



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)**.

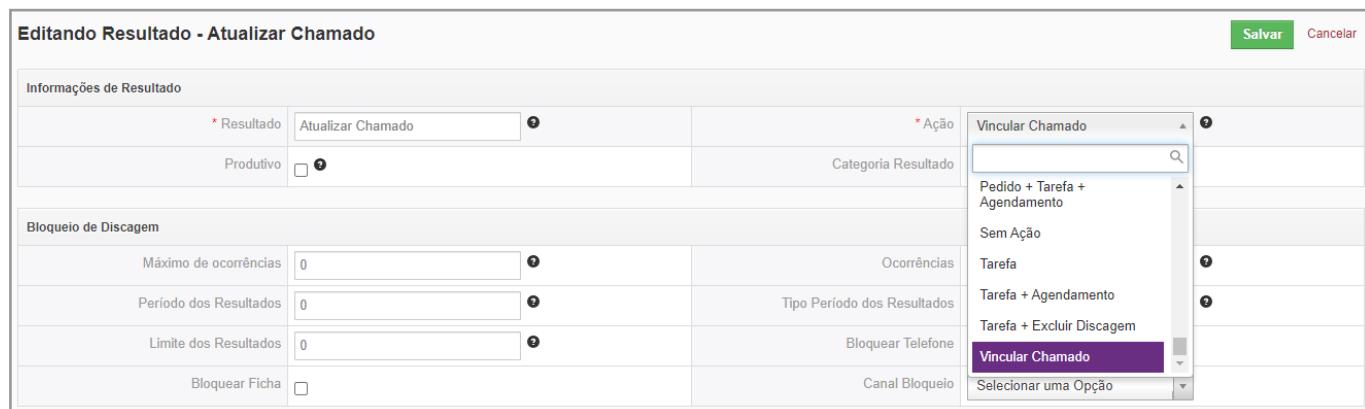


Figura 1 - Selecionando a ação Vincular Chamado no Resultado

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

Criando Novo(a) Atendimento

Informações de Atendimento

* Descrição do Atendimento	Atendimento ao Cliente	Empresa	INDÚSTRIA DE CHOCOLATES
Nome Contato	<input type="text"/>	* Origem Atendimento	Telefone Receptivo
Motivo Contato	Selecionar uma Opção	* Resultado	Atualizar Chamado
Telefone	<input type="text"/>	Resultado com ação Vincular Chamado	

Informação Customizada

Descrição	<input type="text"/>
-----------	----------------------

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

No. Chamado	Título	Nome Empresa	Nome Contato	Responsável	Nome Produto	Prioridade	Status	Categoria	Ocorrência	Motivo	Descrição
TT30	Procedimento SAC	INDÚSTRIA DE CHOCOLATES WONKA LTDA		Lexi Eoxer			Aberto	cat1	ocorrenc1	mot1	
TT28	Produto Errado	INDÚSTRIA DE CHOCOLATES WONKA LTDA		Implantação Imp		Normal	Aberto	cat1	ocorrenc1	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
Crítérico	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

Informação Chamado

* Título	Colcha com Rasgo	Nome Empresa	INDÚSTRIA DE CHOCOLATES
Nome Contato	<input type="text"/> 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.

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!



