suporteleilões

GUIA DO CLIENTE · DEPOIS DA MIGRAÇÃO

Bem-vindo ao novo ERP

Tudo o que a sua equipe precisa nos primeiros dias: seus endereços, como pedir ajuda, onde ficou cada função e o que você ganhou com a troca.

O que aconteceu

- **Seus dados foram migrados.** Leilões, lotes, bens, arrematantes, comitentes, financeiro e histórico estão no novo ERP. Nada foi apagado.
- **O sistema antigo foi desligado.** Os endereços antigos agora levam para o sistema novo.
- **Nada para instalar.** Tudo funciona pelo navegador (Chrome, Edge, Firefox ou Safari).

Seus endereços

Endereço	Para quem	O que é
`erp.seudominio.com.br`	Sua equipe	O ERP. O endereço do ERP antigo agora abre aqui.
`app.seudominio.com.br`	Arrematantes	Cadastro, habilitação, lances e auditório.
`www.seudominio.com.br`	Público	O site do leilão, integrado ao ERP.

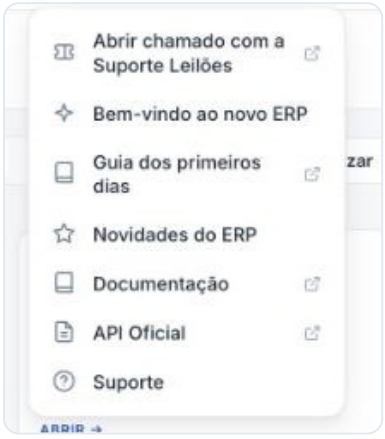
“seudominio.com.br” é um exemplo: use o domínio da sua empresa (ele aparece no e-mail de boas-vindas e dentro do ERP).

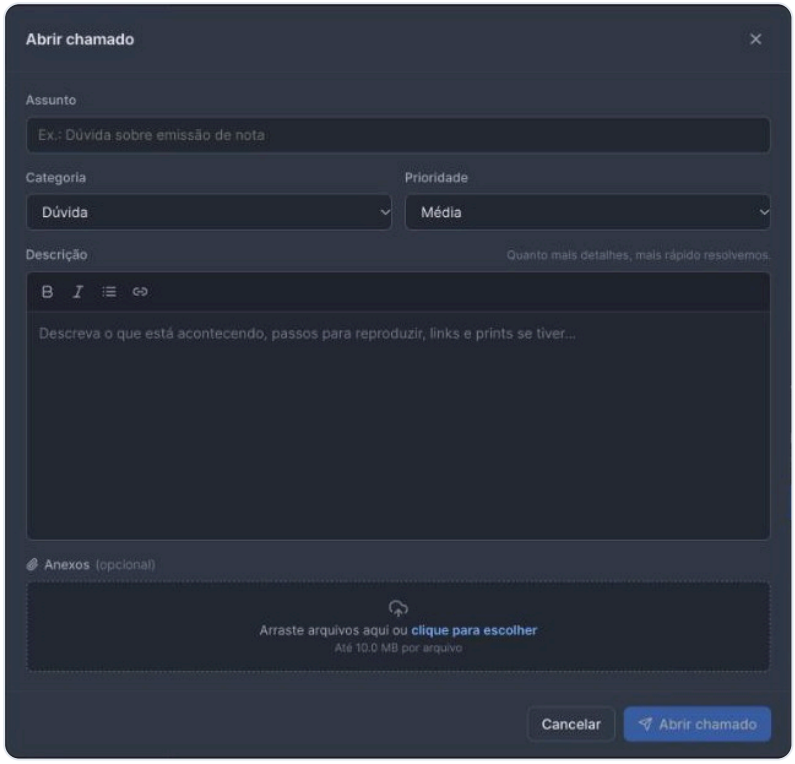


Precisa de ajuda? Abra um chamado

Todo pedido de suporte passa pelo **Portal de Chamados** — `conta.suporteleiloes.com.br`. Lá você abre o chamado com prints, acompanha o andamento e conversa com a nossa equipe.

1. No ERP, clique no ícone **?** (canto superior direito) → **Abrir chamado com a Suporte Leilões**.
2. Entre no portal com o **seu e-mail** e a sua senha.
3. O formulário **Abrir chamado** aparece: assunto, categoria, prioridade, descrição e anexos.
4. Clique **Abrir chamado** e acompanhe as respostas pelo portal.





> **Primeiro acesso ao portal:** o login é o seu e-mail. Você recebe um e-mail com o link para definir a senha (vale 48 horas). Venceu ou não chegou? Use **Esqueci minha senha** na entrada do portal. Se ninguém da equipe tem acesso, peça ao responsável da empresa para falar conosco.

> **Chamado bem descrito é resolvido mais rápido:** diga em qual tela estava, o que fez, o que esperava e o que aconteceu. Anexe um print e informe o número do leilão ou do lote.

Onde ficou cada coisa

As funções do sistema antigo continuam no novo ERP, no **menu à esquerda**:

No sistema antigo	No novo ERP
Leilões, lotes, controlador e telão	**Leilões → Gestão de Leilões**
Bens (cadastro, fotos, documentos)	**Bens → Gestão de Bens**
Arrematantes, aprovação e habilitação	**Arrematantes → Arrematantes / Aprovação de Cadastros / Habilitação**
Comitentes	**Comitentes → Comitentes**
Vendas, formalização e cobrança	**Leilões → Fila**
Contas a pagar e receber, extrato	**Financeiro → Resumo / Contas / Extrato**
Relatórios	**Relatórios → Relatórios Gerenciais (e com IA)**
Site: banners, páginas, notícias	**Sites → Banners / Páginas / Publicações**
Usuários e permissões	**Configurações → Usuários / Grupos e Permissões**
Modelos de documentos	**Configurações → Templates e Documentos**

O que você ganhou

Auditório e painel do arrematante novos
Lances em tempo real, cronômetro sincronizado, reconexão automática e habilitação online.

Fila de vendas
Os arremates do dia num só lugar: formalizar, cobrar, registrar pagamento e emitir documentos.

Leilão Simplificado
Um leilão em poucos passos, com regras sugeridas pela UF.

CRM e atendimento
Pessoas, funis, atendimentos e WhatsApp com histórico completo.

Relatórios com IA
Peça em português e receba a tabela pronta.

Central de Segurança
Verificação em duas etapas, sessões ativas e histórico de alterações.

A lista completa fica em **?** → **Novidades do ERP**, com atalho para cada recurso.

Seus primeiros 7 dias

Quando	O que fazer
Dia 1	Cada pessoa da equipe entra no ERP e lê as boas-vindas. Confira os leilões em andamento e os próximos.
Dia 1	Defina a senha do Portal de Chamados (link no e-mail de boas-vindas).
Dias 1 a 3	Faça a rotina normal: cadastre um bem, monte um leilão, aprove um cadastro. Anote dúvidas e abra chamados.
Dia 2	A Suporte Leilões entra em contato para saber se está tudo certo.
Dia 7	Novo contato e uma pesquisa rápida (menos de 1 minuto) sobre como está sendo.

Dicas e erros comuns

- **Tela estranha depois de uma atualização:** saia e entre de novo. Se continuar, recarregue com Ctrl+Shift+R (no Mac, Cmd+Shift+R).
- **Lance ou habilitação dá erro:** para testar, use uma **conta de arrematante** no painel `app.`, não o seu login do ERP.
- **Quer rever as boas-vindas: ?** → **Bem-vindo ao novo ERP**.
- **Apareceu o assistente de configuração:** ele é para quem começa do zero; sua configuração já veio do sistema antigo. Pode fechar.

> Manual completo, com prints: **docs.suporteleiloes.com** → Primeiros passos → Bem-vindo ao novo ERP.