

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 conterà 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 contactá-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

Revisão #20

Criado em Wed, Mar 1, 2023 4:11 PM por Agatha Ferreira

Atualizado em Tue, Mar 28, 2023 4:57 PM por Giovani Belline