

073 - Atendimento ao cliente - Pós venda

- Informações gerais

Código: 0 - EM ABERTO

Cliente:

Telefones: Sexo: Idade: Estado civil: Tipo:

Financieiro: Delivery:

Pós venda | Histórico | Observação

- Lista de pós venda

Data	Tipo	Código mov.	Nº form.	Dt. remarcado	RF	OK

Remarcar Refazer

- Detalhe de cada movimento

- Fórmula

Qtde.	Laboratório	Forma farmacêutica	Valor extra	Valor	Desc. (%)	Valor c/ desc.
			0,00	0,00	0,00	0,00

Produtos da fórmula | Observação da ficha de pesagem | Posologia | Texto do rótulo | Observação do sistema

- Produtividade do pós venda

Mov.	Código mov.	Nome do cliente	Cód. entrega	Cód. financeiro	Loja	Data enviada	Valor	Desc. (%)	Valor c/ desc.

Qtde.: 0 Valor total: 0,00

- Informações do pós venda

Funcionário: Início: : Término: : Tempo:

Echlar Limpar Gravar Refazer Consultar Relatórios

Atendimento ao cliente – Pós Venda

"Atendimento ao Cliente - Pós Venda" é vital para gerenciar a experiência do cliente após a compra, tratando de dúvidas, reclamações, devoluções, e outros eventos, o que impacta diretamente a fidelização e a reputação da farmácia.

Vamos detalhar esta interface e explorar como a IA do Homeo.AI pode enriquecer suas funcionalidades.



Análise da Tela: Atendimento ao Cliente - Pós Venda

1. Cabeçalho e Identificação Principal

- **Título da Janela:** "073 - Atendimento ao Cliente - Pós venda"
 - **Descrição:** Indica o módulo de "Pós Venda" e um possível ID do registro de atendimento pós-venda (073).
 - **Finalidade:** Gerenciar todas as interações e processos que ocorrem após a conclusão de uma venda.

2. Área "Informações gerais"

- **Código:** Campo para o código identificador deste registro de pós-venda específico.
- **Dropdown de Status (Ex: "0 - EM ABERTO"):**

- **Descrição:** Indica o estado atual do atendimento pós-venda. Outros status poderiam incluir "Em Análise", "Aguardando Devolução", "Produto Refeito", "Resolvido", "Encerrado".
- **Finalidade:** Acompanhar o ciclo de vida da solicitação de pós-venda.
-  **IA para Homeo.AI:** A IA pode prever o tempo para resolução com base no tipo de problema e dados históricos. Pode também sugerir a mudança de status automaticamente via n8n quando uma ação vinculada é concluída (ex: se um pedido de "Refazer" é finalizado no laboratório, o status do pós-venda poderia mudar para "Aguardando Envio ao Cliente").
- **Cliente:** Nome, código e ícone de busca para identificar o cliente.
- **Telefones:** Números de contato do cliente.
- **Sexo, Idade, Estado civil, Tipo (de cliente):** Dados demográficos do cliente.
 - **Finalidade:** Fornecer contexto sobre o cliente para um atendimento mais personalizado.
 -  **Insight IA para Homeo.AI:**
 - **Análise de Sentimento:** Se a interação de pós-venda for registrada em texto (ex: de um chat ou e-mail integrado), a IA pode analisar o sentimento do cliente.
 - **Suporte à Análise de Causa Raiz:** A IA pode identificar se certos perfis demográficos ou tipos de cliente reportam tipos específicos de problemas com maior frequência.
- **Ícones "Financeiro" e "Delivery":**
 - **Finalidade:** Atalhos para visualizar o histórico financeiro ou de entregas do cliente, possivelmente filtrando pelo pedido que originou o pós-venda.

3. Abas Principais (Contexto do Pós-Venda)

- **"Pós venda" (Selecionada):** Aba principal para os detalhes do atendimento atual.
- **"Histórico":**

- **Finalidade:** Exibir o histórico de atendimentos pós-venda anteriores deste cliente ou o histórico de ações e etapas do atendimento pós-venda atual.
- 💡 **Insight IA para Homeo.AI:** A IA pode resumir interações passadas ou destacar problemas recorrentes do cliente, ajudando o atendente a entender o contexto rapidamente.
- **"Observação":**
 - **Finalidade:** Notas gerais e comentários sobre este caso de pós-venda.
 - 💡 **Insight IA para Homeo.AI (Speech-to-Text & NLU):** Permitir ditado de observações. NLU pode extrair informações chave, como a descrição do problema, produtos mencionados, ou ações solicitadas pelo cliente.


4. Grid "Lista de pós venda"

Provavelmente exibe um histórico de registros de pós-venda, possivelmente filtrável.

- **Colunas:**
 - **Data:** Data de criação do registro de pós-venda.
 - **Tipo:** Categoria do problema/solicitação (Ex: Dúvida sobre uso, Reclamação de qualidade, Solicitação de devolução, Reação adversa, Problema na entrega).
 - 🎯 **IA para Homeo.AI (Classificação):** A IA pode ajudar a classificar automaticamente o "Tipo" com base na descrição textual do problema fornecida pelo cliente ou atendente, usando Processamento de Linguagem Natural (NLU).
 - **Código mov.:** Código do pedido original (movimento de venda) ao qual este pós-venda se refere.
 - **Nº form.:** Número da fórmula (se for um produto manipulado).
 - **Dt. remarcado:** Data para a qual uma ação foi reagendada (ex: nova entrega, ligação de acompanhamento).
 - **RF:** Abreviação incerta. Poderia ser "Refeito?", "Resolvido Fisicamente?", ou algum código interno.

- **Ok. (Checkbox):** Para indicar que o item foi revisado ou uma etapa concluída.


5. Botões acima de "Detalhe de cada movimento"

- **"Remarcar":**
 - **Finalidade:** Reagendar uma ação futura relacionada à resolução do problema (ex: reagendar coleta de produto para devolução, visita técnica, contato telefônico).
- **"Refazer":**
 - **Finalidade:** Iniciar o processo de refazer um produto manipulado, caso essa seja a solução definida. Isso provavelmente criaria um novo pedido interno (sem custo ou com custo ajustado) ligado a este registro de pós-venda.
 -  **IA para Homeo.AI (n8n & Análise):**
 - **Workflow:** Disparar um fluxo no n8n para: criar a ordem de manipulação no laboratório, notificar o estoque para baixa de insumos (se aplicável), agendar a nova entrega.
 - **Análise de Qualidade:** A IA pode monitorar a frequência de pedidos de "Refazer" para fórmulas ou insumos específicos, sinalizando potenciais problemas de qualidade, processo de manipulação ou com fornecedores.

6. Seção "- Fórmula"


Esta seção parece carregar os detalhes da fórmula do pedido original que está sendo tratado no pós-venda.

- **Campos da Fórmula (Cabeçalho da Sub-Grid):** Qtde., Laboratório, Forma farmacêutica, Valor extra, Valor, Desc. (%), Valor c/ desc.
 - **Finalidade:** Exibir rapidamente os dados principais da fórmula em questão para contextualizar o problema.
- **Abas de Detalhamento da Fórmula:**
 - **"Produtos da fórmula":** Lista os insumos e seus lotes.
 - **"Observação da ficha de pesagem":** Notas do processo de manipulação.
 - **"Posologia":** Instruções de uso fornecidas.
 - **"Texto do rótulo":** Conteúdo do rótulo do produto.

- **"Observação do sistema":** Outras notas do sistema sobre a fórmula.
- **Finalidade:** Permitir uma investigação completa da fórmula original para entender a causa do problema reportado pelo cliente (ex: verificar lote de insumo, conferir posologia, instruções do rótulo).
-  **IA para Homeo.AI (Investigação Assistida):** Se um cliente reportar uma reação adversa, a IA poderia rapidamente cruzar os insumos e lotes da fórmula com um banco de dados de eventos adversos conhecidos (se houver) ou com outras reclamações similares. Poderia também verificar se a posologia informada está dentro dos padrões para os componentes.

7. Grid "- Produtividade do pós venda"

Esta grade parece rastrear as ações ou "movimentos" gerados para resolver o problema do pós-venda.


- **Colunas:**
 - **Mov.:** ID do novo movimento/tarefa de resolução.
 - **Código mov.:** Código do movimento original (o pedido com problema).
 - **Nome do cliente:**
 - **Cód. entrega:** Código de uma nova entrega (se um produto foi feito e enviado).
 - **Cód. financeiro:** Código de uma transação financeira associada (ex: estorno, crédito para futura compra, custo do refazimento).
 - **Loja:**
 - **Data aviada:** Data em que o produto original foi dispensado/manipulado.
 - **Valor, Desc. (%), Valor c/ desc.:** Valores associados à resolução (ex: custo do produto feito, valor do estorno).
- **Finalidade:** Medir o esforço, os custos e os resultados das ações tomadas para solucionar as questões de pós-venda.
-  **Insight IA para Homeo.AI:** A IA pode analisar estes dados para calcular o "custo do não-qualidade" ou o custo médio para resolver diferentes tipos de problemas, identificar gargalos no processo de resolução e medir a eficiência das soluções aplicadas.

8. Resumo (Abaixo da Grid "Produtividade")


- **Qtde: 0, Valor total: 0,00:** Soma das quantidades e valores da grade "Produtividade do pós venda".

9. Seção "- Informações do pós venda"

Detalhes sobre o gerenciamento interno do caso de pós-venda.

- **Funcionário:** Nome do colaborador que está tratando o caso.
- **Início:** Data e hora de início do atendimento do caso.
- **Término:** Data e hora de finalização/resolução do caso.
- **Tempo:** Duração total do atendimento (Término - Início).
- **Finalidade:** Rastrear o tempo dedicado pelos funcionários à resolução de problemas de pós-venda, auxiliando na gestão de carga de trabalho e na avaliação de eficiência.
-  **Insight IA para Homeo.AI:** A IA pode calcular o Tempo Médio de Atendimento (TMA/AHT) por tipo de problema ou por funcionário, ajudando a identificar necessidades de treinamento ou otimizações de processo.

10. Botões de Ação (Rodapé Inferior)

- **"X Fechar", "Limpar", "Gravar":** Funções padrão.
- **"Refazer" (presente novamente):** Provavelmente a mesma funcionalidade do botão superior.
- **"Consultar":** Buscar outros registros de pós-venda.
- **"Relatórios":**
 - **Finalidade:** Gerar relatórios sobre as atividades de pós-venda (ex: tipos de problemas mais comuns, tempo médio de resolução, custos associados, satisfação do cliente se houver coleta de feedback).
 -  **IA para Homeo.AI (Análise Avançada e Preditiva):**
 - **Análise de Tendências:** Identificar aumento de problemas específicos, produtos com mais reclamações, etc.
 - **Análise de Causa Raiz Assistida:** A IA pode correlacionar dados de pós-venda com dados de produção (lotes de insumos, processos) para ajudar a identificar causas prováveis de problemas de qualidade.

- **Alertas Preditivos:** Se a IA detectar um padrão emergente de reclamações sobre um lote específico de produto, pode gerar um alerta proativo para a equipe de qualidade.
-

Oportunidades Chave de IA para Homeo.AI no Módulo de Pós Venda:

1. Triagem e Categorização Inteligente de Solicitações (NLU):

- Analisar o relato do cliente (seja texto ou transcrição de áudio) para classificar o tipo de problema, urgência e direcionar para a equipe/funcionário correto.

2. Base de Conhecimento Inteligente e Sugestão de Soluções (RAG - Retrieval Augmented Generation):

- Ao registrar um novo caso, a IA pode buscar em uma base de conhecimento interna (casos resolvidos anteriormente, FAQs de produtos, Procedimentos Operacionais Padrão - POPs) e sugerir soluções ou próximos passos para o atendente.

3. Análise de Sentimento do Cliente:

- Monitorar o tom das interações para ajudar os atendentes a adaptar a comunicação e priorizar casos de clientes muito insatisfeitos.

4. Suporte à Farmacovigilância (para Reações Adversas):

- Se uma reação adversa for relatada, a IA pode ajudar a garantir que todas as informações necessárias sejam coletadas de acordo com as diretrizes regulatórias e verificar se há outros relatos similares.

5. Identificação Proativa de Problemas de Qualidade:

- Analisar dados de pós-venda em conjunto com dados de produção para identificar padrões que possam indicar problemas com insumos específicos, processos de manipulação ou estabilidade de formulações.

6. Previsão de Churn (Cancelamento) de Clientes:

- Identificar clientes com alto risco de deixarem de usar a farmácia com base na frequência e severidade de seus problemas de pós-venda e na eficácia das resoluções.

7. Feedback Contínuo para Melhoria de Produtos e Processos:

- A IA pode consolidar e analisar os dados de pós-venda para fornecer insights valiosos para as equipes de desenvolvimento de produtos, qualidade e atendimento, promovendo um ciclo de melhoria contínua.

8. Automação de Tarefas Repetitivas (n8n):

- Enviar e-mails de confirmação de recebimento da solicitação, atualizações de status, ou pesquisas de satisfação após a resolução do caso.

O módulo de Pós Venda, enriquecido com IA, pode transformar o atendimento ao cliente de reativo para proativo, melhorando a satisfação, a fidelidade e a qualidade geral dos produtos e serviços da farmácia.