

CADASTRO DE SOLUÇÕES SACDICDSL

❖ **Explicação:** Quando o cliente entra em contato com a empresa para esclarecimento de dúvidas, a empresa poderá cadastrar soluções prévias para o envio automático ao cliente. Se a solução para o atendimento não está cadastrada, o operador poderá registrar o atendimento e com a resolução da rotina, gerará automaticamente uma solução.

➤ Para acessar a tela “Cadastro de Soluções”, acesse o módulo: **CRM-SAC**.



➤ Em seguida acesse: **Arquivo > Soluções**.



✓ **Obs:** Para o uso do Cadastro de Soluções, é necessário um Pré-Cadastro dos campos: **Grupo e Assunto**.

➤ Na tela de Cadastro de Soluções, preencha os principais campos, tais como: **Grupo (1) e Assunto (2)**.

Cadastro de Soluções - JOTEC - jtsuue07 - 0000026.00 - Mozilla Firefox
172.16.1.28/cgi-bin/jtsuue07.exe

[Gera soluções](#) | [Cadastrar assuntos / chaves](#)

Sequência Aprovado Senha Gera banco de dados para ajuda

1 Grupo **2** Assunto

Assunto 2 Assunto 3 Assunto 4
Assunto 5 Assunto 6 Assunto 7

Arquivo PDF 1 Nenhum arquivo selecionado.
Arquivo PDF 2 Nenhum arquivo selecionado.
Arquivo de vídeo 1 Nenhum arquivo selecionado.
Arquivo de vídeo 2 Nenhum arquivo selecionado.
Arquivo de vídeo 3 Nenhum arquivo selecionado.

Busca rápida (mnemônico)

Solicitação:

➤ Preencha o campo **Solicitação(3)** e o campo **Resposta(4)**

Cadastro de Soluções - JOTEC - jtsuue07 - 0000026.00 - Mozilla Firefox
172.16.1.28/cgi-bin/jtsuue07.exe

[Gera soluções](#) | [Cadastrar assuntos / chaves](#)

Sequência Aprovado Senha Gera banco de dados para ajuda

Grupo Assunto

Assunto 2 Assunto 3 Assunto 4
Assunto 5 Assunto 6 Assunto 7

Arquivo PDF 1 Nenhum arquivo selecionado.
Arquivo PDF 2 Nenhum arquivo selecionado.
Arquivo de vídeo 1 Nenhum arquivo selecionado.
Arquivo de vídeo 2 Nenhum arquivo selecionado.
Arquivo de vídeo 3 Nenhum arquivo selecionado.

Busca rápida (mnemônico)

3 Solicitação:

4 Resposta:

Inclusão: Última alteração:

- Uma vez preenchidos os campos citados acima, clique no botão **“Selecionar Arquivo”**, para poder anexar o arquivo desejado. Clique no **Disquete** para salvar.

- Para que o atendimento seja gravado como solução, basta marcar a flag: **“Bdsoluções”**, na própria tela de atendimento.

Para maiores informações
consulte o:
 **Suporte Eletrônico.**