



SPRING '23

MELHORIA NA AÇÃO VINCULAR CHAMADO DO RESULTADO

Todos os direitos reservados à Eox Tecnologia Ltda.

Rua Arthur Bettes, 385, Curitiba/PR.

Proibida a venda total ou parcial deste conteúdo.

SUMÁRIO

1. Apresentando a melhoria na ação Vincular Chamado do Resultado.....	04
1.1 Como configurar e utilizar essa implementação?.....	07
2. Considerações Finais.....	07

1. APRESENTANDO A MELHORIA NA AÇÃO VINCULAR CHAMADO DO RESULTADO

Com o objetivo de aprimorar e tornar mais eficientes os processos de vendas e atendimento de nossos clientes, estamos introduzindo nesta versão essa melhoria na funcionalidade. A partir de agora os seus vendedores poderão criar um novo chamado diretamente pela qualificação do atendimento.

Mas afinal, o que isso significa? Significa que, quando um cliente entrar em contato, seja por telefone ou **Plinx**, para registrar uma reclamação que requer a abertura de um novo chamado, seus vendedores não precisarão mais realizar esse processo manualmente. Não será mais necessário sair da qualificação para acessar o módulo de **Chamados** e criar um novo chamado, para então qualificar o atendimento.

Essa melhoria foi implementada dentro da ação denominada **Vincular Chamado** já existente na configuração do **Resultado**. Assim, o supervisor poderá criar resultados específicos que, com esta ação, passa também a permitir a criação de um chamado diretamente pela qualificação do atendimento.

1.1 Como configurar e utilizar essa implementação?

Para configurar um **Resultado** com a ação **Vincular Chamado**, basta criar um novo **Resultado** ou editar um **Resultado** existente, seguindo as mesmas orientações de criação de **Resultados** aprendidas no **Módulo Supervisor de Vendas - Parte I (Configurações CRM, Gestão da Operação e Ferramentas)**.

A imagem mostra a interface de configuração de um 'Resultado' no sistema. O título da aba é 'Editando Resultado - Atualizar Chamado'. No topo direito, há botões 'Salvar' (verde) e 'Cancelar' (vermelho). A interface é dividida em seções: 'Informações de Resultado', 'Bloqueio de Discagem' e uma lista de 'Ações'. Na seção 'Informações de Resultado', há campos para 'Resultado' (com o valor 'Atualizar Chamado'), 'Produtivo' (checkbox desmarcado) e 'Categoria Resultado'. A seção 'Bloqueio de Discagem' contém campos para 'Máximo de ocorrências', 'Período dos Resultados', 'Limite dos Resultados' e 'Bloquear Ficha'. A seção de 'Ações' mostra uma lista com opções como 'Vincular Chamado', 'Tarefa + Agendamento', etc. A opção 'Vincular Chamado' está destacada em roxo.

Informações de Resultado	
* Resultado	Atualizar Chamado
Produtivo	<input type="checkbox"/>

Bloqueio de Discagem	
Máximo de ocorrências	0
Período dos Resultados	0
Limite dos Resultados	0
Bloquear Ficha	<input type="checkbox"/>

Ações	
* Ação	Vincular Chamado
Categoria Resultado	
Ocorrências	
Tipo Período dos Resultados	
Bloquear Telefone	
Canal Bloqueio	

Figura 1 - Selecionando a ação Vincular Chamado no Resultado

Já os vendedores, podem acessar esta melhoria, seguindo as orientações de **Qualificação de Atendimento**, apresentadas no **Módulo Avançado Vendas**.

Criando Novo(a) Atendimento Salvar Cancelar

Informações de Atendimento

* Descrição do Atendimento	Atendimento ao Cliente	Empresa	INDÚSTRIA DE CHOCOLATES
Nome Contato		* Origem Atendimento	Telefone Receptivo
Motivo Contato	Selecionar uma Opção	* Resultado	Atualizar Chamado
Telefone		Resultado com ação Vincular Chamado	

Informação Customizada

Descrição

Figura 2 - Qualificação de atendimento com um Resultado com a ação Vincular Chamado

Ao qualificar um atendimento com um **Resultado** que contenha a ação **Vincular Chamado**, o sistema o direcionará para a seguinte tela.

Vincular Chamados + Adicionar Chamado

<input type="checkbox"/>	No. Chamado	Título	Nome Empresa	Nome Contato	Responsável	Nome Produto	Prioridade	Status	Categoria	Ocorrência	Motivo	Descrição
<input type="checkbox"/>	TT30	Procedimento SAC	INDÚSTRIA DE CHOCOLATES WONKA LTDA		Lexi Eoxer			Aberto	cat1	ocorrenci1	mot1	
<input type="checkbox"/>	TT28	Produto Errado	INDÚSTRIA DE CHOCOLATES WONKA LTDA		Implantação Imp		Normal	Aberto	cat1	ocorrenci1	mot1	

Vincular

▼ Informações de Atendimento

Descrição do Atendimento	Atendimento ao Cliente	Cliente	INDÚSTRIA DE CHOCOLATES WONKA LTDA
Nome Contato		Origem Atendimento	Telefone Receptivo
Motivo Contato	Acompanhamento	Responsável	Lexi Eoxer
Campanha		Relacionamento	0
Produtivo	Não	Resultado	Atualizar Chamado
Critério	Prospect	Id Campanha	0
Id Atividade	0	Data Criação	20-09-2023 10:50:48
Hora Modificação	20-09-2023 10:50:48	Usuário Criação	Lexi Eoxer

Figura 3 - Tela para Vincular ou Criar Chamado na Qualificação do Atendimento

Nessa tela, o sistema lista todos os chamados abertos para aquele cliente e o vendedor poderá selecionar um ou mais para vincular ao atendimento. Agora, além disso, ele ainda poderá criar um novo chamado, caso a ocorrência não seja relacionada a nenhum dos chamados abertos existentes.

Ao clicar na opção **+Adicionar Chamado**, o sistema abrirá uma nova tela para a criação do chamado.

Criando Novo(a) Chamado Salvar Cancelar

Informação Chamado

* Título	Colcha com Rasgo	Nome Empresa	INDÚSTRIA DE CHOCOLATES
Nome Contato	Digite para pesquisar	* Responsável	Lexi Eoxer
Prioridade	Normal	* Status	Aberto
Data Vencimento	29-09-2023	Atendente	Lexi Eoxer
Último Atendente	Lexi Eoxer		

Classificação do Chamado

* Categoria	Selecionar uma Opção	* Ocorrência	Selecionar uma Opção
* Motivo	Selecionar uma Opção		

Figura 4 - Tela de criação de Chamado

Nesse momento, é importante que o vendedor esteja habituado com as regras e procedimentos existentes no processo de pós-vendas de sua empresa e com as funcionalidades de **Categoria**, **Ocorrência** e **Motivo**, de modo que esteja apto a fazer a classificação adequada do chamado.

Para uma compreensão mais aprofundada do processo de **Classificação do Chamado** dentro do CRM, recomendamos a leitura do capítulo **4. Criando um Chamado** do manual do **Módulo Chamados: Pós-vendas**, disponível na biblioteca da [Universidade Eox](#).

Todos os atendimentos vinculados ao chamado ou aqueles que foram criados através da qualificação de um atendimento, estarão acessíveis para consulta na seção **Atendimentos do Chamado**. Para encontrá-los, basta acessar o menu lateral direito e selecionar a opção correspondente.

<div> Colcha com Rasgo Prioridade - Normal</div> <div>Editar Enviar Email Mais ▾ </div>					
<div>Selecionar Atendimentos</div> <div>1 a 1    </div>					
Responsável	Campanha	Resultado	Data Criação	Usuário Criação	Próximo Contato
Lexi Eoxer		Atualizar Chamado	20-09-2023 11:06:48	Lexi Eoxer	

Figura 5 - Consulta de Atendimentos vinculados ao Chamado

2. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Agora que você está familiarizado com a funcionalidade, estamos ansiosos para ver como essa melhoria auxiliará na eficiência de seus processos. Simplifique a gestão de atendimentos e chamados. Experimente agora essa melhoria e nos dê seu feedback. Estamos aqui para apoiá-lo em sua jornada de sucesso!



l. vocallcontact
único e ponto.

