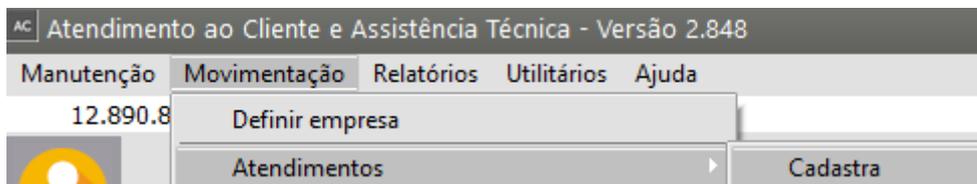


# Cadastrando Atendimentos

## 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](#)

Os atendimentos devem ser cadastrados em **Movimentação/Atendimentos**



Lembrando que este item de menu somente estará disponível se assinalado nos [Parâmetros Adicionais da Empresa](#) que você controla atendimentos aos clientes.

**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

Gera numeração das Ordens de Serviço automaticamente

Desconsidera o Tipo da OS na numeração automática?

Gera numeração das Requisições de Materiais automaticamente

Controla preço de custo das Ordens de Serviço

Controla preço de venda das Ordens de Serviço

Bloqueia acesso às Ordens de Serviço por Técnico

Gera Ordens de Serviço na entrada do material pelo SSCompras

Permitir Técnico outro setor realizar atendimento

Explosão na geração de orçamento na entrada do material pelo SSCompras

Não utiliza explosão

Utiliza produto principal e componentes

Utiliza somente componentes

Controle de Garantia dos Serviços Inicia

Controle manual

Encerramento da Os

Nota fiscal de Remessa

Situação de Cancelamento da OS quando o orçamento no SSvendas não for aprovado e cancelar a Ordem de Serviço vinculada

01

Utiliza preço de venda para Remessa de OS da tabela do SSvendas

Tipo de Preço Utilizado: Venda

**Tipo de Ordem de Serviço Padrão**

Código	Descrição
OS	Ordem de Serviço

**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
	1
Título do 5º Campo	Tamanho
	1
Título do 6º Campo	Tamanho
	1

**Clientes**

Verifica atendimentos para clientes com contas em atraso

Bloqueia atendimentos para contas em atraso

Limite de dias para consideração de atraso

0

**Ocorrências**

Gera ocorrência de retorno automaticamente para data de encerramento da OS

Código para Situação de Retorno

02

Exibe tela com OS para receber retorno na definição da empresa

Exibe tela com Atendimentos para receber retorno na definição da empresa

**Controle de Kilometragem**

Apontado nas Ordens de Serviço

Distância entre Cidades

**Empresa organizada em**

Unidades de Negócio

Células ou Setores

**Número de dígitos utilizados**

Unids. de Negócio	Departamentos	Células ou Setores	Máquinas
0	3	0	0

**Horas Extras**

% Padrão

75,00

% Feriado

100

**Adic. Noturno**

% Padrão

20



AC Atendimentos - Inclusão

Identificação do Atendimento | Atendimentos | Encaminhamentos | Ocorrências | Observações

**Identificação**

Código: 2 | Data Atendim.: 16/11/2023

Origem do Contato:  Cliente  Empresa

Produto Específico

**Cliente**

Situação do Cliente:  Cliente  Interessado

Tipo:  CNPJ  CPF  Outro

CNPJ: . . / -

Razão Social: +

Nome Fantasia: +

**Produto do Cliente**

Produto	Item	Descrição
...	0	...

Anexos do Produto

Informações Adicionais | Meio de Comunicação/Encerramento

**Técnico / Operador**

Código: 1

Nome: Técnico 1

Código do Problema/Solução: ... | Categoria do Problema: ...

**Descrição do Problema**

?

📁

📄

## Identificação do Atendimento

### Origem do Contato:

Neste item deve ser especificado quem foi que originou este atendimento: se foi o cliente que acionou a empresa ou se foi a empresa que contactou o cliente.

AC Atendimentos - Alteração

Identificação do Atendimento | Atendimentos | Encaminhamentos | Ocorrências | Observações

**Identificação**

Código: 1 | Data Atendim.: 16/11/2023

Origem do Contato:  Cliente  Empresa

**Cliente**

Situação do Cliente:  Cliente  Interessado

Tipo:  CNPJ  CPF  Outro

CNPJ: 11.111.111/1111-11

Razão Social: EMPRESA MODEL 2 - INDÚSTRIA

Nome Fantasia: EMPRESA MODEL 2

**Produto do Cliente**

### Produto Específico:

Assinale este item se o atendimento que está sendo dado é específico para um produto e você será **obrigado a informar um código de produto para este atendimento**. Para um

atendimento genérico, deixe esse campo sem assinalar e você não será obrigado a informar um código de produto.

Atendimentos - Alteração

Identificação do Atendimento | Atendimentos | Encaminhamentos | Ocorrências | Observações

**Identificação**

Código: 1 | Data Atendim.: 16/11/2023

Origem do Contato:  Cliente  Empresa

Produto Específico

**Cliente**

Situação do Cliente:  Cliente  Interessado

Tipo:  CNPJ  CPF  Outro

CNPJ: 11.111.111/1111-11

Razão Social: EMPRESA MODEL 2 - INDÚSTRIA

Nome Fantasia: EMPRESA MODEL 2

**Produto do Cliente**

Produto	Item	Descrição
123	1	Produto pertencente ao cliente

## Cliente:

Um atendimento pode ser feito para um [cliente](#) ou para um [interessado](#).

Atendimentos - Alteração

Identificação do Atendimento | Atendimentos | Encaminhamentos | Ocorrências | Observações

**Identificação**

Código: 1 | Data Atendim.: 16/11/2023

Origem do Contato:  Cliente  Empresa

Produto Específico

**Cliente**

Situação do Cliente:  Cliente  Interessado

Tipo:  CNPJ  CPF  Outro

CNPJ: 11.111.111/1111-11

Razão Social: EMPRESA MODEL 2 - INDÚSTRIA

Nome Fantasia: EMPRESA MODEL 2

## Produto do Cliente ou Produto:

Quando assinalado nos [Parâmetros Adicionais da Empresa](#) que controla os [produtos pertencentes aos clientes](#), será pedido o **código do produto do seu cliente**. Caso contrário, será pedido um código de produto normal, do seu cadastro de produtos convencional.

## Produto do Cliente

## Produto

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

**Informações Adicionais dos Produtos**

Título do Campo	Tamanho
SETOR	10
PRATELEIRA	10

Atendimentos - Alteração

Identificação do Atendimento | Atendimentos | Encaminhamentos | Ocorrências | Observações

**Identificação**

Código: 1 | Data Atendim.: 16/11/2023

Origem do Contato:  Cliente  Empresa

Produto Específico

**Cliente**

Situação do Cliente:  Cliente  Interessado

Tipo:  CNPJ  CPF  Outro

CNPJ: 11.111.111/1111-11

Razão Social: EMPRESA MODEL 2 - INDÚSTRIA

Nome Fantasia: EMPRESA MODEL 2

**Produto do Cliente**

Produto	Item	Descrição
123	1	Produto pertencente ao cliente

Anexos do Produto

Informações Adicionais | Meio de Comunicação/Encerramento

**Técnico / Operador**

Código: 1

Nome: Técnico 1

Código do Problema/Solução: 0001 | Categoria do Problema: 1

**Descrição do Problema**

Produto não liga

?

←

📁

📄

→

### Técnico/Operador:

Informe o [técnico/operador](#) responsável por este atendimento.

Para maiores detalhes sobre o cadastro de técnicos/operadores, acesse o item [Cadastrando Técnicos/Operadores](#).

AC Atendimentos - Alteração

Identificação do Atendimento | Atendimentos | Encaminhamentos | Ocorrências | Observações

### Identificação

Código	Data Atendim.
1	16/11/2023

Origem do Contato

Cliente  
 Empresa

Produto Específico

### Cliente

Situação do Cliente

Cliente  
 Interessado

Tipo

CNPJ  
 CPF  
 Outro

CNPJ

11.111.111/1111-11

Razão Social

EMPRESA MODEL 2 - INDÚSTRIA

Nome Fantasia

EMPRESA MODEL 2

### Produto do Cliente

Produto	Item	Descrição
123	1	Produto pertencente ao cliente

Anexos do Produto

Informações Adicionais | Meio de Comunicação/Encerramento

### Técnico / Operador

Código

1

Nome

Técnico 1

Código do Problema/Solução

0001

Categoria do Problema

1

### Descrição do Problema

Produto não liga

?

←

📁

📄

→

### Meio de Comunicação:

Informe como ocorreu o contato entre cliente e empresa.

Para cadastrar os meios de comunicação, acesse o menu [Manutenção/Tabelas/Atendimentos/Meios de Comunicação.](#)

AC Atendimentos - Alteração

Identificação do Atendimento | Atendimentos | Encaminhamentos | Ocorrências | Observações

**Identificação**

Código: 1 | Data Atendim.: 16/11/2023

Origem do Contato:  Cliente  Empresa

Produto Específico

**Cliente**

Situação do Cliente:  Cliente  Interessado

Tipo:  CNPJ  CPF  Outro

CNPJ: 11.111.111/1111-11

Razão Social: EMPRESA MODEL 2 - INDÚSTRIA

Nome Fantasia: EMPRESA MODEL 2

**Produto do Cliente**

Produto	Item	Descrição
123	1	Produto pertencente ao cliente

Anexos do Produto

Informações Adicionais: Meio de Comunicação/Encerramento

**Meio de Comunicação**

Código: 001

Descrição: Presencial

**Encerramento**

Data Encerramento: | Téc./Oper. Encerramento: |

Nome do Téc./Operador: |

? ← [Ícone de Documento] [Ícone de Documento com X] →

Se existirem atendimentos em aberto (sem data de encerramento) para o [cliente](#) informado, será exibida mensagem ao sair da caixa Identificação:

Confirmação

? Existem atendimentos em aberto para este cliente. Deseja visualizá-los?

Se você responder que **Sim**, será exibida a seguinte tela:

Todos os documentos que não possuem data de encerramento serão exibidos, para que você possa ter controle sobre o que está em andamento para o [cliente](#) no momento.

Atendimentos		
Atend.	Técnico	Descrição do Problema
1	Técnico 1	Produto não liga

## **Problema**

### **Descrição do Problema relatado pelo Cliente:**

Aqui você deve descrever detalhadamente o que seu cliente está relatando: onde está ocorrendo o problema, o que está acontecendo, há quanto tempo, quais foram as tentativas para sanar o problema, etc.

Atendimentos - Alteração

Identificação do Atendimento | Atendimentos | Encaminhamentos | Ocorrências | Observações

**Identificação**

Código: 1 | Data Atendim.: 16/11/2023

Origem do Contato:  Cliente  Empresa

Produto Específico

**Cliente**

Situação do Cliente:  Cliente  Interessado

Tipo:  CNPJ  CPF  Outro

CNPJ: 11.111.111/1111-11

Razão Social: EMPRESA MODEL 2 - INDÚSTRIA

Nome Fantasia: EMPRESA MODEL 2

**Produto do Cliente**

Produto	Item	Descrição
123	1	Produto pertencente ao cliente

**Anexos do Produto**

Informações Adicionais | Meio de Comunicação/Encerramento

**Técnico / Operador**

Código: 1

Nome: Técnico 1

Código do Problema/Solução: 0001 | Categoria do Problema: 1

**Descrição do Problema**

Produto não liga

?

←

📁

🗑️

→

### Código do Problema/Solução:

Se o problema relatado pelo cliente for trivial e existir um código de problema/solução que represente este relato, você poderá informá-lo.

A descrição do cadastro deste problema será trazida automaticamente para o campo **Problema Constatado** e sua solução será trazida para o campo **Orientação**, ambos da segunda aba.

Atendimentos - Alteração

Identificação do Atendimento | Atendimentos | Encaminhamentos | Ocorrências | Observações

**Identificação**

Código: 1 | Data Atendim.: 16/11/2023

Origem do Contato:  Cliente  Empresa

Produto Específico

**Cliente**

Situação do Cliente:  Cliente  Interessado

Tipo:  CNPJ  CPF  Outro

CNPJ: 11.111.111/1111-11

Razão Social: EMPRESA MODEL 2 - INDÚSTRIA

Nome Fantasia: EMPRESA MODEL 2

**Produto do Cliente**

Produto	Item	Descrição
123	1	Produto pertencente ao cliente

**Anexos do Produto**

Informações Adicionais | Meio de Comunicação/Encerramento

**Técnico / Operador**

Código: 1

Nome: Técnico 1

Código do Problema/Solução: 0001 | Categoria do Problema: 1

**Descrição do Problema**

Produto não liga

?

←

📁

🗑️

→

### Encerramento:

Quando o problema do seu cliente for resolvido, encerre o atendimento informando conteúdo na **Data de Encerramento** e informe o **Técnico/Operador** que encerrou este atendimento

AC Atendimentos - Alteração

Identificação do Atendimento | Atendimentos | Encaminhamentos | Ocorrências | Observações

**Identificação**

Código: 1 | Data Atendim.: 16/11/2023

Origem do Contato:  Cliente  Empresa

Produto Específico

**Cliente**

Situação do Cliente:  Cliente  Interessado

Tipo:  CNPJ  CPF  Outro

CNPJ: 11.111.111/1111-11

Razão Social: EMPRESA MODEL 2 - INDÚSTRIA

Nome Fantasia: EMPRESA MODEL 2

**Produto do Cliente**

Produto	Item	Descrição
123	1	Produto pertencente ao cliente

Anexos do Produto

Informações Adicionais | Meio de Comunicação/Encerramento

**Meio de Comunicação**

Código: [ ]

Descrição: [ ]

**Encerramento**

Data Encerramento: [ ] | Téc./Oper. Encerramento: [ ]

Nome do Téc./Operador: [ ]

[?] [←] [📁] [🗑️] [→]

## Atendimentos

Nesta aba 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.

AC Atendimentos - Alteração

Identificação do Atendimento | Atendimentos | Encaminhamentos | Ocorrências | Observações

**Atendimentos**

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

?

←

📁

📄

→

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

SETOR

Tamanho

10

Título do 2º Campo

PRATELEIRA

Tamanho

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 #9

Created 14 July 2023 17:51:24 by ProjetosD

Updated 27 August 2024 14:25:00 by ProjetosD