



Módulo SAC

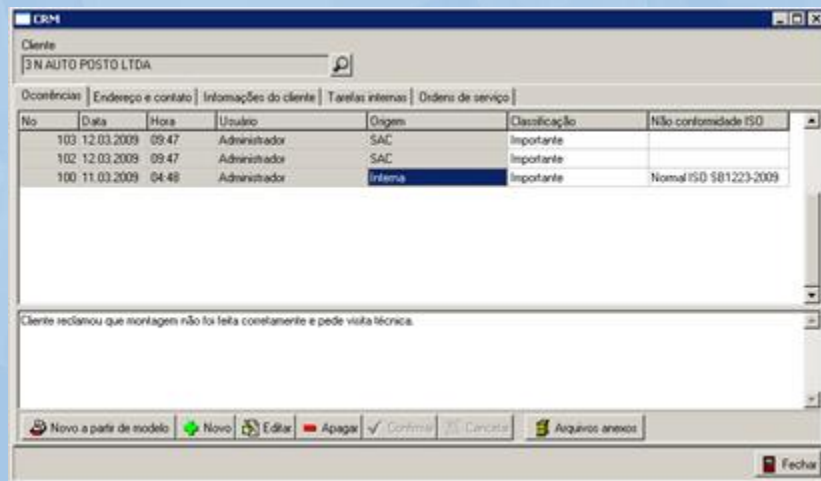
Ser a ferramenta completa para o atendente com todas as informações pertinentes ao cliente, garantindo um atendimento rápido e de qualidade.

- Reúne todas as informações do cliente como contato, endereço, últimas ocorrências, etc
- Consulta e criação de tarefas internas em aberto associadas ao cliente
- Consulta e criação de ordens de serviço para o cliente
- Campos dinâmicos permitem o registro de qualquer informação ligada ao cliente. O atendente pode registrar qualquer informação extra pertinente ao cliente, para futuras consultas
- Documentos e arquivos podem ser anexados a cada ocorrência ou tarefa, permitindo reunir todas as informações para sua conclusão
- Ponto centralizado para consulta a de informações dos cliente e seus atendimentos

O RT1 SAC possui uma central única de informações que permitem ao atendente consultar e registrar rapidamente informações do cliente. Endereço, contato, ocorrências, tarefas, internas, ordens de serviço podem ser consultadas e disparadas diretamente de uma única tela.

O registro de ocorrências permite reunir todas as ocorrências registradas para o cliente, permitindo a consulta rápida por qualquer atendente.

Ocorrências pré-definidas facilitam o registro das informações, evitando que o atendente tenha volume de digitação e lentidão no atendimento.



The screenshot shows a CRM window titled 'CRM' with a client name '3 N AUTO POSTO LTDA'. Below the client name, there are tabs for 'Ocorrências', 'Endereço e contato', 'Informações do cliente', 'Tarefas internas', and 'Ordens de serviço'. The 'Ocorrências' tab is active, displaying a table with the following data:

No	Data	Hora	Usuario	Origem	Classificação	Não conformidade ISO
103	12.03.2009	09:47	Administrador	SAC	Importante	
102	12.03.2009	09:47	Administrador	SAC	Importante	
100	11.03.2009	04:48	Administrador	Interna	Importante	Normal ISO SB1223-2009

Below the table, there is a text area containing the message: 'Cliente reclamou que montagem não foi feita constantemente e pede visita técnica.'

At the bottom of the window, there is a toolbar with icons for 'Novo a partir de modelo', 'Novo', 'Editar', 'Apagar', 'Confirmar', 'Cancelar', and 'Arquivos anexos'. A 'Fechar' button is located in the bottom right corner.

Na mesma tela de atendimento é possível consultar e registrar rapidamente informações do cliente. Endereço, contatos telefônicos estão disponíveis para consulta, e ainda é possível registrar, no ato do atendimento, campos extras pertinentes ao cliente. Estas informações extras dão vantagem ao atendente em futuras ocorrências, permitindo registrar um histórico de preferências de cada cliente, personalizando o atendimento. Qualquer tipo de campo novo pode ser criado, como datas de aniversário, time de futebol, preferências de atendimento do cliente, etc.

CRM

Cliente: ANGELA DA SILVA MORAES

Ocorrências | Endereço e contato | Informações do cliente | Tarefas internas | Ordem de serviço

Endereço: R. Padre Feliciano Domingues s/nô mais o que pra vis 345 ap.318

CEP: 02965140 Estado: SP Cidade: São Paulo Bairro: V. Ipojuca

Telefones	Fax	Contatos
(11) 3960-7197	-	
(11) 8152-9770	-	
outro-fone	-	

Fechar

CRM

Cliente: ANGELA DA SILVA MORAES

Ocorrências | Endereço e contato | Informações do cliente | Tarefas internas | Ordem de serviço

Aniversário do dono: 04/02/1938

Time de futebol: Palmeiras

Fechar

Ao registrar uma ocorrência o atendente poderá registrar uma tarefa interna a ser executada, como solicitação do cliente ou por necessidade levantada pelo atendente. Na mesma tela de atendimento, o atendente consegue visualizar as tarefas em aberto para o cliente, qual sua situação e quem é o responsável pela execução. Todos os passos das tarefas internas podem ser acompanhados pela atendente. Novas tarefas internas são facilmente registradas.

O RT1 SAC é integrado com o RT1 Tarefas, que permite flexibilidade na criação de atividades para equipes internas da empresa.

The screenshot displays the RT1 CRM interface for managing internal tasks. The client is identified as '3 N AUTO POSTO LTDA'. The interface includes tabs for 'Ocorrências', 'Endereço e contato', 'Informações do cliente', 'Tarefas internas', and 'Ordens de serviço'. The 'Tarefas internas' tab is active, showing a form with fields for 'Tipo', 'Prioridade', 'Situação', 'Usuário', and 'Data de registro'. Below the form is a table of tasks:

No	Tarefa	Tipo	Prioridade	Data	Responsável	Situação	Finalizada
31	Retirar equipamento	Cozinha	Normal	12.03.2009 10:00	Administrador	Em execução	Não
28	Visita	Sala	Urgente	11.03.2009 17:49	Administrador	Em aberto	Não

Below the table, there is a text area with the note: 'Visitar cliente para verificar montagem dos equipamentos'. The interface also includes buttons for 'Limpar', 'Mostrar', and 'Fechar'.

Obrigado por concluir nossa apresentação

Ficaremos felizes em lhe fazer uma visita para apresentarmos pessoalmente nossas soluções.
Atendemos qualquer região do país.
Aguardamos seu contato.

Paulo Junqueira (São Paulo) – (11) 96141-2626
paulo@rt1.com.br

André Bernucci (Jundiaí) – (11) 99620-5614
andre@rt1.com.br

Rafael Matheus (Goiânia) – (62) 9686-3797
rafael@rt1.com.br