

Manual de Procedimento Assistência Técnica

Índice

1	REGRAS BÁSICAS DE ATENDIMENTO	
2	SITUAÇÕES DE CLIENTE FALTA DE PEÇA / MERCADORIA	
3	PROCEDIMENTOS IMPRESCINDÍVEIS DA AT	
4	PROCEDIMENTOS DA EMPRESA NO ATENDIMENTO	
5	CONSULTA DE PEDIDOS	
6	TAREFAS	

Introdução

Este manual tem como objetivo ajudar a equipe de atendimento ao cliente da Assistência Técnica a realizar o procedimento com sucesso e qualidade. De forma padronizada e eficiente para Abra Cadabra.

1

REGRAS BÁSICAS DE ATENDIMENTO



Não deixe o cliente esperando. Se a sua linha tocar atenda nosso cliente. No máximo 3 toques para o atendimento.



Cliente ligou, fale seu nome, diga o nome da empresa (Abra Cadabra) e cumprimente com bom dia ou boa tarde. Ao perguntar o nome dele, chame-o sempre pelo nome.



Sorriso se escuta por telefone. Torne a experiência do nosso cliente, satisfatória. Ao atender o telefone tenha calma, simpatia e se coloque no lugar dele. Cuide do seu tom de voz.



Ouçã, preste atenção e se interesse pelo problema do cliente.



Caso precise pedir para o cliente aguardar na linha, informe a atividade que realizará. Fale sempre em nome da Abra Cadabra e não em primeira pessoa. Use: a Abra Cadabra disponibilizará.



Todos os atendimentos e informações devem ser registradas no sistema. Caso não tenha tarefa, criar uma. Cada cliente deve ter uma tarefa e conter todos os apontamentos.



Em caso de dúvidas ou novas ideias, pergunte e compartilhe com sua gerente, não responda ao cliente o que não sabe ou não tem certeza.

SITUAÇÕES DE CLIENTE FALTA DE PEÇA / MERCADORIA

1° Caso: Cliente ausente ou não deu tempo

2° Caso: Peça para mercadoria de encomenda

3° Caso: Peça danificada

4° Caso: Mercadoria/peça estava imediata e agora está com prazo

Na Assistência INFORMAR que a mercadoria/peças anterior seguiu, mas não era a dele. A fábrica ENVIOU um lote com nome da etiqueta errada da mercadoria/peça, no qual está sendo trocado. **Reagendar com o cliente.**

5° Caso: Atraso do fornecedor de mercadoria/peça:

De acordo com a Lei, temos 30 dias para resolver o problema do nosso cliente.

Nesse caso vamos para as soluções diretas:

- ✓ Tentamos liberar a troca por outro produto,
- ✓ Verificamos a possibilidade de uma nova encomenda
- ✓ Em último caso, liberamos o cancelamento.

Dicas importantes:

- Nunca diga que a mercadoria/peça chegou com defeito;
- Fale rapidamente dando uma solução para o cliente;
- Não se estenda e limite a dizer que o sistema não abre todas as informações.
- Em caso de 2ª tentativa de falar com o cliente, avaliar enviar telegrama e registrar no sistema.

PROCEDIMENTOS IMPRESCINDÍVEIS DA AT

1. O cliente entra em contato para confirmar a data de programação de algum dos seus serviços de Assistência Técnica. Como fazer isso a partir da tela de Consulta Pedidos?

1.1 Após identificar o cliente com o seu CPF e gerar a consulta com todos os pedidos desse cliente, o usuário tem 2 alternativas:

- Abrir todas as tarefas do cliente fazendo o processo descrito na pergunta acima: clicar no símbolo ‘raio’ ao lado do nome do cliente e depois em ‘Consultar tarefas da pessoa’.
- Identificar qual foi o item do pedido que deve receber algum serviço de assistência e clicar no ‘raio’, ao lado da ‘Chave’ dos produtos (na grade ‘Itens’) e clicar em ‘Abrir Tarefa’. Essa consulta resultará em todas as Tarefas que estão vinculadas aquele cliente e ao item. No exemplo abaixo o usuário clicou no ‘raio’ ao lado da ‘Chave’ 538928:

The screenshot shows a software interface with a list of orders at the top and a modal dialog for creating a task. The modal dialog has a green question mark icon and three buttons: 'Criar Tarefa', 'Abrir Tarefa', and 'Cancelar'. Below the modal, a table displays the details of the selected item.

Chave	Recurso	Qtde.	Qtde. Bx.	Local de Saída	Tipo de Saída	Prog Entrega	Tipo de Montagem
538928	2011035bf - Cama Super	1		LE ABR Loja Shopping T	Entrega	03/03/2015	Agendado
538929	2011040bf - Cama de Er	1		LE ABR Loja Shopping T	Entrega	03/03/2015	Agendado
538930	2820800es - Colchão Inn	1		LE ABR Loja Shopping T	Entrega	03/03/2015	

2. Ao clicar em ‘Abrir Tarefa’, serão exibidas todas as tarefas daquele item para aquele cliente. Tarefas de outros itens não serão exibidas.

Importante: Não recomendamos que sejam criadas tarefas diretamente pelo botão ‘Criar Tarefa’ nessa tela, pois o sistema não bloqueia a criação de uma mesma tarefa para o mesmo item, ou seja, podem ser criadas 2 tarefas de montagem para um mesmo cliente referentes ao mesmo item, por isso atenção.

3. Tarefas do Setor de Assistência Técnica

3.1. Na Assistência Técnica faremos o gerenciamento de 6 tipos de Tarefas: Análise AT, Verificação, Ajuste, Troca de Peça, Troca de Mercadoria e Recolhimento.

3.2. A Tarefa de Análise AT será gerada automaticamente a partir das Montagens Parciais e determina a triagem do que será necessário fazer para a resolução do problema.

A partir da conclusão dessa tarefa é que será definido se será necessária uma troca de peça, verificação, ajuste, recolhimento ou troca de mercadoria

4. Trocas autorizadas:

- Nunca trocamos mercadoria de encomenda porque cliente desistiu ou algo parecido.
- Mercadorias dentro da embalagem, sem ser usada e em linha - podem ser trocadas. Passar e-mail para loja ficar ciente.
- Mercadorias entregues, mas ainda não montadas: mesmo procedimento de cima. Informar no e-mail para loja também a data que agendamos o recolhimento da mercadoria.
- Mercadorias entregues e montadas: só com autorização da Michele.

5. Entrega / montagem e assistência técnica. - Fora do Rio de Janeiro

- Entrega: vem agendado de loja e sai pela transportadora - cliente paga o frete. Qualquer dúvida verificar com o setor da internet (responsável: Monique)
- Montagem: cliente também faz o pagamento, desde que a venda seja de no Mínimo:
R\$3.000,00 (Região dos Lagos)
R\$1.800,00 (Petrópolis, Teresópolis e Macaé)
R\$1.000,00 Maricá, Rio Bonito, Itaipuaçu e Itaboraí
Setor de montagem recebe email da loja e entra em contato e faz o agendamento.
- Assistência Técnica: São liberadas pelo setor da internet juntamente com a Assistência Técnica.

1. Como consultar o endereço de um cliente?

O Endereço de um cliente pode ser consultado de 3 formas:

- Colocar a seta do mouse em cima do nome do cliente;
- Alterar a visualização do pedido para a forma detalhada (clique no ícone acima da lupa);

Abrir o cadastro do cliente, clicando 2 vezes no nome dele (apenas usuários com permissão terão esse acesso).

2. Como alterar o endereço de um cliente?

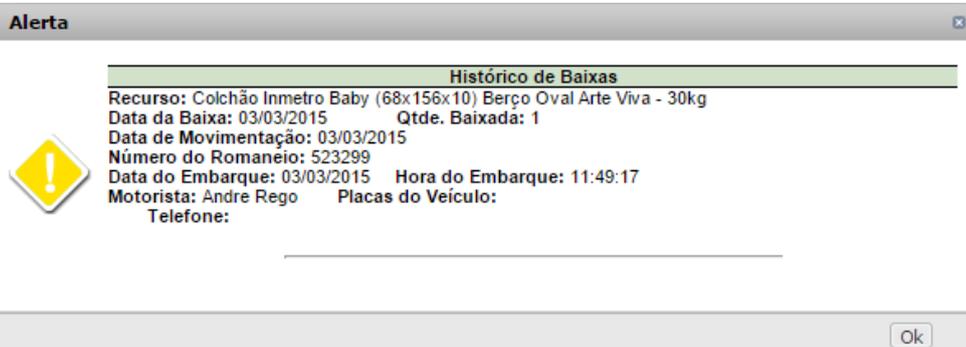
- O usuário deve abrir o cadastro do cliente clicando 2 vezes no nome dele (apenas usuários com permissão terão esse acesso).
- Após abrir o cadastro do cliente, o usuário deve alterar a visualização dos dados do cliente para a forma detalhada, deve inserir as informações novas e clicar no botão para salvar.

3. O cliente ligou e informa que estará ausente na parte manhã. Como inserir esse tipo de observação?

- Todas informações úteis ao motorista devem ser incluídas no campo “Ponto Referência” do cadastro do cliente. Para fazer inserções desse tipo, o usuário deve abrir o cadastro do cliente clicando 2 vezes no nome dele (apenas usuários com permissão terão esse acesso).
- Após abrir o cadastro do cliente, o usuário deve alterar a visualização dos dados do cliente para a forma detalhada, deve inserir as informações novas no campo e clicar no botão para salvar.

4. Como verificar se um pedido já teve seus itens entregues (baixados)?

- Após realizar a consulta de pedidos, o usuário deve verificar na grade de itens, quais já possuem itens baixados (campo ‘Qtde Bx.’).
- As informações da entrega como motorista, data, placa do caminhão, podem ser observadas pelo clique no botão ‘Histórico de Baixa’ na parte superior da grade ‘Itens’ do Pedido. Veja abaixo as informações da baixa do pedido.



Alerta [x]

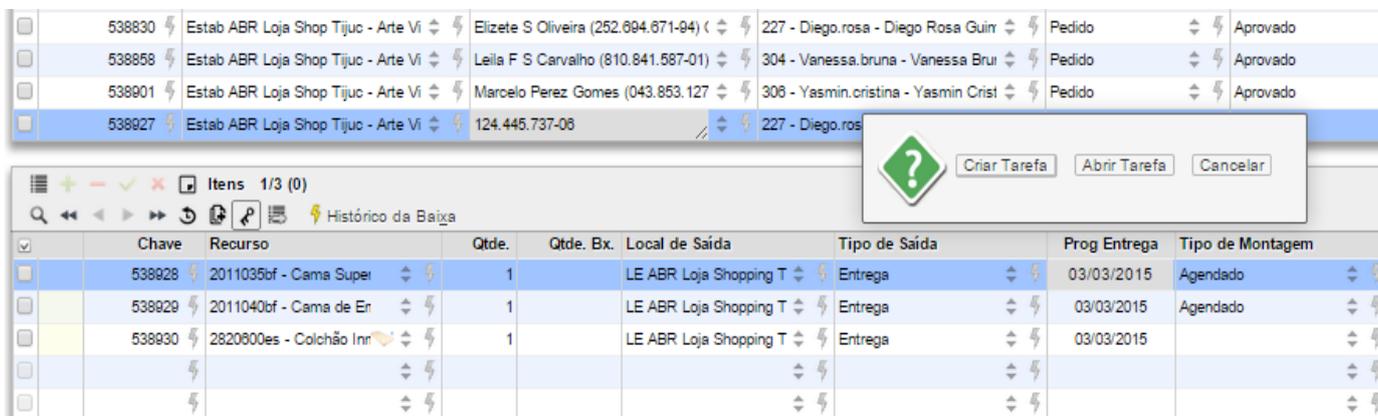
Histórico de Baixas

Recurso: Colchão Inmetro Baby (68x156x10) Berço Oval Arte Viva - 30kg
Data da Baixa: 03/03/2015 Qtde. Baixada: 1
Data de Movimentação: 03/03/2015
Número do Romaneio: 523299
Data do Embarque: 03/03/2015 Hora do Embarque: 11:49:17
Motorista: Andre Rego Placas do Veículo:
Telefone:

[Ok]

5. Como alterar a data de programação de uma entrega?

- Para alterar as datas de entrega de um pedido, o usuário deve primeiramente abrir o pedido. Para isso, basta clicar no símbolo de “raio” ao lado da “chave de criação” do pedido e selecionar a opção “Abre Operação”. Veja abaixo um exemplo aonde o usuário clicou no ‘raio’ ao lado do pedido 539584:



The screenshot displays a software interface for order management. At the top, there is a list of orders with columns for order ID, store name, contact information, and status. Below this is a detailed view of the items for a selected order. A modal dialog box is overlaid on the items table, containing a question mark icon and three buttons: 'Criar Tarefa', 'Abrir Tarefa', and 'Cancelar'.

Chave	Recurso	Qtde.	Qtde. Bx.	Local de Saída	Tipo de Saída	Prog Entrega	Tipo de Montagem
538928	2011035bf - Cama Super	1		LE ABR Loja Shopping T	Entrega	03/03/2015	Agendado
538929	2011040bf - Cama de En	1		LE ABR Loja Shopping T	Entrega	03/03/2015	Agendado
538930	2820800es - Colchão Inn	1		LE ABR Loja Shopping T	Entrega	03/03/2015	

- Clicando em ‘Abre Operação’ o usuário tem acesso de forma completa a todos os dados do pedido do cliente. Para alterar a data de entrega, basta encontrar a data de programação dos produtos na grade ‘itens’, alterar a data e clicar em ‘Gravar’, na parte superior da tela.

CONSULTA DE PEDIDOS

1. Cliente ligou, como consultar o pedido?

- 1.1. Pegue o número do CPF dele para localizar o pedido no sistema.
- 1.2. No sistema vá em Vendas → Consultas → Consulta de Pedido

2. Caso não tenha o CPF, ou não esteja encontrando, faça outros filtros para localizar o pedido do cliente

2.1. Filtros:

- Cliente: CPF ou nome do cliente
- Estabelecimento: Loja que realizou a venda
- Ch Criação: Número do Pedido (Não é o mesmo número que o cliente tem)
- Recurso: Produto
- Vendedor: Vendedor que realizou a venda
- Emissão Inicial: Data inicial que o pedido foi feito
- Emissão Final: Data final que o pedido foi feito
- Status do Pedido: Aprovação dos Pedidos

Filtro Pedido 1/1 (0)

Consultar

Cliente	Estabelecimento	Ch. Criação	Recurso
Vendedor	Emissão Inicial	Emissão Final	Status Pedido
Tipo de Saída	Programação da Entrega Inicial	Programação da Entrega Final	Tipo Operação
Tipo Montagem	Programação da Montagem Inicial	Programação da Montagem Final	

Cabeçalho 1/65 (0)

Imprimir Espelho

Ch. Criação	Estabelecimento	Cliente	Vendedor	Tipo Operação	Status do Pedido	Total	Rent.	Data
515582	Estab ABR Loja Shop Tjuc - Arte Vi	Jorge B da Silva (897.861.479-09) C	227 - Diego.rosa - Diego Rosa Guim	Pedido	Aprovado	47.71	1.00	04/03/2015
523270	Estab ABR Loja Via Parque - Noah	Luciana Leite de Araujo Neves (11 -	11 - Luciana.leite - Luciana Leite de	Pedido	Aprovado	2348.88	1.00	03/03/2015
530773	Estab ABR Loja Via Parque - Noah	Luciana Leite de Araujo Neves (11 -	11 - Luciana.leite - Luciana Leite de	Pedido	Aprovado	1888.88	1.00	03/03/2015
538850	Estab ABR Loja Shop Tjuc - Arte Vi	Rosane (783.212.267-26) CNPJ/CP	304 - Vanessa.brna - Vanessa Brur	Baixa de Pedido Pré	Aprovado	227.80	1.00	03/03/2015
538800	Estab ABR Loja Shop Tjuc - Arte Vi	Lucia (829.808.581-70) CNPJ/CPF	308 - Yasmin.cristina - Yasmin Crist	Pedido	Aprovado	35.88	1.00	03/03/2015
538815	Estab ABR Loja Shop Tjuc - Arte Vi	Cristiane (934.895.872-00) CNPJ/CI	304 - Vanessa.brna - Vanessa Brur	Pedido	Aprovado	91.98	1.00	03/03/2015
538830	Estab ABR Loja Shop Tjuc - Arte Vi	Elizete S Oliveira (252.694.671-94)	227 - Diego.rosa - Diego Rosa Guim	Pedido	Aprovado	728.98	1.00	03/03/2015
538858	Estab ABR Loja Shop Tjuc - Arte Vi	Leila F S Carvalho (810.841.587-01)	304 - Vanessa.brna - Vanessa Brur	Pedido	Aprovado	198.98	1.00	03/03/2015
538901	Estab ABR Loja Shop Tjuc - Arte Vi	Marcelo Perez Gomes (043.853.127	308 - Yasmin.cristina - Yasmin Crist	Pedido	Aprovado	1438.71	1.00	03/03/2015
538927	Estab ABR Loja Shop Tjuc - Arte Vi	Carolina S B Duarte (124.445.737-0)	227 - Diego.rosa - Diego Rosa Guim	Pedido	Aprovado	1537.74	1.00	03/03/2015

Dicas importantes:

- Deixe sempre o filtro em Status Pedido como "Aprovado", pois o status "Não Aprovados", não são pedidos a serem considerados.
- Todos os atendimentos e informações devem ser registradas no sistema. Caso não tenha tarefa de atendimento, criar uma. O cliente deve ter uma tarefa e nela conter todos os apontamentos

6 TAREFAS

1. Todos serviços que a empresa realiza serão controlados pelo módulo de Tarefas. Além dos serviços externos, podemos criar Tarefas para controlar processos internos na empresa que necessitem de alto grau de controle.

Importante: Uma Tarefa é Vinculada sempre a uma Pessoa, e não a um pedido de venda. Um cliente que comprou 5 móveis, terá 5 tarefas de montagem. Se for necessário imprimi-las, serão impressos 5 “espelhos” de tarefas. Cada tarefa terá seus apontamentos e finalizações individuais.

Exemplificando, segue abaixo um fluxo teste para o setor de AT:

Fluxos 7/7 (1)

Código * Fluxo AT Teste Nome * Fluxo AT Teste

Classe das situações * Situação de tarefas padrão Aprovador pedro - Pedro Libman (110.241.117-18) Aprovação 20/02/2015

Situações 3/11 (0)

Situações *	Próximas situações	Ordem 1
<input type="checkbox"/> Criada	Aguardar Encomenda Peça; Peça a ser Retirada Estoq; Peça Reservada ER; Cancelada	1
<input type="checkbox"/> Peça Reservada ER	Cancelada; Agendada	2
<input type="checkbox"/> Peça a ser Retirada Estoq	Agendada; Cancelada	3
<input type="checkbox"/> Aguardar Encomenda Peça	Peça Recebida; Cancelada; Prazo Vencido	4
<input type="checkbox"/> Peça Recebida	Agendada; Cancelada	5
<input type="checkbox"/> Prazo Vencido	Peça a ser Retirada Estoq; Cancelada	6
<input type="checkbox"/> Agendada	Distribuída; Cancelada	7
<input type="checkbox"/> Distribuída	Não Realizada; Realizada; AT Parcial	8
<input type="checkbox"/> Não Realizada	Agendada; Cancelada	9
<input type="checkbox"/> Realizada		10

2. Realizando um novo apontamento na Tarefa

2.1. Clicar no sinal '+', o usuário inicia um novo apontamento.

Veja abaixo que ele tem 2 novas situações disponíveis, Cancelada ou Distribuída (selecionada). O apontamento abaixo está com a visão 'detalhada' (o usuário clicou no símbolo acima da lupa).

Veja que cada apontamento pode ter uma observação, um motivo (será usado bastante para as finalizações de serviços) e Programação (usada para agendamentos de serviços).

Apontamentos de tarefa

Apontamentos de tarefa 4/4 (0)

Data	Início	Agente	Situacao *	Observação	Data Fim	Hora Fim	Duração
28/02/2015	16:44:20	pedro - Pedro Libman	Distribuída	Distribuída para o Técnico João	28/02/2015	16:52:36	00:08
23/02/2015	19:32:56	pedro - Pedro Libman	Agendada	Cliente Andre solicita que atendimento seja feito na parte d	23/02/2015	19:33:49	00:00
23/02/2015	19:12:33	pedro - Pedro Libman	Criada		23/02/2015	19:12:33	00:00
28/02/2015	16:52:48	pedro - Pedro Libman					

Situacao * 1/3 (0)

Seleçione	Classe
<input type="checkbox"/> Não Realizada - Não Realizada	Situação de tarefas padrão
<input type="checkbox"/> Realizada - Tarefa realizada	Situação de tarefas padrão
<input type="checkbox"/> Realizada Parcial - Realizada Parcial	Situação de tarefas padrão

ARTE CRESCENTE COMÉRCIO DE M

Data	Hora	Profissional	Situação	Obs
28/02/2015	16:44:20	Pedro Libman	Distribuída	Distrib
23/02/2015	19:32:56	Pedro Libman	Agendada	Cliente
23/02/2015	19:12:33	Pedro Libman	Criada	

Importante: As Observações dos apontamentos ficam registradas para histórico das atendentes e o campo Observação do cabeçalho é impresso no espelho da tarefa.

3. Nossos Serviços:

3.1 Dentro do fluxo das várias tarefas que teremos para gerenciar nossos serviços, existem certas situações que tem o mesmo entendimento em todas as tarefas:

Situação	Resumo
Criada	Toda tarefa nasce nessa condição
Agendada	Exige uma data de programação e marca o momento em que a tarefa esta agendada para uma data
A Distribuir	Quando é iniciado o momento de se fazer o roteiro
Distribuída	Após o momento do Roteiro que já foram definidos os Responsáveis da tarefa (Montador, Técnico)
Em Atendimento	Pela manhã, no dia em que os técnicos e montadores iniciam os serviços
Não Realizado Equipe	Serviço Não Realizado por culpa da equipe
Não Realizado Depósito	Serviço Não Realizado por culpa do depósito (Entrega errada)
Não Realizado Cliente	Serviço Não Realizado por culpa do cliente (Ausente)
Realizado	Serviço Realizado
Parcial em Condições de Uso	Serviço que gerou alguma pendência, mas que não impossibilita o uso
Parcial sem Condições de Uso	Serviço que gerou alguma pendência e que impossibilita o uso
Em Aberto Empresa	Quando a empresa deixa o serviço em aberto (roteiro sobre carregado, falta de peça)
Em Aberto Cliente	Quando a cliente deixa do serviço em aberto (cliente vai remarcar)
Cancelada	Quando a tarefa não se faz mais necessária (cliente vai montar a mercadoria)
Cliente Não Atende	Tentativa sem sucesso de agendamento/contato com cliente
Telegrama Enviado	Momento que marca o envio do telegrama após a dificuldade de contato