**06 DE JUNHO DE 2023**

DATACOOLING

Monitoramento de temperatura e umidade em datacenters

CAUÃ RIBEIRO BONFIM

ERICK TERENTOWICZ PEDRO MATIAS

NICOLLAS BISPO PEREIRA

RAQUEL DE OLIVEIRA GOMES SILVA

THIAGO CAMPANA BIAZON

VITOR RAMOS SILVA

DATACOOLING

Rua Haddock Lobo, 595 - SP

**Classificação:** Normal

**Risco e impacto:**Risco e impacto baixo por conta da simplicidade do plano de Roolback.

**Janela de mudança:**

* Início - 30/05/2023; 00h00
* Término - 31/05/2023; 15h00

**Plano de Roolback:** Caso a implementação não seja bem sucedida, iremos realizar o retorno da versão anterior do nosso repositorio da ferramenta de versionamento.

**Objetivo:**

Este GMUD tem como objetivo fornecer uma documentação detalhada sobre a implementação do ZohoDesk como a nova ferramenta de suporte para a DataCooling. O ZohoDesk é uma plataforma de suporte abrangente que oferece gerenciamento de tickets, automação, base de conhecimento e recursos de comunicação em tempo real.

**Escopo:**

Este GMUD abrange todas as etapas necessárias para a implementação do ZohoDesk como ferramenta de suporte:

Análise de requisitos:

* Realizar uma análise detalhada dos requisitos da empresa em termos de suporte ao cliente.
* Identificar os recursos e funcionalidades necessários no ZohoDesk para atender aos requisitos específicos.

Configuração do ambiente:

* Criar uma conta no ZohoDesk e configurar as informações da empresa.
* Definir as preferências de suporte, como canais de comunicação, horários de atendimento e idiomas.
* Configuração da estrutura de suporte:
* Configurar a estrutura organizacional do suporte, incluindo departamentos, grupos e agentes.
* Definir as permissões e acessos dos agentes com base em suas responsabilidades.

Gerenciamento de tickets:

* Configurar a criação e o gerenciamento de tickets, incluindo campos personalizados, categorias e prioridades.
* Estabelecer regras de roteamento para garantir que os tickets sejam atribuídos aos agentes apropriados com base em critérios predefinidos.

Automação:

* Configurar automações para agilizar os processos de suporte, como respostas automáticas, atualizações de status e notificações.
* Definir regras de automação para automatizar tarefas repetitivas e melhorar a eficiência operacional.

Base de conhecimento:

* Criar uma base de conhecimento com artigos e documentos úteis para os clientes.
* Organizar a base de conhecimento em categorias e tags para facilitar a pesquisa e a navegação dos usuários.

Comunicação em tempo real:

* Configurar o chat ao vivo para fornecer suporte em tempo real aos clientes.
* Personalizar as configurações do chat, como respostas automáticas, fila de espera e transferência de chat entre agentes.

Relatórios e análises:

* Configurar relatórios personalizados para monitorar o desempenho do suporte e obter insights sobre os padrões e tendências dos tickets.
* Agendar relatórios automatizados para receber atualizações periódicas por e-mail.

Treinamento e suporte:

* Fornecer treinamento aos agentes de suporte sobre o uso adequado do ZohoDesk e suas funcionalidades.
* Estabelecer um canal de suporte dedicado para lidar com dúvidas e problemas relacionados ao uso do ZohoDesk.