



Como o template funciona

# Template Service Desk

A lógica do template: o caminho de cada chamado, da abertura ao fechamento, com prazo pela prioridade, escalonamento ao Nível 2, IA dentro do card e avisos por e-mail.

## Chamados

Novo chamado

Triagem

Em atendimento

Aguardando solicitante

Resolvido

Fechado

Cancelado

## Nível 2

Escalado

Em análise N2

Devolvido ao N1

# Resumo

O **Service Desk** tira os pedidos de ajuda do e-mail, do corredor e do grupo de mensagens. Cada chamado vira um **card** com ficha completa, ganha um prazo de solução conforme a prioridade e anda por etapas claras: triagem, atendimento, espera pelo solicitante, solução e fechamento. O que o atendente não resolve sobe ao Nível 2 e volta sozinho. O solicitante é avisado por e-mail a cada passo e avalia o atendimento no fim.

## O que a IA faz

Lê a ficha e sugere categoria e prioridade, aponta o que falta e, no fim, rascunha a resposta ao solicitante em linguagem simples. Tudo como nota no card. Ela não fala com ninguém de fora.

## O que a equipe faz

O atendente confere a triagem, trata, pergunta, escala e registra a solução. O especialista resolve o que é do Nível 2. O gestor só entra quando um prazo vence ou uma avaliação é baixa.

## O que a Olie garante

Nenhum chamado sem prazo, sem dono ou sem resposta: prazo gravado pela prioridade, aviso quando vence, lembretes ao solicitante, solução obrigatória antes de fechar e avaliação no fim.

## Neste documento

**1** Para quem é o template

**2** Como o processo funciona

**3** Papéis da equipe

**4** Controles e boas práticas

**5** Limites da versão 1

**6** Perguntas frequentes

## 1 Para quem é o template

### Serve bem para

- Equipes que recebem pedidos de ajuda com prazo: **TI, facilities, RH, administrativo, suporte ao cliente**.
- Quem perde chamado no e-mail ou no grupo, não sabe o que está atrasado e não consegue dizer quanto tempo leva para resolver.
- Empresas de 5 a 300 pessoas, com um ou mais níveis de atendimento.
- Quem quer começar pelos chamados que já estão abertos hoje, importando de uma planilha.

### Não é o ideal para

- Quem precisa, desde o primeiro dia, que o chamado nasça de um e-mail recebido ou de um sistema de monitoramento (ver seção 5).
- Call center com centenas de atendimentos por dia e discador.
- Assistência técnica com peças, garantia de fabricante e logística reversa: é outro template.

## 2 Como o processo funciona

O card nasce quando o solicitante preenche a ficha do chamado na Olie, ou quando o atendente abre o card a partir de um e-mail que chegou na fila de suporte. Chamados que já existem entram direto em Em atendimento por planilha. As regras da empresa (prazos por prioridade, categorias, e-mails da equipe) são definidas na **configuração guiada** logo depois de instalar.

### Funil Chamados

| ETAPA                  | QUEM ATUA                     | O QUE ACONTECE                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Novo chamado           | Solicitante                   | Ficha do chamado: nome, e-mail, categoria, prioridade, descrição e anexo. <b>Sem e-mail, prioridade e descrição, o card não sai.</b> Com a ficha completa, o card vai sozinho para Triagem e o solicitante recebe o número do chamado por e-mail.                                                                     |
| Triagem                | Automático<br>IA<br>Atendente | A Olie grava o prazo de solução pela prioridade (Crítica 4 horas, Alta 1 dia, Média 3 dias, Baixa 5 dias). A IA sugere categoria e prioridade e aponta o que falta. O atendente confere, corrige se precisar e assume. Prazo para triar: <b>4 horas</b> .                                                             |
| Em atendimento         | Atendente<br>IA               | O solicitante é avisado. O prazo corre: perto de vencer o card fica amarelo; vencido, fica vermelho, ganha a etiqueta Atrasado e o gestor recebe e-mail. Daqui o atendente pergunta ao solicitante, escala ao Nível 2 (motivo obrigatório) ou registra a solução (obrigatória). A IA oferece um rascunho da resposta. |
| Aguardando solicitante | Automático<br>Atendente       | E-mail ao solicitante com a pergunta e o endereço da fila para responder. Lembrete a cada 2 dias, até 3. Quando a resposta chega, o atendente cola no formulário Complemento e o card volta sozinho para Em atendimento, com o prazo retomado. Sem retorno, fecha com o motivo "sem retorno do solicitante".          |
| Resolvido              | Automático                    | E-mail ao solicitante com a solução e o pedido de uma nota de 1 a 5, respondendo para a fila. O atendente registra a nota; nota 1 ou 2 avisa o gestor. Com a avaliação, ou 3 dias sem resposta, o card vai para Fechado.                                                                                              |
| Fechado                | Fim                           | Card verde. Só vem de Resolvido ou de Aguardando solicitante.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Cancelado              | Atendente                     | Motivo obrigatório. O solicitante recebe e-mail. Se estava no Nível 2, sai de lá também.                                                                                                                                                                                                                              |

## Funil Nível 2

| ETAPA           | QUEM ATUA    | O QUE ACONTECE                                                                                                                                                                        |
|-----------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Escalado        | Automático   | O mesmo card entra aqui quando o atendente escala. O especialista recebe e-mail com o motivo e a Olie grava o prazo do Nível 2 pela prioridade. Ele assume e move para Em análise N2. |
| Em análise N2   | Especialista | Trata e registra a solução técnica: o que foi feito e a causa raiz, obrigatórios. Prazo vencido avisa o gestor.                                                                       |
| Devolvido ao N1 | Automático   | O card volta sozinho para Em atendimento no funil Chamados, com a solução técnica como nota. O atendente é avisado e responde ao solicitante.                                         |

Quer ver o fluxo rodando? Abra o mockup interativo do template, disponível na página do marketplace.

## 3 Papéis da equipe

Na instalação você diz quem faz cada papel. Uma pessoa pode ter mais de um papel. Em uma equipe de uma pessoa só, você é todos eles.

### Solicitante

Colaborador, cliente ou fornecedor. Abre o chamado pela ficha ou por e-mail à fila, recebe os avisos e responde para a fila. Não precisa de acesso à Olie.

### Atendente (Nível 1)

Dono do chamado do início ao fim. Confere a triagem, trata, pergunta, escala quando precisa e registra a solução. É quem fala com o solicitante.

### Especialista (Nível 2)

Recebe o que o Nível 1 não resolve, com o motivo e o histórico no card. Registra a solução técnica e devolve.

### Gestor do suporte

Não opera o funil. Recebe e-mail quando um prazo vence ou uma avaliação é baixa e enxerga a fila inteira no quadro.

## A IA do template

| ASSISTENTE          | O QUE FAZ                                                                                                                                                   |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Triador             | Na Triagem, lê a ficha e escreve no card a categoria e a prioridade que sugere, o que falta de informação e a causa provável.                               |
| Redator de resposta | Em Em atendimento, escreve um rascunho da resposta ao solicitante a partir das notas do card, incluindo a solução técnica do Nível 2, em linguagem simples. |

Um único agente, com nome ajustável. A IA não move o card, não decide a prioridade e não fala com o solicitante. Ela não lê anexos: por isso a ficha pede a descrição em texto.

## 4 Controles e boas práticas

| CONTROLE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | COMO USAR                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desligar a IA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Em Automações, desative "IA · Triar chamado" e "IA · Rascunhar resposta". O resto do fluxo continua igual.                                                                                       |
| Etapas travadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Novo chamado só sai com e-mail, prioridade e descrição; Fechado só vem de Resolvido ou de Aguardando solicitante; Escalado só vem de Em atendimento; Em análise N2 só sai com a solução técnica. |
| Formulários obrigatórios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ficha, escalonamento, solução, solução técnica e motivo do cancelamento não passam em branco.                                                                                                    |
| Prazos com aviso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Solução por prioridade, triagem em 4 horas, Nível 2 por prioridade e avaliação em 3 dias. Quando vencem, o card fica vermelho e o gestor recebe e-mail.                                          |
| Avisos por e-mail                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Fila de suporte, especialista e gestor recebem e-mail quando é a vez deles. Os endereços são informados na configuração guiada.                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Dados pessoais:</b> chamados trazem nome, e-mail e às vezes prints de tela. Restrinja o acesso aos funis a quem precisa e informe o uso na sua política de privacidade.</li><li>• <b>Prioridade é combinada, não sentida:</b> escreva na configuração o que é Crítica, Alta, Média e Baixa para a sua empresa e cobre o atendente de corrigir na triagem.</li><li>• <b>Importe os chamados abertos no início:</b> é o que faz a fila ficar verdadeira desde o primeiro dia.</li></ul> |                                                                                                                                                                                                  |

## 5 Limites da versão 1

Para ser simples de instalar em qualquer empresa, a versão 1 deixa alguns passos com uma pessoa. Eles podem ser automatizados depois, com integração ao sistema que você já usa.

| PASSO                              | NA VERSÃO 1                                                                  | AUTOMÁTICO DEPOIS (SOB CONSULTA)                            |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Abertura por e-mail recebido       | O atendente abre o card a partir do e-mail da fila                           | Caixa de e-mail que cria o card                             |
| Link público de abertura           | Fora da versão 1                                                             | Link público que preenche a ficha                           |
| Conversa com o solicitante         | E-mails automáticos; a resposta chega na fila e o atendente registra no card | WhatsApp com mensagens-modelo ou leitura da caixa de e-mail |
| Base de conhecimento               | A IA usa as notas do card                                                    | IA consultando artigos e chamados antigos                   |
| Inventário, agenda e sistema de RH | Fora do template                                                             | Integração                                                  |

## 6 Perguntas frequentes

### Preciso conectar o WhatsApp?

Não. O template funciona com e-mail para o solicitante e avisos para a equipe. O WhatsApp é opcional, só se você quiser receber chamados por ali.

### O solicitante precisa ter acesso à Olie?

Não. Quem não tem acesso escreve para o e-mail da fila de suporte, e o atendente abre o card. Todos os avisos chegam por e-mail, e o solicitante responde para a fila. Quem tem acesso à Olie abre direto no funil.

### Já tenho chamados abertos numa planilha. Preciso recriar um a um?

Não. Na configuração guiada você cola as linhas do modelo de planilha e eles entram em Em atendimento, com o prazo calculado pela prioridade.

### A IA pode fechar um chamado ou mudar a prioridade?

Não. Ela só sugere e rascunha. Quem decide a prioridade, escala, resolve e fecha é sempre uma pessoa, e tudo fica registrado no card.

### E se o solicitante nunca responder?

Ele recebe até 3 lembretes por e-mail. Sem retorno, o chamado fecha sozinho com o motivo "sem retorno do solicitante" e pode ser reaberto se ele aparecer.

### Posso mudar os prazos ou as etapas depois?

Os prazos por prioridade e as categorias, sim, na configuração guiada ou com o seu implantador. Etapas e automações estão ligadas entre si: mudanças na estrutura devem ser feitas com apoio do implantador Olie.

### Quanto custa a IA?

A IA consome créditos da sua conta Olie a cada triagem e a cada rascunho. Os prazos, avisos e lembretes não usam IA. Acompanhe o saldo no primeiro mês.

### E se eu tiver só uma pessoa no suporte?

Funciona. Você fica com todos os papéis e recebe todos os avisos. O funil Nível 2 pode ficar sem uso até existir um especialista.

#### Pronto para começar?

Instale o template e siga o documento **Service Desk - Configuração**, que traz o passo a passo depois da instalação. Na dúvida, fale com o seu implantador Olie antes de mudar a estrutura dos funis.