



Nossos clientes recomendam.

Manual Usuário
Call Center

ÍNDICE

OPERADOR

- 1907 – Incluir Recado
- 1914 – Gerenciar Carteira
- 1936 – Emitir Crescimento/Redução
- 1946 – Emitir Produção
- 1950 – Monitorar Atendente
- 1956 – Comissões por Operador

AGENDA

- 1912 – Incluir Agenda
- 1913 – Consultar Agenda
- 1916 – Transferir Agenda

PESQUISA

- 1949 – Cadastrar Pesquisa
- 1954 – Apurar Pesquisa

MANIFESTAÇÃO

- 1904 – Gerenciar Assunto de Manifestação
- 1902 – Registrar Manifestação
- 1905 – Consultar / Manter Manifestação

PRODUTOS

- 1901 – Cadastrar Similares
- 1903 – Cadastrar Mix Ideal
- 1908 – Cadastrar Agregados

ATENDIMENTO

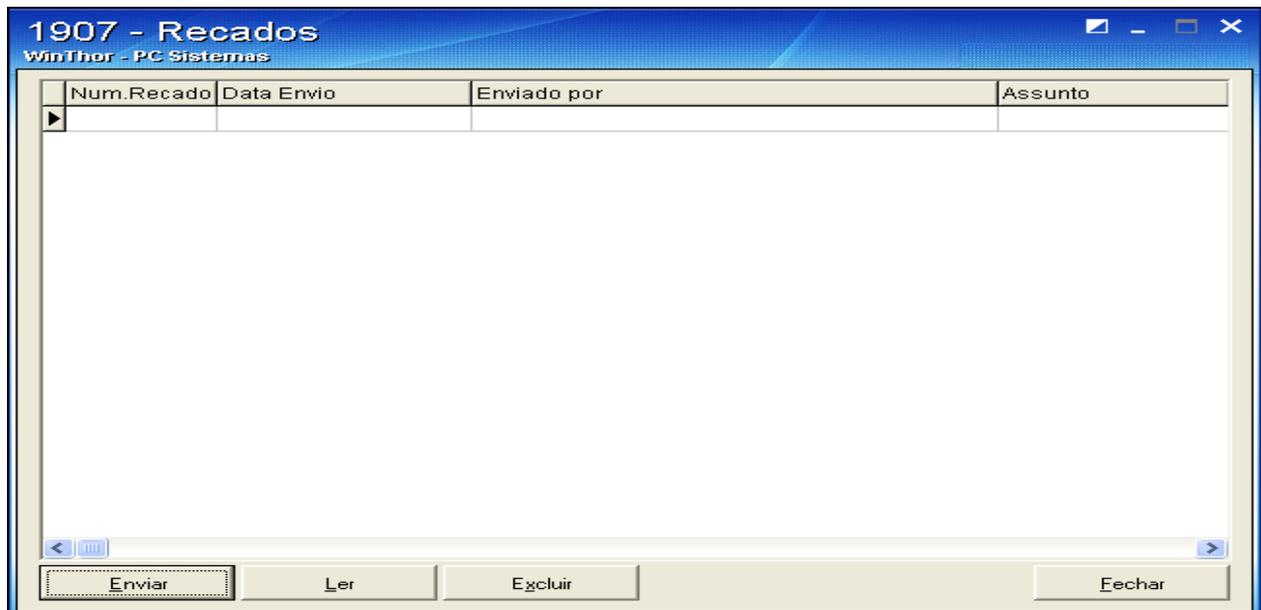
- 1909 – Cadastrar Motivo de Cancelamento de Pedido
- 1911 – Cadastrar Motivo de Atendimento
- 1906 – Iniciar Atendimento

1. OPERADOR

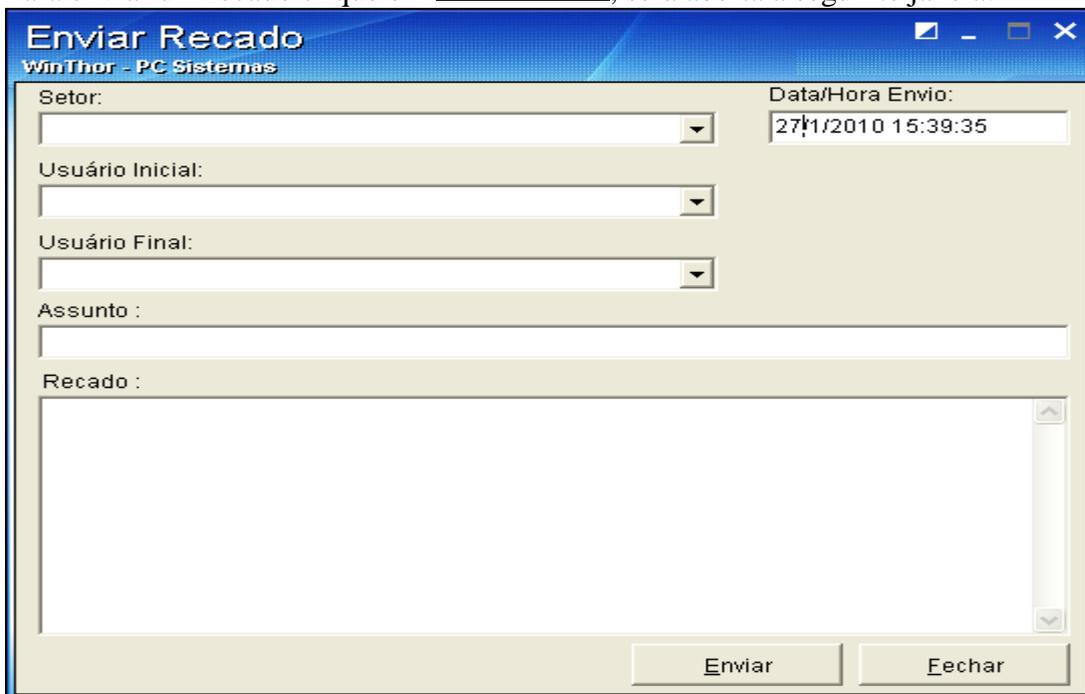
1.1 Incluir Recado (1907)

Objetivo:

Enviar e ler mensagens (Recados) instantâneas enviadas entre os agentes de atendimento do Call Center e usuários do sistema.



Para enviar um recado clique em , será aberta a seguinte janela:



Enviar Recado

WinThor - PC Sistemas

Setor: Data/Hora Envio: 27/1/2010 15:39:35

Usuário Inicial:

Usuário Final:

Assunto:

Recado:

Enviar Fechar

Preencha o Setor para onde o recado será enviado:

Setor:

Preencha o usuário inicial e usuário final com as pessoas que receberão o desconto:

Usuário Inicial:

Usuário Final:

Preencha o assunto e o recado:

Assunto :

Recado :

E clique em

Enviar

Para ler o recado, basta clicar em

Ler

e o sistema abrirá a seguinte janela para ler o recado:

Ler Recado
WinThor - PC Sistemas

Enviado por: Data Envio:

Assunto :

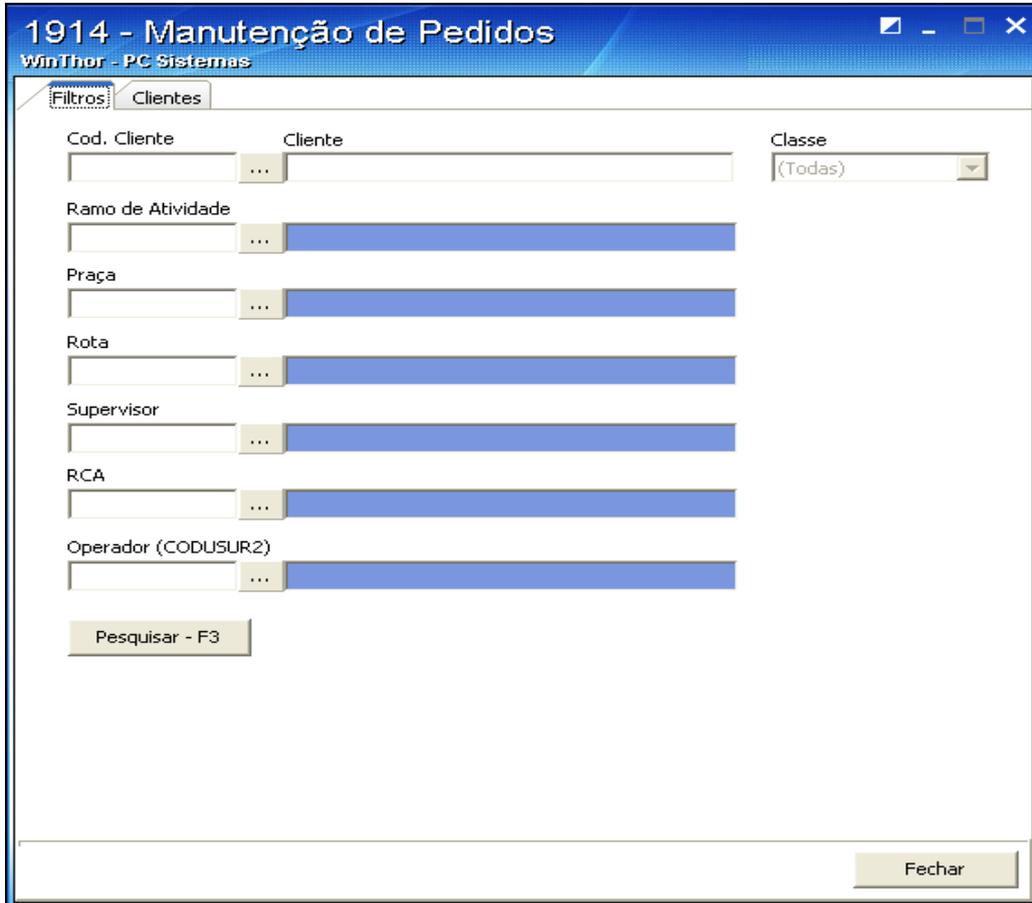
Recado :

Fechar

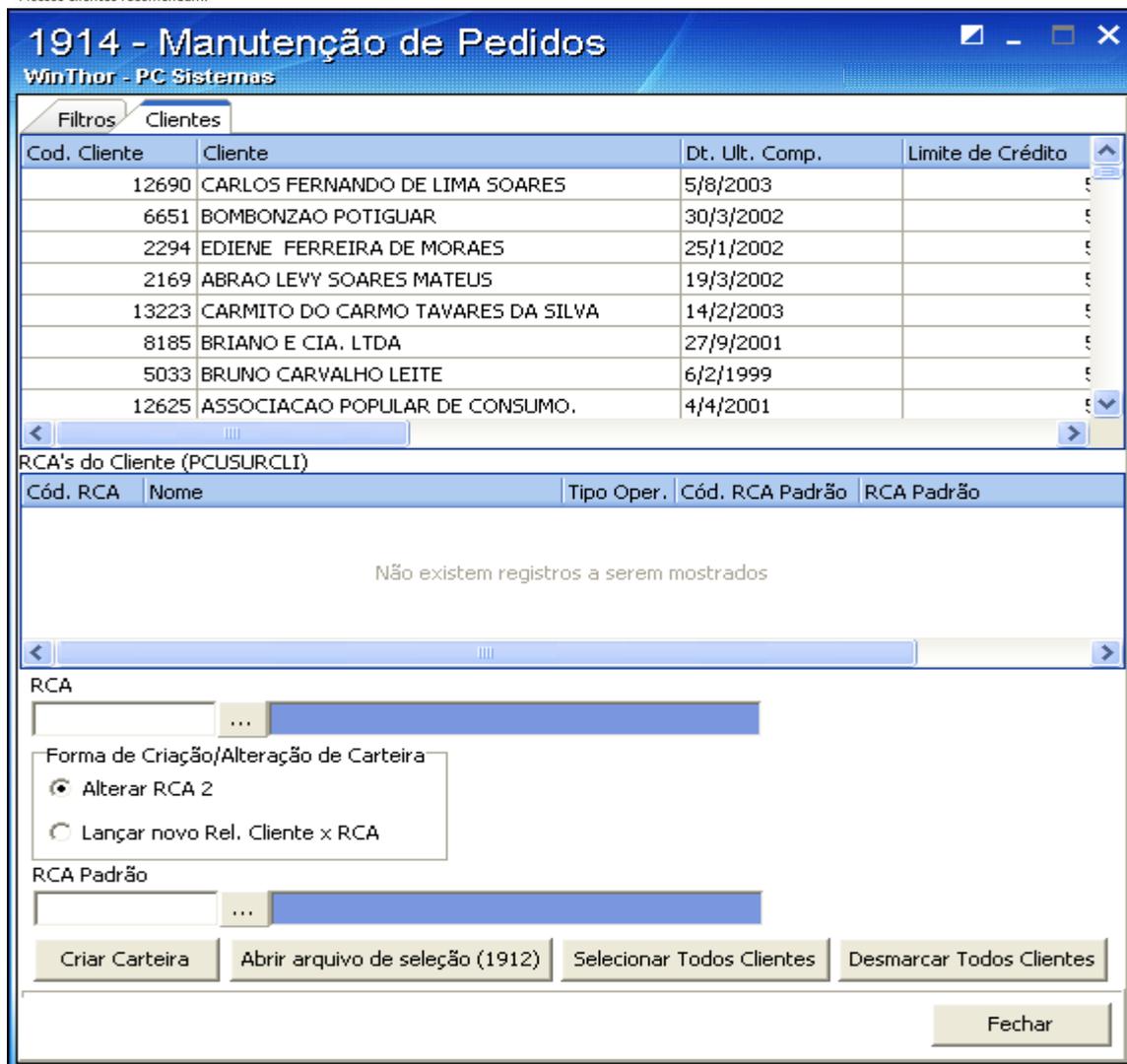
1.2 Gerenciar Carteira (1914)

Objetivo:

Dividir a carteira de cliente entre os operadores.



Realize a busca pelos filtros que melhor lhe aprazer e clique em  o sistema abrirá a seguinte janela:



Selecione os Clientes que serão direcionados e preencha os campos

RCA

RCA Padrão

Clique em criar

Criar Carteira

, o sistema abrirá uma janela de confirmação:



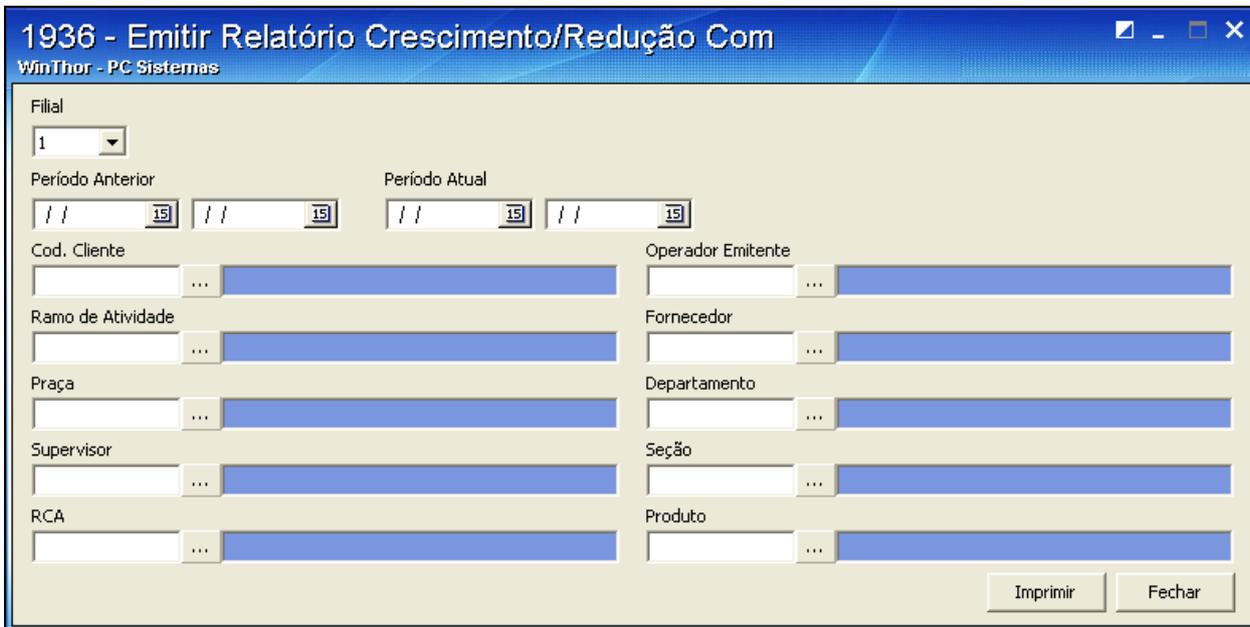
Clique em

Sim

1.3 Emitir Crescimento/Redução (1936)

Objetivo:

Emitir o comparativo da produção anterior com a atual de acordo com o período informado. Mostra se o operador teve um crescimento ou redução na produtividade.



Selecione os Períodos Anterior e Atual em:

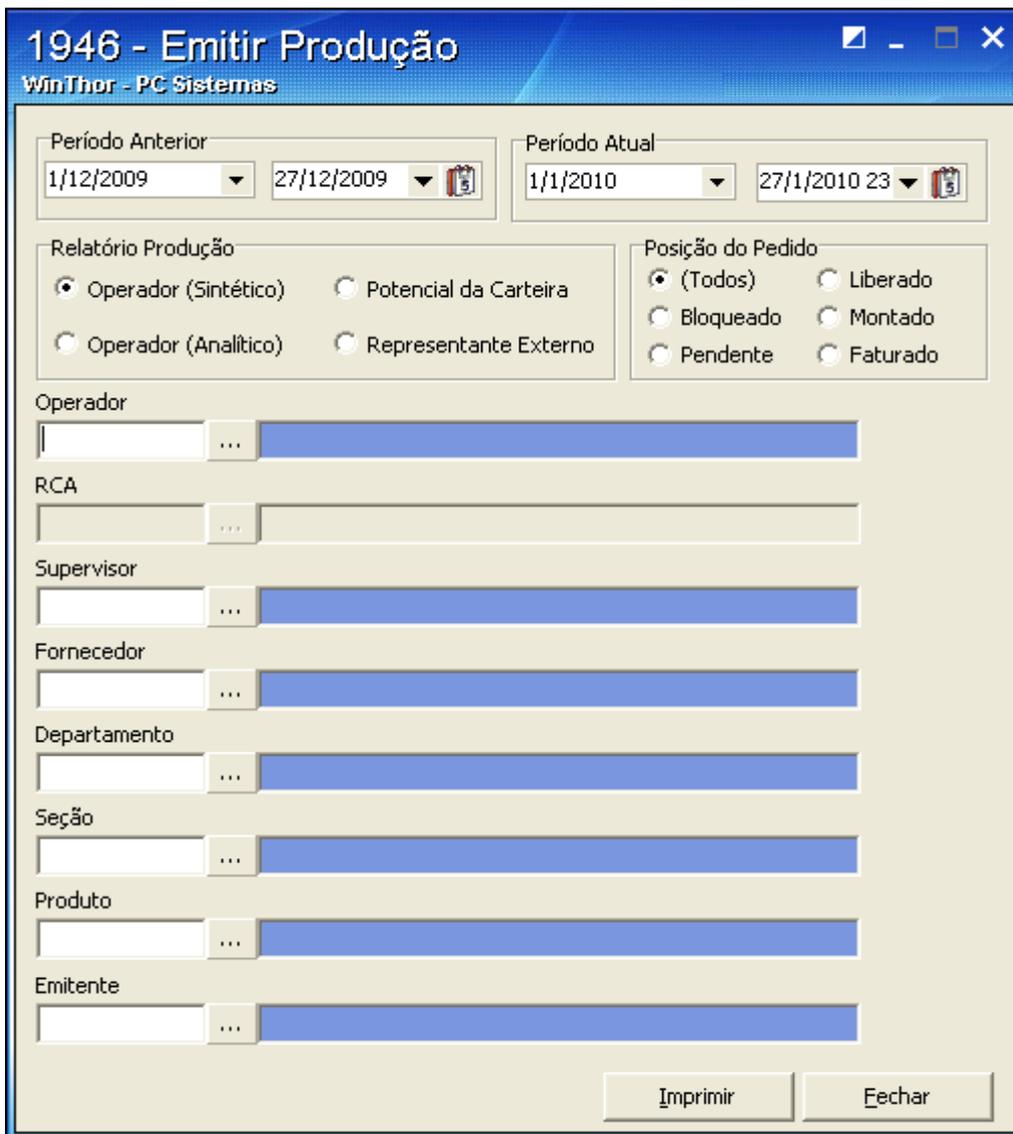


Selecione os filtros que melhor lhe aprazer e clique em .

1.4 Emitir Produção (1946)

Objetivo

Emitir relatório de vendas por tipo de operação (ativo/receptivo), por Operador, Supervisor, Fornecedor, Departamento, Seção ou Produto, isso de acordo com as vendas realizadas no Call Center.



Selecione os filtros que melhor lhe aprazer e clique em .

1.5 Monitorar Atendente (1950)

Objetivo:

Monitorar o período médio de atendimento e ociosidade de cada operador.



Código	Nome	Situação	Tempo
612	BENEDITO DO LIVRAMENTO TRINDADE	Não Logado	00:00:00
1	SUPERVISOR	Atendendo	05: 09: 32
802	EDIMAR BARBOSA VIEIRA	Não Logado	00:00:00
803	CARLOS CESAR SEABRA VITELLI	Não Logado	00:00:00
301	FABIO HENRIQUE SILVA PEDRINHA	Não Logado	00:00:00
303	ANTONIO ERIVALDO TAVARES BRAGA	Não Logado	00:00:00

Primeira Ligação	Tempo Médio em Ligações	Última Ligação	Total em Ligações	Produtividade	Improdutividade	Total d
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0

Clique em para começar a monitorar.

Clique em para atualizar as informações da Grid inferior:

Primeira Ligação	Tempo Médio em Ligações	Última Ligação	Total em Ligações	Produtividade	Improdutividade	Total d
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0

Para fechar, clique em .

1.6 Comissões por Operador (1956)

Objetivo

Emitir o relatório das comissões e das vendas por operador.

1956 - Comissões por Operador
WinThor - PC Sistemas

Filial : [] Período : [//] [15] a [//] [15]

Comissões Vendas por Operador

Operador Inicial [] ... []

Operador Final [] ... []

Nº dias sem compra para considerar cliente reativado: [365]

%Comissão na venda para clientes novos/reactivados: [1,00]

Modelo
 Sintético
 Analítico

Listar
 Notas Fiscais
 Pedidos

Abater Impostos (ST, IPI e Frete)
 Não
 Sim

Emitir Fechar

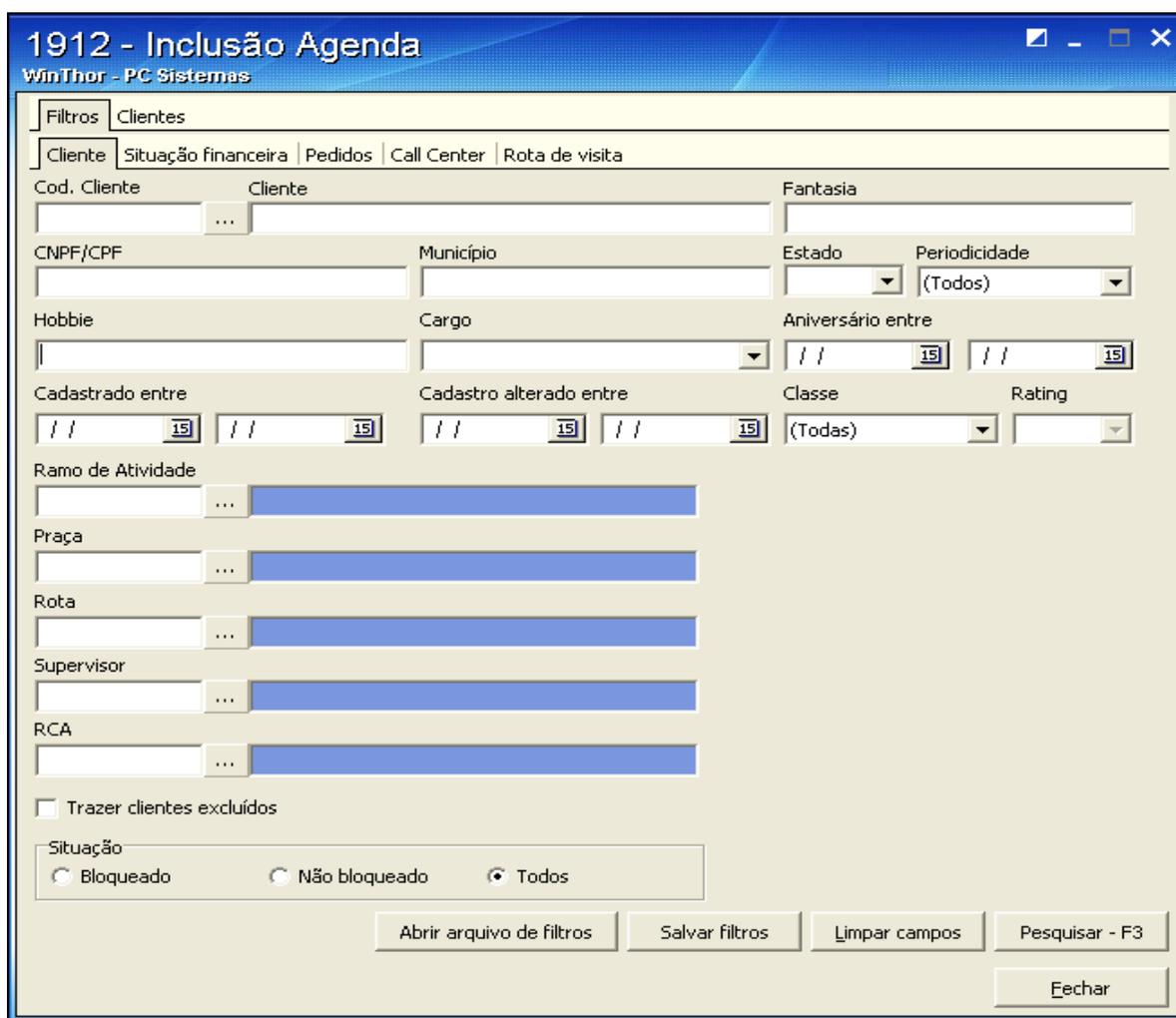
Selecione o Período em , logo após, selecione se sua busca será por ou selecione os filtros que melhor lhe aprazer e clique em .

2 AGENDA

2.1 Incluir Agenda (1912)

Objetivo:

Agendar atendimento de um agente do Call Center, onde o mesmo entrará em contato com o cliente agendado para manifestar um retorno de um atendimento prestado pelo Call Center, realizar uma venda para o cliente agendado, retorno de uma manifestação aberta do cliente por meio do Call Center, dentre outras situações que podem ser agendadas para o agente de atendimento.



A pesquisa pode ser realizada por: Cliente Situação financeira Pedidos Call Center Rota de visita

Digite o código do cliente que deseja incluir a agenda ou realize a busca em



A busca pode ser realizada pelos seguintes filtros:

Situação financeira.

Cliente	Situação financeira	Pedidos	Call Center	Rota de visita
Limite Disponível entre		Bloqueio:		
<input type="text" value="0,00"/>	<input type="text" value="0,00"/>	[Todos]		
Cond. Pagamento				
<input type="text" value="..."/>				
Ativos/Inativos		Dt. Ult. Comp. entre		
<input type="radio"/> Apenas Clientes Ativos <input type="radio"/> Apenas Clientes Inativos <input type="radio"/> Apenas Clientes SEM COMPRA <input checked="" type="radio"/> Todos		<input type="text" value="//"/> [15] <input type="text" value="//"/> [15]		
Títulos				
Vencidos entre		Valor entre		
<input type="text" value="//"/> [15]	<input type="text" value="//"/> [15]	<input type="text" value="0,00"/> <input type="text" value="0,00"/>		
Data de Referência		Nº. de Dias		
<input type="text" value="//"/> [15]		<input type="text" value="..."/>		

Pedidos.

Cliente	Situação financeira	Pedidos	Call Center	Rota de visita
Compras entre				
<input type="text" value="//"/> [15]	<input type="text" value="//"/> [15]	* Os filtros serão válidos somente se for informado corretamente o período em que foram feitas as compras.		

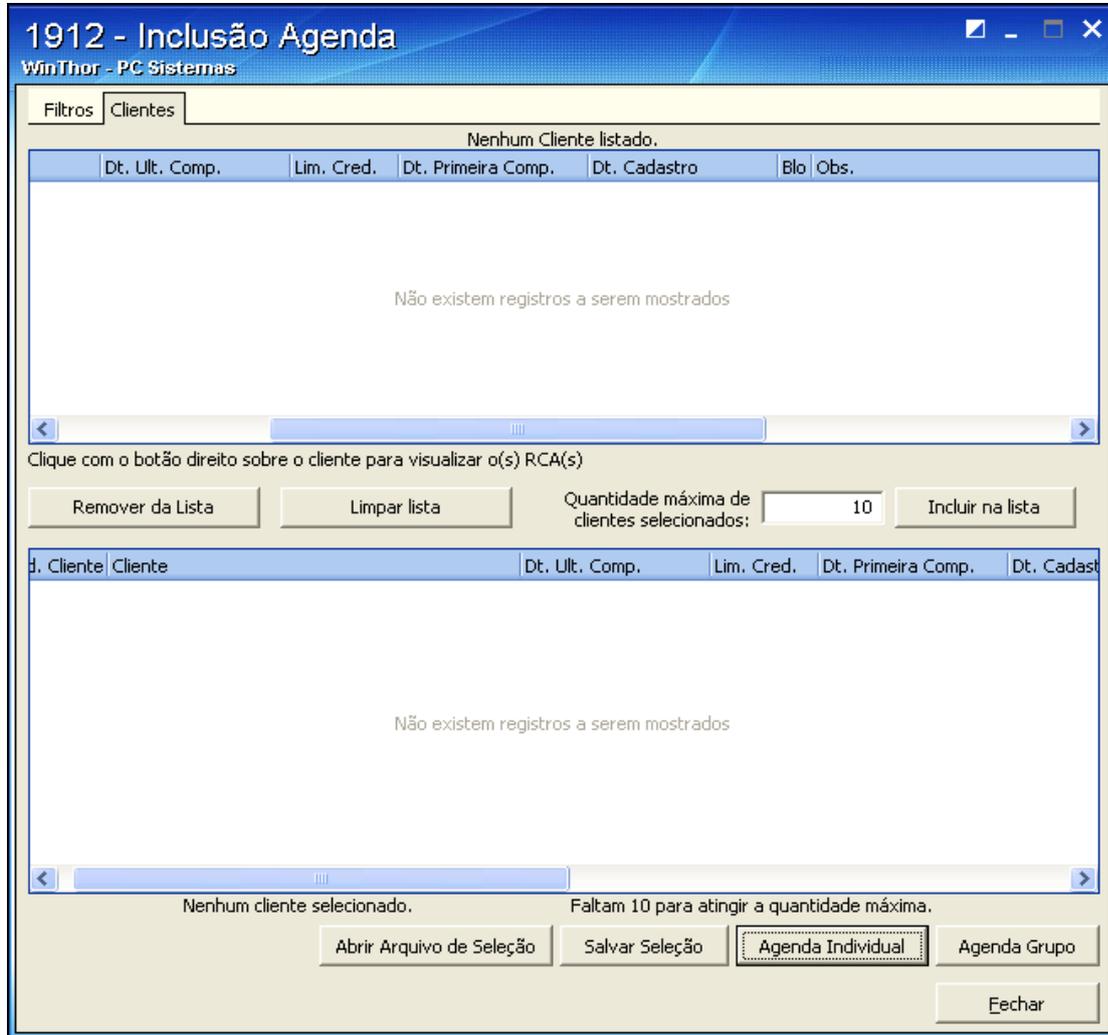
Call Center

Cliente	Situação financeira	Pedidos	Call Center	Rota de visita
Situação da Manifestação				
<input type="text" value="..."/>				
Assunto de Manifestação				
<input type="text" value="..."/>				
Pesquisa realizada				
<input type="text" value="..."/>				
<input type="checkbox"/> Clientes com data de agendamento que seja: <input type="text" value="<="/> [15]				

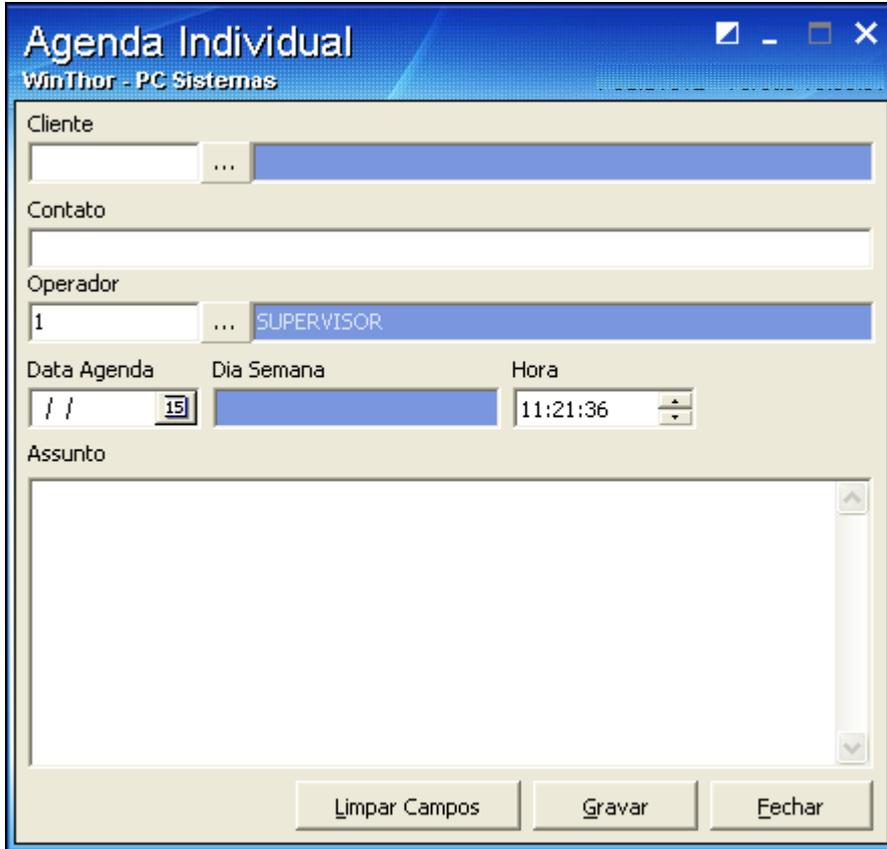
Rota de visita.

Cliente	Situação financeira	Pedidos	Call Center	Rota de visita
Zona de roteirização				
<input type="text" value="0"/>				
Número da Semana				
<input checked="" type="radio"/> 1ª <input type="radio"/> 2ª <input type="radio"/> 3ª <input type="radio"/> 4ª <input type="radio"/> 5ª <input type="radio"/> Totas				
Período da visita				
<input type="text" value="..."/> a <input type="text" value="..."/>				
RCA				
<input type="text" value="..."/>				

Para agendar um novo cliente devemos selecionar o filtro de cliente **Cientes**



Selecione o a opção **Agenda Individual** será aberta janela.



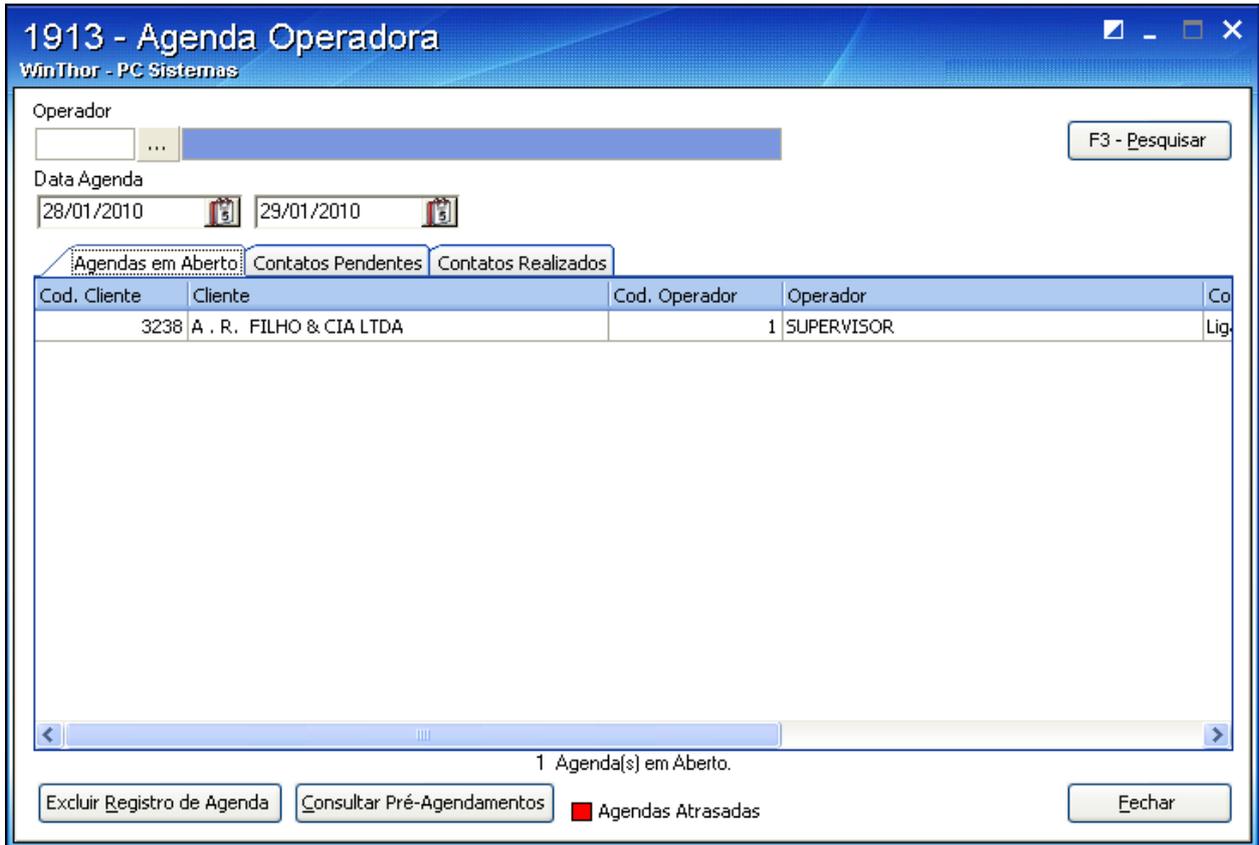
Preencha os dados de acordo com a necessidade da agenda e clique em

Gravar

2.2 Consultar Agenda (1913)

Objetivo

Consultar os contatos inseridos na rotina 1912 que estejam abertos, pendentes e realizados no sistema. Nesta rotina é possível também excluir agenda.



1913 - Agenda Operadora
WinThor - PC Sistemas

Operador

Data Agenda: 28/01/2010 - 29/01/2010

Agendas em Aberto | Contatos Pendentes | Contatos Realizados

Cod. Cliente	Cliente	Cod. Operador	Operador	Co
3238	A. R. FILHO & CIA LTDA	1	SUPERVISOR	Lig

1 Agenda(s) em Aberto.

Excluir Registro de Agenda | Consultar Pré-Agendamentos | Agendas Atrasadas | Fechar

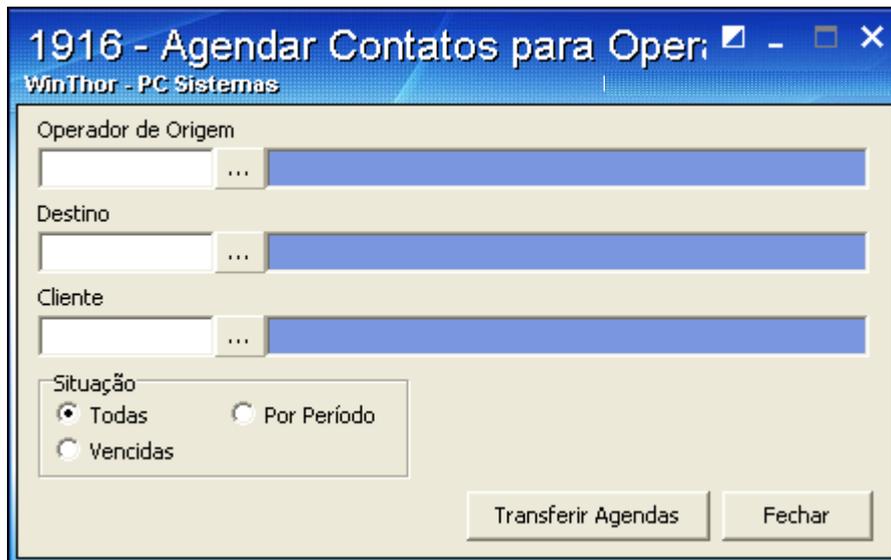
Selecione o operador para saber sobre os contados de um em específico ou apenas a data para saber sobre todos os contatos do dia. E selecione as abas de acordo com a necessidade em:

Agendas em Aberto | Contatos Pendentes | Contatos Realizados

2.3 Transferir Agenda (1916)

Objetivo

Transferir a agenda de um agente para um ou mais agentes.



Basta selecionar o **Operador de origem**, **Destino** e qual **Cliente** será transferido.

As transferências podem ser realizadas **Por Período**, **Vencidas** ou **Todas**.

Para realizar a agente clique em  e o sistema trará uma mensagem com a informação que a agenda foi transferida com sucesso.

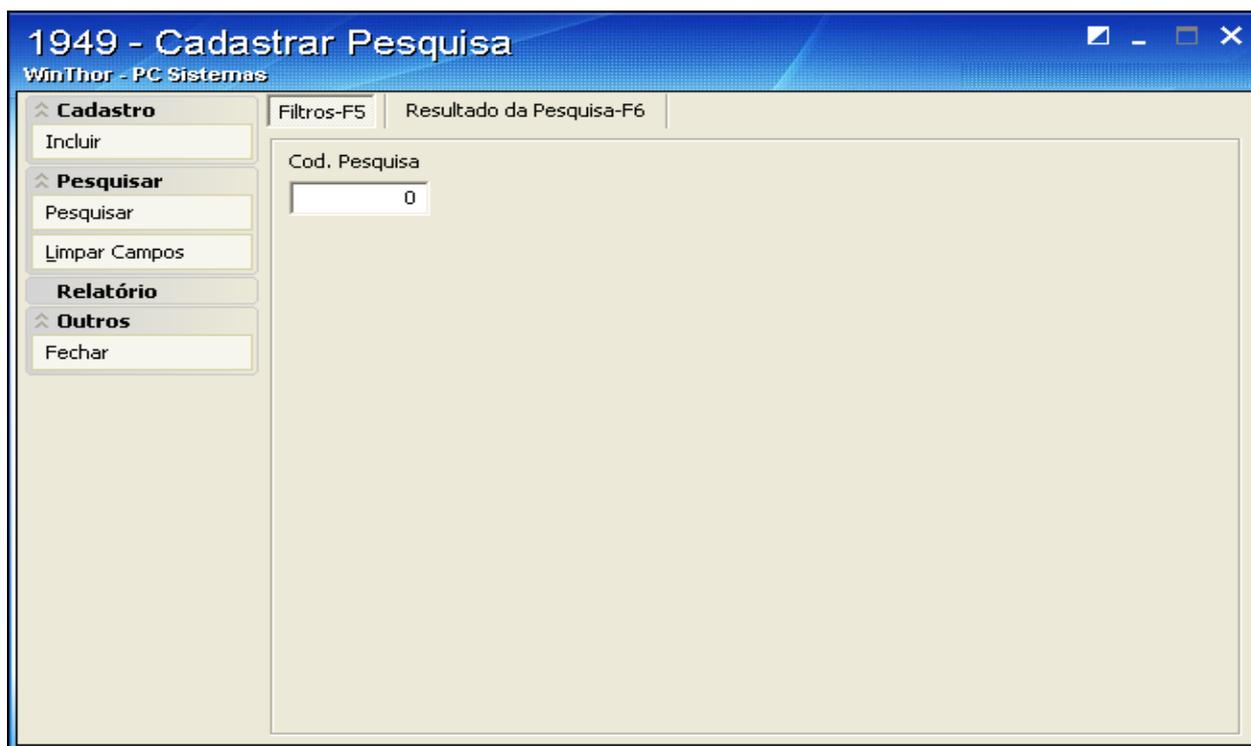


3 PESQUISA

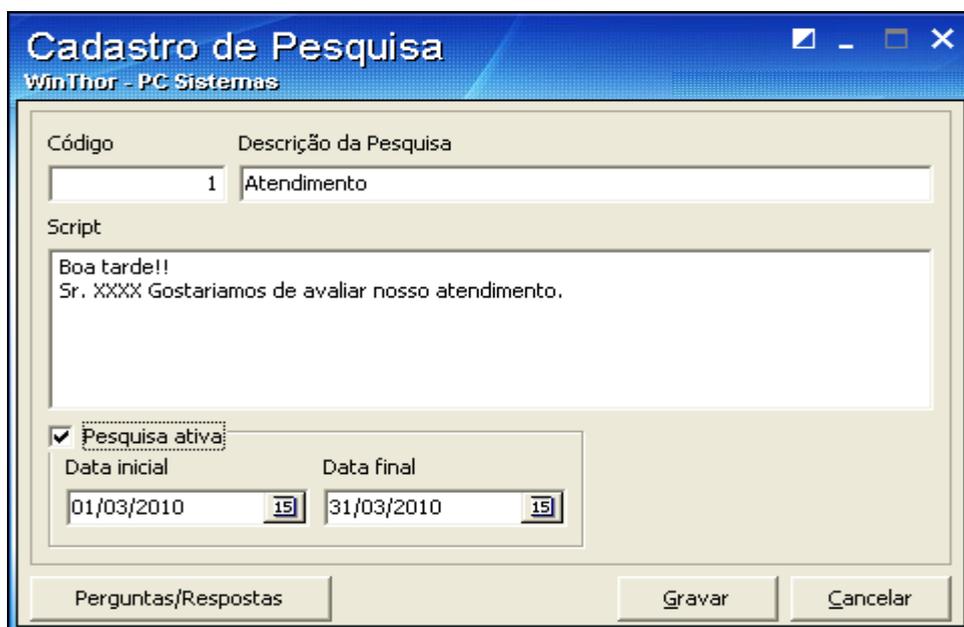
3.1 Cadastrar Pesquisa (1949)

Objetivo

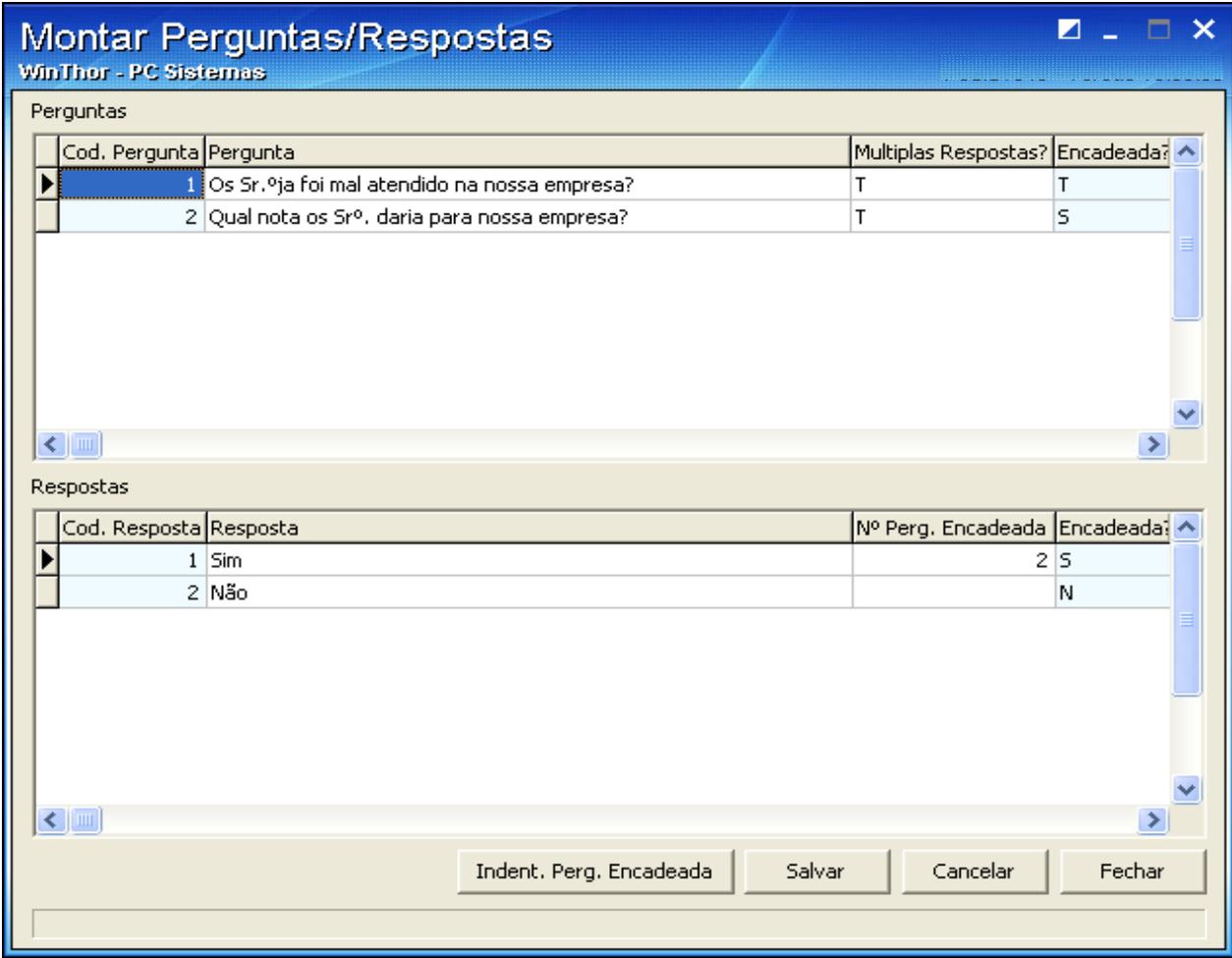
Cadastrar pesquisas de avaliação, de vendas de aceitação de serviços, entre outros tipos de pesquisa que serão realizadas com os clientes por meio do CRM.



Para cadastrar uma nova pesquisa, clique em , será aberta uma nova janela para digitar a **Descrição campanha** e o **Script** da mesma e o período de validade da campanha.



Para cadastrar perguntas, basta clicar em  e será aberta uma nova janela para digitar as perguntas e respostas



Cod. Pergunta	Pergunta	Multiplas Respostas?	Encadeada?
1	Os Sr.ºja foi mal atendido na nossa empresa?	T	T
2	Qual nota os Srº. daria para nossa empresa?	T	S

Cod. Resposta	Resposta	Nº Perg. Encadeada	Encadeada?
1	Sim	2	S
2	Não		N

Digite as perguntas e as respostas associando em no campo **Nº Perg. Encadeada** para direcionar para qual pergunta o sistema irá passar após as resposta selecionada

Cod. Resposta	Resposta	Nº Perg. Encadeada
1	Sim	2

Clique em  para gravar a pergunta, logo após clique em  para sair.

3.2 Apurar Pesquisa (1954)

Objetivo: Consultar as Pesquisas realizadas pelos agentes de atendimento do Call Center para avaliar as respostas de acordo com as entrevistas que foram realizadas com os Clientes.



Selecione a pesquisa que deseja apurar através do:

Nome da pesquisa em ...

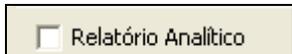
Através da situação que pode ser **Todas**, **Abertas** ou **Encerradas**:



Ou por **Período**:



Para buscar o **Relatório Analítico** basta selecionar a Flag:



4 MANIFESTAÇÃO

4.1 Gerenciar Assunto de Manifestação (1904)

Objetivo: Cadastrar assuntos que serão associados às Manifestações de Clientes realizadas através de atendimentos feitos no Call Center.



1. Para inserir um Assunto de uma Manifestação clicar no botão **Incluir**, será apresentada a seguinte tela de cadastro:



2. O Código do Assunto de uma Manifestação que esta sendo cadastrado é gerado automaticamente em:



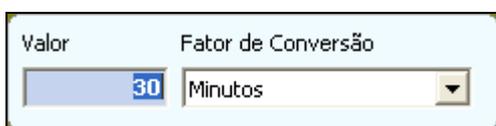
3. Informar a Descrição a que se refere o Assunto da Manifestação que esta sendo cadastrado em:



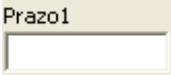
4. Marcar opção **Cópia:**, para toda Manifestação referente ao Assunto cadastrado que poderá ser enviada com cópia para alguma pessoa.

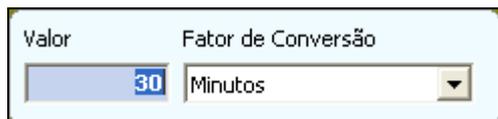
5. , informar o código do Setor a que se refere o Assunto e que será responsável em solucionar a Manifestação. Caso não se saiba o código do Setor clicar no botão  e de acordo com os filtros de pesquisa selecionar o Setor desejado.

6. Informar o  em que após a abertura da Manifestação que o Setor tem deverá solucionar a Manifestação referente ao assunto que esta sendo cadastrado pressione **F5** aparecerá uma janela para selecionar o **Valor** (Tempo) e o **Fator de conversão** do tempo em **Minutos, Horas, Dias**.



7. , Informar o código do Primeiro Funcionário que será enviada a manifestação para ser solucionada. Caso não se saiba o código do Funcionário clicar no botão  e de acordo com os filtros de pesquisa selecionar o Funcionário desejado.

8. Informar o  em que após a abertura da Manifestação que o Setor tem deverá solucionar a Manifestação referente ao assunto que esta sendo cadastrado pressione **F5** aparecerá uma janela para selecionar o Valor (Tempo) e o Fator de conversão do tempo em Minutos, Horas, Dias.



OBS.: Cada Manifestação terá até quatro responsáveis para solucioná-la de acordo com o Prazo de Resolução estabelecido para cada responsável.

Indique o funcionário que Será responsável por comunicar a Manifestação em :

Funcionário Responsável pela Comunicação da Manifestação

Clique em para salvar as informações.

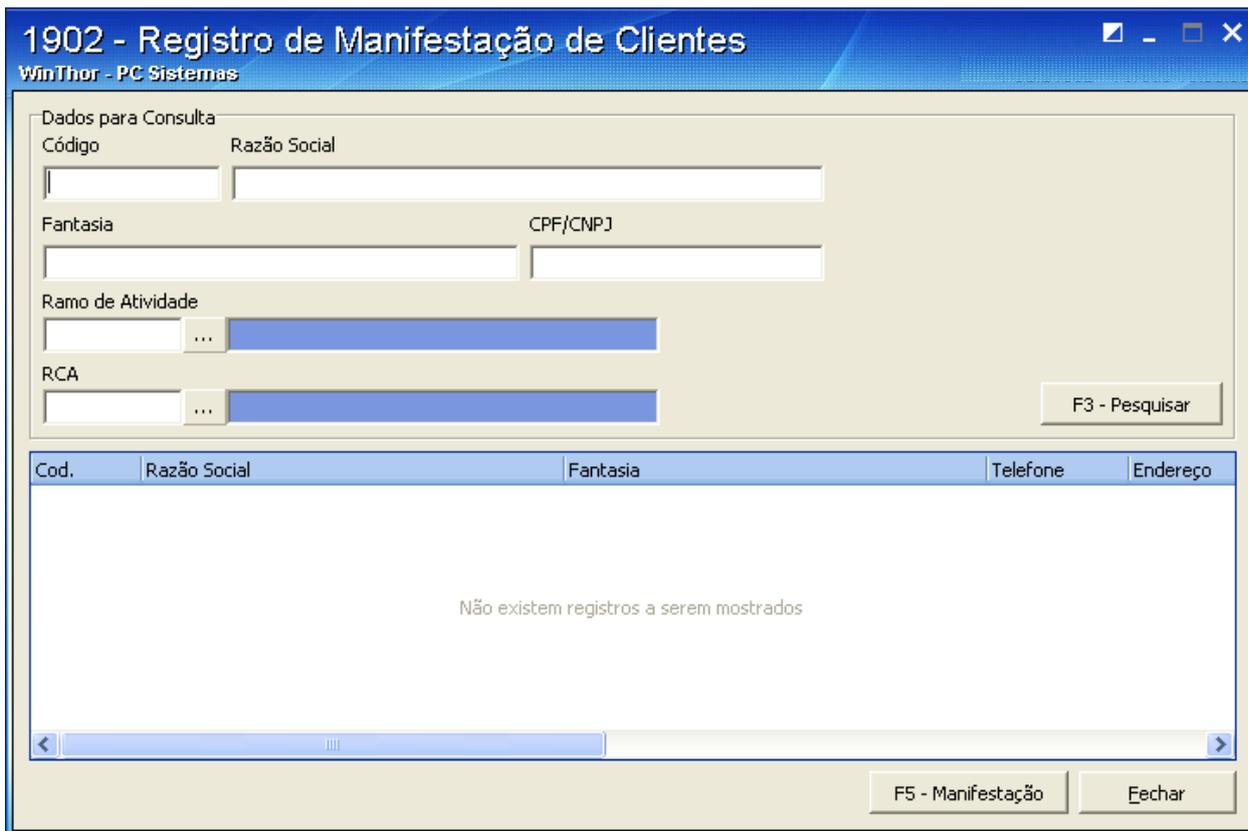
IMPORTANTE:

- Só será possível selecionar funcionários do Setor que foi informado no cadastro do Assunto da Manifestação.
- Os Funcionários serão acionados automaticamente de acordo com os respectivos prazos informados no cadastro do Assunto da Manifestação.
- **Normalmente o Quarto Funcionário é destinado a Diretoria que irá avaliar o Motivo Pelo qual a Manifestação não foi solucionada.**

4.2 Registrar Manifestação (1902)

Registrar Manifestações de clientes de acordo com os atendimentos realizados pelos agentes do Call Center. Uma Manifestação pode ser associada a uma reclamação ou solicitação de serviços dentre outras solicitações que requerem uma resposta imediata da Empresa para o Cliente.

Toda Manifestação é direcionada aos responsáveis que são associados aos respectivos assuntos de uma Manifestação previamente cadastrados no sistema.



Cod.	Razão Social	Fantasia	Telefone	Endereço
Não existem registros a serem mostrados				

Realize a pesquisa com os filtros que melhor lhe aprazer, selecione o cliente e de um duplo clique ou clique em  e o sistema abrirá a seguinte janela:

Manifestação
WinThor - PC Sistemas

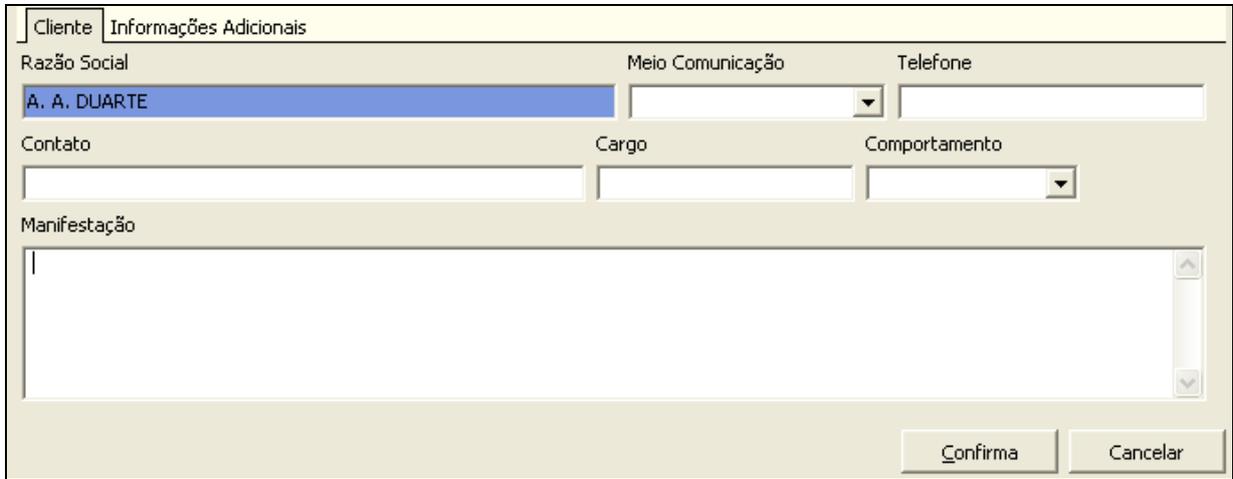
Número	Resp. Abertura	Data Abertura	Área
4	SUPERVISOR	28/1/2010 16:53:56	
Assunto	1º Prazo	Resp.	Prazo
	Min.		Min.
Filial	3º Prazo	Resp.	4º Prazo
	Min.		Min.
<input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/> Informações Adicionais			
Razão Social	Meio Comunicação	Telefone	
A. A. DUARTE			
Contato	Cargo	Comportamento	
Manifestação			
<div style="border: 1px solid gray; height: 60px;"></div>			
			<input type="button" value="Confirma"/> <input type="button" value="Cancelar"/>

Nesta tela deverá ser selecionado o Assunto (que é a Manifestação gravada na rotina 1904 – Gerenciar Assunto de Manifestação).

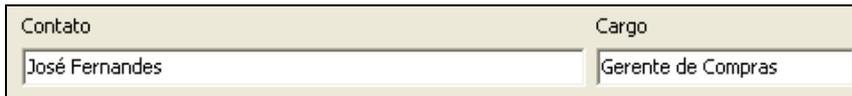
O sistema irá preencher os **Prazos, Resp.** de acordo com os filtros cadastrados (Rot. 1904) ficando da seguinte maneira:

Número	Resp. Abertura	Data Abertura	Área
4	SUPERVISOR	28/1/2010 16:53:56	Call Center
Assunto	1º Prazo	Resp.	Prazo
CANCELAMENTO	5 Min.	SUPERVISOR	5 Min.
Filial	3º Prazo	Resp.	4º Prazo
	5 Min.	SUPERVISOR	5 Min.

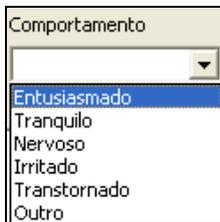
Os filtros abaixo devem ser preenchidos de acordo com as informações repassadas pelo cliente na Aba **Cliente**.



Contato e **Cargo** com as informações do funcionário que esta abrindo a Manifestação ex.:



Comportamento com o tipo de comportamento do cliente.

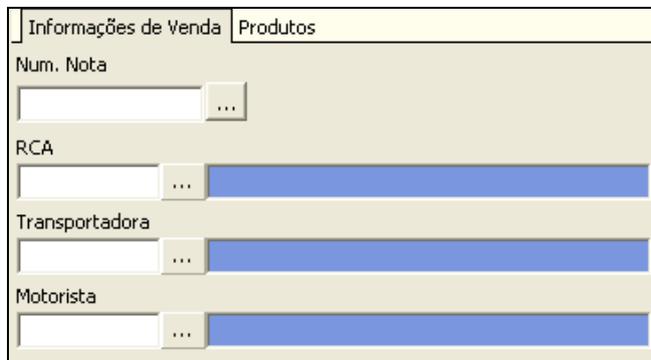


Manifestação de acordo com as informações repassadas para o cliente para auxiliar o a pessoa que resolverá a Manifestação do cliente:

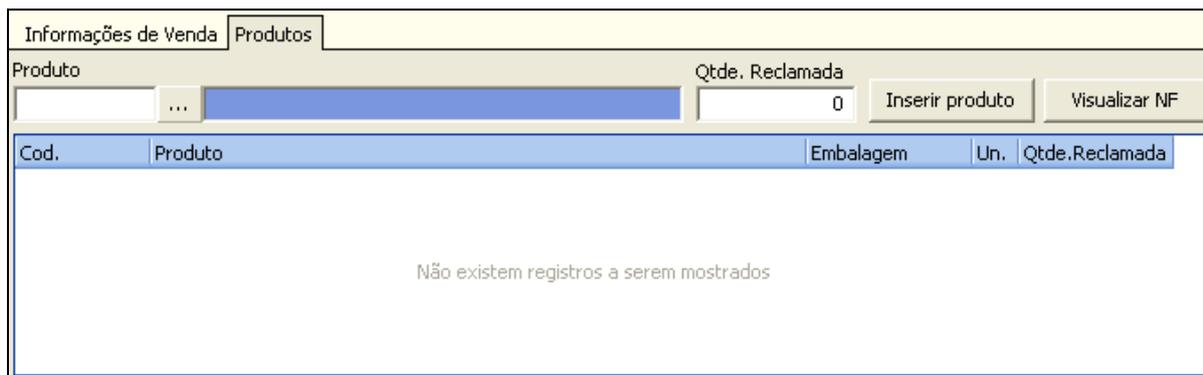


Na aba **Informações Adicionais** temos os seguintes dados: a serem preenchido.

Num. Nota caso a Manifestação seja referente a alguma nota Os campos **RCA**, **Transportadora** e **Motorista** serão preenchidos automaticamente.



Na aba produtos, podemos visualizar os produtos da nota fiscal que se refere a Manifestação do cliente.



É possível informar o produto em **Produto** e informar a quantidade reclamada em **Qtde. Reclamada** para inserir o produto basta clicar em **Inserir produto**.

Caso não saiba os produtos que existentes na Nota Fiscal eles podem ser consultados em no botão **...** e também podemos consultar a Nota Fiscal em **Visualizar NF** e será aberta a seguinte janela com os dados da Nota Fiscal:

Arraste uma coluna para este campo para agrupar os dados por esta coluna

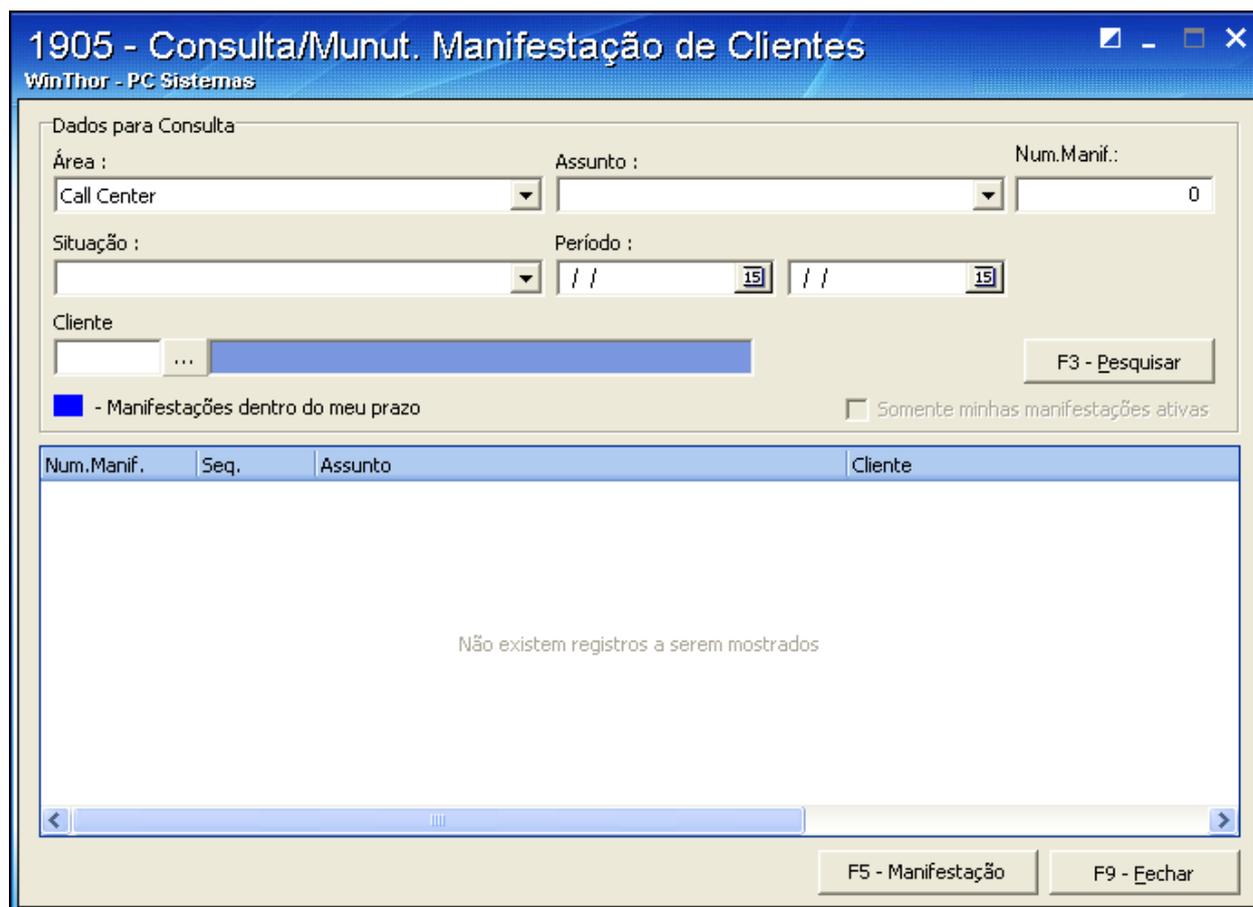
Data	Filial	NF	Espécie	Série	Valor
11/12/2009	1	227	NF	1	1.491,00
Código	Descrição do Produto	Embalagem	Un	Qtde.	Pr.Unit.
11001	AJI-NO-MOTO 36G (CARTL)	1X150X3G	CA	100	14,91

Após preenchidos todos os campos, basta clicar em **Confirmar**

4.3 Consultar / Manter Manifestação 1905

Objetivo

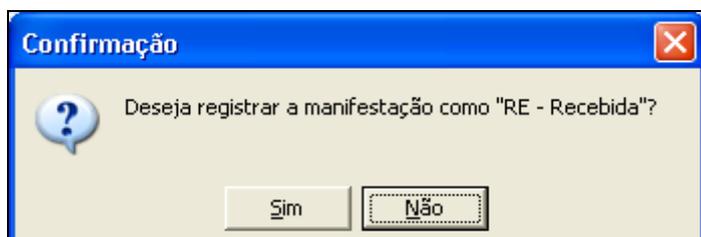
Consultar Manifestações de clientes e registrar as devidas providências as quais deverão ser encaminhadas pelos respectivos responsáveis, uma vez que os mesmos são notificados pelo sistema, de acordo com as situações registradas na Manifestação.



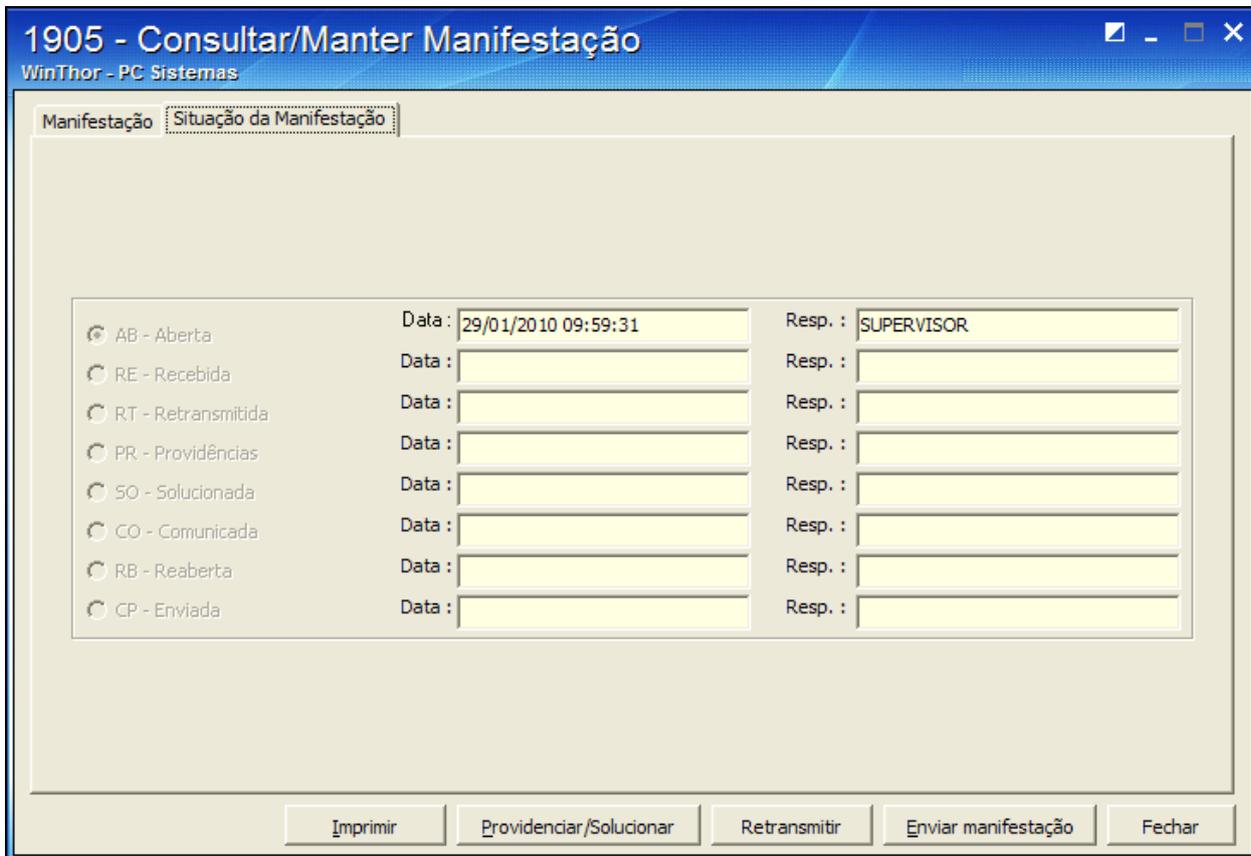
Todas as Manifestações na Cor AZUL, - Manifestações dentro do meu prazo, estão dentro do prazo de resolução definida no Cadastro do Assunto de Manifestações associados aos seus respectivos Responsáveis.

Selecione os filtros que melhor lhe aprazer de dois cliques na manifestação ou clique em F5 - Manifestação Para verificar a manifestação:

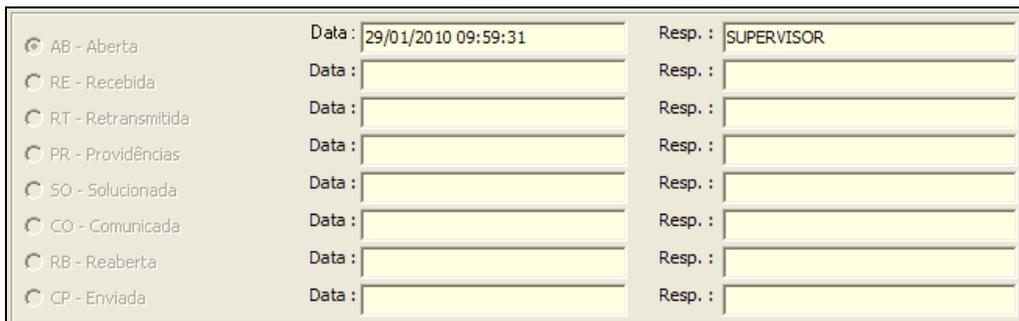
Aparecerá a seguinte mensagem para alterar o Status da Manifestação:



Sim Caso queira alterar o Status, **Não** caso queira apenas Consultar a Manifestação e será aberta a seguinte janela com as informações que foram digitadas na Abertura da Manifestação.



Na Aba **Situação da Manifestação** Podemos verificar o status da Manifestação:



AB - Aberta: Data da abertura da Manifestação.

RE - Recebida: Data do recebimento da Manifestação

RT - Retransmitida: Data da retransmissão da Manifestação (Nova abertura com outro motivo).

SO - Solucionada: Data da Solução da Manifestação.

CO - Comunicada: Data da comunicação da Manifestação.

RB - Reaberta: Data da reabertura da Manifestação.

CP - Enviada: Data do envio da Manifestação.

Na aba **Manifestação** podemos verificar as informações que foram abertas na Manifestação (Rotina 1902) como: Número da Manifestação, Área responsável, Assunto, Prazos e Pessoas responsáveis pelo tratamento da Manifestação.

Número	3 0		Área	9 Call Center	
Assunto	1º Prazo	Resp.	2º Prazo	Resp.	
SOLICITAÇÃO	1 Min.	SUPERVISOR	1 Min.	SUPERVISOR	
	3º Prazo	Resp.	4º Prazo	Resp.	
	1 Min.	SUPERVISOR	1 Min.	SUPERVISOR	

A parte inferior na aba **Cliente** temos informações do cliente e as informações que foram digitadas na abertura da Manifestação.

Razão Social	Meio Comunicação	Telefone
A . R. LIMA COM -ME		
Contato	Cargo	Comportamento
André	Supervisor	Entusiasmado
Manifestação		
Cliente deseja comprar		

Na aba **Informações Adicionais** temos informações sobre os produtos da Manifestação.

Produtos		Outros	
Cod.	Produto	Embalagem	Un.
11001	AJI-NO-MOTO 36G (CARTL)	1X150X3G	CA

Na Aba Outros temos informações sobre Número da Nota, Filial, RCA que realizou a venda, Transportadora e Motorista.

Produtos		Outros	
Num. Nota	Filial		
223	1		
RCA			
144	VALDELI JOSE MATOS MARQUES		
Transportadora			
Motorista			

Os botões inferiores são:

Imprimir	Providenciar/Solucionar	Retransmitir	Enviar manifestação	Fechar
----------	-------------------------	--------------	---------------------	--------

Imprimir: Imprime a Manifestação.

Providenciar/Solucionar: Abre uma nova janela para informar as providências tomadas e a Solução da Manifestação que devem ser preenchidas com o desfecho da mesma.

Providências	Solução
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Retransmitir: Abre uma nova janela para redirecionar a Manifestação para a outra área.

Cliente			
Número :	Razão Social/Nome :	Filial :	
<input type="text" value="3 / 0"/>	<input type="text" value="5206 A. R. LIMA COM -ME"/>	<input type="text" value="1"/>	
Contato :	Cargo :	Comportamento :	
<input type="text" value="André"/>	<input type="text" value="Supervisor"/>	<input type="text" value="Entusiasmado"/>	
Meio Comunicação :	Telefone :		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Assunto :	Área :		
<input type="text"/>	<input type="text" value="Call Center"/>		
Prazo 1 :	1 Min.	Resp.1 :	<input type="text" value="SUPERVISOR"/>
Prazo 2 :	1 Min.	Resp.2 :	<input type="text" value="SUPERVISOR"/>
Prazo 3 :	1 Min.	Resp.3 :	<input type="text" value="SUPERVISOR"/>
Prazo 4 :	1 Min.	Resp.4 :	<input type="text" value="SUPERVISOR"/>
		<input type="button" value="Retransmitir"/>	<input type="button" value="Cancelar"/>

Selecione o novo da Manifestação em .

Obs.:

- Para Retransmitir um Assunto deverá ser selecionado outro Assunto que não seja o mesmo da Manifestação de Origem. Uma retransmissão só é feita quando os Responsáveis pelo Assunto de Origem da Manifestação não puderem solucionar ou depender de outro Setor ou necessidade de outra Área para solucionar a Manifestação do Cliente
- Toda Manifestação Solucionada **não Poderá ser Retransmitida.**

Enviar Manifestação: Abre uma nova janela para enviar a Manifestação de Cliente para Outra Área ou Setor clicar no botão

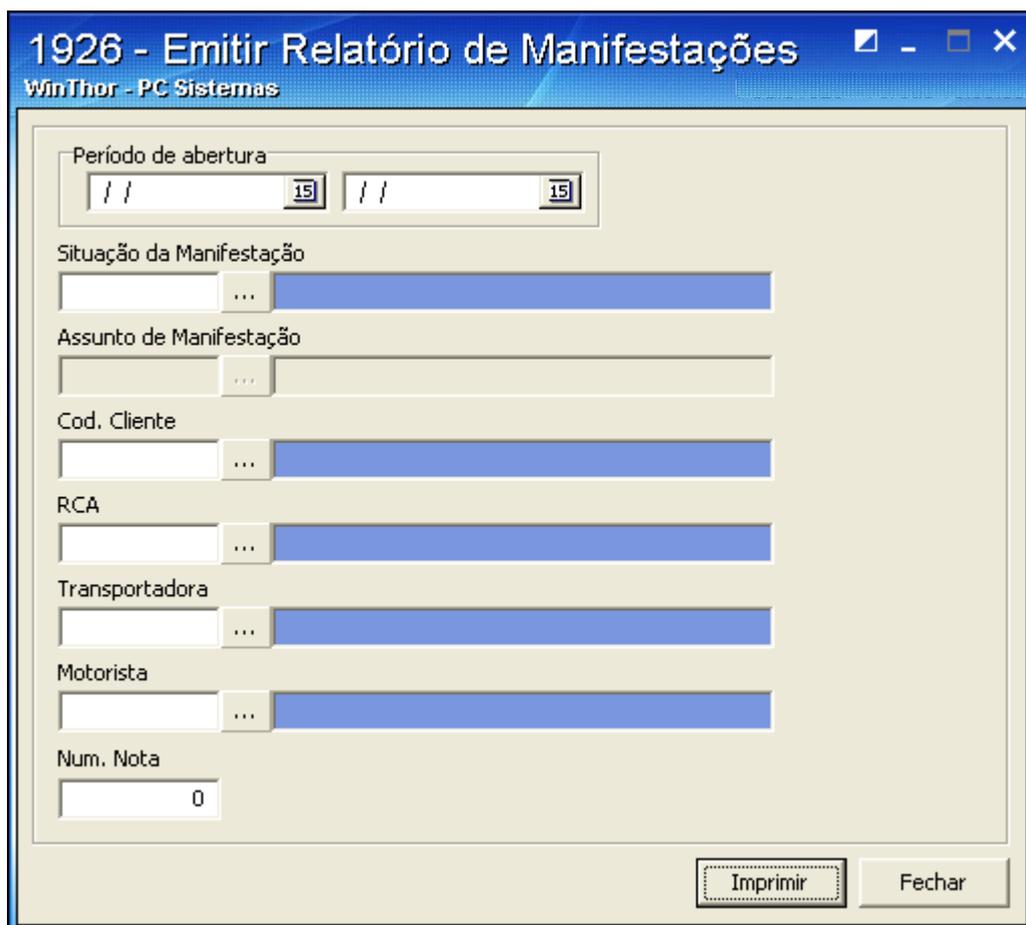
Assunto	Área
<input type="text" value="SOLICITAÇÃO"/>	<input type="text" value="Call Center"/>
1º Prazo	2º Prazo
<input type="text" value="1"/> Min. Resp. <input type="text" value="SUPERVISOR"/>	<input type="text" value="1"/> Min. Resp. <input type="text" value="SUPERVISOR"/>
3º Prazo	4º Prazo
<input type="text" value="1"/> Min. Resp. <input type="text" value="SUPERVISOR"/>	<input type="text" value="1"/> Min. Resp. <input type="text" value="SUPERVISOR"/>
<input type="button" value="Enviar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

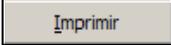
Selecione o novo da Manifestação em .

4.4 Emitir Manifestação (1926)

Objetivo

Emitir relatório de Manifestações de Clientes no sistema de acordo com as situações e providência que já foram registradas pelas Áreas ou Departamentos responsáveis.



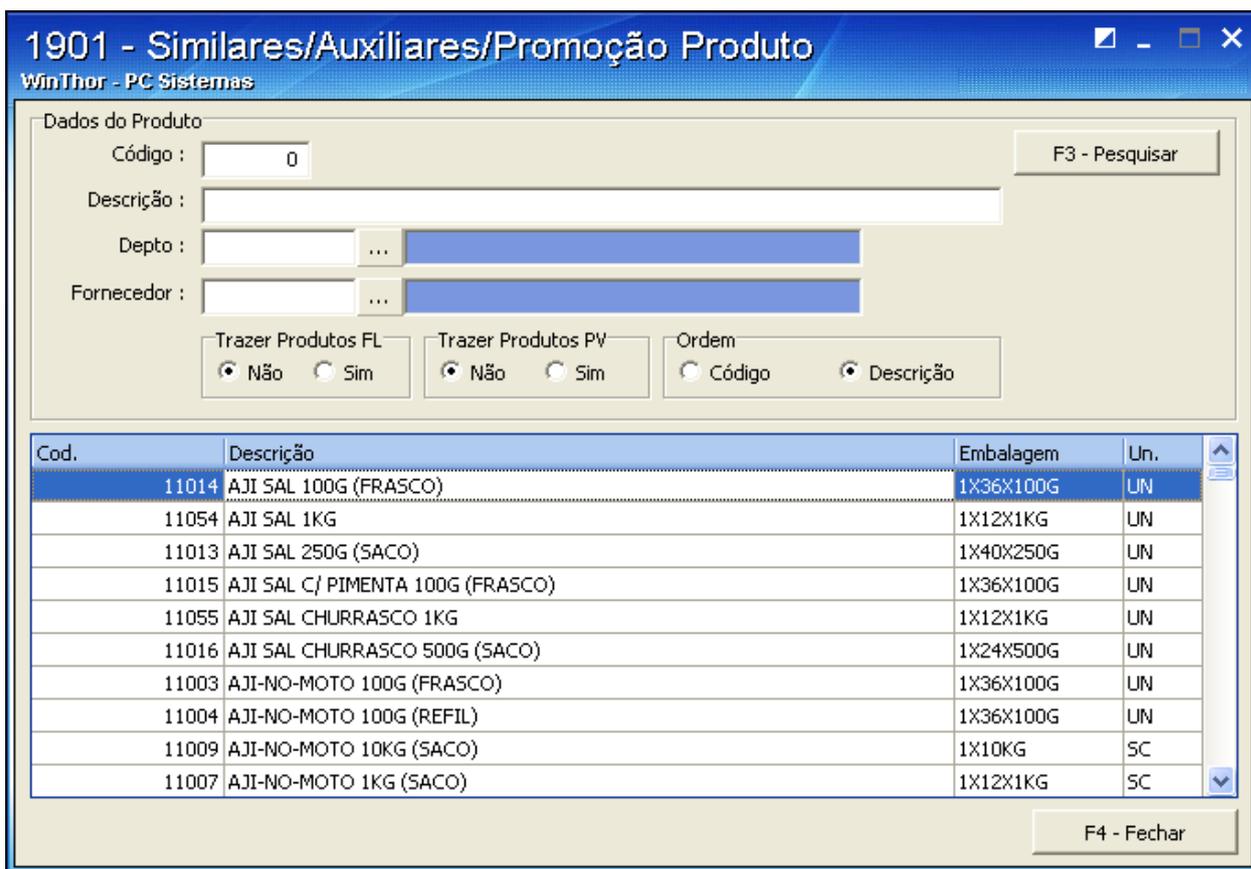
Selecione os filtros que melhor lhe aprazer, e clique em .

5 PRODUTOS

5.1 Similares / Auxiliares / Promoção Produto (1901)

Objetivo

Cadastrar produtos similares, além de definir informações auxiliares do produto principal que podem ser decisivos no momento da venda do produto pelo Call Center. Ainda pode ser cadastrado para o produto principal, promoções válidas somente para vendas realizadas pelo Call Center.



Cod.	Descrição	Embalagem	Un.
11014	AJI SAL 100G (FRASCO)	1X36X100G	UN
11054	AJI SAL 1KG	1X12X1KG	UN
11013	AJI SAL 250G (SACO)	1X40X250G	UN
11015	AJI SAL C/ PIMENTA 100G (FRASCO)	1X36X100G	UN
11055	AJI SAL CHURRASCO 1KG	1X12X1KG	UN
11016	AJI SAL CHURRASCO 500G (SACO)	1X24X500G	UN
11003	AJI-NO-MOTO 100G (FRASCO)	1X36X100G	UN
11004	AJI-NO-MOTO 100G (REFIL)	1X36X100G	UN
11009	AJI-NO-MOTO 10KG (SACO)	1X10KG	SC
11007	AJI-NO-MOTO 1KG (SACO)	1X12X1KG	SC

1. Filtros de Pesquisa do Produto Principal para definir os respectivos cadastros que podem ser realizados, entre eles:

- , Informar o código do produto principal para acionar a pesquisa.
- , informar a descrição do produto principal para acionar a pesquisa.
- ... , informar o código do Departamento para acionar a pesquisa dos produtos associados ao departamento selecionado. Caso não se saiba o código do departamento clicar no botão , de acordo com os filtros de pesquisa selecionar o departamento desejado.
- ... , informar o código do Fornecedor para acionar a pesquisa dos produtos associados ao fornecedor selecionado. Caso não se saiba o código do

fornecedor clicar no botão , de acordo com os filtros de pesquisa selecionar o fornecedor desejado.

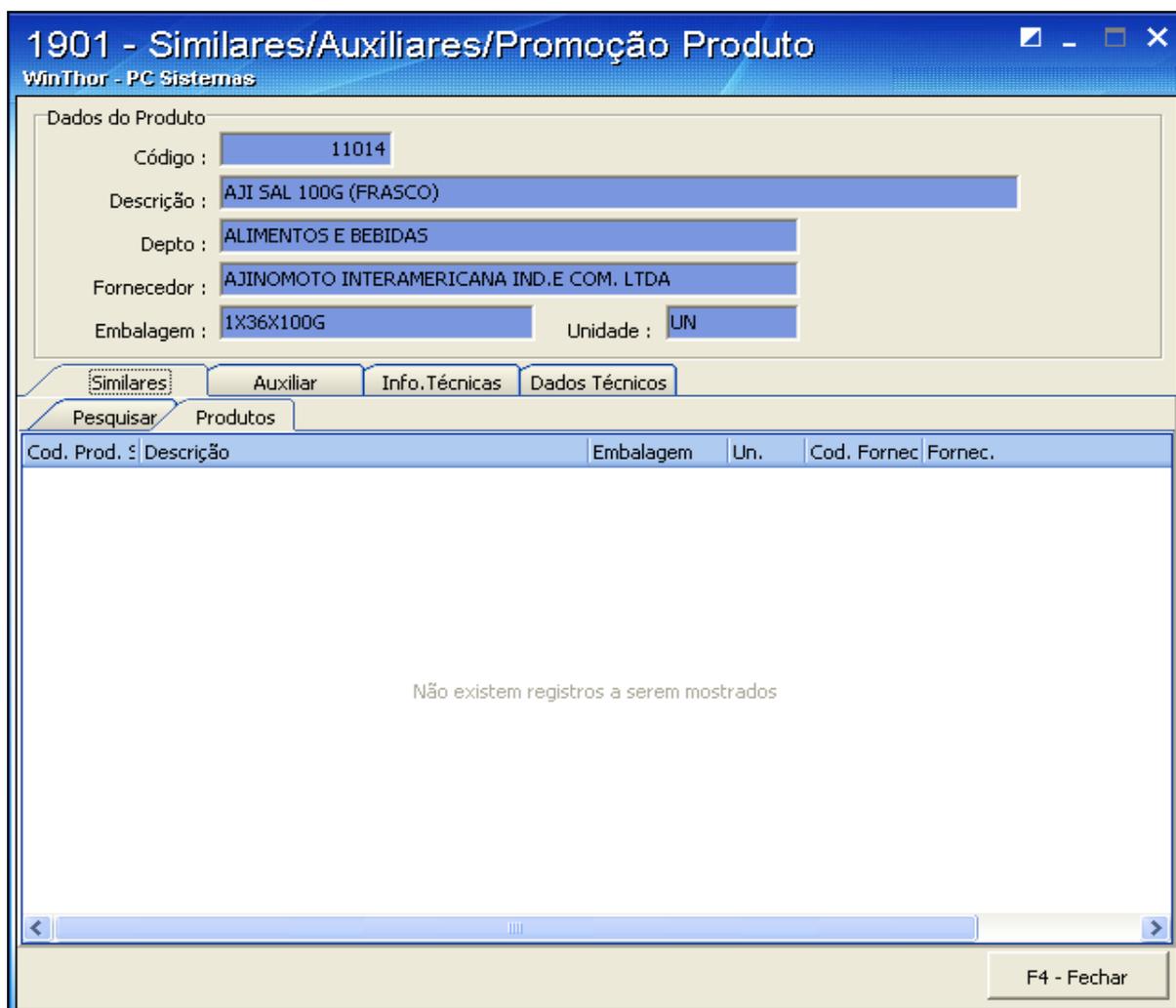
2. Para acionar a Pesquisa de acordo com os filtros selecionados clicar no botão



, serão listados os produtos na grid em destaque:

Cod.	Descrição	Embalagem	Un.
11014	AJI SAL 100G (FRASCO)	1X36X100G	UN
11054	AJI SAL 1KG	1X12X1KG	UN
11013	AJI SAL 250G (SACO)	1X40X250G	UN
11015	AJI SAL C/ PIMENTA 100G (FRASCO)	1X36X100G	UN
11055	AJI SAL CHURRASCO 1KG	1X12X1KG	UN
11016	AJI SAL CHURRASCO 500G (SACO)	1X24X500G	UN
11003	AJI-NO-MOTO 100G (FRASCO)	1X36X100G	UN
11004	AJI-NO-MOTO 100G (REFIL)	1X36X100G	UN
11009	AJI-NO-MOTO 10KG (SACO)	1X10KG	SC
11007	AJI-NO-MOTO 1KG (SACO)	1X12X1KG	SC

3. Selecionar o Produto desejado e clicando duas vezes ou pressionando a tecla <ENTER> será apresentada a seguinte tela de cadastro:



1901 - Similares/Auxiliares/Promoção Produto
WinThor - PC Sistemas

Dados do Produto

Código : 11014
 Descrição : AJI SAL 100G (FRASCO)
 Depto : ALIMENTOS E BEBIDAS
 Fornecedor : AJINOMOTO INTERAMERICANA IND.E COM. LTDA
 Embalagem : 1X36X100G Unidade : UN

Similares Auxiliar Info.Técnicas Dados Técnicos

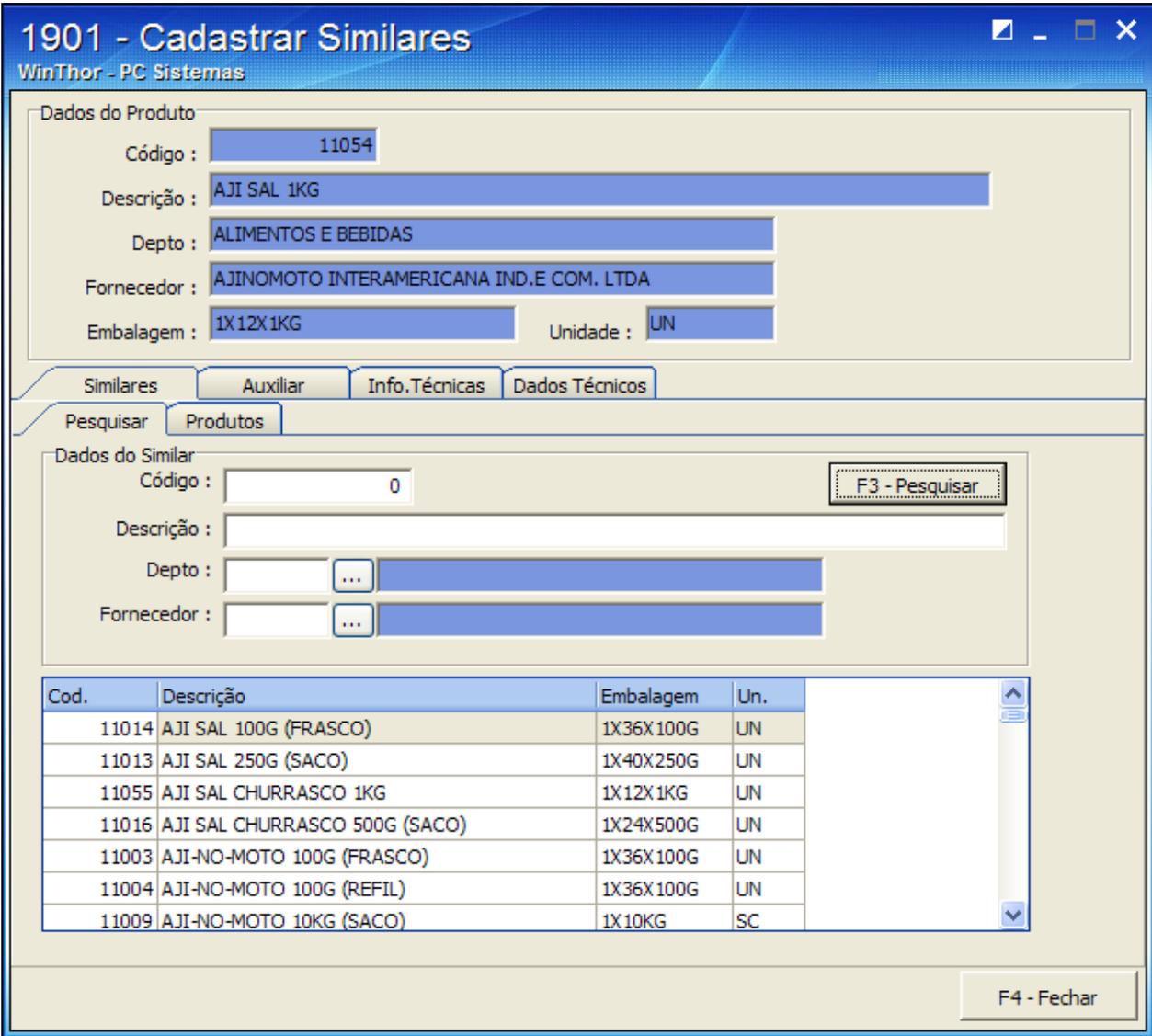
Pesquisar Produtos

Cod. Prod.	Descrição	Embalagem	Un.	Cod. Fornec.	Fornec.
Não existem registros a serem mostrados					

F4 - Fechar

Para o Produto selecionado serão realizados os seguintes Cadastros:

1. : definir para o produto selecionado quais os produtos vendidos pela empresa que são similares a esse produto. Relacionamento importante quando se tem um MIX variado e na falta do produto principal podem ser oferecidos ao cliente pelo Call Center produtos similares de baixo valor ou com especificações que podem atender o cliente de acordo com sua necessidade de compra.
2. Para Inserir um produto similar realize a busca com os filtros que melhor lhe aprazer.



1901 - Cadastrar Similares
WinThor - PC Sistemas

Dados do Produto

Código : 11054

Descrição : AJI SAL 1KG

Depto : ALIMENTOS E BEBIDAS

Fornecedor : AJINOMOTO INTERAMERICANA IND.E COM. LTDA

Embalagem : 1X12X1KG Unidade : UN

Similares Auxiliar Info.Técnicas Dados Técnicos

Pesquisar Produtos

Dados do Similar

Código : 0 F3 - Pesquisar

Descrição :

Depto : ...

Fornecedor : ...

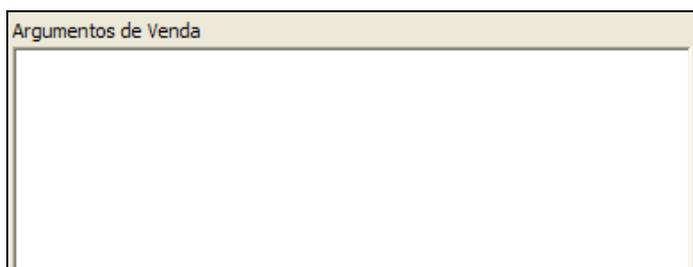
Cod.	Descrição	Embalagem	Un.
11014	AJI SAL 100G (FRASCO)	1X36X100G	UN
11013	AJI SAL 250G (SACO)	1X40X250G	UN
11055	AJI SAL CHURRASCO 1KG	1X12X1KG	UN
11016	AJI SAL CHURRASCO 500G (SACO)	1X24X500G	UN
11003	AJI-NO-MOTO 100G (FRASCO)	1X36X100G	UN
11004	AJI-NO-MOTO 100G (REFIL)	1X36X100G	UN
11009	AJI-NO-MOTO 10KG (SACO)	1X10KG	SC

F4 - Fechar

3. De acordo com os filtros acima o produto similar deverá ser selecionado. Para sua confirmação basta selecionar o produto na grid e **pressionar a tecla <ENTER>** ou **Duplo Click** com o mouse onde o produto será associado como Similar ao produto principal que esta sendo cadastrado.

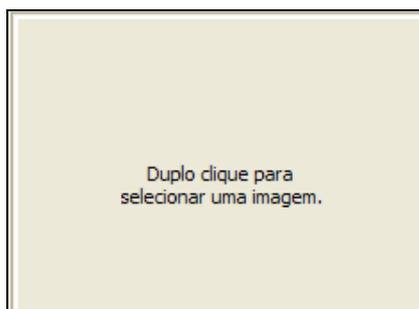
4. **Auxiliar**: Cadastrar Informações Auxiliares que podem ser fundamentais na Venda através do Call Center. Muitas vezes o operador não conhece o Produto que esta sendo Vendido, desde que sejam cadastradas as principais informações, pontos fortes para serem explorados do produto na venda como os principais argumentos no momento de vender, o Call Center passará a ter recursos decisivos no momento da venda.

5. **Argumentos de venda**: principais argumentos que devem ser explorados pelos operadores do Call Center no momento da Venda do Produto para o cliente.



Argumentos de Venda

6. **Foto do produto**: Associar a foto do produto que pode ser fundamental para o operador conhecer o produto que esta sendo vendido.

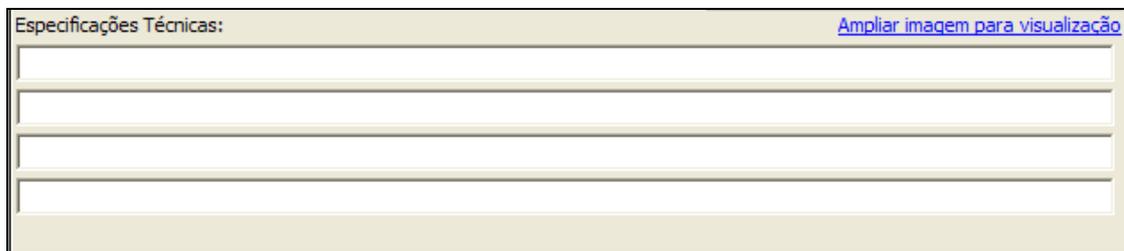


7. **Data de Validade**: Data de validade do produto.



Data de Validade : // 15

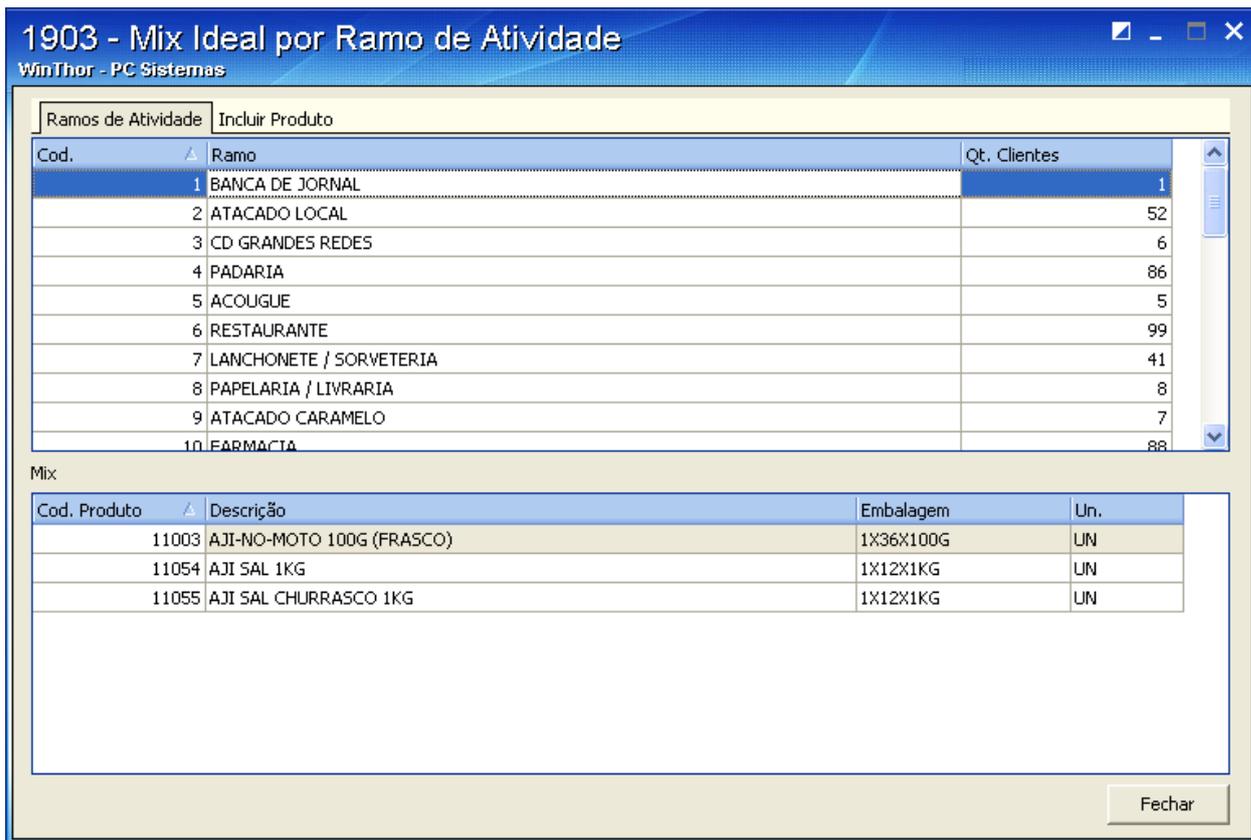
8. **Especificações Técnicas**: Especificações técnicas de acordo com a embalagem de venda do produto que será vendido no Call Center.



Especificações Técnicas: [Ampliar imagem para visualização](#)

5.2 Mix ideal por Ramo de Atividade (19-1-1903)

Objetivo: Cadastrar MIX IDEAL de produtos por Ramo de Atividade. Dessa maneira para Vendas realizadas no Call Center de acordo com o Ramo de Atividade do Cliente poderão ser oferecidos ao cliente os produtos que compõe o MIX de acordo com o Ramo de Atividade do cliente.



Cod.	Ramo	Qt. Clientes
1	BANCA DE JORNAL	1
2	ATACADO LOCAL	52
3	CD GRANDES REDES	6
4	PADARIA	86
5	ACOUQUE	5
6	RESTAURANTE	99
7	LANCHONETE / SORVETERIA	41
8	PAPELARIA / LIVRARIA	8
9	ATACADO CARAMELO	7
10	FARMACIA	88

Cod. Produto	Descrição	Embalagem	Un.
11003	AJI-NO-MOTO 100G (FRASCO)	1X36X100G	UN
11054	AJI SAL 1KG	1X12X1KG	UN
11055	AJI SAL CHURRASCO 1KG	1X12X1KG	UN

1. Será listada na primeira grid a relação de Ramos de Atividades cadastrados no Winthor, que por sua vez deverá ser selecionado.
2. Após selecionar o Ramo de Atividade clicar na Guia **Incluir Produto**, será apresentada tela para selecionar de acordo com os filtros de pesquisa os produtos que irão compor o MIX IDEAL do Ramo de Atividade selecionado:
 1. De acordo com os filtros acima o produto deverá ser selecionado. Para sua confirmação basta selecionar o produto na grid e **pressionar a tecla <ENTER>** ou **Duplo Click** com o mouse onde o produto será associado ao MIX IDEAL de produtos do Ramo de Atividade selecionado.

- O MIX IDEAL de produtos de um Ramo de atividade pode ser visualizado na grid inferior:

1903 - Mix Ideal por Ramo de Atividade

WinThor - PC Sistemas

Ramos de Atividade	Incluir Produto
Cod.	Ramo
1	BANCA DE JORNAL
2	ATACADO LOCAL
3	CD GRANDES REDES
4	PADARIA
5	ACOUGUE
6	RESTAURANTE
7	LANCHONETE / SORVETERIA
8	PAPELARIA / LIVRARIA
9	ATACADO CARAMELO
10	FARMACIA

Ot. Clientes

1	1
52	52
6	6
86	86
5	5
99	99
41	41
8	8
7	7
88	88

Mix

Cod. Produto	Descrição	Embalagem	Un.
11003	AJI-NO-MOTO 100G (FRASCO)	1X36X100G	UN
11054	AJI SAL 1KG	1X12X1KG	UN
11055	AJI SAL CHURRASCO 1KG	1X12X1KG	UN

Fechar

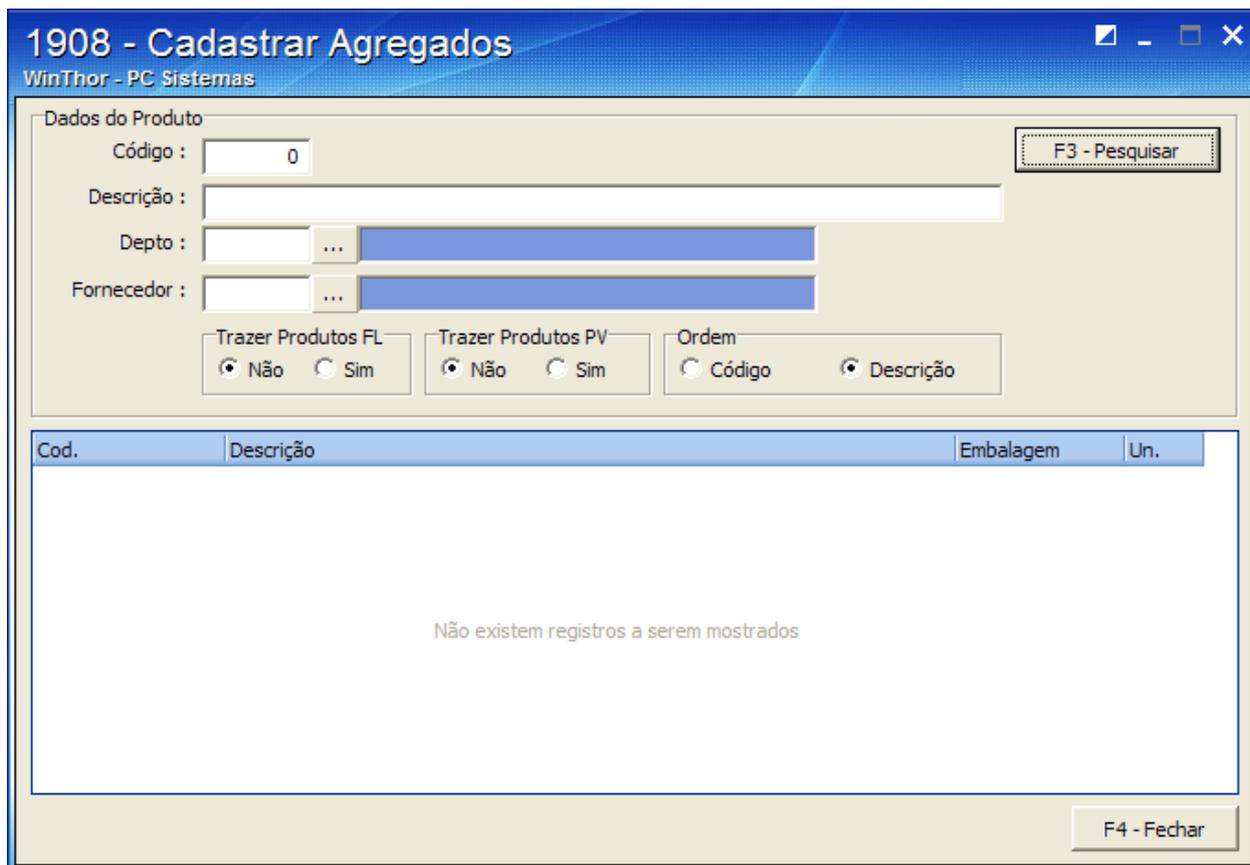
- Para sair da rotina, basta clicar no botão



5.3 Cadastrar Agregados (1908)

Objetivo

Cadastrar um ou mais produtos que podem ser agregados a outros no momento da venda. Esta rotina lança também informações auxiliares para o produto, além da foto e especificações técnicas.

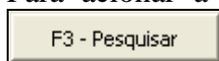


1. Filtros de Pesquisa do Produto Principal para definir os respectivos cadastros que podem ser realizados, entre eles:

2. , Informar o código do produto principal para acionar a pesquisa.
3. , informar a descrição do produto principal para acionar a pesquisa.
4. , informar o código do Departamento para acionar a pesquisa dos produtos associados ao departamento selecionado. Caso não se saiba o código do departamento clicar no botão , de acordo com os filtros de pesquisa selecionar o departamento desejado.
5. , informar o código do Fornecedor para acionar a pesquisa dos produtos associados ao fornecedor selecionado. Caso não se saiba o código do

fornecedor clicar no botão , de acordo com os filtros de pesquisa selecionar o fornecedor desejado.

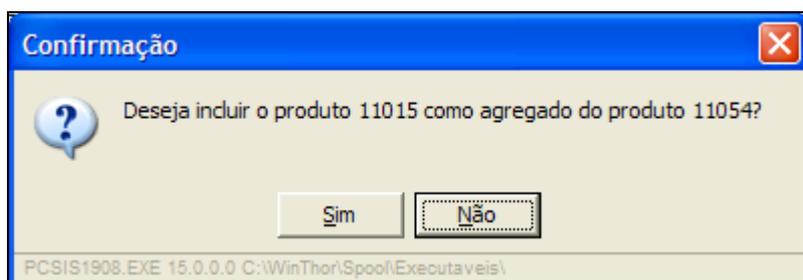
6. Para acionar a Pesquisa de acordo com os filtros selecionados clicar no botão



, serão listados os produtos na grid em destaque:

Cod.	Descrição	Embalagem	Un.
11014	AJI SAL 100G (FRASCO)	1X36X100G	UN
11054	AJI SAL 1KG	1X12X1KG	UN
11013	AJI SAL 250G (SACO)	1X40X250G	UN
11015	AJI SAL C/ PIMENTA 100G (FRASCO)	1X36X100G	UN
11055	AJI SAL CHURRASCO 1KG	1X12X1KG	UN
11016	AJI SAL CHURRASCO 500G (SACO)	1X24X500G	UN
11003	AJI-NO-MOTO 100G (FRASCO)	1X36X100G	UN
11004	AJI-NO-MOTO 100G (REFIL)	1X36X100G	UN
11009	AJI-NO-MOTO 10KG (SACO)	1X10KG	SC
11007	AJI-NO-MOTO 1KG (SACO)	1X12X1KG	SC

7. Selecionar o Produto desejado e clicando duas vezes ou pressionando a tecla <ENTER> será apresentada a seguinte tela com a confirmação:



E o item será incluso na aba Produtos e em tocas as pesquisa do produto principal será possível localizá-lo.

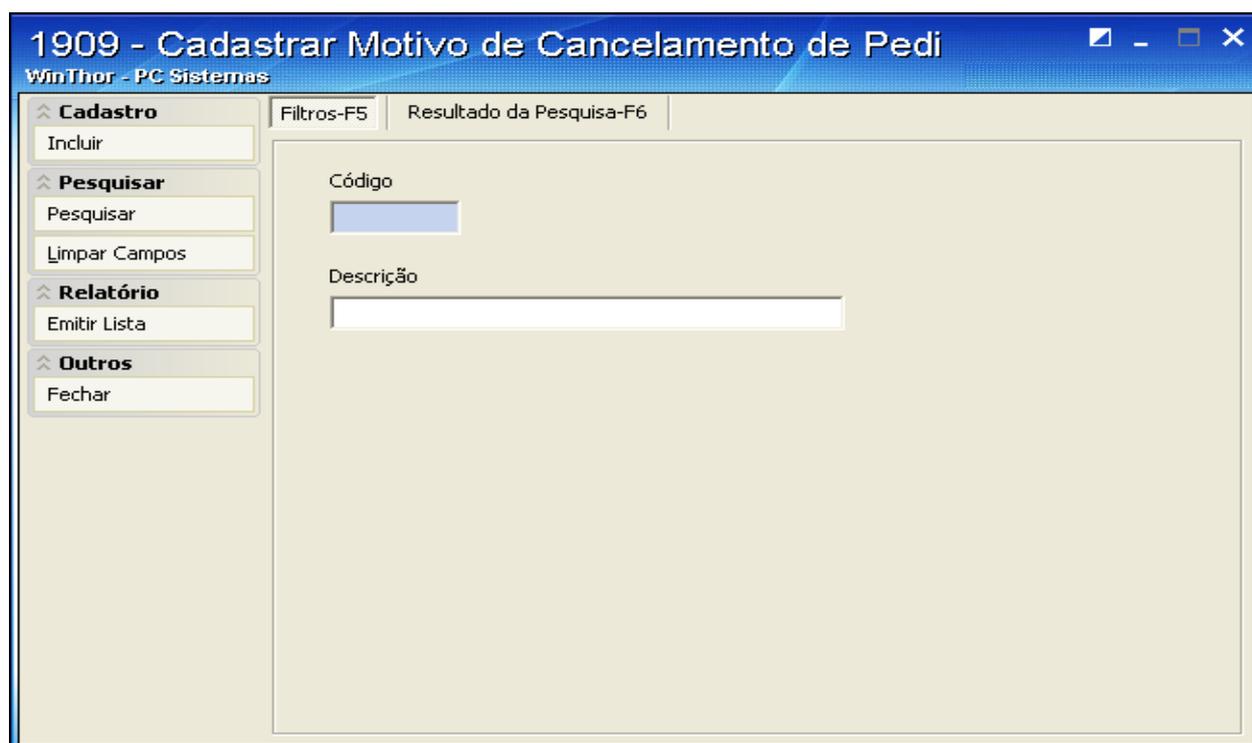
Produtos				
Cod. Produto	Descrição	Embalagem	Un.	Cod. Fornecedor
11054	AJI SAL 1KG	1X12X1KG	UN	
11013	AJI SAL 250G (SACO)	1X40X250G	UN	

6 ATENDIMENTO

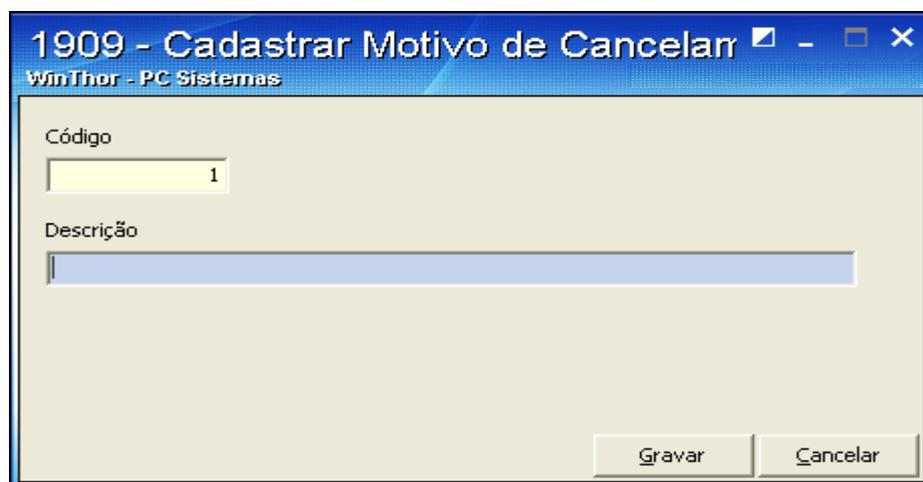
6.1 Cadastrar Motivo de Cancelamento de Pedido (1909)

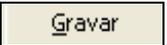
Objetivo

Cadastrar Motivos de Cancelamento de Pedidos de Venda realizados pelo Call Center. No Call Center é comum o cliente desistir da compra de um pedido de venda. É Valido lembrar que qualquer situação evidenciada de um cliente deve ficar registrada no Sistema para avaliações gerenciais e operacionais das Vendas que estão sendo realizadas dentro do Call Center.



Clique em  e será aberta a seguinte janela:

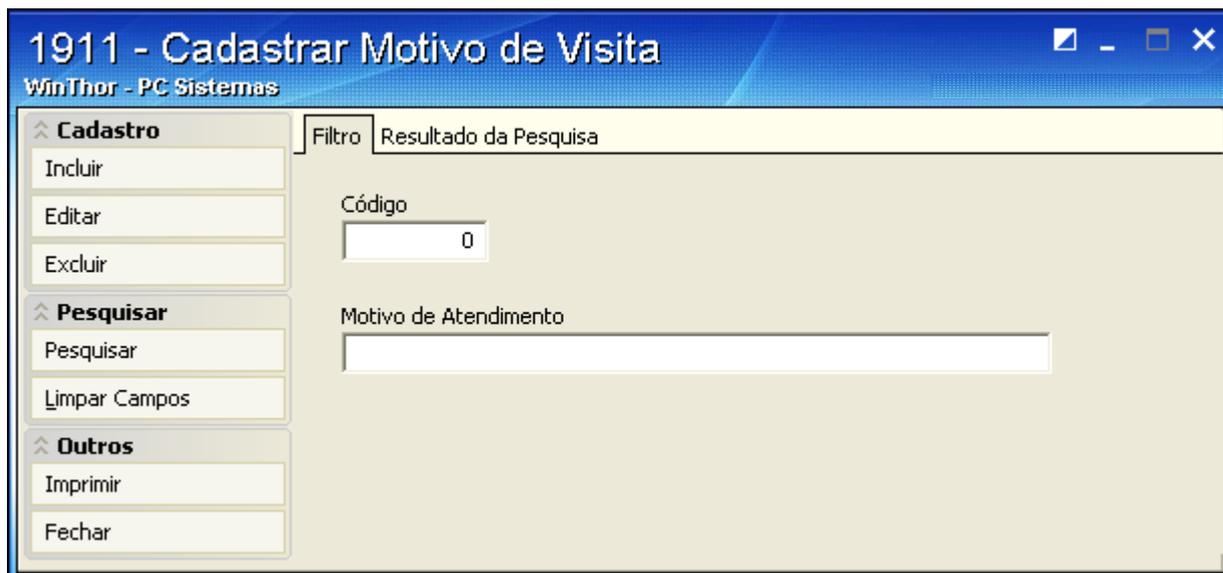


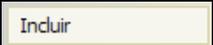
Digite a descrição do motivo de atendimento e clique em .

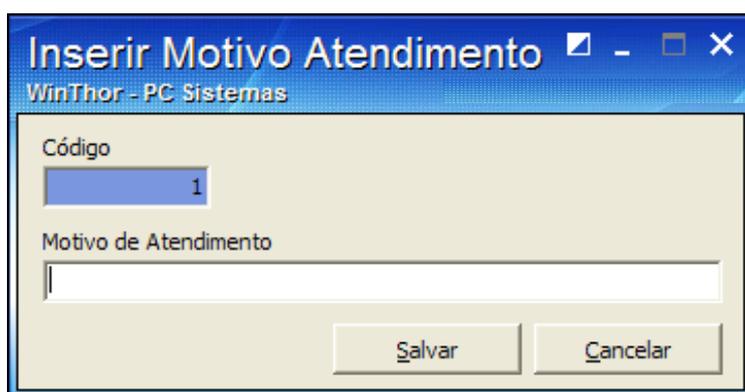
6.2 Cadastrar Motivo de Atendimento 1911

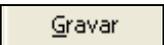
Objetivo

Cadastrar os motivos de um atendimento para direcionar qual o motivo de visita feito pelo cliente. Podem ser: sugestões, elogios, dúvidas, reclamações, compra, entre outras de acordo com a utilização do Call Center. Todo e qualquer tipo de contato entre o agente e o cliente é considerado uma visita será obrigado seu registro no sistema.



Clique em  e será aberta a seguinte janela:



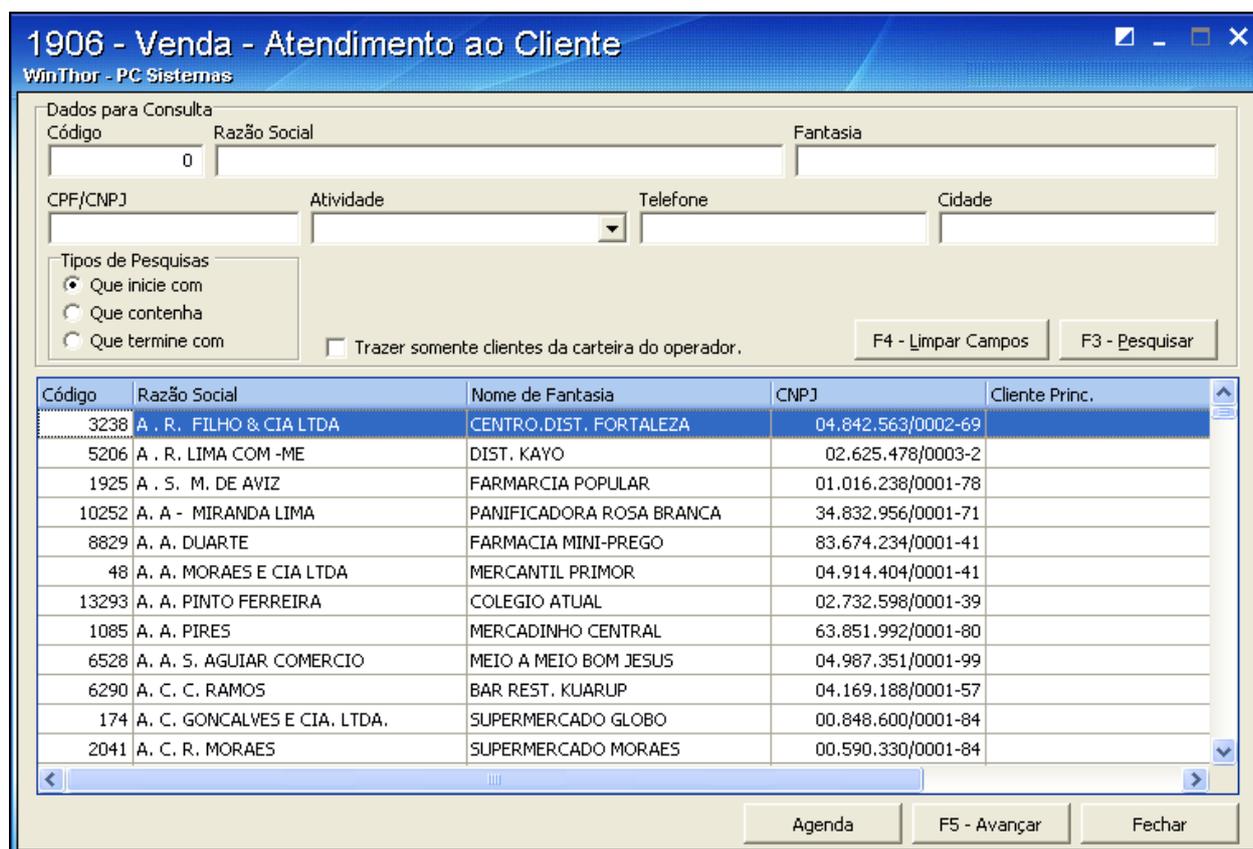
Digite a descrição do motivo de atendimento e clique em .

6.3 Iniciar Atendimento

Objetivo

Iniciar o atendimento ao cliente, entre as ações que podem ser feitas destacam-se: Vendas, Consulta de Informações do Cliente (Pedidos de Venda, Extrato de Contas a Receber, Consulta e Realização de Pesquisas Agendadas para o Cliente), Inclusão e Consulta de Manifestações registradas para o cliente, Inclusão e Consulta da Agenda do cliente, Registro de Visitas do cliente, Consulta de Dados Relacionados a Produtos (Mix Ideal de Produtos do Cliente, Resumo de Produtos Vendidos e Sugestão de Venda do Produto), Enviar Recado entre os agentes atendimento ou usuários do sistema.

Basicamente o agente do Call Center se limita a utilizar apenas essa rotina onde todas informações necessárias para o atendimento podem ser realizadas na mesma.



Código	Razão Social	Nome de Fantasia	CNPJ	Cliente Princ.
3238	A. R. FILHO & CIA LTDA	CENTRO.DIST. FORTALEZA	04.842.563/0002-69	
5206	A. R. LIMA COM -ME	DIST. KAYO	02.625.478/0003-2	
1925	A. S. M. DE AVIZ	FARMARCIA POPULAR	01.016.238/0001-78	
10252	A. A - MIRANDA LIMA	PANIFICADORA ROSA BRANCA	34.832.956/0001-71	
8829	A. A. DUARTE	FARMACIA MINI-PREGO	83.674.234/0001-41	
48	A. A. MORAES E CIA LTDA	MERCANTIL PRIMOR	04.914.404/0001-41	
13293	A. A. PINTO FERREIRA	COLEGIO ATUAL	02.732.598/0001-39	
1085	A. A. PIRES	MERCADINHO CENTRAL	63.851.992/0001-80	
6528	A. A. S. AGUIAR COMERCIO	MEIO A MEIO BOM JESUS	04.987.351/0001-99	
6290	A. C. C. RAMOS	BAR REST. KUARUP	04.169.188/0001-57	
174	A. C. GONCALVES E CIA. LTDA.	SUPERMERCADO GLOBO	00.848.600/0001-84	
2041	A. C. R. MORAES	SUPERMERCADO MORAES	00.590.330/0001-84	

Realize a busca com os filtros que melhor lhe aprazer e clique em  selecione o cliente e de dois cliques ou pressione **Enter** e o sistema abrirá a seguinte tela:

CRM
WinThor - PC Sistemas

Tempo decorrido: 00:00:00

Dados do Cliente | Rede de Clientes | Contatos | Representantes | Observações

O diretório para as fotos do cliente deverá ser informado na rotina 302, aba "Obs. Gerenciais", campo "Diretório para Foto do Cliente"

Código	Cliente	Classe	Dt.Ult.Compra	Vip
3238	A . R. FILHO & CIA LTDA		16/12/2009	D
Ramo de Atividade	Bloqueio	Dt.Bloq.		
21	AUTO SERVICO 02 CHECK OUT	N	2/3/2006	
Lim. Credito	Disponível	Dt.Ult.Visita	CodCob	
50000	43970,15		CH	
Telefone	Fax	E-Mail		
(096)217-1414				
Fantasia	CNPJ	Inscrição Estadual	Inscrição Municipal	
CENTRO.DIST. FORTALEZA	04.842.563/0002-69	030067834		
Endereço	Bairro	Cidade	UF	Cep.
AV.N PADRE JULIO MARIA LOMBERD N. 3680	ALVORADA	MACAPA	AP	11111-111
Região	Praça			
10	REGIAO MACAPA SUFRAMA	1457	MACAPA SUFRAMA	

Tipo de Operação

Telemarketing Ativo
 Telemarketing Passivo (Receptivo)
 Balconista
 Tele-Pedido
 Balcão Reserva

Número Orçamento: 0

Pedido	Clientes	Manifestações	Visitas	Agenda	Diversos
Incluir Pedido	Cliente	Inclui Manifestação	Incluir Visita	Incluir Agenda	Incluir Recado
Alter. Pedidos	Cons. Extrato	Cons. Manifestações	Cons. Visitas	Cons. Agenda	Configurações
Incluir Cotação	Cons. Cotações	Mix Por Ramo de Atividade	Produtos	Pesquisas	

F9 - Fechar

Na parte superior é possível verificar os Dados do cliente:

O diretório para as fotos do cliente deverá ser informado na rotina 302, aba "Obs. Gerenciais", campo "Diretório para Foto do Cliente"

Código	Cliente	Classe	Dt.Ult.Compra	Vip
3238	A . R. FILHO & CIA LTDA		16/12/2009	D
Ramo de Atividade	Bloqueio	Dt.Bloq.		
21	AUTO SERVICO 02 CHECK OUT	N	2/3/2006	
Lim. Credito	Disponível	Dt.Ult.Visita	CodCob	
50000	43970,15		CH	
Telefone	Fax	E-Mail		
(096)217-1414				
Fantasia	CNPJ	Inscrição Estadual	Inscrição Municipal	
CENTRO.DIST. FORTALEZA	04.842.563/0002-69	030067834		
Endereço	Bairro	Cidade	UF	Cep.
AV.N PADRE JULIO MARIA LOMBERD N. 3680	ALVORADA	MACAPA	AP	11111-111
Região	Praça			
10	REGIAO MACAPA SUFRAMA	1457	MACAPA SUFRAMA	

Em **Tipo de Operação** deve ser selecionada a operação a ser realizada.

Tipo de Operação

Telemarketing Ativo
 Telemarketing Passivo (Receptivo)
 Balconista
 Tele-Pedido
 Balcão Reserva

Logo abaixo temos as opções:

Pedido	Clientes	Manifestações	Visitas	Agenda	Diversos
Incluir Pedido	Cliente	Inclui Manifestação	Incluir Visita	Incluir Agenda	Incluir Recado
Alter. Pedidos	Cons. Extrato	Cons. Manifestações	Cons. Visitas	Cons. Agenda	Configurações
Incluir Cotação	Cons. Cotações	Mix Por Ramo de Atividade	Produtos	Pesquisas	

Pedido
Incluir Pedido

Abre a Rotina **316 Digitar Pedido de Venda**.

Alter. Pedidos

Abre a Rotina **336 Alterar Pedido de venda**.

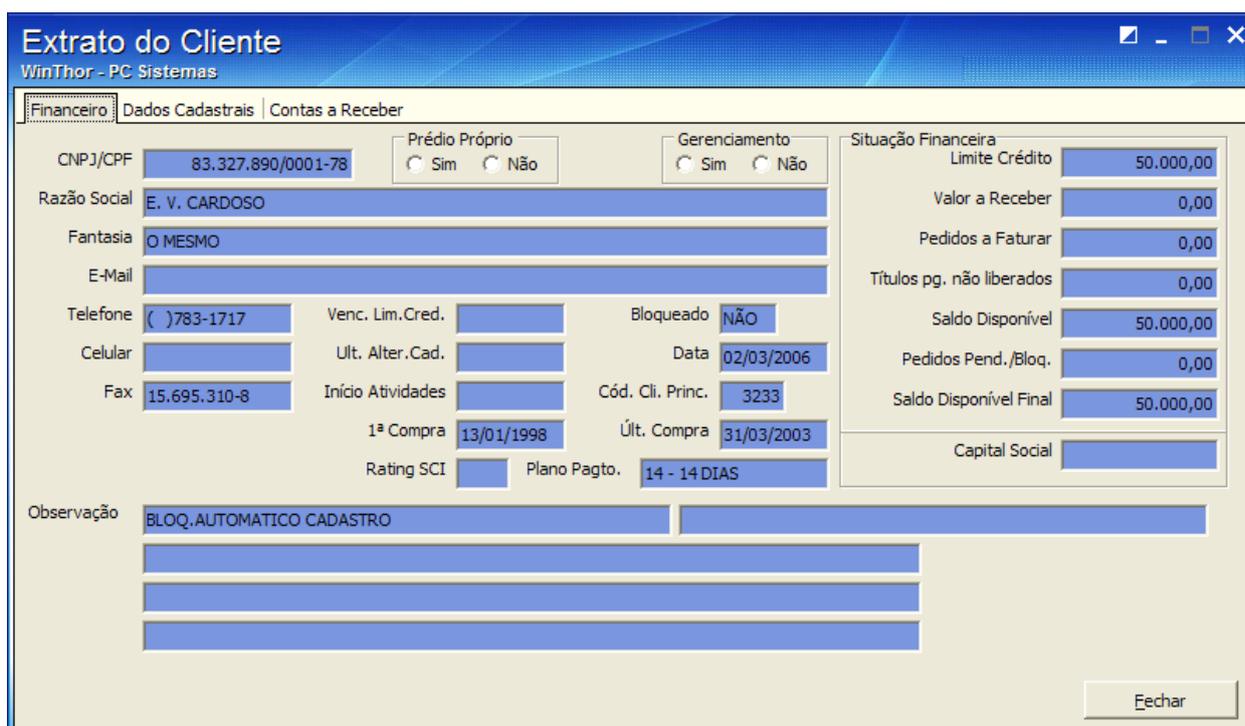
Clientes
Cliente

Abre a Rotina **331 Consultar Cliente**.

Cons. Extrato

Abre um extrato do cliente com:

Dados financeiros:



Extrato do Cliente
WinThor - PC Sistemas

Financieiro | Dados Cadastrais | Contas a Receber

CNPJ/CPF: 83.327.890/0001-78 Prédio Próprio: Sim Não Gerenciamento: Sim Não

Razão Social: E. V. CARDOSO

Fantasia: O MESMO

E-Mail: []

Telefone: () 783-1717 Venc. Lim. Cred.: [] Bloqueado: NÃO

Celular: [] Ult. Alter. Cad.: [] Data: 02/03/2006

Fax: 15.695.310-8 Início Atividades: [] Cód. Cli. Princ.: 3233

1ª Compra: 13/01/1998 Últ. Compra: 31/03/2003

Rating SCI: [] Plano Pagto.: 14 - 14 DIAS

Situação Financeira

Limite Crédito	50.000,00
Valor a Receber	0,00
Pedidos a Faturar	0,00
Títulos pg. não liberados	0,00
Saldo Disponível	50.000,00
Pedidos Pend./Bloq.	0,00
Saldo Disponível Final	50.000,00
Capital Social	[]

Observação: BLOQ.AUTOMATICO CADASTRO

Fechar

Dados Cadastrais:

Extrato do Cliente
WinThor - PC Sistemas

Financieiro | **Dados Cadastrais** | Contas a Receber

Atividade: 300 CANCELAR RCA 1: 300 CANCELAR RCA 2: Insc. Estadual: 15.695.310-8 Data Cadastro: 01/01/1999

Praça: 300 CANCELAR Região: 2 REGIAO NORDESTE DO PARA Rota: 8 ROTA IGARAPE MIRI

Endereço: DR. ASSIS S/N Bairro: CENTRO Telefone: ()783-1717

Município: BREVES Estado: PA CEP: 68406-000 Classe: D

Endereço de Cobrança: DR. ASSIS S/N?

Bairro: CENTRO Município: BREVES

Estado: PA CEP: 19

Planos Especiais Disponíveis

Cod.	Plano de Pagamento	Prz. Médio	%Taxa Fin.
Não existem registros a serem mostrados			

Fechar

Dados do Contas a Receber do cliente

Extrato do Cliente
WinThor - PC Sistemas

Financieiro | Dados Cadastrais | **Contas a Receber**

Data Emissão	Filial	Duplicata	Prest.	Valor	Dt. Vencimento	Cobrança	RCA	Atraso	Banco	Agência	Nº Cheque
Não existem registros a serem mostrados											

Fechar

Manifestações

Inclui Manifestação

Abre a Rotina **1902 Registrar Manifestação**.

Cons. Manifestações Abre a Rotinha **1905 Consultar / Manter Manifestação**.

Visitas
Incluir Visita Abre uma tela de registros para registrar o contato do cliente.

Registrar Visita
WinThor - PC Sistemas

Motivo

Contato

Tipo de Operação

Telemarketing Ativo Balconista Balcão Reserva

Telemarketing Passivo (Receptivo) Tele-Pedido

Assunto Tratado

Cancelar Gravar

Cons. Visitas Abre a um histórico da visitas do cliente.

Ciente : 38 MERCANTIL REAL LTDA

Data	Tipo Operação	Descrição	Contato	Oper
29/01/2010 15:57:05	ATIVO	DEVOLUÇÃO	dddd	SUPE
29/01/2010 15:42:20	ATIVO	INFORMAÇÃO	fff	SUPE
29/01/2010 16:27:21	PASSIVO	RECLAMAÇÃO	André	SUPE

Assunto:
 Cliente esta reclamando do Prazo validade do Produto.

Agenda

Incluir Agenda

Abre a Rotina **1912 Incluir agenda.**

Cons. Agenda

Abre a um link para consultar a agenda do cliente:

Dados Pesquisa

Operadora: [] Data Agenda: 29/01/2010 29/01/2010

Ciente: 38 MERCANTIL REAL LTDA [F3 - Pesquisar]

Data	Hora	Operador (a)	Cod. Cliente	Razão Social	Contato	Telefone	Sta
Não existem registros a serem mostrados							

Diversos

Incluir Recado

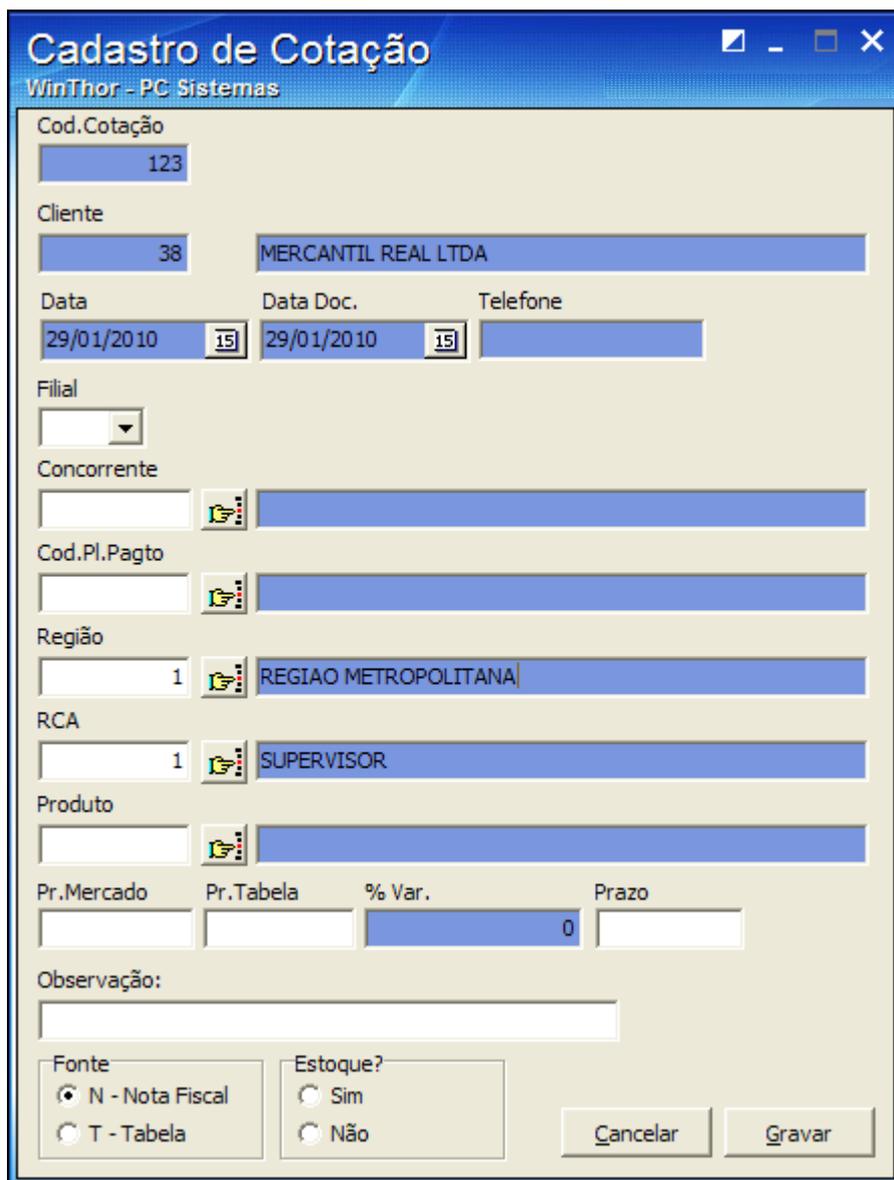
Abre a Rotina **1907 Incluir Recado.**

Na barra inferior poderemos:

Incluir Cotação	Cons. Cotações	Mix Por Ramo de Atividade	Produtos	Pesquisas
-----------------	----------------	---------------------------	----------	-----------

Incluir Cotação

Abre um link para cadastrar cotações (Pesquisa da concorrência).



Cadastro de Cotação
WinThor - PC Sistemas

Cod.Cotação: 123

Cliente: 38 MERCANTIL REAL LTDA

Data: 29/01/2010 15 Data Doc.: 29/01/2010 15 Telefone:

Filial:

Concorrente:

Cod.Pl.Pagto:

Região: 1 REGIAO METROPOLITANA

RCA: 1 SUPERVISOR

Produto:

Pr.Mercado: Pr.Tabela: % Var.: 0 Prazo:

Observação:

Fonte: N - Nota Fiscal T - Tabela

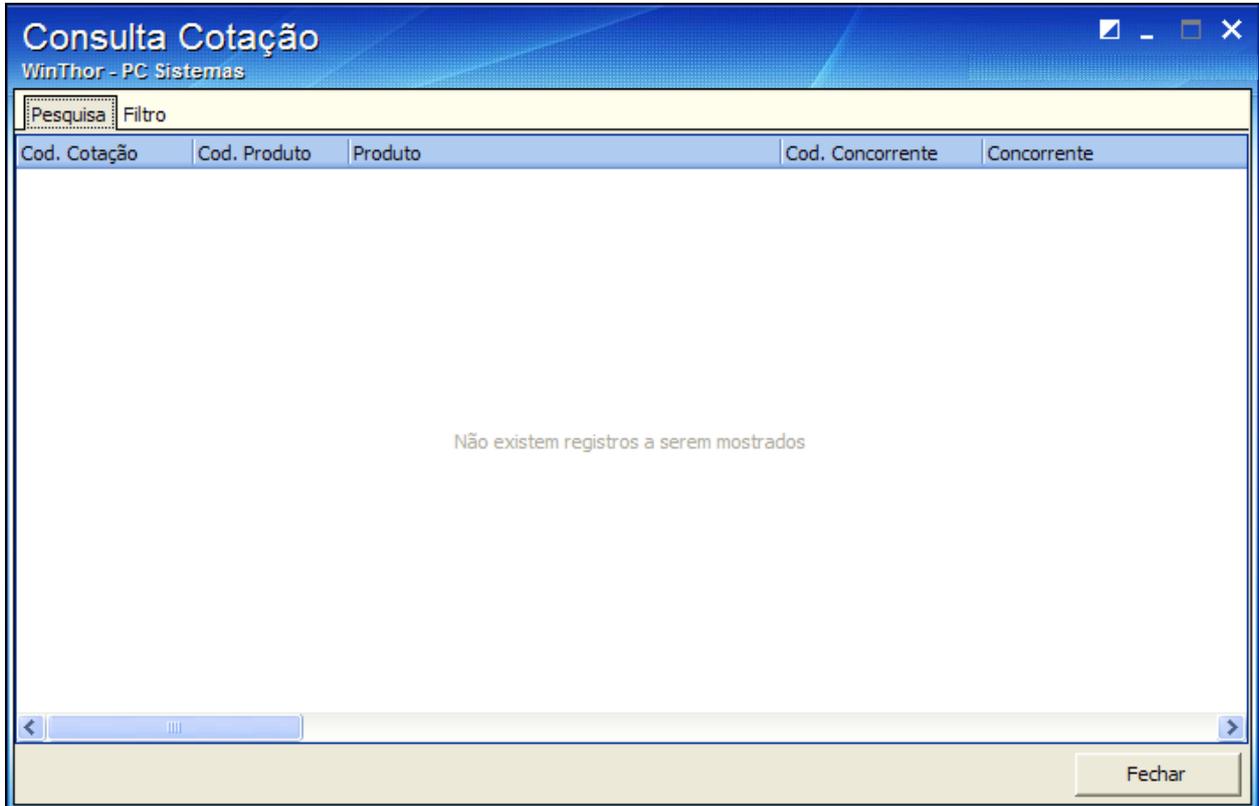
Estoque?: Sim Não

Cancelar Gravar

Preencha os dados e acordo com a Cotação e clique em

Gravar

Cons. Cotações: Abre um link pra verificar as cotações gravadas.



Mix Por Ramo de Atividade Abre o mix cadastrado na rotina **1903 Cadastrar Mix Ideal**.

Produtos Abre a Rotina **1901 Cadastrar Similares** para consultar os produtos similares.

Pesquisas Abre a pesquisa cadastrada na rotina **1949 Cadastrar Pesquisa** para realizar a pesquisa com o cliente.