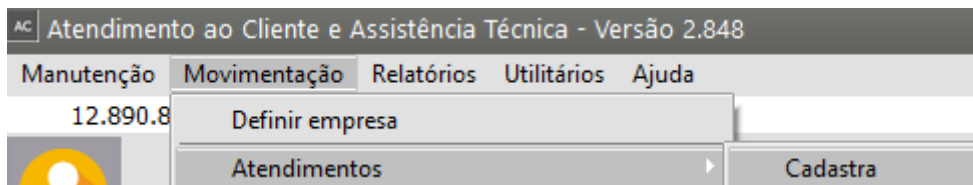


# Cadastrando Atendimentos

## 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

## 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

## 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

## 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.

A imagem mostra a janela "Atendimentos - Alteração" com a aba "Identificação do Atendimento" selecionada. No lado esquerdo, sob o título "Identificação", há campos para "Código" (valor 1) e "Data Atendim." (valor 16/11/2023). Abaixo, "Origem do Contato" tem opções "Cliente" (selecionada) e "Empresa". No lado direito, sob o título "Cliente", há "Situação do Cliente" com opções "Cliente" (selecionada) e "Interessado", e "Tipo" com opções "CNPJ" (selecionada), "CPF" e "Outro". Campos de texto para "CNPJ" (11.111.111/1111-11), "Razão Social" (EMPRESA MODEL 2 - INDÚSTRIA) e "Nome Fantasia" (EMPRESA MODEL 2) estão presentes. Abaixo, sob o título "Produto do Cliente", há uma tabela com colunas "Produto", "Item" e "Descrição". A primeira linha contém o valor 123 no campo "Produto", 1 no campo "Item" e "Produto pertencente ao cliente" na coluna "Descrição". Um retângulo vermelho destaca o checkbox "Produto Específico" na aba "Identificação", com uma seta vermelha apontando para a linha de produto na tabela.

## Cliente:

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

A imagem mostra a mesma janela "Atendimentos - Alteração" com a aba "Identificação do Atendimento" selecionada. Nesta vez, o retângulo vermelho destaca a opção "Cliente" sob o título "Situação do Cliente".

## 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

A imagem mostra a janela "Parâmetros Adicionais da Empresa" com a aba "Informações Gerais" selecionada. O checkbox "Controla produtos pertencentes aos clientes" está selecionado e destacado por um retângulo vermelho. À direita, sob o título "Informações Adicionais dos Produtos", há campos para "Título do 1º Campo" (valor SETOR) e "Título do 2º Campo" (valor PRATELEIRA), ambos com campos de "Tamanho" configurados para 10.

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

**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: 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

?

←

💾

🗑️

→

### 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:

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

AC Documentos em Aberto

Atendimentos

Atendimentos

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

ok

## 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.



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

**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.

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
Tipo

☒ Cliente
☐ Interessado

☒ 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 Comunicação
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