

WINTER '23

CONTADOR DE TAREFAS DE APROVAÇÃO

Contador de tarefas de aprovação

Esta é uma melhoria exclusiva do nosso módulo **Chamados** e vem para atender uma necessidade dos times de SAC para controlar a eficácia de seus processos de pós-vendas.

Com esta melhoria, o gestor poderá incluir uma nova **Tarefa** com o tipo de ação **Aprovação** em seus **Procedimentos**, de modo que o sistema consiga calcular quantas vezes foi necessário passar por esta tarefa de aprovação até que o chamado pudesse ser, enfim, encerrado.

De maneira bastante prática, o CRM possibilitará aos usuários visualizarem através da própria timeline do chamado a quantidade de vezes em que uma tarefa do tipo **Aprovação** foi executada e quantas vezes foi reprovada durante esse processo.

Que tal conhecer esta melhoria em detalhes agora no **Vocallcontact**?

Como criar uma tarefa de aprovação?

A criação de uma tarefa de **Aprovação** deve ser realizada da mesma forma em que é criada uma tarefa comum de procedimento, porém, é necessário selecionar a opção **Aprovação** no campo ação.

01. Criando uma Tarefa de Aprovação

Formulário: Criando Novo(a) Tarefa de Procedimento

Informações da Tarefa

Número	33	* Nome	
* Ação	Selecionar uma Opção	* Responsável	Lexi Eoxer
Procedimento	Selecionar uma Opção		
Descrição	Manual		
	Webservice		
	Espera de Tempo		
	Aprovação		
	Enviar Email		

Se você quiser saber mais sobre as **Tarefas** dos **Procedimentos**, suas ações e configurações, basta acessar o manual **Módulo Chamados - Supervisor Pós-vendas** na seção **9. Tarefas** disponível na [Universidade Eox](#).

Assim como os demais tipos de tarefa, a do tipo **Aprovação** possui algumas características específicas que podem ser identificadas através de seus campos.

02. Campos de uma Tarefa de Aprovação

Criando Novo(a) Tarefa de Procedimento Salvar Cancelar

Informações da Tarefa

Número	33	* Nome	
* Ação	Aprovação	* Responsável	Lexi Exzer
Procedimento	Teste Funcionalidades		
* Pergunta			

Configurações de Aprovação

* Máximo de Interações		Aprovação por Email	☐
------------------------	--	---------------------	--------------------------

Para a configuração da tarefa, preencha os campos do bloco de **Informações da Tarefa**, como de costume e, no campo **Pergunta** (de preenchimento obrigatório) insira o texto que descreverá o que deverá ser aprovado. Já no bloco **Configurações de Aprovação**, preencha o campo **Máximo de Interações** com a quantidade máxima de reprovações (deve ser maior que 0) que será aceita nesta tarefa e, defina sua aprovação será realizada pela interface do CRM ou por um formulário, marcando a opção de **Aprovação por Email**.

Vale ressaltar que as aprovações enviadas por formulário continuam destacadas na timeline com o ícone de aprovação pendente até que o destinatário responda. Após a resposta, o sistema registrará automaticamente a aprovação ou reprovação no chamado, prosseguindo para a próxima tarefa.

03. Aprovação via Formulário

vocalcontact

Chamado - Chamado de Teste

Nome: Cod. Cliente: 7241 Prazo Resposta: 19/06/2023 14:33

CNPJ/CPF: Protocolo: TT118 Data de abertura: 19/06/2023 08:44

Descrição daquilo que precisa ser aprovado.

Condição de Fechamento*

Aprovado

Concluir

No bloco **Opções de Conclusão** você poderá observar que os campos de **Opção** são fixos. Já no campo **Ir para** você deve inserir qual será o caminho, dentro do **Procedimento**, que esta tarefa deverá seguir em cada uma das situações.

04. Opções de Conclusão da Tarefa de Aprovação

Opções de Conclusão ⓘ		
* Opção	* Ir Para	Tag
Aprovado		
Reprovado		
Máximo de interações		

No processo de configuração dessa tarefa, você ainda tem a opção de adicionar **Campos Complementares** relacionados aos valores **Aprovado** ou **Reprovado**, para dar mais contexto ao motivo.

Identificando uma tarefa de aprovação

As tarefas de aprovação na timeline de um chamado são representadas pelos ícones abaixo. Quando uma tarefa é aprovada, o ícone correspondente fica destacado em verde, enquanto que, se for reprovada, fica destacado em vermelho.

Quadro 01. Identificação da Tarefa de Aprovação

	Tarefa Pendente
	Tarefa Aprovada
	Tarefa Reprovada

Ainda, a partir dessa nova melhoria, junto a timeline do chamado você poderá encontrar uma nova aba chamada **Aprovação**, onde é possível visualizar todas as tarefas do tipo **Aprovação** já realizadas no procedimento, com as informações de quantas vezes foram executadas e quantas foram reprovadas neste total.

05. Aba de Aprovação na Timeline do Chamado



Temos certeza que essa melhoria poderá auxiliar você e seu time de pós-vendas junto ao seu departamento de qualidade a alcançar a excelência nas tratativas e atendimento ao cliente.

