

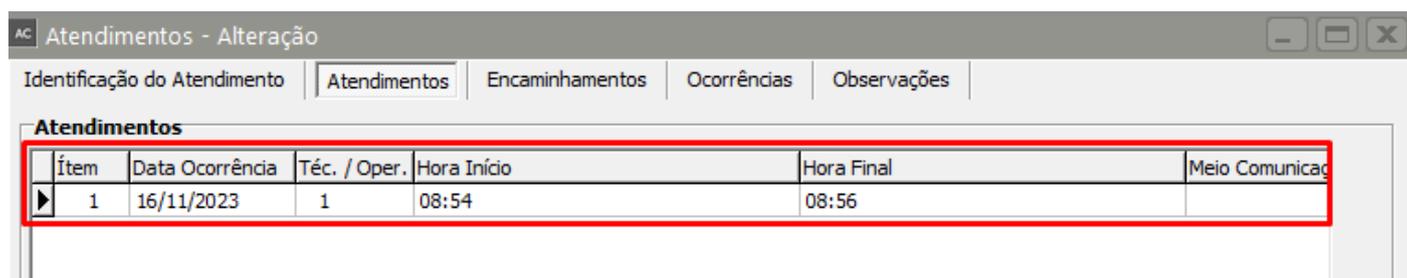
Atendimento

Veja também os itens:

- [Atendimento](#)
- [Cadastro de Conclusões de Encaminhamentos \(Atendimentos\)](#)
- [Cadastro dos meios de comunicação \(Atendimentos\)](#)
- [Relatório de Atendimentos e Encaminhamentos](#)
- [Identificação do Atendimento](#)
- [Cronometrando Atendimentos](#)
- [Encaminhamento de Atendimentos](#)
- [Geração Automática da Ordem de Serviço ao cadastrar o Atendimento](#)
- [Cópia dos Parâmetros Adicionais de Outra Empresa](#)
- [Cadastro de Categorias de Problemas](#)
- [Cadastro de Problemas e Soluções](#)

Na aba Atendimento do [cadastro do Atendimento](#) devem ser detalhados cada contato com o [cliente](#).

Veja que, como citado no [código do problema/solução](#), para o primeiro atendimento foram trazidas automaticamente a descrição e a solução do problema informado na primeira aba.



Ítem	Data Ocorrência	Téc. / Oper.	Hora Início	Hora Final	Meio Comunicaç
1	16/11/2023	1	08:54	08:56	

Deve ser informada a **data da ocorrência**, **horas inicial e final**, o **meio de comunicação**, a **origem do contato** e o **nome do contato**, além do **problema constatado** e da **orientação** dada ao cliente na resolução do problema.

Opcionalmente pode-se cadastrar as horas inicial e final através de um Cronômetro, clicando no botão 

AC Atendimentos - Alteração

Identificação do Atendimento | **Atendimentos** | Encaminhamentos | Ocorrências | Observações

Atendimentos

Ítem	Data Ocorrência	Téc. / Oper.	Hora Início	Hora Final	Meio Comunicação	Origem Contato	Contato
1	16/11/2023	1	08:54	08:56		Cliente	
* 2	16/11/2023	1	09:59	09:59	001	Cliente	João

Problema Constatado
O produto não está ligando

Orientação
Troca dos Fios

?

Encaminhamentos

Nesta aba devem ser informados todos os [encaminhamentos](#) que este atendimento sofreu até que o problema fosse de fato resolvido.

Deverá ser informado o [departamento](#) para o qual está sendo encaminhado o atendimento e a **data do encaminhamento**.

AC Atendimentos - Alteração

Identificação do Atendimento | Atendimentos | **Encaminhamentos** | Ocorrências | Observações

Encaminhamentos

Item	Departamento	Data Encaminhamento	Data Resposta	Técnico	Conclusão
▶ 1	001	16/11/2023	16/11/2023	1	001

Quando houver a resposta, deverá ser informada sua **data**, o [técnico](#) que respondeu, a [conclusão](#) do encaminhamento (que pode ser cadastrada através do menu [Manutenção/Tabelas/Atendimentos/Conclusões de Encaminhamentos](#)) e a **resposta do**

encaminhamento.

AC Atendimentos - Alteração

Identificação do Atendimento | Atendimentos | **Encaminhamentos** | Ocorrências | Observações

Encaminhamentos

Item	Departamento	Data Encaminhamento	Data Resposta	Técnico	Conclusão
1	001	16/11/2023	16/11/2023	1	001

Resposta do Encaminhamento
Necessário a troca do equipamento

? ← [Ícone de Arquivo] [Ícone de Documento] →

Lembre-se:

Um atendimento não pode ser encerrado quando ele possuir encaminhamentos sem resposta.

Se estiver assinalado nos [Parâmetros Adicionais da Empresa](#) para [gerar OS automaticamente após a inclusão do atendimento](#), a seguinte mensagem será exibida:

Deseja gerar OS para o Atendimento ?

AC Parâmetros Adicionais da Empresa

Informações Gerais

Tipo de Serviço prestado pela empresa

Assistência Técnica (serviços prestados em equipamentos de clientes)

Outros Serviços

Controla produtos pertencentes aos clientes

Cadastrar automaticamente produtos pertencentes aos clientes ao emitir uma Nota Fiscal

Controla atendimentos aos clientes

Gera OS automaticamente após a inclusão de atendimentos

Informações Adicionais dos Produtos

Título do 1º Campo Tamanho

SETOR 10

Título do 2º Campo Tamanho

PRATELEIRA 10

Título do 3º Campo Tamanho

1

Título do 4º Campo Tamanho

Se sua resposta for afirmativa, a tela de [cadastro da Ordem de Serviço](#) será aberta automaticamente contendo os dados deste atendimento.

Revision #7

Created 14 July 2023 17:53:49 by ProjetosD

Updated 27 August 2024 14:33:08 by ProjetosD