

# PROCESSOS

# IMPLEMENTAÇÃO

- BOAS-VINDAS AO NOVO CLIENTE
- O QUE É UMA IMPLEMENTAÇÃO DE "CORE"?
- AGENDAMENTO DE IMPLEMENTAÇÃO
- CORE - IMPLEMENTAÇÃO E ONBOARDING
- BOAS PRÁTICAS - AGENDAMENTOS PARA TIME IO
- PACOTE DE HORAS

**BOAS-VINDAS AO NOVO  
CLIENTE**

O QUE É UMA  
IMPLEMENTAÇÃO DE "CORE"?

# AGENDAMENTO DE IMPLEMENTAÇÃO

Com objetivo de parametrizar e padronizar todos agendamentos que o time de IMPLEMENTAÇÃO E ONBOARDING realiza, foram criados os tópicos abaixo com a premissa de prever todos cenários e regulamentar os agendamentos, tendo uma melhor organização e melhores práticas visando o time e a satisfação do cliente.

---

- **Gap de horário entre agendamentos**

Não é permitido agendamentos sem um intervalo de 15 minutos entre os mesmos.

- Visando que o analista tenha a possibilidade de finalizar todos apontamentos do ticket referente ao respectivo agendamento e para que possa se preparar para o próximo agendamento (verificar detalhes do ticket, plano e outras informações pertinentes) **o GAP de 15 minutos deverá ser usado entre todos agendamentos.**
- 

-

## Duração de agendamentos

Para que não haja impactos na operação do cliente e para que haja tempo hábil para os diversos tipos de agendamento, orientamos que seja seguido os seguintes parâmetros:

TIPO DO AGENDAMENTO	DURAÇÃO
<p><b><i>Implementação - CORE Padrão 1</i></b></p> <p><b><i>Conteúdo:</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cadastro Básico de Produto</li><li>- Configuração Fiscal com todos dados já em mãos do cliente (se não tiver dados não será feito, será agendado para próximo Core)</li></ul> <p><b><i>Itens padrões:</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 02 PDV ou 01 PDV+01 POS MÓVEL VINDI</li><li>- 02 Impressoras térmicas homologadas</li><li>- 02 TEF com credenciamento já realizado por NLÓGICOS</li></ul>	01:30 hrs

## **Implementação - CORE Padrão 2**

### **Itens extras:**

- Totem de autoatendimento
- Balança homologada
- Etiquetadora homologada
- Integração delivery: Lojas e/ou portais já devem estar criados e liberações (time DEV ou times externos) já devem ter sido anteriormente feitos (se não, será agendado para próximo Core)

### **Observações adicionais:**

Quando cliente tiver **pelo menos 01 dos itens extras** e desejar que um destes itens extras estejam operando após **1ºCore** ele deverá ser informado que no 1ºCore serão definidas as prioridades.

**Exemplo:** Será visto cadastro básico de produto e feito configuração de 01 Totem, os demais itens (PDVs, balanças, etiquetadoras e etc) serão feitos nos próximos agendamentos. (Substitua no exemplo 01 totem por 01 Balança homologada, 01 Etiquetadora ou Integração Delivery), mesmo cenário se o cliente tiver prioridade na parametrização fiscal, itens extras serão vistos nos próximos agendamentos, o primeiro terá a prioridade de configuração fiscal.

01:30 hrs

Instalação de balança

01:30 hrs

Instalação de etiquetadora	01:30 hrs
Configurações de integrações (não deve ser agendado as sextas-feiras)	01:30 hrs
Configuração BI	01:30 hrs
Configuração fidelidade	01:30 hrs
Treinamento Extra - Vendas ERP	01:30 hrs
Treinamento Extra - Estoque	01:30 hrs
Treinamento Extra - Vendas PDV	01:30 hrs
Treinamento Extra - Financeiro	01:30 hrs
Treinamento Extra - Relatórios	01:30 hrs
Treinamento Extra - Configurações Gerais	01:30 hrs
Configuração Fiscal (etapa pode ser feita de acordo com preferência e urgência do cliente, se ele possuir todos os parâmetros pode realizar via CHAT ou solicitar um agendamento)	01:30 hrs

- Cada duração foi pensada e especificada para haver tempo hábil da respectiva operação, **quaisquer ajustes em caráter excepcional devem ser tratados diretamente com o analista e reportados com no mínimo 01 dia útil de antecedência via SLACK.**
- 

- **Disponibilidade de horário**

O time de IO por padrão tem a seguinte disponibilidade de horário:

- ***Segunda a Sexta-feira das 09:00 as 12:30 e das 13:30 as 17:00***
- Exceções relacionadas a alterações do horário de almoço e a possibilidade de estender o horário de finalização do expediente, devem ser tratadas diretamente com o analista e reportadas com no mínimo 01 dia útil de antecedência via SLACK.
- ***Primeiro treinamento da agenda: 09h00 as 10h30 + gap de 15 min***
- ***Segundo treinamento da agenda: 10h45 as 12h15 + gap de 15min***
- ***Almoço: 12h30 as 13h30***
-



**Terceiro treinamento da agenda: 13h45 as 15h15 + gap de 15min**

- **Quarto treinamento de agenda: 15h30 as 17h00**

---

- **Vínculo de TICKET ao agendamento**

Todo agendamento deve **OBRIGATORIAMENTE conter o TICKET relacionado.**

- Agendamentos sem ticket poderão ser desconsiderados e outro agendamento com TICKET poderá ser relacionado ao analista e o horário será ocupado.

---

- **Agendamentos VS atendimentos via CHAT**

Com objetivo de priorizar demandas em nossos cliente e minimizar impactos desnecessários, abaixo uma separação de processos que devem ser **OBRIGATORIAMENTE AGENDADOS** e processos que conforme a demanda podem ser **REALIZADOS VIA CHAT:**

Agendamento Necessário	Processos via CHAT
------------------------	--------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementação - Core;</li> <li>- Instalação de balança e etiquetadora;</li> <li>- Configuração de integrações;</li> <li>- Treinamentos extras;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esclarecimento de dúvidas;</li> <li>- Resolução de problemas técnicos;</li> <li>- Instalação de PDV, TEF, impressora térmica e aplicativos;</li> <li>- Configuração fiscal (etapa pode ser feita de acordo com preferência e urgência do cliente, se ele possuir todos os parâmetros pode realizar via CHAT ou solicitar um agendamento);</li> </ul>
--	---

- Quando realizamos de maneira pontual os processos via CHAT, evitamos descontentamento por parte do cliente, otimizamos a operação dele e priorizamos para o time de IO atuações assertivas.
- Desta maneira não deve existir agendamentos para o time de IO, processos que devem ser realizados via CHAT.

---

- **Validação de plano e módulo antes do agendamento**

Antes de efetivar um agendamento é obrigatório validar se o plano do cliente esta ativo e se o respectivo módulo esta liberado para a conta em questão.

- **Por exemplo:** Agendamento de integração IFOOD, é obrigatório que o plano contenha os módulos

## ***DELIVERY e INTEGRAÇÃO DELIVERY.***

---

- 

### **Comunicação de agendamento**

No caso de agendamentos realizados para o mesmo dia ou em transferência de agendamentos entre analistas do time de IO **é obrigatório a comunicação via SLACK** entre solicitante e analista, para evitar divergências e problemas de agenda e atuação

# CORE - IMPLEMENTAÇÃO E ONBOARDING

Utilizamos o termo CORE para se referir ao processo de implementação e onboarding, inclui-se todos treinamentos, instalações e configurações necessárias para a boa experiência dentro do plano contratado pelo cliente.

Este artigo abordará orientações relacionadas ao ticket, uso de macros e tratativas junto ao cliente.

---

- **Ticket de implementação e onboarding**

A partir de uma API um ticket na plataforma MOVIDESK é criado automaticamente após a confirmação de pagamento de um novo cliente. Departamento de gestão de relacionamento - GR, inicia tratativa de agendamento entre novo cliente e time de implementação e onboarding - IO.

Este ticket conterá todas ações, agendamentos e ocorrências deste cliente, por padrão deverá ser encerrado apenas no final do onboarding.

---

- **1ºCore - Agendamento pelo time de GR**

## Time de GR utiliza macro: **GR - Confirmação de agendamento - Ação pública**

Olá, *nome do cliente* !

Estamos confirmando seu Agendamento para: *DATA/HORÁRIO*.

Nesse agendamento será iniciado a Implementação e Onboarding, o qual um Implementador entrará em contato via ligação telefônica convencional no telefone: *XX-XXXXX-XXXX*

**Para realizar nosso agendamento será necessário utilizar o Team Viewer para o acesso Remoto, abaixo o link para realizar o download dessa ferramenta:**

**<https://898.tv/cplug>**

**Lembramos que temos uma tolerância de 15 minutos para iniciar nosso agendamento, se não conseguirmos contato neste tempo, o agendamento será cancelado e reagendado posteriormente.**

*Solicitamos que, se possível, estejam com os seguintes equipamentos e informações:*

- Equipamento (computador) em que utilizará o PDV;
- Impressora(s) ligada(s) e conectada(s) - (se possuir)

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

Qualquer dúvida, estamos à disposição.

Abraços,

- **Analista IO - Implementação e Onboarding**



Instagram - Facebook - LinkedIn - Blog

**Informações destacadas em vermelho devem ser ajustadas a cada novo ticket**

- Obrigatório inserir um número telefônico convencional no respectivo chamado, o time de IO por padrão **não utiliza contato via WhatsApp (mensagem e/ou áudio)**. Se houver qualquer exceção relacionada ao contato junto ao cliente, isso deve ser especificado no ticket.

GR realiza apontamento na agenda do analista *(veja o artigo Agendamento de Implementação para mais detalhes relacionados as regras e premissas de um agendamento)*

---

- **1ºCore - Atuação time IO**

Analista realiza o primeiro contato com cliente, preferivelmente por meio de uma ligação telefônica convencional.

A realização dos Core's poderá ser feita via ligação telefônica ou via vídeo conferência pela plataforma GOOGLE MEET, método deverá respeitar decisão do cliente, **quando feito via GOOGLE MEET, analista deverá sempre manter chamada com vídeo habilitado.**

Por padrão a ferramenta de acesso remoto será o TEAM VIEWER.

- **Importante confirmar junto ao cliente no início do agendamento o horário estipulado para o compromisso.**

Por padrão toda implementação deverá ter **pelo menos 02 Agendamentos**, no fim de cada agendamento deverá ser oficializado junto ao cliente o próximo agendamento. Descrevendo algumas exceções e cenários exclusivos:

-

Cenários onde o cliente possui um plano básico e/ou tenha experiência em nossas soluções o 2ºCore poderá ser realizado de maneira breve e dinâmica, confirmando apenas a utilização e certificando-se que o cliente tenha uma boa usabilidade.

- Agendamentos individuais ou encaixes feitos pelo time de GR são isentos desta regra de 02 agendamentos mínimos, mas devem respeitar as regras e premissas de agendamentos

O ticket permanecerá aberto até a finalização do onboarding.

---

- **Sem contato para Core**

Temos a tolerância de 15 minutos em todos agendamentos, não havendo contato com cliente nos primeiros **05 minutos**, o analista deverá sinalizar no **grupo SLACK: sem\_contato\_agendamento**, seguindo o padrão:

- SCHEMA
- Razão Social
- Nome do cliente
- Telefone
- Horário do agendamento

Dentro dos 15 minutos de tolerância o analista seguirá nas tentativas de contato. Não tendo sucesso e/ou retorno do time de GR, é obrigatório a

rotina a seguir:

- Enviar formulário: [SEM CONTATO / CANCELAMENTO AGENDAMENTO](#) (acesse o link para acesso ao formulário)
- Aplicar no ticket a macro: **IO - Sem contato / Não agendado - Ação interna**

- **Data e Horário do Agendamento:**
  - *Data/Hora*
- **Tipo de Agendamento:**
  - *1º Core*
- **Status:**
  - *Sem contato durante 15 Minutos de Tolerância*

**FORMS SEM CONTATO / CANCELAMENTO AGENDAMENTO: Enviado ao GR**

**Informações destacadas em vermelho devem ser ajustadas a cada novo ticket**

- Aplicar no ticket a macro: **IO - Sem contato core - Ação pública**



- Olá, **nome do cliente** !

Tentamos por diversas vezes entrar em contato por meio de uma ligação convencional e não conseguimos contato pelo telefone informado **(XX) XXXXX-XXXX**

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

***Entraremos em contato para reagendar novamente.***

Qualquer dúvida, estamos à disposição.

Abraços,

**Analista IO - Implementação e Onboarding**



Instagram - Facebook - LinkedIn - Blog

**Informações destacadas em vermelho devem ser ajustadas a cada novo ticket**

- **Cancelamento de Agendamento - Time de GR**

Quando solicitado pelo cliente o time de GR pode cancelar um agendamento, utilizando a macro: **GR - Agendamento cancelado - Ação pública**

Olá, **nome do cliente** !

Conforme informado este agendamento foi cancelado.

Estaremos mantendo contato para que seja reagendado para o melhor dia e horário disponível.

Qualquer dúvida, estamos à disposição.

Abraços,

**Analista GR - Gestão de Relacionamento**

connectplug\_logo.png

Image not found or type unknown

Instagram - Facebook - LinkedIn - Blog

**Informações destacadas em vermelho devem ser ajustadas a cada novo ticket**

- **Finalização de Agendamento**

Ao fim do agendamento deverá seguir a seguinte rotina:

- Acordar com cliente tópicos que serão abordados no próximo agendamento
- Definir data e horário
-

## Aplicar macro: **IO - Finalização de agendamento - Ação pública**

Olá, **nome do cliente** !

Finalizamos há pouco nosso agendamento com os seguintes pontos:

- *Tópicos abordados e configurações realizadas*

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 contata-los, realize através do Chat no canto inferior direito do seu Sistema ERP ou através do PDV.*

Qualquer dúvida, estamos à disposição.

Abraços,

**Analista IO - Implementação e Onboarding**



Instagram - Facebook - LinkedIn - Blog

**Informações destacadas em vermelho devem ser alteradas a cada novo ticket**

- Aplicar macro: **IO - Novo agendamento core - Ação pública**

Olá, **nome do cliente** !

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

- **Tópicos para próximo agendamento**

**Fica pendente de sua parte para nosso próximo agendamento:**

- **Pendências**

**Fica pendente de nossa parte para nosso próximo agendamento:**

- **Pendências**

**Lembrando que entraremos em contato via ligação convencional no número: **XX-XXXXXX-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,

**Analista IO - Implementação e Onboarding**



Instagram - Facebook - LinkedIn - Blog

**Informações destacadas em vermelho devem ser alteradas a cada novo ticket**

## Finalização de Onboarding

Seguindo o padrão de pelo menos 02 agendamentos, quando são abordados todos tópicos básicos que constam no plano do cliente ou por determinação do cliente, a partir do 2º Agendamento podemos finalizar o processo de implementação com a seguinte rotina:

Confirmar junto ao cliente os tópicos, informar o canal de atendimento via chat para futuras dúvidas e formalizar finalização de onboarding junto ao cliente.

- Utilizar macro: **IO - Finalização de Onboarding - Ação Pública**

Olá, **nome do cliente** !

**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***

**Giovani Belline - CX (PPI)**



Instagram - Facebook - LinkedIn - Blog

**Informações destacadas em vermelho devem ser alteradas a cada novo ticket**

- Ticket deverá ser finalizado

# BOAS PRÁTICAS -

# AGENDAMENTOS PARA TIME

# IO

Objetivo do artigo seria orientar e estabelecer boas práticas para o time de SUPORTE nas demandas de agendamentos para o time de IMPLEMENTAÇÃO.

---

## **1. Cenários que exigem um agendamento:**

Abaixo alistamos as demandas que se forem solicitadas por clientes via chat ao time de SUPORTE, devem ser feitos agendamentos com o analista do time de IMPLEMENTAÇÃO responsável no mês vigente pelos agendamentos oriundos do time de SUPORTE:

- Configuração de Etiqueta
- Configuração de Balança
- Configuração de Catraca
-

## Configuração de TOTEM

- Integrações Delivery do "ZERO" - ou seja, se for apenas uma ativação não precisa de agendamento, ***mas se for necessário ensinar o cliente a usar e/ou configurar loja (DD) é cabível de agendamento.*** NECESSÁRIO enviar solicitações (liberação iFood v2, por exemplo) e/ou passar instruções de chaves de integração ao cliente antes de agendar
- Integração TAPP do "ZERO"
- Treinamento completo sobre algum módulo - Estoque, Financeiro, Relatório, PDV, BI e etc.
- Fidelidade - ***sendo NECESSÁRIO solicitar os dados e enviar aos responsáveis por e-mail,*** após retorno, anexar no Ticket

---

## 2. Cenários que não exigem um agendamento:

Abaixo alistamos as demandas que se forem solicitadas por clientes via chat ao time de SUPORTE, ***devem ser tratadas pelo time de SUPORTE durante o atendimento inicial:***

- Configuração de SAT
- Configuração de IMPRESSORA
- Tentativa de instalação/configuração de Equipamentos

## **NÃO HOMOLOGADOS**

- Configuração de Aplicativos
  - TEF
  - Dúvidas específicas sobre conteúdos já apresentados em treinamentos
  - Ativação de Integrações
  - Clientes com equipamentos e/ou função do sistema com BUG que precisam ser analisados e tratados
- 

### **3. Orientações para realização de um agendamento:**

Após validar se o caso sendo tratado via time de SUPORTE se encaixa nas necessidades de um agendamento, os pontos abaixo devem ser utilizados como filtros para que o agendamento seja efetivo:

- Mensalmente existe uma escala, onde um analista do time de IMPLEMENTAÇÃO é designado para receber os agendamentos, **consulte o gestor do time de SUPORTE para ter acesso ao link de agendamento**
- Consultar e analisar o cliente em questão via Admin/Com, detalhes abaixo devem ser considerados com atenção:
  -



Cliente com conta bloqueada: Acionar time GR para coletar dados e verificar detalhes do caso

- Cliente ainda em Onboarding: Direcionar ao time de GR para que seja feito agendamento com time de IMPLEMENTAÇÃO
  - Validar se o cliente não pertence a carteira de clientes atendidos pelo time de Franchise e validar as orientações para tratativas necessárias. ***Acesse estes artigos para esclarecer mais dúvidas relacionadas a franquias - Clique aqui!!***
  - Verificar junto ao cliente de maneira detalhada, as necessidades e pontos que serão tratados no agendamento (quanto mais informações forem descritas, mais assertivo será o agendamento)
  - Se o agendamento se referir a equipamentos, levantar dados relacionados ao equipamento (fabricante, modelo, se trata-se de equipamento homologado ou não)
  - Coletar dados completos do cliente que receberá o agendamento (nome, telefone)
  - ***Informar o cliente e frisar que o agendamento terá o tempo de 01hr30min*** e informar a tolerância de 15 minutos de atraso.
-

## 4. Exemplos de cenários e tratativas:

Abaixo serão exemplificados alguns cenários e tratativas, com base nas orientações já expostas neste artigo:

○

### Cenário 1:

○

**Cliente:** Bom dia, gostaria de marcar um treinamento.

○

**Atendente:** Bom dia, sobre o que seria o treinamento? *(neste momento já consultaria o cliente e validaria que: possui plano ativo, não está em Onboarding e não é de Franchise)*

○

**Cliente:** Dúvidas gerais.

○

**Atendente:** Em qual parte do sistema gostaria do treinamento? Financeiro, Estoque, PDV, Etc.

○

**Cliente:** Seria financeiro

○

**Atendente:** Seria financeiro completo ou alguma parte em específico?

○

**Cliente:** Seria completo.

○

**Atendente:** Já viu nosso Webinar? Vou te passar o link. *(dependendo do cliente e cenário, o Webinar cumpra a função do agendamento, mas se for necessário, o agendamento pode ser feito)*

## Cenário 2:

**Cliente:** Bom dia, gostaria de marcar um treinamento.

**Atendente:** Bom dia, sobre o que seria o treinamento? *(neste momento já consultaria o cliente e validaria que: possui plano ativo, mas está em Onboarding e não é de Franchise)*

**Cliente:** Seria financeiro

**Atendente:** Seria financeiro completo ou alguma parte em específico?

**Cliente:** Seria completo.

**Atendente:** Verifiquei aqui, e você ainda está em nosso processo de Onboarding. Temos um time que cuida deste tipo de agendamento, encaminharei seu contato para esse time e eles agendarão seu treinamento.

## Cenário 3:

**Cliente:** Bom dia, gostaria de marcar um treinamento.

◦ **Atendente:** Bom dia, sobre o que seria o treinamento? *(neste momento já consultaria o cliente e validaria que: possui plano ativo, não está em Onboarding, mas é do time de Franchise)*

◦ **Cliente:** Seria financeiro

◦ **Atendente:** Seria financeiro completo ou alguma parte em específico?

◦ **Cliente:** Seria completo.

◦ **Atendente:** Verifiquei aqui, e você é uma filial da *Franquia X*, correto? Encaminharei seu contato para o time de Franquias e eles agendarão seu treinamento.

# PACOTE DE HORAS

**Com validade a partir do 10/04/2024, na contratação e seleção do Plano, nosso cliente terá a seguinte mensagem automatizada de acordo com a escolha realizada:**

## TREINAMENTOS

Ao contratar um plano, você receberá treinamentos para utilização do sistema. Os treinamentos disponibilizados e quantidade dos mesmos variam de acordo com os módulos contratados e valor do plano contratado.

Abaixo pode ser verificado a quantidade de treinamentos para cada valor de plano contratado. O pacote de treinamentos que você irá receber está destacado em negrito:

- Até R\$ 269,89 serão disponibilizados 4 treinamentos em seu pacote
- De R\$ 269,90 até R\$ 469,89 serão disponibilizados 6 treinamentos em seu pacote
- De R\$ 469,90 até R\$ 669,89 serão disponibilizados 7 treinamentos em seu pacote
- Acima de R\$ 669,90 serão disponibilizados 8 treinamentos em seu pacote

O seu primeiro agendamento será agendado pela equipe de Gestão e Relacionamento após a confirmação do pagamento da primeira mensalidade e agendado de acordo com a sua disponibilidade dentro dos horários disponíveis.

**Atenção:** o não comparecimento no dia e horário do agendamento irá acarretar no consumo do agendamento dentro do seu pacote disponível!

Caso deseje realizar o cancelamento do agendamento, sinalize até 24 horas antes do agendamento para que não haja desconto em seu pacote.

Caso deseje, você poderá adquirir mais treinamentos com duração de 01h:30min pelo valor de R\$ 199,00

---

• **Informações importantes ao TIME COMERCIAL/FINANCEIRO/GR:**

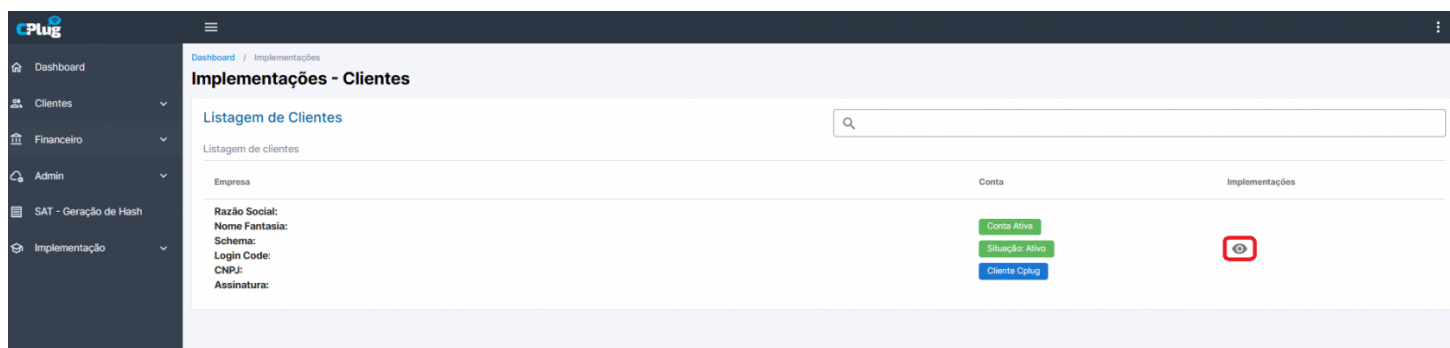
É importante e obrigatório frisar todos pontos com cliente, mas os pontos abaixo **DEVEM TER UM DESTAQUE AINDA MAIOR**, para não haver ruídos e divergências nas tratativas futuras com nossos clientes:

- **Valor e quantidade de treinamentos negritada:** de maneira automatizada será negritado o pacote correspondente ao plano, importante frisar esta informação, para não haver dúvidas futuras na quantidade de treinamentos disponibilizadas
  - **Programa de Fidelidade +3 treinamentos:** Na contratação do Programa de Fidelidade, será acrescido 03 treinamentos, independente do plano contratado
  - **Business Intelligence +2 treinamentos:** Na contratação do Business Intelligence, será acrescido 02 treinamentos, independente do plano contratado
  - **Não comparecimento no agendamento:** Este ponto **DEVE SER BEM DESTACADO**, o cliente precisa ter ciência e entender a importância do comparecimento e da perda do treinamento de seu pacote de horas
  - **Sinalização de cancelamento:** É importante que o cliente tenha conhecimento da possibilidade do cancelamento e da antecedência que deverá reportar este cancelamento.
-

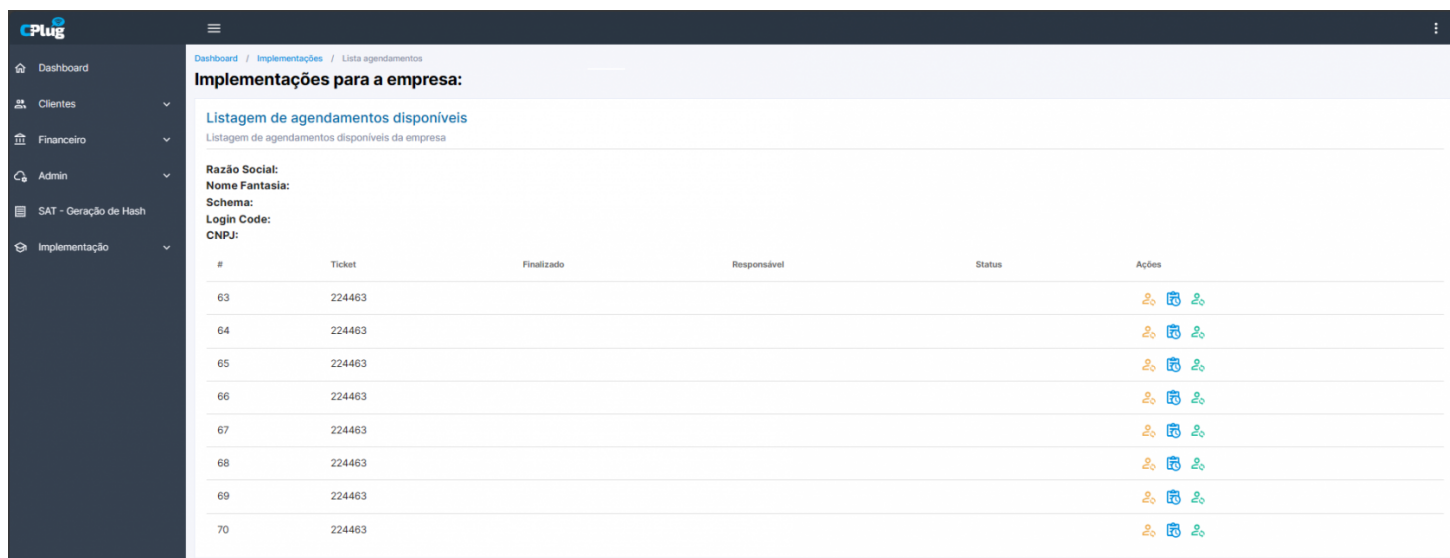
## Informações importantes ao TIME DE IMPLEMENTAÇÃO:

Será de uso obrigatório a plataforma ADMIN/COM>Implementação para apontamento e gestão dos agendamentos.

- Após localizar o cliente, terá acesso a tela abaixo:




- Selecionando o respectivo cliente, clique em **VISUALIZAR**
- Após isso será exibido a tela abaixo:



- Nesta tela você poderá visualizar toda quantidade de treinamentos disponíveis, juntamente com o histórico e status de cada agendamento, na frente de cada agendamento haverá **04 botões/recursos com as seguintes funções, na**

respectiva sequência:

 **Visualizar/Atualizar:** Será possível visualizar e atualizar observações do respectivo agendamento e incluir observações, se necessário. Como mostra a tela abaixo, referente ao recurso:

**Atualizar Histórico** ×

Informe abaixo o que foi atualizado para o agendamento

**Dados do cliente**

Razão Social:

Nome Fantasia:

Schema:

Login Code:

CNPJ:


Descrição

---

0

Salvar Fechar

° Se necessário inclua observações pertinentes no campo **DESCRIÇÃO** após isso clique em **SALVAR**

 **Histórico do agendamento:** Poderá ser utilizado como consulta para acesso as observações do respectivo agendamento. Como mostra a tela abaixo, referente ao recurso:



### Histórico do Agendamento

x

#### Dados do cliente

Razão Social:

Nome Fantasia:

Schema:

Login Code:

CNPJ:

Veja abaixo os dados do agendamento

Fechar



**Marcar como utilizado:** Neste botão **de u**  
**OBRIGATÓRIO**, o analista de IO deverá reportar a consumação  
do agendamento, seja de maneira positiva, com a  
**execução do agendamento, ou pela marcação de NO-**  
**SHOW**. Como mostra a tela abaixo, referente ao recurso:

## Agendamento



### Dados do cliente

Razão Social:

Nome Fantasia:

Schema:

Login Code:

CNPJ:

### Marcar agendamento como utilizado

☐ Cliente não compareceu



Data de utilização

Observações

Descreva como foi o agendamento, quem foi atendido, quais procedimentos foram realizados.

0

Salvar

Fechar

- Valide os dados do cliente;
- No caso de NO-SHOW marque a opção: **CLIENTE NÃO COMPARECEU** e logo após clique em **SALVAR**;
- No cenário de consumação do agendamento, especifique a **DATA DA UTILIZAÇÃO**, se necessário inclua observações pertinentes e clique em **SALVAR**.

Após a finalização do pacote de horas o cliente receberá uma pesquisa

avaliativa através do ERP para indicar sua satisfação:

 PESQUISA

