

# 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:

<b>TIPO DO AGENDAMENTO</b>	<b>DURAÇÃO</b>
<p><b>Implementação - CORE Padrão 1</b></p> <p><b>Conteúdo:</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>Itens padrões:</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>	<p>01:30 hrs</p>

## **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

o

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:**

<b>Agendamento Necessário</b>	<b>Processos via CHAT</b>
<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