



MANUAL DO USUÁRIO - ATENDIMENTO | WEB

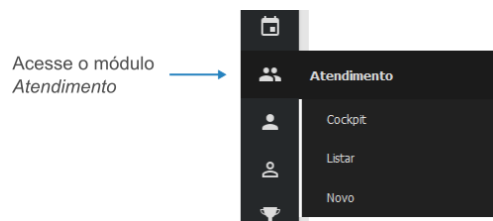
Sumário	Erro! Indicador não definido.
Introdução	Erro! Indicador não definido.
Acessando o módulo.....	Erro! Indicador não definido.
Listagem de atendimentos	Erro! Indicador não definido.
Componente de pesquisa simples e avançada	7
Lista de atendimentos.....	8
Novo atendimento	9
Cabeçalho	11
Cliente	14
Bloqueio do cliente	13
Iniciar atendimento	14
Complemento	15
Resumo	15
Pedidos.....	15
Imagem.....	15
Formulário	20
Ruptura.....	21
Ações da concorrência	22
Validade de Produto	23

Ações prioritárias	24
Sugestão de pedido	25
Gravar atendimento	27
Finalizar atendimento	28
Anotações	30

O módulo *Atendimento* ampara o profissional na aquisição dos dados necessários sobre o cliente. Com o módulo é possível a gestão das informações registradas em uma única tela.

Neste manual iremos entender o módulo no ambiente *Web*.

Clique no menu *Atendimento* para acessá-lo.





Ao selecionar a opção de *Listar*, é exibida na tela a listagem de atendimentos. Nela é possível pesquisar e visualizar os atendimentos realizados pelo usuário e sua hierarquia.

Pesquisa rápida e avançada de atendimentos

Relatórios dos atendimentos

Atendimento

Pesquisa rápida:

Pesquisa avançada ▼

(24429) Registros

Profissional	Tipo de atendim...	Cliente	Nome fantasia	Local	Endereço	Data/hora início	Data/hora fim	Tempo...	Origem...	\$	Bar chart icon	Edit icon
Rogério S. Cavanelli	Telefone	Cliente 4104	Cliente 4104	Loja 4104	RUA 7 DE SETEMBRO, 591, CENTRO, MISSAL - PR	10/11/2017 - 23:39...	10/11/2017 - 23:43...	00:03...	Web		Bar chart icon	Edit icon
Fabiana Moreira Lima	Telefone	PARAÍSO REDE SUPERMERC...	Supermercado Para...	LOJA 1	R. Kamacas, 1359, Santa Cruz, CASCAVEL - PR	07/11/2017 - 17:34...	07/11/2017 - 17:37...	00:02...	Web		Bar chart icon	Edit icon
ADMINISTRADOR D...	Telefone	Cliente 21001	Cliente 21001	Loja 158949	R. MOISES ALVES DEOS SANTOS, 764, JD. OLIVEI...	16/10/2017 - 17:16...	Não finalizado	00:00...	Web		Bar chart icon	Edit icon
Rogério S. Cavanelli	Telefone	MERCADO CAMARGO LTDA	CAMARGO SUPERM...	LOJA 1	R. da Bandeira, 707, Centro, CASCAVEL - PR	05/10/2017 - 10:18...	Não finalizado	00:00...	Web		Bar chart icon	Edit icon
Rogério S. Cavanelli	Telefone	Supermercados Boa Vida	BOA VIDA Superme...	LOJA 1	Av. Brasil, 9086, Coqueiral, CASCAVEL - PR	05/10/2017 - 10:16...	05/10/2017 - 10:16...	00:00...	Web		Bar chart icon	Edit icon

Listagem de atendimentos

Componente de pesquisa simples e avançada

Na parte superior da tela, é exibido o componente de pesquisa simples e avançada. É possível pesquisar os atendimentos realizados com um ou mais filtros, conforme a necessidade.

Pesquisa rápida:	<input type="text"/>	← Insira o texto para pesquisa rápida
Período de:	<div><div><div>7</div></div></div> Até: <div><div><div>7</div></div><div><div></div></div></div>	
Profissional:	<input type="text"/>	<div><div>Q</div><div>X</div></div>
Tipo de atendimento:	<input type="text"/>	<div><div>Q</div><div>X</div></div>
Cliente:	<input type="text"/>	<div><div>Q</div><div>X</div></div>
Nome fantasia:	<input type="text"/>	
Local:	<input type="text"/>	<div><div>Q</div><div>X</div></div>
Unidade federativa:	<input type="text"/>	<div><div>Q</div><div>X</div></div>
Cidade:	<input type="text"/>	<div><div>Q</div><div>X</div></div>
Origem:	<input type="text"/>	<div><div>Q</div><div>X</div></div>
Logradouro:	<input type="text"/>	
Bairro:	<input type="text"/>	
Situação:	<div><div><input checked="" type="checkbox"/> Finalizado</div><div><input checked="" type="checkbox"/> Não finalizado</div></div>	
Pesquisar atendimentos →		← Limpar filtros inseridos
<div><div>Q</div><div>Pesquisar</div></div> <div><div>X</div><div>Limpar</div></div>		
Pesquisa avançada ▲		

Lista de atendimentos

Na lista de atendimentos são exibidos os atendimentos conforme o resultado da pesquisa. Na lista é possível acessar a *Edição*, a *Visualização* e o *Relatório de atendimentos*.

Contador de atendimentos listados

(24572) Registros

Profissional	Tipo de atendimen...	Cliente	Nome fantasia	Local	Endereço	Data/hora início	Data/hora fim	Tempo	Origem	\$	Barra	Editar
Marcio San...	Telefone	abc	dfgd	abc loc	CALCOENE - AP	25/05/2017 - 19:04:51 ...	Não finalizado	00:00:00	Android		Barra	Editar
Marcio San...	Visita não presenc...	Cliente -246...	Cliente -2465...	Loja -246...	estrada acesso ibema, 4.643, faxinal do vdal, TURVO...	15/05/2017 - 12:16:42 ...	Não finalizado	00:00:00	Web		Barra	Editar
Vendedor 28	Telefone	tes		loc	ALCOBACA - BA	23/02/2017 - 14:38:07 ...	23/02/2017 - 14:38:13 ...	00:00:05	Android		Barra	Editar
Marcio San...	Visita não presenc...	ABC 123		locak	PLANALTINA - DF	20/02/2017 - 17:39:38 ...	20/02/2017 - 17:39:57 ...	00:00:19	Android	\$	Barra	Editar
Marcio San...	Visita não presenc...	Cliente -173...	Cliente -1735...	Loja -173...	avenida nações s/n, vila copel, RESERVA DO IGUAQU...	20/02/2017 - 17:28:03 ...	20/02/2017 - 17:29:28 ...	00:01:25	Android	\$	Barra	Editar
Marcio San...	Visita não presenc...	Cliente -192...	Cliente -1923...	Loja -192...	rua joao goncalves padilha, 231, centro, PITANGA - PR	20/02/2017 - 15:26:14 ...	20/02/2017 - 15:26:23 ...	00:00:08	Android		Barra	Editar
Marcio San...	Visita não presenc...	Cliente -173...	Cliente -1738...	Loja -173...	rua generoso karplinski/n, centro, SANTA MARIA DO ...	20/02/2017 - 15:26:03 ...	20/02/2017 - 15:26:09 ...	00:00:06	Android		Barra	Editar
Marcio San...	Visita não presenc...	Cliente -173...	Cliente -1735...	Loja -173...	avenida nações s/n, vila copel, RESERVA DO IGUAQU...	20/02/2017 - 15:25:53 ...	20/02/2017 - 15:25:57 ...	00:00:04	Android		Barra	Editar
Marcio San...	Visita não presenc...	Cliente -146...	Cliente -1463...	Loja -146...	av. trifon hanycz, 18, araucaria, PINHAO - PR	20/02/2017 - 15:25:37 ...	20/02/2017 - 15:25:43 ...	00:00:05	Android		Barra	Editar
Marcio San...	Visita não presenc...	Cliente 1001	Cliente 1001	Loja 1	Loja 1, PLANALTINA - DF	20/02/2017 - 15:23:48 ...	20/02/2017 - 15:24:16 ...	00:00:28	Android	\$	Barra	Editar
Marcio San...	1234567890-	Cliente -192...	Cliente -1923...	Loja -192...	rua joao goncalves padilha, 231, centro, PITANGA - PR	17/02/2017 - 09:00:29 ...	17/02/2017 - 09:03:35 ...	00:03:05	Android		Barra	Editar
Marcio San...	1234567890-	Cliente 5447	Cliente 5447	Loja 5447	RODOVIA PR 460, 0, SEDE, TURVO - PR	17/02/2017 - 09:00:05 ...	17/02/2017 - 09:00:19 ...	00:00:14	Android		Barra	Editar
Marcio San...	1234567890-	Cliente 3735	Cliente 3735	Loja 3735	RUA XV DE NOVEMBRO, 0, CENTRO, MARQUINHO - PR	17/02/2017 - 08:58:46 ...	17/02/2017 - 08:59:35 ...	00:00:49	Android	\$	Barra	Editar
Marcio San...	Visita não presenc...	Cliente -918...	Cliente -91825	Loja -91828	av trifon hanysz, 263, sao joao, PINHAO - PR	17/02/2017 - 08:57:11 ...	17/02/2017 - 08:58:01 ...	00:00:50	Android	\$	Barra	Editar

Exibir: 25 50 100 250 500

Exibindo página 1 de 983

Visualizar em tela cheia

Verificar os pedidos realizados

Gerar relatório do atendimento

Editar ou visualizar o atendimento

Para cadastrar um novo atendimento, clique sobre o botão *Novo*, conforme destacado no início do manual. Após isso, a tela abaixo será exibida:

Expandir a aba
Complemento

Atendimento

Cabeçalho

Cliente: 🔍 ✕*

Local: 🔍 ✕*

Tipo de atendimento: 🔍 ✕*

Data/hora início: 📅 hh ▾ mm ▾ ss ▾ ▶ Iniciar

Data/hora fim: 📅 hh ▾ mm ▾ ss ▾

Tempo: 00:00:00

Observação:

Complemento

É necessário gravar o atendimento para acessar as abas.

Cabeçalho

No cabeçalho do atendimento são adicionadas as informações principais e obrigatórias, como *Cliente*, *Local* e *Tipo de atendimento*, além de outras informações complementares.

Cabeçalho

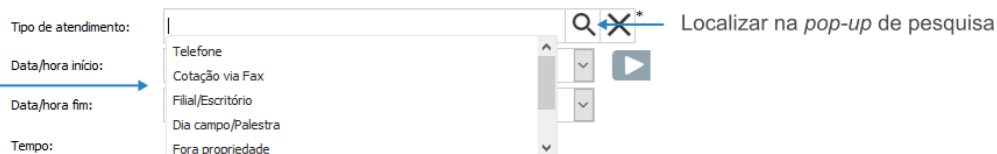
Digite ou pesquise o cliente → Cliente: 🔍 ✕*
 Digite ou pesquise o local → Local: 🔍 ✕*
 Digite ou pesquise os tipos de atendimento → Tipo de atendimento: 🔍 ✕*
 Digite ou selecione as datas no calendário → Data/hora início: 📅 hh ▾ mm ▾ ss ▾
 Data/hora fim: 📅 hh ▾ mm ▾ ss ▾
 Contador de tempo do atendimento → Tempo: 00:00:00
 Digite a observação do atendimento → Observação:

▶ Iniciar ← Iniciar o atendimento

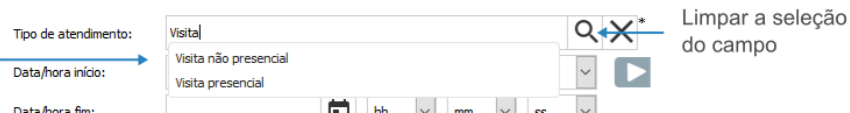
⚠ Para que o contador de tempo inicie é necessário iniciar ou gravar o atendimento

Os campos do cabeçalho permitem clicar ou digitar para pesquisar as opções disponíveis.

Ao clicar no campo as opções são exibidas se a consulta não ultrapassar 10 itens

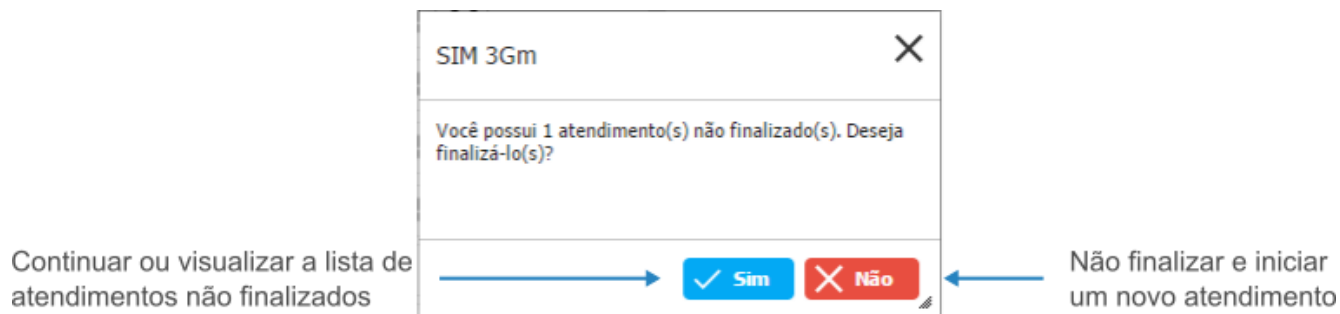


Ao digitar no campo as opções são exibidas conforme a informação é digitada



Cliente

Ao selecionar o cliente, é verificado se existem atendimentos não finalizados para o cliente selecionado. Caso existam, será exibida a mensagem:



Bloqueio do cliente

O bloqueio de cliente representa situações que limitam a realização de alguma ação no sistema. Diferentes tipos de bloqueio podem ser cadastrados pela ferramenta e associados aos locais do cliente.

Por exemplo, um local pode ter um bloqueio quando possui títulos atrasados ou um limite de crédito excedido. Na tela de *Atendimento*, sinalizadores indicam o vínculo de um bloqueio com o local escolhido. O sinalizador *Verde* indica que o local não possui bloqueio e os sinalizadores *Vermelho* e *Amarelo* indicam que possui bloqueio.

Para visualizar as informações de bloqueio, pressione sobre o sinalizador. Os sinalizadores são dispostos conforme a figura seguinte. Lembrando que a classificação de bloqueio pode ser cadastrada conforme necessidade de cada empresa, com isso o significado dos sinalizadores pode ser outro.

Local: Loja 1992;X

🔍 ✕ ●

← Sinalizador verde, indica que não há bloqueio no cliente

Local: Loja 1992;X

🔍 ✕ ●

← Sinalizador amarelo, indica que há bloqueio no cliente

Local: Loja 1992;X

🔍 ✕ ●

← Sinalizador vermelho, indica que há bloqueio no cliente

Iniciar atendimento

O atendimento não é iniciado automaticamente. Para executá-lo, pressione o botão *Iniciar* no *Cabeçalho* do atendimento.

Preenchimento de data e hora de início não são obrigatórios

< Cabeçalho

Cliente: 🔍 ✕*

Local: 🔍 ✕* ●

Tipo de atendimento: 🔍 ✕*

Data/hora início: 📅 hh ▾ mm ▾ ss ▾ ▶ Iniciar

Data/hora fim: 📅 hh ▾ mm ▾ ss ▾

Tempo: 00:00:00

Observação:

Ao iniciar, os campos de data e hora de início são preenchidos com a data e hora atual, caso não tenham sido preenchidos

Complemento

No complemento do atendimento, é possível adicionar e visualizar imagens, listar pedidos e pesquisas feitos no atendimento, adicionar rupturas, entre outras opções. Todas essas alterações podem ser visualizadas na aba de *Resumo* do complemento.

Complemento									
Resumo	(0) Pedidos	(0) Imagem	(1) Formulário	(0) Rupturas	(0) Ações da concorrência	(0) Validade de produto	(0) Ações prioritárias	(0) Sugestão de pedido	(0) Pesquisa de preço
★ AÇÕES PRIORITÁRIAS					⚠ AÇÕES DA CONCORRÊNCIA				
❗ RUPTURAS					📅 VALIDADE DE PRODUTO				
👍 SUGESTÃO DE PEDIDO									

Resumo

Ir  mostrar todas as alterações feitas nas demais abas do complemento. Por exemplo, ao selecionar uma ação prioritária, ela será exibida no *Resumo*, conforme a imagem abaixo:

Complemento

Resumo	(0) Pedidos	(0) Imagem	(0) Formulário	(0) Rupturas	(0) Ações da concorrência	(0) Validade de produto	(2) Ações prioritárias	(0) Sugestão de pedido	(0) Pesquisa de preço
--------	-------------	------------	----------------	--------------	---------------------------	-------------------------	------------------------	------------------------	-----------------------

★ AÇÕES PRIORITÁRIAS

Realizar pesquisa de preço

Reposição de estoque

! RUPTURAS

👍 SUGESTÃO DE PEDIDO

⚠ AÇÕES DA CONCORRÊNCIA

VALIDADE DE PRODUTO

Pedidos

Nesta aba, serão exibidos os pedidos feitos dentro do atendimento.

[Exportar grid em formato CSV](#) [Exportar grid em formato XLS](#)

(1) Pedidos									
(1) Registros									
Número	Data	Profissional	Unidade	Cliente	Local	Qtde. total de produtos	Quantidade de itens	Valor total	
12177	01/06/2017	Marcio Santos	filial 1	Cliente 1992	Loja 1992	1,00	1,00	55,58	
									

[Visualizar pedido](#)

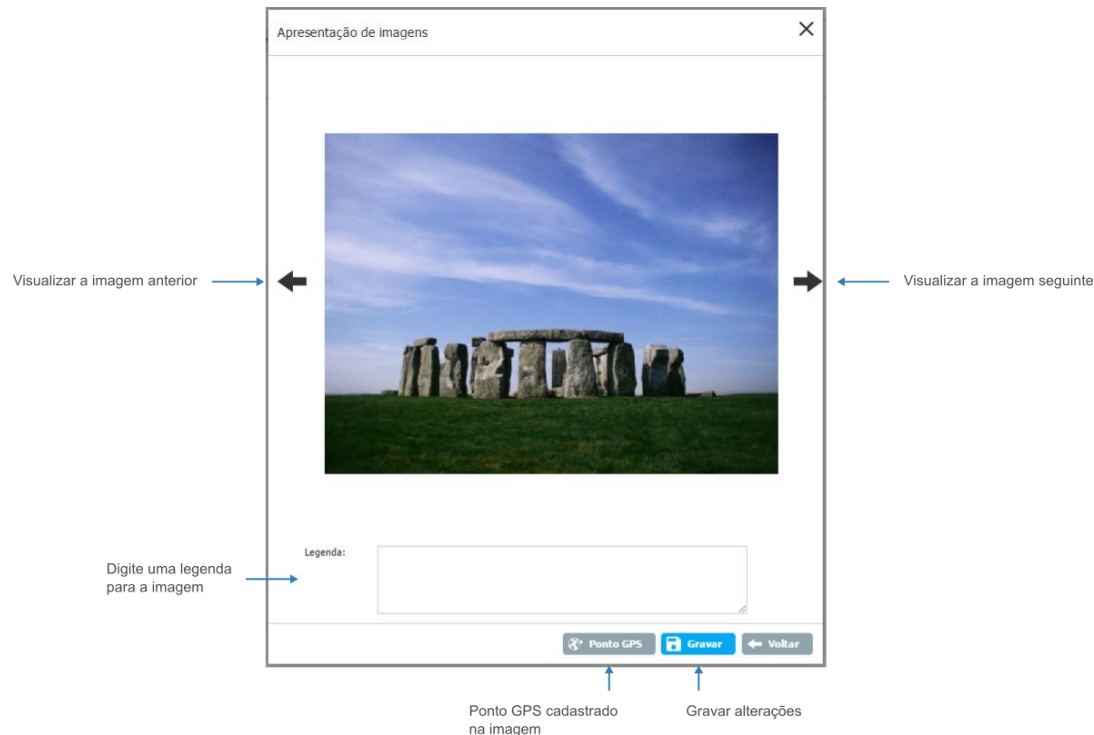
Exibindo página 1 de 1
Exibir: [25](#) [50](#) [100](#) [250](#) [500](#)

Imagem

A aba de *Imagem*, permite adicionar imagens ao atendimento, após este ter sido iniciado. Podem ser adicionadas imagens nos formatos (PNG, GIF, JPG, JPEG, BMP). Após selecionar a imagem, ela será exibida no menu de *Imagem* e poderá ser visualizada na apresentação.



No *Modo de apresentação*, as imagens são exibidas na ordem de adição no atendimento e são alternadas manualmente. Também é possível inserir uma legenda na imagem (para ativar a opção, verificar o manual de **Configuração de Atendimento**).



Formulário

Aqui serão exibidas as pesquisas que foram vinculadas ao atendimento.

Resumo (0) Pedidos (0) Imagem **(1) Formulário** (0) Rupturas (0) Ações da concorrência (0) Validade de produto (0) Ações prioritárias (0) Sugestão de pedido (0) Pesq

(1) Registros

Descrição	Expira em
Pesquisa de Satisfação	01/12/2020

Visualizar a aba em tela cheia

Exibindo página 1 de 1Exibir: 25 50 100 250 500



Ruptura

Aqui é possível cadastrar as rupturas de algum produto.

Gravar alterações

Resumo (1) Pedidos (3) Imagem (1) Pesquisa (1) Rupturas (0) Ações da concorrência (0) Validade de Produto (2) Ações prioritárias (0) Sugestão de pedido

(1) Registros

Código	Produto	Ruptura		
634	Salsicha Resfriada 2kg	Sem estoque		

Adicionar ruptura

Inserir imagem

Remover ruptura

Exibindo página 1 de 1

Exibir: 25 50 100 250 500

Ações da concorrência

Aba para selecionar as ações que os promotores da concorrência estão realizando.

Adicionar imagens à ação

Resumo (1) Pedidos (3) Imagem (1) Pesquisa (1) Rupturas (0) **Ações da concorrência** (0) Validade de Produto (2) Ações prioritárias (0) Sugestão de pedido

(7) Registros

<input type="checkbox"/>	Descrição
<input type="checkbox"/>	Degustação
<input type="checkbox"/>	Ilha
<input type="checkbox"/>	Ponta de Gôndola
<input type="checkbox"/>	Araras Expositoras
<input type="checkbox"/>	Cesto Expositor
<input type="checkbox"/>	Coolers Promocionais
<input type="checkbox"/>	Balcão de Degustação

Selecionar a ação

Exibindo página 1 de 1 Exibir: 25 50 100 250 500

Ao selecionar uma ação, a mesma é gravada automaticamente no atendimento.

Validade de Produto

Aqui pode ser adicionada uma data de validade para os produtos.

Adicionar validade Gravar alterações

Resumo (1) Pedidos (3) Imagem (1) Pesquisa (1) Rupturas (1) Ações da concorrência (2) Validade de Produto (2) Ações prioritárias (0) Sugestão de pedido

(2) Registros

+ Adicionar ✕ Cancelar alteração 💾 Gravar 🔄

Código	Produto	Quantidade	Data posição	Validade	Aviso em dias	
116	Medalhão Peito De Frango Com Bacon 500g	3,00	01/06/2017	30/06/2017	2,00	🗑️
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	01/06/2017			

← Remove validade

Pesquisar o produto Digitar a quantidade Selecionar a data de validade Digitar a quantidade de dias antes da validade, que uma mensagem de aviso será recebida

Exibindo página 1 de 1 Exibir: 25 50 100 250 500

Ações prioritárias

Aba onde irão ser selecionadas ações que deverão ter prioridade em sua realização.

Adicionar imagens à ação

Resumo (1) Pedidos (3) Imagem (1) Pesquisa (1) Rupturas (1) Ações da concorrência (1) Validade de Produto (3) **Ações prioritárias** (0) Sugestão de pedido

(3) Registros

<input type="checkbox"/>	Descrição
<input type="checkbox"/>	Verificar a validade dos frios
<input type="checkbox"/>	Reposição de estoque
<input type="checkbox"/>	Realizar pesquisa de preço

Imagens

Selecionar a ação

Exibindo página 1 de 1

Exibir: 25 50 100 250 500

Ao selecionar uma ação, a mesma é gravada automaticamente no atendimento.


Sugestão de pedido

Nesta aba, poderá ser adicionada uma sugestão de pedido para ser utilizada no atendimento.

Adicionar sugestão Gravar alterações

Resumo (1) Pedidos (3) Imagem (1) Pesquisa (1) Rupturas (1) Ações da concorrência (1) Validade de Produto (1) Ações prioritárias **(2) Sugestão de pedido**

(2) Registros

Código	Produto	Quantidade	Unidade medida	
116	Medalhão Peito De Frango Com Bacon 500g	3,00	CADXA	
	<input type="text"/>			

← Remove sugestão

Pesquisar o produto Digitar a quantidade Pesquisar a unidade de medida

Exibindo página 1 de 1 Exibir: 25 50 100 250 500

Todas as abas do *Complemento* do atendimento, são configuráveis e ordenáveis por perfil de acesso. É possível escolher quais abas cada perfil poderá visualizar no atendimento.

Para saber mais detalhes a respeito dessas configurações, é necessário consultar o manual de ***Configuração de Atendimento***.

Gravar Atendimento

Para gravar o atendimento é necessário apenas que os campos obrigatórios estejam preenchidos. Os campos obrigatórios são: *Cliente*, *Local* e *Tipo de atendimento*.

Ao gravar com a data e hora de fim preenchidas, uma *pop-up* é exibida, como mostra a imagem abaixo. Para finalizar o atendimento, basta clicar em “Sim”.

The screenshot displays the 'Atendimento' (Appointment) form. On the left, under 'Cabeçalho' (Header), fields for 'Profissional responsável' (Marcio Santos), 'Outros profissionais', 'Cliente' (Cliente 1992), 'Local' (Loja 1992), 'Tipo de atendimento' (Visita não presencial), 'Contato', 'Data/hora início' (31/05/2017), 'Data/hora fim' (02/06/2017), 'Tempo' (41:42:21), 'Justificativa', and 'Observação' are visible. The 'Data/hora fim' field is highlighted with a blue border. On the right, the 'Complemento' (Complement) section shows a list of items, including 'Medalhão Peito De Frango Com Bacon 500g'. A confirmation dialog box is overlaid in the center, titled 'SIM 3Gm', with the text 'O atendimento possui data/hora fim. Deseja finalizá-lo?' and two buttons: 'Sim' (Yes) and 'Não' (No).

Finalizar atendimento

Para finalizar um atendimento clique no botão *Finalizar*, e se as informações necessárias estiverem preenchidas o mesmo será finalizado.

Atendimento

<

Cabeçalho

Profissional responsável:

Marcio Santos;X

Q

X

Outros profissionais:

Q

X

Cliente:

Cliente 1992;X

Q

X

Local:

Loja 1992;X

Q

X

Tipo de atendimento:

Visita não presencial;X

Q

X

Contato:

Q

X

Data/hora início:

31/05/2017

7

17

28

39

Data/hora fim:

7

hh

mm

ss

Tempo:

41:58:22

Justificativa:

Q

X

Observação:

Os campos de data e hora de fim não são obrigatórios

+ Novo pedido

✓ Finalizar

Gravar

Voltar

Complemento

Resumo

(1) Pedidos

(3) Imagem

(1) Pesquisa

(1) Rupturas

(1) Ações da concorrência

(1) Valic

★ AÇÕES PRIORITÁRIAS

Realizar pesquisa de preço

! RUPTURAS

Sem estoque

👍 SUGESTÃO DE PEDIDO

Medalhão Peito De Frango Com Bacon 500g

Se a Justificativa for obrigatória, ao clicar em Finalizar, será exibida a mensagem: "A justificativa é obrigatória para este tipo de atendimento".

⚠️ AÇÕES DA

Degustação

📅 VALIDADE

Medalhão Peito De

Ao finalizar o atendimento, os campos de data e hora de fim serão preenchidos automaticamente com a data e hora atual.

Após a finalização, os campos do atendimento serão exibidos sem a possibilidade de edição.

Atendimento

← Cabeçalho

Profissional responsável:

Marcio Santos; X

🔍 X

Outros profissionais:

🔍 X

Cliente:

Cliente 1992; X

🔍 X

Local:

Loja 1992; X

🔍 X

●

Tipo de atendimento:

Visita não presencial; X

🔍 X

Contato:

🔍 X

👤

Data/hora início:

31/05/2017

17 ▾

28 ▾

39 ▾

Data/hora fim:

02/06/2017

11 ▾

45 ▾

00 ▾

Tempo:

42:16:21

Justificativa:

🔍 X

Observação:

Complemento

Resumo

(1) Pedidos

(3) Imagem

(1) Pesquisa

(1) Rupturas

(1) Ações da concorrência

(1) Valc

★ AÇÕES PRIORITÁRIAS

Realizar pesquisa de preço

⚠️ RUPTURAS

Sem estoque

👍 SUGESTÃO DE PEDIDO

Medalhão Peito De Frango Com Bacon 500g

⚠️ AÇÕES DA

Degustação

📅 VALIDADE

Medalhão Peito De

29

[illegible]

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

wealthsystems®