: "Comercial", "Financeiro", and "Suporte").

Acessando o chat on line pela central de atendimento – pelo link ou de dentro do ILUX.

Nesta opção o usuário precisa estar cadastrado, muitos dos nossos usuários já estão cadastrados na base de dados do sistema.

Informe seu endereço de e-mail e senha, como padrão adotamos o endereço de e-mail como a senha também, que você pode alterar posteriormente. Caso esqueça a senha é só clicar, na opção esqueci minha senha.

Caso você ainda não seja cadastrado, faça o seu cadastro, é necessário fazer uma única vez, para ter acesso às ferramentas de suporte.



Login de Acesso

Email:

Senha:

Lembrar o meu Email

[Esqueci minha Senha](#)

[Desejo me Cadastrar](#)

Login de Acesso

Email:

Senha:

Lembrar o meu Email

[Esqueci minha Senha](#)

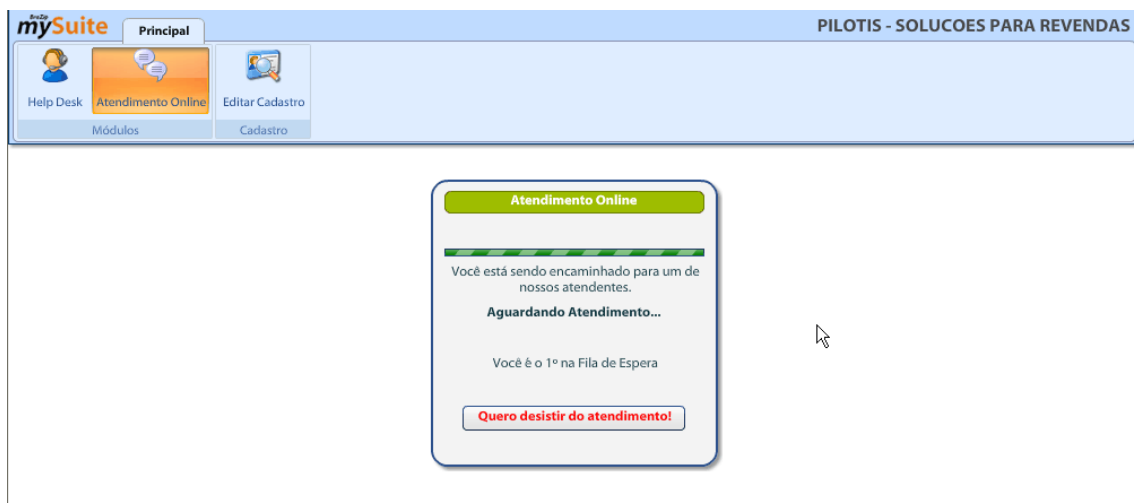
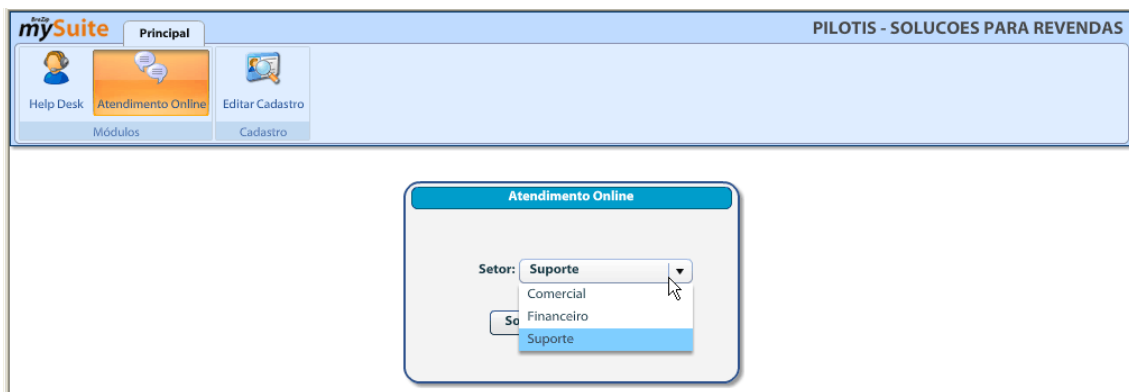
[Desejo me Cadastrar](#)

Após fazer o login você terá acesso a:

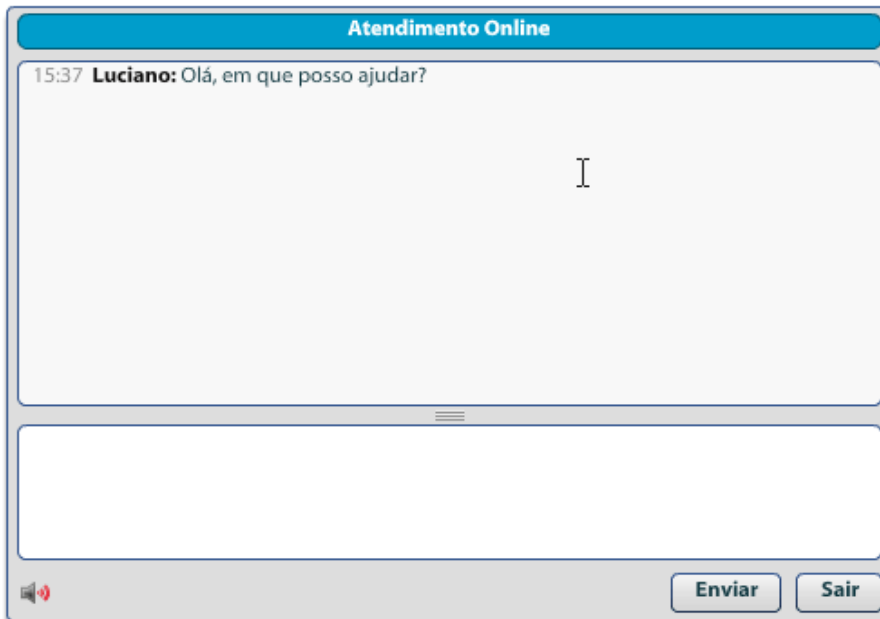
- Chat on line;
- Help Desk – abrir chamados e acompanhar chamados em aberto
- Cadastro – editar



Chat on line – Ao clicar em chat on line você receberá uma tela para identificar a área que você quer atendimento e uma tela de aviso:

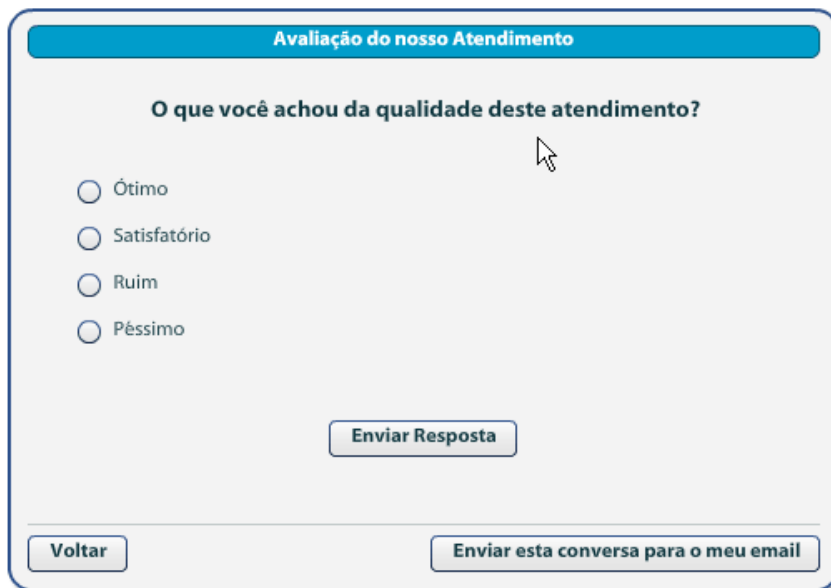


Ao iniciar o atendimento você receberá uma tela para iniciar o chat on line.



The screenshot shows a web interface titled "Atendimento Online". At the top, there is a blue header with the title. Below it, a message from "Luciano" is displayed: "15:37 Luciano: Olá, em que posso ajudar?". The main area is a large white text input field with a vertical cursor. At the bottom, there is a grey bar containing a speaker icon on the left and two buttons labeled "Enviar" and "Sair" on the right.

Ao final do atendimento o usuário poderá fazer uma avaliação do atendimento e enviar para o seu próprio e-mail a conversa.



The screenshot shows a survey form titled "Avaliação do nosso Atendimento". The main question is "O que você achou da qualidade deste atendimento?". Below the question are four radio button options: "Ótimo", "Satisfatório", "Ruim", and "Péssimo". A mouse cursor is pointing at the "Ótimo" option. At the bottom of the form, there are three buttons: "Voltar" on the left, "Enviar Resposta" in the center, and "Enviar esta conversa para o meu email" on the right.

Cadastro – edição do cadastro, alteração de senha



Cadastro do Usuário

Nome Completo:
luciano

Email: luciano@pilotis.com.br Confirma Email: luciano@pilotis.com.br

Senha: Confirma Senha:

Email Secundário:
lucianopecanha@hotmail.com

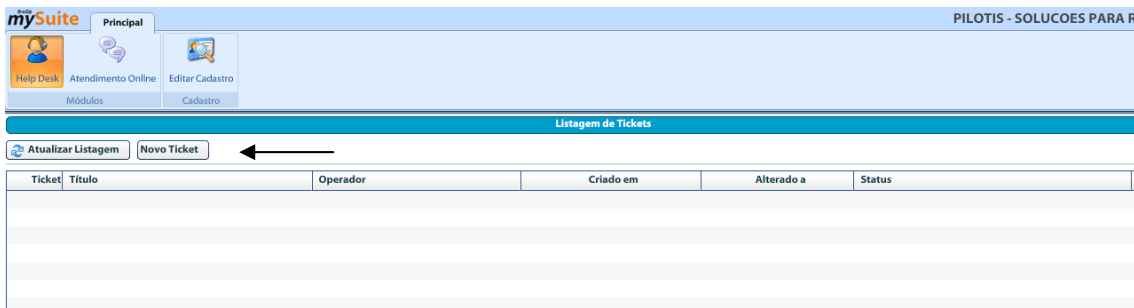
Gravar Cancelar

Help Desk

Ferramenta para abertura de chamados – Todos os chamado abertos terão número para acompanhamento, gravação do histórico, e gestão através de status.

Sempre que ocorrer uma abertura de chamado, o mesmo será direcionado para o especialista do assunto, que terá até 02hrs (duas horas úteis) para responder e dar encaminhamento ao assunto, não necessariamente concluir, vai depender do tipo de requerimento.

Click em novo ticket para abrir um chamado.



mySuite Principal PILOTIS - SOLUCOES PARA R

Help Desk Atendimento Online Editar Cadastro

Módulos Cadastro

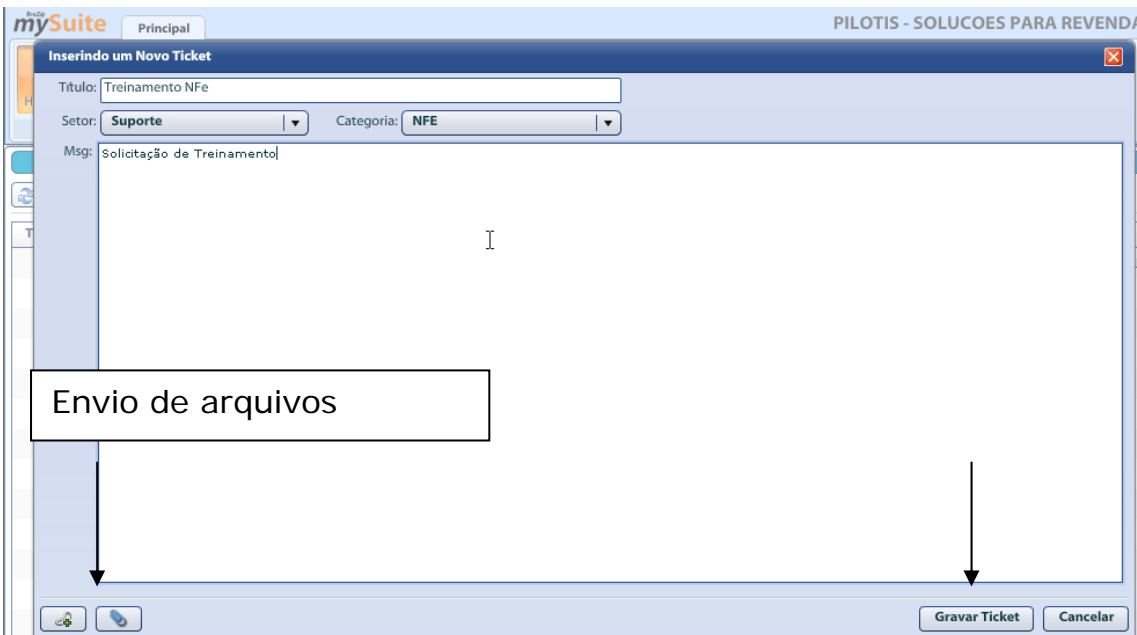
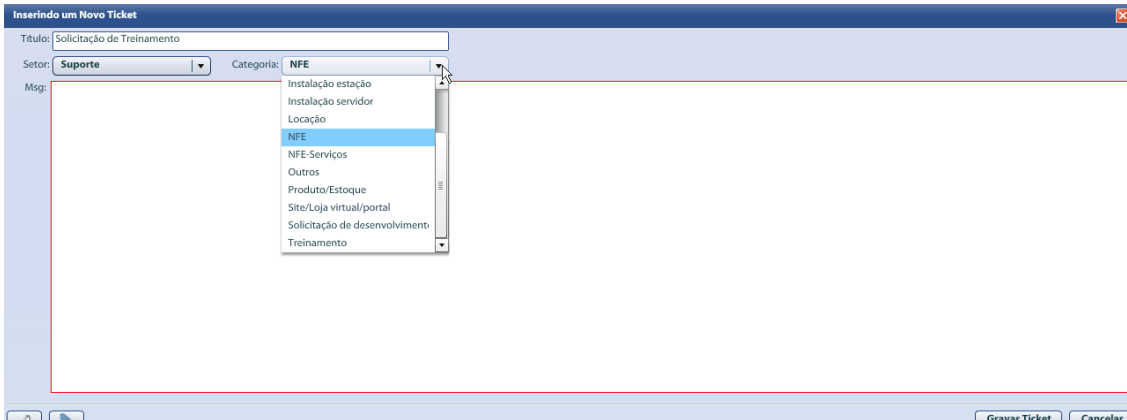
Listagem de Tickets

Atualizar Listagem Novo Ticket ←

Ticket	Título	Operador	Criado em	Alterado a	Status

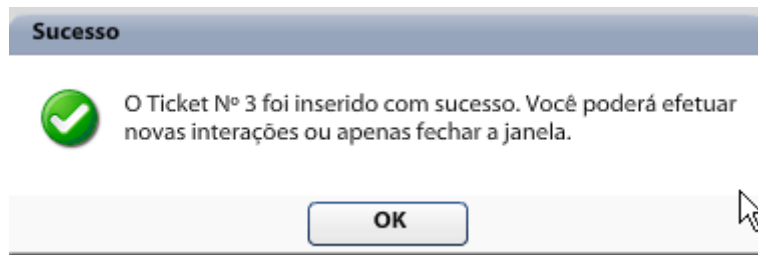
Informe o título, o setor e categoria (área) de interesse para abrir o chamado, para que o mesmo seja direcionado para um especialista.

Descreva o seu requerimento.



É possível enviar arquivos (anexos) ou link para download.

Após incluir as informações você deve gravar o ticket.



Acompanhe seus tickets, sempre que for respondido você receberá um e-mail informando da resposta.

O Ticket poderá ser fechado tanto pelo cliente como pelo suporte.

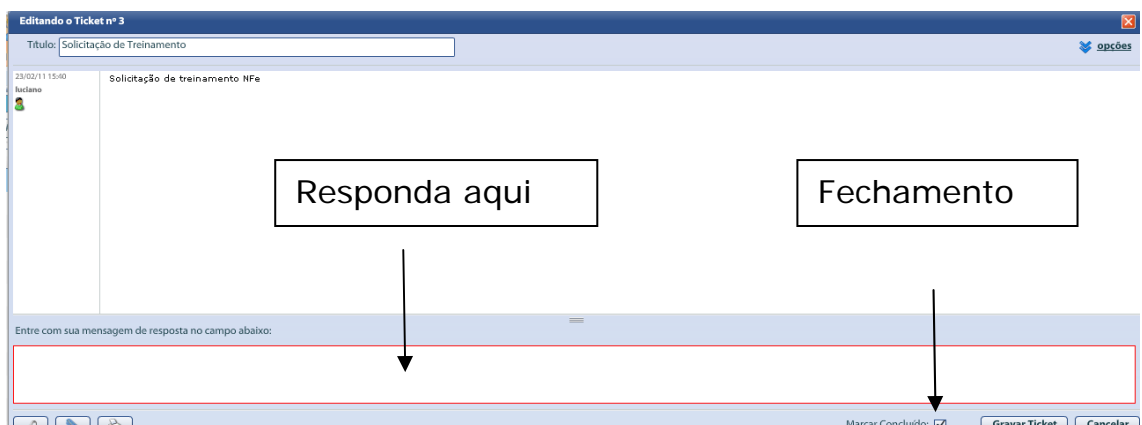
Se alguma informação esteja incompleta você pode reabrir um ticket.

Para visualizar um ticket clique duas vezes sobre o ticket ou clique em Ler.

Você tem a opção de imprimir o ticket se necessário.



Ao receber um retorno você poderá responder, colocando mais informações no campo abaixo.



Período de implantação – De 28/02/2011 à 31/03/2011 será um período de adaptação e migração do atendimento para a nova plataforma, a partir de 1/04/2011 todos os atendimentos via MSN, Skype serão suspensos e o atendimento será somente pelo novo sistema.

O Skype será utilizado somente em treinamentos, quando o recurso de áudio é necessário.

Solicitações de treinamento, instalação, customização, deverão ser registradas no help desk, para gerar um ticket.

Mais informações sobre o suporte.

Para prestar um melhor atendimento e suporte a você, seguem nossas orientações:

O Suporte deve ser acionado pelo **CLIENTE**.

Nosso grupo está orientado a somente receber solicitações. O pedido de suporte deve partir do **cliente**.

O Suporte é restrito à operação do sistema. Para outros serviços, consulte o final deste documento. Além disso, solicitações de melhoria não ficam registradas por meio de atendimento do suporte, devem ser feitas pela abertura de ticket através do help desk.

Como acessar o Suporte Técnico?

Para entrar em contato com o suporte, recomendamos a utilização do Painel de Suporte do Sistema ILUX. Em qualquer módulo do Sistema, é possível acessar indo em Ferramentas > Suporte Técnico, ou, pode ainda utilizar a tecla de atalho Alt+F5 (a partir da versão 18.0.06).



Quais as formas de atendimento?

Chat on line* (*Direto no ILUX*): **É a melhor opção para o cliente.** Recomendamos aos usuários a ferramenta Chat on-line, disponível no Painel de Suporte do Sistema ILUX ou no site. Por ele, os usuários expõem suas dúvidas e são direcionados para o atendente que estiver com menos atendimentos.

Vantagens:

- Dispensa downloads;
- Dispensa ferramentas adicionais (msn/skype);
- Agiliza o atendimento, pois a dúvida é direcionada para o atendente que estiver disponível.

* Clientes com contrato light o suporte é somente por e-mail.

Áudio: No caso de ser necessária a utilização de som para esclarecer dúvidas, os nossos atendentes irão direcionar o atendimento para outros recursos, como msn, Skype ou telefone.

Acesso Remoto: Também será direcionado pelo suporte. Caso o cliente tenha uma solicitação que necessite o recurso de acesso remoto, o atendente orientará para sua utilização.

E-mail: As solicitações podem ser feitas também através de e-mail.

suporte@pilotis.com.br e pilotis@pilotis.com.br

Help Desk: Abertura e acompanhamento de chamados.

Telefone: Se necessário o cliente pode entrar em contato por telefone 48-3028-1346

Existem outros recursos disponíveis?

Área de clientes - Site

A Pilotis disponibiliza ainda aos clientes Manuais, vídeo aulas, Fórum e Dicas práticas sobre o ILUX, na área restrita do site da Pilotis. Os Manuais são freqüentemente atualizados e novas dicas estão sendo elaboradas, com o objetivo de facilitar a utilização do Sistema.

Para ter acesso, entre no site da Pilotis e faça o cadastro. Aguarde um e-mail de confirmação e reenvie o e-mail para confirmar o seu login. www.pilotis.com.br

Após fazer o login no site, acesse o Painel do Suporte do ILUX para obter mais informações para orientar a utilização do sistema.

Fórum - **Novo**

Para acessar o Fórum entre no link <http://pilotis.com.br/forum/>, faça o seu cadastro, caso seja cadastrado efetue seu login. Esta é uma área com muitas informações, dicas e orientações sobre o sistema que o usuário pode acessar a qualquer momento e estará em constante atualização.

Qual o horário de atendimento?

O Suporte está disponível para atender os usuários das 8h30 às 12h00 e das 13h30 às 17h30.

Para atendimentos fora deste horário, podem ser contratadas horas adicionais de suporte pelo cliente.

Quais os contatos para atendimento por e-mail?

E-mail: suporte@pilotis.com.br e pilotis@pilotis.com.br,

Site da Pilotis: pode ser usado o chat on-line do site, para isto acesse www.pilotis.com.br ou através do ILUX a partir da versão 18006 há acesso direto.

Telefone: (48) 3028-1346 - suporte / 3028-1349 (comercial/administrativo).

Em casos de emergências (fora do horário): (48) 9959-2752

Como são respondidas as solicitações?

Os usuários entram em contato com a Pilotis via chat e relatam a dúvida ou problema para o suporte.

A resposta depende:

Da clareza e objetividade das informações repassadas pelo cliente ao suporte, isto é fundamental para entendimento do problema;

Do grau de complexidade;

Do número de solicitações de atendimento naquele momento.

Estrutura interna do suporte Pilotis

Suporte de Nível 1 – suporte de atendimento ao cliente via chat on line, help desk, e-mail ou telefone.

Suporte de Nível 2 – suporte interno de dúvidas pendentes do nível 1 – acesso ao banco de dados, rotinas de de SQL e manutenção de base de dados.

Suporte de Nível 3 – suporte interno para resolução de problemas encaminhados pelos níveis 1 e 2 como, manutenção em banco de dados, e correções no código fonte do sistema ILUX.

Por que a resposta pode demorar?

Normalmente as dúvidas são sanadas prontamente, na grande maioria dos casos. Porém, para fornecer uma resposta segura, em algumas situações são necessários testes, acesso remoto à estação de trabalho do usuário ou até mesmo encaminhamento da dúvida ou problema para os níveis 2 e 3 de suporte **interno** da Pilotis, desta forma poderemos orientá-lo na melhor na solução.

Caso o suporte demore, como proceder?

É importante que usuário entenda, tenha um pouco de paciência que, em eventuais casos, poderá aguardar um pouco para ter a resposta em definitivo. Isso pode acontecer pelas causas acima mencionadas.

Evite deixar sua dúvida para o final do expediente. Utilize nosso horário de atendimento para garantir que será atendido por completo em sua solicitação no mesmo dia.

Por que não consigo chamar o suporte?

Como utilizamos ferramentas que usam como meio a WEB, é possível que em algumas ocasiões estes recursos fiquem indisponíveis, até mesmo durante o atendimento por queda da internet.

Neste caso o usuário deverá buscar meios alternativos como telefone.

Melhorias e customizações:

O cliente pode contratar serviços de customização que visam atender uma necessidade específica de seu interesse.

Toda solicitação que visa atender um processo do cliente, como um formulário, uma rotina nova, será analisada, detalhada e encaminhada para orçamento e aprovação do cliente.

Eventuais sugestões de melhorias, serão analisadas de acordo com a possibilidade de replicação, interesse geral, criticidade e urgência, sendo incorporadas ao sistema dentro das prioridades pré estabelecidas pela Pilotis.

A Pilotis é quem irá definir as prioridades, baseado nos requerimentos de todos os clientes, sendo itens críticos correções de bugs, atendimento a legislação.

Outras observações:

- Novas instalações de servidores, rotinas SQL, manutenções nas bases de dados e treinamentos **deverão ser sempre pré-agendados** e mediante orçamento e aprovação;
- Atendimentos fora do horário comercial poderão ser feitos, mediante contratação de horas adicionais;
- Mantenha sempre backup da sua base de dados e crie políticas de segurança para utilização dos computadores, acessos a sites e e-mail, evitando assim problemas com vírus e outros tipos de "pragas" tecnológicas;
- **Outros serviços:** O suporte é restrito à operação do sistema. Outros serviços, como mudanças de servidores, endereços, novas estações, funcionários para treinamento ou re-treinamento, problemas de rede, causados por vírus, novos layouts de notas fiscais e novos formulários e relatórios, etc. poderão ser atendidos mediante orçamento prévio. Consulte os serviços em: <http://www.pilotis.com.br/tabela-de-preco-servico.html>

Acreditamos que com a sua colaboração podemos prestar um serviço cada vez melhor!

Equipe Pilotis, conte conosco.

Fevereiro/2011.

CUIDADOS COM A SUA BASE DE DADOS

A base de dados do seu sistema de gestão é o coração dos processos de sua empresa. O mal funcionamento ou até mesmo a perda da base de dados por algum motivo pode trazer prejuízos irreparáveis para sua empresa.

A probabilidade de ter algum contratempo é real e muitas vezes para você determinar a causa é algo muito complexo, há diversos fatores que podem interferir no mal funcionamento da base de dados ou perda de dados, como vírus, problemas de rede, problemas de hardware, queda energia, configurações de software inadequadas, enfim todo ambiente que cerca a instalação do sistema de gestão.

Visando esclarecer e orientar os clientes sobre normas de segurança para manter a base de dados em perfeito funcionamento é importante que observem os seguintes aspectos, reforçando que eventuais problemas e até mesmo a perda de dados factível.

Se você conseguir responder a próxima pergunta de forma positiva você está no caminho certo.

QUAL A ÚLTIMA VEZ QUE VOCÊ FEZ BACKUP DA SUA BASE DE DADOS?

ORIENTAÇÕES

1 – BACKUP

- 1.1 Mantenha sempre um backup da sua base de dados, no mínimo do dia anterior, o ideal é que se faça backup duas vezes ao dia, crie uma rotina para isso e eleja alguém da empresa como responsável;
- 1.2 Faça um backup externo e guarde fora da empresa, pelo menos 01 backup semanal externo;
- 1.3 Para realizar o backup no sistema acesse a pasta padrão no servidor C:\ILUX\ILUXEmpresarial\Dados\nomeempresa.fdb, este é o arquivo dos seus dados; peça para todos os usuários saírem do sistema e pare o serviço do firebird via painel de controle ou gerenciador de tarefas do Windows, copie a base de dados para alguma mídia (CD/DVD) e reinicie o serviço do firebird novamente, acesse o suporte em caso de dúvida;

2 SERVIDOR

- 2.1 Instale um servidor dedicado para o sistema de gestão, o volume de informações está crescendo e de aplicativos também, como nota eletrônica, e outros, evite compartilhar com outros sistemas como servidor de e-mail, web, servidor de arquivos, ou qualquer instalação que possa ser incompatível com os aplicativos do banco de dados ou concorram no processamento;
- 2.2 Instale uma máquina com boa capacidade de processamento e no mínimo 2GB de memória RAM, além de um HD com espaço razoável para não parar a base de dados por problemas de gravação;
- 2.3 Instale um nobreak no servidor, em caso de queda de energia você terá tempo de desligar o seu servidor e irá proteger sua base de dados;
- 2.4 Não instale coisas desnecessárias sem saber o que é ou sistemas operacionais que sua empresa não domina, ou incompatíveis com os sistemas que você usa, evite riscos desnecessários, cuidado com orientações de “micreiros”, muita gente conhece sobre informática e gosta de dar palpite e fazer sua empresa de laboratório. Você compra Hardware baseado no software que usa e não o contrário.
- 2.5 Instale antivírus bom e pago, são as informações da sua empresa que estão em jogo;
- 2.6 Evite o acesso ao servidor de pessoas que não tem necessidade, não deixe aplicativos de acesso remoto como logmein ativos, só use acesso remoto quando o seu fornecedor solicitar, você libera o acesso e não ele;
- 2.7 Nunca execute rotinas de limpeza de disco, scandisk ou ferramentas do gênero com o banco de dados aberto, peça para os usuários saírem do sistema e pare o serviço do firebird para executar tais aplicativos.

3. REDE

- 3.1 Evite redes wireless, elas são instáveis, precisam estar bem configuradas e perdem com facilidade a conexão com a rede, o cabeamento estruturado além da alta velocidade são mais seguros;
- 3.2 Compre equipamentos adequados ao tamanho de sua rede (hub e switch) e de primeira linha, eles interferem diretamente no desempenho da rede, e garanta a boa instalação dos cabos, faça uma análise (testes) no cabeamento de sua empresa, verifique se não há perda de sinal, um cabo mal feito (crinpado) gera problemas de conexão na rede;

3.3 Verifique as permissões dos usuários na rede, usuários sem permissões para acesso ao servidor ou permissões restritas a pasta do sistema ILUX não irão conseguir gravar informações na base de dados;

3.4 Padronize os softwares instalados;

3.5 Crie políticas de segurança para acesso a internet, principal fonte de vírus;

3.5 Não deixe que sejam baixados músicas e filmes no ambiente de trabalho, isto consome banda da rede e internet além de riscos com vírus;

3.6 Tenha um acesso a internet ADSL estável e rápido de acordo com as necessidades de sua empresa, se necessário tenha uma backup, principalmente se você tem NFe;

3.7 Oriente os seus funcionários para ter um comportamento de proteção de dados, não deixe que instalem programas, peça que **nunca desliguem o computador** sem antes fechar todos os seus sistemas, principalmente o seu sistema de gestão ILUX, a não ser que seja realmente necessário;

3.8 Verifique máquinas que travam com frequência, façam uma análise, se necessário formatar e instalar os softwares novamente.

4. MANUTENÇÃO EM BASE DE DADOS

4.1 Fique atento ao comportamento e desempenho do seu sistema, redução performance inesperada pode ser sinal de algum problema;

4.2 Mensagens de erro, reporte ao suporte do sistema;

4.3 Tamanho da base de dados, a base de dados do seu sistema dificilmente chegará a 1GB, fique atento ao tamanho, bases de dados muito grandes pode ser sinal de algo não vai bem;

4.4 Contate o suporte para fazer reparos e manutenção de base de dados, isto ajudará a manter a base de dados em perfeito funcionamento e verificar se existe algum problema, este é um serviço que você pode contratar a qualquer momento;

4.5 Evite cadastros, mensagens, observações no sistema que usem caracteres especiais como (%<#<@#!"), no seu sistema de gestão ILUX, estes caracteres geram inúmeros erros no banco de dados e integrações com nota eletrônica.

Esperamos contribuir para o perfeito funcionamento do sistema, qualquer dúvida entre em contato.