Atualização Agenda V3

Como proceder quando o cliente solicita atualização da agenda, ou é oferecido a atualização para o cliente que está na versão antiga.

- Cliente solicita atualização da agenda para V3
- Como saber quando sugerir a nova agenda ao cliente

Cliente solicita atualização da agenda para V3

Passos para Atualização da Agenda

1. Explicação sobre a Nova Versão da Agenda

Quando o cliente entra em contato sobre a nova versão da agenda ou solicita alterações na versão antiga, o primeiro passo é explicar as diferenças principais entre a Agenda 2 e a Agenda 3.

Para auxiliar nesse processo, criamos um material (anexo a esta página) que devemos enviar ao cliente, onde constam as diferenças entre as duas versões e os impactos da atualização.

Agenda 2:

- Nesta versão, cada agendamento é associado a um destinatário. Ao criar um agendamento e indicar um destinatário, o sistema gera dois agendamentos.

Agenda 3:

- Agora, a nova versão usa um responsável para cada agendamento. Portanto, ao criar um agendamento, o sistema gera apenas um agendamento com um único responsável.

> É importante informar ao cliente que, ao atualizar para a nova agenda, os agendamentos com vários destinatários **poderão**:
> 1) aparecer em "Minha agenda" para todos os destinatários **ou**;
> 2) aparecer em "Minha agenda" para apenas um destinatário (aleatório).
> * Pode ocorrer também de aparecer o nome de um usuário como responsável, porém a foto/avatar de outro.
>
> Nessa situação, após a atualização, o cliente deverá ajustar os agendamentos para o responsável correto. Uma vez ajustado, o agendamento já aparecerá na agenda do responsável correto.

2. Relatórios de Agendamentos Futuros

Antes de realizar a atualização, peça ao cliente para emitir relatórios de todos os agendamentos futuros. Esses relatórios permitirão ao cliente verificar todos os seus agendamentos após a atualização, conferir quem eram os destinatários originais e definir o responsável correto ou adicioná-los como observadores, se desejado.

3. Data de Corte (Opcional)

Sugira ao cliente definir uma data de corte para a atualização da agenda. Por exemplo, eles podem concluir todos os agendamentos vencidos e abertos até uma data específica. Isso ajudará a melhorar o desempenho da nova agenda, pois agendamentos não concluídos podem ficar na coluna "Vencidos" e desacelerar o carregamento da agenda, especialmente na aba "Escritório".

Pontos Importantes para Comunicar ao Cliente

1. Responsável Único: Na nova agenda, só é possível atribuir um único responsável por agendamento. Não há opção para múltiplos responsáveis.

2. Ausência do Calendário: Informe ao cliente que a nova agenda não inclui o calendário que estava disponível na versão antiga. É crucial comunicar isso para evitar surpresas e possíveis reclamações.

3. Solicitação pelo Titular: A atualização da agenda deve ser solicitada **apenas pelo titular da conta**. Como a atualização é definitiva/irreversível, devemos encaminhar o modelo "solicitação de autorização para atualização da agenda", para que o titular preencha e nos envie, confirmando seus dados e que está ciente dos impactos e da irreversibilidade.

4. Atualização para a nova versão: Assim que recebemos a formalização pelo titular, devemos encaminhar a solicitação ao Bruno Selau ou William para que analisem e realizem a atualização dentro do sistema do cliente. A atualização só será realizada após as devidas tratativas com o cliente, bem como a expressa solicitação do titular do cadastro.

> **Se o cliente pedir** um prazo para efetivação da atualização, informe que é de 1 dia útil após o recebimento da solicitação formal pelo titular.

Como saber quando sugerir a nova agenda ao cliente

Antes de sugerir a nova versão da agenda ao cliente, considere os seguintes pontos:

1. **Número de Agendamentos:**
   - **Avalie** se o cliente cria muitos agendamentos regularmente. Se sim, eles podem ter dificuldades para se adaptar à nova agenda. Verifique se a nova versão oferece funcionalidades que o cliente realmente precisa ou se a agenda atual já atende às suas necessidades.
2. **Número de Colaboradores:**
   - **Considere** o número de usuários e como eles distribuem agendamentos. Se o cliente tem muitos colaboradores e distribui agendamentos para várias pessoas, pode ser mais complicado ajustar a nova agenda. Informe-os sobre esse trabalho adicional logo no início, se eles expressarem interesse na atualização.
3. **Rotina do Escritório:**
   - **Pergunte** como o cliente usa a agenda atual, especialmente em relação às permissões. Alguns escritórios têm vários administradores que podem alterar configurações. Entenda as necessidades do cliente e verifique se a nova agenda realmente resolverá os problemas deles ou se pode causar mais complicações.