

Todos os direitos autorais reservados pela **TOTVS S.A.**

Proibida a reprodução total ou parcial, bem como a armazenagem em sistema de recuperação e a transmissão, de qualquer modo ou por qualquer outro meio, seja este eletrônico, mecânico, de fotocópia, de gravação, ou outros, sem prévia autorização por escrito da proprietária.

O desrespeito a essa proibição configura em apropriação indevida dos direitos autorais e patrimoniais da TOTVS.

Conforme artigos 122 e 130 da LEI no. 5.988 de 14 de Dezembro de 1973.

## Gestão de Relacionamento com o Cliente

RM – 12.1.8

Habilitar o participante nas funcionalidades do ambiente de forma sistemática e prática, abordando diversas opções oferecidas pelo sistema, tais como: configuração de atendimento, abertura, repasses, avanços de etapa, gestão de prospects/suspects, marketing entre outros.



## Sumário

1.	Objetivo .....	6
2.	Introdução .....	6
3.	Fluxo: Entidades x Processos .....	6
4.	Entidades Principais.....	7
4.1.	Pessoas.....	7
4.2.	Hierarquias.....	7
4.3.	Localidades .....	8
4.4.	Tipos de Atendente .....	9
4.5.	Grupo de Alarmes .....	10
4.6.	Atendentes .....	10
4.7.	Grupos de Atendentes .....	12
4.8.	Postos de Trabalho .....	13
4.9.	Período de trabalho.....	13
4.10.	Cientes .....	14
4.11.	Representantes.....	14
4.11.1.	Representantes Licenciados .....	15
4.11.2.	Representantes do RMNucleus .....	15
4.12.	Tipos de Contato .....	15
4.13.	Origens de Contato .....	16
4.14.	Produto.....	16
4.15.	Classificação/Tipo .....	16
4.16.	FAQ/Dica.....	17
4.17.	Responsável por receber requisição .....	17
4.18.	Motivos.....	18
4.18.1.	Motivos Aguardando terceiros.....	18
4.18.2.	Motivos de Repasse.....	18
4.18.3.	Motivos de Satisfação .....	19
4.18.4.	Motivos de Atividade/Inatividade .....	19
4.19.	Textos Padrões .....	20
4.20.	Classificações .....	21
4.21.	Categorias.....	22
4.21.1.	Categoria Geral.....	22
4.21.2.	Categoria Individual.....	23

4.22. Layout da Pesquisa de Satisfação .....	23
4.23. Parâmetros da Pesquisa de Satisfação .....	23
5. Exercícios.....	25
6. Atendimentos .....	28
6.1. Abertura de Atendimentos.....	28
6.2. Avançar Etapa.....	33
6.3. Repassar Atendimento.....	34
6.4. Agendar Atendimento.....	35
6.5. Concluir Atendimento .....	37
6.6. Em Andamento.....	39
6.7. Aguardar Terceiros.....	39
6.8. Cancelar Atendimento.....	40
6.9. Alteração de Parâmetros do Atendimento.....	40
6.10. Copiar Parâmetros entre Atendimentos .....	41
6.11. Limpar Parâmetros do Atendimento.....	42
6.12. Gerar Atendimento a partir de outro.....	42
6.13. Relacionamento de Atendimentos.....	43
6.14. Transferência de Atendimentos .....	44
6.15. Entendimentos .....	44
6.16. Imprimir Ocorrências .....	45
6.17. Adicionar Discussão.....	46
6.18. Adicionar Solução .....	46
6.19. Alterar Solução.....	47
6.20. Alterar Discussão .....	47
6.21. Alterar Solicitação .....	47
6.22. Alterar Status do Atendente .....	47
6.23. Atendimentos na Fila.....	48
6.24. Planejamento .....	49
6.25. Gerar Campanha de Marketing a partir do Cliente do Atendimento.....	51
6.26. Estatísticas.....	51
6.27. Anexos dos Atendimentos.....	52
6.27.1. Pesquisa de Satisfação.....	52
6.27.2. Informações Estratégicas .....	52
6.27.3. Ações de Serviços.....	52
6.27.4. Apontamentos .....	53
6.27.5. Arquivos Anexos do Atendimento .....	53

6.27.6. Histórico de Repasse .....	54
6.27.7. Histórico de Etapas .....	54
6.27.8. Histórico de Status .....	55
6.27.9. Atendimentos Relacionados.....	55
6.27.10. Texto Acompanhamento .....	55
6.27.11. Parâmetros.....	56
6.27.12. Movimento.....	56
6.27.13. Informações do Aluno .....	56
6.27.14. Discussões do Atendimento.....	56
6.28. Pesquisa de Atendimentos.....	57
7. Exercícios.....	58
8. Workflow.....	60
8.1. Tipos de Atendimento .....	60
8.1.1. Local de entrega.....	61
8.1.2. Parâmetros do Tipo de Atendimento.....	62
8.1.3. Etapas .....	62
8.1.4. Fluxo de Etapas .....	64
8.1.5. Fluxo visual .....	65
8.1.6. Textos padrões para textos de acompanhamento .....	66
8.1.7. FAQ's e Dicas .....	66
8.1.8. Estatística Pesquisa de Satisfação .....	66
8.2. Grupo de Atendimento .....	67
8.3. Parâmetros.....	67
8.4. Configuração da posição dos campos parâmetros .....	68
9. Exercícios.....	69
10. Padrões.....	70
10.1. Padrões (Corpore.Net) .....	70
10.2. Modelo .....	70
11. Serviços.....	70
11.1. Movimentar atendimentos por fórmulas .....	72
11.2. Gerar atendimentos por consulta SQL.....	72
11.3. Grupo de e-mails.....	72
11.4. Gerar atendimento por grupos de e-mails.....	72
11.5. Despertar atendimentos .....	73
11.6. Estatística de atendimentos .....	74
11.7. Alarmes .....	74

11.8. Alertar chefias sobre agendamentos pendentes .....	75
11.9. Envio de e-mail.....	75
11.10. Leitura de mailing .....	75
11.11. Inserir discussão/ anexos a partir de e-mails .....	76
12. Exercícios.....	77
13. Marketing.....	78
13.1. Segmento.....	78
13.2. Tipo de Mídia.....	78
13.3. Canais de divulgação .....	79
13.4. Origem de contatos .....	79
13.5. Motivo contato perdido .....	79
13.6. Script de telemarketing.....	79
13.7. Tipo de ação.....	80
13.8. Parâmetros de marketing .....	81
13.9. Grupo de clientes .....	81
13.10. Prospect/Suspect .....	82
13.11. Campanha.....	83
13.12. Operações de telemarketing .....	85
14. Exercícios.....	87
15. Fórum e Cliente On-line .....	88
15.1. Módulo Fórum .....	88
15.2. Módulo Cliente Online .....	89
16. Cadastro de Segurança .....	92
16.1. Perfis .....	92
16.2. Usuários .....	92
17. Parâmetros TOTVS Gestão de Relacionamento com o Cliente.....	92

## 1. Objetivo

O sistema tem como objetivo principal facilitar as ações de controle de atendimentos.

Este aplicativo possui recursos flexíveis que permitem uma racionalização das informações cadastradas e otimização das operações e rotinas de uma empresa, através de suas divisões funcionais internas e as integrações com os outros módulos da linha RM.

## 2. Introdução

As características funcionais do TOTVS Gestão do Relacionamento com o Cliente visam permitir a realização do gerenciamento do controle sistemático das atividades de uma empresa. Essas atividades podem ser cadastradas no sistema e se transformarem em atendimentos. Para esses atendimentos podem ser definidas pessoas responsáveis pela sua execução.

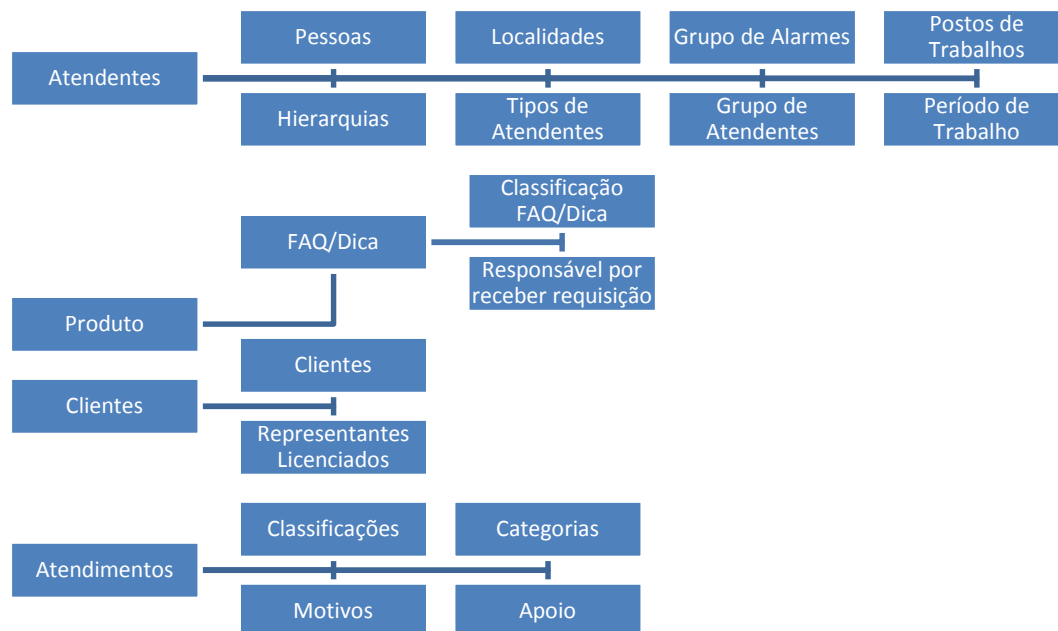
O sistema permite que os atendimentos sejam agendados, concluídos, cancelados e repassados para várias pessoas do mesmo grupo ou não. Além disso, podem ser definidas as ordens de execução das mesmas. As atividades cadastradas como etapas podem ser organizadas em conjuntos e representarem os processos da empresa.

O TOTVS Gestão do Relacionamento com o Cliente é uma solução para empresas que desejam registrar e proporcionar um melhor acompanhamento das suas atividades. Em síntese, este aplicativo possui recursos flexíveis que permitem uma racionalização das informações cadastradas e otimização das operações e rotinas de todas as áreas da empresa, através de suas divisões funcionais internas e as integrações a outros módulos da linha RM.

## 3. Fluxo: Entidades x Processos



## 4. Entidades Principais



### 4.1. Pessoas

Este cadastro guarda informações de todas as Pessoas cadastradas na base de dados independente do seu papel (Candidato, Aluno, Professor, Funcionário etc.).

Dependendo do papel que a Pessoa possua no Corpore, faz-se necessário o preenchimento de vários campos, inclusive dados dos Anexos.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Atendentes/ Atendente/Pessoas**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de pessoas.

#### Importante:

- Não esquecer de vincular um usuário às pessoas, para que possam realizar abertura e manipular atendimentos.

### 4.2. Hierarquias

A entidade Hierarquia é responsável pelo cadastro de informações referentes à chefia dos atendentes em função de organizá-los na hierarquia funcional da empresa. Ela pode ser do tipo Chefia ou do tipo Seção (TOTVS Folha de Pagamento). Ao definir

que a hierarquia é do tipo Seção o sistema exibe um campo que lista as seções cadastradas no TOTVS Folha de Pagamento permitindo que qualquer seção seja vinculada a hierarquia que está sendo cadastrada.

Se a hierarquia for do tipo Chefia, o sistema exibe um campo no qual deve ser definido um nome de atendente cadastrado no TOTVS Gestão do Relacionamento com o Cliente para ele seja chefe da hierarquia que está sendo cadastrada. O Chefe hierárquico do atendente receberá informações sobre os alarmes de seus subordinados e poderá fazer alterações nos atendimentos deles.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Atendentes/ Atendente/Hierarquias**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de hierarquias.

O **anexo Atendente** permite que sejam visualizados os nomes dos atendentes que estão vinculados à hierarquia selecionada e ainda permite que sejam cadastrados novos atendentes nas hierarquias. Além disso, existe o mesmo processo do cadastro de atendentes que permite a inclusão, exclusão e cópias de autorizações de repasses entre os atendentes.

O **processo Acertar Hierarquias** independe de ter algum registro marcado ou não. Ele faz com que todos os atendentes, marcados como funcionários ativos e que pertençam a uma hierarquia por seção, tenham suas hierarquias atualizadas no cadastro de atendentes de acordo com o cadastro de funcionários da tabela PFUNC.

## 4.3. Localidades

Permite o cadastro de todas as localidades onde possuem atendimentos. A localidade não possui o mesmo conceito de Filial, pois um distribuidor de produtos não chega a ser uma filial da empresa e pode prestar atendimento (abrir atendimentos).

Informe a localidade, hierarquicamente, acima da que está sendo cadastrada. A localidade pai visualiza os atendimentos das localidades filhas. As localidades filhas não visualizam os atendimentos da localidade pai.

O **anexo Atendente** permite que sejam visualizados os nomes dos atendentes que estão vinculados à localidade selecionada e ainda permite que sejam cadastrados novos atendentes. Além disso, existe dentro desse anexo o mesmo processo existente no cadastro de atendentes que permite a inclusão, exclusão e cópias de autorizações de repasses entre os atendentes.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Atendentes/ Apoio/localidades**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de localidades



#### 4.4. Tipos de Atendente

Os atendentes podem ser divididos em tipos distintos. Ao cadastrar um tipo de atendente é permitido que seja vinculado a ele o peso de alarme.

O peso de alarme define quanto o atendente vai ter de prazo a mais para resolver os atendimentos sem que os mesmos alarmem.

Para que um atendimento alarme, o sistema verifica as combinações cadastradas (Status, Classificação e Prioridade) nos parâmetros do TOTVS Gestão de Relacionamento com o Cliente, verificando o tempo máximo permitido. Ao ultrapassar o tempo e após rodar a rotina de alarme, os atendimentos são alarmados.

Antes de alarmar o sistema verifica com qual atendente o atendimento se encontra e, se ele estiver vinculado a um tipo, verifica se existe um peso para esse tipo. Se tiver, o sistema multiplica o valor do peso pelo tempo que o atendimento tem de tolerância para alarmar. Assim, cada tipo de atendente tem um tempo maior ou menor para resolver os atendimentos que estão sob a sua responsabilidade. Exemplo:

**Tempo máximo para alarme do atendimento: 8h**

**Peso definido no cadastro de tipo de atendente: 2**

**8h X 2h = 16h**

**Tempo máximo atual para alarme do atendimento: 16h.**

O atendente vai ter 16h para atuar no atendimento (antes que ele alarme) ao invés de 8h como prazo máximo.

Apenas os atendentes que estiverem vinculados a este tipo, vão ter o prazo aumentado com o tempo multiplicado.

A tela de visão dos atendimentos do TOTVS Gestão do Relacionamento com o Cliente pode ser personalizada para buscar as informações mais importantes para o atendente por meio do tipo do atendente. Este recurso permite maior flexibilidade na escolha e na disposição dos campos.

É necessário cadastrar uma sentença SQL personalizada (alguns campos são obrigatórios) e vincular no cadastro de Tipo de Atendente. O sistema exibirá a tela de visão de atendimentos de acordo com o resultado da sentença SQL vinculada.

Vale ressaltar que o sistema segue a seguinte ordem de prioridade de uso das consultas:

1. Consulta personalizada por tipo de atendente;
2. Consulta personalizada geral (Parâmetros do TOTVS Gestão de Relacionamento com o Cliente);
3. Consulta fixa (interna do sistema).

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Atendentes/ Apoio/Tipos de Atendente**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de tipos de atendente

### Saiba Mais:

Algumas observações devem ser seguidas para a elaboração da consulta:

- a consulta NÃO pode possuir a cláusula WHERE;
- obrigatoriamente a cláusula FROM deve fazer referência a tabela HATENDIMENTOBASE;
- os seguintes campos são obrigatórios na cláusula SELECT:
  - CODCOLIGADA, CODLOCAL, CODATENDIMENTO, CODSTATUS, CODTAREFA, CODCOLIGPRD, CODPRODUTO, CODATENDENTERESP, CODCOLIGADARESP, CODCOLIGADAALARME, CODATENDALARME, PRAZOLIMITE, CODCOLIGADARPR, CODRPR, ASSUNTOOC, CODITEMPRD, PRIORIDADE, FECHAMENTO.

## 4.5. Grupo de Alarmes

Os grupos de Alarme são utilizados para segmentar os alarmes. No cadastro do atendente é possível realizar a associação e informar a qual grupo de alarme esse pertence. Um ou mais atendentes podem ser vinculados ao grupo.

Diferentes grupos de alarmes podem ser cadastrados, como por exemplo: Suporte, Técnicos, Diretores, Administradores entre outros.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Atendentes/ Apoio/Grupo de Alarmes**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de grupo de alarmes

## 4.6. Atendentes

Este cadastro permite que informações relativas aos atendentes sejam cadastradas. Para que seja possível a manipulação de atendimentos no TOTVS Gestão do Relacionamento com o Cliente é preciso que **as pessoas** sejam vinculadas a um atendente no sistema. Somente atendentes podem manipular atendimentos.

Os atendentes podem ser funcionários vinculados ao TOTVS Folha de Pagamento. Caso seja realizado esse vínculo, o sistema permite a realização de integrações relativas à verificação da situação do funcionário no TOTVS Folha de Pagamento no momento de realizar repasse de atendimentos para atendentes/funcionários. Desta forma, é exibida uma mensagem informando quando o atendente não está ativo no momento, com isso o sistema não permite o repasse para o atendente em questão e envia a um substituto. Todo atendente deve ser vinculado à **pessoa, hierarquia, localidade e usuário**.

O campo Ativo deve ser selecionado para que o atendente esteja apto a realizar manipulação de atendimentos no TOTVS Gestão do Relacionamento com o Cliente. Além disso, é necessário que sejam selecionados os módulos (atendimento, força de vendas e marketing) que o atendente vai poder operar.

Pode ser definido para cada atendente um nível de acesso aos atendimentos. Caso o nível de acesso estipulado ao atendente seja menor que o nível definido na classificação do atendimento, o atendente não consegue visualizá-lo.

Se for necessário incluir, no cadastro de Atendentes, informações específicas é possível fazê-lo por Campos Complementares.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Atendentes/ Atendentes/Atendentes**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de atendentes.

Os atendentes podem conhecer/entender sobre vários produtos. Por meio do **anexo Especialidade**, é possível definir qual o nível de conhecimento que os atendentes possuem sobre os produtos (fraco, normal, bom, etc.).

Ao realizar esse vínculo o sistema interage com a URA (um sistema de controle de ligações) e ao ser digitado pelo cliente o código do produto, a URA realiza uma integração ao TOTVS Gestão do Relacionamento com o Cliente e verifica os atendentes que possuem conhecimento no produto digitado, abre o atendimento e encaminha automaticamente o mesmo para o atendente que possui maior conhecimento do produto entre os atendentes que possuem tal especialidade. **Esta integração pode ser possível apenas se existir um sistema de URA e o mesmo estiver parametrizado para isso.**

Para que o atendente consiga realizar repasses de atendimentos para outros atendentes ou grupos de atendentes é necessário que sejam definidas autorizações, por meio dos **processos**:

### Adicionar autorização de repasse

Ao adicionar uma autorização de repasse o sistema concede autorização ao atendente selecionado para que ele possua permissão de repassar atendimentos para outros atendentes/grupos. Caso seja necessário que a permissão seja concedida também para o outro atendente/grupo, selecione o campo **Autorização Recíproca**.

### Retirar autorização de repasse

Ao retirar uma autorização de repasse o sistema exclui todas as autorizações de repasses que os outros atendentes têm para este determinado atendente, ou seja, nenhum atendente irá repassar para este determinado atendente

### Copiar autorização de repasse

Ao copiar as autorizações de repasse o sistema facilita a definição das autorizações de repasses dos atendentes, pois ele permite copiar as autorizações de repasses de determinados atendentes para outros. Para que elas sejam copiadas é necessário selecionar, na tela de visão, os nomes dos atendentes que receberão as autorizações de repasses e selecionar os nomes dos atendentes dos quais as autorizações devem ser copiadas.

O **Anexo Autorização de Repasse** permite visualizar todos os atendentes para os quais o atendente selecionado tem autorização para repassar atendimentos. Os atendentes exibidos foram adicionados por meio do **processo Adicionar/Copiar/Retirar Autorização de repasse**.

O **Anexo Grupo ao qual o Atendente Pertence** permite vincular o atendente a um grupo de atendentes. Os atendentes exibidos foram adicionados em **Atendentes | Atendentes | Grupos**.

#### 4.7. Grupos de Atendentes

Os atendentes podem ser vinculados em grupos distintos de acordo com características em comum. Este cadastro tem o objetivo de realizar este agrupamento e permitir que sejam definidos, para cada grupo, tipos de repasses de atendimentos.

Os repasses de atendimentos podem ser realizados para atendentes ou grupos de atendentes. Ao realizar um repasse para um grupo de atendentes, o sistema efetuará algumas validações pertinentes à como ele foi configurado quanto ao tipo de repasse.

O tipo de repasse, na verdade, serve para definir qual regra será aplicada para determinar o atendente que receberá o atendimento quando ele for encaminhado ao grupo. Ao repassar um atendimento para um grupo, ele pode ser encaminhado para diferentes atendentes do grupo, o que definirá a escolha será o **Tipo de Repasse**. Os atuais tipos de repasse disponíveis são:

**Para um atendente fixo do grupo:** deve ser escolhido um atendente e ele sempre vai receber os atendimentos repassados para este grupo.

**Por um rodízio entre os atendentes do grupo:** o sistema, em cada repasse, vai encaminhar automaticamente os atendimentos para atendentes distintos de acordo com a ordem, seguindo a sequência dos atendentes cadastrados no grupo. Nenhum atendente recebe duas vezes seguidas repasses de atendimentos, pois o sistema realiza o rodízio entre eles.

**Para o atendente do grupo com menor número de atendimentos:** o sistema verifica qual atendente do grupo possui a menor quantidade de atendimentos pendentes e repassa a atendimento para ele.

**Para uma fila:** ao repassar atendimento para o grupo, o sistema encaminha o mesmo para uma fila. Todos os atendentes deste grupo podem tornar-se responsáveis pelo atendimento. Ele fica disponível ("fica aguardando na fila") até que qualquer atendente deste grupo atue. Atendentes que não pertençam a este grupo não podem tornar-se responsáveis pelo atendimento e nenhuma ação (repassar, avançar etc.) pode ser executada até que ele esteja sob a responsabilidade de um atendente deste grupo.

Se for necessário incluir, no cadastro de Grupo de Atendentes, informações específicas é possível fazê-lo por Campos Complementares.

##### Procedimento:

1. Acesse o menu **Atendentes/ Atendentes/Grupos**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de grupo de atendentes.

Os atendentes também podem ser classificados por um tipo (tipo de atendente no cadastro de atendentes) e este tipo pode ser utilizado por um grupo de atendentes para direcionar qual atendente receberá a atendimento.

Exemplo:

Um atendente é do tipo “Analista” e pertence ao grupo de atendentes “Analistas Responsáveis”. O anexo Esquema de Repasse por tipo de atendente tem o objetivo de vincular o tipo de repasse ao tipo de atendente. Normalmente, um repasse de atendimento para um grupo respeita o esquema de repasse geral do grupo, mas pode ser necessário fazer com que o atendente que receberá o atendimento, quando do repasse para o grupo, seja determinado de acordo com o tipo de atendente que está repassando o atendimento. Para configurar esta opção deve-se utilizar o esquema de repasse por tipo de atendente. **Esta integração pode ser possível apenas se existir um sistema de URA, estando parametrizado para isso.**

O anexo **Atendente do grupo** permite que sejam inseridos, alterados e excluídos atendentes ao grupo.

O processo **Salvar lista de atendentes** possibilita a inclusão e exclusão de atendentes do grupo permitindo que a ordem dos mesmos seja alterada.

### 4.8. Postos de Trabalho

O Posto de Trabalho permite registrar os locais de trabalho dos atendentes.

Ele é composto pelo Nome do Computador e o Ramal que facilitam a identificação. O Nome do Computador é de caráter obrigatório.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Atendentes/ Apoio/Postos de Trabalho**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de postos de trabalho.

### 4.9. Período de trabalho

Várias funcionalidades no TOTVS Gestão do Relacionamento com o Cliente dependem de datas e horários. Por exemplo, agendamento de Atendimentos, repasse, definição de condições de alarme, etc. Este cadastro permite que informações relacionadas aos horários de trabalho dos atendentes sejam cadastradas.

É necessário que seja estabelecido o horário de trabalho do atendente e os dias que o mesmo trabalha. O objetivo desta definição é de não permitir que tarefas sejam agendadas e encaminhadas para os atendentes que não estejam no seu dia ou horário de trabalho.

Os nomes de todos os atendentes cadastrados no TOTVS Gestão do Relacionamento com o Cliente são exibidos neste cadastro permitindo que se defina o seu horário de trabalho. Se um período de trabalho não for definido para o atendente, será considerado o horário do atendimento eletrônico definido no menu **Configurações/Parâmetros/Expediente**.

Caso um atendimento seja repassado para um atendente fora do período de trabalho, o sistema exibe uma tela informando que o atendente de destino não está presente e questiona se realmente o atendimento deve ser repassado. O sistema não trava o repasse, apenas informa o atendente de destino.

Só é possível alterar períodos de trabalho de um atendente subordinado ao atendente logado, o qual deve ter permissão no perfil de segurança do TOTVS Gestão do Relacionamento com o Cliente.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Atendentes/ Apoio/Período de Trabalho**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione o atendente que deseja alterar e informe os horários do expediente e os dias das folgas.

## 4.10. Clientes

Clientes são pessoas que irão solicitar produtos e/ou serviços da empresa. Os clientes podem ser internos (funcionários) ou externos (não pertencentes à empresa: fornecedores, organizações entre outros).

**Nota:** Os clientes podem ser cadastrados tanto pelo TGRC quanto pelo TOTVS Gestão de Estoques, Compras Faturamento.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Cliente/Representantes/ Cliente/Cliente**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro dos clientes, inclusive os anexos.

## 4.11. Representantes

As solicitações além de serem registradas por clientes ou fornecedores, podem também ser registradas pelos representantes comerciais (parceiros) da organização.

Os Representantes são responsáveis pela atividade de apoio às vendas dos produtos ou serviços. Em geral, são realizadas visitas periódicas aos clientes, para divulgar vantagens e novidades, ou seja, os representantes fazem o trabalho de captação e fidelização de clientes. Os representantes se dividem em:

- . **Representantes Licenciados**
- . **Representantes do RM Nucleus**

### 4.11.1. Representantes Licenciados

Esta funcionalidade é **utilizada apenas no atendimento eletrônico (URA)** para a TOTVS.

Para autorizar que sejam atendidos os clientes de um determinado representante é necessário cadastrá-lo como representante licenciado no TGRC. Os representantes são cadastrados no TOTVS Gestão de Estoque, Compras e Faturamento e vinculados a representantes licenciados no TGRC. Este cadastro tem o objetivo de permitir este vínculo. Ao realizar o vínculo dos representantes no TGRC é possível abrir, pesquisar e consultar atendimentos dos seus clientes na empresa.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Cliente/Representantes/ Representante/Representantes Licenciados**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Vincule o Representante que será Licenciado.

### 4.11.2. Representantes do RMNucleus

Este recurso é utilizado para relacionar os representantes do TOTVS Gestão de Estoques, Compras Faturamento (RM Nucleus). São representantes (parceiros) da organização os quais podem receber comissões por participações (em vendas) em movimentos ou em contratos fechados. Eles mantêm vínculo com a empresa.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Cliente/Representantes/ Representante/Representantes do RM Nucleus**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de Representantes, inclusive os anexos.

## 4.12. Tipos de Contato

O cliente pode entrar em contato com a empresa por vários canais. Este cadastro permite que sejam cadastradas as informações referentes ao tipo do contato, ou seja, como foi realizado o contato do cliente na empresa.

Exemplos: Telefone, E-mail, Site, Pessoalmente, etc.

Os registros cadastrados são exibidos na tela de edição do atendimento, permitindo assim, que seja informada para cada uma, qual foi o tipo do contato do cliente.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Atendimentos/ Apoio/Tipo de Contato**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de tipos de contato.



### 4.13. Origens de Contato

Várias pessoas podem entrar em contato com a empresa em nome do cliente. Este cadastro permite que sejam cadastradas informações relativas à origem do contato, ou seja, qual pessoa realizou (originou) o contato com a empresa.

Exemplos: Representante, Cliente, Participante, Funcionário, Terceiros, etc.

Os registros cadastrados são exibidos na tela de edição do atendimento, permitindo assim, que seja informada para cada uma, qual foi a origem do contato do cliente.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Atendimentos/ Apoio/Origens de Contato**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de origens de contato.

### 4.14. Produto

Nesta opção é possível cadastrar novos produtos, vinculando-os ou não a um produto do RM Nucleus.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Produto/Produto/Produto**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de produto.

Por meio do **anexo Detalhes** é possível definir quais são os detalhes dos produtos que serão vinculados aos produtos para utilização no aplicativo. Nesta opção será possível a visualização hierárquica dos detalhes de produtos cadastrados.

### 4.15. Classificação/Tipo

A classificação pode ser criada para agrupar e diferenciar a FAQ ou Dica com o objetivo de organizar e melhorar a pesquisa. Este cadastro é responsável por permitir a criação destas classificações. Por exemplo, para as FAQs relacionadas ao mal uso dos equipamentos, pode ser cadastrada uma classificação com o nome **Mal uso de equipamentos**. Para Dicas relacionadas à instalação de equipamentos pode ser criada uma classificação com o nome de **Instalação de Equipamentos**.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Produto/FAQ/Dica/Classificação/tipo**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de classificação/tipo.



#### 4.16. FAQ/Dica

Em vários momentos os clientes entram em contato com a organização para esclarecer dúvidas. Muitas vezes os clientes possuem as mesmas dúvidas e fazem os mesmos questionamentos. Em função disto, o sistema permite que sejam cadastradas informações que são comuns de serem questionadas para facilitar o atendimento daqueles que operam no suporte. Estas informações devem ser de fácil acesso e serem classificadas para facilitar sua localização.

As FAQs (**Frequently Asked Questions**) e Dicas são vinculadas aos produtos e os produtos aos atendimentos. O sistema permite que atendimentos sejam solucionados por meio de FAQs e Dicas. Quando um cliente entra em contato com a organização para solucionar uma dúvida, antes de encaminhar o atendimento, o atendente pode verificar se existe algum esclarecimento no banco de FAQs e Dicas. Apenas atendentes que possuem permissão, no perfil de segurança, podem cadastrar novas FAQs e Dicas. Aqueles que não possuem podem pesquisar e solicitar novos cadastros.

O status pode ser definido como FAQ (habilita dois campos sendo um para questão e outro para a resposta da questão) ou Dica (habilita somente um campo para descrição das informações).

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Produto/FAQ/Dica/FAQ/Dica**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Associe os produtos/detalhes, classificação/tipo e informe a dica ou a pergunta/resposta.

#### 4.17. Responsável por receber requisição

Este cadastro permite que sejam definidos atendentes responsáveis por cadastrar novas FAQs ou Dicas dos produtos. Cada produto deve ter apenas um atendente responsável por receber as requisições de FAQ/Dica, mas um atendente pode ser responsável por vários produtos.

Um produto só pode ser alterado durante a inserção de um novo registro, não podendo ser alterado depois.

Para poder ser selecionado, um atendente precisa estar ativo e pertencer ao Grupo responsável pelo cadastro de FAQs e Dicas. Se o atendente for funcionário ele também deve ter seu status no RM Labore entre os seguintes (. A., .F., .E., .P., .Z.).

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Produto/FAQ/Dica/Responsável por receber requisição**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Informe o produto e o atendente que receberá a solicitação para cadastrar uma nova FAQ/Dica.

## 4.18. Motivos

### 4.18.1. Motivos Aguardando terceiros

O sistema permite que o atendimento esteja no status Aguardando Terceiros, que define que o atendimento está paralisado, aguardando a intervenção de outros atendentes ou procedimentos, aguardando mais informações do cliente, ambiente, logs, etc. para continuar a ser analisado ou resolvido.

Ao executar a ação Aguardando Terceiros, o sistema exige que seja definido o motivo pelo qual o atendimento está sendo colocado neste status. Esta subentidade tem o objetivo de permitir que estes motivos sejam cadastrados.

Os motivos cadastrados nesta subentidade vão ser visualizados no momento de executar a ação Aguardando Terceiros.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Atendimentos/Apoio/Motivos Aguardando terceiros**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de motivos aguardando terceiros.

### 4.18.2. Motivos de Repasse

Quando um atendimento muda de atendente responsável, por qualquer motivo, o atendente ou o sistema realiza um repasse para efetuar e registrar tal alteração. Quando um atendimento é repassado, deve ser informado o motivo pelo qual ele está sendo repassado.

Este cadastro tem o objetivo de permitir que sejam cadastradas informações relativas ao motivo do repasse do atendimento.

No momento do repasse, deve ser selecionado o motivo. Ao realizar essa ação o sistema verifica a qual tipo o motivo está vinculado e executa ações internas e automáticas de acordo com o que foi definido no cadastro de motivo de repasse.

Os tipos de repasses são:

**Repasse:** quando a atendimento é encaminhado para outro atendente e o motivo não é relacionado ao agendamento e nem ao avanço de etapas. Ao repassar um atendimento selecionando este motivo, o sistema repassa o atendimento para o atendente definido. Caso seja selecionada uma fórmula, o sistema executa automaticamente a ação que está definida na fórmula no momento do repasse.

**Agendamento:** quando o atendimento é encaminhado para outro atendente e o motivo pelo qual está sendo encaminhado é referente à aprovação de um agendamento.

**Fluxo de tarefas:** quando um atendimento é encaminhado para outro atendente e o motivo está relacionado ao avanço de etapas (seguindo um fluxo de etapas pré-definido).

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Atendimentos/Apoio/Motivos de Repasse**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de motivos de repasse.

### 4.18.3. Motivos de Satisfação

O TOTVS Gestão do Relacionamento com o Cliente permite que seja realizada uma pesquisa de satisfação com o cliente no momento que o atendimento é concluído.

Este cadastro tem o objetivo de permitir que sejam cadastradas informações referentes ao motivo pelo qual o cliente ficou satisfeito ou insatisfeito com o atendimento prestado pela empresa. Podem ser utilizados os motivos cadastrados aqui na pesquisa de satisfação.

Para responder a pesquisa o contato por parte do cliente recebe um e-mail informando que o atendimento foi concluído. Neste e-mail consta, além de informações sobre o atendimento, um link que direciona à página de pesquisa de satisfação do atendimento para que possa ser respondida/preenchida.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Atendimentos/Apoio/Motivos de Satisfação**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de motivos de satisfação.

### 4.18.4. Motivos de Atividade/Inatividade

Os atendentes podem possuir status diferenciados em determinados momentos. O atendente pode estar ativo, ou seja, atuando/trabalhando em atendimentos. Já em outros momentos este mesmo atendente pode estar almoçando, em reunião, viajando, etc. São vários motivos que definem o seu status no sistema. Este cadastro tem o objetivo de permitir que essas informações sejam cadastradas.

Quando o motivo de atividade estiver definido como inativo e um atendente alterar o seu status para esse motivo, o sistema não permite que atendimentos sejam repassados para ele. Os atendimentos podem ser de qualquer natureza: de repasse comum, de confirmação de agendamento (agendado a responder), ou de confirmação de conclusão de atendimento (concluído a responder).

Ao tentar repassar atendimento para o atendente o sistema exibe uma tela com mensagem informando que o mesmo não está ativo e permite que o atendimento seja repassado para o substituto.

Ao permitirmos o repasse do atendimento para o substituto do destinatário o sistema preenche, automaticamente no campo Discussão do atendimento, a seguinte frase: “Encaminhado para o atendente substituto pois, o(a) atendente XXXXXXXX não estava ativo no momento do repasse.” Além disso, o motivo cadastrado pode ser definido como padrão, ou seja, para todos os atendentes cadastrados no sistema, o seu status inicial vai estar vinculado a esse motivo.

Para alterar o status de um atendente é necessário que execute o processo Alterar status do atendente localizado na tela de visão e edição de atendimentos.

Os motivos de atividade/inatividade são utilizados no apontamento.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Atendentes/Apoio/Motivos de Atividade/Inatividade**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de motivos de atividade/inatividade.

## 4.19. Textos Padrões

Textos padrões para os textos de acompanhamento são compostos de um cadastro onde os atendentes gravam seus textos que julgam serem mais usados ou quando chefes e coordenadores desejam criar um padrão para determinados textos.

Os textos criados podem ser adicionados aos textos de acompanhamento do atendimento (solicitação, discussão, solução). Além de ser possível cadastrar os textos pode ser definido para qual nível de atendentes os textos vão ser exibidos.

A disponibilidade pode ser classificada em:

**Atendente:** Somente o atendente responsável pelo cadastro possui o privilégio de visualizar o texto padrão.

**Hierarquia:** Para todos os atendentes pertencentes a hierarquia selecionada.

**Geral:** Para todos os atendentes cadastrados no sistema.

**Tipo de Atendimento:** Para os atendentes que possuam permissão no tipo de atendimento selecionado.

Para utilizar os textos padrões realize os passos.

Para utilizar os textos padrões, basta clicar com o botão direito do mouse nos campos Solicitação, Discussão e Solução e selecionar ou pesquisar o texto desejado. O sistema copia o texto nos campos.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Atendimentos/Apoio/Textos Padrões**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de textos padrões.

## 4.20. Classificações

Cada atendimento pode pertencer a diversas classes. Este cadastro tem o objetivo de permitir que as informações referentes às classificações de atendimentos sejam cadastradas.

Nem todos os atendentes possuem permissão para alterar o campo Classificação do Atendimento, mesmo que ela esteja sob a sua responsabilidade. Em determinados momentos o campo pode estar visível, contudo, desabilitado não permitindo alteração.

O controle de alteração do campo Classificação do atendimento é realizado neste cadastro. Para permitir ou não, a alteração da classificação que está sendo cadastrada, é necessário observar a seguinte regra:

A permissão pode ser concedida nos perfis de segurança em Módulo: **Serviços Globais | Menu: Segurança/Acesso/Perfis/Acesso a Campos** (Tabela "HATENDIMENTOEXT" / Campo CODCLASSIFICACAO).

A permissão também pode ser verificada da seguinte forma:

Quem pode alterar	Quem não pode alterar
Quem abriu o Atendimento.	Atendente que não abriu o Atendimento e não é chefe do atendente que abriu
Atendente é chefe do atendente que está com o atendimento e possui permissão no perfil do usuário.	Atendente não está com o atendimento e não é chefe do atendente que está.
Atendente é chefe do atendente que está com o atendimento, porém, não possui permissão no perfil do usuário, mas no cadastro da classificação está definida que ela pode ser alterada.	Atendente é chefe do atendente que está com o atendimento, porém, não possui permissão no perfil do usuário e ainda no seu cadastro da classificação está definida que ela não pode ser alterada.
Atendente não é chefe, está com o atendimento e o tipo da classificação está definida no seu cadastro, que a mesma pode ser alterada.	Atendente não é chefe, está com o atendimento, porém, o tipo da classificação está definido no seu cadastro, que a mesma não pode ser alterada.
Atendente não é chefe, está com o atendimento o tipo da classificação está definida no seu cadastro, que a mesma pode ser alterada e no seu perfil de usuário possui permissão.	Atendente não é chefe, está com o atendimento o tipo da classificação está definida no seu cadastro, que a mesma pode ser alterada, porém, no seu perfil de usuário não possui permissão.

Além de ser possível a definição de permissão para alteração do campo classificação no atendimento, este cadastro permite que seja definido o conceito de segurança de visualização dos atendimentos.

Por meio do campo Classificação alguns atendimentos podem estar "protegidos" e não serão visualizados por qualquer atendente, somente por aqueles que estiverem com um nível de acesso compatível com o nível de acesso definido na classificação do atendimento.

O atendente só enxergará os atendimentos com nível de acesso menor ou igual ao seu. Os atendimentos com nível de acesso superior, só serão visualizados desde que este atendimento esteja sob a responsabilidade desse atendente. Para definir o nível de acesso do atendente, acesse o cadastro de atendentes. O campo Nível de acesso na classificação é um valor default (padrão), que o atendimento receberá assim que for criado. O nível de acesso de um Atendimento pode ser alterado manualmente apenas pelos chefes definidos em Atendentes/Atendente/Hierarquias.

Ao trocar a classificação de um atendimento, o sistema verificará se o nível de acesso que está definido nele foi inserido ao ser criado o atendimento ou se foi alterado pelo usuário manualmente. Caso tenha sido inserido na criação do atendimento, o sistema fará a troca do nível do Atendimento pelo nível da nova classificação que está sendo inserida. Caso o usuário tenha alterado o nível na edição do atendimento manualmente, o sistema não altera o nível que está no atendimento mantendo o mesmo independente de qual nível pertença a classificação que está sendo alterada.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Atendimentos/Apoio/Classificações**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de classificações.

## 4.21. Categorias

Os atendimentos podem ser agrupados por categorias. O agrupamento tem como objetivo permitir uma melhor organização e visualização dos atendimentos pelos atendentes na tela de visão ou para permitir prioridade na conclusão desses atendimentos.

### 4.21.1. Categoria Geral

Esta subentidade tem o objetivo de permitir que sejam cadastradas as categorias gerais dos atendimentos. Ao definir uma categoria geral no atendimento, todos os atendentes conseguem visualizar a categoria vinculada.

**Exemplos:** Erro, Manutenção, Prestação de Serviço etc.

Ao cadastrar as categorias gerais, as mesmas podem ser visualizadas na tela de edição do atendimento, para todos os atendentes.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Categoria/Geral**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de categorias gerais.

### 4.21.2. Categoria Individual

Esta subentidade tem o objetivo de permitir que sejam cadastradas as categorias individuais dos atendimentos.

A categoria individual é cadastrada por cada atendente. Apenas o atendente que está responsável pelo atendimento pode vinculá-lo à categoria individual e realizar um filtro por esse campo na tela de visão. Ao repassar o atendimento para outro atendente a categoria individual criada e vinculada ao atendimento não é visualizada pelo atendente atual.

As categorias individuais cadastradas podem ser visualizadas na tela de edição do atendimento.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Categoria/Individual**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro de categorias individuais.

### 4.22. Layout da Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação é uma forma de o cliente avaliar como ele considerou o atendimento prestado pela empresa com relação a sua solicitação. O layout da pesquisa de satisfação permite que as pesquisas sejam personalizadas de acordo com a necessidade da organização. Vários layouts podem ser criados e utilizados nos diferentes tipos de atendimentos. Para cada tipo de atendimento um layout pode ser associado.

Por meio do **Anexo Parâmetros da Pesquisa de Satisfação**, informe os parâmetros que farão parte desta pesquisa.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Pesquisa de Satisfação/Layout da Pesquisa de Satisfação**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias ao cadastro da pesquisa.
5. Acesse **Anexo/ Parâmetros da Pesquisa de Satisfação**.
6. Crie ou execute um filtro.
7. Informe os parâmetros da pesquisa.

### 4.23. Parâmetros da Pesquisa de Satisfação

Os parâmetros da pesquisa de satisfação são os campos que serão apresentados na pesquisa. Quando o atendimento atinge o status de concluído respondido um e-mail é disparado com o link para acesso à pesquisa. É possível customizá-los de acordo com as regras de negócio da empresa. Possuem funcionamento parecido aos parâmetros do tipo de atendimento.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Pesquisa de Satisfação/Parâmetros da Pesquisa de Satisfação**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir e preencha todas as informações necessárias ao cadastro do parâmetro.



**Inteiro** = Valores numéricos inteiros. Ex.: Quantidade Dias para Solução Atendimento = 10.

**String** = Informações textuais, sendo necessário limitar o tamanho do parâmetro em caracteres. Ex.: A quantidade de dias para solução do atendimento foi satisfatória? Por quê? = A quantidade de dias para solução do problema foi satisfatória, porque foi verificada antes do prazo previsto.

**Real** = Valores numéricos fracionados. Números Decimais. Ex.: Nota para o atendimento (1 a 10) = 9,5.

**Data** = Informação referente ao tempo. Dia/Mês/Ano. Ex.: Data Término do Atendimento = 14/08/2011.

**Texto** = Informações textuais sem limitação pré-definida. Ex.: Informações Complementares = Todas as documentações necessárias foram enviadas em formato digital. Por esse motivo, a avaliação dos documentos ocorreu de forma rápida.

**Lógico** = Informações para serem marcadas através de flags. Ex.: () Fiquei satisfeito com o atendimento.

**Link** = Informações que ligam a outros componentes, sendo necessário limitar o tamanho do parâmetro em caracteres. Ele se subdivide em:

**E-mail** = Endereço eletrônico para troca de mensagens. Aciona automaticamente o gerenciador de e-mail padrão da máquina. Ex.: teste@teste.com.br

**URL** = Aciona o navegador padrão do sistema com o endereço digitado. Ex.: http://www.totvs.com

**SkypeLink** = Endereço do usuário de Skype, utilizado para comunicação de voz, vídeo, troca de mensagens entre outros. Aciona o Skype com o endereço informado. Ex.: Usuário = teste.skype

**Sentenças SQL e actions também podem ser vinculadas.** Ex.: SELECT ASSUNTOOC, CODATENDIMENTO, CODCOLIGADA, CODLOCAL, CODATENDIMENTO FROM HATENDIMENTOBASE

Nesse exemplo, o parâmetro é montado na forma padrão como lookup. Ele irá utilizar a primeira coluna ASSUNTOOC para ser a descrição do lookup, a segunda coluna CODATENDIMENTO como o código do lookup.

E ao associar a Action de atendimento CRMATENDIMENTOEXACTION a essa sentença a chave primária da action será associada as colunas da sentença no caso a chave primária do atendimento (CODCOLIGADA, CODLOCAL, CODATENDIMENTO).



## 5. Exercícios

A Empresa Treinamento está implantando o TOTVS Gestão de Relacionamentos com o Cliente. Para tanto, vamos efetuar os cadastros e executar os seguintes processos.

- 1) Cadastro de Pessoas:
  - a. MIRIAN FERREIRA SOUZA, CPF: 824.883.122-15, [mirian.souza@treinamento.com.br](mailto:mirian.souza@treinamento.com.br)  
Criar o usuário MIRIAN.SOUZA, acesso departamento pessoal, perfil dba\_H
  - b. THEO HENRIQUE FERREIRA, CPF: 985.342.415-03, [theo.ferreira@treinamento.com.br](mailto:theo.ferreira@treinamento.com.br)  
Criar o usuário THEO.FERREIRA, acesso departamento pessoal, perfil dba\_H
  - c. MARIANA SILVA, CPF: 602.569.031-66, [mariana.silva@treinamento.com.br](mailto:mariana.silva@treinamento.com.br)  
Criar o usuário MARIANA.SILVA, acesso departamento pessoal, perfil dba\_H
  - d. GERALDO GOMES, CPF: 975.726.087-87, [geraldo.gomes@treinamento.com.br](mailto:geraldo.gomes@treinamento.com.br)  
Criar o usuário GERALDO.GOMES, acesso departamento pessoal, perfil dba\_H
- 2) Cadastro de Hierarquia:
  - a. Descrição: Treinamento TGRC, modo de hierarquia por chefia
- 3) Cadastro de Localidade:
  - a. CTT - Centro de Treinamento TOTVS, localidade superior Matriz, Calendário ano corrente
- 4) Cadastro de Tipo de Atendentes:
  - a. Analista, peso 1
  - b. Coordenador, peso 1,5
- 5) Cadastro de Grupo de Alarmes
  - a. Analistas
  - b. Coordenação
- 6) Cadastro de Atendentes
  - a. **Pessoa:** Mirian Ferreira Souza  
**Hierarquia:** Treinamento TGRC  
**Localidade:** CTT  
**Tipo de atendente:** Coordenador  
**Grupo de Alarme:** Coordenação  
**Assinatura do Atendente:**  
Mirian Ferreira Souza  
Coordenação Treinamento  
**Aparece em todos os módulos**  
**Gerar apontamento e estatística**  
**Ramal:** 1010  
**Nome do Computador:** TGRC001
  - b. **Pessoa:** Theo Henrique Ferreira  
**Hierarquia:** Treinamento TGRC  
**Localidade:** CTT  
**Tipo de atendente:** Analista  
**Grupo de Alarme:** Analistas  
**Assinatura do Atendente:**  
Theo Henrique Ferreira  
Analista Treinamento  
**Aparece em todos os módulos**  
**Gerar apontamento e estatística**  
**Ramal:** 1011  
**Nome do Computador:** TGRC002

- c. **Pessoa:** Mariana Silva  
**Hierarquia:** Treinamento TGRC  
**Localidade:** CTT  
**Tipo de atendente:** Analista  
**Grupo de Alarme:** Analistas  
**Assinatura do Atendente:**  
Mariana Silva  
Analista Treinamento  
**Aparece em todos os módulos**  
**Gerar apontamento e estatística**  
**Ramal:** 1012  
**Nome do Computador:** TGRC003
  - d. **Pessoa:** Geraldo Gomes  
**Hierarquia:** Treinamento TGRC  
**Localidade:** CTT  
**Tipo de atendente:** Analista  
**Grupo de Alarme:** Analistas  
**Assinatura do Atendente:**  
Geraldo Gomes  
Analista Treinamento  
**Aparece em todos os módulos**  
**Gerar apontamento e estatística**  
**Ramal:** 1013  
**Nome do Computador:** TGRC004
- 7) Cadastro Grupo de Atendentes:
- a. Aprovadores treinamento, rodízio entre os atendentes Mirian Ferreira Souza e Theo Henrique Ferreira
  - b. Analistas treinamento, menor número de atendimentos entre todos criados, exceto a Mirian Ferreira Souza
  - c. Diversos Treinamento, fila entre os atendentes criados, sendo Mirian a responsável por distribuir as ocorrências
  - d. Inserir a atendente Mirian nos grupos FAQs/Dicas, Grupo de E-mails e Motivos Insatisfação Cliente
- 8) Cadastro de Postos de Trabalho:
- a. ATENDMIRIAN – 1010
  - b. ATENDTHEO – 1011
  - c. ATENDMARIANA – 1012
  - d. ATENDGERALDO – 1013
- 9) Adicione autorização de repasse entre os atendentes criados e os grupos a que fazem parte
- 10) Insira a atendente Mirian como a chefe da hierarquia Treinamento TGRC
- 11) Logue no sistema com a atendente MIRIAN.SOUZA
- 12) Cadastro períodos de trabalho:
- a. Mirian: 07:00 12:00 14:00 19:00 dias de folgas sábados e domingos
  - b. Theo, Mariana e Geraldo: 08:30 12:30 13:30 17:30 dias de folgas sábados e domingos
- 13) Cadastro Clientes:
- a. A00053 – CLIENTE SOFTWARE LTDA, Classificação: Ambos, PJ, CNPJ: 23.111.984/0001-83
  - b. Contato do cliente: Fulano de Tal, adm. De empresas, [instrutor.wemerson@yahoo.com.br](mailto:instrutor.wemerson@yahoo.com.br)
- 14) Cadastro Representantes RM Nucleus e Licenciados:
- a. Papelaria Porte Contato: Fábio Andrade Santana – Representante: [instrutor.wemerson@yahoo.com.br](mailto:instrutor.wemerson@yahoo.com.br)

- 27

## 6. Atendimentos

Atendimentos são registros que possuem o objetivo de permitir que as solicitações dos clientes internos ou externos sejam cadastradas e acompanhadas até que as mesmas sejam concluídas / esclarecidas.



### 6.1. Abertura de Atendimentos

Após realizar o entendimento do contato do cliente é necessário que seja aberto um atendimento para registrar a solicitação do cliente. Todos os dados necessários para identificação do contato e sua solicitação são registrados no atendimento.

O sistema possui a opção de informar o grupo e tipo do atendimento em uma tela anterior aos demais campos no momento da abertura da ocorrência. Isso agiliza o processo porque a ocorrência não possui etapa definida e o sistema busca as parametrizações de acordo com a primeira etapa do fluxo, quando definido um workflow.

O tipo de atendimento é utilizado para classificar o atendimento (definindo etapas e o fluxo de etapas) e validar o caminho que ele percorrerá no sistema. Ele deve estar vinculado a um grupo de atendimentos que engloba atendimentos que possuam características semelhantes.

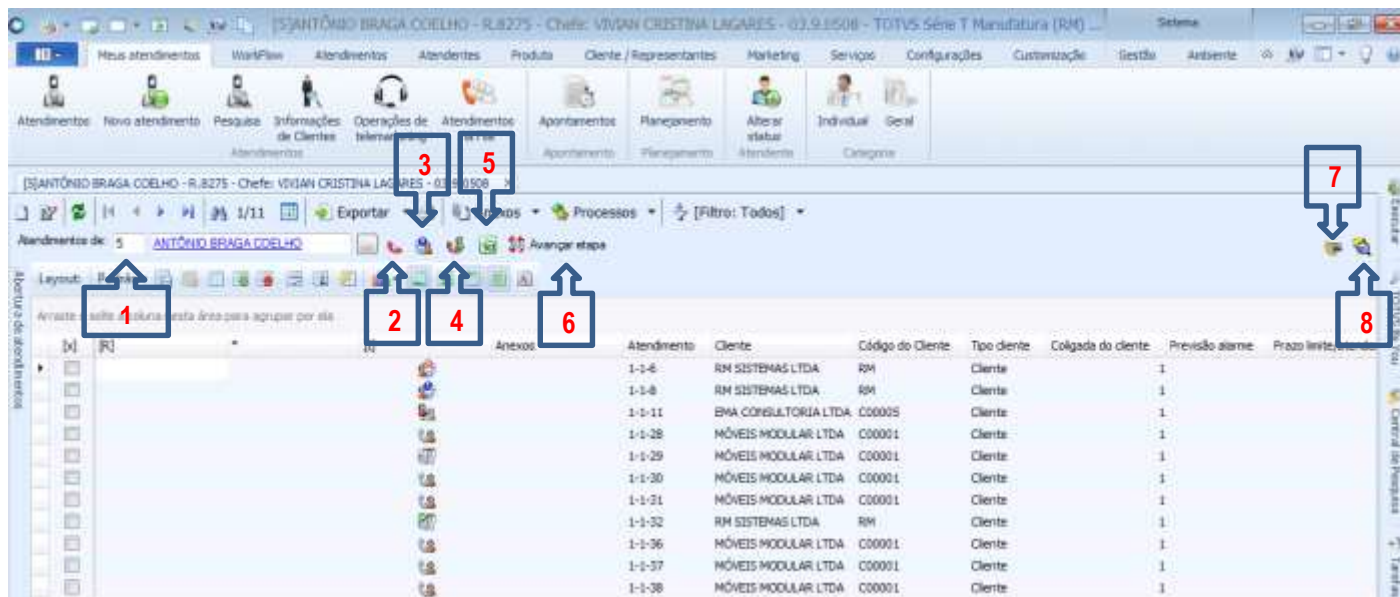
Com o parâmetro “Obriga selecionar tipo ou modelo de atendimento na abertura de atendimento” marcado nas configurações gerais, o sistema não permite que atendimentos sejam abertos sem selecionar o tipo ou modelo. Estes estão disponibilizados no canto esquerdo da tela de visão de atendimentos. A abertura do atendimento é realizada respeitando as configurações da primeira etapa do tipo de atendimento ou preenchendo os campos da edição do atendimento conforme o modelo escolhido.

Os tipos de atendimentos serão carregados de acordo com o perfil do usuário e todos os modelos da coligada serão apresentados.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir.
4. Preencha todas as informações necessárias para a abertura do atendimento.

Entenda a visão de atendimentos:



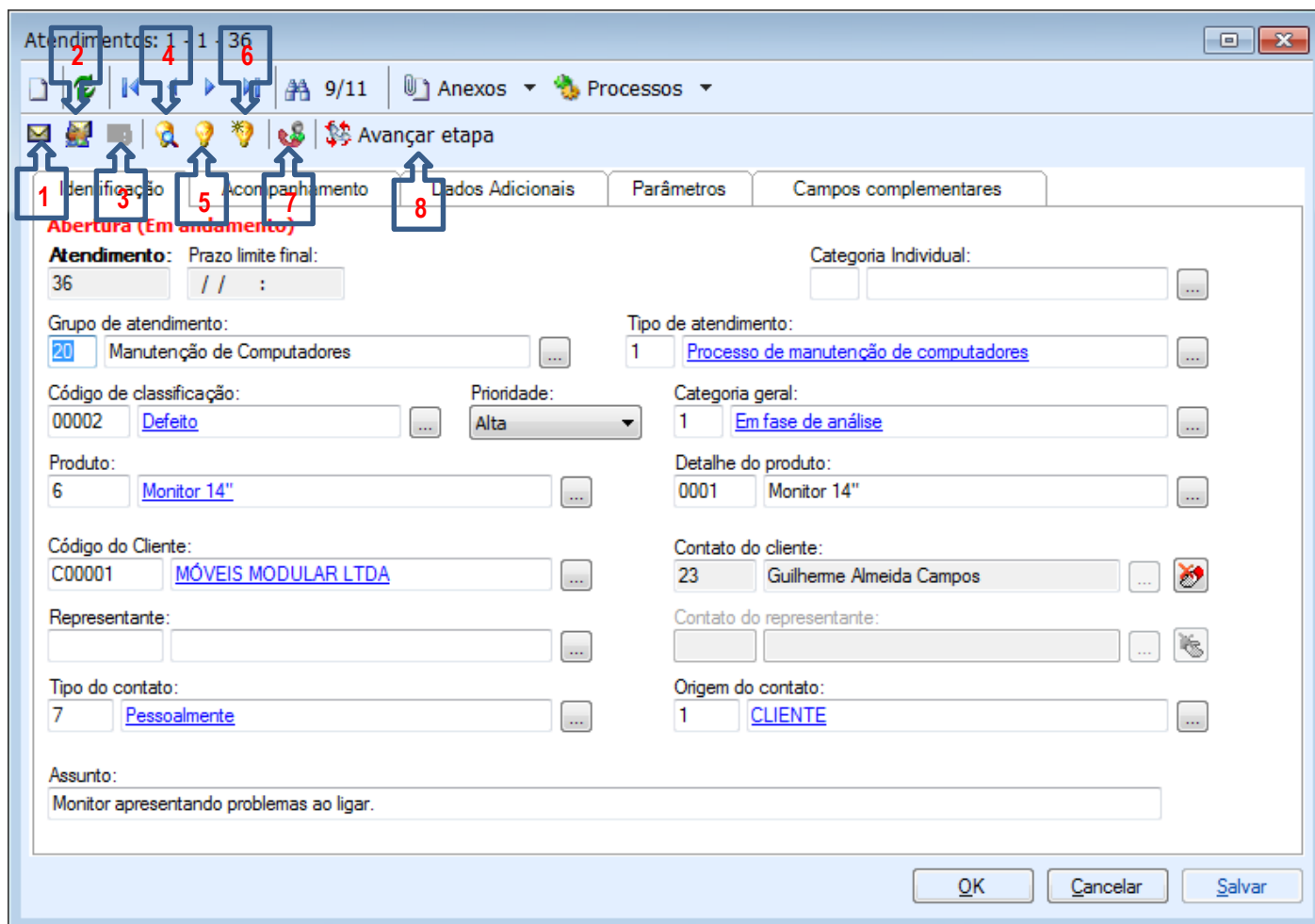
- 1. Atendimentos de:** Mostra na visão os atendimentos do atendente informado neste campo (*atendimentos são mostrados conforme filtro selecionado*).
- 2. Atendimentos Atendente Logado:** Apresenta os atendimentos do atendente logado utilizando o filtro atualmente selecionado.
- 3. Atendimentos Pendentes:** Apresenta os atendimentos que passaram pelo atendente mas ainda se encontram pendentes com algum outro atendente.
- 4. Atendimentos Abertos:** Lista a relação de todos os atendimentos abertos pelo cliente do atendimento atual.
- 5. Atendimentos Classis:** Permite realizar a solicitação de atendimentos através do Classis.
- 6. Avançar Etapa:** Avança o atendimento selecionado para a próxima etapa. Por meio deste atalho só é possível o disparo processo para um atendimento por vez.
- 7. Atendimento na Fila:** Apresenta os atendimentos que estão aguardando na fila, juntamente com os demais atendimentos do atendente.
- 8. Apresenta o Assunto do Atendimento:** Além das colunas que constam na visão de atendimentos, passa a ser apresentado também o assunto do atendimento.

**Obs.:** o Atendimento também pode ser aberto clicando-se em **Meus Atendimentos/Atendimentos/Novo Atendimento**.



Ao clicar no botão incluir, tem-se os seguintes ícones e informações para o preenchimento:





- 1. Enviar E-mail sobre o Atendimento:** permite que qualquer atendente envie informações relativas às ocorrências por meio de e-mail, para atendentes e/ou clientes.

O recurso de envio de e-mail permite que qualquer atendente envie informações relativas às ocorrências por e-mail, para atendentes ou clientes (de qualquer tipo: *Prospect*, *Suspect*, Aluno, Professor, Cliente, Pessoa). Por meio desse recurso, pode-se acrescentar no e-mail informações contidas nos campos: solicitação e solução e ainda um breve resumo da ocorrência em questão. O e-mail enviado permite que os atendentes ou cliente atualizem-se sobre a ocorrência, obtendo informações importantes sobre ela.

Nos parâmetros gerais do sistema, um relatório global personalizado pode ser vinculado para que o modelo de e-mail contenha as informações relevantes para empresa. Caso não possua este parâmetro preenchido, o sistema busca o modelo fixo do sistema.

- 2. Enviar E-mail de Abertura de Atendimento ao Cliente:** um e-mail é enviado para o contato do cliente (ou e-mail informado no cadastro) avisando que foi aberto o atendimento referente à solicitação.

Para os casos que não tiverem o contato preenchido, o e-mail será encaminhado diretamente para o endereço informado no cadastro. Caso o e-mail não seja válido o sistema alertará que a ação não foi completada. Veja a verificação de acordo com os tipos de cliente:

- **Cliente:** A busca do endereço de e-mail é feita a partir do **Contato com o Cliente** caso não exista, o sistema buscará do próprio e-mail do Cliente.
- **Prospect:** A busca do endereço de e-mail é feita diretamente no cadastro do *Prospect/Suspect*.
- **Suspect:** A busca do endereço de e-mail é feita diretamente no cadastro do *Prospect/Suspect*.
- **Aluno:** A busca do endereço de e-mail é feita verificando o cadastro do aluno e o cadastro da pessoa relacionada.
- **Professor:** A busca do endereço de e-mail é realizada verificando o cadastro do professor e o cadastro da pessoa relacionada.
- **Pessoa:** A busca do endereço de e-mail é feita diretamente do cadastro da pessoa.

Os e-mails anteriormente eram enviados em um formato padrão definidos pelo sistema, mas sofreram alterações e foram evoluídos. É possível criar relatórios personalizados para os e-mails e vincular aos parâmetros (**Configurações/ Parâmetros/E-mail**) do TOTVS Gestão do Relacionamento com o Cliente. Desta forma, os e-mails enviados apresentarão as informações personalizadas (inclusive com imagens, caso seja necessário) de acordo com o que foi definido na criação do relatório.

3. **Enviar E-mail sobre Entendimento da Solicitação do Atendimento:** envia um e-mail contendo o entendimento da solicitação do atendimento para o cliente.
4. **Consultar FAQ/Dica:** Permite consultar FAQ/Dicas já cadastradas.
5. **Requisitar Cadastro FAQ/Dica:** Requisitar o cadastro de uma nova FAQ/Dica de acordo com a solicitação e solução do atendimento.
6. **Cadastrar FAQ/Dica:** Permite cadastrar uma FAQ (Perguntas mais frequentes) e as dicas dos aplicativos.
7. **Atendimentos Abertos pelo Cliente:** Lista a relação de todos os atendimentos já abertos pelo cliente do atendimento atual.
8. **Avançar Etapa:** Avança o atendimento para uma próxima etapa, de acordo com a condição de finalização da etapa atual, ou a lógica via fluxo, para uma próxima fase de trabalho.

### Nota:

É possível configurar para que apenas alguns tipos de clientes possam ser utilizados para abertura de atendimentos.

Para definir qual tipo de cliente (Aluno, Cliente, Pessoa, Professor, *Prospect*) não poderá abrir atendimentos, existe um parâmetro para bloquear os tipos de clientes que forem selecionados. Ao selecionar o tipo de cliente, não será possível realizar abertura de atendimentos com ele.

### Pasta Identificação:

Esta pasta é responsável pelo cadastro das informações que identificam o Atendimento.

- Código e Nome do Cliente que é o solicitante do atendimento.
- Produto e Detalhe do Produto, ao qual a solicitação se refere (podendo ser um serviço).
- Tipo e Origem do Contato, entre outros.

### Nota:

No lado esquerdo superior, é informado em vermelho o status no qual o atendimento se encontra.

### Pasta Acompanhamento:

Esta pasta é responsável pelo cadastro das informações que permitem o acompanhamento detalhado do atendimento.

Os seguintes campos são apresentados:

**Solicitação:** são visualizadas e inseridas as informações que forem referentes à Solicitação da ocorrência. Nela é destacado o problema que está ocorrendo, a melhoria sugerida ou qualquer motivo descrito na abertura do atendimento.

**Discussão:** são visualizadas e inseridas as informações que forem referentes ao andamento da ocorrência.

**Solução:** são visualizadas e inseridas as soluções apresentadas e quaisquer outros comentários dos atendentes relativos à solução apresentada à solicitação da ocorrência.

#### **Nota:**

As discussões inseridas no atendimento aberto por alunos podem ser configuradas como publicável ou não.

O aluno só conseguirá visualizar as informações que estiverem marcadas como publicáveis.

Para isso estão disponíveis as flags Publicar Discussão no Cliente On-Line e Publicar Discussão no Fórum.

### Pasta Dados Adicionais:

Esta pasta permite acrescentar dados adicionais ao atendimento.

**Abertura:** Campo preenchido automaticamente pelo sistema com a data e hora de abertura do atendimento.

**Fechamento:** Campo preenchido automaticamente pelo sistema com a data e hora de fechamento do atendimento (data e hora em que o atendimento foi "Concluído Respondido").

**Data Primeiro Contato:** Registro da data e hora da primeira ligação de retorno do cliente. **Utilizado para atendimentos abertos através da caixa postal.** Para atendimentos que não foram abertos através da caixa postal, o campo será preenchido com a data e hora de abertura.

**Agendamentos:** Apresenta o registro do número de vezes em que o atendimento já foi agendado, ou seja, incrementado automaticamente cada vez que for acionado o botão Agendado (respondido)

**Nível de Acesso:** Preencha neste campo, o nível de acesso da ocorrência editada. Para que a ocorrência editada seja vista apenas por um grupo restrito de atendentes, tornando desta forma, o atendimento sigiloso. Devemos definir em: **Cadastros | Atendentes | Atendentes os níveis de acesso que cada atendente possui.**



Após a definição dos níveis dos atendentes, devemos preencher no campo Nível de Acesso na edição da ocorrência, qual o nível que a mesma possui. O atendente só enxergará os atendimentos com nível de acesso menores ou iguais ao seu, ou atendimentos com nível de acesso superior, desde que este atendimento esteja sob a responsabilidade do atendente. Nem mesmo os atendentes que são chefes ou o responsável pelo contato com o cliente conseguem visualizar a ocorrência se a mesma possuir um nível de acesso maior que a do atendente definida no cadastro de atendentes. Apenas os chefes têm permissão para alterar este campo na edição da ocorrência.

**Responsável pela abertura:** Apresenta os campos somente leitura: código e o nome do atendente responsável pela abertura do atendimento visando auxiliar no controle das informações. Mesmo em caso de repasse do atendimento o nome do atendente prevalece.

### Pasta Campos complementares e Parâmetros:

Nesta pasta são apresentados os campos complementares previamente cadastrados para o atendimento em **Configurações | Campos Complementares**.

Podemos cadastrar campos relacionados à ocorrência, que porventura não existem no aplicativo para atender a qualquer necessidade específica.

A diferença entre os **parâmetros** do tipo de atendimento e **os campos complementares** é que os parâmetros são configurados e exibidos por etapa e os campos complementares são sempre exibidos no atendimento.

## 6.2. Avançar Etapa

Este subprocesso permite que o atendimento seja repassado pelo fluxo de etapas pré-determinado. Este fluxo deve estar previamente cadastrado em Tipo de Atendimento.

Avançando a etapa é possível executar fórmulas associadas às etapas, bem como funções de integrações disponibilizadas por outros aplicativos como, por exemplo, “Aprovar Bolsas” disponibilizadas pelo TOTVS Educacional.

Quando o atendimento está fora de um fluxo, ao executar este processo, o sistema exibe uma tela informando que o atendimento vai ser inserido na primeira etapa do fluxo e vai ser encaminhado para o atendente responsável pela etapa.

Quando o atendimento já está vinculado a um Grupo e Tipo de Atendimento, ou seja, quando ele está inserido em um fluxo, o sistema exibe uma tela solicitando que seja informada a condição de conclusão mais condizente com a finalização da etapa atual e o motivo de repasse que vai ser usado no encaminhamento dos atendimentos.

Este processo pode ser executado apenas em atendimentos que estejam com os campos **Grupo e Tipo de Atendimento preenchidos**. Ao realizar o avanço de etapa, o atendimento “segue” o caminho determinado pelo fluxo. Todas as condições (repassa para outro atendente, conclusão, agendamento, cancelamento, etc.) definidas na etapa são executadas no momento do avanço.

No avanço de etapa o sistema gera um e-mail informativo sobre o andamento da ocorrência e permite por um link no corpo do e-mail efetuar a ação de avançar a etapa novamente, sendo desnecessário acessar o sistema. Dessa forma é possível, por exemplo, que funcionários que representem a empresa fora de suas dependências possam dar continuidade no atendimento. Vale ressaltar que o **tipo de atendimento deve estar em um fluxo de etapas**.

Em um atendimento, por padrão, o responsável pelo contato com o cliente é o atendente que abriu o atendimento. É possível alterar o atendente responsável pelo contato no momento de repassar o atendimento e também ao avançar etapa de um atendimento. Ao avançar etapa, caso tenha sido configurado na mesma não permitir a alteração do responsável pelo atendimento, a opção de alterar o responsável estará desabilitada (em winforms) ou oculta (em webforms) ao se avançar etapa.

Nem sempre é possível definir para qual atendente o atendimento será repassado, como por exemplo, no caso de fórmulas ou de grupos cujo tipo de repasse seja por fila. Nesses casos, onde ao se avançar etapa não há um atendente específico, a funcionalidade não terá efeito. Ela estará disponível, e mesmo sendo selecionada, não irá alterar o atual contato com o cliente. É possível verificar qual atendente é o contato com o cliente pelo **Histórico de Repasses**.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite o atendimento e acesse **Processos/ Avançar Etapa** ou clicar nos ícones de atalhos correspondentes.

O anexo **Histórico de Etapas** tem o objetivo de facilitar a visualização das etapas referentes a movimentação do atendimento. Por meio dele é possível visualizar informações do atendimento como: a etapa anterior, o nome do atendente responsável na etapa anterior, a data de entrada na etapa anterior, a etapa atual, o nome do atendente responsável na etapa atual, a data de entrada na etapa atual e as horas úteis que o atendimento permaneceu na etapa anterior. Por se tratar de um histórico apenas para visualização, as informações contidas nele não podem sobre nenhum tipo de edição.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite o atendimento e acesse **Anexos/Histórico de Etapas**.

## 6.3. Repassar Atendimento

Este processo permite o repasse do atendimento para qualquer outro atendente, mesmo que este seja de outra coligada.

Ao executá-lo é necessário informar o nome do atendente ou grupo de atendentes que deseja enviar o atendimento e o motivo pelo qual o atendimento está sendo repassado.

Apenas nomes de atendentes e grupos de atendentes que possuem autorização de repasse vão ser exibidos para seleção no momento do repasse. Pode ser definido, no momento do repasse, que o atendente responsável pelo contato com o cliente seja o atendente de destino. Além disso, pode ser definido que o atendimento vai ser repassado para o atendente de destino mesmo que ele esteja fora do seu período de trabalho.

Após o repasse do atendimento, será enviado um e-mail avisando ao destinatário sobre o repasse do atendimento. Podem ser informados no momento do repasse outros endereços de caixas postais para que o sistema envie e-mail para outras pessoas além do atendente de destino. O atendimento será automaticamente repassado e o e-mail é enviado aos atendentes. Caso o atendente de destino não esteja ativo no momento do repasse, o sistema solicita a confirmação de envio para o seu substituto. Caso o substituto também não esteja ativo, o sistema envia o atendimento para o superior imediato. Os e-mails anteriormente eram enviados em um formato padrão definidos pelo sistema, mas os mesmos sofreram alterações e foram evoluídos. É possível criar relatórios personalizados para os e-mails e vincular aos parâmetros. Desta forma, os e-mails enviados apresentarão as informações personalizadas (inclusive com imagens, caso seja necessário) de acordo com o que foi definido na criação do relatório.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite o atendimento e acesse **Processos/Repassar Atendimento**.

### Repassar de Volta

Este processo permite o repasse do atendimento para o último atendente que repassou o atendimento. Neste processo, diferente do anterior, o sistema não lista os nomes dos atendentes e grupos de atendentes para seleção. O sistema, automaticamente, verifica o último atendente que repassou o atendimento e encaminha para ele.

O sistema exige que apenas o motivo pelo qual o atendimento está sendo repassado seja informado. O restante do funcionamento e as opções existentes são idênticos ao processo de Repassar Atendimento.

Quando o atendimento não tiver sofrido o processo de repasse em nenhum momento desde a sua abertura, ao executar este processo, o sistema não realiza nenhuma ação, pois não existe nenhum atendente anterior.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite o atendimento e acesse **Processos/Repassar de Volta**.

## 6.4. Agendar Atendimento

Um dos maiores objetivos do TOTVS Gestão do Relacionamento com o Cliente é manter um canal de comunicação entre o solicitante e o executor de uma tarefa. Logo, é imprescindível que as datas para execução ou análise de um atendimento sejam

estabelecidas e acordadas entre as partes. Este processo permite que atendimentos sejam agendados. Para realizar o agendamento o sistema exige que sejam definidas as datas de prazo limite, de despertamento e o motivo pelo qual o atendimento está sendo agendado.

A data que determina o prazo limite é a data limite que o atendimento pode ficar pendente, ou seja, é o prazo máximo que o atendente possui para concluir o atendimento. Esta data é uma das condições que determina o alarme do atendimento. Caso o prazo estabelecido por esta data, seja ultrapassado, pode ser gerado um alarme.

A data para despertar define o dia que o atendimento vai sair do agendamento (status Agendado Respondido) para ficar pendente (status Em Andamento) para que o atendente atue no mesmo. Ao executar esse processo, o sistema altera o status do atendimento de Em Andamento para **Agendado a Responder** ou **Agendado Respondido**.

O que vai definir para qual status o atendimento vai ser alterado é se o atendente que está com o atendimento seja o responsável pelo contato com o cliente (definido no anexo Histórico de Repasses).

Se o **atendente que está com o atendimento for o responsável pelo contato**, o sistema agenda o atendimento e altera o seu status para **Agendado Respondido**.

Se o **atendente não for o responsável pelo contato**, o sistema repassa o atendimento para o atendente que é o responsável e altera o seu status para **Agendado a Responder**. Neste momento, o atendimento está pendente aguardando a autorização do contato com o cliente concordando ou não com a data estipulada (de prazo limite) para a conclusão do atendimento.

Se o atendente que é o responsável pelo contato com o cliente concordar com a data, ele deve aceitar o agendamento (através do **processo Agendado Respondido**). O atendimento retorna para o atendente solicitante com o status Agendado Respondido e fica “parado” aguardando a data para despertar e “sofrer” a atuação necessária para a sua conclusão.

Caso o **atendente responsável pelo contato não concorde com a data estipulada para a conclusão**, ele deve recusar a solicitação de agendamento do atendimento (**processo Em Andamento**) e repassar de volta o atendimento para o atendente solicitante propor uma nova data de agendamento iniciando todo o processo novamente.

As datas de prazo limite e de despertamento podem ser calculadas automaticamente através do botão “Automático”. Ele calcula as datas através da verificação do tempo estipulado como previsto na atuação do atendimento. Neste caso, atendimentos de um mesmo atendente não são agendados em datas iguais evitando assim a impossibilidade de conclusão de algum atendimento na data definida com o cliente.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite o atendimento e acesse **Processos/Agendar Atendimento**.

## Agendado Respondido

Este processo depende do processo Agendar Atendimento. Quando o atendente que está com o atendimento não for o responsável pelo contato com o cliente e executa o processo Agendar Atendimento, o sistema repassa o atendimento para o atendente que é o responsável alterando o seu status para Agendado a Responder. Neste momento, o atendimento fica pendente aguardando a autorização do contato com o cliente concordando ou não com o agendamento (data estipulada – prazo limite – para a conclusão do atendimento).

Ao executar o processo, o sistema repassa o atendimento para o atendente solicitante alterando o status do atendimento para Agendado Respondido, tornando-o “parado” aguardando a data para despertar e “sofrer” a atuação necessária para a sua conclusão. Este processo só pode ser executado em atendimentos que estiverem aguardando uma aprovação de agendamento, ou seja, atendimentos que estiverem com o status Agendado a Responder.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite o atendimento e acesse **Processos/Agendado Respondido**.

## 6.5. Concluir Atendimento

Após a execução da tarefa descrita no atendimento, o atendente deve registrar na **subpasta Solução** do atendimento o que foi efetivamente executado e concluí-lo. Este processo tem o mesmo objetivo que o processo Agendar Atendimento. Ele permite que um atendimento seja concluído, porém, é necessário que o contato do cliente seja informado sobre a solução dada para o atendimento e que o mesmo concorde com ela permitindo assim que o atendimento finalmente seja encerrado.

Ao executar este processo, o sistema exige que o nome do atendente responsável pela conclusão seja informado. Este processo altera o status do atendimento de **Em andamento para Concluído a Responder** e o atendimento é repassado automaticamente para o atendente responsável pelo contato com o cliente (caso não seja o atendente atual).

Se o **atendente que está com o atendimento for o responsável pelo contato com o cliente**, o sistema altera o status do mesmo para **Concluído Respondido** e o conclui. Ele fica aguardando a conclusão definitiva (Concluído Confirmado) por meio de um posicionamento do cliente.

Apenas atendimentos que estejam com a subpasta Solução preenchida devem ser selecionados para que este processo seja executado com sucesso.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite o atendimento e acesse **Processos/Concluir Atendimento**.

### Concluído Respondido

Este processo depende do processo **Concluir Atendimento**. Ele tem o mesmo objetivo que o processo **Agendado Respondido**.

Quando o atendente que está com o atendimento não for o responsável pelo contato com o cliente e executa o processo Concluir Atendimento, o sistema repassa o atendimento para o atendente que é o responsável alterando o seu status para Concluído a Responder. Neste momento, o atendimento fica pendente aguardando a autorização do contato com o cliente concordando ou não com a conclusão dada para o atendimento.

Ao executar este processo, o sistema altera o status do atendimento para Concluído Respondido tornando-o solucionado e aguardando uma confirmação do cliente. O atendente entra em contato com o cliente posicionando-o sobre a solução dada ao seu problema e aguarda que o mesmo confirme que a solução realmente o atende.

Se o atendente responsável pelo contato com o cliente concordar com a solução, ele deve aceitar a conclusão executando este processo. Se ele não concordar, ele deve executar o processo Em Andamento. O sistema repassa de volta o atendimento para o atendente solicitante e o atendimento não é finalizado.

Após um determinado período de tempo estipulado nos parâmetros do TOTVS Gestão do Relacionamento com o Cliente, se o cliente não entrar em contato com a empresa informando que a solução realmente o atendeu, o sistema finaliza automaticamente o atendimento alterando o seu status para Concluído Confirmado.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite o atendimento e acesse **Processos/Concluído Respondido**.

### Concluído Confirmado

Este processo deve ser executado quando o cliente entrou em contato com o atendente e confirmou que a solução informada no atendimento atende plenamente ao que ele solicitou. Com isto o sistema altera o status do atendimento para concluído confirmado. No TOTVS Gestão do Relacionamento com o Cliente existe a particularidade que se o cliente demorar mais que n dias (número de dias que pode ser configurado pelos parâmetros do sistema) para confirmar uma conclusão então o sistema coloca o atendimento como concluído automático.

Caso o cliente não concorde com a solução, o atendimento pode ser colocado novamente no status Em Andamento, no processo Em Andamento, ou então é concluído e aberto um novo atendimento (nova solicitação). O sistema envia o e-mail de conclusão definitiva do atendimento para os atendentes que fizeram parte do atendimento.



Este processo só pode ser executado em atendimentos que estiverem aguardando uma aprovação de conclusão, ou seja, atendimentos que estiverem com o status Concluído Respondido.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite o atendimento e acesse **Processos/Concluído Confirmado**.

## 6.6. Em Andamento

Este processo é responsável por retornar o atendimento de um status paralisado para andamento. Quando este processo é executado, o sistema verifica as seguintes condições:

- Apenas atendimentos que estiverem nos status **Agendado a Responder e Respondido, Concluído a Responder e Respondido e Aguardando Terceiros** podem ser executados por esse processo.
- Se o **prazo limite do atendimento for maior que a data atual** e o **status for diferente de Agendado, Concluído a Confirmar e Aguardando Terceiros**, então o sistema altera o status do atendimento para **Despertado**, caso contrário altera para Em Andamento.
- Se o status atual do atendimento for **Despertado**, o sistema altera para Em Andamento.
- Se o status atual do atendimento for **Agendado a Responder**, o sistema retorna a data de prazo limite para a data de prazo limite anterior (ou nulo caso ela não esteja preenchida).
- Os seguintes campos do atendimento: **Data de Fechamento, Prazo Limite Anterior e Agendado Para** são atualizados e alterados para nulo (em branco) e o campo **Data de Início Real** é alterado para data atual ou nulo (caso ela não esteja preenchida).

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite o atendimento e acesse **Processos/Em Andamento**.

## 6.7. Aguardar Terceiros

Este processo tem o objetivo de alterar o status do atendimento para Aguardando Terceiros. O status Aguardando Terceiros deve ser utilizado quando o atendimento precisa ser paralisado durante um período de tempo devido à necessidade de intervenção de terceiros. Após executar o processo, o sistema exige que seja informado o motivo pelo qual o atendimento está sendo colocado em Aguardando Terceiros. Para retirar o atendimento deste status, execute o processo Em Andamento.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite o atendimento e acesse **Processos/Aguardar Terceiros**.

## 6.8. Cancelar Atendimento

Este processo é responsável por cancelar um atendimento aberto. Quando este processo é executado, o sistema verifica as seguintes condições:

- Apenas atendimentos que estiverem com o status de Em Andamento podem ser cancelados.
- O campo Data de Fechamento do atendimento, é alterado para a data atual. O campo **Caixa Postal** é zerado e o campo Horas Úteis alterado para o total de horas que o atendimento permaneceu aberto.
- O sistema envia um e-mail informando sobre o cancelamento para os atendentes que o atendimento já passou.

Após executar o processo o sistema exige que seja informado o motivo pelo qual o atendimento está sendo cancelado.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite o atendimento e acesse **Processos/Cancelar Atendimento**.

### Exclusão de Cancelados

As ocorrências que são canceladas, ou seja, que estão com o status como Cancelado, podem ser excluídas da base de dados. De acordo com a seleção realizada através do filtro, o sistema exclui as ocorrências canceladas da base de dados. As ocorrências não são mais exibidas na Visão de Atendimentos e não são mais visualizadas no sistema após a exclusão.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Atendimentos/Processos/Exclusão de Cancelados**
2. Preencha os campos para filtra os lançamentos cancelados que serão excluídos.
3. Execute o processo.

## 6.9. Alteração de Parâmetros do Atendimento

Este processo tem como objetivo alterar os parâmetros do tipo de atendimento dos atendimentos selecionados na tela de visão. Facilitando a edição/alteração dos campos de muitos atendimentos ao mesmo tempo.

Para que este processo seja executado com sucesso, é necessário que pelo menos um atendimento seja selecionado na tela de visão. Os campos de parâmetros exibidos após a execução deste processo dependem da etapa em que o atendimento se encontra. Os campos invisíveis e somente leitura definidos no cadastro de etapas são respeitados. Para executar o processo as seguintes observações devem ser analisadas:

- O atendente deve ser o responsável pelo atendimento (estar com o atendimento em sua responsabilidade) ou chefe do atendente responsável.
- O atendimento não pode estar concluído (fechado).



- Todos os atendimentos selecionados devem estar no mesmo grupo e tipo de atendimento além de estarem na mesma etapa do fluxo.
- Se um atendimento selecionado não estiver com o campo Tipo de Atendimento selecionado, uma mensagem é exibida informando a necessidade de preenchimento do campo.
- Após executar o processo o sistema permite que sejam informados os novos valores para os campos de parâmetro. O sistema considera que os campos que estiverem em branco não vão ser alterados e permanecem com os valores antigos.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite o atendimento ou selecione os atendimentos na tela de visão e acesse **Processos/Alteração de Parâmetros do Atendimento**.

## 6.10. Copiar Parâmetros entre Atendimentos

Este processo realiza a cópia do conteúdo dos campos de parâmetro entre atendimentos, comportando-se de duas formas:

- Quando o atendente seleciona apenas um atendimento na visão de atendimentos: o sistema lista os atendimentos relacionados (filhos) a esse atendimento selecionado. Em seguida são exibidos os parâmetros do atendimento pai para que o atendente possa selecionar os parâmetros que deseja copiar para os atendimentos filhos.
- Quando o usuário seleciona mais de um atendimento na visão de atendimentos: o sistema lista todos os atendimentos e solicita que um dos atendimentos seja escolhido e definido como principal na cópia dos parâmetros. Em seguida, os parâmetros do atendimento selecionado são listados e o atendente tem a opção de escolhê-los. Após finalizar o processo, os parâmetros selecionados do atendimento definido como principal são copiados para os outros atendimentos.

Para que o processo seja executado com sucesso é necessário que seja observado o seguinte:

- Na primeira forma, o atendimento selecionado deve possuir pelo menos um atendimento relacionado (filho).
- Na segunda forma, apenas um atendimento pode ser definido como padrão. Os outros não podem ser selecionados simultaneamente.
- Na segunda forma, ao realizar a cópia, todos os atendimentos devem estar na mesma etapa e devem pertencer ao mesmo fluxo. (Grupo e Tipo de atendimento iguais).

Tanto para a primeira forma quanto para a segunda é necessário definir permissões no cadastro de segurança.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite o atendimento ou selecione os atendimentos na tela de visão e acesse **Processos/Copiar Parâmetros entre Atendimentos**.

## 6.11. Limpar Parâmetros do Atendimento

Este processo tem como objetivo excluir o conteúdo dos campos de parâmetros do tipo de atendimento dos atendimentos selecionados na visão.

Para que o processo seja executado com sucesso é necessário que seja observado o seguinte:

- Os campos de parâmetros que são apresentados dependem da etapa em que o atendimento se encontra. São respeitados os campos invisíveis e somente leitura definidos no cadastro de etapas.
- O atendente deve ser responsável ou chefe do atendente responsável.
- O atendimento não pode estar concluído (fechado).

Todos os atendimentos selecionados devem estar com os campos Grupo e Tipo de Atendimento preenchidos com os mesmos valores, além de estarem na mesma etapa do fluxo.

Caso exista algum atendimento sem o campo Tipo de Atendimento selecionado, será apresentada uma mensagem informando a necessidade de preenchimento deste campo.

Não é possível excluir parâmetros em que a opção Parâmetro Exigido esteja marcada no cadastro Parâmetro do Tipo de Atendimento.

Após a execução do processo os valores dos campos de parâmetros perdem seus valores, ou seja, os campos são apagados e ficam em branco.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite o atendimento ou selecione os atendimentos na tela de visão e acesse **Processos/Limpar Parâmetros do Atendimento**.

## 6.12. Gerar Atendimento a partir de outro

Este processo copia dados de um atendimento selecionado e gera um novo atendimento com os mesmos valores dos campos escolhidos. Este processo tem o objetivo de facilitar a abertura de novos atendimentos utilizando um atendimento já existente para aproveitar o preenchimento dos campos.

Ao executar o processo, o atendente tem a opção de aproveitar alguns campos do atendimento. O sistema verifica as seguintes condições:

- Se o atendimento selecionado não possuir um grupo e um tipo de atendimento definido, os campos de parâmetros não são exibidos.
- Se o atendente não selecionar o campo Coligada é considerada a coligada do contexto.

- Se o atendente não selecionar o campo Localidade é considerada a localidade do atendente.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite o atendimento ou selecione na tela de visão e acesse **Processos/Gerar Atendimentos a partir de outro**.

### 6.13. Relacionamento de Atendimentos

O atendimento normalmente representa um desejo, uma demanda, uma solicitação de algum cliente que, caso se confirme (agregue valor ao produto ou é viável sua implementação), se torna uma atividade/tarefa a ser planejada e realizada.

Como o produto é utilizado por vários clientes e é o que a empresa almeja, é comum que várias solicitações (atendimentos) sejam abertas com citações e descrições diferentes, mas que no fundo tratam do mesmo assunto. Quando esta situação acontece, é possível, mas fica trabalhoso realizar o gerenciamento de todos os atendimentos do mesmo assunto em separado.

A funcionalidade de Relacionamento de atendimentos visa suprir essa particularidade entre atendimentos de mesmo tema e facilitar seu gerenciamento. Ele consiste em selecionar os atendimentos que tratam das mesmas solicitações e eleger um deles como mestre. A partir de então os outros atendimentos serão tratados como filhos.

**Importante:**

Neste caso, os atendimentos devem ser pesquisados para verificar os que tratam deste mesmo assunto para realizar as ações, citações na discussão, emitir entendimentos, apontamentos, etc., pois os atendimentos não estão agrupados.

Para utilização do recurso de relacionamento de atendimentos é necessário observar as seguintes condições:

- Todos os atendimentos podem ser relacionados, mesmo quando não estão sob a responsabilidade do atendente atual. O atendimento pode estar com outro atendente, basta pesquisar o atendimento em questão e realizar o relacionamento dele.
- O atendimento que está sendo incluído em um relacionamento não pode estar relacionado a nenhum outro atendimento mestre (um atendimento não pode ter dois pais).
- Para realizar o relacionamento de atendimentos, o atendente deve possuir permissão de relacionar atendimentos em seu perfil e, caso possua esta permissão, então ele poderá incluir e excluir atendimentos do relacionamento.
- Os atendimentos definidos como mestres só poderão ser colocados como: Concluído (a responder), Concluído (respondido) ou Concluído (confirmado) caso os atendimentos filhos já tenham sido colocados nestes status.
- Ao cancelar um atendimento mestre o sistema exibe mensagem informando que existem atendimentos relacionados a ele e se deseja cancelá-los também. Caso o atendente marque **Sim**, o sistema cancela os atendimentos filhos relacionados a que ele está tentando cancelar. Caso o atendente marque **Não**, o sistema cancela apenas o mestre.

- Ao incluir um texto na Solicitação, Discussão ou Solução de um atendimento mestre o sistema permite, por uma opção apresentada na tela, inserir tal texto para os atendimentos relacionados (caso eles existam). Caso a opção não seja marcada o texto é inserido apenas no atendimento mestre.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione os atendimentos na tela de visão e acesse **Processos/Relacionamento de Atendimentos**.
4. Informe o atendimento que será o mestre e execute o processo.

## 6.14. Transferência de Atendimentos

Permite transferir atendimentos de acordo com as informações dos campos:

- Coligada
- Localidade
- Atendente
- Categoria Geral
- Classificação
- Produto
- Status

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite o atendimento ou selecione os atendimentos na tela de visão e acesse **Processos/Transferência de Atendimentos**.
4. Serão listados os atendimentos selecionados. Na próxima tela, deverão ser informados os dados de destino.

Também é possível transferir atendimentos pelo Menu Atendimentos.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Atendimentos/Processos/Transferência**
2. Informe os dados dos atendimentos a serem transferidos (origem). **Clique em Avançar**.
3. Serão listados os atendimentos selecionados. Na próxima tela, deverão ser informados os dados de destino.

## 6.15. Entendimentos

Este subprocesso é responsável por permitir que a solicitação realizada pelo cliente seja entendida e confirmada por meio do contato com o cliente.

Ao realizar o contato com a empresa, o cliente externo ou interno pode gerar uma demanda ou tirar uma dúvida. A partir desse primeiro contato, é necessário que seja realizado um entendimento para que as informações sejam registradas, classificadas e encaminhadas adequadamente.

O objetivo desta confirmação é para que, antes de realizar qualquer ação, a solicitação seja entendida e confirmada não gerando retrabalho. Além disso o cliente não poderá alegar que o que foi solicitado não foi atendido da forma como ele gostaria.

Este subprocesso permite que o entendimento seja aprovado ou reprovado, garantindo assim que a solicitação do cliente seja confirmada por ele antes que qualquer ação seja executada para atendê-lo.

O sistema permite que seja copiado o entendimento de um atendimento para outro, permitindo assim replicar as informações para os atendimentos relacionados: Atendimento Pai (Mestre), Atendimento Filho (Detalhes) e Atendimento de mesmo Nível (Irmãos, de mesmo Pai).

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Por meio do **Anexos Entendimento**, insira os detalhes do entendimento.
4. Na tela de edição de Entendimentos, por meio de Processos, será possível enviar e-mail de entendimento, aprovar ou reprovar o entendimento ou copiar entendimento.

### Processos Inserir Entendimento para os Atendimentos selecionados

Este processo permite inserir o entendimento para os atendimentos que foram selecionados.

Tipo de Relacionamento:

- Inserir para o atendimento pai (mestre).
- Inserir para os atendimentos filhos (detalhes).
- Inserir para os atendimentos de mesmo nível (irmãos, de mesmo pai).

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione os atendimentos na tela de visão e acesse **Processos/Inserir Entendimento para os Atendimentos Selecionados**.

## 6.16. Imprimir Ocorrências

Este processo, de acordo com alguns parâmetros, gera um relatório de atendimentos. De acordo com os atendimentos selecionados na visão de atendimentos o sistema imprime o relatório levando em consideração duas formas de impressão. São elas:

- **Relatório padrão de atendimentos:** o sistema utiliza o relatório de atendimentos que é definido no cadastro de parâmetros do sistema.
- **Relatório do tipo de atendimento:** é utilizado o relatório modelo de tipo de atendimento que é cadastrado no cadastro de tipos de atendimento.

Para o relatório do tipo de atendimento, todos os atendimentos selecionados devem estar no mesmo fluxo de trabalho (Grupo e tipo de Atendimentos iguais). Caso o tipo de atendimento não possua um modelo de relatório cadastrado o sistema desabilita esta opção de escolha de relatório e assume o relatório Padrão de Atendimentos.

Caso a opção selecionada seja Relatório Padrão de atendimentos e esteja em branco no cadastro de parâmetros do sistema será exibida uma mensagem informando que não existe relatório definido para ser impresso.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione os atendimentos na tela de visão e acesse **Processos/Imprimir Ocorrências**.
4. Informe o tipo de relatório e execute.

## 6.17. Adicionar Discussão

Este processo permite que textos sejam inseridos pelos atendentes no campo Discussão de um ou mais atendimentos selecionados na tela de visão de atendimentos sem que os mesmos sejam editados (abertos).

Este processo tem o objetivo de facilitar o preenchimento do campo Discussão de vários atendimentos ao mesmo tempo sem a necessidade de que os mesmos sejam abertos para isso. Ao executar o processo o sistema exibe uma tela para que o texto seja digitado. Além disso, pode ser selecionada uma opção que permite que o texto seja inserido também nos atendimentos filhos caso exista relacionamentos.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione os atendimentos na tela de visão e acesse **Processos/Adicionar Discussão**.

## 6.18. Adicionar Solução

Este processo permite que textos sejam inseridos pelos atendentes no campo Solução de um ou mais atendimentos selecionados na tela de visão de atendimentos sem que eles sejam editados. Ao executar o processo o sistema exibe uma tela para que o texto seja digitado. Além disso, pode ser selecionada uma opção que permite que o texto seja inserido também nos atendimentos filhos caso exista relacionamentos.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione os atendimentos na tela de visão e acesse **Processos/Adicionar Solução**.

## 6.19. Alterar Solução

Este processo permite que os textos do campo Solução de um ou mais atendimentos selecionados na tela de visão sejam alterados. Ao executar o processo, o sistema exibe uma tela para que o novo texto seja digitado, além disso, pode ser selecionada uma opção que permite que o texto seja alterado também nos atendimentos filhos caso exista relacionamentos.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione os atendimentos na tela de visão e acesse **Processos/Alterar Solução**.

## 6.20. Alterar Discussão

Este processo permite que os textos do campo Discussão de um ou mais atendimentos selecionados na tela de visão sejam alterados. Ao executar o processo, o sistema exibe uma tela para que o novo texto seja digitado. Além disso, pode ser selecionada uma opção que permite que o texto seja alterado também nos atendimentos filhos caso exista relacionamentos.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione os atendimentos na tela de visão e acesse **Processos/Alterar Discussão**.

## 6.21. Alterar Solicitação

Este processo permite que os textos do campo Solicitação de um ou mais atendimentos selecionados na tela de visão sejam alterados. Ao executar o processo, o sistema exibe uma tela para que o novo texto seja digitado. Além disso, pode ser selecionada uma opção que permite que o texto seja alterado também nos atendimentos filhos caso exista relacionamentos.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione os atendimentos na tela de visão e acesse **Processos/Alterar Solicitação**.

## 6.22. Alterar Status do Atendente

Este processo tem o objetivo de permitir que seja alterado o status do atendente (ativo ou não). Se o status que está sendo inserido é considerado como inativo, é necessário que o atendente informe o nome do atendente que vai substituí-lo. O status do atendente só pode ser alterado por ele mesmo ou por seu chefe.

Quando o status é alterado por um considerado como inativo (definido no cadastro Motivo de Atividade), ao repassar atendimento para o atendente em questão, o sistema exibe mensagem informando que o atendente está inativo e repassa o atendimento para o seu atendente substituto.



Além disso, ao ser alterado o status para inativo, caso exista algum apontamento sendo realizado, o sistema interrompe o apontamento.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Acesse **Processos/Alterar Status do Atendente**.

O status do atendente também poderá ser alterado de outra maneira.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendentes/Alterar Status**

## 6.23. Atendimentos na Fila

Ao repassar um atendimento é necessário que seja escolhido para qual atendente ou grupo de atendentes ele vai ser enviado. Caso a escolha seja para um grupo e se naquele grupo o esquema de repasse for definido por fila, o sistema não repassa o atendimento para nenhum atendente. Ele fica sem responsável em uma fila aguardando que um atendente se torne responsável por ele.

Quando o atendimento está em uma fila, ele fica disponível apenas para atendentes que estejam vinculados ao grupo de atendentes que foi escolhido no momento do repasse. Além disso, o atendimento não pode sofrer nenhuma ação enquanto estiver na fila. Para isso, é necessário que algum atendente do grupo se torne responsável por ele.

### Apropriar-se do Atendimento de uma Fila

O processo Apropriar-se do Atendimento de uma Fila tem o objetivo de atribuir ao atendente corrente a responsabilidade pelo atendimento que está na fila. Após a execução do processo, quando o atendimento estiver de posse do atendente, o sistema permite que ele volte “ao normal” podendo ser repassado, agendado, concluído e etc.

No momento em que o processo é executado o sistema repassa os atendimentos que estão na fila para a responsabilidade do atendente atual. O sistema exige que seja informada uma justificativa quando o atendente apropria-se dos atendimentos que estão na fila.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Com o botão Atendimento Na Fila acionado, visualize os atendimentos que estão na fila. Também é possível visualizar os atendimentos que estão na fila, pelo menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos na Fila**, crie ou execute um filtro.
4. Selecione os atendimentos na tela de visão e acesse **Processos/Apropriar-se de um atendimento em uma fila**.

### Distribuir Atendimentos que estejam em um fila

É possível estabelecer um responsável pela distribuição dos atendimentos que forem encaminhados para fila. Quando o responsável executa este processo, ele poderá encaminhar os atendimentos para os atendentes do grupo, atribuindo a eles a responsabilidade sobre os atendimentos. **Apenas o responsável por distribuir os atendimentos terá permissão para executar o procedimento.**

#### **Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Com o botão Atendimento Na Fila acionado, visualize os atendimentos que estão na fila. Também é possível visualizar os atendimentos que estão na fila, pelo menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos na Fila**, crie ou execute um filtro.
4. Selecione os atendimentos na tela de visão e acesse **Processos/Distribuir Atendimentos na fila entre os atendentes**.

### Histórico de Visualização dos Atendimentos em Fila

Este anexo objetiva proporcionar um maior controle dos acessos aos atendimentos que estão na fila. Os atendentes podem acessar um atendimento que está em uma fila para poder estudá-lo e decidir se irá se tornar responsável por ele ou não. Ele não tem a obrigatoriedade de se tornar responsável pelo atendimento que acessou. Desta forma, pode-se visualizar todos os acessos a um atendimento na fila, quais atendentes fizeram-no e quando ocorreram. Por se tratar de um histórico apenas para visualização, as informações contidas nele não podem sofrer nenhum tipo de edição.

#### **Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione os atendimentos na tela de visão e acesse **Anexos/ Histórico de Visualização dos Atendimentos em fila**.
4. Crie ou execute um filtro.
5. Visualize o Histórico de Visualização dos Atendimentos em fila.

## **6.24. Planejamento**

No Planejamento das Ocorrências é possível incluir atendimentos em formato de Gráfico de Gantt. Os atendimentos serão analisados com uma representação de dados em desenhos, feitos a partir de barras e ligações possibilitando maior controle no andamento das tarefas.

O atendente e sua chefia poderão visualizar os atendimentos em formato de figura, isto é, uma barra de tempo onde as ocorrências são apresentadas com um posicionamento de acordo com a Data de Despertar, Duração do Trabalho (Tamanho da Barra) e o Total de Trabalho já Realizado (Total de Apontamentos ou Percentual Concluído).

Os atendentes não poderão visualizar os planejamentos de outros atendentes.

Por meio dos **anexos**, será possível vincular **Atendimentos via Gráfico de Gantt**.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Planejamento/Planejamento**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir, informe um nome e salve.
4. Por meio dos **Anexos/ Atendimentos via Gráfico de Gantt**.
5. Vincule o atendimento para a composição das tarefas.

### Principais Campos:

#### Aba Tarefas:

**Atendimento:** Código e assunto da ocorrência que fazem parte da composição das tarefas.

**Data Inicial:** O sistema busca a Data de Despertar como sugestão e caso o atendimento não possua o campo preenchido será apresentado em branco sendo possível realizar modificações.

**Horas Estimadas:** Quantidade de horas estimadas para término da tarefa.

**Percentual Finalizado:** Valor percentual correspondente a conclusão da tarefa.

**Data Final:** Data prevista para finalização da tarefa (soma dos campos: data inicial e horas estimadas).

**Sincronizado com Atendimento:** Indica se a tarefa está sincronizada ou não com o atendimento.

#### Aba Pert:

**PERT:** Visualização das tarefas inseridas no planejamento através de barras.

#### Aba Área do Gráfico:

Esta é a área onde é possível visualizar o gráfico relacionado as tarefas.

O gráfico pode ser visualizado em dias, semanas, meses, trimestre e anos. Pode-se diminuir ou aumentar a largura da escala do gráfico, de acordo com a necessidade de visualização. Também é possível realizar alterações nas tarefas, como por exemplo, o percentual de completude. Alterando o percentual de completude na barra da tarefa, ele é alterado simultaneamente na coluna Percentual Finalizado.

### Processos:

- **Atualizar Atendimentos:** Este processo atualiza os atendimentos de acordo com as informações preenchidas na tarefa. Após selecionar a tarefa e executar o processo, a coluna **Sincronizado com Atendimento** apresenta marcação positiva indicando que as informações estão coerentes em ambos os locais.

- **Atualizar Tarefas:** Este processo atualiza as tarefas de acordo com as informações preenchidas no atendimento.

Após selecionar a tarefa e executar o processo, a coluna **Sincronizado com Atendimento** apresenta marcação positiva indicando que as informações estão coerentes em ambos os locais.

### Adicionar Atendimento ao Planejamento

Este processo permite que o(s) atendimento(s) selecionado(s) seja inserido(s) no planejamento pré-cadastrado, por meio da tela de visão de atendimentos.

#### **Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite ou selecione o atendimento na tela de visão e acesse **Processos/Adicionar Atendimento ao Planejamento**.

### 6.25. Gerar Campanha de Marketing a partir do Cliente do Atendimento

O serviço de gerar campanha de relacionamento possibilita a criação de uma nova campanha de marketing a partir de uma seleção de clientes. Os clientes podem ser do tipo Cliente, Prospect, Aluno, Pessoa, Professor.

O serviço é executado a partir da seleção de atendimentos, em que cada atendimento deverá ter um cliente de algum tipo. Apenas os clientes de cada atendimento são mostrados no grid do processo (clientes repetidos não serão mostrados). Ao final da execução, uma nova campanha será criada.

#### **Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite ou selecione o atendimento na tela de visão e acesse **Processos/Gerar Campanha de Marketing a partir do cliente do atendimento**.

### 6.26. Estatísticas

O processo de estatísticas permite levantar dados e informações probabilísticas que facilitam a análise para criação de estratégias relativas aos atendimentos ou às campanhas de marketing. Através deste processo é possível gerar gráficos sobre quantidade e porcentagem de campos selecionados.

Os campos podem ser campos da edição do atendimento (com exceção de campos textos livres: solicitação, solução, discussão) e parâmetros (com exceção de parâmetros do tipo Texto). O tipo do gráfico (Bar, Point, Pie, Doughnut) e o argumento (Quantidade, Porcentagem.) devem ser definidos.

Os gráficos podem ser exportados em vários formatos (.XLS, .PDF, .RTF, .HTML) ou até mesmo enviado por e-mail informando o destinatário. O remetente será o e-mail do atendente logado.

#### **Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite ou selecione o atendimento na tela de visão e acesse **Processos/Estatísticas**.

Também será possível visualizar as estatísticas de atendimentos de outro modo.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Atendimentos/Apoio/Estatísticas**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Visualize as estatísticas de atendimentos.

## 6.27. Anexos dos Atendimentos

### 6.27.1. Pesquisa de Satisfação

A Pesquisa de Satisfação é uma forma de o cliente avaliar como ele considerou o atendimento prestado pela empresa com relação a sua solicitação. Para responder esta pesquisa o contato por parte do cliente (ambos informados no atendimento) recebe um e-mail informando que o atendimento foi concluído.

Neste e-mail consta, além de informações sobre o atendimento, um link (com código que serve para controle de segurança e identificador do atendimento) que ao ser clicado direciona a navegação à página de pesquisa de satisfação do atendimento para que possa ser respondida.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite ou selecione o atendimento na tela de visão e acesse **Anexos/Pesquisa de Satisfação**.

### 6.27.2. Informações Estratégicas

É um recurso que permite aos gestores o controle de informações relacionadas aos clientes. Este recurso tem o objetivo de informar quais clientes estão efetuando as solicitações e, através de estatísticas, relatórios, dados financeiros, etc., que alguma decisão possa ser tomada.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite ou selecione o atendimento na tela de visão e acesse **Anexos/Informações Estratégicas**.

As informações estratégicas dos clientes também poderão ser visualizadas de maneira global.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Informações de Clientes**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite ou selecione o cliente na tela de visão e acesse **Anexos/Informações Estratégicas ou Ações de Serviços**.

### 6.27.3. Ações de Serviços

Este anexo é uma forma de executar serviços que serão disponibilizados por qualquer outro aplicativo. A tela de execução de ações de serviços não conta com visão de dados. A tela possui duas formas de integração:

**Por meio de execução de serviços que são providos pelo outro sistema:** Para execução das ações de serviços é apresentada uma lista de serviços e um botão para dispará-los.

**Por meio de uma tela que será configurada e controlada pelo sistema terceiro:** A única tarefa realizada pelo TGRC é repassar ao sistema terceiro o contexto (chave do atendimento) e apresentar a tela logo abaixo da lista de processos a serem executados e este sistema terceiro terá que realizar todo o controle necessário, inclusive tratamento de erros.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite ou selecione o atendimento na tela de visão e acesse **Anexos/Ações de Serviços**.

### 6.27.4. Apontamentos

Permite o lançamento de apontamento do tempo gasto pelos atendentes no atendimento selecionado.

O sistema permite o registro do apontamento de tempo em qualquer atendimento, mesmo se ele não estiver sob a responsabilidade do atendente logado, ele consegue apontar o tempo gasto em um atendimento que está sob a responsabilidade de outro atendente, basta pesquisar o atendimento, editá-lo e apontar o tempo gasto.

Porém, o nome do atendente que vai ser exibido no apontamento será o do atendente logado, ou seja, o atendente pode alterar o seu apontamento em qualquer atendimento. Entretanto o sistema só permite que outro atendente altere o seu apontamento se ele for seu chefe. Ou seja, todos os chefes conseguem alterar os seus apontamentos e os de seus subordinados.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite ou selecione o atendimento na tela de visão e acesse **Anexos/Apontamento**.

Os apontamentos também poderão ser visualizados de maneira global.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Apontamento/Apontamentos**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Inclua os apontamentos para os atendimentos.

### 6.27.5. Arquivos Anexos do Atendimento

Permite anexar um ou mais arquivos nos atendimentos de qualquer formato, facilitando assim a demonstração do problema com uma imagem ou um documento, por exemplo.

Visando a segurança das informações, o sistema grava: Código do Arquivo, Detalhes (Caso seja informado), Nome do Arquivo, Atendente que Incluiu, Atendente que Alterou, Data de Alteração, Status (Adicionado, Alterado, Excluído).



Através do **processo Salvar Arquivos Anexos do Atendimento** é possível salvar localmente os arquivos que estão anexados no atendimento. O arquivo que será salvo deve ser selecionado, o processo deve ser executado e o caminho para gravação deve ser escolhido. Caso o local especificado para gravação do arquivo já apresente outro documento com o mesmo nome, o sistema solicitará sua substituição que pode ser concretizada ou cancelada.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite ou selecione o atendimento na tela de visão e acesse **Anexos/Arquivos Anexos do Atendimento**.
4. Clique em Incluir e busque o arquivo a ser anexado.
5. Por meio do **Processo/Salvar Arquivos Anexos do Atendimento**, salve os arquivos localmente que estão anexados ao atendimento.

**Nota:**

O Anexo Entendimentos já foi abordado no item 6.15

### 6.27.6.Histórico de Repasse

Exibe informações relativas aos repasses do atendimento selecionado. Essas informações são: Data de abertura do atendimento, Data do repasse, Nome do atendente que recebeu o atendimento, Tempo de permanência que o atendente ficou com o atendimento, Justificativa do repasse.

Por meio do **processo Definir Contato com o Cliente** é possível definir qual atendente da lista é o responsável pelo contato com o cliente. Por padrão, o sistema define automaticamente como responsável o atendente que abriu o atendimento.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite ou selecione o atendimento na tela de visão e acesse **Anexos/Histórico de Repasse**.
4. Por meio do **Processo/ Definir Contato com o Cliente**, defina qual atendente será o contato com o cliente.

### 6.27.7.Histórico de Etapas

Exibe informações relativas às etapas que o atendimento já passou. Essas informações são: Etapa Anterior, Atendente Anterior, Etapa Atual, Atendente Atual, Data de Entrada na etapa anterior, Data de Entrada na etapa atual, Horas Úteis.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite ou selecione o atendimento na tela de visão e acesse **Anexos/Histórico de Etapas**.



### 6.27.8. Histórico de Status

Exibe informações relativas aos status que o atendimento esteve. Essas informações são: Descrição do Status, Data de alteração do status, Período que o atendimento permaneceu naquele status (data inicial e final), Tempo de permanência naquele status em horas e minutos, Nome do atendente que realizou a alteração no status.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite ou selecione o atendimento na tela de visão e acesse **Anexos/Histórico de Status**.

### 6.27.9. Atendimentos Relacionados

Este anexo apresenta os atendimentos relacionados ao atendimento selecionado. Atendimentos que possuem o mesmo assunto podem ser relacionados, por exemplo, ocorrências abertas para clientes diferentes, mas com a mesma solicitação ou problema.

O atendente pode relacionar os atendimentos por meio do processo **Relacionamento de Atendimentos**. No anexo são apresentados apenas os atendimentos filhos do atendimento selecionado.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite ou selecione o atendimento na tela de visão e acesse **Anexos/Atendimentos Relacionados**.
4. Visualize ou inclua os atendimentos filhos a este relacionado.

**Nota:**

O Anexo Histórico de Visualização dos atendimentos na fila já foi abordado no item 6.23

### 6.27.10. Texto Acompanhamento

Permite visualizar a Solicitação, Discussão e Solução do atendimento. Dessa forma não será necessário editar o atendimento para sua visualização. Este recurso foi disponibilizado visando agilizar o processo e melhorar a usabilidade do sistema. O botão de Avançar Etapas também está visível neste anexo.

Por meio dos processos será possível alterar a solicitação, discussão ou solução do atendimento.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite ou selecione o atendimento na tela de visão e acesse **Anexos/Histórico de Acompanhamento**.
4. Por meio do **Processo/ Alterar Solicitação (ou Discussão ou Solução)**, altere estes campos sem que a ocorrência precise ser aberta.

### 6.27.11. Parâmetros

Permite visualizar os parâmetros do tipo de atendimento da ocorrência selecionada sem a necessidade de abri-la. Os parâmetros são campos extras que podem ser customizados de acordo com as regras de negócio da empresa.

Por meio dos processos será possível alterar ou limpar os parâmetros do atendimento.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite ou selecione o atendimento na tela de visão e acesse **Anexos/Parâmetros**.
4. Por meio do **Processo/ Alterar (ou Limpar) parâmetros do atendimento**, altere ou limpe os parâmetros sem que a ocorrência precise ser aberta.

### 6.27.12. Movimento

Caso o atendimento esteja vinculado a um Movimento (TOTVS Gestão de Estoque, Compras e Estoque) o sistema exibe através deste anexo as informações desta movimentação. São exibidas diversas informações, como por exemplo, Identificador do Projeto e do Movimento Impresso, Status do Atendimento e do Mov. de Compras, Número e Tipo do Movimento, Data de Emissão e de Entrega, Valor Bruto, Líquido e Subtotal, Código, Nome e CPF do Cliente/Fornecedor, Número do Recibo Emitido para a Nota, Condição de Pagamento, dentre várias outras informações.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite ou selecione o atendimento na tela de visão e acesse **Anexos/Movimento**.

### 6.27.13. Informações do Aluno

Para os atendimentos que o tipo de cliente associado seja Aluno, o anexo apresenta dados relevantes sobre ele, servindo como atalho e sendo desnecessário logar no Educacional para confirmar estas informações.

Os campos apresentados são: Código (RA) e Nome do Aluno, Identificador, Código e Descrição do Período Letivo, Identificador e Descrição do Curso, Código do Contrato.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite ou selecione o atendimento na tela de visão e acesse **Anexos/Informações do Aluno**.

### 6.27.14. Discussões do Atendimento

Apresenta linha a linha, as informações que foram inseridas na aba Discussão do texto de acompanhamento do atendimento. Possui como objetivo facilitar a visualização das informações relativas ao andamento da ocorrência e acompanhar seu progresso.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Atendimentos**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Edite ou selecione o atendimento na tela de visão e acesse **Anexos/Discussões do Atendimento**.
4. Por meio do **Processo/Publicar Discussão** é possível publicar discussão no Fórum ou Cliente on-line.

## 6.28. Pesquisa de Atendimentos

A Pesquisa de Atendimentos permite que atendimentos sejam “encontrados”. Ela possibilita a busca pelo atendimento com vários tipos de informações diferentes ou com a combinação delas.

Cada aba agrupa campos que possuam alguma similaridade e disponibilizam combinações para execução de pesquisas. As abas são:

- Dados Básicos.
- Fluxo de Etapas.
- Cliente.
- Períodos.
- Detalhes.
- Conclusão.
- Avançado.
- Campos Complementares.

Vale ressaltar que campos chaves otimizam o tempo de espera para retorno do resultado.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Meus Atendimentos/Atendimentos/Pesquisa**.
2. Preencha o (s) campo(s) para realizar a busca e clique em Pesquisar.
3. Ao clicar em Nova Pesquisa, os campos preenchidos são limpos, para que seja feito novo preenchimento para nova busca.

Anotações:

---

---

---

---

---

## 7. Exercícios

- 1) Logue com o usuário theo.ferreira  
Abrir o atendimento de acordo com os dados abaixo:  

<b>Classificação:</b> Consultoria/Treinamento	<b>Categoria Geral:</b> Solicitação de treinamento/ Consultoria
<b>Produto:</b> Chronus	<b>Contato do cliente:</b> Fulano de Tal
<b>Cliente:</b> Cliente Software Ltda	<b>Origem do contato:</b> Cliente
<b>Tipo contato:</b> Blog/site	<b>Solicitação:</b> Inserir texto acompanhamento

**Assunto:** Proposta Comercial  
 Visualize se existe alguma FAQ/Dica para o produto  
 Solicite o cadastro de uma FAQ/Dica  
**Processos:** Gerar novo atendimento a partir do atendimento anterior
- 2) Logue com o usuário mariana.silva  
Abrir o atendimento de acordo com os dados abaixo:  

<b>Classificação:</b> Dúvida	<b>Categoria Geral:</b> Dúvida
<b>Produto:</b> Labore	<b>Origem do contato:</b> Funcionário
<b>Cliente:</b> Zélia Aparecida da Silva	<b>Solicitação:</b> Como cadastrar FAP?
<b>Tipo contato:</b> E-mail	<b>Assunto:</b> Cadastro de FAP

**Processos:**

  - Gerar novo atendimento a partir do atendimento anterior: Incluir o detalhe do produto Folha Mensal e a alterar assunto: PIS Incorreto. Solicitação: Ao gerar o SEFIP, mesmo corrigindo o nº PIS o sistema não está corrigindo o arquivo TXT.
  - Repassar o primeiro atendimento para o atendente Theo, mesmo que esteja fora do horário de trabalho. Ele será o novo contato. Motivo de Repasse para a área responsável
  - Repassar o segundo atendimento para o grupo analistas treinamento, mesmo que esteja fora do horário de trabalho. Motivo de Repasse para a área responsável
- 3) Logue com o usuário theo.ferreira
  - Repassar os dois primeiros atendimentos para o grupo diversos treinamento, Motivo de Repasse Agenda Indisponível
  - Para o último atendimento, consulte uma FAQ. Visualize a FAQ correspondente e insira a FAQ como solução. Repasse de volta para o atendente com o motivo conclusão
- 4) Logue com o usuário mariana.silva  
**Processos:** Conclua o atendimento, informando que o atendente Theo solucionou o mesmo.
- 5) Logue com o usuário theo.ferreira  
**Processos:** Responda a Conclusão do atendimento.
  - Conclua o atendimento (respondido confirmado)
  - Imprima as ocorrências deste atendimento

Visualização de histórico de repasses.  
 Responda a pesquisa de satisfação (padrão do atendimento)  
 Modifique o status do atendente Theo para Consulta Médica
- 6) Logue com o usuário Geraldo.gomes  
**Processos:**
  - Agende o atendimento do Geraldo (agendado a responder para mariana.silva)
  - Aproprie-se de um atendimento na fila
  - Para o outro atendimento, altere para aguardando terceiros e informe um motivo

Anexe um arquivo para o atendimento em questão  
 Insira um entendimento para o atendimento e aprobe o entendimento

- Anotações:

## 8. Workflow

Os processos diários de uma empresa incluem uma série de atividades a serem executadas de forma rotineira, mas podem ocorrer variáveis que deverão ser resolvidas antes da conclusão final da atividade.

O objetivo do Workflow é facilitar e traçar os possíveis caminhos que uma atividade pode seguir.

Workflow é um conjunto de tarefas (atividades) organizadas que compõe um processo. Ele possibilita o controle sistemático das atividades e melhor desenvolvimento dos processos da empresa. Em geral, dentro das organizações, os processos diários incluem uma série de atividades executadas de forma rotineira que configuram a infraestrutura da companhia.

Workflow funciona como um motor que “ensina” o atendimento o que fazer e qual o caminho seguir para a execução de cada atividade. Através dele, os processos são documentados de forma a reduzir os erros e permitir o rastreamento e geração de estatísticas a respeito da execução de cada atividade.

Com a utilização desta ferramenta é possível definir para cada tipo de atendimento quais campos estarão disponíveis, quais serão obrigatórios, quais ações poderão ser executadas em cada etapa e, principalmente, quem será o responsável para execução de cada atividade.

Para que os processos sejam automatizados no TOTVS Gestão do Relacionamento com o Cliente utilizando o *Workflow*, é necessário que os atendimentos sejam vinculados a um Tipo e Grupo de Atendimento.



### 8.1. Tipos de Atendimento

O tipo de atendimento representa um workflow e através dele é possível criar e parametrizar os fluxos de trabalho, definindo suas características (período de validade, descrição, possíveis integrações, relatórios, etc.) bem como suas etapas, caminhos, parâmetros, responsável por cada etapa, etc.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Workflow/Tipos de Atendimentos/Tipos**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Inclua o tipo de atendimento e preencha os campos necessários ao tipo de atendimento.

#### Principais campos:

##### Identificação do Tipo de Atendimento

- Cadastro sobre as informações relativas à identificação do Tipo de Atendimento que está sendo cadastrado.
- Vínculo da DLL de serviço de outros sistemas ao tipo de atendimento que está sendo cadastrado.
- Definição de um prazo inicial e final para a validade do tipo de atendimento que está sendo cadastrado.

- Bloquear ou desbloquear o tipo de atendimento que está sendo cadastrado.

### Procedimento

Informações / procedimentos, ou seja, passos a serem seguidos no processo de fluxo de tarefas.

### Modelo

Seleção de um relatório que pode ser utilizado para serem impressas informações relativas aos atendimentos que estão seguindo este fluxo por dentro do atendimento.

### Descrição Detalhada

Descrição detalhada do caminho que os atendimentos deste tipo deverão percorrer para concluir o fluxo. Ainda podem ser inseridas informações adicionais que são necessárias para o entendimento do fluxo percorrido pelos atendimentos do tipo cadastrado.

### Aceite

Alguns tipos de atendimentos definem fluxos de tarefas que exigem aceitação, ou seja, autorização de atendentes para serem concluídos. Além disso, permite que seja inserido um termo de aceitação para o tipo de atendimento cadastrado. Se o tipo de atendimento possuir um fluxo que exija autorização de algum atendente, pode ser descrito o termo de aceitação.

### 8.1.1. Local de entrega

Em alguns tipos de atendimentos é definido um fluxo que gera resultado. Como, por exemplo, uma solicitação de segunda via de documento para a secretária de uma universidade. O resultado do fluxo definido no tipo de atendimento é a segunda via do documento. Como o atendimento passa por vários setores responsáveis antes de ser finalizado é necessário definir em qual local será entregue após a conclusão do mesmo.

Estes locais onde serão entregues os resultados do fluxo de tarefas podem ser definidos no cadastro de tipo de atendimento. O sistema permite que os tipos de atendimentos já cadastrados sejam copiados com suas respectivas etapas, fluxo de etapas, local de entrega e parâmetros. Este procedimento tem como objetivo facilitar a manutenção das informações evitando os retrabalhos no momento de criação de novos tipos de atendimentos com características comuns ou parecidas.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Workflow/Tipos de Atendimentos/Tipos**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione o Tipo de Atendimento, acesse **Anexos/Local de Entrega**.
4. Crie ou execute um filtro.
5. Inclua um local de entrega, informando os campos necessários.
6. Pelo Anexo Preços, poderá ser informado um preço para um determinado preço.

**Por exemplo:** Se a entrega do resultado for na filial Sergipe, o preço vai ser diferente se a filial for em Belo Horizonte. O preço também pode diferenciar se a entrega for em datas diferentes em localidades iguais.



### 8.1.2. Parâmetros do Tipo de Atendimento

Pode ocorrer devido às regras de negócios (área de domínio) da empresa, a necessidade de armazenar informações que não são solicitadas no atendimento. Para esta situação o sistema disponibiliza os parâmetros do atendimento, eles podem ser associados ao tipo de atendimento.

**Exemplo:** O tipo de atendimento necessita armazenar o telefone do endereço de entrega. Este campo pode ser cadastrado como um parâmetro.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Workflow/Tipos de Atendimentos/Tipos**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione o Tipo de Atendimento, acesse **Anexos/Parâmetros do Tipo de Atendimento**.
4. Crie ou execute um filtro.
5. Informe o parâmetro para o tipo de atendimento.
6. O flag parâmetro exigido indica que o parâmetro será obrigatório em todas as etapas.

### 8.1.3. Etapas

As etapas são atividades que devem ser realizadas para que seja concluído o objetivo que originou a abertura do atendimento.

Para cada etapa é definido o tipo de repasse, as ações que ela pode executar, se existe campos que são de caráter obrigatório, necessário na etapa anterior ou até mesmo invisível ou somente leitura.

Com isso, a modelagem do processo (exigências e informações relevantes) são coletadas e inseridas no fluxo. É importante realizar uma abordagem geral do processo de negócios da empresa para que nenhum ponto seja perdido, ou seja, o fluxo de trabalho deve ser completo e correto.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Workflow/Tipos de Atendimentos/Tipos**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione o Tipo de Atendimento, acesse **Anexos/Etapas**.
4. Crie ou execute um filtro.
5. Inclua as etapas, informando os campos necessários.

**Principais Campos:**

**Identificação**

**Entrada Padrão**

Serve para marcar qual é a “primeira etapa oficial” do tipo de atendimento. É de caráter obrigatório e somente uma etapa pode possuir esta flag marcada. Na tentativa de marcar mais de uma etapa como entrada padrão, o sistema emite uma mensagem de alerta informando que este procedimento não pode ser realizado.

### Primeira Etapa de um possível fluxo

Serve para marcar quais etapas do tipo de atendimento também servirão com pontos de entrada para o fluxo, sendo que várias etapas podem ser marcadas.

Para os fluxos que possuam somente um ponto de entrada, o sistema apresentará durante o processo de avanço de etapas somente as informações relativas ao processo e para os fluxos que possuam vários pontos de entrada, o sistema apresentará uma lista de todos os pontos de entrada (entrada padrão e possíveis entradas) para que a escolha da etapa inicial seja realizada.

### Tipos de Repasse

**Atendente:** O atendimento será encaminhado ao atendente selecionado para dar continuidades nas tarefas, entretanto a Coligada, Localidade e o Atendente Inicial da Tarefa devem ser definidos.

**Grupo:** O atendimento será encaminhado para um grupo de atendentes que também possui tipo de repasse pré-determinado.

**Mostrar atendentes do grupo:** No avanço de etapas, caso esta opção esteja marcada será possível selecionar o atendente e repassar o atendimento diretamente, caso o campo fique em branco o processo seguirá o fluxo normalmente.

**Fórmula:** O atendimento será repassado para um atendente ou um grupo de atendentes de acordo com a elaboração da fórmula.

Para que o atendimento seja repassado para um atendente a fórmula deve retornar o número da coligada e o código do atendente separado por ponto e vírgula (;) entre aspas duplas, conforme o exemplo abaixo:

Ex.: "1; 9" - onde 1 é o código da coligada e 9 é o código do atendente.

Para que o atendimento seja repassado para um grupo de pessoas a fórmula deve retornar o código do grupo de atendentes entre aspas, conforme o exemplo abaixo:

Ex. "4" - onde 4 é o código do grupo do atendente.

**Manter com atendente atual:** Todas as outras opções são desabilitadas e o atendimento continua com o mesmo atendente que estava ao entrar nessa etapa.

**Fórmula Visual para Executar Instruções Customizadas:** A fórmula visual é uma funcionalidade global que permite customizar instruções (como por exemplo: envio de e-mails, com ou sem dados do atendimento, criação de lançamentos entre outros). O atendimento executa as instruções quando atingir a etapa especificada, mas todas as ações já existentes continuam sendo executadas normalmente (ações do atendimento, envio de e-mail, histórico de repasse etc.).

**Sentença SQL:** Em cada etapa pode ser definida uma Sentença SQL personalizada. Uma sentença SQL já existente ou criada a partir do lookup deve ser selecionada. Se caso possuir parâmetros os mesmos devem ser associados. Com a sentença escolhida, a cada etapa que o atendimento se encontrar uma nova aba será disponibilizada com o nome CONSULTA SQL. Caso os parâmetros

sejam satisfeitos o resultado da consulta SQL será apresentada ao usuário. Além disso, é possível associar action as consultas SQL.

### Template de e-mail

- **Etapas do Tipo de Atendimento:** Busca o modelo de e-mail da próxima etapa.
- **Tipo do Atendimento:** Busca o modelo de e-mail do tipo de atendimento que a etapa pertence.
- **Parâmetros do Agilis/Fixo:** Busca o modelo de e-mail dos parâmetros gerais do sistema, caso não esteja preenchido busca do modelo fixo do sistema

**Ações Bloqueadas:** Ações que não serão permitidas nesta etapa.

**Campos Obrigatórios:** Definição dos campos que terão preenchimento obrigatório na etapa.

**Campos Invisíveis:** Definição dos campos que não vão ser exibidos nessa etapa.

**Campos Necessários da Etapa Anterior:** Definição dos campos que precisam ser preenchidos (campos obrigatórios) na etapa anterior para que o atendimento avance para a próxima etapa.

**Campos Somente Leitura:** Definição dos campos da tela de edição do atendimento que ficarão desabilitados (sem permissão de alteração).

**Nota:** Nestas quatro abas estão disponíveis para marcação as mesmas flags. Estas são referentes a campos das abas Identificação e Dados Adicionais do atendimento.

### 8.1.4. Fluxo de Etapas

Após o cadastro das etapas, deve ser definida a sequência das etapas. Essa sequência determina, após a conclusão de uma determinada etapa, qual será a próxima, e assim por diante até chegar à etapa final. O fluxo de etapas realiza a ligação entre uma etapa e outra.

Para que o sistema repasse o atendimento para a próxima etapa é necessário definir a condição, que serve como referência, para o repasse do atendimento para a próxima etapa. Para a mesma etapa podem ser definidas diferentes condições.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Workflow/Tipos de Atendimentos/Tipos**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione o Tipo de Atendimento, acesse **Anexos/Fluxo de Etapas**.
4. Crie ou execute um filtro.

No cadastro do fluxo de etapas, a aba Identificação reúne os campos necessários para configuração do fluxo.

Nela estão disponibilizados: Etapa, Condição de passagem para a próxima etapa, Próxima etapa, motivo de Repasse.

Referente ao envio de e-mail, têm-se os campos: fórmula, endereço de e-mail, corpo do e-mail, ativar o fluxo tarefa.

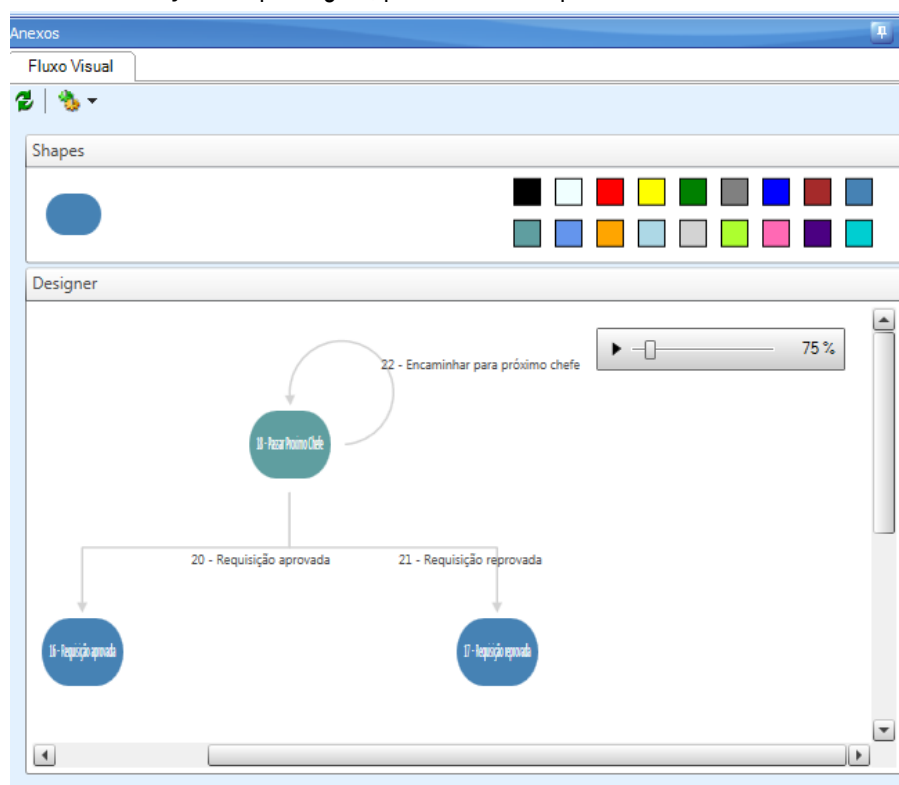
### 8.1.5. Fluxo visual

O fluxo visual é a representação do fluxo de etapas em forma de diagrama gráfico, ou seja, o desenho dos relacionamentos estabelecidos entre as etapas e seus fluxos. Com ele é possível gerenciar o fluxo de trabalho (workflow) adotado pela empresa de forma dinâmica e rápida para os diversos tipos de atendimentos.

Ao acessar o anexo Fluxo Visual será carregada na área de trabalho, na parte superior, as formas geométricas e as cores que poderão ser utilizadas. Os shapes representam as etapas e as linhas os fluxos. É possível inserir, editar e excluir etapas e fluxos visualizando o resultado final, contribuindo para melhor decisão da empresa na montagem da ordenação dos processos.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Workflow/Tipos de Atendimentos/Tipos**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione o Tipo de Atendimento, acesse **Anexos/Fluxo Visual**.
4. Crie ou execute um filtro.
5. Arraste as etapas (shapes) para a área de designer.
6. Inclua os fluxos (linhas que representam a ligação entre os shapes, indicando origem/destino)
7. Escolha a etapa de origem, clique no ponto de conexão que ficará disponível quando o mouse passar por ele.
8. Arraste a linha até a etapa de destino.
9. Clique duplo sobre a linha para editar.
10. Informe as condições de passagem, pelo fluxo de etapas.



### 8.1.6. Textos padrões para textos de acompanhamento

O texto padrão é uma informação pré-definida que pode ser utilizada como modelo ou referência para o texto Acompanhamento dos atendimentos (Solicitação, Discussão e Solução).

Eles podem ser utilizados para auxiliar na inserção de informações (preenchimento de campos, por exemplo, pode ocorrer necessidade de informar várias vezes em momentos distintos a mesma informação) ou até mesmo por determinação da empresa que visa a padronização /organização dos dados que são inseridos no andamento do atendimento facilitando a consulta e a auditoria.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Workflow/Tipos de Atendimentos/Tipos**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione o Tipo de Atendimento, acesse **Anexos/Textos padrões para textos de acompanhamento**.
4. Crie ou execute um filtro.
5. Preencha os campos necessários ao cadastro dos textos padrões.

**Nota:**

Para que seja possível utilizar o texto padrão para tipo de atendimento, o tipo deve estar associado ao grupo de atendimento.

### 8.1.7. FAQ's e Dicas

FAQ/Dicas são cadastros de informações comuns a serem questionadas para facilitar o atendimento daqueles que operam no suporte. Este anexo permite vincular a FAQ/Dicas aos tipos de atendimentos.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Workflow/Tipos de Atendimentos/Tipos**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione o Tipo de Atendimento, acesse **Anexos/Textos padrões para textos de acompanhamento**.
4. Crie ou execute um filtro.
5. Preencha os campos necessários ao cadastro das FAQs e Dicas.

### 8.1.8. Estatística Pesquisa de Satisfação

Por este anexo será possível visualizar dados das pesquisas de satisfação.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Workflow/Tipos de Atendimentos/Tipos**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione o Tipo de Atendimento, acesse **Anexos/Estatística Pesquisa de Satisfação**.
4. Crie ou execute um filtro.
5. Visualize a estatística.

## 8.2. Grupo de Atendimento

Para que os processos sejam automatizados no TGRC utilizando o Workflow é necessário que os atendimentos sejam vinculados a um Tipo e Grupo de Atendimento. Estes cadastros são responsáveis pela definição de informações importantes que vão definir o fluxo das etapas que o atendimento pode percorrer.

Cada departamento da organização pode disponibilizar fluxos de trabalho para os diferentes tipos de solicitações (atendimentos). Uma organização pode disponibilizar uma vasta quantidade de serviços que podem ser atendidos via workflow. Estes serviços podem ser internos, externos, administrativos, reclamações, por departamento/seção, por áreas em comum ou por serviços em comum.

O grupo de atendimentos permite: agrupar os tipos de atendimentos que possuem características em comum (ou que a organização deseja agrupar segundo seu negócio) tornando mais fáceis de administrá-los.

Então, para disponibilizar um tipo de atendimento, basta criá-lo e depois adicioná-lo a um grupo de atendimento que melhor o classifique.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Workflow/Tipos de Atendimentos/Grupos**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Selecione ou crie o Grupo de atendimento.
4. Acesse **Anexos/Tipo de Atendimento do Grupo de Atendimento**
5. Crie ou execute um filtro.
6. Informe os tipos de atendimentos que farão parte deste grupo.

## 8.3. Parâmetros

Os Parâmetros do Tipo de Atendimento são campos customizados que facilitam a inserção de informações extras.

Os parâmetros são como campos complementares, utilizados e definidos em cada etapa. O sistema permite que esses campos sejam definidos como os campos do atendimento, ou seja, podem ser obrigatórios, invisíveis, etc. A diferença dos parâmetros para os campos complementares é que eles são configurados em cada etapa, já os complementares serão sempre exibidos no atendimento, após a sua criação.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Workflow/Tipos de Atendimentos/Parâmetros**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Preencha os campos necessários ao cadastro dos parâmetros.

### Nota:

O comportamento destes parâmetros é o mesmo dos parâmetros da pesquisa de satisfação, já abordados anteriormente.

**Atenção:**

Trata-se de um grid, na qual é possível arrastar e soltar os parâmetros na área desejada. Estão disponíveis as ações: Adicionar Linha, Remover Última Linha, Adicionar Coluna, Remover Última Coluna.

Feito isso, todo atendimento que possuir o grupo e tipo utilizados ou a campanha parametrizada serão apresentados com os parâmetros reorganizados.

Caso haja parâmetros no grupo/tipo de atendimento ou na campanha que não tenham nenhuma configuração, ele será apresentado conforme funcionamento anterior (um embaixo do outro).

O mesmo vale para os casos em que alguns parâmetros sejam configurados e outros não, os que tiverem configuração prévia serão apresentados primeiro e em seguida os parâmetros sem configuração (um embaixo do outro).

Anotações:



## 9. Exercícios

- 1) Cadastro Parâmetros da Pesquisa de Satisfação:
    - a. Data: Data – Data término do atendimento
    - b. Inteiro: Tempo - Quantidade de dias para solução do atendimento
    - c. String: Tempo satisfatório - A quantidade de dias para solução do atendimento foi satisfatória? Por quê?
    - d. Lógico: Satisfação - Fiquei satisfeito com a solução do atendimento
    - e. Real: Nota – Nota para o atendimento (1 a 10)
    - f. Link (e-mail): E-mail – Informe e-mail alternativo de contato
  - 2) Cadastro layout da pesquisa de satisfação
    - a. Personalizada: Pesquisa personalizada de atendimentos – Incluir os parâmetros criados anteriormente
  - 3) Crie o grupo de atendimento do Treinamento TGRC
  - 4) Criar os seguintes campos parâmetros: Data Inicial (DTINI), Data Final (DTFIN), valor do adiantamento de viagem (VALOR)
  - 5) Cadastrar o tipo de atendimento “Solicitação de viagens” e incluir o layout da pesquisa de satisfação criada anteriormente e vincular este tipo ao grupo Treinamento TGRC.
- Anexos (tipo de atendimento): Local da entrega – Matriz: \$500,00 e CTT:\$ 700,00
- Parâmetros tipo de atendimento – todos criados anteriormente
- Texto para acompanhamento: Solicitação de Viagem
- Solicito análise para viagem, conforme dados abaixo:
- Local:
- Motivo:
- Cliente:
- Etapas:
- Análise Inicial – repasse para o grupo Aprovadores Treinamento
- Viagem aprovada – manter com o atendente atual
- Viagem reprovada – manter com o atendente atual
- Montagem do fluxo pelo fluxo de etapas ou fluxo visual
- 6) Configure a posição dos campos parâmetros a seu critério.
  - 7) Abrir dois atendimentos, utilizando o grupo de atendimentos e o tipo. Utilize o texto padrão de acompanhamento para fazer a solicitação.
  - 8) Criar as seguintes fórmulas:
    - a) ALTERARPARAMETROATENDIMENTO ('VALOR', (((CAMPOSATENDIMENTO('PARAMETRO.DTFIN') - CAMPOSATENDIMENTO('PARAMETRO.DTINI')) + 1) \* 50 + 200)) E 12
    - b) SE CAMPOSATENDIMENTO('PARAMETRO.VALOR') > 400  
ENTAO 2  
SENAO AVANCARETAPAATENDIMENTO(23)  
FIMSE
  - 9) Criar uma nova etapa para o tipo de atendimento “solicitação de viagem”, sendo “Análise Financeira” e o tipo de repasse por fórmula. Vincule a fórmula criada no item b, do exercício.  
Para a etapa “Análise Inicial”, altere o tipo de repasse e informe por fórmula utilizando a fórmula criada em a, do exercício anterior.
  - 10) Insira esta nova etapa no fluxo de etapas: Análise Inicial Análise Financeira  
Análise Financeira → Aprovado  
Análise Financeira → Reprovado.  
Retire o fluxo de etapas da Análise Inicial → Aprovado.
  - 11) Abrir duas novas solicitações: Para a primeira, informe datas cujo o valor superior a 400,00 e para outra, valor inferior. Avance as etapas. Logue com os atendimentos responsáveis por cada etapa e visualize se a sua fórmula está funcionando.

## 10. Padrões

### 10.1. Padrões (Corpore.Net)

Para facilitar a abertura de novos atendimentos, podem ser criados atendimentos modelo (templates) que vão ser utilizados como base para a geração de novos.

O sistema copia todas as informações do atendimento modelo e gera um novo bastando que o atendente preencha apenas alguns campos como Solicitação, Assunto, Produto e Detalhe de produto.

O objetivo é facilitar a abertura de novos atendimentos e “forçar” que o atendente crie atendimentos que possuem o mesmo padrão. Os padrões somente são utilizados em Web (RM Portal).

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Atendimentos/Templates/Padrões (Corpore.Net)**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Preencha os campos necessários ao cadastro dos padrões.

### 10.2. Modelo

Os atendimentos considerados como modelo são atendimentos cadastrados com o intuito de servir como exemplo para abertura de novos. O atendimento modelo é utilizado no TGRC no cadastro de Padrões de Atendimento que permite a geração de templates, e no cadastro de Grupos de E-mails que permite a abertura automática de novos atendimentos por meio do envio de e-mail a caixas postais definidas. Nas duas funcionalidades, o sistema abre os novos atendimentos com base no modelo.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Atendimentos/Templates/Padrões (Corpore.Net)**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Preencha os campos necessários ao cadastro de modelo.

## 11. Serviços

O módulo de Serviços possibilita a execução de processos de forma imediata ou programada (agendada), facilitando e otimizando as atividades do dia a dia.

O TGRC possui funções que podem ser desempenhadas de forma imediata ou de acordo com agendamentos pré-estabelecidos. Estes serviços são de extrema importância porque otimizam a realização dos processos e conforme parametrização não necessitam da intervenção humana para serem executados.

Para que os serviços sejam executados automaticamente é necessário que o sistema esteja configurado para trabalhar em 3 camadas.

Ao clicar para que um serviço seja executado, a tela abaixo será apresentada:

**Agendamento do processo**

Informe o padrão de execução e/ou repetição do processo

**TOTVS**

Hora da execução (1ª execução)

☒ Agora

☐ Executar em

☐ Sob demanda

Repetir a execução

☒ Não repetir

☐ Todas as semanas, no mesmo horário, no(s) dia(s)

☒ 2a feira ☐ 3a feira ☐ 4a feira ☐ 5a feira ☐ 6a feira

☐ sábado ☐ domingo

☐ Todos os meses, no mesmo horário, no dia

☐ Diariamente, à cada intervalo (em horas) de

Opções

< Voltar Executar Cancelar

### Hora da Execução (1ª execução):

- **Executar em:** Executa o processo uma única vez e na data e hora especificada. Essa opção possui como padrão a data corrente do dia sendo possível alterá-la.
- **Sob demanda:** Executa o processo de acordo com a necessidade.
- **Repetir a execução:** Deve ser utilizada quando houver a necessidade de executar o processo de forma recorrente. Ela apresenta as seguintes opções:
  - **Repetir a Execução:**
    - **Semanal:** Todas as semanas no mesmo horário e no(s) dia(s) de acordo com o definido.
    - **Mensal:** Todos os meses, no mesmo horário e no(s) dia(s) de acordo com o definido.
    - **Diário:** Diariamente, a cada intervalo (em horas) de acordo com o definido.

### 11.1. Movimentar atendimentos por fórmulas

Este serviço permite movimentar atendimentos por meio de fórmulas. Para isso, utiliza dois recursos:

- **Fórmula:** que determina qual será a movimentação;
- **Sentença SQL:** responsável por informar em quais atendimentos a fórmula será executada.

A ação da fórmula é aplicada para todos os registros retornados pela sentença, seja ela: uma modificação de campos, uma alteração de valores ou até mesmo a execução de processos, tais como, avanço de etapas e repasse de atendimentos.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Serviços/Serviços/Movimentar atendimentos por fórmulas**.
2. Informe a fórmula e a sentença SQL.
3. Clique em **executar**.

### 11.2. Gerar atendimentos por consulta SQL

Gera atendimentos de acordo com os registros retornados de uma sentença SQL. Estes atendimentos terão alguns campos preenchidos de acordo com uma parametrização inicial do processo e podem seguir um fluxo de trabalho (Workflow), desde que os campos grupo e tipo do atendimento sejam preenchidos.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Serviços/Serviços/Movimentar atendimentos por fórmulas**.
2. Informe a sentença SQL e preencha os demais campos necessários.
3. Clique em **executar**.

### 11.3. Grupo de e-mails

O usuário cadastra um endereço de e-mail e um grupo de atendentes. Quando o serviço de envio de e-mails for executado ele irá percorrer a caixa de entrada do e-mail cadastrado e transformar cada e-mail em um atendimento. Este atendimento será gerado de acordo com um modelo de atendimento selecionado no cadastro de grupo de atendentes e será encaminhado para determinado atendente de acordo com o que o usuário definiu no próprio cadastro de grupo de e-mails.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Serviços/Grupos/Grupos de e-mails**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em Incluir e informe os dados necessários ao cadastro do grupo de e-mails.

### 11.4. Gerar atendimento por grupos de e-mails

O serviço permite que os e-mails da caixa de entrada sejam transformados em atendimentos de acordo com o modelo especificado.

A caixa de entrada do e-mail será verificada e cada e-mail será transformado em um atendimento.

Ao final será encaminhado um e-mail a todos os integrantes do Grupo de Atendentes, alertando sobre a abertura do novo atendimento.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Serviços/Serviços/Gerar atendimento por grupos de e-mails**.
2. Clique em **executar** ou faça o agendamento do processo.

**Atenção:**

- O serviço é executado para todos os grupos de e-mails cadastrados.
- O serviço possui a possibilidade de armazenamento de anexos (caso existam no e-mail). Podem ser visualizados através do anexo **Arquivos Anexos ao Atendimento** do atendimento gerado.

Algumas regras devem ser observadas:

- Limitação quanto ao tamanho do arquivo que pode ser anexado é feita apenas pelo servidor de e-mail usado.
- Nome do arquivo tenha mais de 50 caracteres exclui os caracteres excedentes do final do nome do arquivo.
- Para habilitar esta opção é necessário que a Hora da execução (1ª execução) esteja marcada como **Executar em**. O sistema disponibiliza a leitura de e-mail utilizando o padrão universal MIME. Dessa forma os e-mails serão lidos para qualquer servidor de e-mail que siga esse mesmo padrão, como por exemplo, Hotmail, gmail, Yahoo, bol. Mas para pleno funcionamento do recurso o usuário da máquina servidora deve possuir acesso ao caminho e a porta do servidor que serão utilizados no serviço.
- Após a execução do serviço, os e-mails da caixa de entrada do endereço cadastrado no grupo, serão deletados.

## 11.5. Despertar atendimentos

O Serviço de Despertar Atendimentos é utilizado para atualizar os status (situação) dos atendimentos. Ao executar o processo e dependendo da periodicidade escolhida o processo será executado atualizando os status dos atendimentos que se encontram nas seguintes situações: Agendado a Responder, Agendado Respondido, Despertado, Concluídos a responder, Concluído Respondido.

Os status serão atualizados respeitando como critério as **datas Prazo Limite e Data em que os atendimentos deverão Despertar**, selecionadas ao se executar o processo Agendar Atendimento. É possível parametrizar a data e o horário para que o serviço seja executado.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Serviços/Serviços/Despertar atendimentos**.
2. Clique em **executar** ou faça o agendamento do processo.

## Status dos Atendimentos

**Agendado Respondido:** Os atendimentos que estão com este status e que a **data agendada para** seja menor que a data corrente do servidor serão atualizados para o status de **Despertado**.

**Despertado:** Os atendimentos que estão com este status e que a **data Prazo Limite** seja menor que a data corrente do servidor serão atualizados para o status de **Em andamento**.

**Concluído Respondido:** Os atendimentos que estão com este status serão atualizados para o status **Concluído Automático pelo Sistema**, desde que a data corrente do servidor seja maior que o resultado da soma da data de fechamento mais o valor do parâmetro **Conclusão Automática de Atendimento** localizado nos parâmetros.

**Concluído a Responder:** Os atendimentos que estão com este status serão atualizados para o status **Concluído Automático pelo Sistema**, desde que a data corrente do servidor seja maior que o resultado da soma da data em que ele foi colocado no status **Concluído a Responder**.

**Agendado a Responder:** Os atendimentos que estão com este status serão atualizados para o status **Agendado Respondido**, desde que a data corrente do servidor seja maior que o resultado da soma da data em que ele foi colocado no status **Agendado a Responder**.

## 11.6. Estatística de atendimentos

Gera uma listagem de informações relativas aos atendimentos dos atendentes. Será apresentado um relatório de atendimentos desse determinado atendente, trazendo em números quantitativos os atendimentos de um período.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Serviços/Serviços/Estatística atendimentos**.
2. Clique em **executar** ou faça o agendamento do processo.
3. Visualize as estatísticas, acessando o menu **Atendimentos/Apoio/Estatísticas**;
4. Crie ou execute um filtro.

## 11.7. Alarmes

O alarme é um alerta que informa os atendimentos que estão com o prazo vencido. Atendimentos que não forem resolvidos (concluídos), dentro do período de tempo definido, podem alarmar.

Quando um atendimento alarma, um e-mail é enviado ao superior imediato do atendente que está com o atendimento em questão. Este serviço cuida para que as ocorrências não fiquem sem resposta ou ultrapassem a data limite. Além de facilitar a renegociação com clientes ele auxilia verificação da dependência de terceiros, resolução de problemas, tomadas de decisão e suas consequências, como por exemplo: replanejamentos, alterações no cronograma, alocação de mais recursos entre outros.

O alarme pode ser dividido em **Alarme** e **Alarme Avançado**. A diferença entre eles é que o alarme avançado possui campos que podem ser escolhidos de forma variada, eles não são fixos, é um complemento do primeiro Alarme. O alarme (tradicional) possui critérios permanentes (Status, Classificação, Prioridade, Dias em Aberto, Prazo Autorizado, Limite Vencido) que pode variar somente os valores.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Serviços/Serviços/Alarmes ou alarmes avançados**.
2. Clique em **executar** ou faça o agendamento do processo.

### 11.8. Alertar chefias sobre agendamentos pendentes

Alerta o superior imediato do atendente sobre os agendamentos que ainda estão pendentes. O serviço avalia a data de agendamento de atendimentos cujo status é 'Agendado a Responder' e, de acordo com o número de dias (parametrizável) em que o atendimento se encontra neste status, envia um e-mail para o chefe imediata do atendente.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Serviços/Serviços/Alertar chefias sobre agendamentos pendentes**.
2. Clique em **executar** ou faça o agendamento do processo.

### 11.9. Envio de e-mail

Este serviço permite que os e-mails sejam encaminhados aos seus destinatários. Várias ações no sistema geram e-mails informativos, como por exemplo, Repasse Atendimento, Avançar Etapa, Cancelar Atendimento, Conclusão, entre outros. O formato do e-mail pode ser configurado nos parâmetros gerais do sistema: Texto ou HTML. Ele transforma os registros da tabela HENVIAEMAIL em e-mails.

Os e-mails enviados com sucesso têm seu registro apagado na tabela e são encaminhados aos seus destinatários e os registros que apresentaram erros são mantidos para que possam ser processados posteriormente. Este procedimento terá o prazo de trinta dias, após este período os registros serão excluídos da tabela.

Os logs de "envio" ou "falha do envio" dos e-mails são gravados no Gerenciador de JOBS.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Serviços/Serviços/Envio de e-mail**.
2. Clique em **executar** ou faça o agendamento do processo.

### 11.10. Leitura de mailing

Este serviço é associado ao Módulo de Marketing. Trabalhando em conjunto com o cadastro de Grupo de E-mail. Caso a "Finalidade da Caixa Postal" no Grupo de E-mail, seja parametrizada para "Atualização do histórico do cliente a partir de resposta aos mailings do Módulo de Marketing", este serviço realizará a leitura de todos os e-mails que chegam a uma caixa postal específica, e para cada e-mail é gravado no histórico do cliente (Módulo de Marketing) que o mesmo respondeu a campanha, a data e o texto digitado.



[illegible]

- 1) Criar um modelo e um padrão para o portal para o tipo de atendimento “solicitação de viagem”.
- 2) Crie a consulta SQL:

3) Crie a fórmula: **REPASSARATENDIMENTO** (4,"20','MOVIMENTO POR FÓRMULAS',")

5) Crie a consulta SQL:

6) Gere atendimentos pela consulta SQL criada anteriormente

Usuário: sac.atendimento      senha: 123456      e-mail: [sac.atendimento@treinamento.com.br](mailto:sac.atendimento@treinamento.com.br)

Finalidade: criação de atendimentos a partir dos e-mails da caixa postal

Utilizar o atendimento modelo criado anteriormente

Grupo de atendentes: 7 – Grupo de E-mails, com repasse para o grupo de atendentes

8) Execute a geração de atendimentos por grupo de e-mails.

9) Desperte os atendimentos, gere estatísticas de atendimentos, alarme os atendimentos, alerte chefia sobre os atendimentos pendentes e os demais serviços de e-mail.

Anotações:

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

## 13. Marketing

Marketing é o gerenciamento de processos que define, antecipa e satisfaz as exigências do cliente lucrativamente.

As campanhas são cada vez mais elaboradas com objetivos diretos e público alvo bem definido, visando aumentar o número de clientes da organização, manter os clientes já adquiridos, ou seja, não perder clientes para concorrência. Além de elevar a posição da empresa no mercado competitivo.

O Módulo de Marketing é um módulo interativo. Permite que a comunicação seja realizada individualmente ou em massa. A relação entre a empresa e o cliente atual ou o cliente em potencial fica mais próxima (estreita) com grandes chances de sucesso.

Os contatos podem ser gerenciados com eficácia e as campanhas criadas de acordo com os objetivos da empresa.

Para pleno funcionamento do Módulo de Marketing, é necessário realizar o preenchimento das informações (cadastros) básicas, visando realizar as associações entre os dados.

### 13.1. Segmento

Segmentar o mercado é dividir em pequenos grupos de acordo com semelhanças que eles possuem. Dessa forma, os consumidores tendem a responder de forma similar as estratégias de marketing.

Vários critérios podem ser observados (de acordo com os processos e regras de negócio da empresa):

- Fatores: Geográficos, Sociais, Econômicos.
- Personalidade: Estilo de Vida.
- Faixa Etária.
- Estado Civil.
- Ramo de Atividade.
- Entre outros.

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Marketing/Cadastro/Segmento**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em incluir e preencha as informações necessárias ao cadastro de segmento.

### 13.2. Tipo de Mídia

São meios e/ou veículos de comunicação sejam eles virtuais, digitais, impressos, televisivos, etc. Existem inúmeras maneiras de expressar informações, basta saber utilizá-la corretamente.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Marketing/Cadastro/Tipo mídia**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em incluir e preencha as informações necessárias ao cadastro de tipo de mídia.

### 13.3. Canais de divulgação

Meio utilizado para fazer propaganda de um produto ou serviço, podendo atingir grande número de pessoas (em massa) e segmentados (dividido) número menor. Cada tipo de divulgação tem um custo diferente e um prazo de retorno.

É importante saber que cada tipo de empreendimento necessita de um tipo de divulgação diferente. Um erro nessa estratégia pode resultar no fechamento precoce do empreendimento, pois o retorno pode ser abaixo do esperado e o empresário não ter saúde financeira suficiente para esperar que o negócio prospere.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Marketing/Cadastro/Canais de divulgação**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em incluir e preencha as informações necessárias ao cadastro de canais de divulgação.

### 13.4. Origem de contatos

Utilizado para gerenciamento da origem do contato com o cliente. Como por exemplo: propaganda, jornal, revista, televisão.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Marketing/Cadastro/Origem de contatos**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em incluir e preencha as informações necessárias ao cadastro de origem de contatos.

### 13.5. Motivo contato perdido

Razão de insucessos no contato com o cliente. Qualquer razão que impeça ou interrompa o contato com o cliente. Como por exemplo: ligação precária, cliente ausente, troca de endereço, em viagem.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Marketing/Cadastro/Motivo contato perdido**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em incluir e preencha as informações necessárias ao cadastro de motivo contato perdido.

### 13.6. Script de telemarketing

São roteiros que servem como base para a comunicação com o cliente durante uma ligação, principalmente para ligações ativas, ou seja, o operador entra em contato com o cliente. Eles são bastante utilizados para vendas de produtos, aderência de novos serviços, divulgação de promoções entre outros objetivos.

Na Operação de Telemarketing, os scripts possuem os campos relacionados que são transformados nos dados do cliente automaticamente.

Por meio dos scripts as conversações podem seguir um padrão, mas vale ressaltar que conversas muito rígidas podem passar a impressão de “robóticas” ou “mecânicas”, perdendo sua principal característica que é apenas auxiliar na condução do contato.

**Aberto:** Apresentam passos principais a serem seguidos, deixando livre a forma de condução da ligação para o operador.

**Fechado:** Todos os passos devem ser seguidos rigorosamente pelo operador.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Marketing/Cadastro/Script de telemarketing**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em incluir e preencha as informações necessárias ao cadastro de script de telemarketing.

## 13.7. Tipo de ação

As campanhas são compostas de ações são responsáveis pelo andamento da campanha. Ela pode ser composta por um ou mais tipos de ações. Para cada tipo de ação, deve ser informado qual é o resultado esperado, seja positivo ou negativo.

Exemplo:

**Tipo de Ação** = Envio de Mailing

**Resultado da Ação** = Pode ser um ou mais resultados.

**Resultado 1:** Cliente aderiu à campanha e informou que gostou muito da proposta.

**Resultado 2:** Cliente não aderiu à campanha e informou que a proposta não está adequada com suas necessidades.

**Resultado 3:** Cliente informou que gostaria de aderir à campanha caso seja possível alterar algumas condições.

O **Anexo Resultado da Ação** trabalha em conjunto com a funcionalidade de Tipo de Ação, onde o operador registra o feedback repassado pelos clientes para aquele tipo de ação específico. Em todas as ações tomadas o resultado deve ser preenchido.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Marketing/Cadastro/Tipo de ação**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em incluir e preencha as informações necessárias ao cadastro do tipo de ação.
4. Acesse **Anexo/Resultado da Ação**.
5. Crie ou execute um filtro.
6. Informe o(s) resultado(s) da ação.

### 13.8. Parâmetros de marketing

Os parâmetros da campanha são campos extras que podem ser customizados de acordo com as regras de negócio da empresa. Eles funcionam de forma similar ao cadastro de parâmetros do tipo de atendimento e da pesquisa de satisfação.

De diferentes tipos de formato, eles atendem a necessidade gravar informações suplementares às pré-definidas no atendimento.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Marketing/Cadastro/Parâmetros de marketing**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em incluir e preencha as informações necessárias ao cadastro de parâmetros de marketing.

### 13.9. Grupo de clientes

A criação dos grupos é uma classificação que auxilia no momento de categorizar os clientes, sendo que todas as informações devem ser avaliadas para que a associação seja realizada de forma coerente e concisa.

Podem ser agrupados clientes que possuam características semelhantes ou que sigam algum critério de seleção previamente definido, como por exemplo: sexo feminino, estado civil casado, que possua filhos, que pertença a operadora celular x ou que resida na cidade de Belo Horizonte.

Pelo **Anexo clientes** é possível visualizar os clientes que fazem parte de um determinado grupo. Também é possível excluir clientes de um grupo. Os clientes são adicionados em um grupo através do processo **Adicionar Clientes**.

Por meio do **Anexo Histórico de Inserção de Clientes** é possível visualizar um histórico de clientes de um grupo. São mostradas informações da data de inserção do cliente, código da sentença SQL pré-definida, o filtro que foi utilizado na seção de clientes, bem como o usuário que executou o processo.

O **Processo Adicionar Cliente** permite adicionar clientes ao grupo selecionado, através de uma lista de todos os clientes (independentemente do tipo: P = Pessoa, C = Cliente, T = Prospect, A = Aluno ou R = Professor) de todas as coligadas.

Essa seleção pode ser realizada através de:

- **Filtros Padrão:** Filtros com campos pré-determinados para utilização.
- **Grupo de Cliente:** Retorna os clientes do grupo específico criado no Marketing.
- **Sentença SQL pré-cadastrada:** Retorna os clientes que atendem aos critérios estipulados na consulta SQL que está cadastrada na Visão de Dados.
- **Sentença SQL digitada manualmente:** Retorna os clientes que atendem aos requisitos indicados na consulta SQL digitada na caixa.

Na utilização de Sentenças SQL pré-cadastradas ou digitadas momentaneamente na seleção dos clientes, é necessário que o resultado obrigatoriamente possua as colunas COLIGADA, CODIGO, TIPO, NOME.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Marketing/Clientes/Grupo de clientes**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em incluir e preencha as informações necessárias ao cadastro de grupo de clientes.
4. Acesse **Processos/ Adicionar Clientes**.
5. Adicione os clientes, utilizando filtro, Sentença SQL ou Grupo e clique **Executar**.
6. Acesse **Anexo/Clientes ou Histórico de Inserção de Clientes**.
7. Crie ou execute um filtro.
8. Visualize os clientes ou o histórico de inserção. Caso necessário, será possível excluir os clientes.

### 13.10. Prospect/Suspect

Os Prospects são possíveis clientes que uma empresa pode ter, e que está entrando em contato para oferecer suas propostas. Futuramente esses possíveis clientes poderão vir a ser efetivamente clientes.

Os Suspects são pessoas físicas ou jurídicas. A empresa possui apenas informações e dados cadastrais dos mesmos. Após a análise desses dados, a empresa consegue mapear e definir quais podem ser possíveis Prospects.

**Anexos do cadastro:**

- **Contato do Prospect:** Dados sobre o seu contato direto. Todos os contatos dos Prospect/Suspect são registrados no sistema para que os atendentes possam realizar o trabalho de divulgação dos produtos ou serviços.
- **Histórico de Ações:** Informações relativas ao histórico de ações que já foram feitas realizadas, como por exemplo, envio de mailing, resposta de mailing, geração de atendimentos etc.
- **Informações Estratégicas:** Permite colher informações de um determinado cliente e apresentá-las na tela. Neste anexo constam vários outros anexos com informações sobre a situação do cliente.

**Processos do cadastro:**

- **Gerar Campanha de Marketing a partir dos Prospects/Suspects Selecionados:** O sistema permite criar diretamente do registro uma campanha de marketing. Ela pode servir como um atalho ou para a criação de uma divulgação exclusiva.
- **Gerar Atendimento a partir dos Prospects/Suspects Selecionados:** Assim como a geração de atendimentos que pode ser feita para solucionar uma dúvida ou problema que o Prospect/Suspect repassou.
- **Gerar Mailing:** E pensando em otimizar a comunicação entre a empresa e o Prospect/Suspect, o sistema permite a geração de mailing (malas diretas), onde pode ser definido um modelo de e-mail ou até mesmo um texto manual. Imagens podem ser anexadas diretamente no corpo do e-mail ou através de arquivo.



O campo texto serve para divulgar as informações sobre o produto/serviço que está em destaque na campanha e os relatórios do Gerador também podem ser utilizados como modelo de e-mail.

O envio de mailings é gravado no histórico do cliente para melhor gerenciamento das ações. Se ocorrer algum erro no envio do e-mail, o log será gravado mas o envio não será realizado novamente.

Quando o processo Gerar Mailing é utilizado, visando gerenciar com eficiência todas as respostas dos clientes, o serviço Leitura de Mailing pode ser utilizado.

### Procedimento:

1. Acesse o menu **Marketing/Clientes/Prospect/Suspect**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em incluir e preencha as informações necessárias ao cadastro de grupo de prospect/suspect.
4. Acesse **Anexo/Contato do Prospect, Histórico de Ações ou Informações Estratégicas**.
5. Crie ou execute um filtro.
6. Visualize os dados do anexo ou inclua um novo contato.
7. Acesse **Processos** e execute um dos processos disponíveis.

## 13.11. Campanha

A Campanha de Relacionamento com os Clientes é um esforço para captar novos clientes ou fidelizar clientes já conquistados. Por meio dela, vários anúncios são publicados para vender um produto (algo que pode ser oferecido no mercado para satisfazer a um desejo ou necessidade), um serviço (prestação de trabalho) ou uma marca. Os cadastros preenchidos anteriormente serão vinculados na campanha.

As campanhas estão subdivididas em guias para identificar os principais dados e descrever detalhes importantes sobre seu andamento, além possuírem outras funcionalidades que podem ser acessadas através dos anexos. Elas são vinculadas a um atendente responsável e podem ser classificadas de acordo com o status:

- **Iniciada:** A campanha foi iniciada e está em andamento.
- **Pausada:** A campanha foi iniciada mas, houve temporária.
- **Parada:** A campanha foi finalizada.

No momento da criação e da finalização da campanha os campos Data de Criação e Data de Fechamento são preenchidos automaticamente, e o Custo Campanha equivale a soma dos custos totais dos Canais de Divulgação associados.

### Anexos do cadastro da campanha:

**Canais de Divulgação:** Os Canais de Divulgação são compostos por um conjunto de informações, como visto anteriormente. Para cada campanha, deve ser informado qual ou quais serão os canais utilizados.

**Clientes:** Permite visualizar os clientes que fazem parte de uma determinada campanha. Também é possível excluir os mesmos. O cliente é adicionado na campanha através do **processo Adicionar Clientes**.

**Discussão:** Informações relevantes a campanha ou informações relativas aos clientes podem ser registradas. O sistema armazena: o código de identificação, a data, o nome do atendente e o texto da discussão.

**Produtos:** O anexo exibe os produtos que estão vinculados a campanha. É possível incluir, alterar e excluir produtos. Pelo processo Adicionar/Excluir produtos da campanha, também é possível o mesmo procedimento.

**Tipo de Ação da Campanha:** A ação que os atendentes deverão executar para promover a divulgação da campanha deve ser associada a campanha. **O sistema disponibiliza o gerenciamento do contato telefônico através da Operação de Telemarketing.**

**Relacionamento de Cliente x Atendente:** Todos os atendentes que possuem o Módulo de Marketing liberado no cadastro, serão apresentados para associação. É possível estabelecer qual será o responsável por cada cliente da campanha. Para associar, basta selecionar os clientes, arrastar e soltar no atendente selecionado. Em caso de associação incorreta, remova o cliente arrastando e soltando no ícone da lixeira. O cliente será desvinculado e estará disponível para nova associação.

**Histórico de Inserção de Clientes:** O sistema grava as informações dos tipos de seleção utilizadas para inserção do cliente à campanha. Informações detalhadas e os dados dos clientes selecionados podem ser visualizados.

**Parâmetros da Campanha:** Os parâmetros são campos customizados que facilitam a inserção de informações extras. Eles completam informações que são do interesse da empresa e por padrão não estão disponíveis no sistema.

**Processos do cadastro da campanha:**

**Adicionar/Excluir Produtos da Campanha:** através dele a empresa define qual será o produto/serviço foco da campanha. Um ou mais registros podem ser associados a mesma campanha.

**Adicionar Clientes:** Através deste processo é possível, de acordo com o objetivo da campanha, selecionar os clientes que serão convidados a participar. Os clientes efetivos, os possíveis clientes e as pessoas que a empresa possui os dados, podem participar da campanha. A organização deve validar o público alvo.

**Estatísticas:** Processo responsável por gerar gráficos com informações estatísticas de acordo com os campos escolhidos. É possível gerar gráficos do tipo Bar, Point, Pie, Doughnut. Os argumentos podem ser porcentagem ou quantidade.

**Procedimento:**

1. Acesse o menu **Marketing/Campanha/Campanha**.
2. Crie ou execute um filtro.
3. Clique em incluir e preencha as informações necessárias ao cadastro da campanha.

4. Acesse os **Anexos desejados**.
5. Crie ou execute um filtro.
6. Visualize ou inclua um novo registro do anexo.
7. Acesse **Processos** e execute um dos processos disponíveis.
8. Inicie a campanha de marketing.

### 13.12. Operações de telemarketing

A Operação de Telemarketing é um gerenciador do contato com o cliente, através dela toda informação enviada e recebida pode ser registrada, consultada ou até mesmo agendada para um momento mais oportuno.

Esta funcionalidade mostra na tela de visão do atendente logado, todos os clientes que ele possui permissão para atuar nas campanhas ativas até a data atual. Os clientes podem ser filtrados de acordo com os critérios do filtro padrão e dos filtros personalizados (apresentados no canto esquerdo da tela), são eles:

**Clientes Não Atuados:** lista todos os clientes que ainda não receberam nenhuma operação de telemarketing para a campanha que foi selecionada.

**Clientes agendados:** lista todos os clientes que já receberam alguma operação de telemarketing, mas se por algum motivo a negociação com o cliente não foi possível, então foi agendado um novo contato.

**Clientes concluídos:** lista todos os clientes que receberam uma operação de telemarketing e a mesma foi finalizada independentemente da venda ter sido efetuada ou não.

Colete as informações de um determinado cliente, pelo **anexo Informações Estratégicas**.

As informações relativas ao histórico de ações que já foram realizadas poderão ser acessadas pelo anexo **Histórico de Ações**.

#### Processos da operação:

**Executar Operação de Telemarketing:** Consiste no registro do contato realizado com o cliente, por meio da operação telefônica. Informações básicas do cliente, tais como, Nome, Nome fantasia e Telefone são apresentadas como somente leitura apenas para consulta, assim como o Script de Telemarketing.

Os campos: Não houve com o Cliente, Data de Agendamento, Motivo da Falta de Contato, Tipo de Ação, Retorno do Cliente, Conversa e Parâmetros são editáveis para que a operação possa ser executada e registrada.

Caso a operação seja agendada, o registro passa a ser verificado por meio do filtro Clientes Agendados ou pode ser finalizada e passará para o filtro de Clientes Concluídos.

O processo está disponível na tela de visão dos atendimentos e nas operações de telemarketing.

1. Acesse o menu **Meus atendimentos/Atendimentos/Operações de Telemarketing**

- Anotações:

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

## 14. Exercícios

- 1) Cadastre os segmentos: Bancos e Construtoras
- 2) Cadastre os tipos de mídia: internet e rádio
- 3) Cadastre os canais de divulgação:  
Título: Redes Sociais      Custo Base: 900,00      Tipo de Mídia: Internet  
Título: Anúncio      Custo Base: 3000,00      Tipo de Mídia: Rádio
- 4) Cadastre as origens de contato: telefone e indicação
- 5) Cadastre os motivos do contato perdido: troca de número e problemas técnicos
- 6) Cadastre o script de telemarketing:  
Divulgação Instalação de redes e circuito interno de TV  
Cumprimente, identifique-se e procure pelo cliente.  
Apresente a empresa  
Apresente o produto  
Contorne objeções  
Feche a venda ou solicite autorização para manter o contato no cadastro  
Encerre a ligação agradecendo a atenção.
- 7) Cadastre o tipo de ação Serviços de Segurança, vinculando o script anterior  
Inclua os resultados dessa ação:  
Cliente aderiu e gostou muito da proposta.  
Cliente não aderiu e não gostou da proposta.  
Tem interesse, com adaptação da proposta.  
Sem contato.
- 8) Cadastre o parâmetro de marketing Info, do tipo texto, Informações Complementares.
- 9) Cadastre o grupo de clientes Construtoras. Adicione 10 clientes ao grupo.
- 10) Cadastre o prospect Fulano de Tal, cujo contato foi por indicação.
- 11) Cadastre a campanha: Divulgação CFTV, com o responsável o Atendente Theo.  
Inclua os dois canais de divulgação criados anteriormente. Escolha os atendentes responsáveis.  
Adicione os clientes do grupo construtora e alguns produtos à campanha  
Inclua o parâmetro criado anteriormente.  
Inclua o tipo de ação da campanha criada anteriormente  
Faça o relacionamento dos clientes aos atendentes.
- 12) Com o atendente logado, efetue a operação de telemarketing. Para os clientes não atuados, execute o processo de operação de telemarketing.

Anotações:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 15. Fórum e Cliente On-line

### 15.1. Módulo Fórum

O Módulo de Fórum é um recurso destinado a promover debates por meio de mensagens publicadas abordando uma mesma questão. Os debates são relacionados à solução dos atendimentos através de mensagens publicadas sobre o tópico.

Vários atendentes ou até mesmo não atendentes podem interagir, contribuindo para a solução do atendimento. Com isso, é possível criar uma base de conhecimento natural, onde as pessoas conectadas podem trocar ideias sobre experiências vividas sobre eventuais problemas.

O **Fórum** está disponibilizado no **Portal WEB**, sendo possível acessar direto pela tela de login ou por dentro do sistema. Para pleno funcionamento do Fórum, é necessário parametrizar nas configurações gerais do sistema, o atendente responsável pelo Fórum. Essa ação é necessária devido à possibilidade de usuários autenticados não serem atendentes do TOTVS Gestão do Relacionamento com o Cliente.

Vale ressaltar que os tópicos são atendimentos, não existe nada que diferencie um tópico de um atendimento. Os posts são discussões do atendimento, não existe nada que diferencie post de discussão do atendimento.

Os participantes do Fórum podem ser:

- Atendentes do TOTVS Gestão de Relacionamento com o Cliente.
- Usuários da Linha RM (Corpore RM).
- Usuários previamente cadastrados para o Fórum

#### Procedimento:

1. Acesse o menu **Atendimentos/Fórum/Usuários do Fórum**
2. Crie ou execute um filtro.
3. Insira um novo usuário, preenchendo as informações necessárias ao cadastro do **usuário do fórum**.

O usuário do Fórum realizará sua autenticação de forma externa ao Corpore RM, ou seja, o link do Fórum será apresentado na parte inferior na página e o acesso é irrestrito para visualização (a visualização pode ser feita de forma anônima). Caso o usuário, queira contribuir ou abrir novas discussões deverá estar devidamente autenticado.

Para contribuir criando novos tópicos, respondendo a algum post, propondo algum como solução, é necessário estar autenticado. Independente do participante do Fórum estar ou não autenticado, a navegação para visualizar os tópicos (atendimentos) será realizada da mesma maneira, para facilitar a consulta às informações.

Ao abrir o Fórum os Grupos de Atendimentos juntamente com seus respectivos tipos de atendimentos serão apresentados com os dados da quantidade de tópicos solucionados (Solução Preenchida) e não solucionados (Solução Não Preenchida). Dessa forma, é

fácil identificar qual tópico é de real interesse para o participante verificar a discussões, o andamento, e até mesma a solução (caso possua) que foi relatada.

Em todos os posts será apresentado à foto do usuário que postou, o apelido e a data do post.

Para diferenciar os diferentes tipos de posts (solicitação, discussão, solução, entre os de discussão poderemos ter normal, possível solução, solução alternativa) será utilizado uma tabela de cores, onde:

- **Post de Solicitação:** Fundo azul claro com as informações do usuário. Na parte do texto postado, fundo branco e com uma borda azul escuro.
- **Post de Solução:** Fundo verde claro com as informações do usuário. Na parte do texto postado, fundo branco e com uma borda verde escuro.
- **Post de Discussão:** Subdividida em:
  1. Normal (Padrão/Default): Fundo cinza claro com as informações do usuário. Na parte do texto postado, fundo branco.
  2. Possível Solução: Fundo cinza claro com as informações do usuário. Na parte do texto postado, fundo branco e com uma borda azul escuro.
  3. Possível alternativa: Fundo cinza claro com as informações do usuário. Na parte do texto postado, fundo branco e com uma borda verde escuro. No topo da página é possível visualizar se o existe usuário logado ou se o acesso é anônimo. Caso o usuário esteja logado, ao lado é apresentado o link para Sair da conexão e caso não esteja, o link será para Entrar. Vale ressaltar que o acesso interno (por dentro do sistema web), é feita de forma automática.

Em todas as telas, no topo da página, será apresentado o caminho que o usuário percorreu ao navegar pelos grupos e tipos de atendimentos, facilitando a navegação caso seja necessário voltar a algum menu.

### 15.2. Módulo Cliente Online

O Módulo de Cliente Online é um recurso que permite o acompanhamento e o gerenciamento das requisições. Por ele, o controle das informações é ampliado e facilitado. É possível abrir novas solicitações, acrescentar textos na discussão, anexar arquivos, aprovar ou desaprovar entendimentos, verificar o histórico de etapas além de consultar solicitações (pendentes, andamento, concluída, cancelada).

Todos os tipos de clientes: Cliente, Pessoa, Aluno, Professor e Prospect (referente as respectivas tabelas FCFO, PPESSOA, SALUNO, SPROFESSOR, HPROSPECT) podem acessar o módulo de cliente online desde que possuam um usuário pré-cadastrado e a permissão liberada no perfil.

Para acessar, utilize o portal informando o usuário e a senha. Vale ressaltar que os clientes do tipo pessoa, aluno e professor já possuíam um usuário associado da tabela GUSUARIO, os tipos Prospect e Cliente (FCFO) foram associados a um usuário (foi disponibilizado o campo para interligar). Essa associação foi feita também para os contatos do Prospect e para os Clientes (FCFO). E será realizado uma busca em todas as tabelas envolvidas, tendo como parâmetro o código do usuário logado. No caso do Prospect e o Cliente, primeiramente é verificado se existe um contato associado, em caso negativo o sistema busca do próprio cadastro.



Para pleno funcionamento do recurso é necessário configurar um atendente nos parâmetros gerais do sistema, visto que para realizar as movimentações o atendente informado será utilizado.

Após efetuar o acesso, o cliente é direcionado diretamente ao módulo. Na visão de atendimentos cliente online está disponível os filtros pré-definidos para facilitar a visualização dos registros.

- **Todos:** Retorna todos os atendimentos do cliente logado.
- **Sob minha responsabilidade:** Retorna os registros que estão aguardando alguma ação do cliente. (Atenção: a solicitação pode não estar em inserida no fluxo de atendimento ou retornou para análise/ações).
- **Aguardando retorno:** Retorna os registros que não estão sob a responsabilidade do cliente. Os mesmos são apresentados somente leitura, com exceção do campo Discussão que sempre está disponível para inserções. Apenas o processo para incluir arquivos anexos estará disponível, os demais processos e ações estarão bloqueados até que o atendimento volte a responsabilidade do cliente.
- **Concluídos:** Retorna todos os atendimentos que estiverem com a situação de concluído. Eles também não podem sofrer alterações e estarão sob modo somente leitura.
- **Cancelados:** Retorna todos os atendimentos que estiverem com a situação de cancelado. Eles não podem sofrer alterações e estarão sob o somente leitura.

Para garantir a segurança do sistema é possível bloquear os tipos de atendimentos pelo anexo Bloquear Tipo de Atendimento no perfil do usuário, para que seja visualizado apenas os tipos que realmente forem necessários para o dia-a-dia no trabalho, impedindo assim o uso incorreto das informações.

Ao incluir um novo atendimento, é obrigatório o preenchimento do Grupo e do Tipo para que o mesmo possa entrar em um fluxo de trabalho e seguir a movimentação desejada. Alguns campos são de preenchimento obrigatório para permitir que o atendimento possa seguir o fluxo de trabalho.

Os parâmetros referentes ao tipo de atendimento informado na abertura do atendimento serão apresentados e será possível realizar configurações para torná-los obrigatórios, invisíveis ou somente leitura. Basta parametrizar em cada etapa do tipo de atendimento.

Com o preenchimento de todos os campos para encaminhar o atendimento ao atendente responsável basta clicar no botão Salvar/Solicitar e informar a condição e o motivo de repasse. O atendimento será analisado e encaminhado com a possível solução ou com questionamentos na aba de discussão para posterior continuidade.

Para facilitar a explicação ou exemplificação do que foi solicitado, os arquivos anexos podem ser utilizados. *A priori* somente a inclusão estará disponível. Este recurso tende a aumentar a compreensão do problema que será detalhado no entendimento pelo atendente responsável pela solução do atendimento. O entendimento pode ser aprovado ou reprovado pelo cliente. Cada etapa que o atendimento percorrer será gravado no histórico de etapas, onde é possível visualizar informações sobre a etapa atual e as etapas anteriores pelo qual o atendimento já passou.



## 16. Cadastro de Segurança

### 16.1. Perfis

O cadastro de Perfil é um dos itens de cadastramento necessários ao funcionamento dos recursos de Segurança dos aplicativos.

Ao acessar este cadastro, o usuário Supervisor poderá definir perfis de acesso para serem posteriormente relacionados aos usuários cadastrados no aplicativo através da inclusão e manutenção de Usuários.

#### Procedimento:

1. Acesse o **Módulo de Serviços Globais**.
2. Acesse o menu **Segurança/Acesso/Perfis**.
3. Escolha o Sistema ao qual o perfil será criado.
4. Insira um perfil, preenchendo as informações necessárias ao cadastro.

### 16.2. Usuários

Os usuários são as entidades que acessam o RM e fazem uso de seus recursos. Para cadastrar um novo usuário, entre com o usuário Supervisor do sistema, acesse o cadastro de usuários e inclua um novo registro. Cada usuário no sistema deve ser cadastrado e depois ter suas liberações de acesso aos módulos, menus e funcionalidades do sistema.

#### Procedimento:

1. Acesse o **Módulo de Serviços Globais**.
2. Acesse o menu **Segurança/Acesso/Usuários**.
3. Escolha o Sistema ao qual o usuário será criado.
4. Insira um usuário, preenchendo as informações necessárias ao cadastro, informando coligada e perfil de acesso.

## 17. Parâmetros TOTVS Gestão de Relacionamento com o Cliente

### ATENDIMENTOS

**Relatório a ser utilizado para Imprimir Atendimentos:** A partir da visão e/ou edição de atendimentos existe um processo disponível para impressão de ocorrências. Neste aparecem duas opções: "Relatório Padrão de Atendimentos" e "Relatório de Tipo de Atendimento". Após escolher a opção, no disparo do relatório o sistema busca o relatório selecionado e o gera (dando a opção de impressão posteriormente).

O parâmetro "Relatório Padrão de Atendimentos" deve ser criado no recurso de gerador de relatórios e deverá conter informações que deverão ser obtidas a partir do(s) atendimento(s) selecionado para a execução do processo pois o sistema irá enviar a chave primária deste(s) atendimento(s) para a engine que gera o relatório.

**Consulta SQL a ser utilizada para recuperar os registros para a visão de atendimentos:** O sistema permite o uso de uma SQL personalizada de acordo com a necessidade de cada organização. Internamente existe uma consulta que traz alguns campos a

serem exibidos na visão de atendimentos mas, pode ocorrer de tais campos não atenderem a real necessidade, então este parâmetro pode cadastrado com uma nova consulta SQL. A partir de então ao se acionar a visão de atendimentos o sistema irá utilizar esta consulta. Vale ressaltar que a consulta personalizada por tipo de atendente possui prioridade sobre a consulta personalizada geral. Ordem de Prioridade: Consulta Personalizada por Tipo de Atendente, Consulta Personalizada Geral, Consulta fixa interna do Sistema.

**Observação:**

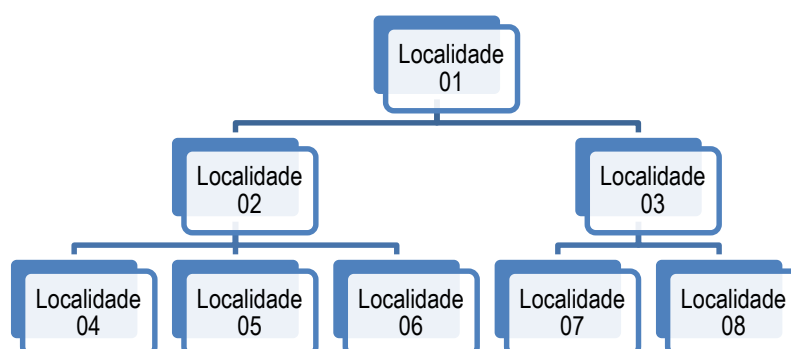
A consulta NÃO pode possuir a cláusula WHERE;

Obrigatoriamente a cláusula FROM deve fazer referência a tabela HATENDIMENTOBASE;

Os seguintes campos são obrigatórios na cláusula SELECT: CODCOLIGADA, CODLOCAL, CODATENDIMENTO, CODSTATUS, CODTAREFA, CODCOLIGPRD, CODPRODUTO, CODATENDERESP, CODCOLIGADARESP, CODCOLIGADAALARME, CODATENDALARME, PRAZOLIMITE, CODCOLIGADARPR, CODRPR, ASSUNTOOC, CODITEMPRD, PRIORIDADE, FECHAMENTO.

**Não permite cadastrar atendimento para fornecedor:** Um atendimento é aberto quando uma solicitação é realizada. O solicitante do atendimento pode ser um registro da tabela de cliente/fornecedor, prospect, aluno, pessoa ou professor. A tabela que mantém os clientes é a mesma tabela que mantém os fornecedores onde pelo valor de um determinado campo é feito a diferenciação de cliente e fornecedor. Este parâmetro tem o objetivo de impedir (ou não) que os atendimentos possam ser abertos por clientes que estão cadastrados com a especificação de fornecedor.

**Restringir visualização de atendimentos por hierarquia de localidade:** O cadastro de localidades pode ser realizado utilizando uma hierarquia. Os atendentes devem ser alocados em localidades. Por exemplo: Uma árvore de hierarquia montada pelas localidades:



Caso este parâmetro esteja marcado, os atendentes alocados em uma localidade somente acessarão os atendimentos de atendentes de sua localidade ou atendimentos que já tenham passado por ele, isto é, o atendente da localidade 4 não acessará (enxergará) os atendimentos dos atendentes das localidades 1, 2, 5, 6, 3, 7, 8 mesmo que o nível hierárquico seja o mesmo (no caso da localidade 4, as localidades de mesmo nível 5, 6, 7, 8). Os atendentes de um nível hierárquico superior enxergam os

atendimentos dos atendentes subordinados (pela hierarquia de localidade) mas respeitam a regra acima. No exemplo acima, atendentes da localidade 2 acessam (enxergam) atendimento de 4, 5, 6 mas não enxergam os atendimentos de 3, 7, 8. Os atendentes da localidade de nível hierárquico máximo (pela hierarquia de localidade) enxergam todos os atendimentos de atendentes de localidades subordinadas (no exemplo acima os atendentes da localidade 1). Este parâmetro se aplica tanto a visão de atendimentos quanto atendimentos retornados pela pesquisa de atendimentos.

#### Exceções para a restrição de nível de acesso:

- Permitir visualizar atendimentos abertos pelo atendente
- Permitir visualizar atendimentos que passaram pelo atendente

**Obrigar preenchimento do campo 'Solicitação' ao inserir atendimentos:** Este parâmetro informa ao sistema que o campo 'Solicitação' deve ser obrigatoriamente preenchido (ou não) ao se criar atendimento via a tela de edição de atendimentos. Esta verificação é realizada no momento de tentar salvar o registro de atendimento.

**Apresentar campo 'Número de Série' no formulário de edição:** O atendimento possui um campo que pode ser valorado com um número de série referente a um produto ou referente ao cliente (que pode servir inclusive para identificar o produto e cliente). Este parâmetro define se tal campo estará disponível e visível na tela de edição do atendimento para que possa ser preenchido.

**Obriga Selecionar tipo ou modelo de atendimento na abertura de atendimentos:** O sistema obriga a seleção de um tipo (respeitando a configuração da primeira etapa e a liberação de acesso no perfil) ou modelo de atendimento (carrega todos os registros da coligada atual e preenche os campos conforme o modelo) para abertura de novos atendimentos.

**Bloquear abertura de atendimentos para os tipos de clientes:** É possível configurar para que apenas alguns tipos de clientes possam ser utilizados para abertura de atendimentos. Para definir qual tipo de cliente (Aluno, Cliente, Pessoa, Professor, Prospect) não poderá abrir atendimentos, existe um parâmetro para bloquear os tipos de clientes que forem selecionados. Ao selecionar o tipo de cliente, não será possível realizar abertura de atendimentos com ele.

## REPASSE

No momento de efetuar o repasse de um atendimento para outro atendente o sistema efetua uma validação para confirmar se o atendente se encontra em seu horário de serviço, para que o repasse possa ser concluído sem nenhuma indagação. Como o sistema pode ter integração com o sistema de ponto eletrônico, pode ter um horário de trabalho fixo e também pode ter um horário definido por atendente onde é necessário especificar ao sistema como ele fará tal verificação.

Este parâmetro é utilizado para informar ao sistema como ele irá efetuar a validação de horário de serviço do atendente para identificar se o mesmo está ou não fora de seu período de trabalho. As opções são as seguintes:

**Horário de expediente fixo:** O sistema irá utilizar um horário fixo definido pelo administrador e devidamente cadastrado. Esta validação irá contemplar qualquer atendente. Caso o horário fixo não esteja cadastrado então o sistema irá considerar um horário fixo no código fonte.

**Horário de expediente por atendente no RM Agilis:** A validação será realizada pelo período de trabalho do atendente que se encontra em cadastrado em "Período de Trabalho". Caso esta opção esteja em uso e não há período de trabalho para o atendente então o sistema irá utilizar o horário fixo.

**Horário de expediente do atendente/funcionário no RM Chronus (Off-Line):** Será verificado o horário do atendente cadastrado no RM Chronus. A validação será realizada para confirmar se atendente está fora do horário de trabalho.

**Horário de expediente do atendente/funcionário no RM Chronus (On-Line):** Será verificado o ponto eletrônico (RM Chronus), se houve batida de entrada/saída pelo atendente/funcionário e nesta validação retornará se o atendente se encontra ou não na empresa (horário de trabalho).

**Desconsiderar tempo gasto fora do período de trabalho para o cálculo de tempo útil de permanência no histórico de repasse:** Quando é executado algum repasse o sistema calcula o tempo que o atendimento ficou com o atendente e o insere este tempo útil na tabela de histórico de repasse. Este cálculo é realizado com base na data em que o atendente recebeu o atendimento (ou data de abertura do atendimento), a data que ele está repassando e o cálculo leva em consideração o horário do atendente (por atendente ou fixo observando o calendário com feriados e dias úteis).

O horário de trabalho pode não ser uma coisa rígida e muitos atendentes podem trabalhar fora destes períodos. Este parâmetro informa ao sistema, no momento de efetuar tais cálculos, que é para desconsiderar os períodos (os tempos) trabalhados fora de seu horário previamente cadastrado, em outras palavras, o tempo útil é calculado observando somente os dias e os períodos de trabalho.

## E-MAILS

**Abertura de E-mail/Repasse de Atendimento/:Concluído Respondido/E-mail enviado por dentro do atendimento:** Caso não possua e-mail personalizado no tipo do atendimento, o sistema busca deste parâmetro o modelo de e-mail. Se o parâmetro estiver vazio, o modelo de e-mail utilizado será o fixo do sistema.

**Descrição Padrão do Remetente:** nome do destinatário

**Endereço de E-mail Padrão do Remetente:** endereço de e-mail do remetente.

**Endereço eletrônico do suporte (E-mail do Suporte):** Existem alguns serviços do sistema (alarmar atendimentos, entendimento do atendimento, entre outros) que enviam e-mails para atendente(s)/usuário(s) e estes são enviados não tendo como remetente um atendente(s)/usuário(s) específico(s), às vezes por serem serviços automáticos e outras vezes por regras de manter oculto tais



atendentes. Como os serviços de envio de e-mails exigem um remetente para se enviar um e-mail então este parâmetro vem suprir esta necessidade que é utilizado como remetente de envio de e-mails destes serviços. O valor deve ser um endereço de e-mail válido.

**Caixa postal para mensagens enviadas ao cliente:** Este parâmetro é um endereço de e-mail para onde tais e-mails são enviados no esquema de cópia oculta.

**Enviar e-mails de notificações no formato texto:** Por padrão os e-mails são montados no formato HTML. Este parâmetro tem a função de informar ao sistema para que os e-mails sejam montados como um texto simples (texto) e não mais no formato HTML.

**Enviar e-mail para cliente na conclusão do atendimento:** Na conclusão de atendimentos o sistema possui a opção de enviar um e-mail para o cliente a fim de avisá-lo da conclusão do atendimento. Este e-mail contém algumas informações sobre o atendimento e também é um dos tipos de e-mail que podem ser customizados (através de um relatório e associação deste relatório ao parâmetro adequado) de acordo com a necessidade do cliente. Este parâmetro indica ao sistema se tal e-mail será enviado ou não. Lembrando que este parâmetro trabalha em conjunto com o parâmetro "Caixa Postal para reply do cliente em caso de não concordar com a solução do atendimento" onde este deve estar preenchido com um endereço de e-mail válido e o parâmetro "Enviar e-mail para cliente na conclusão do atendimento" deve estar marcado para que o e-mail ao cliente de conclusão do atendimento seja enviado.

**E-Mail de repasse exibir texto completo da solicitação:** Os e-mails de repasses enviados pelo sistema contêm várias informações e entre elas está o texto com a solicitação do atendimento. Este parâmetro interfere em como o texto será apresentado no sentido de apresentar o texto inteiro ou então somente os primeiros 500 caracteres da solicitação.

**E-Mail de repasse exibir texto completo da discussão:** Os e-mails de repasses enviados pelo sistema contêm várias informações e entre elas está o texto com a discussão sobre ponderações, dúvidas, informações sobre a solicitação do atendimento. Normalmente são apresentados somente as últimas 7(sete) discussões que foram inseridas no atendimento. Este parâmetro modifica tal comportamento no sentido de montar o e-mail de repasse com o texto inteiro que consta na discussão do atendimento.

## PESQUISA DE ATENDIMENTO

**Na pesquisa de atendimento obrigar preenchimento do campo produto quando pesquisa por texto:** Um dos critérios que existe disponível na pesquisa de atendimentos é a pesquisa por textos de acompanhamento. Esta pesquisa envolve encontrar um determinado texto (ou palavras) em um dos campos solicitação, discussão, solução. Tal recurso é muito poderoso e ajuda a encontrar problemas similares entre solicitações/chamados mas o ponto a se atentar com relação a seu uso é a possibilidade de queda de performance que ele pode gerar no sistema e até mesmo para outros usuários, isto porque sobrecarrega o banco de dados devido ao tipo dos campos que armazenam as informações de solicitação, discussão e solução. A fim de evitar que inadvertidamente alguns usuários utilizem este critério de pesquisa, gerem uma sobrecarga no banco de dados e penalize o desempenho para outros usuários, este parâmetro obrigado que o critério "produto" seja preenchido quando o usuário deseja utilizar



a pesquisa por campos texto de acompanhamento, assim o sistema irá efetuar a pesquisa nos campos texto mas somente para atendimentos que possuem aquele determinado produto.

### ARQUIVOS ANEXOS AO ATENDIMENTO

Em um atendimento, que representa um chamado de problema, dúvida, solicitação, etc., algumas informações expostas de maneira apenas texto podem ser de difícil entendimento e pensando nisto o sistema disponibiliza a possibilidade de se anexar arquivos ao atendimento (semelhante a arquivos anexos ao um e-mail). Tais arquivos podem ser gráficos, imagens, planilhas ou qualquer item que julgado como necessário para auxiliar um entendimento e/ou solução rápida de tais solicitações.

Como tais arquivos são gravados na base de dados se torna necessário fazer um controle de tamanho dos arquivos a serem anexados ao atendimento. Tal controle é realizado através da limitação de tamanho e de como o tamanho limite é calculado. As informações para efetuar tais verificações são feitas com base no conjunto de parâmetros a seguir:

**Tamanho máximo por atendimento em Mb:** Tamanho máximo que a soma do tamanho dos arquivos anexos ao atendimento podem ter (valor default 10 Mb) .

**Tamanho máximo por atendente em Mb:** Tamanho máximo que a soma de arquivos que um atendente pode anexar a um determinado atendimento (valor default 2 Mb).

#### Tipo de validação do tamanho dos arquivos anexos:

- Limitar arquivos por atendimento;
- Limitar arquivos por atendente;
- Limitar arquivos por atendimento e atendente.

### ENTENDIMENTO

**Permite alterar entendimentos reprovados:** O entendimento se encontra na forma de um anexo ao módulo de atendimentos. O entendimento significa a interpretação das informações da solicitação e das várias discussões que constam no atendimento (de forma resumida o que se deseja) e também o que será realizado para resolver tal situação. Normalmente este entendimento é enviado e aprovado/reprovado pelo cliente e no caso de reprovação, cria-se um NOVO entendimento com base nas novas informações e o processo de buscar a aprovação pelo cliente inicia-se novamente. Este parâmetro faz o controle permitindo ou não que tal entendimento reprovado possa ser editado e enviado para uma nova aprovação ao invés da obrigatoriedade de criar um novo entendimento.

## SERVIÇOS

**Servidor POP:** O sistema disponibiliza um serviço no qual acessa as caixas postais previamente cadastradas em Grupos de E-mails e, para cada e-mail encontrado cria um atendimento com características de acordo com definição do grupo de e-mail. Para que seja possível executar este serviço com sucesso é necessário acessar e ler a caixa postal que fica em um servidor de e-mail. Normalmente servidores de e-mail disponibilizam um protocolo chamado POP3 para que seja possível acessar e ler tais caixas postais. Este parâmetro informa qual é o servidor de e-mail que será utilizado para a o processamento deste serviço. Ele pode ser preenchido com o valor de um IP ou então o nome do servidor.

**Conclusão Automática de Atendimento:** O processo normal de conclusão de um atendimento seria:

- Atendimento é encaminhado a outro atendente para avisar ao cliente da solução, processo de "Concluir" (fica com o status de concluído a responder);
- Atendente entra em contato com o cliente para lhe informar a solução, processo "Concluído respondido" (fica com o status de concluído respondido);
- O cliente entra em contato com o atendente (ou então o contrário) avisando que a solução informada resolveu o problema, processo "Concluído confirmado" (fica com o status de concluído confirmado).

Pode ocorrer de o atendimento estar concluído respondido e o cliente ultrapassar ao prazo de dias estipulado pela empresa para entrar em contato confirmando a resolução do problema. Neste caso entra em ação o serviço de concluir automático que busca estes atendimentos que foram colocados em concluídos respondidos a X dias e os conclui automaticamente. Este parâmetro significa a quantidade de dias, isto é, quantos dias os atendimentos podem ficar como "Concluídos Respondidos" antes de serem concluídos automaticamente pelo sistema.

**Utilizar Data/Hora do Momento da Execução do Serviço:** Utilizado para especificar o horário que o serviço de despertar será executado (recomendável para organizações que trabalham com turnos de funcionários).

**Agendados a responder:** No decorrer dos trabalhos com os atendimentos é normal você informar um prazo, que deve ser passado ao cliente, para a resolução do problema/solicitação. Quando isto é realizado o atendimento é encaminhado a outro atendente para que este possa entrar em contato com o cliente, passar o prazo e buscar o aceite deste prazo. Novamente pode ocorrer do cliente ultrapassar o prazo para enviar o retorno ou então no caso do representante que não informar ao cliente o prazo e por isso o aceite ainda não foi dado. Para evitar esta situação existe um serviço que varre os atendimentos nesta situação, "Agendado a Responder", identifica aqueles que estão a mais de X dias assim e o alteram para "Agendado Respondido", isto é, como se o prazo dado tivesse sido aceite. Este parâmetro é exatamente a quantidade de dias que o sistema deve considerar no momento de avaliar os atendimentos nesta situação e passá-los para agendado respondido

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

**Endereço para Pesquisa de Satisfação:** O fluxo normal de um atendimento é: abertura do atendimento, interpretar a solicitação, encontrar uma solução, informá-la ao cliente (aguardar um ok do cliente), encerrar o atendimento. Ao passar a informação ao cliente (concluído respondido) o sistema gera um registro de pesquisa de satisfação e envia um e-mail ao cliente com um link para que ele possa responder tal pesquisa. Este link na verdade é um endereço web composto de um "site", um complemento indicando diretório, a página da pesquisa de satisfação e um código criptografado que identifica o atendimento:

(href=<site>corpore.net/Source/CRM/RM.CRM.Servicos/CRMPesquisaSatisfacaoRedirect.aspx?Codigo=<código criptografado>)

Este parâmetro serve para valorar qual é o site onde o serviço de pesquisa de satisfação se encontra disponível. Este serviço só está disponível caso o cliente possua o portal da linha RM.

**Caixa Postal para resposta do cliente em caso de não concordar com a solução do atendimento:** Este parâmetro é utilizado em duas situações: a partir do e-mail de conclusão de atendimento que é enviado ao cliente e também ao e-mail enviado ao cliente sobre a pesquisa de satisfação respondida. O e-mail de conclusão de atendimento é enviado ao cliente OU o e-mail enviado ao cliente sobre a pesquisa de satisfação pode ter alguma resposta por parte do cliente, esta resposta deve ser armazenada em uma caixa postal, e posteriormente deve ser lida e analisada por alguém da empresa. Este parâmetro é utilizado para indicar onde as respostas serão armazenadas para posteriormente serem lidas e analisadas. **O preenchimento desta caixa postal é obrigatório para o envio de e-mail de conclusão de atendimento enviado ao cliente.**

**Texto complementar (Ex.: Agradecimento) pela resposta da pesquisa de satisfação:** Sempre que uma pesquisa de satisfação é respondida um e-mail é enviado ao cliente (e a uma caixa postal da empresa) contendo informações do atendimento e outras informações sobre o que foi citado na pesquisa de satisfação. Este parâmetro é um texto livre que será incorporado ao e-mail citado acima e enviado ao cliente.

## GRUPOS

**Grupo responsável pelo cadastro de FAQs e Dicas:** Este parâmetro lista os diversos grupos de atendentes (previamente cadastrados no sistema) e deve-se selecionar um deles onde os atendentes do grupo de atendentes selecionado terão acesso a cadastrar novas FAQ/Dicas.

**Grupo responsável pelo cadastro de Insatisfação do Cliente:** O fluxo normal de um atendimento é: abertura do atendimento, interpretar a solicitação, encontrar uma solução, informá-la ao cliente (aguardar um ok do cliente), encerrar o atendimento. Ao passar a informação ao cliente (concluído respondido) o sistema gera um registro de pesquisa de satisfação e envia um e-mail ao cliente com um link para que ele possa responder tal pesquisa. Muitas vezes o cliente está impossibilitado de responder tal pesquisa e entra em contato com a empresa e passa as informações por telefone/e-mail (ou até mesmo a empresa entra em contato com o cliente para buscar sua satisfação).

Nestes casos é necessário que um atendente acesse o registro de pesquisa de satisfação e entre com as informações dadas pelo cliente. Por ser um procedimento de ética e responsabilidade somente alguns atendentes estão autorizados a fazê-lo e estes atendentes devem fazer parte de um grupo de atendentes e este grupo de atendente deve estar valorado neste parâmetro.

### EXPEDIENTE

**Horário de expediente:** Este horário de expediente (ou por atendente ou on-line) é o que será utilizado para identificar se o atendente está no período de trabalho para receber um repasse de atendimento e para calcular o tempo útil que um atendimento permaneceu com um atendente.

**Horário de atendimento eletrônico:** Este conjunto de parâmetros é utilizado para delimitar os horários de funcionamento de tal sistema eletrônico, isto é, que os atendentes estão disponíveis para atender os clientes por telefone.

### APONTAMENTO

Uma das funcionalidades agregadas ao módulo de atendimentos é o recurso de apontamentos. Ele serve para manter o tempo que cada atendente atuou no atendimento. Ele mantém as informações de tempo, período, percentual de completude, atividade (o apontamento pode ser realizado para uma atividade e não para um atendimento) e armazena também o grupo de atendimento, tipo de atendimento e etapa/tarefa em que o atendimento se encontra.

**Não permite realizar apontamento em um mesmo intervalo de horário para o usuário logado:** O apontamento pode ser feito informando o período de tempo (data inicial e data final) onde o atendente trabalhou no atendimento. Por padrão é permitido que ele insira dois registros de apontamentos com o mesmo período dando a "falsa impressão" de que ele trabalhou em duas coisas ao mesmo tempo. Este parâmetro visa proibir este tipo de registro e a partir do momento que ele esteja marcado o sistema não mais permitirá que se insiram registros de apontamentos onde exista uma interseção entre datas iniciais e finais no mesmo dia, isto é, não permite ao atendente informar que trabalhou em duas atividades (apontamentos) ao mesmo tempo.

**Atividade referente ao apontamento automático:** O apontamento pode ser realizado para um atendimento ou para uma atividade. Mesmo quando o sistema funciona com o apontamento automático ele se utiliza de uma atividade para lançar os apontamentos e posteriormente localizá-los e substituir pela chave primária do atendimento, é apenas uma forma de manter um controle entre os apontamentos lançados a ainda não finalizados. Este parâmetro deve ser informado como sendo uma das atividades do cadastro de motivos de atividade/inatividade e que será utilizado neste módulo de apontamento automático.

**Tempo para que o apontamento automático seja considerado:** O sistema disponibiliza uma funcionalidade de realizar um apontamento automático sem a necessidade do atendente entrar no módulo de apontamentos e criar um novo registro. Esta funcionalidade começa a contar o tempo no momento que o atendente edita um atendimento e quando fecha a tela de edição de atendimento (ou troca de registro) esta contagem é cessada e um registro de apontamento é lançado. Mas o atendente pode estar navegando entre os atendimentos (pela edição) para encontrar o atendimento a ser trabalhado. O sistema lança registros de

apontamentos para atendimento durante a navegação. Para evitar este inconveniente, gerar vários apontamentos à medida que se navega, o sistema usa este parâmetro. Caso o tempo que o atendente ficou com a tela aberta em um atendimento for menor que o tempo definido neste parâmetro então o registro de apontamento não é lançado.

**Não permitir apontamento em atendimento sem etapa:** Este parâmetro deve ser utilizado quando se deseja que os apontamentos não possam realizados para atendimentos que não estão em nenhuma etapa, ou seja, só será permitido realizar apontamento para um atendimento desde que este esteja em um fluxo e em uma etapa.

### ALARMES

O atendimento é uma atividade que precisa ser executada e dada uma resposta ao cliente (Feedback). Para evitar a falta de resposta, existe o serviço de alarmar atendimentos que avisa o superior imediato (via e-mail) da situação dos atendimentos com prazos vencidos.

**Critérios de Alarme 1** – Leva em consideração a combinação Status, Classificação e Prioridade

Condição 1: Número máximo de dias/minutos em aberto com o responsável atual

Número de dias/minutos em que um atendimento com a combinação X (explicação dada logo acima) pode ficar com o mesmo atendente. Vencendo este prazo, o alarme será disparado.

Condição 2: Tempo máximo de resposta (em dia/minutos desde a data de abertura)

Número total de dias/minutos em que um atendimento pode ficar aberto sem ser totalmente finalizado, ou seja, com a combinação X (explicação dada logo acima).

Condição 3: Considerar todos os atendimentos com "Prazo limite" vencido

Se o campo prazo limite estiver preenchido no atendimento e o mesmo vencer, também será disparado o alarme

**Utilizar a unidade em minutos ao invés de dias para calcular os alarmes:** Indicativo se o tempo para que o atendimento passe para a condição de alarmado pode ser definida em dias ou então em minutos.

**Critérios de Alarme 2** – Leva em consideração as 3 condições acima relacionadas, mas a combinação poderá ser feita com outros do cadastro de atendimento.

## INFORMAÇÕES FINANCEIRAS

A tela Informações estratégicas sobre o cliente exibe informações relativas ao cliente inclusive sobre informações financeiras e produtos adquiridos. Nesta constam vários anexos com informações sobre a situação do cliente: financeira (valores que foram pagos, valores em aberto, valores em atraso, valores faturados, valor mensal), produtos adquiridos, resumo dos atendimentos abertos, projetos entre outros.

As várias informações são apresentadas mediante a SQL fixos dentro do código fonte do sistema, mas podem ser parametrizados para refletir a realidade e necessidade do cliente. O termo "pode ser parametrizado" significa que é possível criar consultas SQL e associar aos respectivos parâmetros de acordo com o retorno das consultas elaboradas (se a consulta retorna os valores que um cliente está devendo então associar ao parâmetro "valores em aberto" e assim por diante).

Os parâmetros disponibilizados o que significa quais informações podem ser customizadas pelo próprio cliente são: valores pagos, valores em aberto, valores em atraso, valores faturados, valor mensal, produtos adquiridos, projetos. Para a elaboração de tais consultas deve-se atentar que as mesmas devem ter obrigatoriamente um parâmetro chamado COLIGADA e outro parâmetro que pode ser CODCFO ou CODCFO\_S (CODCFO indica que os valores retornados são relativos a apenas ao cliente e o CODCFO\_S significa que os valores retornados são relativos ao cliente e ao grupo de empresas ao qual o cliente pertence).

Consulta SQL para Valor Faturado (QUERYVALORFATURADO)

Consulta SQL para Valor Pago (QUERYVALORPAGO)

Consulta SQL para Valor em Aberto (QUERYVALORABERTO)

Consulta SQL para Valor em Atraso (QUERYVALORATRASSO)

Consulta SQL para Valor Mensal (QUERYVALORMENSAL)

Consulta SQL para Produtos (QUERYPRODUTO)

Consulta SQL para Projeto (QUERYPROJETO)

**Observação:** Caso o usuário não preencha os campos acima, o sistema executará as consultas SQLs que estão fixas no código para carregar as abas Informações Financeiras e Produto do Cliente.

## CLIENTE ONLINE

Para que os atendimentos sejam manipulados o usuário deve estar vinculado a um atendente no sistema. Visando atender esta regra, este atendente será utilizado pelos usuários do módulo Cliente Online. Toda movimentação do cliente no módulo Online será feita por esse registro.

Para que os tópicos sejam manipulados o usuário deve estar vinculado a um atendente no sistema. Visando atender esta regra, este atendente será utilizado pelos usuários do módulo de Fórum que não possuem atendente vinculado, por exemplo, aluno, prospect, professor entre outros. Toda movimentação do cliente no módulo Fórum será feita por esse registro.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.