

Macros Movidesk - Uso Implementação e Onboarding

Instrução para uso de Macros do Movidesk para uso do Departamento de Implementação e Onboarding.

- IO - Finalização 1ºCore - Ação Pública
- IO - Finalização de Core - Ação Pública
- IO - Reagendamento Core - Ação Pública
- IO - Sem Contato / Não Agendado - Ação Interna
- IO - Sem Contato Core - Ação Pública
- IO - Agendamento Core - Ação Pública
- IO - Finalização Ongoing - Ação Pública

IO - Finalização 1ºCore - Ação Pública

Nome da Macro:	IO - Finalização 1ºCore - Ação Pública
Uso para o(s) Departamento(s):	Customer Experience (CX)
Descritivo da(s) Ação(es):	<ul style="list-style-type: none">- Criação de Ação Pública com texto predefinido- Alteração do Serviço: Implementação - Onboarding- Alteração da Categoria: Agendamento- Alteração da Atividade: Treinamento

Utilização:

- O ticket de Agendamento do Primeiro Core **TICKET FILHO** relacionado ao **TICKET PAI** agendamento **será um Ticket Filho e deve ser finalizado após a realização do agendamento ou das ações relacionadas a Sem Core Agendamento Cancelado**
- O TICKET PAI terá **apenas a Ação Autorizar o Core API e a Ação de Finalização de Core** (Implementador que finalizar o Core deverá aplicar macro: **IO - Finalização Ongoing - Ação Pública**)
- Ao finalizar Agendamentos do tipo: Primeiro Core, aplicar macro: **IO - Finalização 1ºCore - Ação Pública**
- Editar conteúdo de cada Tópico, de acordo com o que foi realizado neste agendamento
- Editar pendências relacionadas a este agendamento e Implementador
- Finalizar Ticket Filho e criar **Novo Ticket Pai** partir de Ticket Pai: **Ações>Ticket Filho>Novo: Relacionamentos: Ações que devem ser criadas: Nenhuma**
- No Novo Ticket Filho, aplicar macro: **IO - Finalização 1ºCore - Ação Pública**

Texto Predefinido - Macro: IO - Finalização 1ºCore - Ação Pública

Olá, {**Nome do Cliente - Inserido Automaticamente**}!

Finalizamos há pouco nosso agendamento com os seguintes pontos:

- **Treinamento de Estoque**

- *Cadastro de Produto Simples*
- *Cadastro de Produto Combo*
- *Cadastro de Produto de Processo Produtivo*
- *Cadastro de Produto de Produção Automática*
- *Grade de Produtos*
- *Adicionais*
- *Cadastro de Produto Via Planilha*
- *Movimentação de Estoque Manual*
- *Movimentação de Estoque Pedido/Compras/XML de Entrada*

- **Parametrização Fiscal**

- *Finalizada? Sim/Não*
- *Faltam seguintes Parâmetros:*
 - *CSC ID TOKEN*
 - *ICMS*
 - *PIS/COFINS*
 - *CERTIFICADO DIGITAL*
 - *NCM, Origem, CFOP e CEST*

- **Instalação de Periféricos:**

- *Impressora Térmica: MODELO*
- *TEF: MODELO*
- *TOTEM: MODELO*
- *TABLETs: MODELO*

- **Instalação e Configuração de PDV:**

- *Finalizado? Sim/Não*

- **Treinamento PDV**

- *Venda Balcão*
- *Venda Crédito em Loja*
- *Delivery Próprio*
- *Atendimento de Mesas e Comandas*
- *Sangria/Reforço*
- *Abertura/Fechamento de Caixa*

- **Treinamento Financeiro**

- *Extrato*
- *Contas a Pagar/Receber*
- *Contas Bancárias*
- *Métodos de Pagamento*
- *Contrato de Cartões*
- *Conciliação Bancária*
- *Resultados*
- *Boletos*

- **Treinamento Relatórios**

- *Análise de Centro de Custo*
- *Fechamento de caixa*

IO - Finalização de Core - Ação Pública

Nome da Macro:	IO - Finalização de Core - Ação Pública
Uso para o(s) Departamento(s):	Customer Experience (CX)
Descritivo da(s) Ação(es):	<ul style="list-style-type: none">- Criação de Ação Pública com texto predefinido- Alteração do Serviço: Implementação - Onb- Alteração da Categoria: Agendamento- Alteração da Atividade: Treinamento
Utilização:	<ul style="list-style-type: none">- O ticket de Finalização de Core será um FILHO relacionado ao TICKET PAI, este Ticket deverá ser finalizado após a realização do agendamento- Ao finalizar Agendamentos do tipo Finalização de Core, aplicar macro: IO - Finalização de Core - Ação Pública- Editar conteúdo dos Periféricos- Finalizar Ticket Filho- No Ticket Pai deverá ser aplicada a macro: IO - Finalização Ongoing - Ação Pública

Texto Predefinido - Macro: IO - Finalização de Core - Ação Pública

Olá, **{Nome do Cliente - Inserido Automaticamente}**!

Finalizamos há pouco nosso agendamento com os seguintes pontos:

- Verificamos a utilização do sistema e checamos que está sendo utilizado sem maiores dúvidas e/ou necessidades;
- As operações básicas do ERP e PDV estão sendo usadas sem maiores problemas;
- Os periféricos (Impressoras Térmicas, Etiquetadoras, PinPads, Tablets, Totens, Balanças, SAT) estão funcionando corretamente;

Desta maneira, finalizamos nosso Processo de Implementação e Onboarding. A partir de agora, caso possua dúvidas pontuais, você pode acionar nossa Equipe de Suporte Técnico. Para contactá-los, realize através do Chat no canto inferior direito do seu Sistema ERP ou através do PDV.

Possuímos diversos conteúdos que podem auxiliar na utilização de nosso Sistema, basta acessar os links: ***Central de Ajuda e Canal Youtube***

Desejamos muito sucesso na sua jornada em parceria conosco!

Abraços,

{Nome do Agente Logado Preenchido Automaticamente} - Implementação e Onboarding

connectplug_logo.png

Image not found or type unknown

Instagram - Facebook - LinkedIn - Blog

Não deixe de avaliar nosso atendimento. É extremamente importante para nós.



Péssimo

Ruim

Neutro

Bom

Ótimo

IO - Reagendamento Core - Ação Pública

Nome da Macro:	IO - Reagendamento Core - Ação Pública
Uso para o(s) Departamento(s):	Customer Experience (CX)
Descritivo da(s) Ação(es):	<ul style="list-style-type: none">- Criação de Ação Pública com texto predefinir- Alteração do Serviço: Implementação - Ont- Alteração da Categoria: Agendamento- Alteração da Atividade: Reagendamento
Utilização:	<ul style="list-style-type: none">- O ticket de Agendamento do Primeiro Cor TICKET FILHO relacionado ao TICKET PA agendamento será um Ticket Filho e de finalizado após realização de agendar ações relacionadas a Sem Coni- Neste cenário de Reagendamento cor aplicar macro: IO - Reagendamento Coi Pública- Neste cenário, não Finalizar Ticket Filho

Texto Predefinido - Macro: IO - Reagendamento Core - Ação Pública

Olá, **{Nome do Cliente - Inserido Automaticamente}**!

Conforme nosso contato e seguindo sua determinação, estamos reagendando nosso próximo contato para:

DATA/HORA.

Lembrando que entraremos em contato via ligação convencional no número: XX-XXXXX-XXXX e que temos uma tolerância de 15 minutos para início de nosso agendamento.

Possuímos diversos conteúdos que podem auxiliar na utilização de nosso Sistema, basta acessar os links: **Central de Ajuda e Canal Youtube**

*Caso você possua dúvidas pontuais durante este processo, você pode acionar nossa Equipe de Suporte Técnico. Para contacta-los, **realize através do Chat no canto inferior direito do seu Sistema ERP ou através do PDV.***

Qualquer dúvida, estamos à disposição.
Abraços,

{Nome do Agente Logado Preenchido Automaticamente} - Implementação e Onboarding

connectplug_logo.png

Image not found or type unknown

Instagram - Facebook - LinkedIn - Blog

Não deixe de avaliar nosso atendimento. É extremamente importante para nós.



Péssimo



Ruim



Neutro



Bom



Ótimo

IO - Sem Contato / Não

Agendado - Ação Interna

Nome da Macro:	IO - Sem Contato / Não Agendado - Ação Inte
Uso para o(s) Departamento(s):	Customer Experience (CX)
Descritivo da(s) Ação(es):	Criação de Ação Pública com texto predefinc Alteração da Atividade do Ticket: Sem Contato/Cancelado

Utilização no Cenário:

Sem Contato durante os 15 Minutos de Tolerância

Durante os primeiros 05 Minutos de tempo em contato, deve-se acionar o **Grupo do SLA Contato Agendamento**, informando: Nome do Cliente e Horário Agendado

- Após o fim dos 15 Minutos de Tolerância, esta Macro para registrar tentativas de envio de Forms ao Departamento de Contorno e Relacionamento

- Inserir a Data e Hora do agendamento
- Definir o Tipo de Agendamento
- Informar Status: Sem contato durante 15 Minutos de Tolerância
- Registrar no Ticket um Print da Tentativa de Contato

- Esta Macro *nunca* deve ser utilizada de forma isolada, a **Macro: IO - Sem Contato Core Pública**, deve ser usada juntamente e deve ser precedida pelo **Forms SEM CONTATO / CANCELAMENTO AGENDAMENTO**.

- O ticket de Agendamento de Core será utilizado como **FILHO** relacionado ao **TICKET PAI**, caso o agendamento **será um Ticket Filho, Cenário de Sem Contato**, aplicar inicialmente o macro: **IO - Sem Contato Core - Ação de Agendamento - Ação Interna**

- Enviar Forms SEM CONTATO / CANCELAMENTO AGENDAMENTO

- Finalizar Ticket Filho

<p>Utilização no Cenário: Cliente não aceitou reagendamento</p>	<p>Quando cliente não aceita agendamento Core's ou de Finalização de Core, utilizar est</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inserir a Data e Hora do agendamento - Definir o Tipo de Agendamento - Informar Status: Cliente não aceitou reagendamento e descrever motivo e cenário - O ticket de Agendamento de Core será um FILHO relacionado ao TICKET PAI, com agendamento será um Ticket Filho, Cenário de Cliente não aceitar reagendamento aplicar macro: IO - Sem Contato / Não Agendamento Ação Interna - Enviar Forms SEM CONTATO / CANCELAMENTO AGENDAMENTO - Finalizar Ticket Filho
---	---

Texto Predefinido - Macro: IO - Sem Contato / Não Agendado - Ação Interna	
<ul style="list-style-type: none"> • Data e Horário do Agendamento: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Data/Hora • Tipo de Agendamento: <ul style="list-style-type: none"> ◦ 1º Core ◦ Finalização de Core ◦ Treinamento Agendado ◦ Instalação/Parametrização/Integração Agendada • Status: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Sem contato durante 15 Minutos de Tolerância ◦ Cliente não aceitou reagendamento: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Descrição de Motivo 	<p>FORMS SEM CONTATO / CANCELAMENTO AGENDAMENTO: Enviado ao GR</p>

IO - Sem Contato Core - Ação Pública

Nome da Macro:	IO - Sem Contato Core - Ação Pública
Uso para o(s) Departamento(s):	Customer Experience (CX)
Descritivo da(s) Ação(es):	<ul style="list-style-type: none">- Criação de Ação Pública com texto predefinido- Alteração do Serviço: Implementação - Onboarding- Alteração da Categoria: Agendamento- Alteração da Atividade: Sem Contato/Cancelamento

<p>Utilização:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Durante os primeiros 05 Minutos de ten contato, deve-se acionar o grupo do SI Contato Agendamento. - Após o fim dos 15 Minutos de Tolerância esta Macro para informar o cliente do cancelamento do agendamento - Não é necessário alterar ou editar informação, o texto predefinido já traz as informações necessárias - Esta Macro <i>nunca</i> deve ser utilizada de forma isolada, a macro: IO - Sem Contato Core - Ação Pública Agendado - Ação Interna, deve ser utilizada juntamente e deve-se enviar o Formulário de Contato / CANCELAMENTO AGENDAMENTO - O ticket de Agendamento de Core será utilizado como FILHO relacionado ao TICKET PAI, cada agendamento será um Ticket Filho, Cenário de Sem Contato, aplicar inicialmente a macro: IO - Sem Contato Core - Ação Pública após isso aplicar macro: IO - Sem Contato Core - Ação Pública Agendado - Ação Interna, nesta última mencionada o Ticket Filho será finalizado

Texto Predefinido - Macro: IO - Sem Contato Core - Ação Pública

Olá, **{Nome do Cliente - Inserido Automaticamente}**!

Tentamos por diversas vezes entrar em contato por meio de uma ligação convencional e não conseguimos contato pelo telefone informado.

Como excedemos a tolerância de 15 minutos, estamos cancelando este agendamento.

Entraremos em contato para reagendar novamente.

Qualquer dúvida, estamos à disposição.

Abraços,

{Nome do Agente Logado Preenchido Automaticamente} - Implementação e Onboarding

connectplug_logo.png

Image not found or type unknown

Instagram - Facebook - LinkedIn - Blog

Não deixe de avaliar nosso atendimento. É extremamente importante para nós.



Péssimo



Ruim



Neutro



Bom



Ótimo

IO - Agendamento Core - Ação Pública

Nome da Macro:	IO - Agendamento Core - Ação Pública
Uso para o(s) Departamento(s):	Customer Experience (CX)
Descritivo da(s) Ação(es):	<ul style="list-style-type: none">- Criação de Ação Pública com texto predefinir- Alteração do Serviço: Implementação - Ont- Alteração da Categoria: Agendamento

Utilização:

- O ticket de Agendamento Core será um **TICKET FILHO** relacionado ao **TICKET PAI**, cada agendamento ***será um Ticket Filho e deve ser finalizado após realização de ações relacionadas a Sem Contato ou Agendamento Cancelado***
- ***Criar Novo Ticket Filho*** a partir de Ticket ***Ações>Ticket Filho>Criar um Novo: Relacionamentos: Ações que deverão ser Importadas: Nenhuma***
- No Novo Ticket Filho, aplicar macro: **IO - Agendamento Core - Ação Pública**
- Incluir Data e Horário do próximo agendamento
- Editar conteúdo para próximo agendamento
- Editar pendências relacionadas a Cliente e Implementador
- Incluir Telefone para agendamento

Texto Predefinido - Macro: IO - Agendamento Core - Ação Pública

Olá, **{Nome do Cliente - Inserido Automaticamente}**!

Deixamos agendado para DATA/HORA, nosso próximo/último agendamento, com os seguintes pontos:

- Parametrização Fiscal
- Integração Ifood
- Integração Delivery Direto
- Verificaremos uso do sistema e esclareceremos dúvidas para que possamos finalizar nossa Implementação e Onboarding

Fica pendente de sua parte para nosso próximo agendamento:

- Cadastro de Produtos
- Movimentação de Estoque
- Utilização PDV
- Parâmetros Tributários
- Integrações: Criação de Loja Ifood

Fica pendente de nossa parte para nosso próximo agendamento:

- Criação de Loja Delivery Direto
- Habilitar Integração Ifood
- Geração de OTP para TEF

Lembrando que entraremos em contato via ligação convencional no número: XX-XXXXX-XXXX e que temos uma tolerância de 15 minutos para início de nosso agendamento.

Possuímos diversos conteúdos que podem auxiliar na utilização de nosso Sistema, basta acessar os links: **Central de Ajuda e Canal Youtube**

Caso você possua dúvidas pontuais durante este processo, você pode acionar nossa Equipe de Suporte Técnico. Para contactá-los, realize através do Chat no canto inferior direito do seu Sistema ERP ou através do PDV.

Qualquer dúvida, estamos à disposição.
Abraços,

{Nome do Agente Logado Preenchido Automaticamente} - Implementação e Onboarding

connectplug_logo.png

Image not found or type unknown

Instagram - Facebook - LinkedIn - Blog

Não deixe de avaliar nosso atendimento. É extremamente importante para nós.

IO - Finalização Ongoing - Ação Pública

Nome da Macro:	IO - Finalização Ongoing - Ação Pública
Uso para o(s) Departamento(s):	Customer Experience (CX)
Descritivo da(s) Ação(es):	- Criação de Ação Pública com texto predefinido - Finalização de Ticket
Utilização:	- O TICKET PAI terá apenas a Ação Automática API e a Ação de Finalização de Ongoing (Implementador que Finalizar o Core aplicará macro: IO - Finalização Ongoing - Ação Pública) - Não é necessário alterar nenhuma informação - Após aplicar macro, finalizar Ticket Pai

Texto Predefinido - Macro: IO - Finalização Ongoing - Ação Pública

Olá, **{Nome do Cliente - Inserido Automaticamente}**!

Ficamos muito felizes em saber que o Processo de Implementação e Onboarding foi finalizado!!

Reforçamos o desejo de sucesso em nossa jornada juntos e nossa equipe de Suporte Técnico está a disposição. Para contacta-los, **realize através do Chat no canto inferior direito do seu Sistema ERP ou através do PDV.**

Além do Chat, acesse nossos diversos conteúdos para ajuda-lo na utilização de nosso Sistema, acesse os links: Central de Ajuda e Canal Youtube

Gestão de Relacionamento

connectplug_logo.png

Image not found or type unknown

Ecosystema de Soluções para Varejo

Instagram - Facebook - LinkedIn - Blog

Não deixe de avaliar nosso atendimento. É extremamente importante para nós.

Gostaríamos que avaliasse nosso atendimento



Péssimo



Ruim



Neutro



Bom



Ótimo