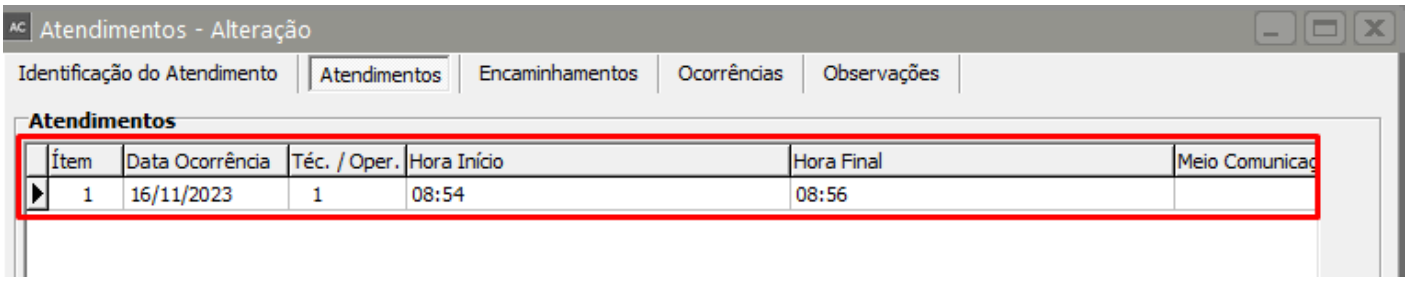
Atendimento

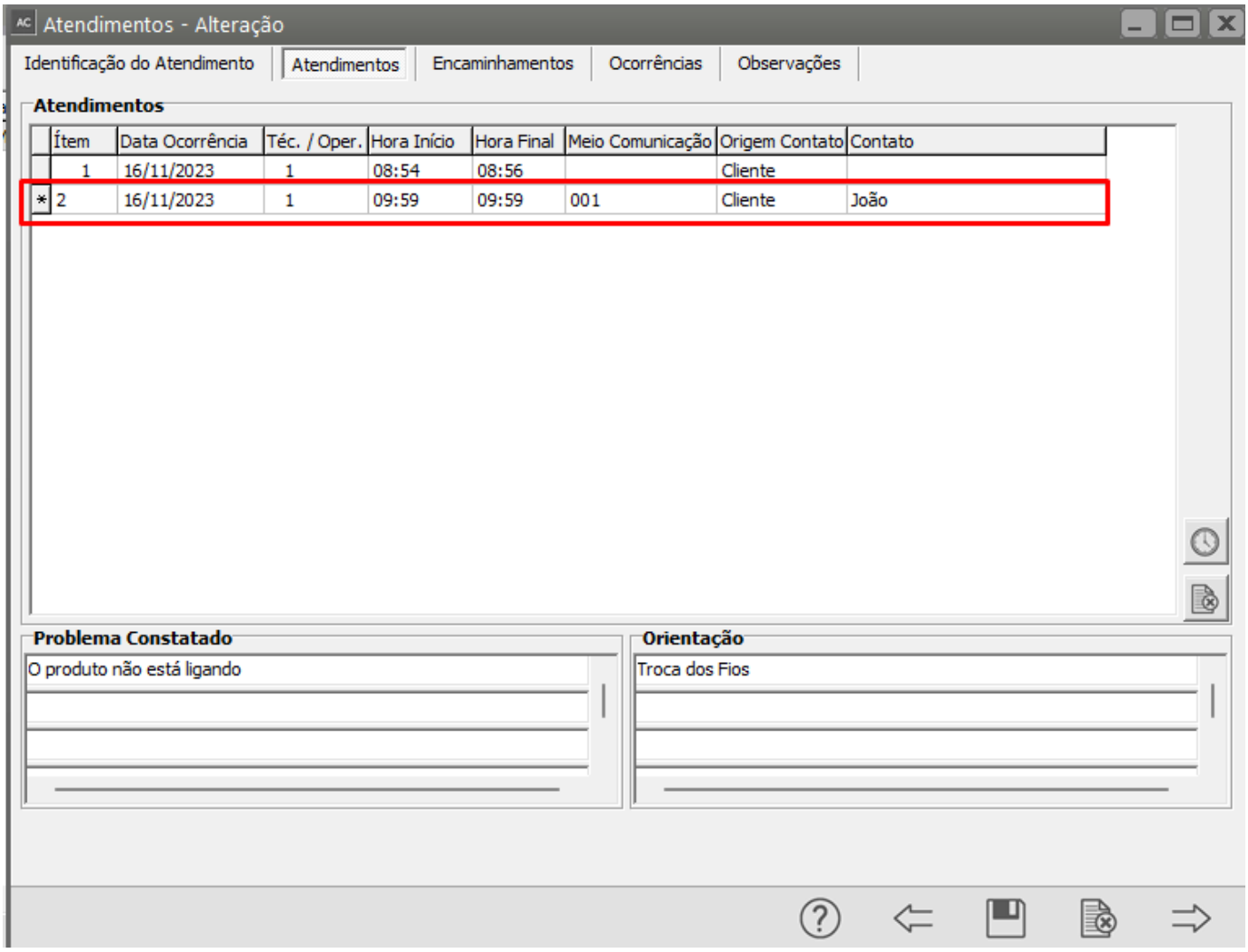
https://www.youtube.com/embed/MdinLzVCvJk

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.



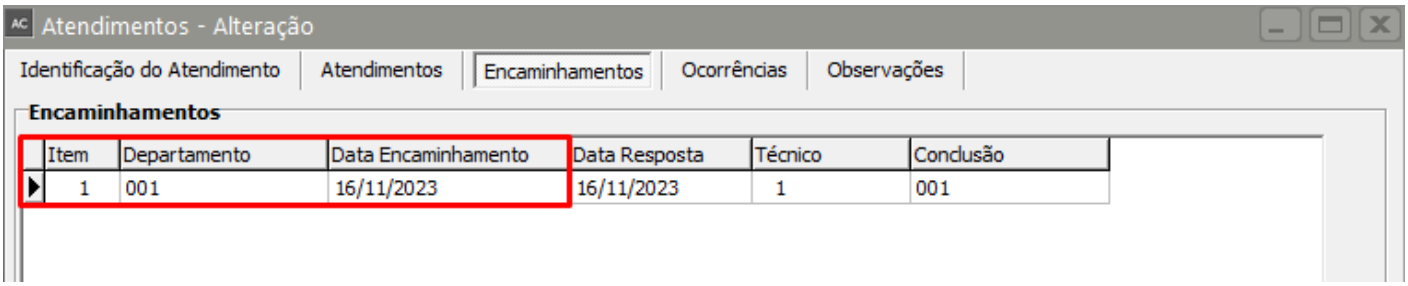
Deve ser informada a **data da ocorrência**, **horas inicial** e **final**, o **meio de comunicação**, a **origem do contato** e o **nome do contato**, além do **problema constatado** e da **orientação** dada ao cliente na resolução do problema.
Opcionalmente pode-se cadastrar as horas inicial e final através de um Cronômetro, clicando no botão 



Encaminhamentos

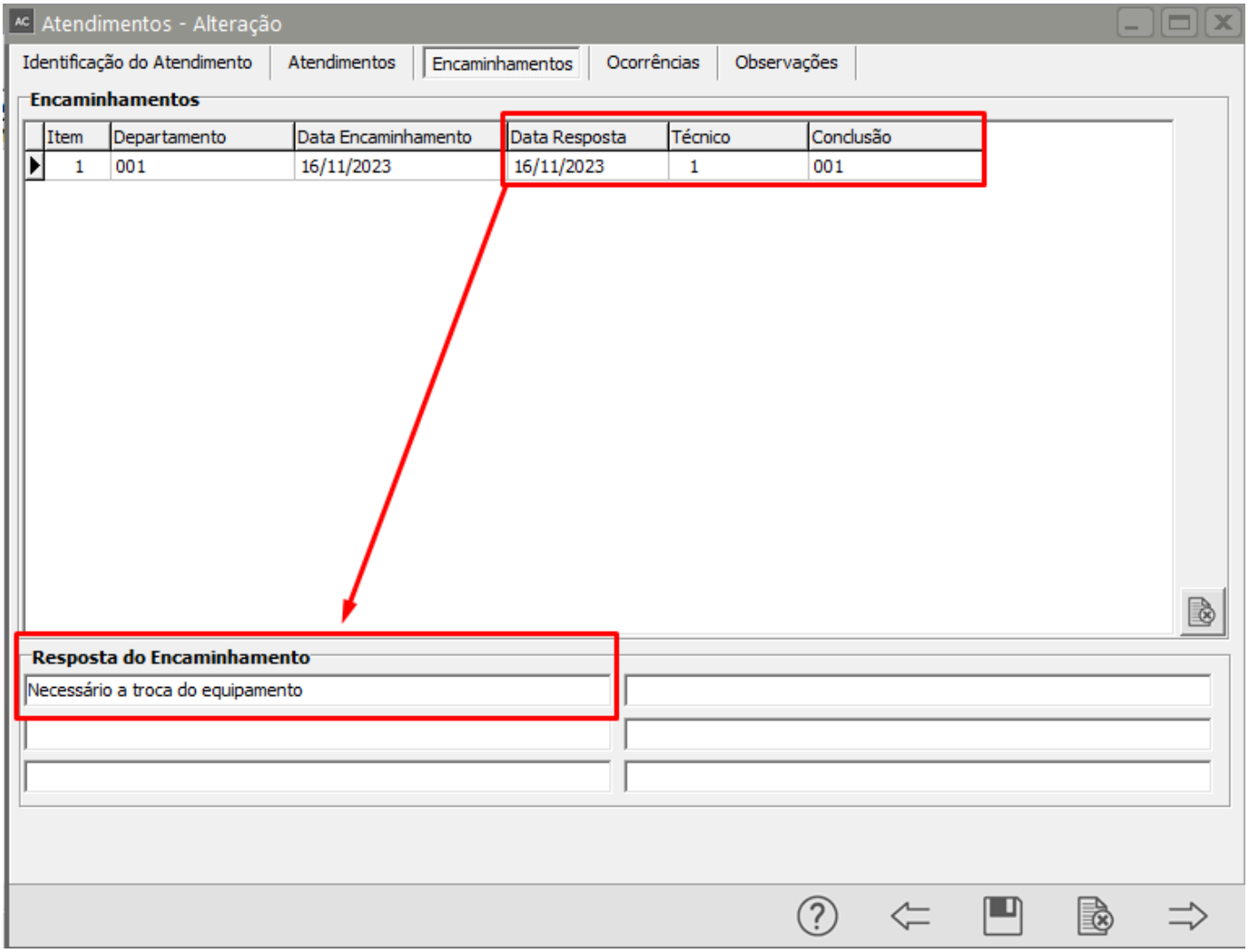
Nesta aba devem ser informados todos os encaminhamentos que este atendimento sofreu até que o problema fosse de fato resolvido.

Deverá ser informado o **departamento** para o qual está sendo encaminhado o atendimento e a **data do encaminhamento**.



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.

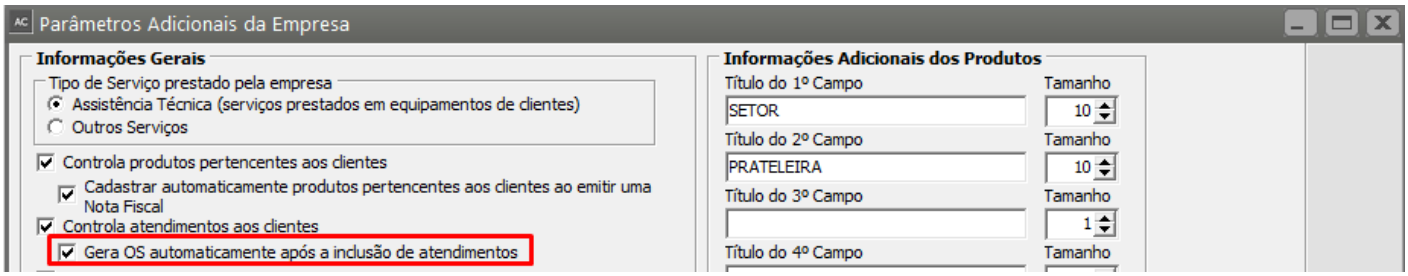


Lembre-se:

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 ?



Se sua resposta for afirmativa, a tela de cadastro da Ordem de Serviço será aberta automaticamente contendo os dados deste 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

Revision #11
Created 14 July 2023 17:53:49 by ProjetosD
Updated 27 May 2026 12:29:34 by ProjetosD