Cadastro do cliente

Para efetuar a análise de um projeto, precisamos de uma em 2 informações, quando é cliente que veio internamente, precisamos cadastrar o cliente com CNPJ, quando vem a partir da Sage, só temos o código CI.

Criar um check de que o cliente é um prospecto.

Análise

Com o pré-cadastro pronto, teremos uma nova tela onde iremos informar os dados para a análise, que é o sistema Origem, sistema Destino, o módulo que estará sendo analisado, e um campo descritivo. Além de poder anexar o documento de escopo, que vem da Sage.

Deve existir uma terceira tela para informar os detalhes de conexão ao banco de dados, a quantidade de registros, e o de-para das tabelas entre os sistemas.

Caso a combinação do sistema, já possua registro anterior, deve ser mostrado para o usuário, para auxiliar na análise que será feita (permite a alteração para atualizar as tabelas).

Ao final do procedimento (pode ser via botão acionado manualmente), deve ser encaminhado um alerta (ou e-mail) para o Neto.

Cadastro do cliente II

Quando o cliente efetivamente fecha o contrato, deve ser desmarcado o check de prospecto, e devem ser preenchidas as demais informações do cadastro. Não deve deixar gravar o registro sem os dados de contato da empresa (nome, telefone e e-mail).

Deve ser informado nesse momento os códigos de cadastro da Sage, do código ECRM.

Caso um cliente seja iniciado seu cadastro, e tenha sido informado um CI que já existe, os cadastros devem ser mesclados, ou forçar que a pessoa faça o lançamento no cadastro pré-existente.

Cadastro do Projeto

Deve ser selecionado o cliente previamente cadastrado, deve ser informado o prazo (em dias, pode ter data, mas o obrigatório é a quantidade de dias, e para efeito de cálculo, deve ser sempre considerado dias úteis).

Deve ser informado o escopo do projeto e eventuais anexos.

Deve existir um botão de ação para cadastrar o projeto no trello, essa função deve gravar em banco se gerou ou não, para não gerar duplicidade, e nem esquecer de gerar o projeto.

Montar o modelo de como o cartão deve ser criado (layout padrão com as informações pertinentes).

Trello

As interações do projeto devem ser feitas diretamente no Trello, bem como as alterações de status e demais funções da ferramenta.

Projeto

É importante que criemos um relatório que mostre o projeto, em que coluna ele está no Trello, bem como sua data de início (criação no Gerenciador e Trello) entrega e a última interação do Trello. E qual profissional está alocado no projeto.

É importante ressaltar que fora a criação do projeto, todas as interações do mesmo serão feitas via Trello, e não no gerenciador.

Apontamento

Hoje nós já temos a opção de apontamento de tempo criada, verificar se existe melhorias a serem feitas, mas no momento essa função deve permanecer a que já existe.

É importante que seja criado um relatório nos moldes que já tenho o padrão para acompanhamento do projeto, saber sua “saúde”.

Cadastro de projeto – Pesquisa

No cadastro do projeto devemos criar uma função para encaminhar um e-mail com os dados do cliente para que seja aplicada a Pesquisa de Satisfação da Sage.

Devemos criar um campo para identificar se o e-mail da pesquisa já foi ou não enviado. (deve gravar a data de envio)

Devemos criar um campo para identificar se a pesquisa foi aplicada, esse campo deve ser de interação com usuário, data e comentário, para gravar as tentativas de se entrar em contato com essa finalidade com o cliente.

Devemos conseguir listar os clientes que não foi feita a pesquisa.

E-mail

É possível desenvolvermos um módulo de envio de e-mail com alguns layouts pré-prontos para envio ao cliente, e que automaticamente salve a conversa no Trello.

Ver esse caso, para inserir dentro do módulo de atendimento ao cliente, e nesse caso, o sistema pode ler a caixa de entrada para arquivar a conversa dentro do cartão (resposta do cliente no e-mail enviado)

Mala direta

Ter uma opção dentro do sistema para encaminhar mala-direta para todos os contatos do sistema. Colocar alguns filtros como data do projeto e afins...

Agenda

Montar uma agenda no sistema, ou integrar com alguma que já exista (como a do google) para a marcação dos dias fora da empresa, ou então para marcar o serviço que será feito naquele dia, marcar inclusive feriado, férias, saídas para o médico e afins.

Além de termos o controle do que está sendo trabalhado e à partir de que dia teremos ocupação para o pessoal do desenvolvimento.