Cadastrando Atendimentos

https://www.youtube.com/embed/z_t8N4WsH28

Os atendimentos devem ser cadastrados em **Movimentação/Atendimentos**

image.png
Image not found or type unknown

Lembrando que este item de menu somente estará disponível se assinalado nos Parâmetros Adicionais da Empresa que você controla atendimentos aos clientes.

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

Identificação do Atendimento

Origem do Contato:

Neste item deve ser especificado quem foi que originou este atendimento: se foi o cliente que acionou a empresa ou se foi a empresa que contactou o cliente.

image.png
Image not found or type unknown

Produto Específico:

Assinale este item se o atendimento que está sendo dado é específico para um produto e você será **obrigado a informar um código de produto para este atendimento**. Para um atendimento genérico, deixe esse campo sem assinalar e você não será obrigado a informar um código de produto.

image.png
Image not found or type unknown

Cliente:

Um atendimento pode ser feito para um cliente ou para um interessado.

image.png
Image not found or type unknown

Produto do Cliente ou Produto:

Quando assinalado nos Parâmetros Adicionais da Empresa que controla os produtos pertencentes aos clientes, será pedido o **código do produto do seu cliente.** Caso contrário, será pedido um código de produto normal, do seu cadastro de produtos convencional.

Produto do Cliente

Produto

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

Técnico/Operador:

Informe o técnico/operador responsável por este atendimento.

Para maiores detalhes sobre o cadastro de técnicos/operadores, acesse o item Cadastrando Técnicos/Operadores.

image.png
Image not found or type unknown

Meio de Comunicação:

Informe como ocorreu o contato entre cliente e empresa.

Para cadastrar os meios de comunicação, acesse o menu **Manutenção/Tabelas/Atendimentos/Meios de Comunicação**.

image.png
Image not found or type unknown

Se existirem atendimentos em aberto (sem data de encerramento) para o cliente informado, será exibida mensagem ao sair da caixa Identificação:

image.png
Image not found or type unknown

Se você responder que **Sim**, será exibida a seguinte tela:

Todos os documentos que não possuírem data de encerramento serão exibidos, para que você possa ter controle sobre o que está em andamento para o cliente no momento.

image.png
Image not found or type unknown

Problema

Descrição do Problema relatado pelo Cliente:

Aqui você deve descrever detalhadamente o que seu cliente está relatando: onde está ocorrendo o problema, o que está acontecendo, há quanto tempo, quais foram as tentativas para sanar o problema, etc.

image.png
Image not found or type unknown

Código do Problema/Solução:

Se o problema relatado pelo cliente for trivial e existir um código de problema/solução que represente este relato, você poderá informá-lo.

A descrição do cadastro deste problema será trazida automaticamente para o campo **Problema Constatado** e sua solução será trazida para o campo **Orientação**, ambos da segunda aba.

image.png
Image not found or type unknown

Encerramento:

Quando o problema do seu cliente for resolvido, encerre o atendimento informando conteúdo na **Data de Encerramento** e informe o **Técnico/Operador** que encerrou este atendimento

image.png
Image not found or type unknown

Atendimentos

Nesta aba devem ser detalhados cada contato com o cliente.

Veja que, como citado no código do problema/solução, para o primeiro atendimento foram trazidas automaticamente a descrição e a solução do problema informado na primeira aba.

image.png
Image not found or type unknown

Deve ser informada a **data da ocorrência**, **horas inicial** e **final**, o **meio de comunicação**, a **origem do contato** e o **nome do contato**, além do **problema constatado** e da **orientação** dada ao cliente na resolução do problema.
Opcionalmente pode-se cadastrar as horas inicial e final através de um Cronômetro, clicando no botão

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

Encaminhamentos

Nesta aba devem ser informados todos os encaminhamentos que este atendimento sofreu até que o problema fosse de fato resolvido.

Deverá ser informado o **departamento** para o qual está sendo encaminhado o atendimento e a **data do encaminhamento**.

image.png
Image not found or type unknown

Quando houver a resposta, deverá ser informada sua **data**, o **técnico** que respondeu, a **conclusão** do encaminhamento (que pode ser cadastrada através do menu **Manutenção/Tabelas/Atendimentos/Conclusões de Encaminhamentos**) e a **resposta do encaminhamento**.

image.png
Image not found or type unknown

Lembre-se:

Um atendimento não pode ser encerrado quando ele possuir encaminhamentos sem resposta.

Se estiver assinalado nos Parâmetros Adicionais da Empresa para gerar OS automaticamente após a inclusão do atendimento, a seguinte mensagem será exibida:

Deseja gerar OS para o Atendimento ?

image.png
Image not found or type unknown

Se sua resposta for afirmativa, a tela de cadastro da Ordem de Serviço será aberta automaticamente contendo os dados deste atendimento.

Veja também os itens:

- Atendimento
- Cadastro de Conclusões de Encaminhamentos (Atendimentos)
- Cadastro dos meios de comunicação (Atendimentos)
- Relatório de Atendimentos e Encaminhamentos
- Identificação do Atendimento
- Cronometrando Atendimentos
- Encaminhamento de Atendimentos
- Geração Automática da Ordem de Serviço ao cadastrar o Atendimento
- Cópia dos Parâmetros Adicionais de Outra Empresa
- Cadastro de Categorias de Problemas
- Cadastro de Problemas e Soluções

Revision #14
Created 14 July 2023 17:51:24 by ProjetosD
Updated 29 May 2026 14:31:47 by ProjetosD