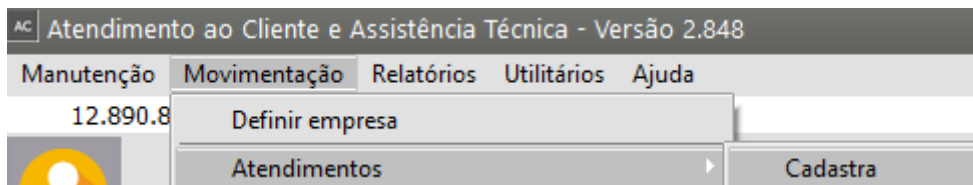


Cadastrando Atendimentos

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



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.

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

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

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 1º Campo	Tamanho
SETOR	10
Título do 2º Campo	Tamanho
PRATELEIRA	10

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
11.111.111/1111-11
Razão Social
EMPRESA MODEL 2 - INDÚSTRIA
Nome Fantasia
EMPRESA MODEL 2

☐ CPF
☐ Outro

Produto do Cliente

Produto
Item
Descrição

123
1
Produto pertencente ao cliente

Anexos do Produto

Informações Adicionais
Meio de Comunicação/Encerramento

Técnico / Operador

Código
Nome

1
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
Data Atendim.

1
16/11/2023

Origem do Contato

☒ Cliente
☐ Empresa

☒ Produto Específico

Cliente

Situação do Cliente
Tipo

☒ Cliente
☒ CNPJ
☐ CPF
☐ Outro

Razão Social
Nome Fantasia

11.111.111/1111-11
EMPRESA MODEL 2 - INDÚSTRIA
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
Nome

1
Técnico 1

Código do Problema/Solução
Categoria do Problema

0001
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: 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

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



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