

Operação de atendimento - SAC eficiente



Atende a processos de SAC corporativo e consumidor, com controle e geração de estatísticas

Diferenciais:

- ➔ Inserção de múltiplos produtos ao SAC;
- ➔ Busca dos produtos pela NF;
- ➔ Associação de tipo de defeito ao produto;
- ➔ Alocação dos custos do atendimento;
- ➔ Informações de rastreabilidade;
- ➔ Possibilidade de integrar com recursos de Workflow, pontual ou programado;

Utilize os recursos adicionais para complementar as informações da manifestação do cliente

Formulário de Atendimento | Protocolo 47

Inf. Atendimento | Produtos | Inf. Complementares | Anexos | Inf. Internas

Novo atendimento | Workflow | Habilitar edição

Protocolo: 47 | Consultar | Atendente: CRM | USER - CRM | Ponto de Venda: | Consultar | Limpar

Identificação do Cliente

Cliente: 10050 | 1 | Máquinas AMS Ltda

Fone: 1133351199 | E-mail: atendimento@hbtec.cc | Endereço: Avenida dos Bandeirantes

Nr.: 1751 | Bairro: SAO PAULO | Complement.: | Cidade: SAO PAULO

País: Brasil | UF: SP | Cidade: SAO PAULO | Quem sou?: Consumidor

Cep: 04553-010 | Orig. Cont.: Midia Digital | Quem sou?: Consumidor

Contato: Roberto | Mala Direta: | E-mail: roberto.hbtec@gmail.com

Pref Retorno: E-mail | Fone: |

Empresa: 1 | Empresa Alísios

Datas: Abertura: 01/02/2022 | Pr. Fech: 01/03/2022 | Fecha: 01/02/2022

00 : 01 : 24

Procedente: Sim | Responsável: USER - CRM | Vend./ERC: 218-CRM

Manifestação do Cliente

Inserir <CRM - USER - CRM 01/02/2022 11:34:05> Veio com parte quebrada

Alterar <CRM - USER - CRM 01/02/2022 11:34:11> Como faço para devolver mercadoria danificada no transporte?

<CRM - USER - CRM 01/02/2022 11:34:16> Como faço para troca de mercadoria com defeito?

Severidade

Severidade: 1 | Baixa | Ocorrência: 30 | Contato Receptivo

Motivo: 9 | Devolução

Solução

Inserir <CRM - USER - CRM 01/02/2022 11:34:11> 1) Faça a abertura de um atendimento junto ao fone 0800 47 99887766

Alterar 2) Providencie foto da mercadoria danificada para anexar ao atendimento.

3) Especifique a quantidade de itens que foram danificados no transporte.

4) Aguarde parecer do setor de SAC para encaminhar a devolução.

Cópia de Atendimento | Reg. Contato | Cliente | Histórico de Atendimentos | Sair

Manifestação do cliente

Solução da manifestação

Envie por e-mail o atendimento ao cliente (pdf/modelo pronto)



PASSO 1: Login de Acesso

Meus resumos do dia

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”.

Avalie as informações do quadro e planeje o seu dia.

Entrar

Login

Alísios CRM
PLATAFORMA DE ACELERAÇÃO DE VENDAS

Usuário
maria

Senha
...

Acessar

As atividades pendentes (atrasadas) devem ser priorizadas.:

➔ Orçamentos/Cotações

➔ **Atendimentos**

➔ Propostas/Oportunidades

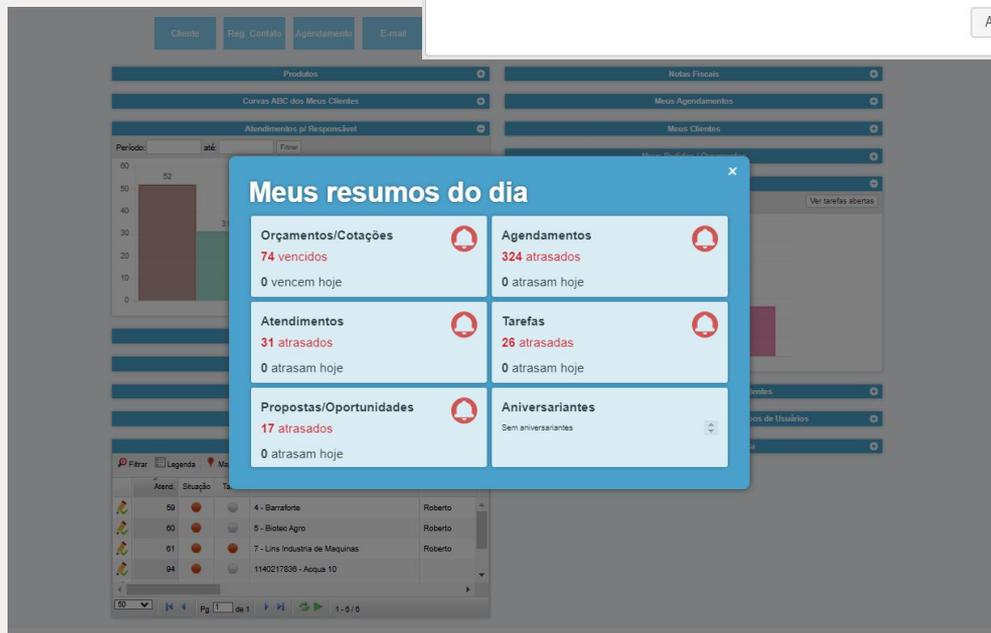
➔ Agendamentos

➔ **Tarefas**

Outra informação é:

➔ Aniversariantes

Possibilitando desenvolver relações valiosas e duradouras com os clientes e criar novas oportunidades de venda.



2. Cockpit do Utilizador

Interface inicial, onde o usuário encontra todas informações referentes a suas atividades.

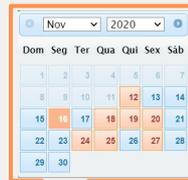
➔ Execute as atividades pendentes de solução;

➔ Ambiente configurado (cada pessoa visualiza só o que tem relação com a sua atividade).

Verifique os resumos do dia



Calendário



Utilitários

Formulários

Atendente: USER - CRM

Produtos

Curvas ABC dos Meus Clientes

Atendimentos p/ Responsável

Meus E-mails do Mês

Minhas Propostas / Oportunidades

Minhas Efetivações/Conversões

Metas de Venda

Meus Atendimentos p/ Atendente

Atend.	Situação	Tarefa	Cliente	Contato
59	●	●	4 - Barralforte	Roberto
60	●	●	5 - Biotec Agro	Roberto

Notas Fiscais

Meus Agendamentos

Meus Clientes

Meus Pedidos / Orçamentos

Minhas Tarefas

Funil de Orçamentos/Cotações Pendentes

Tarefas Pendentes - Meu Grupo Usuários/Grupos de Usuários

Atendimentos p/ Ponto de Venda

Atendimentos p/ Responsável

Visão estendida ao clicar

Nº Alm.	Cliente	Dt. Abertura	Manifestação	Lo
86	Máquinas AMS Lts	17/06/2024	<CRM - USER - CRM - 17/06/2024 14	
85	Biotec Agro	02/05/2024	<CRM - USER - CRM 02/05/2024 11:3	
84	Acqua 10	11/03/2024	Atendimento gerado via API	
61	Lins Industria de M	09/02/2024	<CRM - USER - CRM - 09/02/2024 17	
60	Biotec Agro	09/02/2024	<CRM - USER - CRM 09/02/2024 13:1	

Meus Atendimentos p/ Atendente



PASSO 3: Quadro de Atendimento p/ Responsável

Esse quadro se refere aos atendimentos que o seu usuário atendeu/abriu.

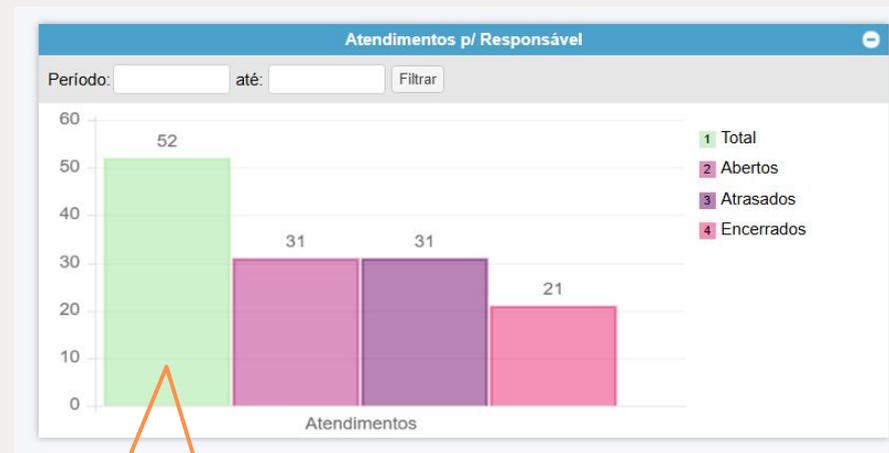
Contém apenas as informações do seu usuário.

Ele possibilita que você/usuário avalie quantos atendimentos realizou, se ainda possui algum atendimento aberto, atrasado e até visualizar os atendimentos que já estão encerrados.

É possível fazer filtro por período.

Exemplo: O usuário quer saber quais são os atendimentos atrasados do mês anterior.

- 1) *Filtrar o mês anterior;*
- 2) *Clicar na barra de atrasados;*
- 3) *Visualizar as informações dos atendimentos atrasados, caso tiver.*



Visão estendida ao clicar

Nr. Aten.	Cliente	Dt. Abertura	Manifestação
96	Máquinas AMS Ltda	17/06/2024	<CRM - USER - CRM - 17/06/2024 14
95	Biotec Agro	02/05/2024	<CRM - USER - CRM 02/05/2024 11:3
94	Acqua 10	11/03/2024	Atendimento gerado via API
61	Lins Industria de M...	09/02/2024	<CRM - USER - CRM - 09/02/2024 17
60	Biotec Agro	09/02/2024	<CRM - USER - CRM 09/02/2024 13:1

Análise do quadro acima: Não possui filtro (sendo assim, visualizamos todos os atendimentos feitos por esse usuário).

Total de atendimentos: 52
Atendimentos abertos: 31
Atendimentos atrasados: 31
Atendimentos encerrados: 21



PASSO 4: Quadro Meus Atendimentos p/ Atendente

Filtro

Responsável: Consultar Limpar

Cliente: Consultar Limpar

Ponto de Venda: Consultar Limpar

Produto: Consultar Limpar

Tipo Defeito: Consultar Limpar

Unidade Fabril: Consultar Limpar

Origem Contato: Consultar Limpar

Severidade: Consultar Limpar

Ocorrência: Consultar Limpar

Motivo: Consultar Limpar

Disc. Atendi.: Consultar Limpar

Solução: Consultar Limpar

Data de Início: 29/10/2023 (até) 29/10/2024

Data de Fechamento: (até)

Situação: Aberto

Verificação Descrição:

Verificação Solução:

Filtrar Limpar Filtro Cancelar



Esse quadro também se refere aos atendimentos que o seu usuário atendeu/abriu, porém de forma bem detalhada.

Contém apenas as informações do seu usuário.

Ele possibilita que você/usuário visualize de forma mais detalhada as informações de cada atendimento.

Sendo possível fazer filtros e gerar gráficos.

Exportar em CSV

Meus Atendimentos p/ Atendente

Filtrar Legenda Mapa Salvar Layout Gráficos

Atend.	Situação	Tarefa	Cliente	Contato	Ponto de Venda	Dt. Início	Dt. Prev. Fec.	Produtos	✓	Desc. Atendimento	✓	Solução	Ocorrência	Motivo	Severidade	Responsável
96	●	●	1 - Máquinas AMS Ltda	Natália Mees		17/06/2024	15/07/2024		●	<CRM - USER - CRM - 17/06/2024 14:02:43> F	●		30 - Contato Receptivo	8 - Relamação	2 - Médio	1 - USER - CRM
94	●	●	1140217836 - Acqua 10		1140217836 - Acqua 10	11/03/2024	24/04/2024		●	Atendimento gerado via API	●		30 - Contato Receptivo	8 - Relamação	2 - Médio	1 - USER - CRM
59	●	●	4 - Barraforte	Roberto		08/02/2024	20/02/2024		●	<CRM - USER - CRM 08/02/2024 20:22:02> Cli	●	<CRM - USER - CRM 30	30 - Contato Receptivo	8 - Relamação	2 - Médio	1 - USER - CRM
95	●	●	5 - Biotec Agro	Roberto		02/05/2024	30/05/2024		●	<CRM - USER - CRM 02/05/2024 11:39:35> NA	●		30 - Contato Receptivo	14 - Desenvolvimento Prt	1 - Baixa	1 - USER - CRM

50 Pg. 1 de 1 1 - 6 / 6

5. Formulário de Cliente

Para cadastro e visualização das informações dos clientes

➔ Cadastre a empresa ou atualize (se já existir no CRM), incluindo informações de perfil.

1. Preencha as informações gerais (manual); Ou
2. Preencha apenas o CNPJ;
3. Clique em “Consultar CNPJ”;
4. Consulte os dados da Receita Federal;
5. Marque as todas as informações;
6. Clique em “Atualizar Alísios”;
7. Salve as informações;
8. Cadastre as pessoas de contato;
9. Insira as informações de perfil;
10. E por fim, salve;

Cliente

Empresa: 1 HBtec Consultar Novo Cliente Carregar Cliente

Dados Cadastrais

Pessoa: Jurídica Código: CPF/CNPJ: 232445555 Corrigir CPF/CNPJ

Nome: Teste 89 N. Suframa: Dados Adicionais Pessoas Físicas

Fantasia: Dt. Cad.: 05/09/2017 Dt. Atualz.: 08/08/2024 Dt. Reat.: Categoria: Representantes Consultar Limpar

SECEX:

Endereço

CEP: 89057-830 Consultar País: Brasil Consultar Limpar

Estado: Santa Catarina Consultar Limpar Cidade: Blumenau Consultar Limpar

Bairro: Comple.: Número:

Endereço: Endereço: IBGE SINTEGRA

Coordenadas: Buscar Coordenadas

Comunicação

Telefone: 04730293098 E-mail: helpdesk@hbtec.com.br Mailing

Cellular/WhatsApp: E-mail NFE:

Telefone 2: E-mail Boleto:

Página Web:

Venda Atendimento Agendamento Reg. Contato Histórico de Relacionamento Salvar

Consultar CNPJ

Formulário de Atendimento

Pessoas de contato

Cliente

Empresa Impostos Contatos Observações Endereços Perfil Crédito Negócios Anexos

Contato

Filt. Cadastro de Contato

ID: 104930 Contato com Pessoa Certa

Nome: Lucia

Telefone: Celular:

Cargo: 7 Coordenador Consultar Limpar

Depto.: 1 Comercial Consultar Limpar

E-mail: teste1@plasticos.com.br Mailing

CEP: Consultar

Logradouro: Bairro: Cidade: Consultar Limpar

Base Legal: Consultar Limpar

Descrição desse contato.

Observações:

Salvar Cancelar

Venda Atendimento Agendamento Reg. Contato Histórico de Relacionamento Salvar Cancelar

6. Formulário de Atendimento (SAC)

Atendimento (SAC)

Para atender as manifestações dos clientes - SAC

Para a abertura e registro de um atendimento
Aba - Inf. Atendimento:

1. Selecione o cliente;
2. Registre a manifestação do cliente com o detalhamento adequado;
3. Se o atendimento exigir, encaminhe as tarefas para outros setores (workflow);
4. Envie por e-mail o atendimento aberto ao cliente (pdf), se necessário;

Importante: O cadastro do usuário precisa conter os dados de e-mail para envios dentro da plataforma Alísios CRM.
**Cadastro na tela: Utilizador*

Abas

Informações do cliente

Formulário de Atendimento | Protocolo 47

Abas: Inf. Atendimento | Produtos | Inf. Complementares | Anexos | Inf. Internas

Novo atendimento | Workflow | Habilitar edição

Protocolo: 47 Consultar Atendente: CRM USER - CRM Ponto de Venda:

Identificação do Cliente

Cliente: 10050 Máquinas AMS Ltda
Fone: 1133351199 E-mail: atendimento@hbtec.cc Endereço: Avenida dos Bandeirantes
Nr.: 1751 Bairro: SAO PAULO Complement.:
País: Brasil UF: SP Cidade: SAO PAULO
Cep: 04553-010 Orig. Cont.: Mídia Digital Quem sou?: Consumidor
Contato: Roberto Mala Direta:
Pref Retorno: E-mail Fone: E-mail: roberto.hbtec@gmail.com

Empresa: 1 Empresa Alísios

Dados: Abertura: 01/02/2022 Pr. Fech: 01/03/2022 Fecha.: 01/02/2022

Precedente: Sim Responsável: USER - CRM Vend./ERC: 218-0

Manifestação do Cliente

Inserir: <CRM - USER - CRM 01/02/2022 11:34:05> Veio com parte quebrada
Alterar: <CRM - USER - CRM 01/02/2022 11:34:11> Como faço para devolver mercadoria danificada no transporte?
<CRM - USER - CRM 01/02/2022 11:34:16> Como faço para troca de mercadoria com defeito?

Severidade: Severidade: 1 Baixa Ocorrência: 30 Contato Receptivo
Motivo: 9 Devolução Base Conhecimento

Solução

Inserir: <CRM - USER - CRM 01/02/2022 11:34:11> 1) Faça a abertura de um atendimento junto ao fone 0800 47 99887766
Alterar: 2) Providencie foto da mercadoria danificada para anexar ao atendimento.
3) Especifique a quantidade de itens que foram danificados no transporte.
4) Aguarde parecer do setor de SAC para encaminhar a devolução.

Cópia de Atendimento Reg. Contato Cliente Histórico de Atendimentos Sair

WorkFlow

Workflow

Atividade	1	Validar a apresentação	Consultar	Limpar	Novo
Proc. Origin	2	Opinabilidade			
Workflow Preparado	2	Renovar pr. consulta	Consultar	Limpar	Insere

Transferir de Atividade

Nome Tarefa	Ord.	Tarif. Doc.	Sit. Resp.	Início	Fin.	Termin.
X	1	1	Apresentar a d.	Hbtec C: 25/05/2017 14:51	09/09/2017 00:00	28/05/2017 00:00
X	2	2	Entrega da p.a.	Hbtec C: 25/05/2017 15:00	12/09/2017 00:00	28/05/2017 17:26
X	3	3	Apresentação	Hbtec C: 25/05/2017 15:00	09/09/2017 00:00	28/05/2017 17:27
X	4	14	Realizar visita	USER : 30/10/2017 14:18	03/11/2017 00:00	11/12/2017 00:00

Qualidade

Financeiro

Expedição

Manifestação do cliente

Envie por e-mail

6. Formulário de Atendimento (SAC)

Continuação ...

Aba - Produtos:

5. Caracterize os produtos reclamados pelo cliente, inclusive os possíveis defeito.

Aba - Inf. Complementares:

6. Inclua inf. de rastreabilidade e possíveis custos gerados pela manifestação do cliente.

Aba - Anexos:

7. Inclua anexos na manifestação caso seja necessário.

Abas

Formulário de Atendimento | Protocolo 40

Inf. Atendimento | **Produtos** | Inf. Complementares | Anexos | Inf. Internas

Novo atendimento | Workflow | Habilitar edição

Identificação do Produto

Produto	Característica	Tipo Def.	Data Produção	Qtd. Vendida	Qtd. Reclamada	Qtd. Utilizada	Un. Medid.
01010001 - RV-7A		4 - Peças faltantes		20,000	5,000	15,000	
010100018 - Lis Rosa Luxo		4 - Peças faltantes		10,000	2,000	8,000	

Abas

Formulário de Atendimento | Protocolo 96

Inf. Atendimento | Produtos | **Inf. Complementares** | Anexos | Inf. Internas

Novo atendimento | Workflow | Desabilitar edição

Informações Complementares

Indenizável: Não

NFD:

Valor NFD: 0,00

Data NFD:

Cl-e:

Transp: 10134

Unid. Fabr.: 1

Canal Venda: 4

SEC FIGUEIREDO LTDA - EPP

Unidade Santa Helena

Página WEB

Atividades realizadas na indenização

Inserir <CRM - USER - CRM 30/10/2024 19:51:14> Retirada consento e devolução dos produtos reclamados.

Alterar <CRM - USER - CRM 30/10/2024 19:52:03> Envio para teste de funcionamento.

Valores envolvidos

Descrição	Data Prevista	Valor Previsto	Data Realizada	Valor
RS. Dinheiro		100,00		0,00
RS. Mão Obra		200,00		0,00
RS. Produtos		500,00		0,00
RS. Terceiros		350,00		

Rastreabilidade

Atividades realizadas

Custos da solução

Total Previsto: 1150,00
Total Realizado: 0,00

Abas

Formulário de Atendimento | Protocolo 44

Inf. Atendimento | Produtos | Inf. Complementares | **Anexos** | Inf. Internas

Novo atendimento | Workflow | Habilitar edição

Endereços de Anexos

Baixar todos (.zip)

Sequencial	Data Upload	Endereços de Anexos	Usuário	Nome do usuário
1	04/11/2021 : 13:56:20	\\192.168.1.18\hdccs\Desenvolvimento\new_proj	CRM	USER - CRM
2	04/11/2021 : 13:56:55	\\192.168.1.18\hdccs\Desenvolvimento\new_proj\sys	CRM	USER - CRM
3	04/11/2021 : 13:57:34	\\192.168.1.18\hdccs\Desenvolvimento\new_proj\sys\crmsac	CRM	USER - CRM

Selecionar Arquivos

Selecionar Arquivos...

Selecionar Arquivos...

Transferir

Cancelar

613 07 KB

7. Formulário de Workflow

Ações que envolvem o cliente podem exigir atividades de outros setores da empresa

Diferenciais:

- ➔ Opção de WorkFlow Programado, lista de atividades pré estabelecidas;
- ➔ Opção de WorkFlow Pontual, lista de atividades descritas manualmente;
- ➔ Ambiente de gestão das tarefas;
- ➔ Encaminhamento de solução automática;
- ➔ Notificações de atrasos automáticas;

Formulário de Atendimento | Protocolo 47

Inf. Atendimento | Produtos | Inf. Complementares | Anexos | Inf. Internas

Novo atendimento | Workflow | Habilitar edição

Protocolo: 47 | Consultar | Atendente: CRM | USER - CRM | Ponto de Venda: | Consultar | Limpar

Identificação do Cliente

Cliente: 10050 | 1 | Máquinas AMS Ltda | Empresa: 1 | Empresa Alisios

Fone: 1133351199 | E-mail: atendimento@hbtec.cc | Endereço: Avenida dos Bandeirantes | Dados

Nr.: 1761

Workflow

Atividade	Proc. Origem	Workflow Programado
1 Visita de apresentação	2 Oportunidade	2 Remessa p/ conserto

Tarefas da Atividade

Ord.	Taref.	Disc.	Sol.	Resp.	Início	Prev. Término	Fechamento	Dp
1	1	Apresentar a e	HBtec C	25/05/2017 14:51	08/06/2017 00:00	29/05/2017 08:30		
2	2	Entrega da pro	HBtec C	25/05/2017 15:00	12/06/2017 00:00	26/06/2017 17:26		
3	3	Apresentação	HBtec C	25/05/2017 15:00	05/06/2017 00:00	26/06/2017 17:27		
4	14	Realizar visita	USER -	30/10/2017 14:18	03/11/2017 00:00	11/12/2017 09:40		
5	18	Apresentar cat	USER -	02/02/2018 16:08	27/02/2018 00:00			
6	66	Verificar produ	USER -	05/11/2020 10:32	05/11/2020 14:32			
7	67	Verificar nota fi	USER -	05/11/2020 14:33	05/11/2020 16:33			
8	68	Estimar valor	USER -	05/11/2020 16:34	06/11/2020 11:34			

Tarefa - 18

Responsável: 1 | USER - CRM | Consultar | Limpar

Dt. Início: 02/02/2018 16 : 08

Dt. Prev. Tem.: 27/02/2018 00 : 00

Apresentar catalogo de produtos para o cliente

Disc. Tarefa:

Disc. Solução:

Dependente: Vista:

Dt. Fchto: : :

Encerrar Tarefa | Salvar | Sair

Solução da Tarefa

-ALISIOS - HBtec CRM Web AP/Infos 26/06/2017 17:27:12> Apresentação realizada e orçamento enviado.

OK