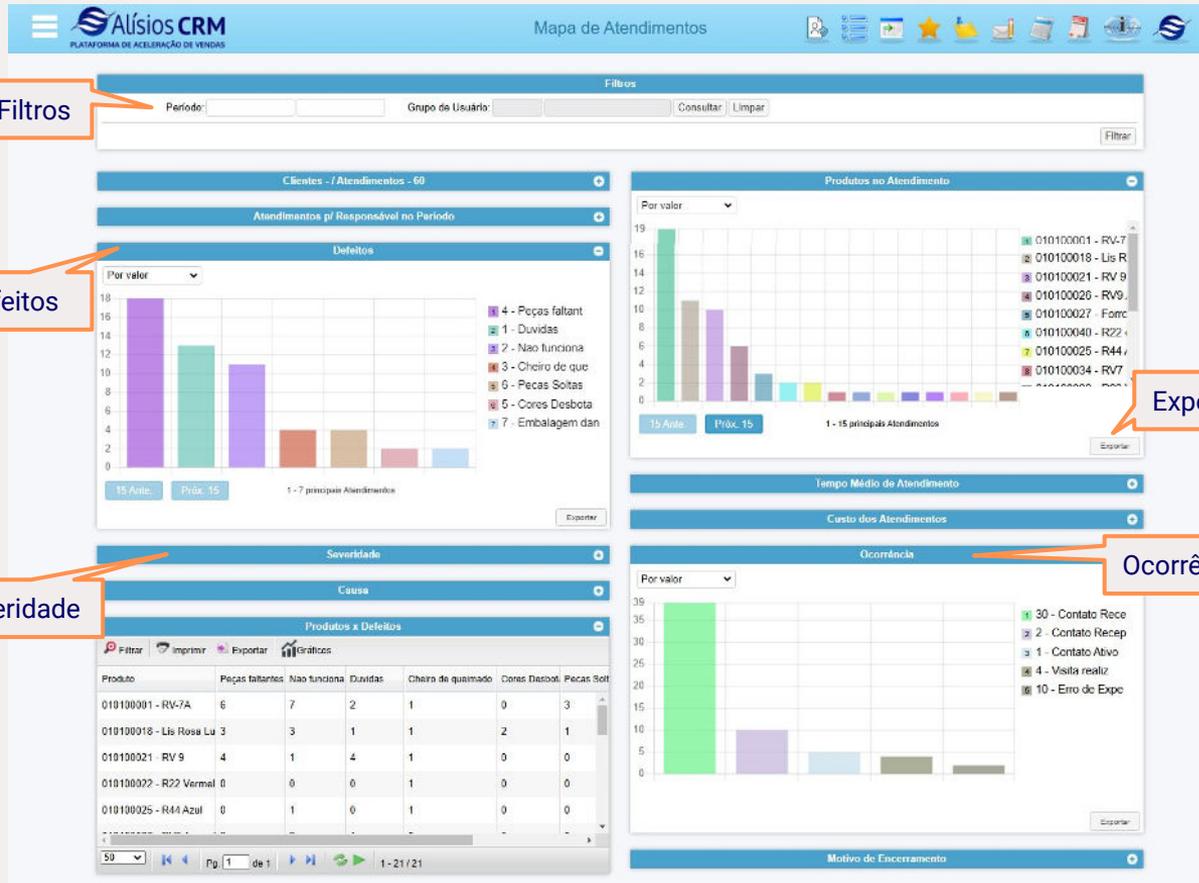


Gestão de atendimento - SAC eficiente

Gerenciamento das manifestações dos clientes, avaliação e melhorias nos produtos e processos

Múltiplas visões gráficas prontas apoiando as atividades das pessoas, proporcionando rapidez na avaliação e tomada de decisão.

Ambiente para análise e avaliação das manifestações dos clientes, possibilitando a implementação de ações de melhorias nos produtos e processos, e contribuindo com a fidelização da carteira de clientes.





PASSO 1: Login de Acesso

Acesse o Alísios CRM e faça o login com seu usuário

Depois do login, aparecerá um quadro com informações referentes a sua atividade “Meus resumos do dia”.

Para acessar as telas que informaremos:

Procurar por

- Cadastros
- Cockpit do Utilizador
- Cockpit de Contato
- Gestão de Propostas/Oportunidades
- Gestão de E-mails
- Gestão de Atendimentos - SAC**
- Gestão de Contatos
- Gestão de Pesquisas
- Gestão de Informações
- Gestão de Atividades / Workflow
- Mapas
- Utilitários
- Sair

Pesquise pelo nome da tela

Entrar

Login

Alísios CRM
PLATAFORMA DE ACELERAÇÃO DE VENDAS

Usuário
maria

Senha
...

Acessar

Meus resumos do dia

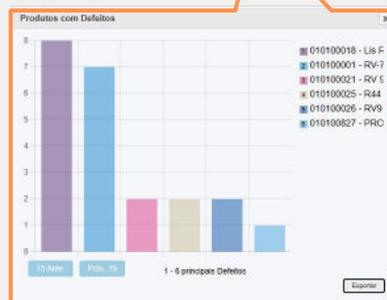
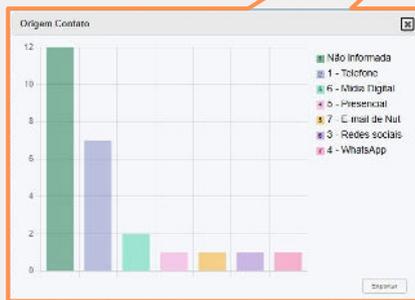
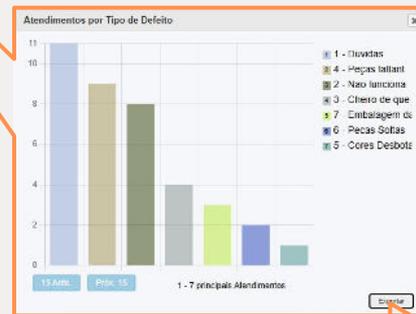
Orçamentos/Cotações 74 vencidos 0 vencem hoje	Agendamentos 324 atrasados 0 atrasam hoje
Atendimentos 31 atrasados 0 atrasam hoje	Tarefas 26 atrasadas 0 atrasam hoje
Propostas/Oportunidades 17 atrasados 0 atrasam hoje	Aniversariantes Sem aniversariantes

2.1 Gestão de Atendimentos - SAC

Visões gráficas

Gráficos

- Encerrado por produto
- Procedente
- Por motivo
- Por ocorrência
- Por severidade
- Por unidade fabril
- Acompanha-mento diário
- Por tipo de defeito
- Por cliente
- Por UF
- Origem Contato
- Por Tempo Médio
- Por Ponto de Venda
- Por Canal de Venda
- Por Motivo de Encerramento
- Produtos com Defeitos



Exportar CSV



PASSO 3: Mapa de Atendimentos

Dashboard contém diversos quadros com visões gerenciais sobre o processo de atendimento ao cliente.

Permitindo filtros por:

- ↳ Período;
- ↳ Grupo de usuário;

↳ Permite que o gestor avalie a atividade de SAC da empresa, volumes, trabalho da equipe, e diversas estatísticas (defeitos, custos do atendimento, ...).

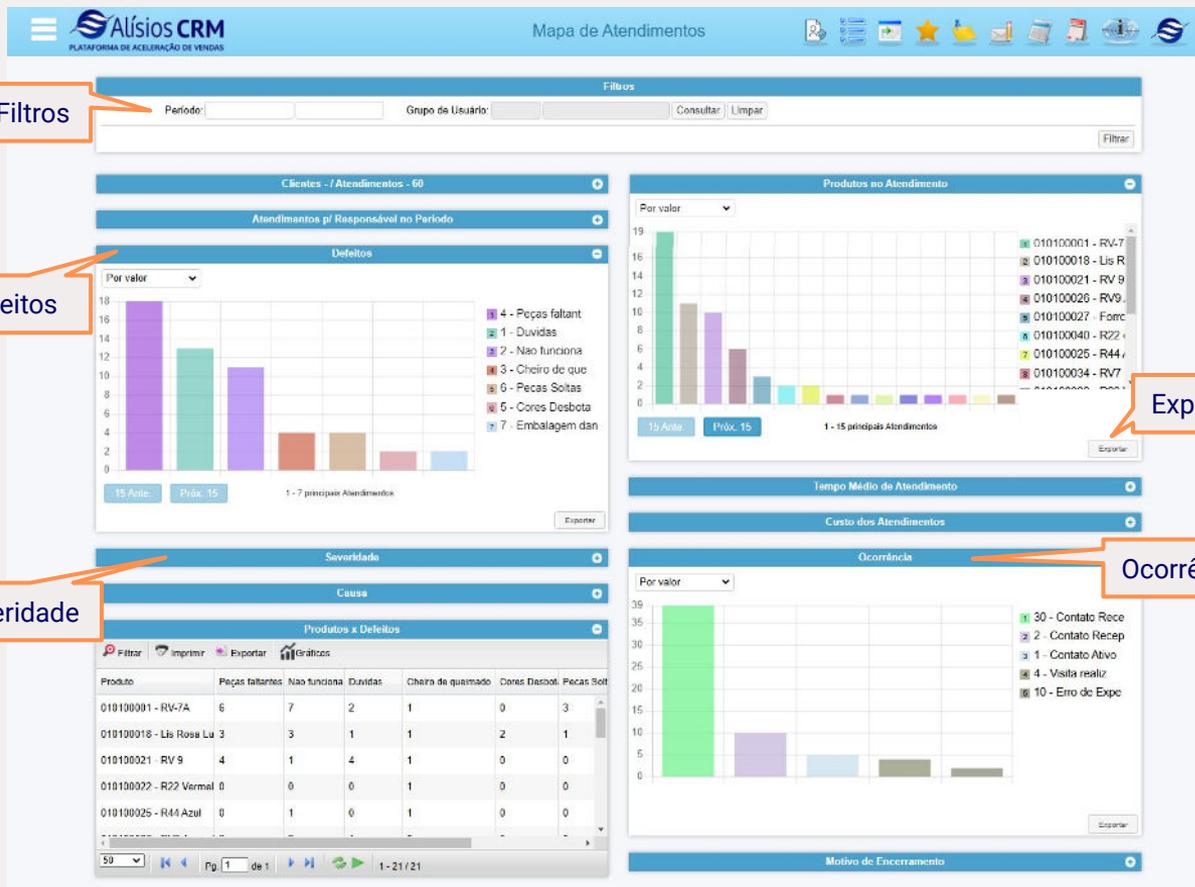
Filtros

Defeitos

Severidade

Exportar

Ocorrência





PASSO 4: Resumo de telas (cadastro)

Cadastros das descrições, facilitando as informações serem devidamente classificadas, melhorando a visualização dos indicadores e resultados

Cadastro das severidades dos atendimentos

Severidade

Severidade	Tax. Sól.	Meta IAMS	Meta INR	Meta Váció	SOD
1 - Baixa	160,00	75,00	0,00	25,00	
2 - Médio	060,00	75,00	0,00	25,00	
3 - Alta	008,00	80,00	0,00	20,00	

Cadastro dos tipos de defeitos/problemas

Tipo de Defeito/Problema

Código	Descrição	Inativo
1	Duvidas	Não
2	Não funciona ao ligar	Não
3	Cheiro de queimado	Não
4	Peças faltantes	Não
5	Cores Desbotadas	Não
6	Peças Soltas	Não
7	Embalagem danificada	Não

Cadastro dos grupos e linhas de produtos

Grupo e Linha de Produto

Cód. Grupo	Desc. Grupo	Cód. Empresa	Nome Empresa
0	G0	1	Empresa Alísios
1	G1	1	Empresa Alísios
11	G11	1	Empresa Alísios
12	G12	1	Empresa Alísios
2	G2	1	Empresa Alísios
3	G3	1	Empresa Alísios
4	G4	1	Empresa Alísios
5	G5	1	Empresa Alísios
57	G57	1	Empresa Alísios
58	G58	1	Empresa Alísios
59	G59	1	Empresa Alísios
6	G6	1	Empresa Alísios
61	G61	1	Empresa Alísios
62	G62	1	Empresa Alísios
64	G64	1	Empresa Alísios
66	G66	1	Empresa Alísios
67	G67	1	Empresa Alísios

Cadastro das ocorrências dos atendimentos

Ocorrência

Código	Descrição de Ocorrência	Descrição Atividade de Ocorrência	Tipos Ocorrência	Grupo de Usuário	Inativo
1	Contato Ativo	Contato Ativo	2 - Relacionamento		Não
2	Contato Inativo	Contato Inativo	2 - Relacionamento		Não
3	Acompanhamento de Proposta	Acomp. Proposta	2 - Relacionamento		Não
4	Venda realizada	Venda realizada	2 - Relacionamento		Não
5	Contato Inativo	Cont. At.	2 - Relacionamento		Não
6	pagamento não realizado	Cont. Atac.	2 - Relacionamento		Não
10	Envio de Especialidade	Envio de Especialidade	2 - Relacionamento		Não
30	Contato Recepcivo	Contato Recepcivo Cliente	5 - Atendimento		Não
56	Taxa de parametrização de envio de mail	Ocorrência 56	1 - Vendas		Não



PASSO 6: Central de Notificações

As notificações automáticas podem avisar as pessoas sobre as atividades pendentes/atrasadas.

Para criar uma nova notificação:

➔ Quem notificar?

➔ Periodicidade?

➔ Regras:

- Atend. em atraso por atendente;
- Tarefas atrasadas a x dias;
- Atendimento vencido;
- Atendimento vencendo;
- Análise de atendimentos;

	Código	Nome	Ativa	Assunto	Formato	Enviar Para	Intervalo	Data Ult. Envio
X	7	Tar. Atras.	Sim	Tarefas atrasadas a mais de 9 dias	HTML	roberto@hbtec.com.br	Domingo,Segunda,Terça,Quarta,Quinta,Sexta,Sábado as 7 h	
X	8	Atend. Venc.	Sim	8 - Atendimento vencido	HTML	leonardo@hbtec.com.br	Domingo,Segunda,Terça,Quarta,Quinta,Sexta,Sábado as 7 h	01/11/2024 07:00:09
X	9	Atend. Venc.	Sim	Atendimento vencendo	HTML	leonardo@hbtec.com.br	Domingo,Segunda,Terça,Quarta,Quinta,Sexta,Sábado as 7 h	
X	10	Ativ. Vencer	Sim	Atividades a vencer	HTML	leonardo@hbtec.com.br	Domingo,Segunda,Terça,Quarta,Quinta,Sexta,Sábado as 7 h	01/11/2024 07:00:09
X	11	Atendimentos	Não	Análise de atendimentos	HTML	roberto@hbtec.com.br ; leonardo@hbtec.com.br	Domingo,Segunda,Terça,Quarta,Quinta,Sexta,Sábado as 7 h	
X	12	Meta de Vend	Sim	Meta de Venda	HTML	jessica@hbtec.com.br	Domingo,Segunda,Terça,Quarta,Quinta,Sexta,Sábado as 17 h	01/11/2024 07:00:09

Notificação

Código: 8
Nome: Atend. Venc.
Ativa: Sim

Quando enviar?: Dia da semana: Domingo Segunda Terça Quarta Quinta Sexta Sábado
As 7 horas

Para: leonardo@hbtec.com.br
Cópia:
Cópia Oculta:
Assunto: 8 - Atendimento vencido
Corpo E-mail: Segue abaixo uma listagem com seus atendimentos vencidos:

Formato: HTML
Tipo: SQL

Comando:
`select SUBSTR(A.NUM_SEQ_ATEND,1,10) as "Nº",
SUBSTR(C.NOM_CLIENT,1,10) as "Cliente",
SUBSTR(B.NOM_ATEND,1,10) as "Resp",
to_char(A.DAT_INIC_ATEND, 'dd/mm/yyyy hh24:mi:ss') as
"Dt Abertura",
to_char(A.DAT_MAX_RETORN_ATEND, 'dd/mm/yyyy`

Salvar Cancelar

Periodicidade

Quem notificar?

Regras

Notificação por e-mail

Segue abaixo uma listagem com seus atendimentos vencidos:

Nº	Cliente	Resp.	DLAbertura	Dt. Retorno	Descrição
109822	IndústriaX	Leonardo	08/10/2024 13:58:22	16/10/2024 12:00:00	Pedido fechado com 100 itens, chegou com 29 itens quebrados, fotos anexadas, solicitou a troca dos 29 itens o mais rápido possível. Workflow n 893 aberto.
109823	IndústriaAZ	Leonardo	08/10/2024 14:11:51	16/10/2024 14:10:59	Cliente solicitou reembolso do produto X que chegaram manchadas, não quis fazer a troca, fotos anexadas e workflow n 894 aberto.