



## Checklist de pré-projeto Zendesk

Somos focados em implantação CRM.



PREMIER  
SOLUTION  
PROVIDER

SOBRE

# Ajudamos sua empresa ter **foco** no cliente.



## CRM desde o início.

Empresa de consultoria focada em implantação de CRM, parceira ZENDESK, PREMIER SOLUTION PROVIDER.

Contamos com uma equipe multidisciplinar altamente capacitada, com certificados internacionais em diversas ferramentas e metodologias do mercado.



# Objetivo

- ⌘ Apresentar questionamentos que serão colocados no momento da implantação do Zendesk.
- ⌘ Dar tempo ao cliente discutir internamente alguns itens e se preparar para a implantação.
- ⌘ Tornar o projeto o mais eficiente possível dentro da limitação de tempo.



# Alinhamento/Conceitos:

- ❏ **Tickets:** Entidade de registro de atendimento. São numeradas automaticamente e estão vinculadas a um usuário
- ❏ **Pessoas:** São todos aqueles que interagem com o sistema. Tanto os funcionários da empresa que utilizam o sistema (agentes), como os clientes finais (usuários finais).
- ❏ **Grupos:** É um conjunto de agentes. O mesmo agente pode pertencer a vários grupos.
- ❏ **Organizações:** São as empresas dos usuários finais, onde eles podem ser agrupados.  
Ex: O sistema agrupa automaticamente os agentes de mesmo email: “@company.com.br”.  
O mesmo usuário final pode pertencer a várias empresas.
- ❏ **Visualizações:** É o agrupamento dos Tickets por filtros específicos. Também chamadas de filas.



# Preparativos:

- ⚡ Quem será o usuário chave para definições de processo/campos?
- ⚡ Quem será o administrador do Sistema, após implantação?
- ⚡ Quem irá preencher o checklist?
- ⚡ O administrador terá agenda para acompanhar a implantação?



support

- Canais de Entrada:
  - ✓ Quais e-mails abrirão tickets automaticamente?
  - ✓ Facebook irá abrir ticket automático? ( ) Sim ( ) Não
  - ✓ Twitter irá abrir ticket automático? ( ) Sim ( ) Não
- Os tickets abertos irão automaticamente para alguma fila (visualizações) específica?
  - Todos os canais e e-mails irão para a mesma fila?
- Cálculo de SLA:
  - ✓ Qual o horário de atendimento? Terá parada para almoço?
  - ✓ Quanto tempo (SLA) até o primeiro atendimento?
  - ✓ Quanto tempo até a solução de um ticket?
- Terei filas (visualizações) específicas para Tickets que estão aguardando retorno do usuário?
- Quais informações precisarei para tabular os chamados?
  - ✓ Quantos formulários de atendimento precisarei?



## Gatilhos / Automações:

- Quais regras desejo automatizar?
  - ✓ Ex: Ao abrir um novo ticket envio email de notificação ao usuário.
  - ✓ Qual o texto desse email?
  - ✓ Atribuir Ticket a um grupo quando determinado campo for preenchido.
- Quais regras terei baseado em tempo?
  - ✓ Ex: Um chamado há 2 horas sem primeiro atendimento, quero enviar email.
- Precisurei agrupar os clientes em organizações?
- Precisurei de campos para tabular as organizações? Ex: Clientes tipo Ouro/Prata/Bronze.
- Macros:**
  - ✓ **Quais os textos e comandos mais utilizados/repetitivos pelo agente?**
- Enviarei pesquisa de Satisfação ao final do chamado (CSAT) ?



- Disponibilizarei o Guide apenas para usuários autenticados?
  - ✓ Ou permitirei acesso a usuários não identificados?
  - ✓ Todos terão acesso a base de conhecimento?
- Irei habilitar Comunidade como canal para meus clientes trocarem informações?
  - ✓ O conteúdo terá moderador?
- Layout:
  - ✓ Quais imagens eu desejo colocar no Guide? (Imagem para Base de Conhecimento e para Comunidade.)
  - ✓ Quais as cores compõem a identidade visual do site?
- Quais artigos terão minha base de conhecimento? E como pretendo organizá-los?
  - ✓ **Sugestão:** Preparar no mínimo 4 artigos sobre as perguntas mais frequentes para serem inseridos no sistema.
- Quais formulários estarão disponíveis para abertura de Tickets pelo Guide?



## chat

- Disponibilizarei o Chat apenas para usuários autenticados?
  - ✓ Ou permitirei acesso ao chat para os usuários não identificados?
- Haverá pesquisa na base de conhecimento antes do início do chat?
  - ✓ O cliente escolherá uma área de atendimento (departamento)?
  - ✓ Quais departamentos colocarei como opção?
- Layout: Qual a cor do chat?
- Quais campos o usuário deverá fornecer para iniciar atendimento?
- Quais agentes irão atender ao chat?
  - ✓ Qual o número máximo de chamados simultâneos eles atenderão?
- Quais os textos mais utilizados/repetitivos (para uso de macros “/”)?**



# Importações

## Importação da Base de Clientes

- Temos como gerar arquivos CSV/TXT com a relação dos clientes?
- Iremos importar Organizações? Existe vínculo entre clientes e organizações?

## Artigo com layout de importação:

[https://support.zendesk.com/hc/pt-br/articles/203661996-Importa%C3%A7%C3%A3o-em-massa-de-usu%C3%A1rios#id\\_pk1\\_tyk\\_yz](https://support.zendesk.com/hc/pt-br/articles/203661996-Importa%C3%A7%C3%A3o-em-massa-de-usu%C3%A1rios#id_pk1_tyk_yz)

## Planilha de Exemplo:

[https://support.zendesk.com/hc/pt-br/article\\_attachments/360003695488/Default\\_CSV\\_import\\_-\\_Sheet2.xlsx](https://support.zendesk.com/hc/pt-br/article_attachments/360003695488/Default_CSV_import_-_Sheet2.xlsx)



# Integrações: Email

## GSuite

- ❑ Não é necessário configuração adicional para Receber Emails automaticamente no Zendesk Support, nem para o Zendesk enviar e-mails em nome do domínio.

## Microsoft Outlook ou Exchange e Outros Provedores

- ❑ Encaminhamento dos emails de suporte recebidos para o Zendesk

<https://support.zendesk.com/hc/pt-br/articles/216954207-Encaminhamento-dos-emails-de-suporte-recebidos-para-o-Zendesk-usando-o-Microsoft-Outlook-ou-Exchange>

- ❑ Autorização para que o Zendesk envie emails em nome do seu domínio de email

<https://support.zendesk.com/hc/pt-br/articles/203683886-Autoriza%C3%A7%C3%A3o-para-que-o-Zendesk-envie-emails-em-nome-do-seu-dom%C3%ADnio-de-email>

# Integrações: WhatsApp

☐ Informações que precisarei fornecer para a Zendesk:

- ☐ [Nome de exibição do WhatsApp Business](#)
- ☐ [Número de telefone do WhatsApp Business](#)
- ☐ [ID do Gerenciador de Negócios do Facebook](#)

☐ Passo a Passo para Habilitação da Integração WhatsApp com Zendesk

<https://support.zendesk.com/hc/pt-br/articles/360033267533>

# SSO (Single Sign On)

## SSO com o Zendesk Guide (Cliente):

- Google: [Clique aqui](#)
- MS Office 365: [Clique aqui](#)
- Outros: [Clique aqui](#)

## SSO com o Zendesk Support (Agente)

- Google: [Clique aqui](#)
- Azure Active Directory: [Clique aqui](#)
- Outros: [Clique aqui](#)

## COMPARATIVO ENTRE AS VERSÕES ZENDESK

Nos links abaixo estão as diferenças de funcionalidades das versões dos produtos





## Centro de Treinamento

<https://centrodetreinamento.zendesk.com/>

**TECNA**  
sistemas