

# 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.

o

**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)*

o

**Cliente:** Dúvidas gerais.

o

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

o

**Cliente:** Seria financeiro

o

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

o

**Cliente:** Seria completo.

o

**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)*

o

## **Cenário 2:**

o

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

o

**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)*

o

**Cliente:** Seria financeiro

o

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

o

**Cliente:** Seria completo.

o

**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.

o

### **Cenário 3:**

o

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

o

**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)*

o

**Cliente:** Seria financeiro

o

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

o

**Cliente:** Seria completo.

o

**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.

---

Revisão #21

Criado em Mon, Sep 23, 2024 7:38 PM por Giovani Belline

Atualizado em Wed, Sep 25, 2024 12:26 PM por Giovani Belline