

## 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. Personalização do Atendimento Online .....</b>	<b>4</b>
4.1. Imagens de online e offline .....	4
4.2. Imagem do cabeçalho da janela do cliente .....	4
4.3. Formas de utilização (Acesso Anônimo e Acesso Identificado).....	5
4.1.1. Acesso Anônimo: .....	5
4.1.2. Acesso Identificado: .....	5
4.4. Escolha de Departamento .....	5
4.5. Desativando cópia do chat por e-mail.....	5
4.6. Direcionar para outra página quando estiver OFFLINE.....	6
4.7. Personalizar departamento em blocos diferentes .....	6
4.8. Personalizar imagem ON/OFFLINE em blocos diferentes.....	6
4.9. Acessar diretamente janela de chat sem mostrar imagem de ONLINE .....	6
4.10. Definir origem do cliente por parâmetro.....	6
<b>5. Personalização do Módulo Help Desk .....</b>	<b>7</b>
5.1. Cabeçalho padrão com logotipo da sua empresa (helpdesk.php). .....	7
5.2. Cabeçalho a sua escolha (helpdesk.php) .....	7
5.3. Formas de cadastro de cliente .....	8
5.3.1. Cadastro pelo próprio usuário (cliente): .....	8
5.3.2. Prévio Cadastro: .....	8
5.4. Personalizar relatório com logotipo.....	8
5.5. Permitir ou não cliente concluir ticket .....	8
5.6. Personalizar mensagem de notificação ao cliente .....	9

## 1. mySuite



O sistema mySuite possui algumas 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)
- . Importação de cadastros pré-existentes (Apenas cadastros de Clientes e Usuários).

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

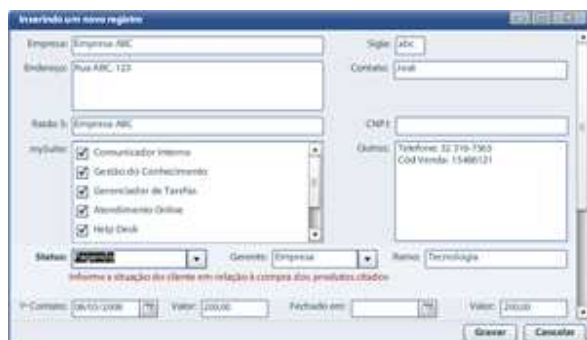
- . Customização dos campos do cadastro de Clientes.
- . Customização dos campos do cadastro de Usuários.

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 via ticket 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. 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.

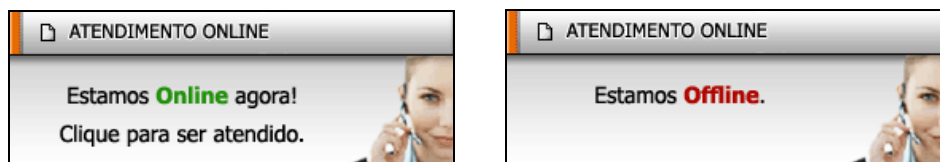
### 4.1. Imagens de online e offline



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

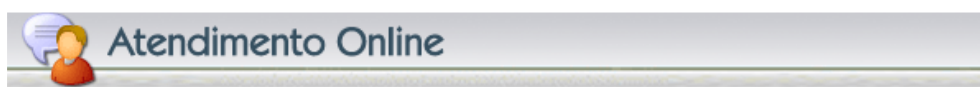
Caso não queira utilizar as imagens padrão, poderá enviar via ticket outras imagens do **tamanho desejado** conforme o layout do seu site respeitando o **formato .GIF**. A troca das imagens não gera custo.

Outras imagens que colocamos a disposição dos clientes são:



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

### 4.2. 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.

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

Existem duas formas de o cliente solicitar Atendimento Online:

#### 4.1.1. Acesso Anônimo:



O formulário, intitulado "Atendimento Online", contém três campos de entrada: "Nome:" (campo de texto), "email:" (campo de texto) e "Deptº:" (menu suspenso com a opção "Comercial" selecionada). Abaixo dos campos, há um botão "Entrar".

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.

#### 4.1.2. Acesso Identificado:



O formulário, intitulado "Login de Acesso", contém dois campos de entrada: "Email:" (campo de texto) e "Senha:" (campo de texto). Abaixo dos campos, há uma caixa de seleção marcada com "Lembrar o meu Email" e um botão "Entrar". Na base do formulário, há dois links: "Esqueci minha Senha" e "Desejo me Cadastrar".

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.

### 4.4. 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.

### 4.5. 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.

#### 4.6. 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.

#### 4.7. 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.

#### 4.8. 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.

#### 4.9. 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.

#### 4.10. Definir origem do cliente por parâmetro

É possível passar por parâmetro a origem do cliente. Assim, quando o operador atender será mostrado o nome do usuário e a informação do parâmetro. Portanto, você poderá criar quantos blocos desejar de acordo com sua necessidade.

O bloco HTML será:

```
<iframe style="WIDTH: 108px; HEIGHT: 71px"
src="http://SUAEMPRESA.mysuite.com.br/empresas/XXX/verifica.php?inf=xxxxxxx"
frameborder=0 scrolling=no>
</iframe>
```

Onde **xxxxxxx** é a informação que o operador verá ao atender o cliente.

Se desejar, pular linha use o separador \* \_ \*

Ex: ?inf=texto primeira linha\*\_\*texto segunda linha

Exemplo, para cada produto do seu site você criou um bloco com o nome do produto como parâmetro:

```
<iframe style="WIDTH: 108px; HEIGHT: 71px"
src="http://SUAEMPRESA.mysuite.com.br/empresas/XXX/verifica.php?inf=Produto abcd - código 15963"
frameborder=0 scrolling=no>
</iframe>
```



```
<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://YYYYYYY" scrolling="no">');
document.write('<frame src="'+HelpDesk+'">');
document.write('</frameset>');
</script>
</html>
```

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

Sendo **YYYYYYYYYYY**, 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.

### 5.3. Formas de cadastro de cliente (arquivo helpdesk.php ou central.php)

#### 5.3.1. 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.

#### 5.3.2. 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”.

### 5.4. 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.

### 5.5. 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.



## 5.6. Personalizar mensagem de notificação ao cliente

É possível personalizar o texto e layout enviado no email de notificação de tickets aos clientes.

Para isso, basta que crie o modelo do texto em HTML\* e nos envie o arquivo. Para montar sua mensagem utilize as seguintes variáveis:

<b>@titulo@</b>	- Título do Ticket gravado
<b>@nomeempresa@</b>	- Nome da sua Empresa
<b>@ticket@</b>	- Número do Ticket gravado
<b>@data@</b>	- Data que o ticket foi gravado (dd/mm/aa)
<b>@hora@</b>	- Hora que o Ticket foi gravado (HH:mm:ss)
<b>@nomecliente@</b>	- Nome do Usuário Cliente
<b>@urlhelpdesk@</b>	- URL para acesso ao Ticket com Login
<b>@linkhelpdesk@</b>	- Link para acesso ao Ticket sem Login

Como modelo, segue abaixo o link da mensagem usada pela BraZip Tecnologia. Assim terá uma ideia melhor de como personalizar sua mensagem.

Link do modelo: [http://brazip.mysuite.com.br/empresas/bzp/email\\_helpdesk.html](http://brazip.mysuite.com.br/empresas/bzp/email_helpdesk.html)

\*Não aceitamos HTML gerado pelo Microsoft Word. Veja o código fonte de modelo para ter base do arquivo permitido.