

SPRING '23

VISUALIZANDO CHAMADOS: WIDGET RESUMO DO CLIENTE E FILTROS VINCULADOS

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 as melhorias de visualização dos chamados.....	04
1.1 Como acessar e utilizar essa implementação?.....	05
2. Considerações Finais.....	07

1. APRESENTANDO AS MELHORIAS DE VISUALIZAÇÃO DOS CHAMADOS

A necessidade de uma análise mais rica e estratégica dos chamados, vinculando-os aos dados do cliente, era constante. No entanto, nosso sistema não disponibilizava essa relação de forma direta. Ao acessar o módulo de **Chamados**, o sistema listava todos os chamados registrados, com a opção de aplicar filtros, mas limitava esses filtros apenas aos campos relacionados ao próprio módulo de **Chamados**. Por exemplo, você podia filtrar por número, status, nome da empresa e responsável pelo chamado.

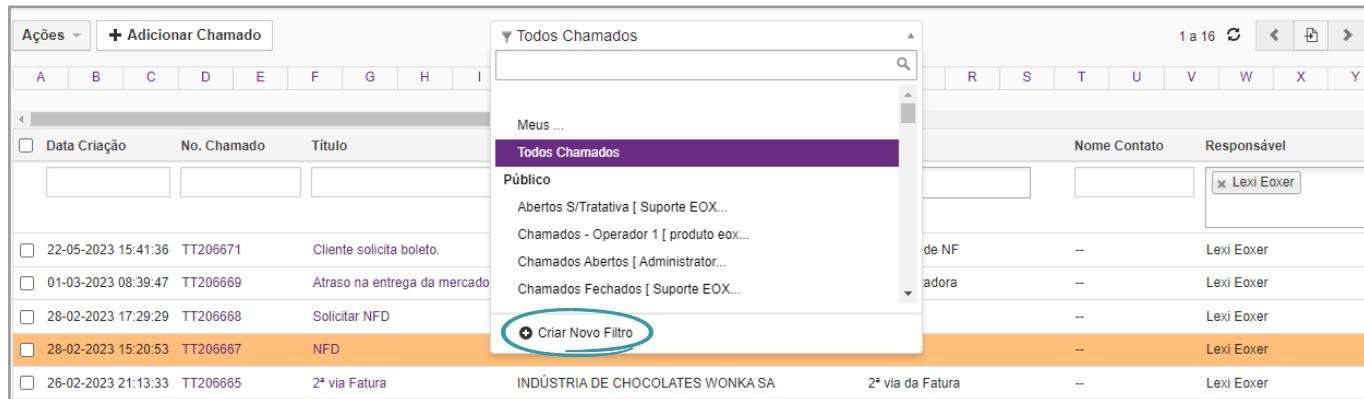
Agora, com essa nova melhoria, nossos clientes têm a capacidade de criar filtros que relacionam os dados do módulo **Empresas** aos chamados, proporcionando uma análise mais detalhada. Com essa funcionalidade, é possível filtrar chamados com base em critérios como **Avaliação** ou **Tipo** de cliente (ativo, inativo ou prospect), **Estado** e muito mais.

Além disso, outra melhoria é a inclusão do widget de **Resumo do Cliente** diretamente na tela de resumo dos chamados, eliminando a necessidade de acessar o menu lateral para consultar esses dados. Esse widget exibe informações da empresa e do contato, organizadas em abas, vinculadas ao chamado em questão.



1.1 Como acessar e utilizar essa implementação?

Para acessar os filtros vá até o módulo **Chamados**, no **Menu Principal**. Em seguida, clique na opção de **Filtros**, no centro superior da tela, e em **+Criar Novo Filtro**. Você ainda pode optar por editar um filtro existente.

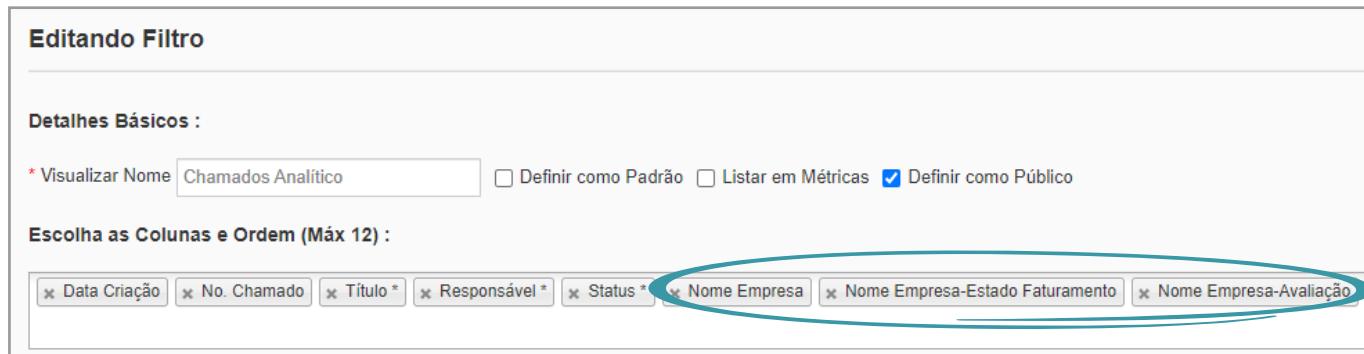


The screenshot shows the 'Todos Chamados' filter configuration screen. At the top, there are buttons for 'Ações' (Actions), '+ Adicionar Chamado' (Add New Call), and a search bar. Below the search bar is a table with columns: Data Criação (Creation Date), No. Chamado (Call Number), Título (Title), Responsável (Responsible), Nome Contato (Contact Name), and de NF (NF). The table lists several calls, including one for 'NFD' which is highlighted with an orange background. A dropdown menu is open, showing 'Todos Chamados' as the selected filter. At the bottom of the dropdown menu, there is a button labeled '+ Criar Novo Filtro' (Create New Filter), which is circled in blue.

Figura 1 - Tela principal do módulo Chamados para configuração dos filtros

Essas configurações são as mesmas que você já viu no **Módulo Chamados: Pós-Vendas**.

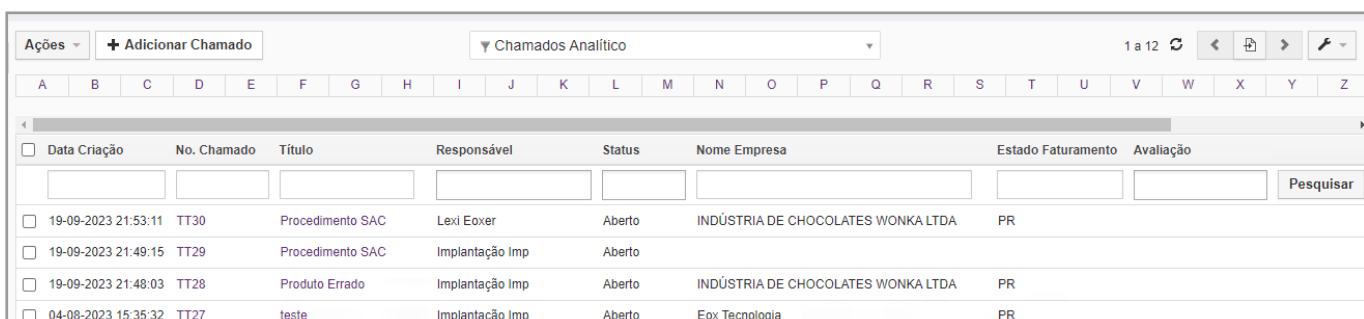
Note que agora, além dos campos específicos do módulo, o sistema traz também dados do módulo **Empresas** vinculado ao chamado. No exemplo a seguir, observe que os três últimos campos selecionados para o filtro são provenientes dos dados da empresa.



The screenshot shows the 'Editando Filtro' configuration screen. It has sections for 'Detalhes Básicos' (Basic Details) and 'Escolha as Colunas e Ordem (Máx 12)' (Select Columns and Order (Max 12)). In the 'Detalhes Básicos' section, there are checkboxes for 'Visualizar Nome' (Display Name), 'Definir como Padrão' (Set as Default), 'Listar em Métricas' (List in Metrics), and 'Definir como Público' (Define as Public). In the 'Escolha as Colunas e Ordem' section, there is a list of columns: Data Criação, No. Chamado, Título, Responsável, Status, Nome Empresa, Nome Empresa-Estado Faturamento, and Nome Empresa-Avaliação. The 'Nome Empresa', 'Nome Empresa-Estado Faturamento', and 'Nome Empresa-Avaliação' fields are circled in blue.

Figura 2 - Tela de configuração de filtro

Esta é a visão do filtro aplicado.



The screenshot shows the 'Chamados Analítico' filter application screen. It has a table with columns: Data Criação, No. Chamado, Título, Responsável, Status, Nome Empresa, Estado Faturamento, and Avaliação. The table lists several calls, including one for 'tt30' which is highlighted with an orange background. The 'Nome Empresa', 'Estado Faturamento', and 'Avaliação' columns are visible in the table.

Figura 3 - Filtro de chamados com dados de empresa vinculados

Já para acessar o widget **Resumo do Cliente**, selecione um dos registros salvos na tela principal do módulo. Na tela de **Resumo do Chamado**, você o encontrará, logo abaixo dos dados do chamado.

Resumo do Cliente	
Empresa Contato	
Cód Cliente ERP	10123
Nome Fantasia	WONKA CHOCOLATES
CNPJ	14.240.170/0001-58
Email	supply@wonka.com
Responsável	Lexi Eoxer
Avaliação	
Tipo	Prospect
Canal de Compra	
Regime Tributário	
Cidade Faturamento	Curitiba
Estado Faturamento	PR
Descrição	
Atividade	

Figura 4 - Widget Resumo do Cliente na tela do Chamado

Nessa tela você encontrará os dados da **Empresa** e do **Contato**, separados por abas. Caso não haja nenhum contato cadastrado no chamado, o sistema ocultará essa aba.

2. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As melhorias apresentadas permitem uma integração mais eficiente dos dados do cliente nos chamados, por meio do widget **Resumo do Cliente**, e a flexibilidade de aplicar filtros diretamente relacionados a essas informações. Isso torna a análise de chamados mais precisa e estratégica, melhorando a experiência do usuário e a eficácia operacional.

Não hesite em aproveitar essas funcionalidades para otimizar ainda mais seus processos e insights.



