

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

Agendamento Necessário	Processos via CHAT
<ul style="list-style-type: none">- Implementação - Core;- Instalação de balança e etiquetadora;- Configuração de integrações;- Treinamentos extras;	<ul style="list-style-type: none">- Esclarecimento de dúvidas;- Resolução de problemas técnicos;- Instalação de PDV, TEF, impressora térmica e aplicativos;- 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);

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