

## Personalizações do mySuite

<b>1. mySuite.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Customização de campos .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Importação de dados .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Integração de sistemas.....</b>	<b>3</b>
<b>5. Personalização do Atendimento Online.....</b>	<b>4</b>
5.1. Imagens de online e offline.....	4
5.2. Imagem do cabeçalho da janela do cliente .....	4
5.3. Formas de utilização (Acesso Anônimo e Acesso Identificado).....	5
5.3.1. Acesso Anônimo: .....	5
5.3.2. Acesso Identificado: .....	5
5.4. Escolha de Departamento .....	5
5.5. Desativando cópia do chat por e-mail.....	5
5.6. Direcionar para outra página quando estiver OFFLINE .....	6
5.7. Personalizar departamento em blocos diferentes .....	6
5.8. Personalizar imagem ON/OFFLINE em blocos diferentes.....	6
5.9. Acessar diretamente janela de chat sem mostrar imagem de ONLINE .....	6
<b>6. Personalização do Módulo Help Desk .....</b>	<b>7</b>
6.1. Cabeçalho padrão com logotipo da sua empresa (helpdesk.php). .....	7
6.2. Cabeçalho a sua escolha (helpdesk.php) .....	7
6.3. Formas de cadastro de cliente .....	8
6.3.1. Cadastro pelo próprio usuário (cliente): .....	8
6.3.2. Prévio Cadastro: .....	8
6.4. Personalizar relatório com logotipo.....	8
6.5. Permitir ou não cliente concluir ticket.....	8

## 1. mySuite



O sistema mySuite possui uma série de possibilidades a nível de customização de itens dentro da sua área administrativa e operacional.

Algumas customizações são realizadas pela equipe técnica da BraZip e não são cobradas, tais como:

- . Troca das imagens de OFF LINE e ON LINE do Atendimento Online (enviadas pelo cliente - uma vez)
- . Troca da imagem de cabeçalho do Atendimento Online (enviadas pelo cliente - uma vez)
- . Troca da imagem de cabeçalho do Help Desk (enviadas pelo cliente - uma vez)

Já outras modalidades de customizações, envolvendo maior dedicação e esforços da equipe técnica, são cobradas separadamente, conforme abaixo:

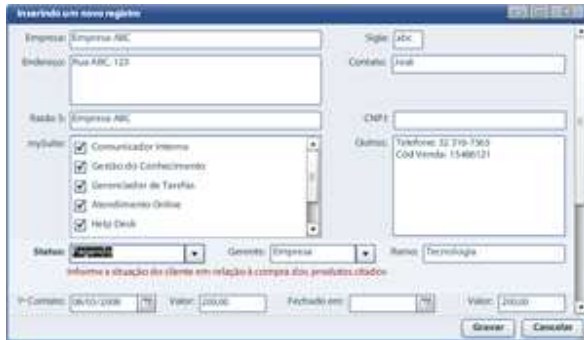
- . Customização dos campos do cadastro de Clientes.
- . Customização dos campos do cadastro de Usuários.
- . Importação de cadastros pré-existentes (Apenas cadastros de Clientes, Usuários e Colaboradores).
- . Integração de sistemas do cliente com o mySuite através de WebServices.

O valor a ser pago por cada serviço dependerá da quantidade de informação a ser customizada, sendo este dimensionado pela equipe da BraZip.

É importante ressaltar que o mySuite é um produto em constante expansão, mas que a versão atual que você está adquirindo é uma versão concluída, o que nos impossibilita de efetuar outros tipos de customizações nesta versão a fim de atender a necessidades específicas de sua empresa. Portanto, novas customizações não previstas para esta versão só poderão ser realizadas em versões futuras, decisão esta ficando a critério exclusivo da BraZip Tecnologia.

**ATENÇÃO: Todas as solicitações de modificação e personalização deverão ser feitas diretamente via ticket para a equipe da BraZip Tecnologia.**

## 2. Customização de campos



O mySuite possui alguns campos básicos comum a todas as empresa que contratam o sistema.

Caso sua empresa precise de campos adicionais, basta nos informar, pois o cadastro dos "Clientes" e "Usuários" é totalmente customizável.

Tendo interesse na customização de novos campos, solicite maiores informações a BraZip Tecnologia.

Lembramos que os conceitos do sistema são:

- **Cliente:** é cada empresa que é seu cliente. Ex: A empresa BraZip é sua cliente.
- **Usuário:** é cada funcionário da sua empresa cliente. Ex: Os usuários Paulo e Marcos são da BraZip e tem acesso ao serviço de atendimento prestado pela sua empresa.

## 3. Importação de dados

Se a sua empresa já possui um cadastro de cliente não será necessário inserir um a um no mySuite pois é possível importar os dados existentes para o mySuite.

Tendo interesse na importação de dados, solicite maiores informações a BraZip Tecnologia. (ATENÇÃO! Não realize nenhum cadastro de cliente e usuário no mySuite durante esse período para não comprometer o trabalho da equipe da BraZip. Se já existir dados, eles são excluídos.)

## 4. Integração de sistemas

O sistema mySuite possui uma série de possibilidades a nível de integração através de Web Service. O Web Service é uma solução utilizada na integração de sistemas e na comunicação entre aplicações diferentes. Permite as aplicações enviar e receber dados entre si.

Tendo interesse na integração, solicite maiores informações a BraZip Tecnologia.

## 5. Personalização do Atendimento Online

Ferramenta de Atendimento Online que permite o contato com o cliente em tempo real de forma inovadora, diferenciada e rápida.

A área que o cliente visualizará pode ser personalizada com o padrão adotado por sua organização como logotipo e cores, por exemplo. Durante o atendimento sua marca ficará visível e gravada na memória de seu cliente pela qualidade dos serviços prestados.

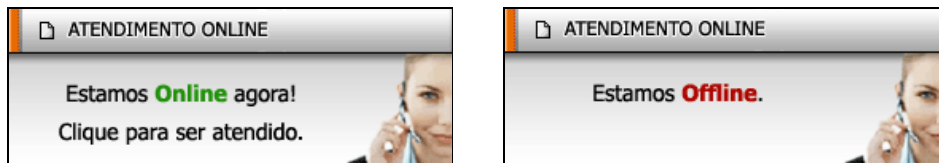
### 5.1. Imagens de online e offline



Estas são as imagens padrão de “online” e “offline” do módulo Atendimento Online.

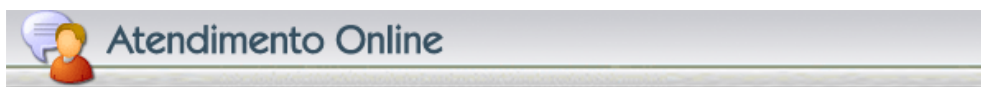
Caso não queira utilizar as imagens padrão, poderá enviar via ticket outras imagens do **tamanho desejado** conforme o layout do seu site respeitando o **formato .GIF**. A troca das imagens não gera custo.

Outras imagens que colocamos a disposição dos clientes são:



Optando por pelas imagens a cima solicite a troca para a equipe da BraZip.

### 5.2. Imagem do cabeçalho da janela do cliente



Esta é a imagem padrão do cabeçalho da janela do cliente durante o atendimento online. Caso não queira utilizar este cabeçalho, poderá enviar outra imagem via ticket conforme o layout do seu site no **tamanho de 600x50** respeitando o **formato .GIF**. A troca do cabeçalho não gera custo.

### 5.3. Formas de utilização (Acesso Anônimo e Acesso Identificado)

Existem duas formas de o cliente solicitar Atendimento Online:

#### 5.3.1. Acesso Anônimo:



Qualquer cliente pode solicitar atendimento no site bastando informar “Nome”, “Email” e “Departamento”.

Esse acesso é feito diretamente no bloco HTML inserido em seu site que realiza a verificação do status de atendimento: ONLINE ou OFFLINE.

#### 5.3.2. Acesso Identificado:



Somente clientes cadastrados podem solicitar atendimento via chat sendo obrigatório informar “Email e Senha”.

Esse acesso é feito através de link inserido em seu site que permite tal cadastro no botão “Desejo me cadastrar”.

Informamos que é possível desabilitar tal botão. Assim, é preciso que sua empresa cadastre o cliente previamente.

### 5.4. Escolha de Departamento

Quando um cliente solicita um atendimento, o mesmo deve selecionar o nome do departamento que deseja conversar. Se preferir, é possível desabilitar sem custos tal recurso solicitando o mesmo via ticket junto a equipe da BraZip. Assim, o cliente informará somente “nome” e “email” para solicitar o atendimento.

### 5.5. Desativando cópia do chat por e-mail

Por padrão o cliente poderá receber uma cópia de toda a conversação do atendimento por e-mail. Para isso, basta que ele informe o email ao final do atendimento. Se quiser, a equipe da BraZip pode desativar tal recurso sem nenhum custo.

## **5.6. Direcionar para outra página quando estiver OFFLINE**

Quando não tem nenhum operador para atender é exibida a imagem de OFFLINE. É possível inserirmos sem custos um link nesta imagem de OFFLINE para direcionar o cliente para outra página. Para isso, basta enviar o endereço desejado para BraZip Tecnologia.

## **5.7. Personalizar departamento em blocos diferentes**

Sua empresa poderá possuir mais de um bloco HTML do Atendimento Online no qual é possível definir quais os departamentos serão exibidos para o cliente. Desta forma, o cliente visualizará somente os departamentos necessários.

Por exemplo, no bloco1 aparecerá “Comercial” e “Financeiro”. Já no bloco2 aparecerá somente “Suporte”. Isso dá flexibilidade para inserir blocos específicos nas diversas áreas do seu site.

O uso de mais de um bloco HTML não gera custos.

## **5.8. Personalizar imagem ON/OFFLINE em blocos diferentes**

Sua empresa poderá possuir, sem custos, mais de um bloco HTML do Atendimento Online no qual é possível definir imagens diferentes. Assim, poderá manter o layout do seu site e disponibilizar o Atendimento Online em diversas áreas do mesmo.

Por exemplo, uma imagem de ON/OFFLINE na página principal e outra imagem nas demais páginas do site.

## **5.9. Acessar diretamente janela de chat sem mostrar imagem de ONLINE**

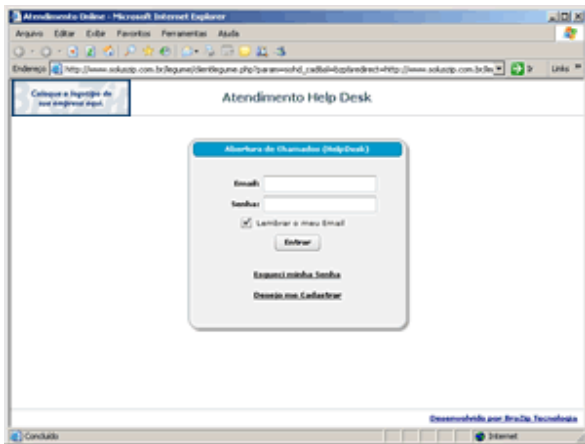
Dependendo da forma da programação do seu site, sua empresa não utilizará a indicação de status online e offline (imagens) e o cliente usará simplesmente um link para abrir a janela de chat. Para que isso ocorra, é preciso solicitar tal modificação junto a equipe da BraZip.

## 6. Personalização do Módulo Help Desk

Sistema de registro de chamados (tickets) que organiza o fluxo de mensagens trocadas entre a sua empresa e seus clientes.

A área que o cliente visualiza pode ser personalizada com o padrão adotado por sua organização quando disponibilizado somente o módulo Help Desk (ATENÇÃO! Tal configuração não é válida para a Central de Relacionamento).

### 6.1. Cabeçalho padrão com logotipo da sua empresa (helpdesk.php).



Envie para a equipe da BraZip Tecnologia o logotipo da sua empresa no **tamanho de 130x40** respeitando o **formato .GIF**.

Esta imagem ficará a esquerda no cabeçalho da janela de Help Desk do cliente.

A troca da imagem não gera custos.

### 6.2. Cabeçalho a sua escolha (helpdesk.php)



É possível configurar o Help Desk para não incluir o cabeçalho padrão. Desta forma, sua empresa poderá criar outro cabeçalho do tamanho e layout que desejar. (ATENÇÃO! Tal configuração não é válida para a Central de Relacionamento).

Vide exemplo ao lado, incluímos o logotipo da BraZip Tecnologia e um banner.

Optando por esta forma, **COMUNIQUE** a BraZip Tecnologia para ativarmos gratuitamente este recurso e siga **TODOS** os passos abaixo:

**PASSO 01** - Crie um arquivo HTML conforme o layout de seu site, o qual será o cabeçalho do Help Desk. Coloque logotipo, banner e outras informações desejadas.

**PASSO 02** - Crie um novo arquivo HTML (atendimento.html), no qual contém um FRAME que mostrará o seu cabeçalho criado e também o nosso sistema Help Desk (área de login do cliente). Segue o bloco HTML:

```
<html>
<head><title>Nome Empresa - Atendimento Help Desk</title></head>
<script language="JavaScript">
var HelpDesk = "http://suaempresa.mysuite.com.br/helpdesk.php";
if (window.location.search)
    HelpDesk = HelpDesk + window.location.search;
document.write('<frameset rows="XX,*" frameborder="no">');
document.write('<frame src="http://YYYYYYYY" scrolling="no">');
document.write('<frame src="" +HelpDesk+">');
document.write('</frameset>');
</script>
</html>
```

Sendo **XX** a altura do seu cabeçalho.

Sendo **YYYYYYYYYYYY**, o caminho para o seu cabeçalho. Ex: xxxxxx/cabecalho.html

**PASSO 03 – Importante!** Envie o caminho completo do arquivo que criou o FRAME para que a equipe da BraZip configure o mesmo na mensagem de resposta por e-mail que o cliente recebe durante as interações no Help Desk.

Ex: atendimento.html (Que o que contém o FRAME)

**ATENÇÃO!** Optando por esta forma, COMUNIQUE a BraZip Tecnologia para validarmos esse recurso.

### 6.3. Formas de cadastro de cliente

#### 6.3.1. Cadastro pelo próprio usuário (cliente):

Por padrão qualquer cliente pode se cadastrar no sistema de Help Desk e acessar os tickets. Assim, a opção de “Desejo me cadastrar” é exibida para o cliente.

#### 6.3.2. Prévio Cadastro:

Somente os clientes cadastrados pela sua empresa terão direito de acessar o Help Desk. Para utilizar esta forma, solicite a equipe técnica da BraZip desative o botão de “Desejo me cadastrar”.

Os colaboradores deverão cadastrar na paleta “Principal” no botão “Usuários”.

### 6.4. Personalizar relatório com logotipo

Envie para a equipe da BraZip Tecnologia o logotipo da sua empresa no **tamanho de 100x48** respeitando o **formato .JPG**. Esta imagem ficará a esquerda no cabeçalho dos relatórios. A troca do logotipo não gera custo.

### 6.5. Permitir ou não cliente concluir ticket

É possível configurar se o cliente poderá ou não concluir os tickets de atendimento. A opção padrão é permitir que o cliente conclua. Essa customização também é realizada pela BraZip internamente. Basta solicitar via Ticket.