



Depois de instalar

Template Service Desk

Configuração passo a passo: a configuração guiada que abre logo depois da instalação, a importação dos chamados que você já tem e o teste antes de colocar a equipe para usar.

Tempo total estimado

Configuração guiada: 10 minutos · Importação dos chamados abertos: 15 a 40 minutos · Teste: 1 hora · Equipe rodando: em até 5 dias.

Antes de começar

Tenha estes itens em mãos. A configuração guiada pede todos eles de uma vez. Não é preciso conectar WhatsApp.

- ☐ **O nome da empresa**, que assina os e-mails enviados ao solicitante.
- ☐ **Os e-mails da equipe**: da fila de suporte (recebe os chamados novos), do gestor do suporte e do especialista do Nível 2. Pode ser o mesmo e-mail nos três.
- ☐ **As categorias de chamado** que você usa (opcional: o template já traz Acesso, Equipamento, Sistema, Dúvida e Outros).
- ☐ **O que é cada prioridade** para a sua empresa e os prazos de solução (opcional: o padrão é Crítica 4 horas, Alta 1 dia, Média 3 dias, Baixa 5 dias).
- ☐ **O modelo de planilha preenchido** com os chamados que já estão abertos (acompanha o template).
- ☐ **Créditos de IA na conta Olie**. Sem crédito, a triagem e o rascunho da IA não acontecem. O resto funciona.
- ☐ **Pelo menos 2 usuários cadastrados** na Olie (atendente e especialista), ou 1 se a equipe for de uma pessoa.
- ☐ **Um e-mail de teste** que faça o papel do solicitante no teste.

Resumo dos passos

#	PASSO	OBRIGATÓRIO?	TEMPO
1	Conferir os créditos de IA	Sim	2 min
2	Responder a configuração guiada	Sim	10 min
3	Ligar o aviso ao responsável	Sim	2 min
4	Importar os chamados que já estão abertos	Recomendado	15–40 min
5	Divulgar como abrir um chamado	Recomendado	5 min
6	Revisar os textos dos e-mails	Opcional	5 min
7	Receber chamados pelo WhatsApp	Opcional	10 min
8	Personalizar o nome e o tom da IA	Opcional	10 min
9	Testar de ponta a ponta	Sim	1 h

Passo a passo

Logo depois da instalação, a Olie abre uma configuração guiada que cobre os passos 2 e 4. Use este documento para conferir cada item e para refazer algum ajuste depois.

1

Conferir os créditos de IA **Obrigatório**

ONDE	Área de créditos e cobrança da sua conta Olie.
O QUE FAZER	Confirme que há saldo. A IA consome créditos a cada triagem e a cada rascunho de resposta.
CONFERIR	Saldo maior que zero.

2

Responder a configuração guiada **Obrigatório**

ONDE	Abre sozinha logo depois de instalar o template.
O QUE FAZER	Informe: • Nome da empresa, que assina os e-mails ao solicitante. • E-mail da fila de suporte: recebe os chamados novos e as devoluções do Nível 2. É também o endereço que os e-mails da Olie indicam para o solicitante responder. • E-mail do gestor do suporte: recebe prazos vencidos e avaliações baixas. • E-mail do especialista do Nível 2: recebe os escalonamentos. • Categorias de chamado (opcional), separadas por vírgula. • Prazos por prioridade (opcional), em horas ou dias.
CONFERIR	Ao final aparece "Pronto". Em Automações, as regras que começam com "Chamados", "Nível 2", "Prazo" e "E-mail" estão ativas.

Equipe de uma pessoa só? Use o mesmo e-mail nos três papéis. O funil Nível 2 fica disponível para quando existir um especialista.

3

Ligar o aviso ao responsável **Obrigatório**

ONDE	Ajustes → Ajustes da empresa , opção de notificação de atribuição.
O QUE FAZER	Ligue a notificação, sem selecionar papel. É ela que avisa o atendente quando um card é atribuído a ele.
CONFERIR	Atribua um card de teste a você mesmo e veja a notificação chegar.

Atenção: essa opção vem desligada em toda empresa nova. Sem ela, o atendente não é avisado quando assume um chamado.

4

Importar os chamados que já estão abertos Recomendado

- ONDE** Última pergunta da configuração guiada.
- O QUE FAZER** Preencha o **modelo de planilha** (uma linha por chamado), selecione as linhas preenchidas no Excel ou no Google Planilhas, copie e cole no campo. Datas como DD/MM/AAAA; prioridade e categoria iguais às listas do template.
- CONFERIR** Cada chamado aparece em **Chamados › Em atendimento**, com o prazo de solução preenchido pela prioridade.

Atenção: chamados com data de abertura antiga podem chegar já vencidos, em vermelho e com a etiqueta Atrasado. Isso é esperado: são os que precisam de atenção agora.

5

Divulgar como abrir um chamado Recomendado

- PARA QUEM** Solicitantes com acesso à Olie abrem um card em **Chamados › Novo chamado**. Quem não tem acesso escreve para o e-mail da fila de suporte.
- O QUE FAZER** Divulgue o e-mail da fila (intranet, assinatura de e-mail, mural). Para cada e-mail que chegar, o atendente cria o card e preenche a ficha; a partir daí, todos os avisos saem sozinhos.
- CONFERIR** A fila recebe os e-mails e o atendente sabe criar o card.

6

Revisar os textos dos e-mails Opcional

- ONDE** Em Automações, nas regras que começam com "E-mail -".
- O QUE FAZER** Ajuste o tom. Mantenha os trechos entre chaves, que trazem o nome do solicitante, o número do chamado e a solução.

Chamado aberto

Olá, {solicitante}! Recebemos o seu chamado {código}: "{título}". Prazo previsto de solução: {prazo}. Vamos avisar a cada passo. {sua empresa}

Lembrete de resposta

Olá, {solicitante}! O chamado {código} aguarda uma informação sua para continuar. Sem retorno, ele será encerrado em alguns dias. Para responder, escreva para {e-mail da fila} citando o número {código}. {sua empresa}

7

Receber chamados pelo WhatsApp Opcional

- ONDE** **Ajustes → Integrações → (seu WhatsApp) → Editar**, bloco "Criação automática de projetos".
- O QUE FAZER** Só se quiser que chamados cheguem pelo WhatsApp: escolha **Chamados › Novo chamado**. O atendente completa a ficha pela conversa.

Atenção: se o seu WhatsApp já cria cards em outro funil, não mude: os contatos novos passariam a virar chamados.

8

Personalizar o nome e o tom da IA Opcional

- O QUE FAZER** Troque o nome do agente "Téo · Assistente de suporte" e inclua, no texto do Triador, o que é cada prioridade na sua empresa (ex.: "Crítica = parou a operação").
- CUIDADO** Mude só nome, tom e exemplos. Para mudar prazos, categorias ou e-mails depois da instalação, fale com o seu implantador Olie.
-

9

Testar de ponta a ponta Obrigatório

Siga o roteiro da próxima página antes de colocar a equipe para usar.

Roteiro de teste

Abra um chamado de teste com o seu e-mail de teste como solicitante. Se algo não acontecer, pare e confira o item da última coluna antes de seguir.

#	FAÇA	DEVE ACONTECER	SE NÃO FUNCIONAR, CONFIRA
1	Crie um card em Chamados › Novo chamado e tente salvar a ficha sem a prioridade.	A Olie pede o campo e o card não sai de Novo chamado.	—
2	Complete a ficha com prioridade Alta.	O card vai para Triagem com o prazo de 1 dia; o e-mail de teste recebe o número do chamado; a IA escreve a sugestão no card.	Passos 1 e 2.
3	Assuma o card e mova para Em atendimento.	O e-mail de teste recebe "em atendimento" e você é notificado como responsável.	Passo 3.
4	No formulário da etapa, escreva uma pergunta ao solicitante.	O card vai para Aguardando solicitante e o e-mail de teste recebe a pergunta, com o endereço da fila.	Passo 2 (e-mails).
5	Responda do e-mail de teste para a fila e cole a resposta no formulário Complemento.	O card volta sozinho para Em atendimento com a resposta como nota.	—
6	Preencha "Escalar ao Nível 2" com um motivo.	O card aparece em Nível 2 › Escalado e o especialista recebe e-mail.	Passo 2 (especialista).
7	Como especialista, registre a solução técnica.	O card vai para Devolvido ao N1 e volta a Em atendimento com a nota; a IA escreve o rascunho da resposta.	Passo 1.
8	Registre a solução do chamado.	O card vai para Resolvido e o e-mail de teste recebe a solução com o pedido de avaliação.	—
9	Registre a nota 2 no formulário Avaliação.	O card vai para Fechado, em verde, e o gestor recebe o aviso de avaliação baixa.	Passo 2 (gestor).

Dica: para ver o aviso de prazo vencido sem esperar, abra um segundo chamado com prioridade Crítica (4 horas) e deixe passar. Depois do teste, apague os chamados de teste.

Problemas comuns

O QUE ACONTECE	CAUSA MAIS COMUM	COMO RESOLVER
O card não sai de Novo chamado	Falta e-mail, prioridade ou descrição na ficha	Complete a ficha
A IA não escreve nada na Triagem	Sem créditos ou automação "IA · Triar chamado" desligada	Passo 1; religue a automação
O card fica sem prazo	Prioridade não preenchida ou fora da lista	Corrija a prioridade; o prazo é recalculado
Ninguém recebe os avisos	E-mail da equipe errado na configuração guiada, ou e-mail na caixa de spam	Confira o spam; peça o ajuste ao implantador
O atendente não é avisado ao assumir	Aviso ao responsável desligado	Passo 3
Respostas dos solicitantes não chegam	E-mail da fila errado na configuração guiada	Peça o ajuste ao implantador
Chamado importado sem prazo	Prioridade ou data em formato errado na planilha	Corrija a ficha do card

Colocar a equipe para rodar

Depois da configuração e do teste, siga este plano para entrar em produção com segurança.

Dia 1

15 min

Configurar

Passos 1 a 3 deste documento.

Quem faz: gestor do suporte.

Dia 2

1 h

Testar

Roteiro de teste completo, com o atendente e o especialista.

Pronto quando: o chamado de teste chegou a Fechado.

Dia 3

15–40 min

Importar e divulgar

Passos 4 e 5. Trate primeiro os chamados que chegarem vencidos.

Dia 4

1 h

Treinar a equipe

- **Solicitantes:** todo pedido de ajuda entra pela ficha ou por e-mail para a fila, nunca por mensagem ou corredor.
- **Atendente:** abrir o card dos pedidos que chegam por e-mail, conferir a triagem da IA, perguntar pelo card, registrar as respostas e notas que chegam na fila e a solução antes de fechar.
- **Especialista:** registrar a solução técnica com causa raiz; a resposta ao solicitante é do atendente.
- **Gestor:** agir nos e-mails de prazo vencido e avaliação baixa, sem operar o funil.

Dia 5

30 min

Revisar

Quantos chamados estão em cada etapa, quais estão atrasados, tempo médio por etapa e as avaliações da semana.

Checklist final

- ☐ Créditos de IA com saldo.
- ☐ Configuração guiada respondida (empresa, e-mails, categorias, prazos).
- ☐ Aviso ao responsável ligado.
- ☐ Chamados abertos importados e conferidos.
- ☐ E-mail da fila divulgado aos solicitantes.
- ☐ Teste completo feito e chamados de teste removidos.
- ☐ Equipe treinada.