

Canais de Suporte

Plantões Tira-Dúvidas

Fórum de discussão e troca de experiência sobre metodologia, dúvidas sobre usabilidade, questões de Open Finance, jornada de atendimento, perfis específicos, processos, entre outros.

Terças-feiras das 14h às 15h pela sala do Zoom:
<https://us02web.zoom.us/j/85297983949>
(ID da reunião: 852 9798 3949).

Canais de Atendimento

Dúvidas, urgências ou sugestões:

WhatsApp (11) 94375-0659

Problemas e dúvidas sobre a plataforma e conexões Open Finance:

Central de Soluções (Ícone de headset no canto superior direito do Dashplan)

Grupo de Avisos

Acompanhe as principais novidades e eventos do Dashplan pelo grupo oficial de Whatsapp.

Entre pelo link
<https://chat.whatsapp.com/BdV4otadn1SCRopinKro03>

*Estes canais são **exclusivos para profissionais usuários da plataforma Dashplan.***

*Caso seu cliente, ou seja, **usuário final**, precise de ajuda com sua plataforma financeira, ele **deverá procurar diretamente por você.***

Central de Soluções

Abrindo chamado na Central de soluções

Bem-vindo(a) à nossa apresentação sobre o processo de abertura de chamados na Central de Soluções. Neste guia, vamos explorar o passo a passo necessário para garantir que suas solicitações sejam atendidas de forma eficiente e eficaz.

O objetivo desta apresentação é fornecer um entendimento claro e detalhado do processo de abertura de chamados. Ao final, você estará preparado(a) para:

- Compreender a importância de um chamado bem registrado.
- Seguir o fluxo correto para registrar seu chamado.
- Utilizar as ferramentas disponíveis para acompanhar o status e resolução.



Para iniciar o processo, acesse o portal da Central de Soluções (<https://app.dashplan.com.br/central-solucoes>) ou em seu CRM clique no ícone no canto superior direito igual a imagem ao lado. Caso ainda não tenha um login, entre em contato com o suporte via Whatsapp ([11 94375-0659](https://wa.me/5511943750659)) para obter as credenciais necessárias.

No painel principal, você verá o status de todos os conectores atuais e poderá pesquisar pelo nome para encontrar o conector desejado.



Role a página para baixo até a seção “Como podemos ajudar”, onde você poderá inserir todas as informações necessárias para que possamos ajudá-lo de forma rápida e eficaz.

Exemplo assunto: Problema conexão conta Itaú

O e-mail do lead ou cliente é indispensável. No entanto, é possível enviar o formulário sem o e-mail (utilizado apenas quando se trata de algo relacionado ao profissional, se você não enviar o e-mail nos outros casos, não conseguiremos auxiliá-lo encontrando o usuário relacionado ao chamado), clicando em “Enviar” e marcando o checkpoint “chamado não é sobre problema com cliente”.

Anexar uma captura de tela ou uma gravação da tela é extremamente útil para a investigação e facilita a compreensão do problema pela equipe de tecnologia. Em casos de lançamentos faltantes, saldo da conta e saldo de investimentos, o envio de evidências é obrigatório. Isso inclui extratos, capturas de tela do banco com informações sobre o lançamento, o saldo e detalhes dos produtos de investimento com seus valores.



Como podemos ajudar?

É só mandar sua demanda por aqui, que vamos resolver o seu problema o quanto antes.

Assunto

Obs.: Se o chamado diz respeito a dados do seu cliente, não esqueça de fornecer o endereço de e-mail.

E-mail do cliente ou lead

Caso tenha um vídeo ou documento para anexar, clique aqui para enviar

Sans Serif Normal B I U G A x² X₂

H₁ H₂ H₃ H₄ ” ‹

ENVIAR



Role a página para baixo até a seção “Minhas Soluções”. Nela, você poderá visualizar o número do chamado, o status, a data e o responsável. Além disso, você pode clicar no chamado para abri-lo e responder ou enviar informações adicionais para a equipe de tecnologia.

Chamados que não tiverem interação do usuário após 7 dias da resposta da equipe serão automaticamente encerrados como “Resolvido”. Esses chamados poderão ser visualizados na aba “Finalizado”.

Minhas soluções

Pendente Finalizado

Buscar pelo assunto do chamado

Número chamado	Assunto	Status	Data de criação	Responsável
Y4R7B229	falha open finance cartão nu	Novo chamado	05/09/2024	Fernanda Paiva
36QEILY3	Conta cliente zerada e investi	Novo chamado	05/09/2024	Fernanda Paiva
M894BE0C	Cartão XP não atualiza	Liberado para validação	04/09/2024	Fernanda Paiva
MIXFTZD9	Propagação de lançamentos	Novo chamado	04/09/2024	Fernanda Paiva
PNBTD0YI	Usuário com erro Jaqueline	Novo chamado	04/09/2024	Fernanda Paiva
SMHPKARD	Falta de lançamentos	Novo chamado	04/09/2024	Fernanda Paiva
IJJ2XWCZ	OF não puxou lançamentos	Novo chamado	04/09/2024	Fernanda Paiva
5NBVJDRY	falha no open finance	Pendente de informação	03/09/2024	Thiago Peixoto

< 1 2 3 4 5 6 >

SLA

SLA

Informativo sobre SLA (Acordo de Nível de Serviço)

Gostaríamos de esclarecer o processo de atendimento e os prazos envolvidos:

- 1. Primeiro Retorno:** Nosso time tem um prazo de 24 horas para fornecer um retorno inicial sobre o chamado.
- 2. Análise da Tecnologia:** Após o primeiro contato, se o chamado requer uma análise mais detalhada, será encaminhado para nossa equipe de tecnologia. Esta equipe segue seu próprio SLA, que pode variar conforme a complexidade do problema.
- 3. Análise pela Pluggly:** Caso a situação necessite da intervenção da Pluggly, o chamado será encaminhado a eles, que possuem um SLA específico para atender essas demandas.
- 4. Encaminhamento à Instituição:** Se necessário, o chamado será enviado para a instituição envolvida, que também segue seu próprio SLA.
- 5. Retorno dos Processos:** Após a análise e resposta da instituição, o chamado retornará à Pluggly, e então à nossa equipe, que fornecerá uma atualização ao usuário.

Em muitos casos, o usuário do Open Finance pode obter suporte diretamente do próprio banco, o que pode ser útil em situações como erros de conexão ou informações de entrada inválidas.



Dashplan & Pluggy

A **Pluggy** é parceira **DashPlan** para a transmissão de dados Open Finance. Esta parceria combina a tecnologia robusta da Pluggy na integração e transmissão de dados financeiros com a inovação da DashPlan na gestão de informações financeiras. Juntas, essas soluções oferecem maior eficiência, segurança e transparência no cenário financeiro.

É uma empresa líder na transmissão de dados no ecossistema de Open Finance. Especializada em integrar e gerenciar informações financeiras de maneira segura e eficiente, a Pluggy oferece soluções que conectam diferentes plataformas e serviços financeiros, permitindo o compartilhamento de dados de forma transparente e confiável.

Com um compromisso com a inovação e a segurança, a Pluggy facilita a interação entre instituições financeiras e fintechs, promovendo uma experiência de Open Finance mais fluida e acessível para todos.

TRANSMISSÃO DE DADOS



pluggy



Dashplan



Agradecimento

Obrigado por acompanhar essa apresentação da nossa Central de Soluções! Para abrir um chamado, siga os passos descritos anteriormente e forneça todas as informações necessárias para que possamos atendê-lo da melhor forma possível.

Se surgir qualquer dúvida ou se precisar de assistência adicional durante o processo, não hesite em nos contatar. Estamos aqui para ajudar e garantir que sua experiência seja a mais eficiente e satisfatória possível.

Agradecemos pela sua confiança e colaboração.

