

# ROTEIRO V2

## ATUALIZAÇÃO

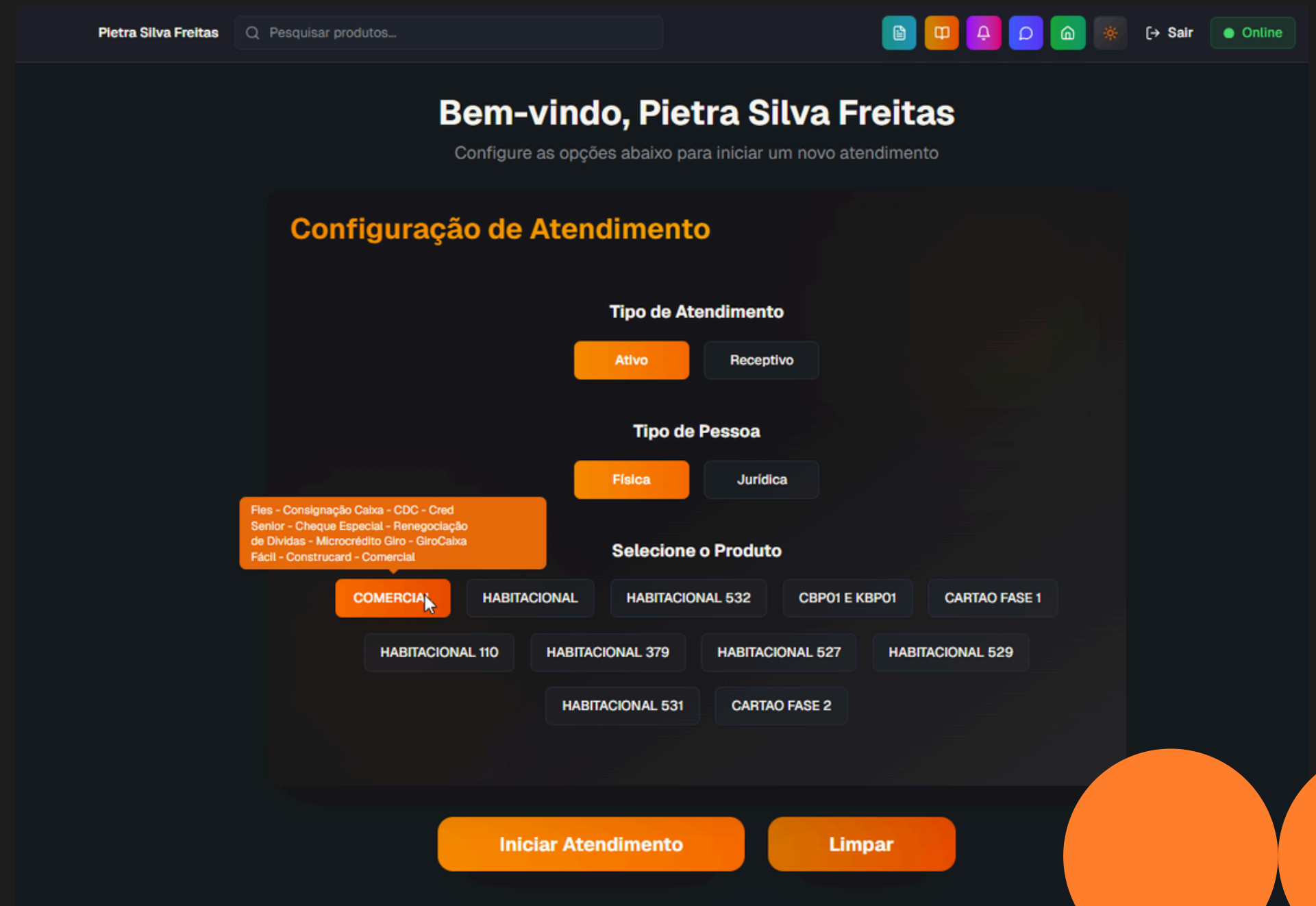


# 1 - TELA DE LOGIN



The login screen features a dark background with a subtle mountain silhouette. At the top, the word "Roteiro" is displayed in large orange font, followed by "Sistema de Atendimento" in a smaller white font. A central dark box contains the company logo (an orange square with a white stylized 'R'), a text input field with a placeholder "Digite seu usuário ou e-mail", and an orange "Entrar" button. A small settings icon is located in the top right corner of the central box.

# 2 - TELA INICIAL



The initial screen is for user "Pietra Silva Freitas" and includes a top navigation bar with a search bar, utility icons, and a "Sair" button. The main content area is titled "Bem-vindo, Pietra Silva Freitas" and "Configure as opções abaixo para iniciar um novo atendimento". It contains a "Configuração de Atendimento" section with three sections: "Tipo de Atendimento" (Ativo, Receptivo), "Tipo de Pessoa" (Física, Jurídica), and "Selecione o Produto". The "Selecione o Produto" section has a tooltip for the "COMERCIAL" button listing various services. At the bottom are "Iniciar Atendimento" and "Limpar" buttons.

Pietra Silva Freitas

Pesquisar produtos...

Bem-vindo, Pietra Silva Freitas

Configure as opções abaixo para iniciar um novo atendimento

### Configuração de Atendimento

**Tipo de Atendimento**

Ativo Receptivo

**Tipo de Pessoa**

Física Jurídica

**Selecione o Produto**

Fies - Consignação Caixa - CDC - Cred Senior - Cheque Especial - Renegociação de Dividas - Microcrédito Giro - GiroCaixa Fácil - Construcard - Comercial

COMERCIAL HABITACIONAL HABITACIONAL 532 CBPO1 E KBPO1 CARTAO FASE 1

HABITACIONAL 110 HABITACIONAL 379 HABITACIONAL 527 HABITACIONAL 529

HABITACIONAL 531 CARTAO FASE 2

Iniciar Atendimento Limpar

# • ÍCONES

**SÃO BOTÕES DE NAVEGAÇÃO NO PRÓPRIO ROTEIRO. CADA ÍCONE REPRESENTA UM ACESSO QUE FACILITA O ATENDIMENTO DO OPERADOR.**

**VISUALIZAÇÃO  
DE  
TREINAMENTOS**

**CHAT DIRETO  
COM A  
QUALIDADE**

**ALTERA O TEMA  
PARA CLARO OU  
ESCURO**



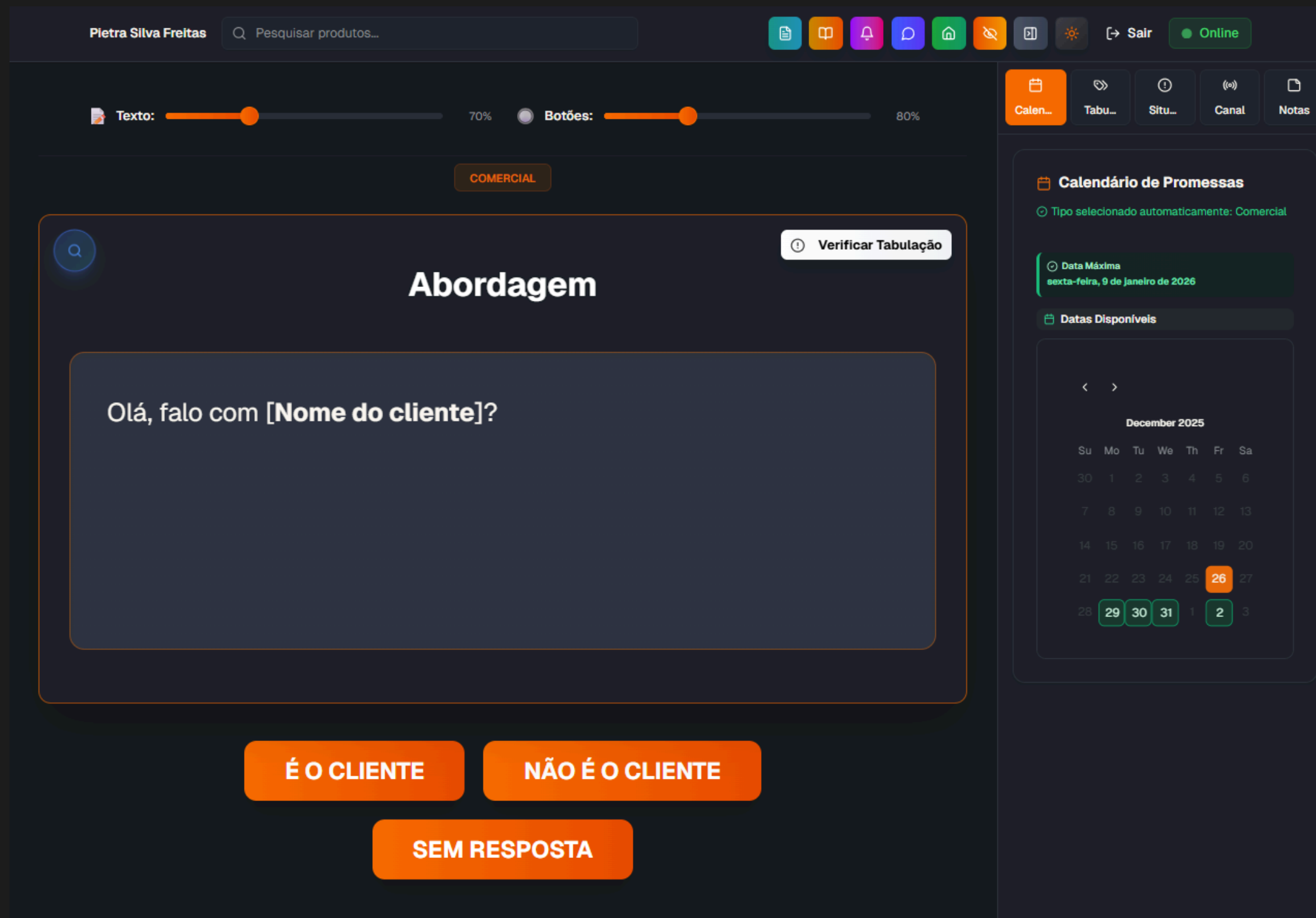
**DETALHES  
SOBRE OS  
CONTRATOS.**

**RECADOS;  
QUIZ;  
RANKING DOS  
MELHORES;**

**BOTÃO PARA  
VOLTAR PARA A  
TELA DE INICÍO**

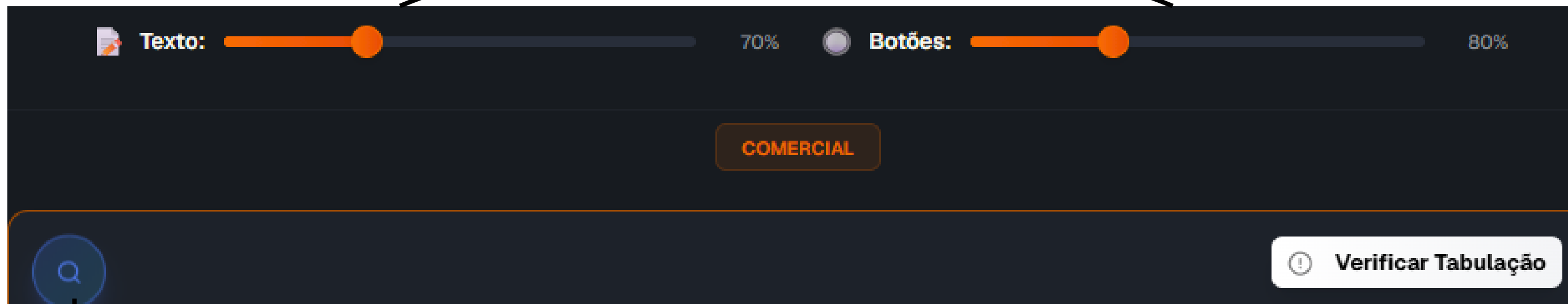
# • SCRIPT

**NA TELA DE SCRIPT, É POSSÍVEL OBSERVAR QUE EXISTEM VÁRIOS BOTÕES QUE AJUDAM O OPERADOR DURANTE O ATENDIMENTO**





# UTILIZAMOS ESSES BOTÕES PARA AUMENTAR OU DIMINUIR O TAMANHO DAS LETRAS OU DOS BOTÕES.



**NESTE CAMPO PODEMOS PESQUISAR  
PALAVRAS CHAVE, COMO:**

- **RATIFICAÇÃO;**
- **ARGUMENTAÇÃO;**
- **ATUALIZAÇÃO CADASTRAL;**

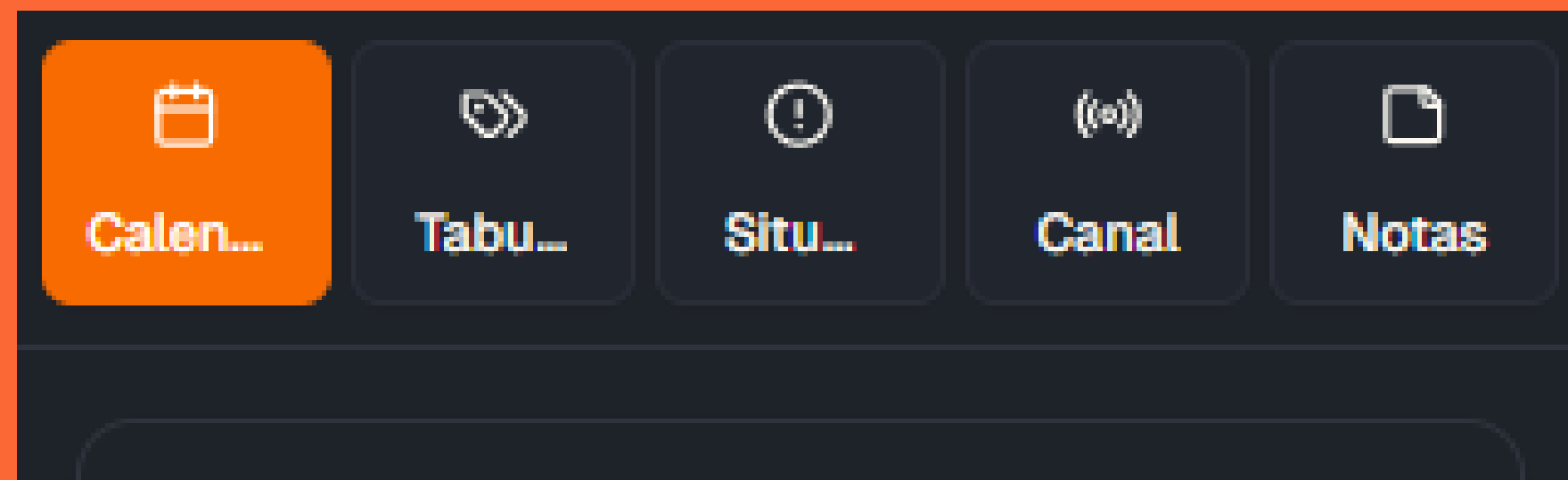
**DESSA FORMA, O OPERADOR  
CONSEGUE ENCONTRAR  
FRASEOLOGIAS DE FORMA MAIS  
RÁPIDA PARA UTILIZAR NOS  
ATENDIMENTOS.**

**EM TODAS AS TELAS DE  
FRASEOLOGIAS, ESTE BOTÃO  
PERMITE CONSULTAR  
RECOMENDAÇÕES DE  
TABULAÇÕES E ORIENTAÇÕES  
SOBRE QUANDO UTILIZAR CADA  
UMA DELAS. ESSE RECURSO  
AUXILIA TANTO OPERADORES  
INICIANTE QUANTO  
EXPERIENTES A EVITAR DESVIOS.**

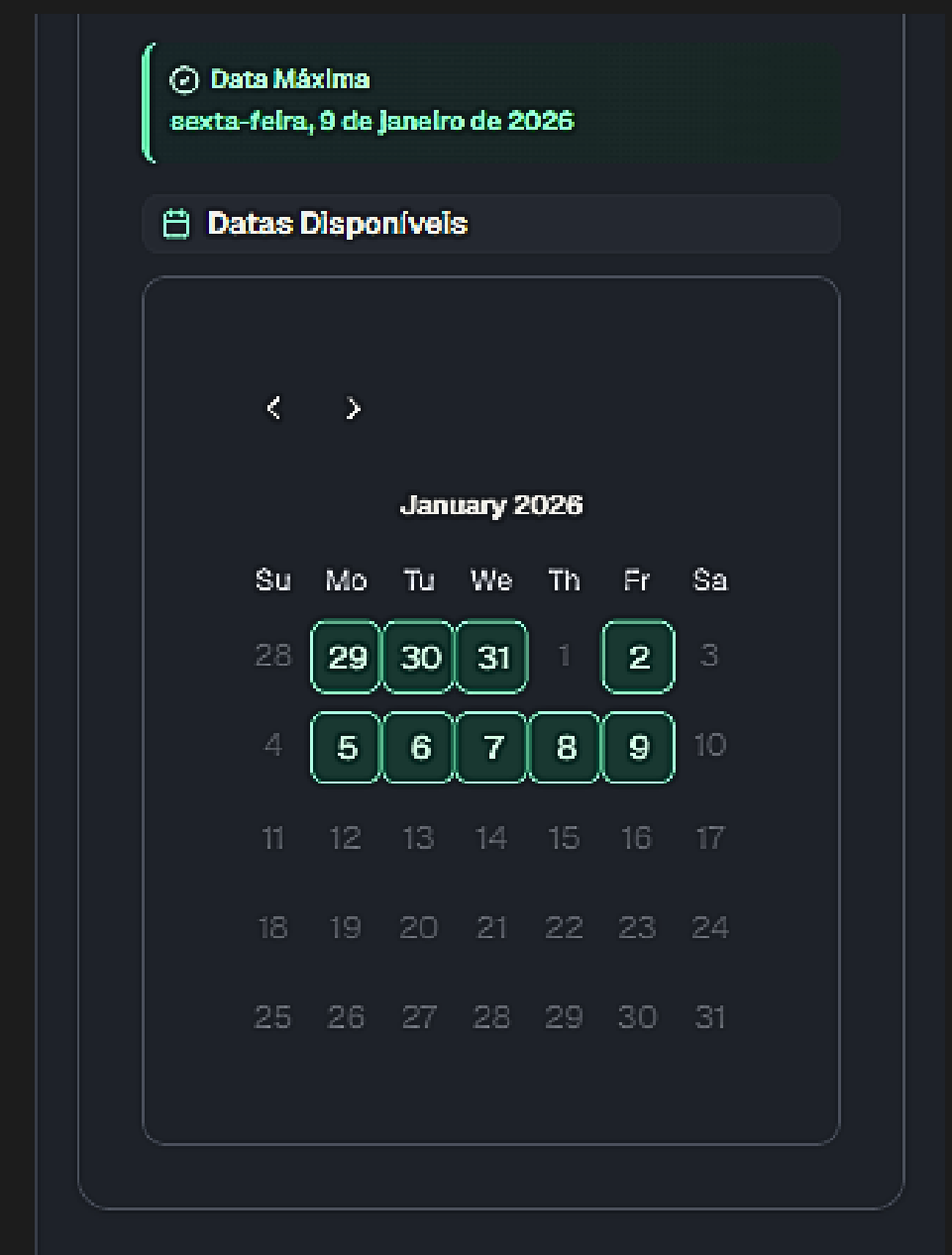


**NOS OUTROS CAMPOS, ASSIM COMO NO ROTEIRO ANTERIOR, É POSSÍVEL VERIFICAR:**

- **EXPLICAÇÕES SOBRE CADA TABULAÇÃO;**
- **O QUE FAZER EM SITUAÇÕES QUE PODEM OCORRER DURANTE O NOSSO ATENDIMENTO QUE FOGEM DO ROTEIRO;**
- **ACESSO A OUTROS CANAIS DE COMUNICAÇÃO DA CAIXA (TELEFONES E SITES) QUE PODEMOS PASSAR EM LINHA PARA O CLIENTE;**
- **BLOCO DE NOTAS;**



**NO CANTO DIREITO DA TELA, TEMOS ACESSO AO CALENDÁRIO, ONDE CONSEGUIMOS VERIFICAR AS DATAS DISPONÍVEIS PARA OFERTAR AO CLIENTE DENTRO DAS REGRAS D+6 OU D+9.**



# DÚVIDAS?

 Grupo Roveri

