

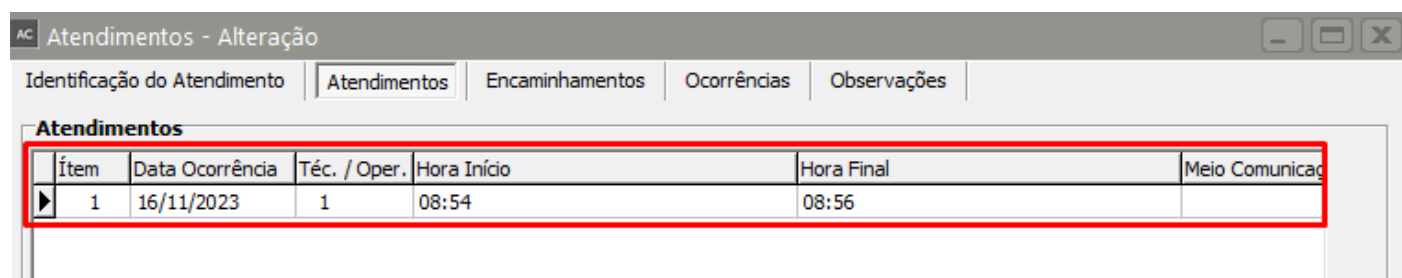
# Atendimento

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.



Atendimentos - Alteração					
Identificação do Atendimento					
Atendimentos					
Item	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 

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**.

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 Salvar] [Ícone de Excluir] >

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 #7

Created 14 July 2023 17:53:49 by ProjetosD

Updated 27 August 2024 14:33:08 by ProjetosD