

RH Fábrica

Junho, 2016 | São Paulo, Brasil

# REGISTRO DE CHAMADOS

Direct Tak - CRM

# ATENTO:

## AGENDA

1. Registro de Ligações CRM
2. Confirmação de Dados (Site Receita)
3. Preenchimento de Dados CRM
4. Preenchimento de informações e descrições de seu chamado
5. Consultar Histórico de Cliente
6. Como cadastrar novo cliente no CRM

## TELA INICIAL - ABERTURA



OpenMind  
Business & Solutions

Direct  
Talk

Usuario

Senha

Login Limpar

## REGISTRO DE LIGAÇÕES - CRM

Caso o cliente não esteja cadastrado no sistema CRM, é necessário a confirmação dos dados informados, no site da Receita Federal.



### Emissão de Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral


---

Contribuinte,

Esta página tem como objetivo permitir a emissão do Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral de Pessoa Jurídica pela Internet em consonância com a [Instrução Normativa RFB nº 1.183, de 19 de agosto 2011](#).

Digite o número de CNPJ da empresa e clique em "Consultar".

CNPJ:

Digite os caracteres ao lado:  



Se os caracteres da imagem estiverem ilegíveis, [gerar outra imagem](#)

Consultar

Limpar

## CONFIRMAÇÃO DE DADOS

Após fazer a consulta no site da Receita, iremos confirmar com o cliente os dados para cadastro no CRM.



### REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO  
01.937.526/0057-10  
FILIAL

COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO  
CADASTRAL

DATA DE ABERTURA  
10/09/1997

NOME EMPRESARIAL  
INTERNACIONAL RESTAURANTES DO BRASIL S/A

TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA)  
\*\*\*\*\*

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL  
56.11-2-01 - Restaurantes e similares

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS  
Não informada

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA  
205-4 - SOCIEDADE ANONIMA FECHADA

LOGRADOURO  
AV REBOUCAS

NÚMERO  
3970

COMPLEMENTO  
3 PISO CJ 23

CEP  
05.402-600

BAIRRO/DISTRITO  
PINHEIROS

MUNICÍPIO  
SAO PAULO

UF  
SP

SITUAÇÃO CADASTRAL  
ATIVA

DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL  
03/11/2005

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL

SITUAÇÃO ESPECIAL  
\*\*\*\*\*

DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL  
\*\*\*\*\*

## INICIO DE TRABALHO


Após inserir login e senha na tela inicial selecionar a opção FO\_RECEPTIVO\_BEMA



## REGISTRO DE LIGAÇÕES - CRM

Depois que clicar em FO\_RECEPTIVO\_BEMA irá abrir “2 Abas”.

### “Atendimento Receptivo”



OpenCRM - Atendimento Receptivo - Operador: Michele Messias Osorio - Windows Internet Explorer

http://serv0183.bematech.com:8080/opencrm-bematech/assembler.do?acao=telaAtendimentoReceptivo&cod...

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Favoritos | 2014 - Todos os Documentos | Início - Site do projeto Bema... | Microsoft Exchange - Outlo...

Revenda de Equip... | OpenCRM | OpenCRM - Ate... X | Busca de Clientes

Campanha Nome Operador Logoff

Em Atendimento:  
Em Pausa:  
Qtd. Atendimentos:

Observações:

N.o Atend

DADOS CADASTRAIS ATENDIMENTO DEVOLUCAO HISTORICO

ATENDIMENTO

Tipo de Cliente Razao Social CNPJ IE

Contato Tecnicos Certificados Telefone 1 Tele

Certificacoes de Produtos Pais Estado Cida

Logradouro Numero Con

## REGISTRO DE LIGAÇÕES - CRM

### “Busca de Clientes”

Busca de Clientes - Windows Internet Explorer

http://serv0183.bematech.com:8080/opencrm-bematech/openCallingAction.do?acao=popupBuscaCliente&cod\_...

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Favoritos | 2014 - Todos os Documentos | Início - Site do projeto Bema... | Microsoft Exchange - Outlo... | Microsoft Exchange - Outlo... | OpenCRM | BEMASA

Revenda de Equip... | OpenCRM | OpenCRM - Atendi... | Busca de Clientes X

### Consulta de Clientes

Razão Social	<input type="text"/>	Número Série	<input type="text"/>	Buscar
CNPJ	<input type="text"/>	Protocolo	<input type="text"/>	



## REGISTRO DE LIGAÇÕES - CRM

### Busca de Clientes

Para acessar o cadastro do cliente, podemos pesquisar pelo **CNPJ** ou último **Protocolo de atendimento**. Em seguida clicar em buscar.

Inserir o CNPJ ou Protocolo e clicar em “Buscar”

**Consulta de Clientes**

Razão Social	<input type="text"/>	Número Série	<input type="text"/>	<input type="button" value="Buscar"/>
CNPJ	<input type="text"/>	Protocolo	<input type="text"/>	

**Consulta de Clientes**

Razão Social	<input type="text"/>	Número Série	<input type="text"/>	<input type="button" value="Buscar"/>	
CNPJ	<input type="text" value="00061013000170"/>	Protocolo	<input type="text"/>		
CNPJ	Razão Social	Nome Fantasia	UF	Cidade	Ramo A
1	00061013000170	BOSCO JORGE DE SIQUEIRA ME	GO	SILVANIA	

## REGISTRO DE LIGAÇÕES - CRM

Clicar 2x em cima do cadastro do cliente para abrir todos os dados.

Campanha	Nome Operador	Em Atendimento:	00:03	<input type="button" value="Finalizar Atendimento"/> <input type="button" value="Consultar Cliente"/> <input type="button" value="Abrir Processo"/>
FO_RECEPTIVO_BEM	mosorio <input type="button" value="Logoff"/>	Em Pausa:	00:00	
Observações:	<div style="border: 1px solid gray; height: 40px;"></div>	Qtd. Atendimentos:	1	
<b>N.o Atendimento: 2652228</b>				
<input type="button" value="DADOS CADASTRAIS"/> <input type="button" value="ATENDIMENTO"/> <input type="button" value="DEVOLUCAO"/> <input type="button" value="HISTORICO"/>				
<b>ATENDIMENTO</b>				
Tipo de Cliente	Razao Social	CNPJ	IE	IM
	BOSCO JORGE DE SIQUEIRA ME	00061013000170		
Contato	Tecnicos Certificados	Telefone 1	Telefone 2	E mail
	***			
Certificacoes de Produtos	Pais	Estado	Cidade	CEP
***	BR	GO	SILVANIA	***
Logradouro	Numero	Complemento	Bairro	
RUA HENRIQUE SILVA	54	QD 39 LT 219	CENTRO	

## REGISTRO DE LIGAÇÕES - CRM

O protocolo de atendimento é o numero que aparece no campo “N.º de Atendimento”

Campanha	Nome Operador	Em Atendimento:	00:03	Finalizar Atendim	
FO_RECEPTIVO_BEM	mosorio	Logoff	Em Pausa:	00:00	Consultar Client
Observações:		Qtd. Atendimentos:	1	Abrir Process	
<b>N.o Atendimento: 2652228</b>					
DADOS CADASTRAIS	ATENDIMENTO	DEVOLUCAO	HISTORICO		

## COMO PREENCHER O CHAMADO DE ATENDIMENTO

Para preencher o protocolo de atendimento é necessário clicar na aba “ATENDIMENTO” Selecionar “Atendimento”.

Campanha FO_RECEPTIVO_BEM	Nome Operador mosorio	Logoff	Em Atendimento: 03:26	Finalizar Atendime
Observações:			Em Pausa: 00:00	Consultar Cliente
			Qtd. Atendimentos: 1	Abrir Processo
<b>N.o Atendimento: 2652228</b>				
DADOS CADASTRAIS	<b>ATENDIMENTO</b>	DEVOLUCAO	HISTORICO	
<b>ATENDIMENTO</b>				
Tipo de Cliente	Razao Social	CNPJ	IE	IM
	BOSCO JORGE DE SIQUEIRA ME	00061013000170		
Contato	Tecnicos Certificados	Telefone 1	Telefone 2	E mail
	***			
Certificacoes de Produtos	Pais	Estado	Cidade	CEP
***	BR	GO	SILVANIA	***
Logradouro	Numero	Complemento	Bairro	
RUA HENRIQUE SILVA	54	QD 39 LT 219	CENTRO	

## COMO PREENCHER O CHAMADO DE ATENDIMENTO

- Em “Canal de Solicitação”, sempre colocar o Telefone;
- Em “Descrição do Problema”, descrever de acordo com a Tabela de Tabulações CRM – TEF (vide Book);  
Ex.: **Cliente informa problemas com VPN (Comunicação)**  
Tabela CRM – TEF: VPN Desconectada ou VPN sem Comunicação ou VPN instalada incorretamente.
- Em "Procedimento" descrever o procedimento realizado com cliente em linha ou acesso remoto;

Observações:

ADM Processo

**N.o Atendimento: 2652228**

**DADOS CADASTRAIS**    **ATENDIMENTO**    **DEVOLUCAO**    **HISTORICO**

**GERAL**

**Canal de Solicitacao**    **Protocolo**    **Data de Abertura**    **Data de Recebimento**    **Previsao de Recebimento**

\*\*\*               

**Descricao do Problema**

**Historico do Procedimento**

Data	Usuario	Procedimento
Não há dados.		

**Procedimento**

**PRODUTO**

**Numero de Serie**    **Modelo**    **Em Fase de Devolucao**    **Ordem de Venda**

    \*\*\*       

**Nota Fiscal**    **Data de Emissao**    **Para Quem Foi Faturado**

Nivel 1:

OBS.: Todo o campo que estiver na cor Vermelha deve ser preenchido.

## COMO PREENCHER O CHAMADO DE ATENDIMENTO

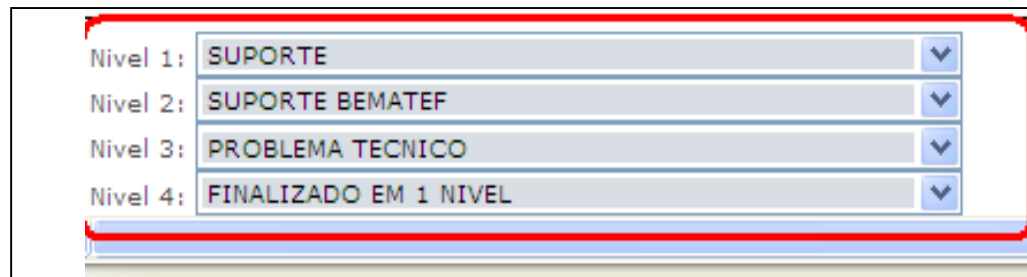
Em "Modelo" Colocar o tipo de produto que o cliente possui com a Bematech. Se neste campo não aparecer a opção do cliente, colocar o produto que cliente possui no campo "Descrição do Problema" para finalizar o chamado devemos finalizar todos os níveis de atendimento como mostra a imagem abaixo:

The screenshot displays a web form for creating a support ticket. At the top, there are fields for 'Numero de Serie', 'Modelo', 'Em Fase de Devolucao', and 'Ordem de Venda'. Below these are fields for 'Nota Fiscal', 'Data de Emissao', and 'Para Quem Foi Faturado'. The form is divided into sections: 'DETALHE DO PRODUTO' with 'Modulo' and 'Versao' fields; 'PROBLEMA' with 'Problema' and 'Causa' fields; and 'ANEXOS' with 'Upload' and 'Ver Anexos' buttons. At the bottom, a dropdown menu for 'Níveis de Atendimento' is highlighted with a red box, showing four options: 'Nível 1: SUPORTE', 'Nível 2: SUPORTE BEMATEF', 'Nível 3: PROBLEMA TECNICO', and 'Nível 4: FINALIZADO EM 1 NIVEL'.

## COMO PREENCHER O CHAMADO DE ATENDIMENTO

Devemos preencher como abaixo:

- SUPORTE
- SUPORTE BEMATEF
- PROBLEMA TECNICO
- FINALIZADO EM 1 NIVEL



The image shows a screenshot of a support ticket form with four levels of support selection. Each level is represented by a text input field with a dropdown arrow on the right. The selections are: Nivel 1: SUPORTE, Nivel 2: SUPORTE BEMATEF, Nivel 3: PROBLEMA TECNICO, and Nivel 4: FINALIZADO EM 1 NIVEL. A red rectangular box highlights the entire selection area.

Nivel 1:	SUPORTE	▼
Nivel 2:	SUPORTE BEMATEF	▼
Nivel 3:	PROBLEMA TECNICO	▼
Nivel 4:	FINALIZADO EM 1 NIVEL	▼

## COMO PREENCHER O CHAMADO DE ATENDIMENTO

Após o preenchimento destes campos, para fechar o chamado é só clicar em “Finalizar Atendimento”.

Em Atendimento:	<input type="text" value="24:41"/>	<input type="button" value="Finalizar Atendimento"/>
Em Pausa:	<input type="text" value="00:00"/>	<input type="button" value="Consultar Clientes"/>
Qtd. Atendimentos:	<input type="text" value="1"/>	<input type="button" value="Abrir Processo"/>

**N.o Atendimento: 2652228**



## CONSULTAR HISTÓRICO DO CLIENTE

Quando for necessário, é possível verificar todo o histórico de atendimento do cliente. Para realizar essa consulta seguir o mesmo procedimento 5.2 deste manual e clicar na aba “HISTÓRICO”. Irá mostrar todos os protocolos já gerados para o cliente, e para abrir o chamado fechado, clicar em “DETALHES” como mostra a imagem abaixo:

Campanha:

Nome Operador:

Observações:

Em Atendimento:

Em Pausa:

Qtd. Atendimentos:

**N.º Atendimento: 2653882**

DADOS CADASTRAIS		ATENDIMENTO		DEVOLUCAO		HISTORICO								
Data	Fone	Status	Operador	Campanha	Descrição	Processo	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	Nível 5	Nível 6	Nível 7	...
17/04/2014 16:13		FINALIZADO EM 1 NIVEL	wrsilva	FO_RECEPTIVO_BEMA		2652562	SUPORTE	SUPORTE BEMATEF	PROBLEMA TECNICO	FINALIZADO EM 1 NIVEL				<input type="button" value="Detalhes"/>
16/04/2014 15:30		FINALIZADO EM 1 NIVEL	dcosta	FO_RECEPTIVO_BEMA		2651884	SUPORTE	SUPORTE BEMATEF	PROBLEMA TECNICO	FINALIZADO EM 1 NIVEL				<input type="button" value="Detalhes"/>
10/04/2014 16:25		FINALIZADO EM 1 NIVEL	tcsantos	FO_RECEPTIVO_BEMA		2648901	SUPORTE	SUPORTE BEMATEF	PROBLEMA TECNICO	FINALIZADO EM 1 NIVEL				<input type="button" value="Detalhes"/>
06/04/2014 18:49		FINALIZADO EM 1 NIVEL	FKATACHINSKI	FO_RECEPTIVO_BEMA		2645193	SUPORTE	SUPORTE BEMATEF	PENDENCIA BEMATEF	FINALIZADO EM 1 NIVEL				<input type="button" value="Detalhes"/>
06/04/2014 09:20		FINALIZADO EM 1 NIVEL	gmsantos	FO_RECEPTIVO_BEMA		2644948	SUPORTE	SUPORTE BEMATEF	PROBLEMA TECNICO	FINALIZADO EM 1 NIVEL				<input type="button" value="Detalhes"/>
06/04/2014 08:29		FINALIZADO EM 1 NIVEL	gmsantos	FO_RECEPTIVO_BEMA		2644918	SUPORTE	SUPORTE BEMATEF	PROBLEMA TECNICO	FINALIZADO EM 1 NIVEL				<input type="button" value="Detalhes"/>
03/04/2014 19:17		FINALIZADO EM 1 NIVEL	FKATACHINSKI	FO_RECEPTIVO_BEMA		2643596	SUPORTE	SUPORTE BEMATEF	PENDENCIA BEMATEF	FINALIZADO EM 1 NIVEL				<input type="button" value="Detalhes"/>
03/04/2014 17:09		FINALIZADO EM 1 NIVEL	FKATACHINSKI	FO_RECEPTIVO_BEMA		2643551	SUPORTE	SUPORTE BEMATEF	PENDENCIA BEMATEF	FINALIZADO EM 1 NIVEL				<input type="button" value="Detalhes"/>
03/04/2014 14:58		FINALIZADO EM 1 NIVEL	rmsouza	FO_RECEPTIVO_BEMA		2643285	SUPORTE	SUPORTE BEMATEF	PROBLEMA TECNICO	FINALIZADO EM 1 NIVEL				<input type="button" value="Detalhes"/>
03/04/2014 14:02		FINALIZADO EM 1 NIVEL	sferreira	FO_RECEPTIVO_BEMA		2643177	SUPORTE	SUPORTE BEMATEF	PROBLEMA TECNICO	FINALIZADO EM 1 NIVEL				<input type="button" value="Detalhes"/>
24/03/2014 13:21		FINALIZADO EM 1 NIVEL	bpontes	FO_RECEPTIVO_BEMA		2639562	SUPORTE	SUPORTE BEMATEF	PROBLEMA TECNICO	FINALIZADO EM 1 NIVEL				<input type="button" value="Detalhes"/>
24/03/2014 13:19		FINALIZADO EM 1 NIVEL	bpontes	FO_RECEPTIVO_BEMA		2639561	SUPORTE	SUPORTE BEMATEF	PROBLEMA TECNICO	FINALIZADO EM 1 NIVEL				<input type="button" value="Detalhes"/>
24/03/2014 13:08		FINALIZADO EM 1 NIVEL	dferreira	FO_RECEPTIVO_BEMA		2639550	SUPORTE	SUPORTE BEMATEF	PROBLEMA TECNICO	FINALIZADO EM 1 NIVEL				<input type="button" value="Detalhes"/>
24/03/2014 12:52		FINALIZADO EM 1 NIVEL	yoliveira	FO_RECEPTIVO_BEMA		2639538	SUPORTE	SUPORTE BEMATEF	PROBLEMA TECNICO	FINALIZADO EM 1 NIVEL				<input type="button" value="Detalhes"/>
24/03/2014 12:35		FINALIZADO EM 1 NIVEL	rmsouza	FO_RECEPTIVO_BEMA		2639517	SUPORTE	SUPORTE BEMATEF	PROBLEMA TECNICO	FINALIZADO EM 1 NIVEL				<input type="button" value="Detalhes"/>

Nível 1:





## COMO CADASTRAR NOVO CLIENTE NO CRM

Ao inserir o CNPJ do cliente e ele não estiver cadastrado na base irá aparecer a mensagem abaixo:  
É possível realizá-lo manualmente.

**Consulta de Clientes**

Razão Social	<input type="text"/>	Número Série	<input type="text"/>	<input type="button" value="Busca"/>
CNPJ	<input type="text" value="11367966000188"/>	Protocolo	<input type="text"/>	

**Mensagem da página da web** 

 O contato não foi encontrado.  
Deseja incluir manualmente?

## COMO CADASTRAR NOVO CLIENTE NO CRM

Quando aparecer a mensagem na tela, clicar em OK para prosseguir. Assim que a tela de cadastro aparecer basta preencher os campos:

- ❖ CNPJ
- ❖ Razão Social
- ❖ Logradouro(endereço)
- ❖ Número
- ❖ CEP
- ❖ Cidade
- ❖ Estado
- ❖ Telefone
- ❖ Bairro

## COMO CADASTRAR NOVO CLIENTE NO CRM

Após o preenchimento basta seguir o procedimento de registro de protocolo normalmente:

Campanha FO_RECEPTIVO_BEM	Nome Operador mosorio	Logoff	Em Atendimento: 14:24	Finalizar Atendimento
Observações:			Em Pausa: 00:00	Consultar Clientes
			Qtd. Atendimentos: 2	Abrir Processo
<b>N.o Atendimento: 2653941</b>				
<b>DADOS CADASTRAIS</b>	<b>ATENDIMENTO</b>	<b>DEVOLUCAO</b>	<b>HISTORICO</b>	
<b>ATENDIMENTO</b>				
Tipo de Cliente	Razao Social	CNPJ	IE	IM
Contato	Tecnicos Certificados	Telefone 1	Telefone 2	E mail
Certificacoes de Produtos	Pais	Estado	Cidade	CEP
Logradouro	Numero	Complemento	Bairro	

# Obrigado!

[ATENTO.COM](https://www.atento.com)

ATENTO

8/6/2018

22