

CADASTRO DE DESTINO x ORIGEM <u>SACDICDDO</u>

Explicação: No Cadastro de Destino e Origem do atendimento, o cliente configura suas origens e destinos de ligações, permitindo:

- 1. Cobrança para atendimentos prestados via contato telefônico;
- 2. Envio de E-mail a partir do atendimento realizado;
- 3. Visitas de representantes a partir do atendimento realizado;
- 4. Gerar agenda programada;
- 5. A partir de um atendimento, o cliente realiza uma solicitação para a empresa, gerando uma pendência em nome do operador.

> Para acessar a tela "Cadastro de Destino/Origem de Atendimento", acesse o módulo: CRM-SAC.



Em seguida acesse: Arquivo > Destino/Origem.

| Natendimento ao Cliente - JOTEC - jtsume01 - 00 | 00037 - Mozilla Firefox | | | | | | _ 0 | × |
|--|---|--|-------------------------------------|--|-------------------------------|--|---|---|
| 🗮 🔪 🕭 172.16.1.28/cgi-bin/jtsume01.exe?PROG=j | itsuue04 | | | | | | a TECNOLOGIA EM SOFTWARE | |
| Sistemas | <u>A</u> rquivo A <u>t</u> ualização | <u>C</u> onsulta | R <u>e</u> latório | G <u>e</u> rador | Provas | Auditoria | CRM - SAC | 2 |
| Faturamento ^ Serviços 0 Telemarketing 0 Mala Direta 0 Estoque 0 Compras 0 ELPR 0 Produção 0 | Cadastros Empresa E Cargo A Categoria F Região F Cliente T Grupo T Solução F | Destino/Orige Atendimento Representant Ramo de ativi Fabulador de Fipo de anexo Proposta | m es dade formulário os | Feriados Agenda Operador Despesas | Relacio Relacio Relacio | acioname onamento gru onamento gru onamento ane | entos po x operador po/assunto x cliente ixo x grupo/assunto | E |
| | N-Atendimento | | | Z-Solução | | | X-Ext.p/Operador | |
| Suporte eletrônico | L-Cliente | | 0-C | onsulta Ate | nd. | | F-Menu Inicial | |
| Melhorando sua empresa | D-Agenda | | | M-Semanal | | | | |
| | I-Análise Atend. | | E-I | Ext.p/Clien | te | | | |
| SUPORTE/ADM. JOTEC 172.16.1.28/cgi-bin/jtsuue04.exe | 1 | TECNICO | 15/06/20 | 015 | MATRIZ | | | - |





- Na tela de Cadastro de Destino/Origem, selecione o Código (1), se é Destino (2) (Qual será o destino do atendimento) ou Origem (3) (Qual foi a origem do atendimento), e preencher o campo Descrição (4).
- Clique no *"Disquete"* para salvar.

| Cadastro de destino/origem de atendimento - JOTEC - jtsu | ue04 - 0000008 - Mozilla Firefox | |
|---|--|---|
| 172.16.1.28/cgi-bin/jtsuue04.exe | | |
| 1 2 3 Código Destino Origem | 4 🕒 🚧 🔛 🅐 🗐 🗐 Descrição | |
| Atividade encerrada 🔲 Gera agenda 🗌 Hora contr | atada Formulário | |
| Cobrança (disponível apenas para origem de atendimento) | E-mail (disponível apenas para destino de atendimento) | |
| Gera cobrança | Envio de e-mail ao cliente Envio de anexos relacionados ao grupo/assunto | |
| Intercontamento Não considerar fração Fração de minuto | Remetente padrão do e-mail (nome da empresa, departamento ou pessoa) | E |
| Fração de 15 minutos Fração de 30 minutos | Endereço de e-mail padrão do remetente | |
| Fração de 1 hora | Assunto padrão do e-mail | |
| Valor mínimo 0,00 | Mensagem padrão do e-mail | |
| Valor hora 0,00 | | |
| Hora limite 00:00 | | |
| Valor acréscimo 0,00 | | |
| Forma de pagamento 📃 | i. | |
| | | |

1. Cobrança para atendimentos prestados via contato telefônico:

Para gerar a Cobrança para atendimentos prestados via contato telefônico, é necessário selecionar a flag "*Origem*" e depois selecionar a flag "*Gera cobrança*" dessa forma será gerada uma duplicata no módulo "*Contas a Receber*".

| Cadastro de destino/origem de atendimento - JOTEC - jtsuue0 | 4 - 0000008 - Mozilla Firefox | |
|---|--|--|
| 🗰 🖉 🔿 172.16.1.28/cgi-bin/jtsuue04.exe | | |
| Código Destino V Origem I | Descrição 🔽 Formulário 🔽 | |
| Cobrança (disponível apenas para origem de atendimento) | E-mail (disponível apenas para destino de atendimento) | |
| Gera cobrança Arredondamento Não considerar fração O Fração de minuto Fração de 15 minutos O Fração de 30 minutos | Envio de e-mail ao cliente Envio de anexos relacionados ao grupo/assunto Remetente padrão do e-mail (nome da empresa, departamento ou pessoa) Endereço de e-mail padrão do remetente | |
| Valor minimo 0,00 Valor hora 0,00 Hora limite 00:00 Valor acréscimo 0,00 Forma de pagamento | Assunto padrão do e-mail Mensagem padrão do e-mail | |
| · | · | |



2. Envio de E-mail a partir do atendimento realizado:

Para enviar o Email automaticamente ao cliente, basta selecionar a flag "Destino" e a flag "Envio de e-mail ao cliente" e preencher os campos com as informarções do cliente, como: Remetente padrão do e-mail (1), Endereço de e-mail padrão do remetente (2) e Assunto padrão do e-mail (3).

| 😻 Cadastro de destino/origem de atendimento - JOTEC - jtsuue | e04 - 0000008 - Mozilla Firefox | |
|--|--|----------|
| 🔲 🖉 172.16.1.28/cgi-bin/jtsuue04.exe | | |
| | 🗋 🚧 🖬 🕐 🗐 🗐 | ^ |
| Código Destino Origem | Descrição | |
| Atividade encerrada 🔲 Gera agenda 📃 Hora contr | atada Formulário | E |
| Cobrança (disponível apenas para origem de atendimento) | E-mail (disponível apenas para destino de atendimento) | |
| Gera cobrança | Envio de e-mail ao cliente Envio de anexos relacionados ao grupo/assunto | |
| Nia annidare facia | Remetente padrão do e-mail | |
| Fração de 15 minutos Fração de 30 minutos | Endereço de e-mail padrão do remetente 2 | |
| Fração de 1 hora | Assunto padrão do e-mail | |
| 111 () | | - |

3. Visitas de representantes a partir do atendimento realizado:

Para cadastrar visitas de representantes a partir do atendimento, selecione a flag "*Destino*" e a flag "*Gera agenda*" e preenchendo os campos *Código(1)* e *Destino(2)*, gerando assim um destino na tela de "*Atendimento*" do módulo *CRM-SAC*.

| Nadastro de destino/origem de atendimento - JOTEC - jtsuu | 04 - 0000008 - Mozilla Firefox | | | |
|--|--|---|--|--|
| 🔲 🔿 172.16.1.28/cgi-bin/jtsuue04.exe | | | | |
| | 🗋 🎮 🖬 😭 🗐 🗐 | Â | | |
| 1 Código Destino Origem Descrição 2 | | | | |
| Atividade encerrada Gera agenda Hora contratada Formulário | | | | |
| Cobrança (disponível apenas para origem de atendimento) | E-mail (disponível apenas para destino de atendimento) | | | |
| Gera cobrança | Envio de e-mail ao cliente Envio de anexos relacionados ao grupo/assunto | | | |
| Arredondamento | Remetente padrão do e-mail | - | | |





4. Gerar agenda programada:

Para gerar uma agenda programada, basta selecionar a flag "Destino" e a flag "Gera agenda", e preencher os campos Código(1) e Descrição(2), gerando assim um compromisso na agenda, na tela de "Agenda" no módulo CRM-SAC.

| Note: Cadastro de destino/origem de atendimento - JOTEC - jtsuu | 04 - 0000008 - Mozilla Firefox | | | |
|---|--|---|--|--|
| 🔲 🔿 172.16.1.28/cgi-bin/jtsuue04.exe | | | | |
| | 🗋 🛤 🔒 🕐 🗐 🗐 | Â | | |
| 1 Código Destino Origem Descrição 2 | | | | |
| Atividade encerrada Gera agenda Hora contratada Formulário 💌 | | | | |
| Cobrança (disponível apenas para origem de atendimento) | E-mail (disponível apenas para destino de atendimento) | | | |
| Gera cobrança | Envio de e-mail ao cliente Envio de anexos relacionados ao grupo/assunto | | | |
| Arredondamento | Remetente padrão do e-mail | | | |

5. A partir de um atendimento, o cliente realiza uma solicitação para a empresa, gerando uma pendência em nome do operador:

Para gerar uma pendência em nome do operador a partir de um atendimento, basta a partir da tela *"Destino/Origem"* deixar a flag **"Atividade encerrada"** <u>DESMARCADA</u>.

| Note: Cadastro de destino/origem de atendimento - JOTEC - jtsut | ue04 - 0000008 - Mozilla Firefox | <u> </u> | |
|---|--|----------|--|
| 🔲 🖉 172.16.1.28/cgi-bin/jtsuue04.exe | | | |
| | 🗅 🗛 🔒 🕐 🤗 🗐 | A E | |
| Código Destino Origem | Descrição | | |
| Atividade encerrada Gera agenda Hora contratada Formulário | | | |
| Cobrança (disponível apenas para origem de atendimento) | E-mail (disponível apenas para destino de atendimento) | - | |
| • | | | |

OBS: Todos os destinos com a flag "Atividade encerrada" não marcada, será considerada como pendente.

