

Gestão de Atendimentos - Acompanhamento Detalhado

Permite acompanhar em detalhes os atendimentos registrados na fila de loja, incluindo informações sobre o tempo de atendimento, tipo de conversão, motivo da não conversão, cliente atendido e outros detalhes importantes para análise.

Acesso à Tela

Para acessar a tela, siga o caminho: **Fila de Loja >> Tempos de Atendimento**

Na tela principal, é possível visualizar os atendimentos registrados, com opções para fechamento e consulta de pedidos vinculados.

UOP	Vendedor	Início do atendimento	Fim do atendimento	Tempo	Tipo de conversão	Motivo da não conversão	Motivo da fura da fila	Cliente	Telefone	E-mail
(2) AP	(90) RA	19/03/2025 16:34	/ / 00:00	0:00						
(2) AP	(49) JO	19/03/2025 16:32	19/03/2025 16:33	0:01	Não convertido	ENTROU E SAIU		Teste	56215621	
(2) AP	(28) CA	18/03/2025 15:19	19/03/2025 16:07	24:48	Pedido			teste	56215621	

Botões e Funcionalidades

Excel

Botão Excel: Exporta os dados apresentados no grid para um relatório em formato Excel.

Botão Consultar: Permite visualizar detalhes do atendimento selecionado.

Botão Fechar Atendimento: Finaliza o atendimento, sendo necessário informar se foi convertido em pedido ou não.

Botão Pedidos/ Orçamentos: Permite visualizar os pedidos e orçamentos que estão vinculados ao atendimento.



Botão observações do atendimento: Permite incluir e visualizar as informações do atendimento.

Botão Histórico do atendimento: Permite visualizar os detalhes do histórico do atendimento selecionado.

Botão retorna atendimento não convertido: Permite retornar atendimento que foi considerado como não convertido.

Exemplos de Uso

1. Inclusão de Observação no Atendimento

- O usuário pode inserir observações sobre o atendimento.
- Após clicar em **Confirmar**, a observação é salva com registro de data, hora e usuário que adicionou a informação.

A captura de tela mostra a interface do sistema SEND DECOR. No topo, há uma barra azul com o nome 'SEND DECOR' e o perfil do usuário 'SUPERVISOR (SUPERVISOR)'. Abaixo, há uma barra de filtros com o texto 'Filtros' e 'Filtrar por Fim do atendimento'. O menu principal contém ícones para 'Excel', 'Uop N', e 'Página 1 de 1'. Um modal de 'Observações do atendimento' está aberto no centro da tela. O modal possui botões 'Confirmar' e 'Fechar' no topo. Abaixo, há uma seção 'Atendimento iniciado' com os seguintes dados: Uop 2, Vendedor MAGALI DINIZ, e Início do atendimento 16/01/2024 09:13:21. A seção 'Observações do atendimento' contém um campo 'Adicionar observação' e uma caixa de texto com o seguinte conteúdo: 'SUPERVISOR - 16/01/2024 09:18:33 - Teste de inclusão de observação de atendimento Exemplo: Atendimento do casal Ana e Jorge, sofá cama.' No canto inferior direito do modal, há botões 'Ant', '1', e 'Seg'.

2. Consulta de Atendimento

- O usuário pode selecionar um atendimento e clicar em **Consultar** para visualizar os detalhes completos.

SEND DECOR (2) - SUPERVISOR (SUPERVISOR)

Atendimentos em Loja (SENDDDECOR.Fila.MasterPageFila) | 21.64119 | Homologação |

Filtros: Início do atendimento // 00:00:00 até // 00:00:00

Excel

Utop	Nome Utop	Vendedor	Nome	Início do atendimento	Fin do atendimento	Tempo de atendimento	Tipo de conversão	Motivo da não conversão	Motivo da fura de fila
2	L	2	ROGÉRIO WAGNO DE SOUZA	29/11/2023 15:15:14	// 00:00:00	116:18			
2	L	8	FRANCIELLE SOARES DIAS DE MATOS	04/12/2023 10:29:39	// 00:00:00	1:04			Cliente solicitou atendimento
2	L	9	IVONE ANISQUETI VIDAL	29/11/2023 14:51:40	29/11/2023 14:51:42	0:00			
2	L	8	FRANCIELLE SOARES DIAS DE MATOS	29/11/2023 14:51:27	29/11/2023 14:51:43	0:00			
2	L	4	DIOGO RAMOS DE OLIVEIRA	29/11/2023 14:50:40	29/11/2023 14:51:44	0:01			
2	L	3	MAGALI DINIZ	29/11/2023 14:50:04	29/11/2023 14:51:45	0:02			
2	L	2	ROGÉRIO WAGNO DE SOUZA	29/11/2023 14:51:52	29/11/2023 14:51:59	0:00			
2	L	4	DIOGO RAMOS DE OLIVEIRA	29/11/2023 14:52:06	29/11/2023 14:52:08	0:00			
2	L	9	IVONE ANISQUETI VIDAL	29/11/2023 14:53:08	29/11/2023 14:53:13	0:00	Orçamento		
2	L	4	DIOGO RAMOS DE OLIVEIRA	29/11/2023 14:57:41	29/11/2023 14:58:54	0:01	Orçamento/Pedido		

Página 1 de 2

SEND DECOR (2) - SUPERVISOR (SUPERVISOR)

Atendimentos em Loja (SENDDDECOR.Fila.MasterPageFila) | 21.64119 | Homologação |

Fechar

Informações Gerais	
Unidade Operacional	2
Código Vendedor	8
Início do Atendimento	29/11/2023 14:51:27
Tempo de atendimento	0:00
Motivo da fura de fila	Cliente solicitou atendimento
Nome	LOBE:080
Nome	FRANCIELLE SOARES DIAS DE MATOS
Fin do Atendimento	29/11/2023 14:51:43
Tipo de conversão	
Motivo da não conversão	

3. Fechamento de Atendimento

- O usuário pode fechar um atendimento informando se ele foi **convertido em pedido** ou **não convertido**.

SEND DECOR (2) - SUPERVISOR (SUPERVISOR)

Atendimentos em Loja (SENDDDECOR.Fila.MasterPageFila) | 21.64119 | Homologação |

Filtros: Início do atendimento // 00:00:00 até // 00:00:00

Excel

Utop	Nome Utop	Vendedor	Nome	Início do atendimento	Fin do atendimento	Tempo de atendimento	Tipo de conversão	Motivo da não conversão	Motivo da fura de fila
2	L	4	DIOGO RAMOS DE OLIVEIRA	04/12/2023 12:24:35	// 00:00:00	0:04			
2	L	8	FRANCIELLE SOARES DIAS DE MATOS	04/12/2023 12:28:58	// 00:00:00	0:02			Cliente solicitou atendimento
2	L	10	GISA NOBRE	04/12/2023 12:26:38	// 00:00:00	0:04			
2	L	9	IVONE ANISQUETI VIDAL	29/11/2023 14:51:40	29/11/2023 14:51:42	0:00			
2	L	8	FRANCIELLE SOARES DIAS DE MATOS	29/11/2023 14:51:27	29/11/2023 14:51:43	0:00			
2	L	4	DIOGO RAMOS DE OLIVEIRA	29/11/2023 14:50:40	29/11/2023 14:51:44	0:01			
2	L	3	MAGALI DINIZ	29/11/2023 14:50:04	29/11/2023 14:51:45	0:02			
2	L	2	ROGÉRIO WAGNO DE SOUZA	29/11/2023 14:51:52	29/11/2023 14:51:59	0:00			
2	L	4	DIOGO RAMOS DE OLIVEIRA	29/11/2023 14:52:06	29/11/2023 14:52:08	0:00			
2	L	9	IVONE ANISQUETI VIDAL	29/11/2023 14:53:08	29/11/2023 14:53:13	0:00	Orçamento		

Página 1 de 2

- Caso o parâmetro **"Sim, ao finalizar o atendimento"** esteja ativo, os campos de informações do cliente se tornam obrigatórios antes da finalização.

SEND DECOR (2) - SUPERVISOR (SUPERVISOR)

Atendimentos em Loja (SENDDDECOR.Fila.MasterPageFila) | 21.80981 | Homologação |

Filtros: Filtrar por Nome do vendedor

Excel

Uop Nome Uop Vende

Atendimento iniciado

Unidade 2 Vendedor ALESSANDRA Início 12/06/2024 15:23:59
operacional do atendimento

Dados do cliente

Cliente * Nelson Edson Benicio da Mata
Telefone
Email * nelsonedsondamata@fransystems.com.br

Finalizar atendimento

Situação Convertido Selecionar

Orçamento/Pedido

Uop	Tipo	Número	Qt. Itens	Valor
0			0	0,00

Página 1 de 1

XPTO 1595

Natália Mariane Sales natalia_mariane_sales@cbaldios.com

Ant 1 Seg

Copyright 2024 - Send Informática Ltda - CNPJ 67.843.169/0001-84

- Exemplo convertido

SEND DECOR (2) - SUPERVISOR (SUPERVISOR)

Atendimentos em Loja (SENDDDECOR.Fila.MasterPageFila) | 21.80981 | Homologação |

Filtros: Filtrar por Nome do vendedor

Excel

Uop Nome Uop Vende

Atendimento iniciado

Unidade 2 Vendedor ALESSANDRA Início 12/06/2024 15:23:59
operacional do atendimento

Dados do cliente

Cliente * Nelson Edson Benicio da Mata
Telefone
Email * nelsonedsondamata@fransystems.com.br

Finalizar atendimento

Situação Convertido Selecionar

Orçamento/Pedido

Uop	Tipo	Número	Qt. Itens	Valor
1	PV	7002698	44	49.800,00

Página 1 de 1

XPTO 155 8

Natália Mariane Sales natalia_mariane_sales@cbaldios.com

Ant 1 Seg

- Exemplo não convertido

SEND DECOR (2) - SUPERVISOR (SUPERV)

Atendimentos em Loja (SENDECOR.Fila.MasterPageFila) | 21.80981 | Homologação |

Filtros: Filtrar por Nome do vendedor

Excel

Indicar finalização de atendimento

Confirmar Fechar

Atendimento iniciado

Unidade operacional 2 Vendedor ALESSANDRA Início do atendimento 12/06/2024 15:37:21

Dados do cliente

Cliente Sandra Heloisa Mari
 Telefone 8139920042
 Email

Finalizar atendimento

Situação Não convertido

Motivo 1 descrição de motivo de não conversão

Cliente Telefone E-mail

Nelson Edson Benício da Mata nelsonedsonsmat@franoyste
 XPTO 19: 58
 Natália Mariane Sales natalia_mariane_sales@cbaldio

Página 1 de 1

4. Consulta e Edição de Pedidos/Orçamentos

- O usuário pode visualizar e editar os pedidos vinculados ao atendimento.

SEND DECOR (2) - ROGERIO (ROGERIOS)

Atendimentos em Loja (SENDECOR.Fila.MasterPageFila) | 21.66049 | Homologação |

Filtros: Filtrar por Nome do vendedor valor Começa com ROG

Excel

Uop	Nome Uop	Vendedor	Nome	Início do atendimento	Fim do atendimento	Tempo de atendimento	Tipo de conversão	Motivo da não conversão	Motivo da fura da fila
2	LI	2	ROGÉRIO	29/11/2023 14:51:52	29/11/2023 14:51:59	0:00	Orçamento		
2	LI	2	ROGÉRIO	29/11/2023 15:15:14	04/12/2023 12:26:21	117:11	Pedido		
2	LI	2	ROGÉRIO	05/12/2023 15:09:10	05/12/2023 15:09:17	0:00	Não convertido	descrição de motivo de não conversão	
2	LI	2	ROGÉRIO	14/12/2023 09:34:32	14/12/2023 09:35:03	0:01			
2	LI	2	ROGÉRIO	26/12/2023 14:29:12	26/12/2023 14:43:58	0:15	Orçamento		
2	LI	2	ROGÉRIO	26/12/2023 14:55:47	26/12/2023 14:59:26	0:04	Orçamento		Teste de motivo de furar fila
2	LI	2	ROGÉRIO	26/12/2023 15:01:32	26/12/2023 16:52:01	1:50	Pedido		Teste de motivo de furar fila

Página 1 de 1

SEND DECOR (2) - ROGERIO MAGNO DE SOUZA (ROGERIOS)

Atendimentos em Loja (SENDECOR.Fila.MasterPageFila) | 21.66049 | Homologação |

Filtros: Filtrar por Nome do vendedor

Excel

Atendimento X Orçamento/Pedido

Fechar

Opções

Unidade operacional 2 Vendedor ROGERIO MAGNO DE SOUZA Início do atendimento 26/12/2023 14:29:12

Filtrar por Número valor = 0

Inserir

Uop	Número do pedido	Tipo de conversão	Qt. Itens	Valor
2	2002404	Orçamento	1	7699,00
1	2000033	Pedido	1	588,00

Página 1 de 1

Revisão #6

Criado 19 março 2025 13:04:37 por Jaqueline

Atualizado: 19 março 2025 20:39:06 por Jaqueline

Copyright 2025 - Send Solutions Ltda - CNPJ 67.843.169/0001-84 - Abertura de chamados - Instagram