

Análise de atendimento resumido

Explicação: esta rotina tem como objetivo apresentar um extrato de atendimentos, possibilitando visualizar cada um individualmente. Além disso, o programa também apresenta a quantidade de atendimentos feitos por operador, totalizando o tempo e o tempo médio. Por fim, a rotina também exibe os atendimentos por origem/destino, e quais dúvidas foram resolvidas, mostrando a nota média obtida, tudo de forma resumida. Os dados podem ser gerados a partir de filtros de data, operador, origem e destino.

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

The screenshot shows the main menu of the JOTEC system. On the left, there is a 'Sistemas' menu with various options like Faturamento, Serviços, CRM - SAC, Telemarketing, EDI, Mala Direta, PDV, Estoque, Compras, ELPR, Produção, Gerenc. de projetos, Orçamentos e Custos, Contas a Pagar, Contas a Receber, Bancos, Fluxo de Caixa, Centro de Custo, Exportador, Gestor, Importador, Auditor, Filiais, Estatísticas & Gráficos, Fiscal, Contabilidade, Diário Auxiliar, Ativo Fixo, Folha de Pagamento, Painel do Contador, and Venda Estratégica. The central area contains a grid of buttons for different modules: Faturamento, Serviços, CRM - SAC (highlighted with a red box), Telemarketing, EDI, Mala Direta, PDV, Estoque, Compras, ELPR, Produção, Gerenc. de projetos, Contas a Pagar, Contas a Receber, Bancos, Fluxo de Caixa, Centro de Custo, Exportador, Gestor, Importador, Auditor, Filiais, Estatísticas & Gráficos, Fiscal, Contabilidade, Diário Auxiliar, Ativo Fixo, Folha de Pagamento, Painel do Contador, Venda estratégica, Guarda documentos, and Suporte Eletrônico. At the bottom of the grid, there is a text string: CRM | SAC | BI | B2B | B2C | GESTOR | SIGE | ERP | PCP | MRP. On the right, there is an 'Acesso Rápido' sidebar with sections for ELPR, Estoque, Faturamento, Folha de Pagamento, and Fiscal, each with sub-options. Below this are buttons for Cursos, Melhorias, Última Mensagem, and Parceiros.

Na aba “consulta”, clique na opção “Análise de atendimento resumido”.

Sistemas CRM - SAC

Arquivo Atualização **Consulta** Relatório Gerador Provas Auditoria

- Faturamento
- Serviços
- Telemarketing
- EDI
- Mala Direta
- PDV
- Estoque
- Compras
- ELPR
- Produção
- Gerenc. de projetos
- Contas a Pagar

Diversos

- Clientes
- Atendimento
- Atendimentos da semana
- Análise de atendimento
- Análise de atendimento resumido**
- Agenda
- Solicitação
- Auditoria do sistema
- Cliente por unidades

Extrato

- Extrato atendimento por cliente
- Extrato atendimento por operador
- Extrato atendimento por destino
- Extrato atendimento por vendedor

Suporte eletrônico

Melhorando sua empresa

N-Atendimento

Z-Solução

X-Ext.p/Operador

L-Cliente

O-Consulta Atend.

F-Menu Inicial

D-Agenda

M-Semanal

I-Análise Atend.

E-Ext.p/Cliente

Dentro da tela, insira os filtros desejados para serem considerados no processamento.

Ajuda
Sair

Data

Inicial:

Final:

Ordem resumos

Tempo

Quantidade

Cliente

Operador:

Grupo:

Carteira:

Origem:

Destino:

Não considera atendimento que gerou continuação

Avaliação de atendimento

Dúvidas resolvidas

000000 Sim

000000 Não

Qualidade do atendimento

Nota média **0,00**

Total de clientes que avaliaram: **000000**

Data	Operador	Grupo	Assunto	Início	Sair	Cont	Seq	Origem	Compl	Destino	Compl	Cliente	Contat

Feita a pesquisa, o sistema irá fazer um levantamento dos atendimentos conforme os filtros informados, exibindo na tabela de “extrato atendimento”. Será mostrado também os atendimentos por operador, atendimentos por origem e destino.

Inicial: 01/01/2020
 Final: 09/07/2021

Tempo
 Quantidade
 Cliente

Grupo: [v]
 Carteira: [v]
 Origem: [v]
 Destino: [v]

Não considera atendimento que gerou continuação

Dúvidas resolvidas
 000000 Sim
 000000 Não
 Total de clientes que avaliaram: 000000

Qualidade do atendimento
 Nota média: 0,00

Extrato atendimento

*** Efetue duplo-clique no item desejado da tabela para consultar o atendimento ***

Data	Operador	Assunto	Cont	Seq	Origem	Compl	Destino	Compl	Cliente	Contato	Resolvido
30/10/2020	SAMUEL	CUPINS		000127-01	02		VISITA		BANCO SANTANDER (E	SILVIO	
23/10/2020	SILVIO	CONTATO COM O		000120-01	E-MAIL		PENDENTE		Jotec teste	JOTEC	
26/03/2020	VITOR	GERAL		000066-01	02		OK		NF-E EMITIDA EM AME	TESTE	
26/02/2020	TECNICO3	PREVENTIVA		000065-01	C REPRES		04		NF-E EMITIDA EM AME	fsfsdfs	
09/12/2020	SAMUEL	CUPINS		000134-01	02		OK		ANTONIO JOSE	SILVIO	
09/12/2020	SAMUEL	CONTATO COM O		000000-02	E-MAIL		PENDENTE		EMPRESA DE MINERAÇ	SILVIO	
03/12/2020	SILVIO	CONTATO COM O		000129-01	02		VISITA		EMPRESA DE MINERAÇ	SILVIO	
03/12/2020	SILVIO	CUPINS		000130-01	02		VISITA		EMPRESA DE MINERAÇ	silvio	

Atendimento por operador

Operador	Qtde	Tempo	Médio
TECNICO3	00001	000:00	000:00
VITOR	00001	000:01	000:01
MARCELO	00001	000:01	000:01
VINICIUS	00001	000:10	000:10

Atendimento por origem

Origem	Qtde	Tempo	Médio
SOBRE A UTILIZACAO D	00001	000:01	000:01
PRECO ALTO	00001	000:01	000:01
COMPRA DIRETA	00002	000:23	000:11
SAC SITE	00001	001:00	001:00

Atendimento por destino

Destino	Qtde	Tempo
SUGESTOES	00001	000:00
PRECO ALTO	00001	000:01
COMPRA DIRETA	00003	000:02
VOLTAR A LIGAR	00002	000:02

Na tabela de “Extrato de atendimento” é possível dar um duplo clique para ter mais informações sobre a sequência de atendimento.

Não considera atendimento que gerou continuação

Consulta atendimento a cliente - JOTEC - jtsuce08_1.html - Chromium

Novo Pesquisa Anterior < > Próximo Ajuda Sair

Dados cliente
 Sequência: 000127 01 Continua E-mail enviado
 Cliente: 800000 BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
 Grupo: DEDETIZAÇÃO Data: 30/10/2020 Operador: SAMUEL
 Assunto: CUPINS
 DEDETIZAÇÃO PARA CUPINS
 Contato: SILVIO
 Origem: ENTRADA
 Destino: VISITA AO CLIENTE
 E-mail:

Horário Início: 16:42 Final: 16:42
Intervalo Início: Final:

Não considera atendimento que gerou continuação

Consulta atendimento a cliente - JOTEC - jtsuce08_1.html - Chromium

Not secure | 172.16.2.28/cgi-bin/jtsuce08.exe?C999=PESQUISA&C019=1&C020=9&C001=000127&C002=01

Novo Pesquisa Anterior < > Próximo Ajuda Sair

Dados cliente

Sequência: 000127 01 Continua E-mail enviado

Cliente: 800000 BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.

Grupo: DEDETIZAÇÃO Data: 30/10/2020 Operador: SAMUEL

Assunto: CUPINS
DEDETIZAÇÃO PARA CUPINS

Contato: SILVIO

Origem: ENTRADA

Destino: VISITA AO CLIENTE

E-mail:

Horário Início: 16:42 Final: 16:42

Intervalo Início: Final:

000:10	000:10	SAC SITE	00001	001:00	001:00	VOLTAR A LIGAR	00002	000:00
--------	--------	----------	-------	--------	--------	----------------	-------	--------