



Prezado cliente,

A Escalasoftware entrega este manual para você, que tem como objetivo principal informar e orientar nossos clientes sobre a melhor utilização de nossos serviços, conhecer nossas normas procedimentos e comunicação com o cliente.

Escalasoftware

Telefone: 47 3546 1133

E-mail: falecom@escalasoftware.com.br



MANUAL DO CLIENTE

Sumário

APRESENTAÇÃO	03
História	03
Missão	03
Visão	04
Valores	04
Política de qualidade	04
SOLUÇÃO	05
ERP para logística	05
SUPORTE TÉCNICO	06
Tipos de atendimento	06
Quem pode fazer uma solicitação	07
Classificações de atendimento	07
Severidade dos atendimentos	08
DESENVOLVIMENTO	09
Implementação	09
Classificação de implementação	10
Evolução e melhoria	10
Versão e release	11
SERVIÇO	12
Consultoria e treinamento	12
Suporte 24x7	12
Serviço especializado	13
FATURAMENTO E COBRANÇA	14
Licença de uso	14
Serviço	14
Implementação	15
Reembolso de despesa de viagem	15
CONSIDERAÇÕES FINAIS	16
Contatos	16

APRESENTAÇÃO

A Escalasoftware é uma empresa de tecnologia de informação para gestão empresarial logístico, com atuação em todo território brasileiro.

O ERP para logística é completo e foi desenvolvido em uma plataforma única e flexível, pode ser configurado de acordo com as particularidades de cada realidade de negócio, busca promover e otimizar a integração de processos e setores, fornecer aos gestores uma visão global e integrada da organização, proporcionar alto desempenho nas atividades operacionais e estratégicas, auxiliar nas tomadas de decisão e contribuir para as melhores práticas de gestão.

Conheça nosso site acessando www.escalasoftware.com.br.

História

Fundada em 2008 em Blumenau (SC) com desenvolvimento e comercialização de um ERP exclusivo para o setor logístico.

Em processo de expansão, em 2014 abriu uma filial de consultoria em Blumenau e transferiu seu centro de desenvolvimento para cidade de Rio do Sul (SC) e em 2016, fechou uma parceria em Belo Horizonte (MG) abrindo um centro de distribuição denominado Escalaminas.

Hoje é uma empresa de sucesso, com clientes em vários estados, resultado do seu comprometimento com a qualidade, segurança e inovação tecnológica, garantindo melhores resultados aos clientes.

Missão

Prover soluções tecnológicas inovadoras, satisfazendo as necessidades e

anseios dos clientes.

Visão

Ser reconhecida como uma empresa inovadora, verdadeira e responsável, pela excelência e qualidade das soluções oferecidas.

Valores

- Verdade e transparência
- Humildade
- Cooperação
- Comprometimento
- Responsabilidade

Política de Qualidade

A empresa se compromete a fornecer serviços de tecnologia da informação e consultoria com estabilidade, atendimento personalizado e ágil, com rentabilidade justa para os acionistas, por meio da melhoria contínua dos seus processos e tecnologias aplicadas e do desenvolvimento das competências de seus colaboradores.

SOLUÇÃO

Somos uma empresa de tecnologia de informação com um completo software para gestão empresarial, com foco em logística.

Solução para logística

Nosso ERP para logística é destinado para empresas transportadoras, atacadistas, distribuidores, operadores logísticos, armazéns gerais, terminais retro portuário e terminais de contêiner vazio.

Transporte	Controle de frete fracionado, lotação, contêiner, químico e cargas a granel, por veículos próprios, agregados, terceiros e cooperados, integrado com gerenciadoras de riscos, seguradoras e pagamentos eletrônicos.
Armazenagem	Controle de recebimento, armazenagem e expedição de mercadorias próprias e de terceiros, unitizada, solta, líquida e refrigerada, com utilização de leitor e coletor de dados, controla número de série, ressuprimento de picking, embalagem, integração com balanças rodoviárias, ferroviárias e de pesagem de mercadorias, integração com e-commerce e outros ERP.
Manutenção de frotas	Manutenção preventiva e corretiva de veículos, controle de pneus, documentação, multa, abastecimento interno e externo, estoque de insumo e peças de reposição.
Terminal de contêiner	Controle de armazenagem e movimentação de contêiner cheio e vazio (retroportuário e depot) integrado com a gestão de transportes e armazenagem.
Frete embarcador	Automatização de cotação de frete, integração com ERP, integração com transportadores, conferência e validação dos documentos de transportes.
Aplicativo mobile	Aplicativo mobile para celulares e tablet android para posicionamento de veículo, efetuar início, término de viagens, apontamento de despesas e comprovantes de viagens com foto e gestão de aprovação do sistema.
Web Cliente	Aprovações, portal de acompanhamento da carga, mapa de localização do veículo, portal de acompanhamento de pedido e etapas de pedidos dos clientes.
Torre de Controle	Alertas de situações e ocorrências (anomalias, paradas não programadas, atrasos), acompanhamento das entregas e coletas, mapa de posicionamento do veículo, previsibilidade para tomada de decisão e interação com cliente.
Roteirizador	Criação de rotas otimizadas, cubagem e peso, janela de atendimento, custos de viagem, tempo médio de atendimento, áreas/setores, tipo de cliente e jornada do motorista.

Gestão de Pedidos (OMS)	Integração com as principais plataformas de venda ecommerce e marketplace, rastreo de pedido, acompanhamento de entrega, gestão de recebíveis, integração com estoque e financeiro.
Corporativo	Gestão administrativa, controladoria e gerencial com módulos de compras, estoque, imobilizado, comercial, contratos, vendas, financeiro, fiscal, contábil e gerencial.
Inteligência de negócio	Planilha dinâmica e painel de indicadores.

SUPORTE TÉCNICO

O horário de atendimento normal do suporte técnico é segunda à sexta, das **08:00 às 18:00**, através do help desk, pelo telefone **47 3546-1133** ou pelo e-mail suporte@escalasoftware.com.br. Para solicitações fora do horário normal, ver serviços de suporte 24x7.

O departamento de atendimento é responsável por receber todas as solicitações dos clientes, seja de implementação, melhoria, consultoria ou serviço especializado de ajuda ao usuário.

A fim de reduzir a necessidade de abertura de atendimento ao suporte técnico da empresa, disponibilizamos dentro do próprio sistema uma relação de perguntas frequentes que é atualizada junto com a atualização do sistema, para que seja utilizado por todos os usuários da empresa antes de abrir uma solicitação na ferramenta de help desk.

Solicitação de atendimento

Na necessidade de atendimento durante o horário normal de funcionamento da empresa, deverá ser encaminhado para Escalasoftware um help desk pelo sistema da base de produção do cliente, que a nossa ferramenta de service desk irá criar automaticamente um atendimento.

Caso o cliente opte por ligar para o atendimento sem ter encaminhado o help desk, o atendente irá criar manualmente o atendimento em nossa

ferramenta de service desk durante a ligação telefônica com o cliente, pois todo atendimento deve obrigatoriamente ter um registro de atendimento em nossa ferramenta de service desk, para posterior consulta e geração dos indicadores, portanto, para reduzir o tempo das ligações e consequentemente os custos em ligações, pede-se para encaminhar o help desk antes da ligação.

Caso o cliente opte por enviar a solicitação no e-mail do suporte, o atendente irá criar manualmente o atendimento em nossa ferramenta de service desk a resposta não será pelo e-mail, será pelo retorno da nossa ferramenta de service desk que envia e-mail de resposta e retorno para os usuários cadastrados como TI ou usuário chaves do cliente, pois todo atendimento deve obrigatoriamente ter um registro de atendimento em nossa ferramenta de service desk, para posterior consulta e indicadores.

Em toda solicitação de atendimento, o cliente deverá enviar para Escalasoftware todos os detalhes pertinente à dúvida ou erro, pois solicitações sem os devidos detalhamentos serão retornadas solicitando maiores informações pela nossa ferramenta de service desk e nunca por ligação, pois é de responsabilidade do cliente enviar as solicitações já com os detalhamentos, evidências de erro e anexos.

Caso seja necessário o acesso remoto no servidor do cliente, é de inteira responsabilidade do cliente a liberação do acesso em seu servidor e o atendente não irá entrar em contato com terceiros para resolver problemas de conexão dos clientes, o próprio cliente quem deverá manter seus servidores acessíveis para conexão remota.

Quem pode fazer uma solicitação

As solicitações de atendimento podem ser feitas apenas por profissionais devidamente treinados, certificados e identificado previamente pela empresa, geralmente a TI do cliente ou clientes sem TI pelos usuários chaves (key user), mas outros usuários finais não podem fazer solicitação de atendimento à empresa e se fizerem não serão atendidos.

Tipo de atendimento

As solicitações de atendimento de suporte técnico são classificadas para gestão de indicadores e definição do técnico, podendo ser:

Correção	Atendimento de correção de falhas do sistema, sem custo para o cliente.
Dúvida de usuário	Atendimento a dúvidas dos usuários do sistema, sem custo para o cliente.
Ajuda ao usuário	Atendimento e execução de serviço especializado de ajuda ao usuário, com custo ao cliente, valorada pelas horas utilizadas de acordo com a especialidade do técnico que irá executar.

Severidade de atendimento

As solicitações de atendimento são priorizadas pelos atendentes de acordo com a severidade definida pelo cliente, e as severidades devem corresponder:

Crítica	Problema ou dúvida no sistema, onde toda a empresa ou um setor todo está parado, com o sistema inativo.	3 horas
Urgente	Problema ou dúvida no sistema, onde apenas uma rotina que seja de uso diário está parada ou com problema, ou que impacta diretamente no negócio da empresa.	8 horas
Alta	Problema ou dúvida no sistema, onde apenas uma rotina que seja de uso diário está com problema, mas que pode ser realizado no dia seguinte.	2 dias

Normal	Problema ou dúvida em rotina de uso não frequente e que não impactam diretamente no negócio da empresa.	3 dias
Baixa	Problema ou dúvida em rotina de uso não frequente e relatório que não impactam diretamente no negócio da empresa.	7 dias
Mínima	Problema ou dúvida em rotina de uso não frequente e relatório que não impactam diretamente no negócio da empresa e que pode se liberada na próxima versão de implementação do sistema.	45 dias

Caso o cliente defina uma severidade em um atendimento que não corresponda à definição da severidade, o atendente irá alterar a severidade da solicitação e enviará uma resposta no atendimento informando ao cliente que a solicitação teve a severidade alterada, descrevendo o motivo da alteração da severidade.

DESENVOLVIMENTO

O departamento de desenvolvimento é responsável pela análise, orçamentação, programação, documentação e testes do sistema, onde classifica as solicitações como implementações produto e implementação específica, quais melhorias serão feitas em cada versão e faz a liberação das versões do sistema.

Na implantação do sistema, toda necessidade de implementação levantada que não esteja descrito na aderência será classificada como implementação produto, específica ou melhoria, pois gerará custo para o cliente e a adaptação do sistema deve ser reportada na aderência, e caso o cliente não adquira a aderência, qualquer necessidade de adequação é como se não constasse na aderência.

Solicitação de implementação

Toda solicitação de implementação ou melhoria deve obrigatoriamente ser feita por escrito e encaminhada pela ferramenta de help desk. Através do campo tipo no service desk, definido no cadastro de tipo de ocorrência do help desk, que irá definir se é uma melhoria ou implementação.

Pedimos atenção no campo de tipo de ocorrência ao encaminhar um help desk à Escalasoftware, pois é baseado nesse tipo de ocorrência que será retornado com um orçamento ou encaminhado para nossa fila de melhorias pontuais do sistema.

Nos orçamentos de implementação não está contemplado a implantação, será liberado apenas uma documentação técnica e a implantação deve ser feito pelo cliente ou o cliente deve solicitar um consultor in loco para realizar a implantação, que este terá o custo do serviço de consultoria.

Tipo de implementação

As solicitações de implementação encaminhadas pelo atendimento ao desenvolvimento serão obrigatoriamente classificadas como:

Implementação produto	Desenvolvimento sem custeio da Escalasoftware, implementado através de aprovação de orçamento e posteriormente será liberado para todos os clientes como evolução do sistema.
Implementação específica	Desenvolvimento sem custeio da Escalasoftware, implementado através de aprovação de orçamento, e consequentemente não será liberado para todos os clientes, pois é considerado um desenvolvimento totalmente específico para o cliente.
Evolução legal	Desenvolvimento no sistema com total custeio da Escalasoftware, pois são evoluções que possuem alguma obrigatoriedade fiscal e contábil.

Implementação não cobrada	Desenvolvimento no sistema com total custeio da Escalasoftware, que por algum motivo a Escalasoftware não irá cobrar do cliente, mas poderá ser liberado para todos os clientes como evolução do sistema, em roadmap com prazo de entrega estabelecido pela Escalasoftware.
Implantação	Desenvolvimento no sistema com o custo contemplado ou negociado na aderência da implantação do sistema e poderá ser liberado para todos os clientes como evolução do sistema.
Melhoria	Desenvolvimento no sistema com total custeio da Escalasoftware, que será desenvolvido e liberado para todos os clientes como evolução do sistema.

Liberação de melhoria

As melhorias pontuais solicitadas à Escalasoftware não tem prazo para desenvolvimento, mas somos uma empresa que preza a evolução do sistema como um produto e sempre estamos em evolução e desenvolvendo melhorias, mas como temos muitas, definimos uma priorização de acordo com o grau de usabilidade da melhoria por todos os nossos clientes, de acordo com a nossa disponibilidade de recurso de desenvolvimento para as melhorias.

Caso algum cliente tenha urgência em uma melhoria, este pode solicitar para alterarmos a classificação de melhoria para implementação, assim irá ser analisada e encaminhado um orçamento como implementação produto ou implementação específica.

Versão de liberação

Com o objetivo de garantir maior qualidade nas liberações do sistema, o desenvolvimento gera e libera as versões de implementações a cada 30 dias, pois a equipe de qualidade faz testes e uma documentação para cada

implementação da versão, antes da liberação para os clientes.

Durante as versões de implementação, o desenvolvimento fica liberando versões de correção conforme a necessidade e criticidade dos problemas, mas essas versões de correção são liberadas apenas as correções que foram identificadas e precisam ser liberadas antes da próxima versão de implementação e sendo assim, os clientes podem e devem ficar atualizando as versões de correção.

Os clientes devem sempre manter as versões do sistema atualizado, pois liberamos as correções apenas na última versão de implementação, exceto nos 7 primeiros dias da liberação de uma nova versão de implementação que é o período para homologação da nova versão no cliente, e nesse período ainda liberamos na versão anterior, mas após os 7 dias, somente será liberado em versões anteriores, mesmo que seja uma correção, mediante aprovação de orçamento, pois a correção em versões anteriores a última precisa ser programada novamente, por isso da cobrança e só desenvolvemos e liberamos na última versão de implementação.

Em toda liberação de versão, seja de implementação ou correção, é disponibilizado uma relação com as novas funcionalidades ou com as correções realizadas na versão e é muito importante que os clientes leiam essas documentações para tomar conhecimento ou para parametrizar o sistema para adequar às mudanças do sistema.

SERVIÇO

Nossas atividades não se restringem apenas no desenvolvimento do software, pois oferecemos juntamente com nossa rede de distribuidores e parceiros, serviços especializados de tecnologia da informação.

Serviço de consultoria e treinamento

Na necessidade de serviços de consultoria e treinamento, temos juntamente com nossa rede de distribuidores e parceiros, pessoas

capacitadas para realização de treinamentos no sistema ERP da empresa, diagnóstico e formulação de soluções acerca de um assunto ou especialidade, instalação e atualização do sistema, implantação de customização no sistema e desenvolvimento de layouts de integração ou exportação de dados específicos do sistema.

Serviço de suporte 24x7

Na necessidade de atendimento fora do horário normal, deve ser realizado o contato com nosso plantão no telefone **47 99672-0031 e 99672-0434**, pois somente abrir um help desk e encaminhar para a empresa não será atendido pelo plantão, deve ser realizado o contato telefônico.

Havendo indisponibilidade no atendimento do nosso plantão, após duas tentativas, deverá ser enviado um e-mail para suporte24horas@escalasoftware.com.br, pois temos um sistema on-line que monitora esse e-mail e envia automaticamente uma SMS de texto para o responsável do departamento de atendimento e outros recursos de atendimento da empresa, que dentro de 15 minutos alguém entrará em contato, mas no e-mail deverá constar o telefone, ramal, e-mail e nome do usuário que está solicitando o suporte 24x7.

O envio do e-mail deve ser feito apenas quando não atendido nas duas tentativas no plantão, pois o e-mail é direcionado ao responsável do departamento de atendimento e não ao plantão, e caso não tenha sido efetuado o contato nos telefones do plantão, além do tempo do técnico do plantão, também será cobrado o tempo do responsável do departamento de atendimento, pelo tempo gasto no acionamento do plantonista.

O atendimento de suporte 24x7 será realizado apenas para os usuários da TI, caso a empresa queira liberar para outros usuários, deverá enviar um e-mail para suporte@escalasoftware.com.br autorizando os usuários da empresa que também poderão fazer as solicitações, ou mesmo, informando que qualquer usuário da empresa poderá fazer as solicitações de atendimento 24x7. Caso não sejam autorizados outros usuários, devido a gerar custo para a empresa, não será atendido usuários não autorizados, portanto, a empresa deverá avaliar e autorizar os usuários. Avaliar tabela

de preço vigente para o serviço de suporte 24x7.

Serviço especializado de ajuda ao usuário

As solicitações de atendimento de ajuda ao usuário, que não são contemplados pela licença de uso mensal, são executadas pela nossa equipe de desenvolvimento ou consultoria, pois não são serviços de competência do suporte técnico.

Os serviços especializados não possuem um orçamento para aprovação, apenas uma prévia da quantidade de horas, pois normalmente não é possível prever as horas exatas para uma orçamentação, então a cobrança é realizada sobre as horas utilizadas, valoradas pela tabela de serviços adicionais do contrato entre as empresas.

Para facilitar no entendimento, relacionamos alguns exemplos de serviços de ajuda ao usuário que são serviços faturados e não atendimento de competência do suporte técnico da Escalasoftware:

- > Atualização e instalação do sistema de produção e homologação;
- > Realizar cópia de segurança ou restauração de cópias de segurança;
- > Ajustes na base de dados do cliente, como alterar a data de cancelamento de um documento, voltar uma ordem de serviço para poder alterar uma informação depois de já ter sido faturado, atualização de alguma informação registrada errada pelo usuário, ajustes na base para o usuário não precisar fazer manualmente pelo sistema;
- > Cadastro de bases de cálculo e tabelas de preço;
- > Parametrização de novas funcionalidades ou processos;
- > Desenvolvimento de layout de exportação e importação;
- > Cadastramento no sistema, como tipos de ocorrências, tipos de retorno de remessa bancária, formas de pagamento, importação de layout;

FATURAMENTO E COBRANÇA

O faturamento, formas de pagamento e prazos envolvidos obedecem às negociações do contrato de prestação de serviços e serviços adicionais

entre as empresas.

O atraso no pagamento da fatura incidirá uma multa de 2% (dois por cento) mais juros de mora de 1% (um por cento) ao mês. Quando o atraso for superior a 45 dias e não houver comunicação à Escalasoftware, será bloqueado o serviço correspondente à fatura até a regularização da pendência financeira.

A solicitação de postergação de vencimento ou emissão de um novo boleto gera um custo financeiro adicional que será adicionado ao novo boleto emitido e havendo necessidade em entrar em contato com nosso departamento financeiro:

E-mail: administrativo@escalasoftware.com.br

Telefone: 47 3546-1133 ramal 807, de segunda a sexta, em horário comercial.

Licença de uso

O faturamento da licença de uso é mensal, conforme valor em contrato, acrescido os tributos municipais, por ocasião da emissão da nota fiscal de serviço.

Serviço

O faturamento dos serviços de suporte 24x7 e especializado de ajuda ao usuário, serão mensal, com fechamento no dia 25 de cada mês e vencimento para o dia 10 do mês subsequente, acrescido os tributos municipais e federais, por ocasião da emissão da nota fiscal de serviço.

Implementação

O faturamento referente às implementações no sistema, serão em regime de empreitada mediante aprovação prévia de um orçamento e efetuado 7 dias após a liberação da implementação pela Escalasoftware.

Despesa de viagem

Todas as despesas de viagens, como deslocamento, traslado, hospedagem e refeição, decorrente da implantação e atendimentos in loco são de responsabilidade do cliente e sua cobrança será logo após a ocorrência da despesa.

A empresa apresentará ao cliente, em formulário próprio, juntamente com os comprovantes de pagamento (notas e recibos) e do documento fiscal emitido pela Escalasoftware, acrescidos sobre o valor das despesas decorrentes o valor dos tributos (municipal, estadual e federal). Caso o cliente opte pelo reembolso por nota de débito, não haverá o acréscimo dos impostos devido a não incidência por se tratar apenas de um reembolso de despesas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acreditamos que as informações disponibilizadas neste manual possam ter esclarecido as suas principais dúvidas, mas caso ainda haja alguma, acesse o nosso site em www.escalasoftware.com.br ou entre em contato com o nosso atendimento.

Esperamos que você cliente, esteja satisfeito com nosso software e os serviços oferecidos pela Escalasoftware e nossa rede de parceiros.

Obrigado!
