

Empresário[®]SAC

atendimento ao cliente



Exclusivo para usuários
Empresário[®]3
O Grande Administrador da Sua Empresa



INTELECTA
TECNOLOGIA

Módulo SAC – Atendimento ao Cliente

Objetivo

O Módulo SAC ou Serviço de Atendimento ao Cliente é uma ferramenta que gerencia, cria e administra informações num canal de comunicação informatizado entre a empresa, seus clientes, intermediários (Revendas, Pontos de Vendas, Franqueados, Vendedores, etc.) e as áreas internas da empresa.

Integração com o Empresário®3

O Empresário® SAC – atendimento ao cliente permite que sua empresa administre as informações de contato de forma simples, prática e objetiva, com controles do atendimento, histórico, registros entre outras funcionalidades, totalmente integrado ao banco de dados do sistema.

Com o módulo adicional Empresário® SAC – atendimento ao cliente, sua empresa terá maior qualidade na informação e no atendimento ao seu cliente, muita agilidade; sendo um poderoso sistema de comunicação entre sua empresa e seus clientes, de uso fácil e ágil, comandos simples e diretos. Inserção sem complicações das informações e no relacionamento com seu mercado.

Agilidade nos Processos e Apoio aos Controles Internos

Com o módulo adicional Empresário® SAC – atendimento ao cliente, sua empresa terá maior garantia de:

- Acolher informações, sugestões e reclamações de clientes e usuários da Empresa, prestando – sempre que possível, prontamente – as informações solicitadas sobre produtos, serviços e atendimento.
- Sistematizar os pedidos de informações recebidos.
- Coordenar o serviço de atendimento telefônico prestado por sua Empresa.
- Acompanhar o processo de solução das ocorrências.
- Acompanhar o desempenho das dependências no tratamento de ocorrências cujas soluções ultrapassem prazos pré-determinados.
- Subsidiar a melhoria da qualidade do atendimento da Empresa.
- Administrar a qualidade do serviço de atendimento de reclamações, sugestões e pedidos de informações clientes.
- Propor medidas preventivas para erradicação de causas de insatisfação dos clientes.
- Formular, a partir das informações dos clientes, sugestões para a melhoria de produtos, serviços e atendimento.
- Prover a administração de informações atualizadas sobre demandas de clientes e usuários de sua Empresa.
- Promover o relacionamento de clientes e usuários com áreas de produtos/serviços e atendimento.
- Promover o relacionamento, administração e gestão das informações com órgãos de defesa do consumidor associações e entidades afins.
- E muito mais...

Ativação do módulo SAC – Atendimento ao Cliente

Antes de iniciar a instalação do Empresário® SAC envie o cartão de registro preenchido, carimbado e assinado por fax (11) 3149-2100.

Prezado Cliente,

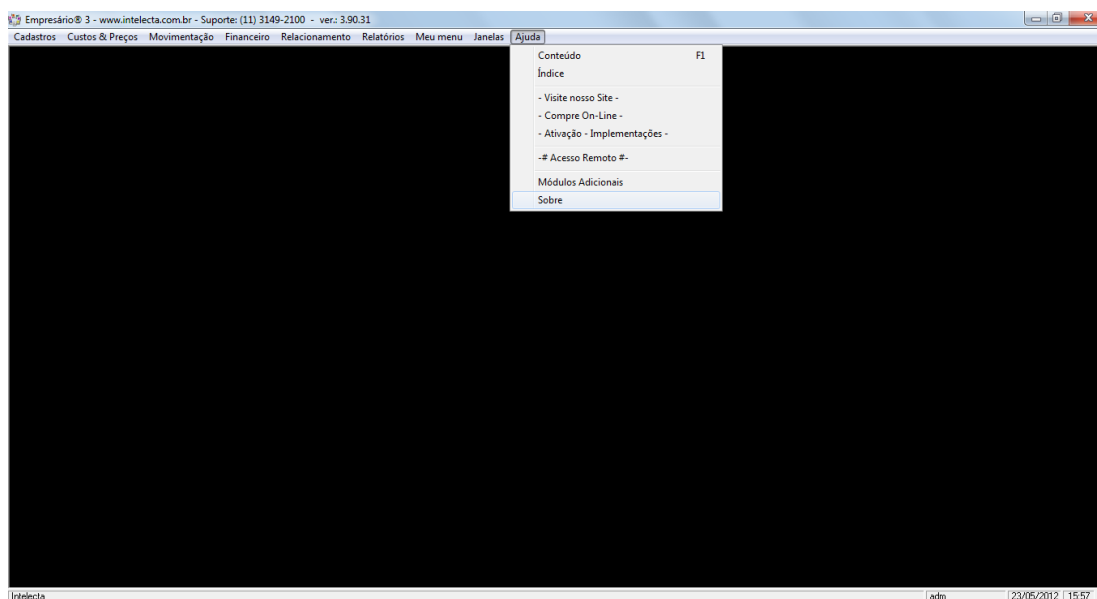
Para Ativação do módulo SAC siga os passos abaixo:

Antes da ativação do módulo SAC efetue a atualização para a versão 3.90.31.

1. Acesse o programa Empresário3 através do botão Iniciar do Windows > Todos os programas > Empresário3 e clique em Empresário3.
2. Digite o seu nome de usuário e senha para acessar o programa Empresário3.



3. Clique em Ajuda > Sobre.



4. Clique no botão Registro.



5. Digite o número de serie do módulo SAC (E3SC-6-SE-XXXX-XXX-XXXXXX)

Adicione números de série e selecione um número para inserir a chave de liberação para esta máquina.
A chave de ativação deve ser obtida junto ao suporte técnico, mediante a confirmação do registro do sistema.
O número de série pode ser encontrado junto da embalagem e documentações que acompanham o produto, registre-se o quanto antes para obter a garantia de evolução do seu sistema.

Chave de Liberação

Chave de Ativação

	Registro	Empresa	Comp
	<input type="text"/>	07.361.429/0001-53 : Intelecta	
▶	<input type="text"/>		

=> (A) Números de Série de Licenças: 1
(B) Números de Série de Ativações: 0
(A+B) Total de Números de Série: 1

6. Após gravar o número de série aparecerá uma chave de liberação.
7. Acesse o site da Intelecta, efetue login no painel de controle e faça a ativação.

8. Insira o número da Chave de Ativação com letras maiúsculas e os traços no campo de Chave de ativação. Ou copie do site, cole e clique em gravar.

Adicione números de série e selecione um número para inserir a chave de liberação para esta máquina.
A chave de ativação deve ser obtida junto ao suporte técnico, mediante a confirmação do registro do sistema.
O número de série pode ser encontrado junto da embalagem e documentações que acompanham o produto, registre-se o quanto antes para obter a garantia de evolução do seu sistema.

Chave de Liberação

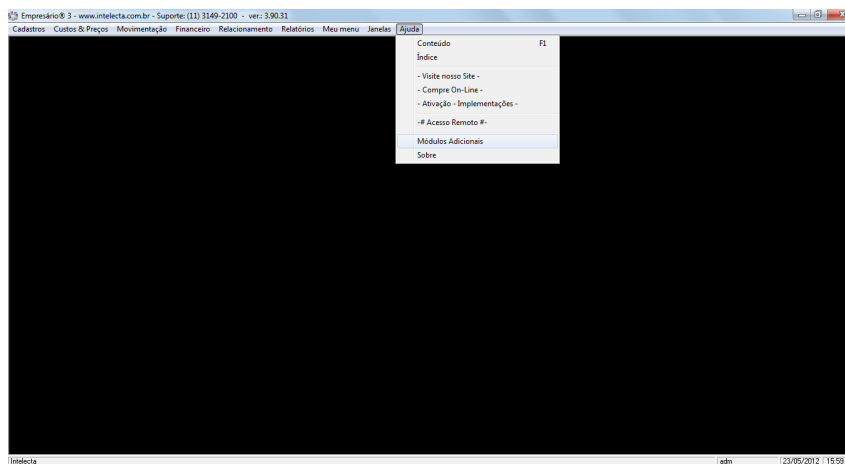
Chave de Ativação

Registro	Empresa	Comp
	07.361.429/0001-53 : Intelecta	

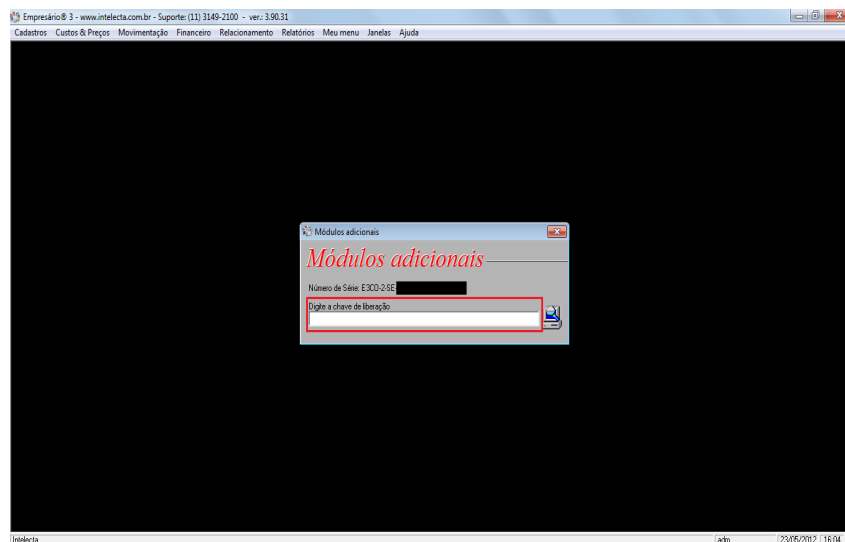
=> (A) Números de Série de Licenças: 1
(B) Números de Série de Ativações: 0
(A+B) Total de Números de Série: 1

9. Feche o Empresario3 e abra novamente.

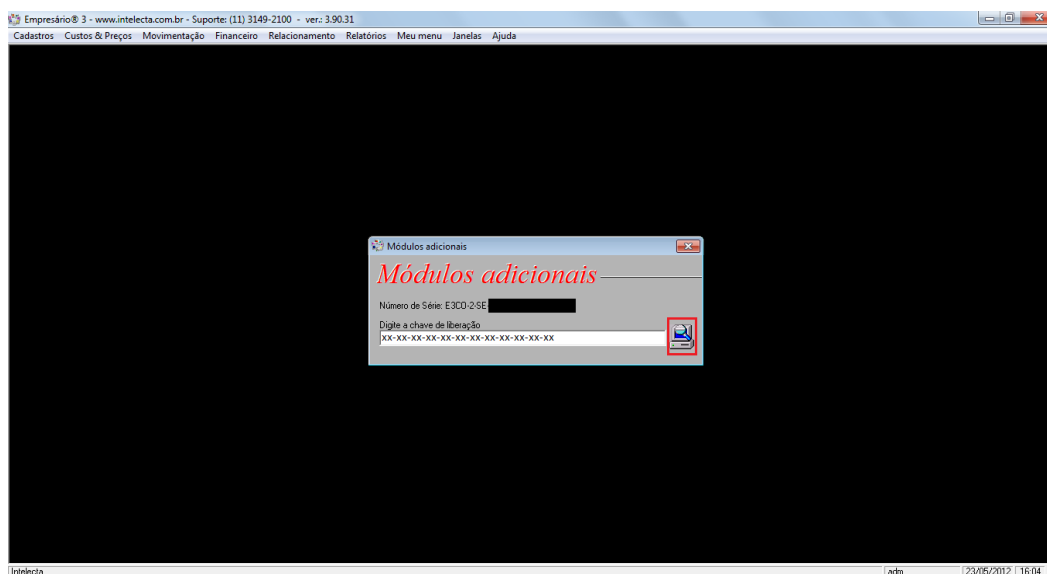
10. Acesse **Menu - Ajuda - Módulos Adicionais**



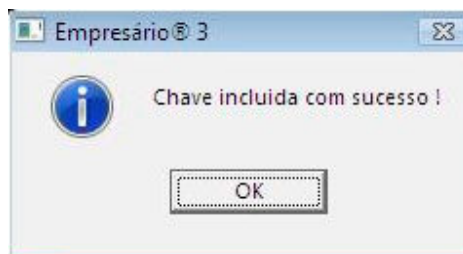
11. Ira aparecer um letreiro vermelho escrito Módulos Adicionais. Aperte CTRL+F10.



12. Copie o Número de série apresentado na tela, o CNPJ da empresa ao qual o módulo será ativado e envie estas duas informações para o email habilita@intelecta.com.br e aguarde o recebimento da chave de liberação.
13. Copie a Chave de Liberação recebida por e-mail.
14. Com o botão direito na tela de Módulos Adicionais clique com o botão direito e escolha opção **Paste**.
15. Após incluir a Chave de Liberação, clique no computador.



16. Vai aparecer uma tela informando que a Chave foi incluída com sucesso.



17. Feche o Empresario3 e abra novamente.
18. Acesse o Menu Ajuda > Customização ativa. Caso esteja sendo apresentada a opção 207 – Atendimento SAC, o módulo foi ativado com sucesso.

Caso não apresente esta opção entrar em contato com o suporte técnico da Intelecta pelo telefone 11 3149-2100 para concluir da ativação do módulo.

Como utilizar o Empresário® SAC

Para a utilização do Empresário® SAC foi criado um novo menu no Empresário®3 Relacionamento aonde você vai encontrar a nova tela Atendimento.

SAC - Serviço de atendimento ao cliente

SAC

Atendimento Histórico Registros

PROTOCOLO

Nome

Procura

Atendente adm

Tp. Atend.

Categoria

Data 03/08/2012 11:32:5

Status Pendente

Previsão Retorno 03/08/2012

Produtos e Serviços

Descrição do Atendimento

Resposta

Esta é a nova tela de Atendimento do Empresário®3.

Cadastro do Tipo do Atendimento

Antes de efetuar o primeiro atendimento deve ser cadastrado os Tipos de Atendimentos e as Categorias.

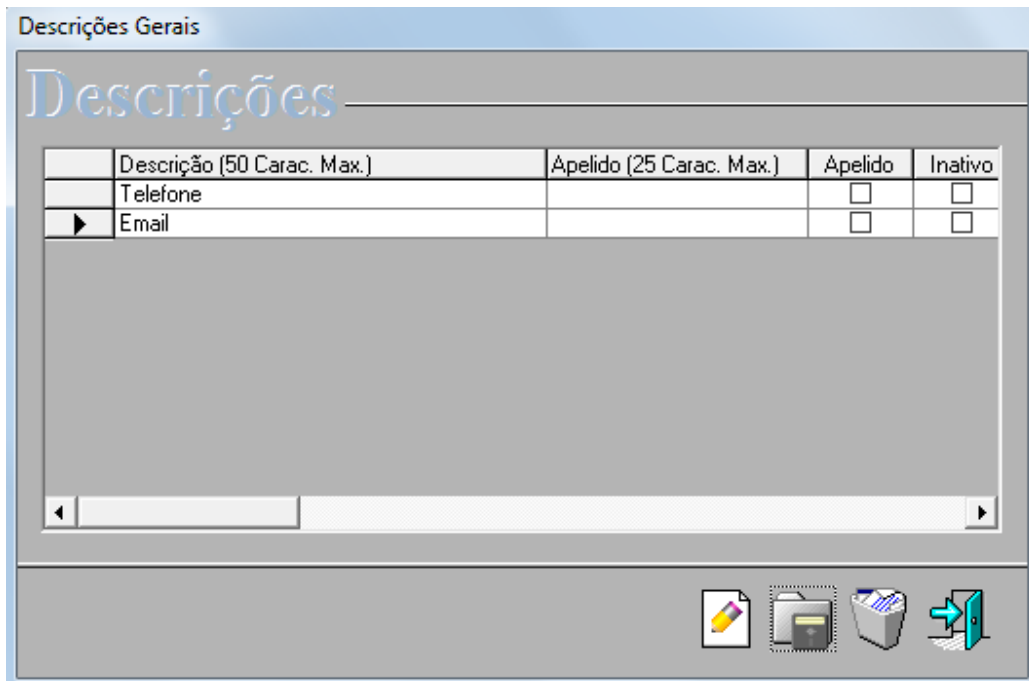
Para cadastrar os tipos, clique na pasta amarela ao lado do campo **Tp.Atend. (Tipo de atendimento)** para cadastrar os tipos de atendimentos que a sua empresa presta.



A form with a label 'Tp.Atend.' followed by a dropdown menu and a yellow folder icon.

Exemplos de tipos de atendimentos prestados: Atendimento por Telefone, E-mail, Acesso Remoto, In-loco, entre outros.

Veja o Exemplo abaixo:



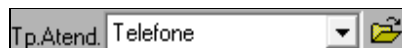
The screenshot shows a window titled 'Descrições Gerais' with a sub-header 'Descrições'. It contains a table with the following data:

	Descrição (50 Carac. Max.)	Apelido (25 Carac. Max.)	Apelido	Inativo
	Telefone		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▶	Email		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Below the table is a large empty text area and a toolbar with icons for adding, deleting, and saving records.

Para adicionar uma forma de Atendimento novo clique em Novo (F5) irá adicionar na planilha uma linha em branco, preencha essa linha em branco com a nova forma de atendimento e clique em Gravar (F6).

Ao retornar para a tela de Atendimento, selecione o tipo de atendimento que foi prestado conforme exemplo:



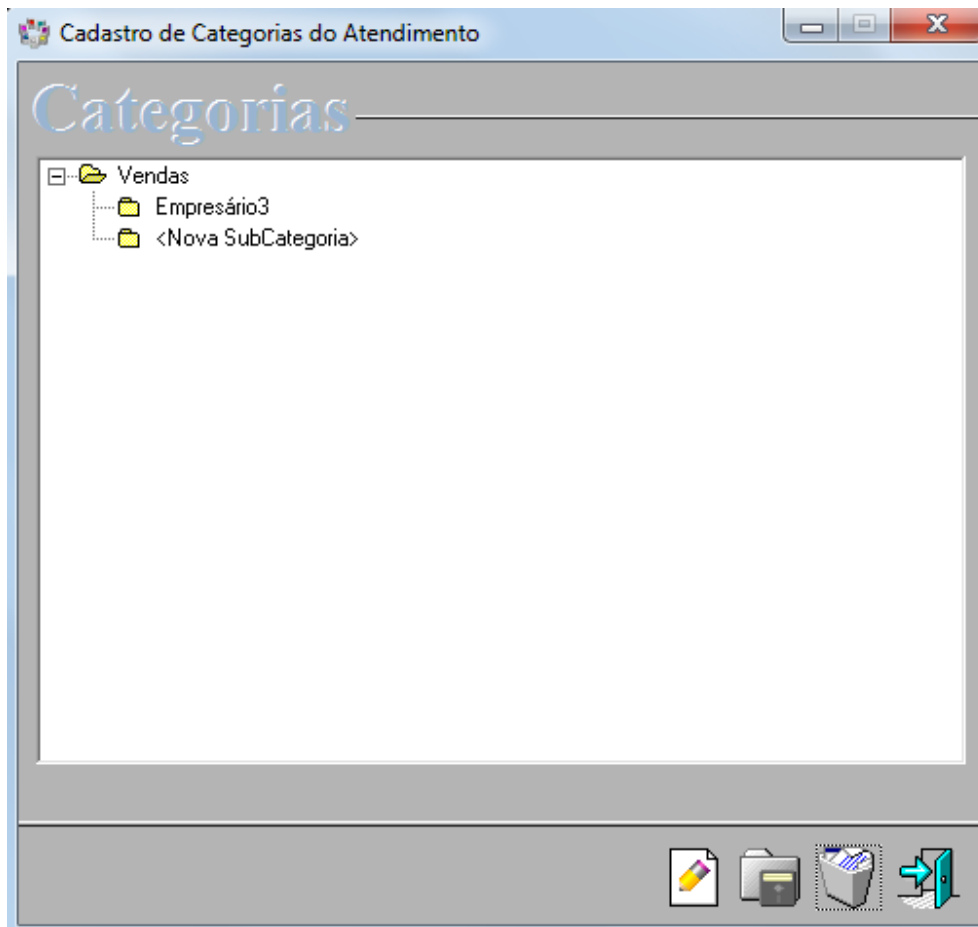
A form with a label 'Tp.Atend.' followed by a dropdown menu containing the text 'Telefone' and a yellow folder icon.

Cadastro de Categorias

Clique na pasta amarela ao lado do campo **Categoria** para cadastrar as categorias de atendimento que será utilizado no atendimento e futuramente para elaboração de relatórios.



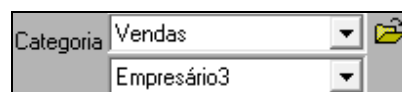
Existem dois níveis de categorias: <Nova Categoria> e a <SubCategoria>.



Para criar uma Nova Categoria deixe todas as categorias com sinal de mais (+) sendo apresentado do lado esquerdo da pasta e clique em Novo (F5), altere o nome da Nova Categoria apertando o F2 do teclado e clique em Gravar (F6).

Para criar uma Nova SubCategoria selecione a categoria que deseja criar a subcategoria e clique em Novo (F5), altere o nome da nova SubCategoria apertando o F2 do teclado e clique em Gravar (F6).

Ao retornar para a tela de Atendimento, selecione o tipo de atendimento que foi prestado conforme exemplo:



Aba Atendimento

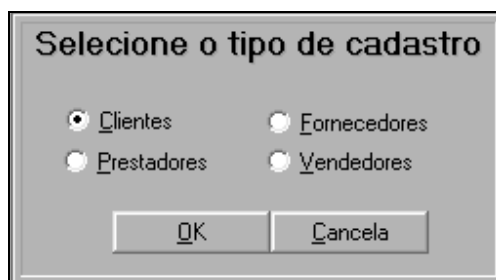
Ao abrir a tela de Atendimento, será apresentada a aba Atendimento como primeira opção. Nesta aba é onde será feito e armazenado dos Atendimentos efetuados aos clientes, prestadores, fornecedores e vendedores.

Para começar o atendimento é necessário selecionar o cliente, fornecedor, prestador ou vendedor e isso pode ser feito de algumas outras formas conforme exemplos abaixo:

Se preferir localizar pelo nome, digite o começo do nome e clique na seta para direita. O sistema irá realizar o vínculo do cadastro com o atendimento. Caso queira visualizar o cadastro deste cliente, após o mesmo estar vinculado a tela clique na pasta amarela ao desse campo.

A imagem mostra um campo de texto com o rótulo "Nome" no canto superior esquerdo. À direita do campo há uma seta para a direita. Abaixo do campo, à direita, há dois ícones: um ícone de pasta amarela e um ícone de lupa azul.

Se quiser localizar somente cadastro de clientes, vendedores, prestadores ou fornecedores, clique na lupa de super procura, selecione o tipo de cadastro que deseja fazer a procura e clique no OK.

A imagem mostra uma janela de diálogo com o título "Selecione o tipo de cadastro". Dentro da janela, há quatro opções de radio button: "Clientes" (selecionada), "Fornecedores", "Prestadores" e "Vendedores". Abaixo das opções, há dois botões: "OK" e "Cancela".

Irá abrir a tela de cadastro que foi selecionado. Procure o cadastro e ao fechar a tela com o cadastro previamente selecionado, automaticamente este mesmo cadastro será carregado na tela de Atendimento.

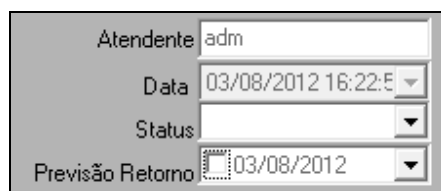
Se digitar o CNPJ (00.000.000/0000-00) ou CPF (000.000.000-00) do cliente no campo **Procura** com os pontos e traços e em seguida pressionar a tecla (Enter), o sistema relaciona o cadastro no atendimento.

A imagem mostra um campo de texto com o rótulo "Procura" no canto superior esquerdo.

Para fazer a busca de um Atendimento pelo número de protocolo, somente digite o número no campo PROTOCOLO e pressione a tecla Enter. Irão ser carregadas na aba Atendimento todas as informações do atendimento nos campos **Descrição do Atendimento** e no campo **Resposta**. Neste campo também é definido o número de protocolo automaticamente na gravação de cada atendimento.

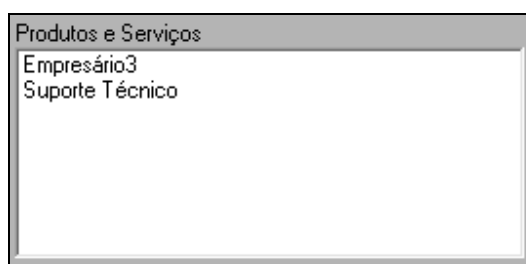
A imagem mostra um campo de texto com o rótulo "PROTOCOLO" no canto superior esquerdo.

O campo **Atendente** é o usuário que estava utilizando o Empresário3 ou está utilizando.
O campo **Data** é para registrar a data e o horário do atendimento.
O campo **Status** é para definir qual a situação do atendimento, podendo ser selecionado a opção Pendente (para atendimentos em aberto) e Concluído (quando finalizado o atendimento).
O campo **Previsão Retorno** serve para definir uma data ao qual se pretende retornar para o cliente ou empresa relacionada ao atendimento.



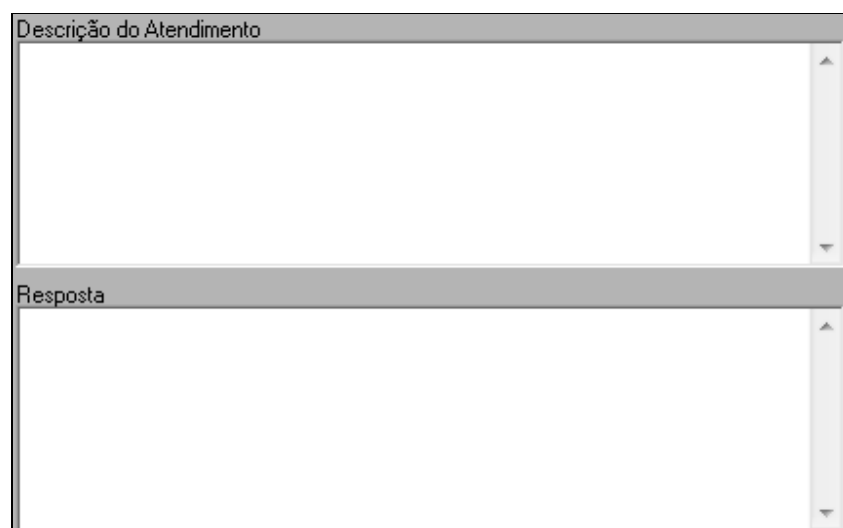
Atendente adm
Data 03/08/2012 16:22:5
Status
Previsão Retorno 03/08/2012

Aqui lista todos os Produtos e Serviços que estão relacionados ao cadastro do cliente, fornecedor, prestador ou vendedor na Aba Registros.



Produtos e Serviços
Empresário3
Suporte Técnico

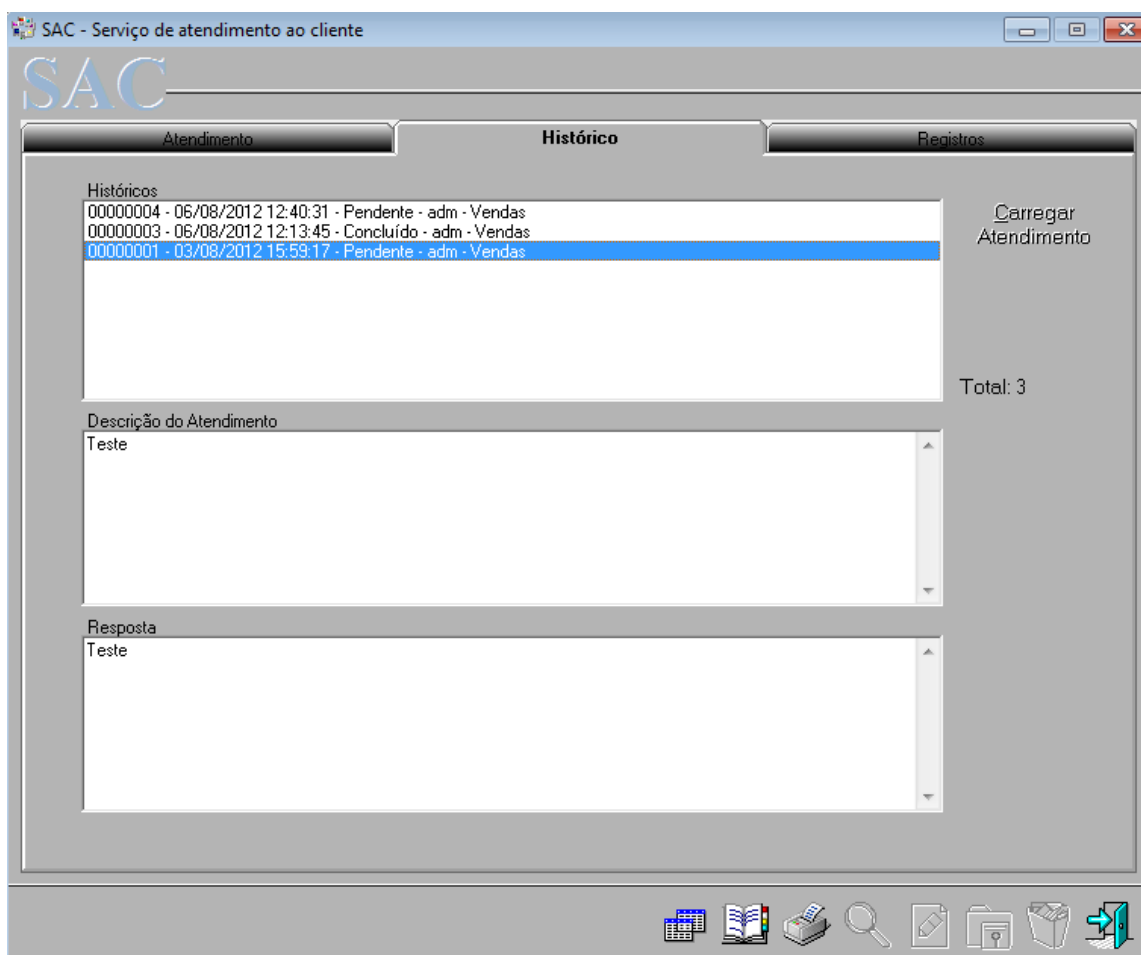
Os campos **Descrição do Atendimento** e **Resposta** serão utilizados para descrever o atendimento, sendo o campo Descrição do Atendimento pra uso da pessoa ao qual está entrando em contato com o cliente pra descrever o que o cliente está passando como informação e o campo Resposta para descrever o que foi passado para o cliente como resposta no atendimento.



Descrição do Atendimento
Resposta

Aba Histórico

Nesta aba terá acesso aos históricos de todos os atendimentos prestados aos clientes, prestadores, vendedores e fornecedores.



Quando quiser visualizar todos os históricos efetuados pela tela SAC é somente deixar nenhum cliente selecionado na aba Atendimento e clicar na aba Histórico.

Para carregar o histórico na aba Atendimento deixe selecionado o histórico e clique no botão **Carregar Atendimento**.

É possível também visualizar o descritivo de todo o atendimento selecionando o histórico e visualizando-os nos campos Descrição do Atendimento e Resposta.

Aba Registros

Nesta aba é onde serão vinculados aos clientes os produtos e serviços que aparecerem na aba Atendimento. Antes, devem-se definir quais produtos e serviços que poderão ser vinculados aos clientes.

Cadastro de Produtos & Serviços

Produtos & Serviços

Nome: Empresário3 Código: Empresário3

Tipo do item:

- Mercadoria p/ Revenda
- Matéria prima
- Embalagem
- Produto em Processo
- Produto acabado
- Subproduto
- Produto Intermediário
- Material de consumo
- Ativo Imobilizado
- Serviço
- Grade
- Outros

Apelido: Software Empresário3

Unidade de medida: unidade

Inativo Sac Expedição

Valorizado por:

- Custo médio
- Custo de aquisição

Classificação do item:

- Nenhum
- Composto
- Produzido
- Importado

Informática

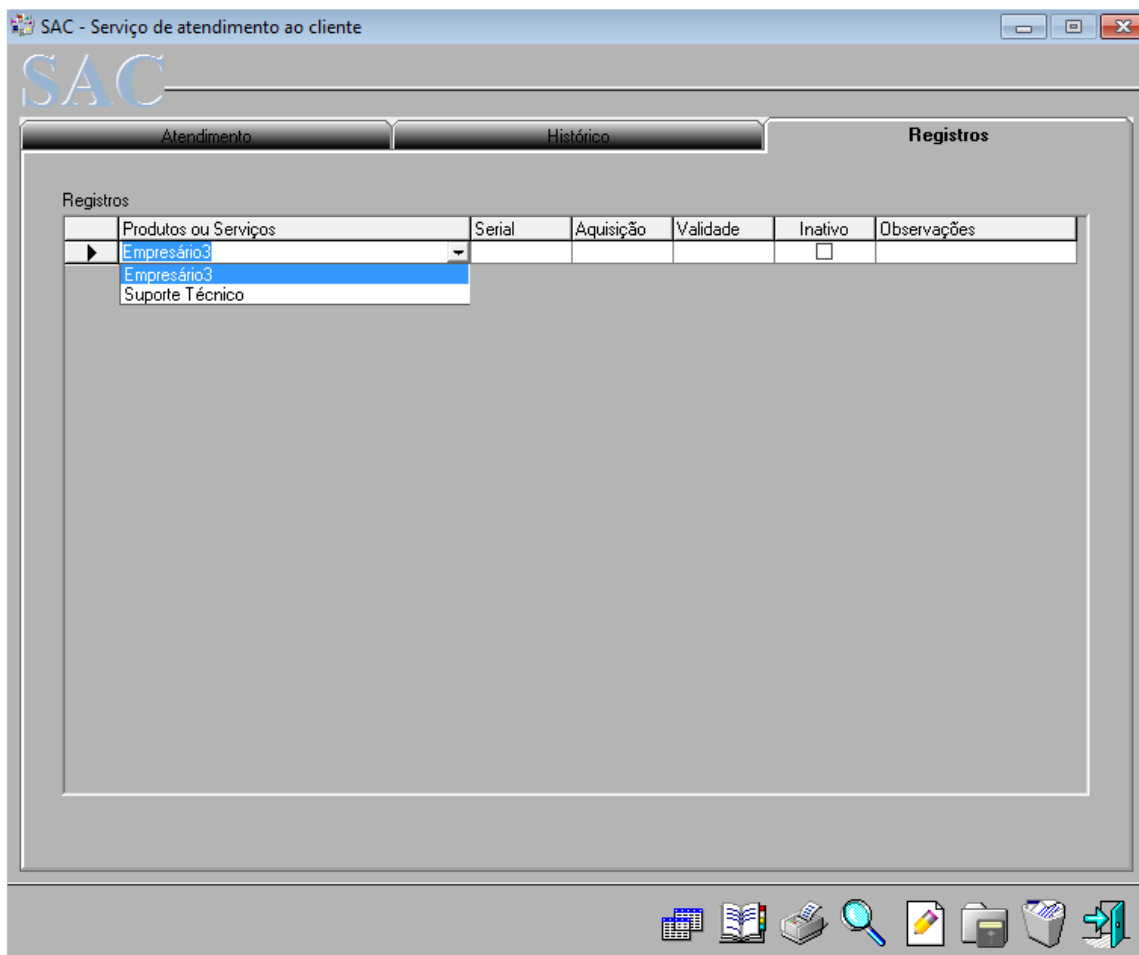
Mínimo: 0,00 Máximo: 0,00 Estocado: 0,00 Valor monetário: 0,00

Comissão em %: 0,00 Custo médio: 0,00 Custo de aquisição: 0,00 Preço de venda: 699,00

Configurações

Para isso, acesse a tela de cadastro de Produtos e Serviços no menu Cadastros > Tabelas > Produtos e Serviços e selecione na tela de Produtos e Serviços a opção SAC para esses itens.

Após este procedimento, selecione o cliente na aba Atendimento e abra a aba Registros, clique em novo (F5) e selecione o Produto ou Serviço e conforme a necessidade preencha os demais campos e clique em Gravar (F6).



Módulo Expedição

Ao ativar o módulo SAC – Atendimento ao Cliente fica disponível também a tela para registrar todo o controle da expedição da empresa, podendo determinar as formas e detalhes de envio dos produtos que a empresa disponibiliza.

Para iniciar o registro do envio de produtos através deste módulo, digite o começo do nome e clique na seta para direita. O sistema irá realizar o vínculo do cadastro com o atendimento. Caso queira visualizar o cadastro deste cliente, após o mesmo estar vinculado a tela clique na pasta amarela ao desse campo.

Ao selecionar o tipo de endereço ao qual já foi cadastrado no próprio cliente selecionado na tela, o sistema irá apresentar as informações sobre este cadastro, abaixo do campo nome, conforme o tipo de endereço selecionado.

No campo Enviar como deve ser selecionada a forma de envio da mercadoria.

Nome
Cia Continental Comercial Distribuidora Ltda

Rua dos Trilhos, 400
Mooca - São Paulo - 01253-633

7474-5000

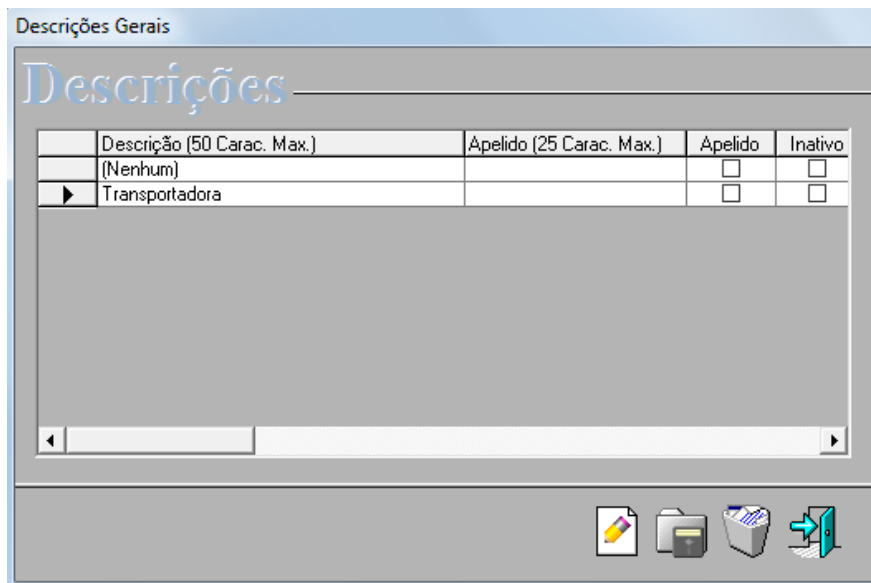
Tipo de endereço
Entrega

Enviar Como:
Transportadora

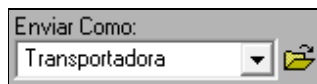
À Cobrar

Para cadastrar os tipos de envio, clique na pasta amarela ao lado do campo **Enviar Como**:

Exemplos de tipos de atendimentos prestados: Transportadora, Correios, entre outros.
Veja o Exemplo abaixo:



Para adicionar um novo tipo de envio clique em Novo (F5) irá adicionar na planilha uma linha em branco, preencha essa linha em branco com a nova forma de atendimento e clique em Gravar (F6). Ao retornar para a tela de Expedição, selecione o tipo de envio que foi cadastrado conforme exemplo:



A opção **À Cobrar** deve ser marcada caso seja realizada uma cobrança para o cliente no momento do recebimento da mercadoria.

Se digitar o CNPJ (00.000.000/0000-00) ou CPF (000.000.000-00) do cliente no campo **Procura** com os pontos e traços e em seguida pressionar a tecla (Enter), o sistema relaciona o cadastro no atendimento.



Campos da tela

Data de Devolução: Caso o produto seja devolvido, pode ser selecionada neste campo a data desta devolução.

Aos Cuidados de (A/C): Determinar o responsável pelo recebimento da mercadoria.

Rastreamento: Preenchimento do número do conhecimento do transporte.

Solicitante: Apresenta automaticamente o nome do usuário cadastrado no sistema Empresário e que esta registrando esta expedição

Data de Recebimento: Registrar a data de recebimento da mercadoria pelo cliente.

Custo do Envio (R\$): O valor que corresponde ao envio da mercadoria.

Vale Postal (R\$): Valor ao qual o cliente irá pagar e que será recebido pela empresa.

		Data de Devolução:	13/08/2012
Aos Cuidados de (A/C):	João da Silva	Rastreamento:	12345
Solicitante	Administrador	Data de Recebimento:	13/08/2012
Custo de Envio (R\$)	10,00	Vale Postal (R\$)	5,00

No campo Produtos, o sistema irá apresentar todos os produtos que estão cadastrados com o tipo Expedição marcados em cadastro de Produtos & Serviços.

Para determinar quais são os itens que serão enviados nesta expedição, basta dar um duplo clique em cima do produto que o mesmo automaticamente será lançado no campo Enviar Itens, onde na coluna quantidade deve ser informada qual a quantidade do produto deve ser enviado neste registro.

No campo Observações pode ser registrada qualquer informação complementar que tenha referencia a este registro de expedição.

Produtos:	Enviar Itens:	Observações:				
Empresário3	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Quant</th> <th>Produtos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Empresário3</td> </tr> </tbody> </table>	Quant	Produtos	1	Empresário3	Informação Complementar
Quant	Produtos					
1	Empresário3					

Ao preencher as informações de solicitados nos campos anteriores e clicar no botão gravar, o sistema automaticamente irá lançar uma nova linha de registro com referencia a esta expedição.

Colunas:

Expedição: O número da expedição.

Data: Data do registro da expedição.

Nome do Destinatário: O nome do cliente.

À Cobrar: Caso venha a ocorrer uma cobrança pela transportadora ao cliente.

Enviar como: A forma de envio da mercadoria.

Envia e Enviado em: Caso a mercadoria seja enviada com sucesso e a data do envio.

Data de Solicitação: 13/08/2012 ▼

	Expedição	Data	Nome do Destinatário	À Cobrar	Enviar como	Envia	Enviado em
▶	1	13/08/2012	Cia Continental Comercial Distribuidora Ltda	<input checked="" type="checkbox"/>	Transportad	<input type="checkbox"/>	