

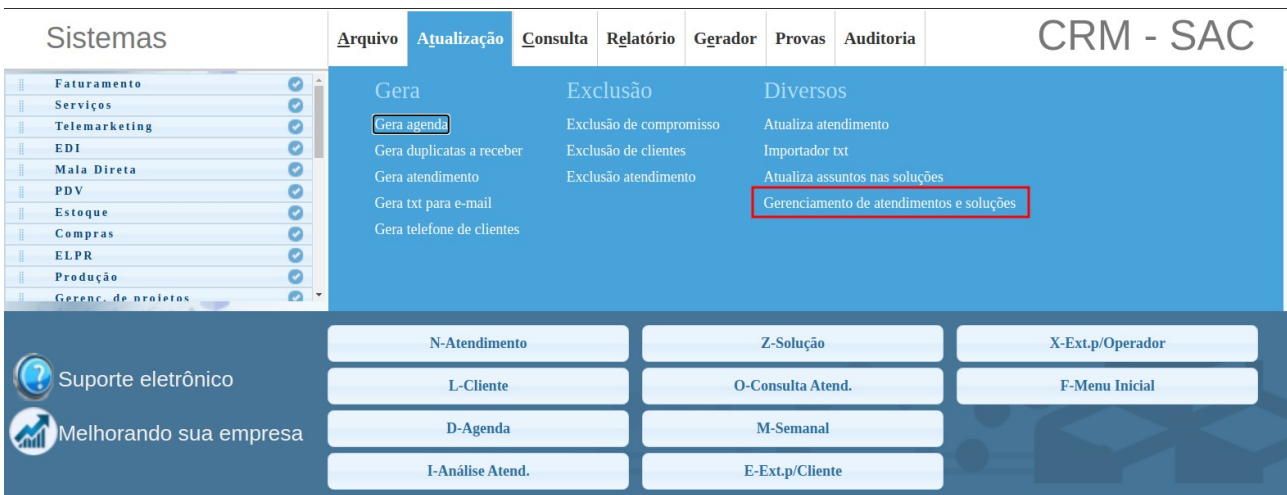
Gerenciamento de atendimentos e soluções.

Explicação: essa rotina tem o objetivo de fazer um levantamento das solicitações não respondidas em um determinado período, possibilitando a resposta e um envio de e-mail automático ao solicitante. A rotina também faz a pesquisa das respostas sem aprovação técnica de um determinado período. Para executar as funções desse programa, siga os procedimentos abaixo.

No menu inicial do sistema, acesse o módulo “CRM – SAC”.



Na aba “atualização”, clique na opção “Gerenciamento de atendimentos e soluções”.



Em seguida, marque qual a opção de pesquisa será utilizada, e informe um intervalo de data. Para efetuar a pesquisa, clique no ícone “pesquisa”.

The screenshot shows the search interface. At the top, there are two buttons: "Pesquisa" (with a magnifying glass icon) and "Sair" (with an exit icon). Below these, there are two main sections: "Pesquisa" and "Data".

Pesquisa

- Solicitações não respondidas
- Respostas sem aprovação técnica

Senha

Data

Inicial

Final

Após a pesquisa ser efetuada, será mostrada uma tabela com os atendimentos localizados. Através dela, é possível selecionar, por meio de um duplo clique, o atendimento a ser respondido.

The screenshot shows the search results interface. At the top, there are three buttons: "Pesquisa" (with a magnifying glass icon), "Ok" (with a checkmark icon), and "Sair" (with an exit icon). Below these, there are two main sections: "Pesquisa" and "Data".

Pesquisa

- Solicitações não respondidas
- Respostas sem aprovação técnica

Senha

Data

Inicial

Final

Data	Hora	Atendimento	Empresa	Contato	Assunto
26/03/2020	09:13	000066	01	NF-E EMITIDA EM AMBIENTE DE HO TESTE	GERAL
26/03/2020	09:15	000067	01	NF-E EMITIDA EM AMBIENTE DE HO TESTE	DEDETIZAÇÃO
18/05/2020	09:31	000070	01	NF-E EMITIDA EM AMBIENTE DE HO LOCK	CONTATO COM O CLIEN
18/06/2020	11:44	000093	01	NF-E EMITIDA EM AMBIENTE DE HO OLIVEIRA	P ALEGRE
02/02/2021	17:55	000149	01	NF-E EMITIDA EM AMBIENTE DE HO testse	PREVENTIVA

Para responder, insira um texto no campo “resposta”. Após isso, clique em “Ok” para gravar essa resposta no atendimento.

Respostas sem aprovação técnica

Data	Hora	Atendimento	Empresa	Contato	Assunto
26/03/2020	09:13	000066 01	NF-E	EMITIDA EM AMBIENTE DE HO	TESTE GERAL
26/03/2020	09:15	000067 01	NF-E	EMITIDA EM AMBIENTE DE HO	TESTE DEDETIZAÇÃO
18/05/2020	09:31	000070 01	NF-E	EMITIDA EM AMBIENTE DE HO	LOCK CONTATO COM O CLIEN
18/06/2020	11:44	000093 01	NF-E	EMITIDA EM AMBIENTE DE HO	OLIVEIRA P ALEGRE
02/02/2021	17:55	000149 01	NF-E	EMITIDA EM AMBIENTE DE HO	testse PREVENTIVA

Solução acessada Termos pesquisados

Solicitação

Resposta

Aparecerá uma mensagem de confirmação para gravar a resposta no atendimento e enviar o e-mail ao solicitante. Clique em “ok” para finalizar o processo e concluir a rotina.

172.16.2.28 says

Grava a resposta no atendimento e envia e-mail ao solicitante ?

Pesquisa

Solicitações não respondidas
 Respostas sem aprovação técnica

Data

Inicial

Final