



# MANUAL CALL CENTER





## INTRODUÇÃO AO MODULO CALL CENTER

Esse módulo do Sistema gerencia todo relacionamento da empresa com seus clientes, registrando todos os contatos realizados, controlando todo o fluxo de trabalho (workFlow), analisando a qualidade do atendimento e a satisfação dos clientes referente aos produtos comercializados. Calcula o percentual de aproveitamento de vendas por departamento ou vendedor, entre outras funções.

Com o módulo DPCall, qualquer funcionário poderá obter todas as informações necessárias sobre qualquer contato efetuado entre sua empresa e seu cliente, agilizando assim todos os processos. Além disso, ainda é possível gerenciar prospectos.

### Especificações Técnicas

- Controle de Atendimento;
- Controle de Prospectos;
- Controle de Ordem de Serviço;
- Mala Direta;
- Controle de Telemarketing Ativo e Receptivo;
- Relatórios Gerenciais;
- Cadastro de Clientes e Prospectos;
- WorkFlow





## CONHECENDO O BANCO DE DADOS DO EVOLUTION®

Atualmente, a DpComp®, visando ampliar a capacidade corporativa de seus clientes, acompanha a evolução tecnológica e trabalha hoje com o banco de dados MySQL, um dos bancos mais seguros, confiáveis e reconhecidos mundialmente por grandes empresas da área de gerenciamento de software ou informática. O Banco de Dados se torna seguro pelo fato de contar com um gerenciador de arquivos que proporciona ao usuário a segurança necessária para armazenar seus dados e também a agilidade na troca de informações entre os mesmos usuários do Banco de Dados no escritório (em caso de estar operando com o sistema em rede). Visando sempre ampliar as vantagens a seus clientes, a DpComp® optou por este banco de dados pois num futuro bem próximo será possível trabalhar com o sistemas DpComp® em sua casa ou outro lugar, armazenando dados no computador central de seu escritório, tudo isto usando a rede mundial de computadores. A velocidade na utilização deste Banco de Dados cresce pois ele utiliza a tecnologia de relacionamento cliente/servidor, onde todas as informações são tratadas diretamente no servidor, que processa a solicitação e envia uma resposta para a estação de trabalho.

A DpComp® continua trabalhando de maneira intensiva, sempre buscando inovações, afim de que o usuário esteja sempre na frente, proporcionando melhores condições de apresentar um trabalho mais bem definido e com clareza de informações a seus clientes.

## O QUE FAZ O DP-FIX ?

Mesmo em se tratando de um Banco de Dados altamente seguro, como vimos anteriormente, estamos sempre sujeitos a problemas corriqueiros ao acessar o sistema. Nestes casos, utilizaremos o DpDoctor, que tem por função, reestruturar a organização das tabelas gerenciadoras das informações de Banco de Dados, sanando na maioria das vezes o problema apresentado ao acessar o sistema.

Para sua utilização, basta solicitar que todos os usuários abandonem o sistema (em caso de trabalhar com o mesmo em rede), marcar na tela a opção “Verificar Registros” e direcionar para onde esta a Base de Dados. Lembramos que este procedimento realizado pelo DpDoctor tem por finalidade apenas tentar recuperar uma estrutura de dados que outrora fora danificada, não fazendo com que dados sejam perdidos, modificados ou até mesmo danificados.

## COMO PROCEDER PARA FAZER BACKUP'S

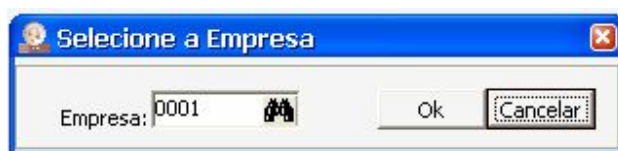
Atualmente, ter uma cópia de segurança das informações arquivadas nos sistemas é algo imprescindível, pois hoje, com o acúmulo de informações que guardamos nos sistemas, o computador se torna uma ferramenta de vital importância no nosso dia a dia. Perder uma Base de Dados, significa as vezes, não um simples retrabalho, mas até a perda de um cliente importante para o seu dia a dia.

Para que isto não ocorra com você, utilize a rotina DpBackup, que irá realizar uma cópia fiel das suas informações que outrora foram armazenadas em nossos sistemas. Para tal, basta acessar a rotina de Backup's, solicitando que todos os usuários abandonem os sistemas e indicar o drive de origem das informações (ou seja, aonde se encontra a Base de Dados) e o local de destino das informações (disquete, CD, zipdrive, fita DAT, etc.). No momento do backup, é possível selecionar apenas um sistema de sua utilização como todos de uma única vez (mais recomendado).



## Call Center – Arquivos

**COMPETÊNCIA** – Neste módulo será indicada a empresa e o período para processamento (esta opção é acionada também pela tecla F4).

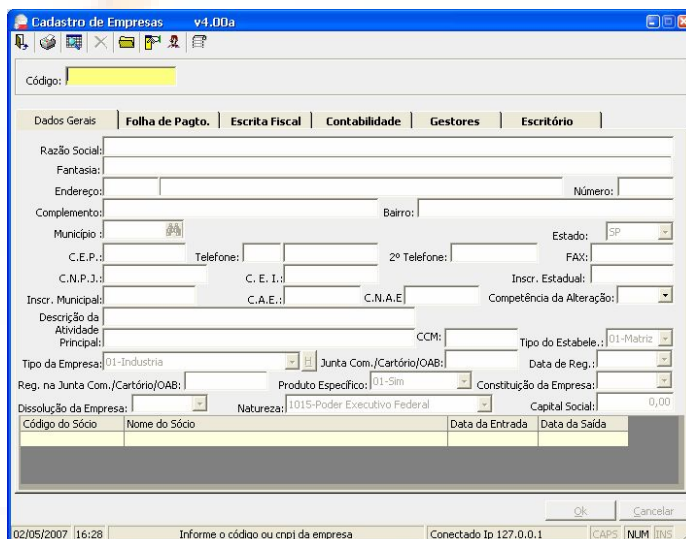


Selezione a Empresa

Empresa: 0001

Ok Cancelar

**EMPRESAS** – Nesta tela será cadastrada a empresa. Este módulo é subdividido em abas onde a primeira (Dados Gerais), contém informações oficiais da empresa (CNPJ, endereço, responsável, etc.), e as demais contém informações exclusivas dos sistemas DpFolha®, DpFisc®, DpCont®, Gestores e Escritório respectivamente.



Cadastro de Empresas v4.00a

Código: \_\_\_\_\_

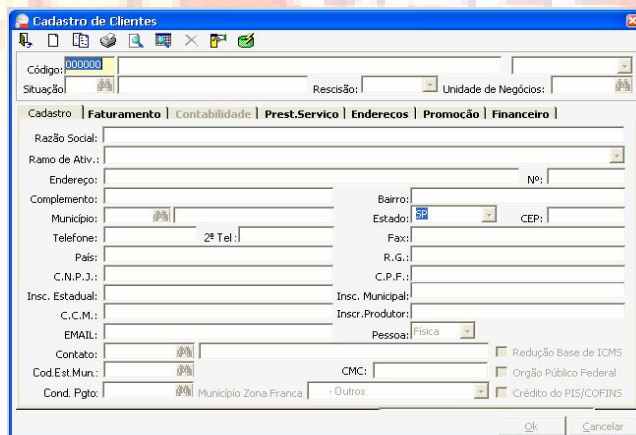
Dados Gerais | Folha de Pagto. | Escrita Fiscal | Contabilidade | Gestores | Escritório

Razão Social: \_\_\_\_\_  
Fantasia: \_\_\_\_\_  
Endereço: \_\_\_\_\_ Número: \_\_\_\_\_  
Complemento: \_\_\_\_\_ Bairro: \_\_\_\_\_  
Município: \_\_\_\_\_ Estado: SP  
C.E.P.: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_ 2º Telefone: \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_  
C.N.P.J.: \_\_\_\_\_ C. E. I.: \_\_\_\_\_ Inscr. Estadual: \_\_\_\_\_  
Inscr. Municipal: \_\_\_\_\_ C.A.E.: \_\_\_\_\_ C.N.A.E: \_\_\_\_\_ Competência da Alteração: \_\_\_\_\_  
Descrição da Atividade Principal: \_\_\_\_\_ CCM: \_\_\_\_\_ Tipo do Estabele.: 01-Matriz  
Tipo da Empresa: 01-Industria Junta Com./Cartório/OAB: \_\_\_\_\_ Data de Reg.: \_\_\_\_\_  
Reg. na Junta Com./Cartório/OAB: \_\_\_\_\_ Produto Especifico: 01-Sim Constituição da Empresa: \_\_\_\_\_  
Dissolução da Empresa: \_\_\_\_\_ Natureza: 1015-Poder Executivo Federal Capital Social: 0,00

Código do Sócio	Nome do Sócio	Data da Entrada	Data da Saída

02/05/2007 16:28 Informe o código ou cnpj da empresa Conectado Ip 127.0.0.1 CAPS NUM INS

**Clientes/Fornecedores** - Nesta tela serão cadastrados os dados do cliente/fornecedor, com nome fantasia, situação, razão social, endereço de entrega, endereço de cobrança, tipo de prestação de serviço.



Cadastro de Clientes

Código: 000000 Situação: \_\_\_\_\_ Rescisão: \_\_\_\_\_ Unidade de Negócios: \_\_\_\_\_

Cadastro | Faturamento | Contabilidade | Prest.Servico | Enderecos | Promoção | Financeiro

Razão Social: \_\_\_\_\_  
Ramo de Ativ.: \_\_\_\_\_  
Endereço: \_\_\_\_\_ Nº: \_\_\_\_\_  
Complemento: \_\_\_\_\_ Bairro: \_\_\_\_\_  
Município: \_\_\_\_\_ Estado: SP CEP: \_\_\_\_\_  
Telefone: \_\_\_\_\_ 2ª Tel.: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_  
País: \_\_\_\_\_ R. G.: \_\_\_\_\_  
C.N.P.J.: \_\_\_\_\_ C.P.F.: \_\_\_\_\_  
Insc. Estadual: \_\_\_\_\_ Insc. Municipal: \_\_\_\_\_  
C.C.M.: \_\_\_\_\_ Inscr.Produutor: \_\_\_\_\_  
EMAIL: \_\_\_\_\_ Pessoa: Fisica  
Contato: \_\_\_\_\_ Redução Base de ICMS  
Cod.Est.Mun.: \_\_\_\_\_ CMC: \_\_\_\_\_ Orgão Público Federal  
Cond. Pgt.: \_\_\_\_\_ Municipio Zona Franca - Outros Crédito do PIS/COFINS

Ok Cancelar



**Prospectos** - Nesta tela, serão cadastrados os dados correspondente ao cliente/fornecedor que obteve maior índice de compra, durante o mês.

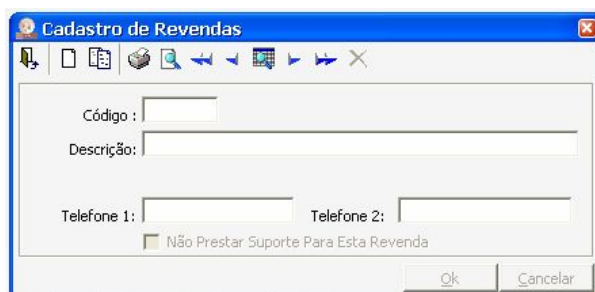
**Módulos** – Nesta tela, serão cadastrados os módulos, ou sistemas que fazem parte da rotina de trabalho do CallCenter. Pressione “F2”, para alterar o nome do arquivo. Pressione “INSERT”, para inclusão de uma nova pasta.

**Recados** - Nesta tela, ao clicar no botão novo, o sistema selecionará a numeração seqüencial do próximo recado automática, em seguida informar o código do cliente, a data da agenda e os dados referente ao recado, em seguida clicando em OK.

**Obs.;** Ao consultar o código do cliente, o sistema irá apresentar este recado para todos os usuários.



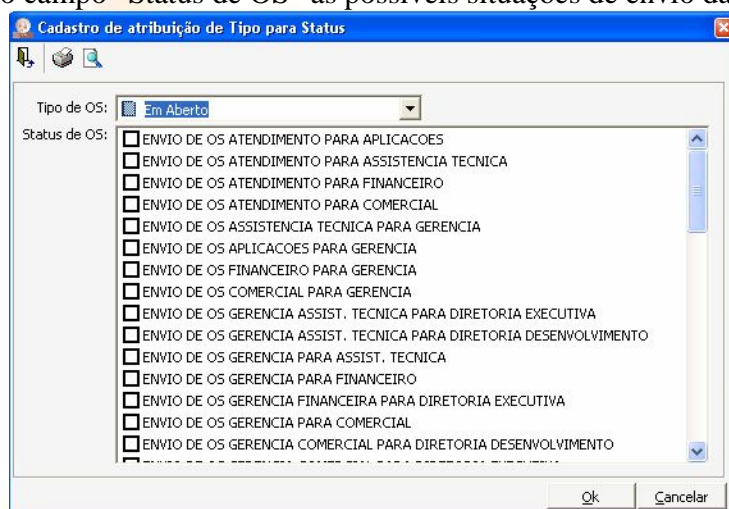
**Revendas** – Nesta tela, serão cadastrados os dados referente ao revendedor.



The screenshot shows a dialog box titled "Cadastro de Revendas". It contains the following fields and options:

- Código: [text input]
- Descrição: [text input]
- Telefone 1: [text input]
- Telefone 2: [text input]
- Não Prestar Suporte Para Esta Revenda
- Buttons: Ok, Cancelar

**(Status) - Atributos de tipo de status** – Nesta tela, ao selecionar o tipo de OS “EM ABERTO”, serão mostrados no campo “Status de OS” as possíveis situações de envio da OS.



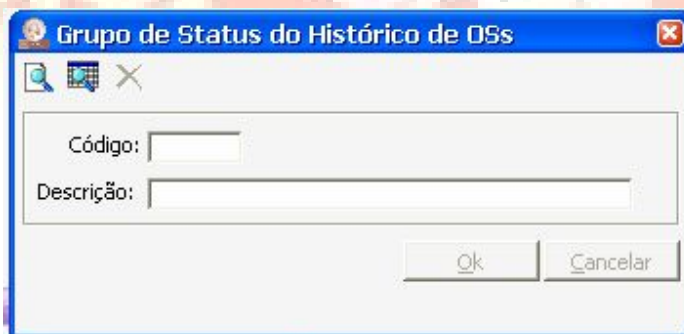
The screenshot shows a dialog box titled "Cadastro de atribuição de Tipo para Status". It contains the following elements:

- Tipo de OS: [dropdown menu with "Em Aberto" selected]
- Status de OS: [list of checkboxes for various status types]
- Buttons: Ok, Cancelar

The list of checkboxes includes:

- ENVIO DE OS ATENDIMENTO PARA APLICACOES
- ENVIO DE OS ATENDIMENTO PARA ASSISTENCIA TECNICA
- ENVIO DE OS ATENDIMENTO PARA FINANCEIRO
- ENVIO DE OS ATENDIMENTO PARA COMERCIAL
- ENVIO DE OS ASSISTENCIA TECNICA PARA GERENCIA
- ENVIO DE OS APLICACOES PARA GERENCIA
- ENVIO DE OS FINANCEIRO PARA GERENCIA
- ENVIO DE OS COMERCIAL PARA GERENCIA
- ENVIO DE OS GERENCIA ASSIST. TECNICA PARA DIRETORIA EXECUTIVA
- ENVIO DE OS GERENCIA ASSIST. TECNICA PARA DIRETORIA DESENVOLVIMENTO
- ENVIO DE OS GERENCIA PARA ASSIST. TECNICA
- ENVIO DE OS GERENCIA PARA FINANCEIRO
- ENVIO DE OS GERENCIA FINANCEIRA PARA DIRETORIA EXECUTIVA
- ENVIO DE OS GERENCIA PARA COMERCIAL
- ENVIO DE OS GERENCIA COMERCIAL PARA DIRETORIA DESENVOLVIMENTO

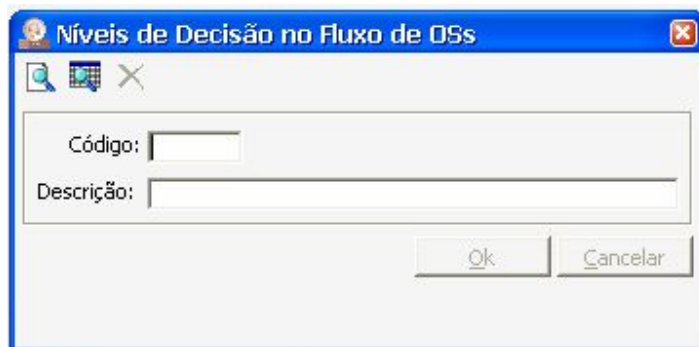
**(Status) - Grupo de status do histórico de OSs** – Nesta tela, será cadastrado o departamento, no qual as OS serão encaminhadas.



The screenshot shows a dialog box titled "Grupo de Status do Histórico de OSs". It contains the following fields and options:

- Código: [text input]
- Descrição: [text input]
- Buttons: Ok, Cancelar

**(Status) - Nível de decisão no fluxo de OSs** – Nesta tela, será cadastrado o nível de decisão, ou seja, qual departamento a OS será encaminhada.



The screenshot shows a dialog box titled "Níveis de Decisão no Fluxo de OSs". It contains two input fields: "Código:" and "Descrição:". At the bottom right, there are "Ok" and "Cancelar" buttons.

**(Status) - Status do histórico de OSs** - Nesta tela, será cadastrada a seqüência de departamento, na qual a OS será encaminhada.



The screenshot shows a dialog box titled "Status do Histórico de OSs". It contains four input fields: "Código:", "Grupo:", "Nível:", and "Próximo Nível:". Below these is a "Descrição:" field. At the bottom right, there are "Ok" and "Cancelar" buttons.

**Vendedores** – Nesta tela, será cadastrado os dados, referente ao vendedor.



The screenshot shows a dialog box titled "Cadastro de Vendedores". It contains a "Revenda:" field at the top. Below it are fields for "Código:", "Nome:", "Endereço:", "Número:", "Complem.:", "Bairro:", "Município:", "UF:", "Cep:", "C.P.F.:", "R.G.:", "Telefone:", "Fax:", and "E-Mail:". At the bottom right, there are "Ok" and "Cancelar" buttons.




## Cadastro de atividades –



**Treinamento** – Nesta tela, serão cadastradas as informações referentes ao local de treinamento, nome do instrutor, modulo a ser aplicado o treinamento, sala, horário de início, horário de término.



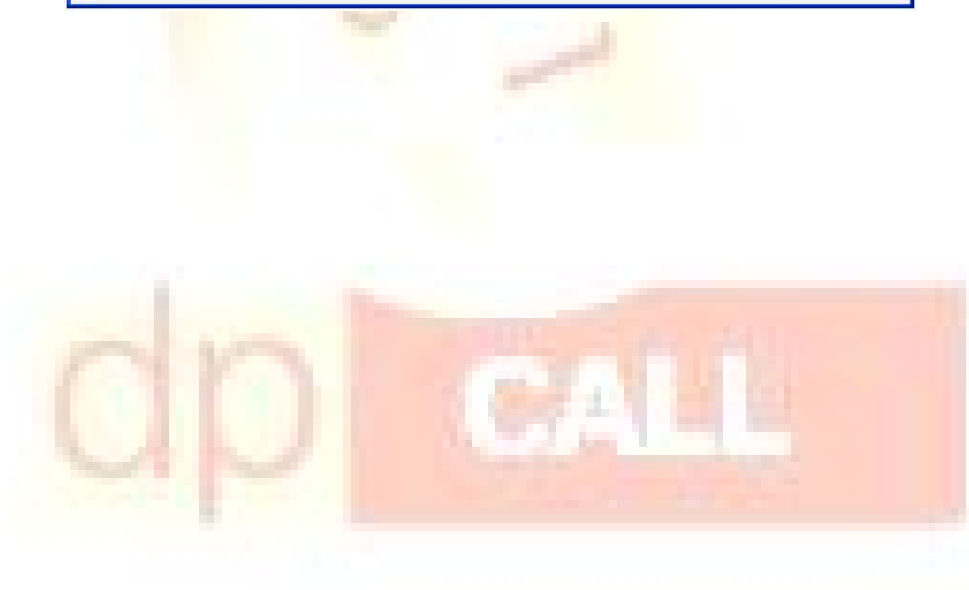
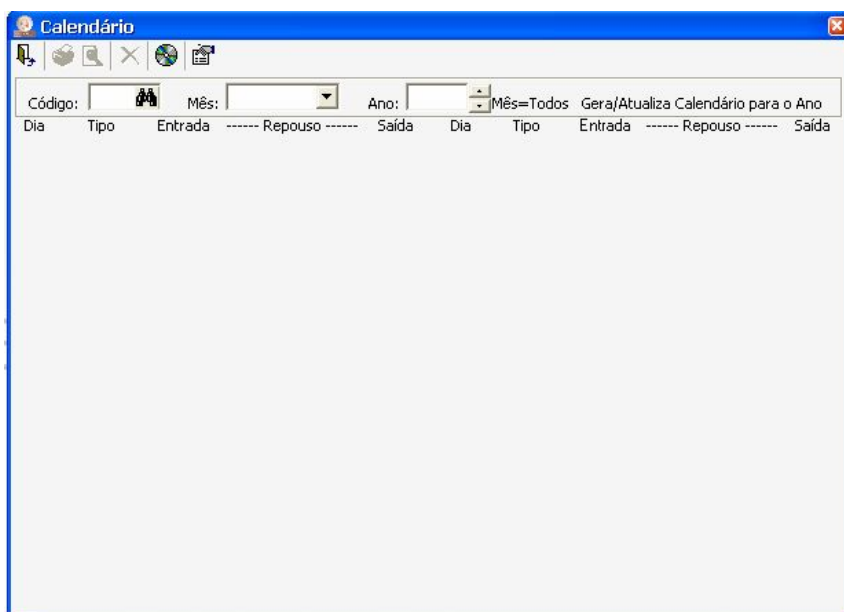
**Cadastro de usuários** – Ao clicar na “lupa” e selecionar o nome de um usuário, o mesmo poderá ser incluído em um grupo e nível para que as OS possam ser encaminhadas a outro departamento.





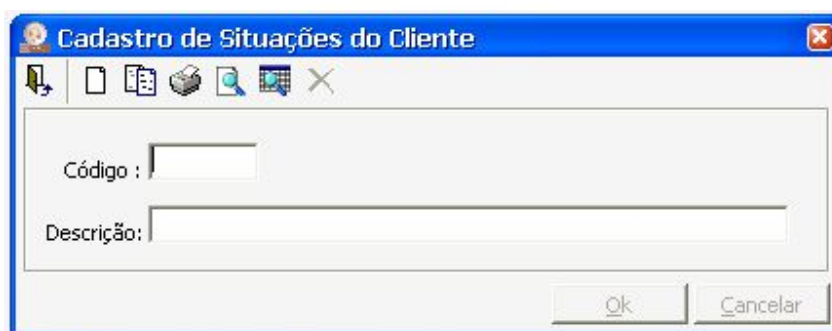


**Calendário** – Nesta tela, ao informar o código de descrição de calendário, o sistema permite emitir o calendário de um determinado mês e ano.



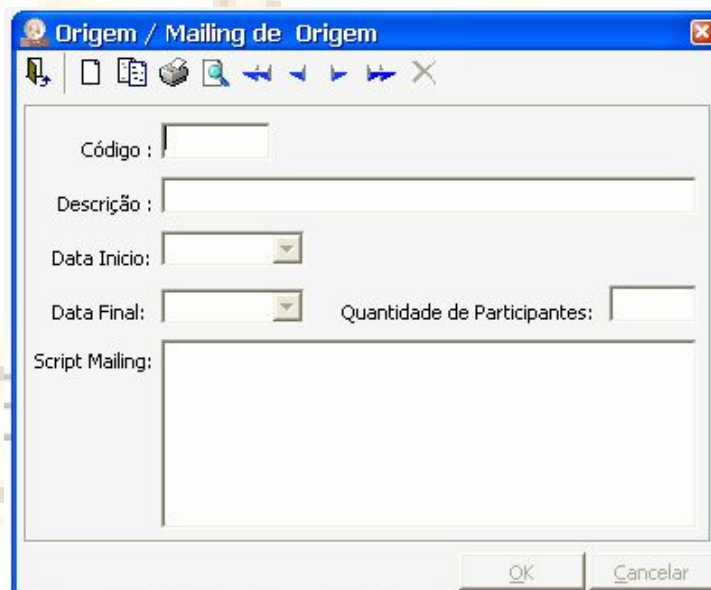
## Tabelas

**Situação do cliente** – Nesta tela, será cadastrado o status do cliente. “Cliente ativo”, Cliente cancelado” entre outras situações.



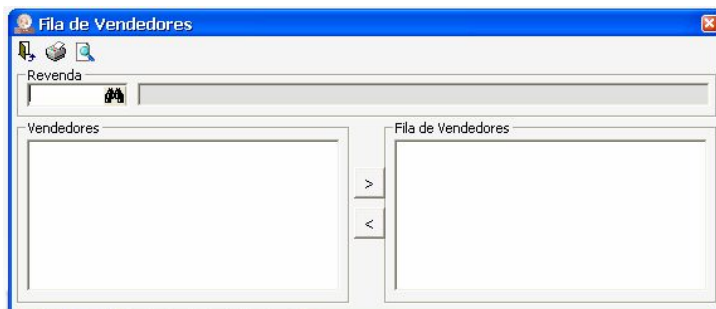
The screenshot shows a Windows-style dialog box titled "Cadastro de Situações do Cliente". It has a standard toolbar with icons for file operations and a close button. The main area contains two input fields: "Código:" followed by a small text box, and "Descrição:" followed by a larger text box. At the bottom right, there are "Ok" and "Cancelar" buttons.

**Origem / Mailing de origem -**

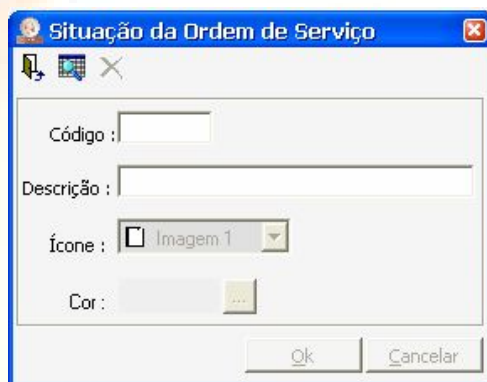


The screenshot shows a Windows-style dialog box titled "Origem / Mailing de Origem". It has a toolbar with icons for file operations, navigation (back, forward), and a close button. The main area contains several input fields: "Código:" with a small text box, "Descrição:" with a larger text box, "Data Inicio:" with a dropdown menu, "Data Final:" with a dropdown menu, and "Quantidade de Participantes:" with a text box. At the bottom, there is a "Script Mailing:" label followed by a large empty text area. "OK" and "Cancelar" buttons are at the bottom right.

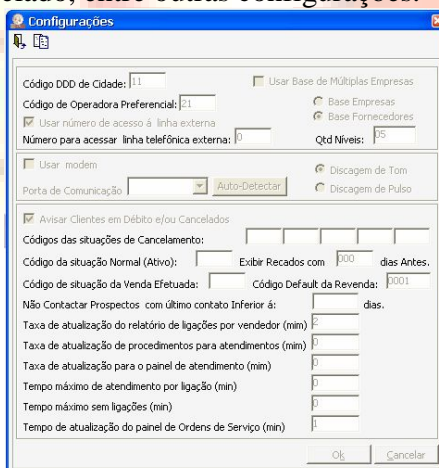
**Fila de vendedores** – Após pesquisar o vendedor e inserir o mesmo do lado esquerdo, o sistema permite através das setas, classificarem em ordem os vendedores.



**Situação da ordem de serviço** – Nesta tela, será cadastrada a descrição e a imagem que será utilizada na OS.

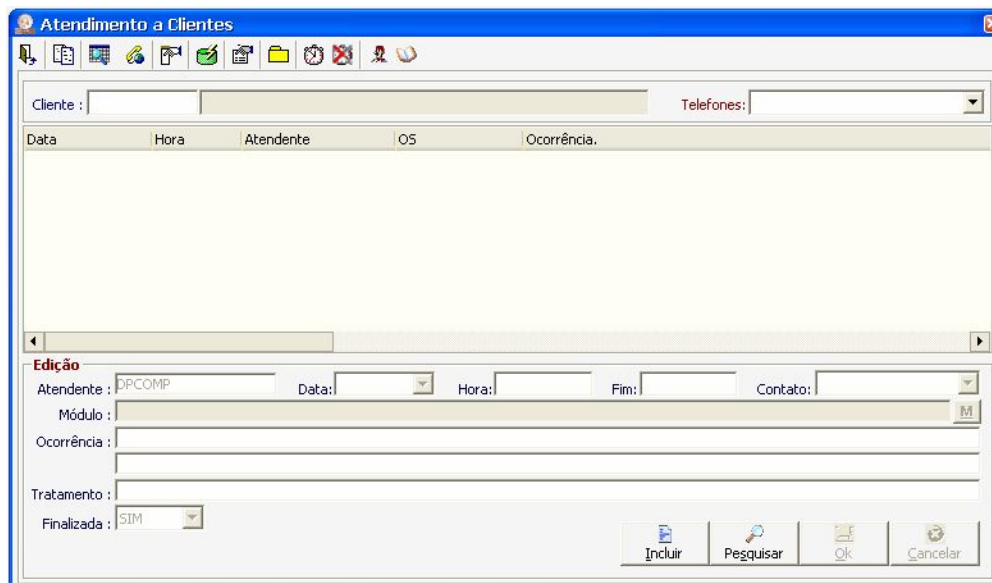


**Configuração** – Nesta tela, ao clicar em alterar, tenho a possibilidade de parametrizar o código do DDD da cidade, código da operadora preferencial “15, 21, 23”, permite também avisar se o cliente está em débito ou cancelado, entre outras configurações.

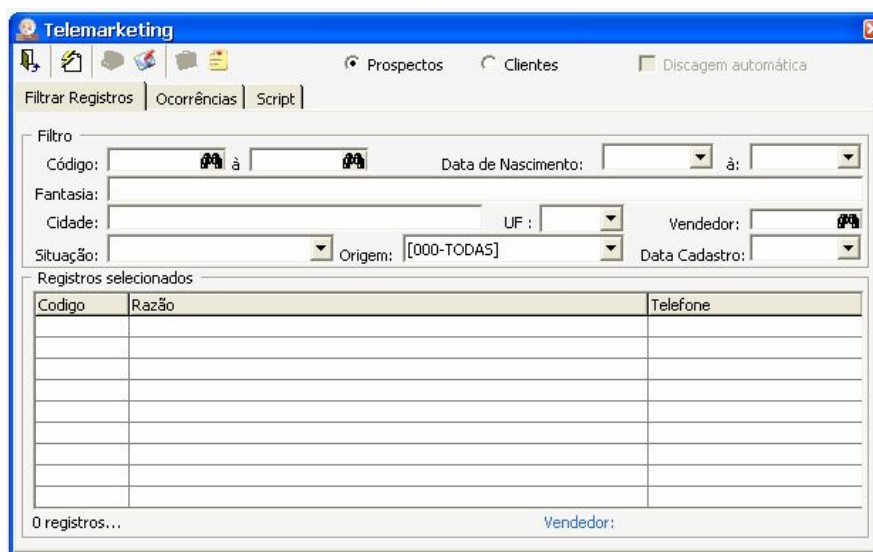


## Procedimentos

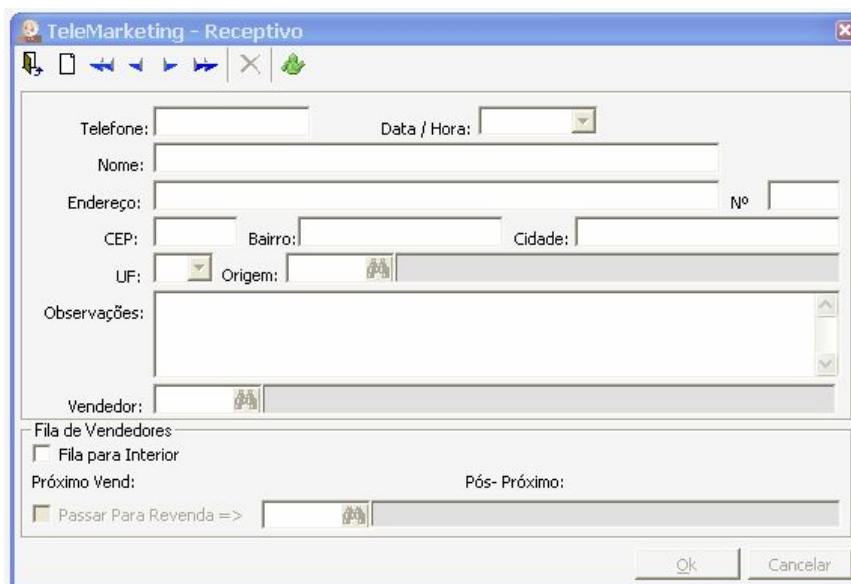
**Atendimento** – Nesta tela, ao digitar o código do cliente/fornecedor, o sistema apresenta o nome da empresa, telefone e as ultimas ocorrências efetuada anteriormente. Permite também incluir uma nova ocorrência.



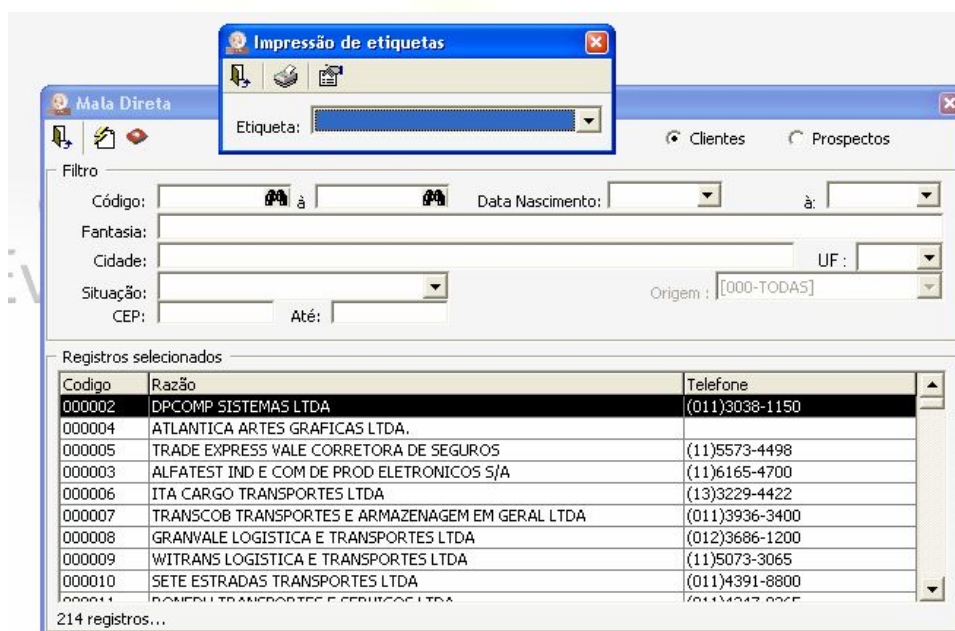
**Telemarketing (direto)** – Nesta tela, ao preencher o código do cliente, data de nascimento, nome fantasia, cidade, UF, vendedor, situação, origem e data de cadastro, em seguida clicar em atualizar seção o sistema emite uma relação de todos os clientes/fornecedores cadastrados.



**Telemarketing (receptivo)** – Nesta tela, ao preencher os dados solicitados, “Telefone, nome, endereço, entre outros”, em seguida informar o código do vendedor e clicar em Ok, o sistema permite atrelar o vendedor ao cliente/fornecedor.

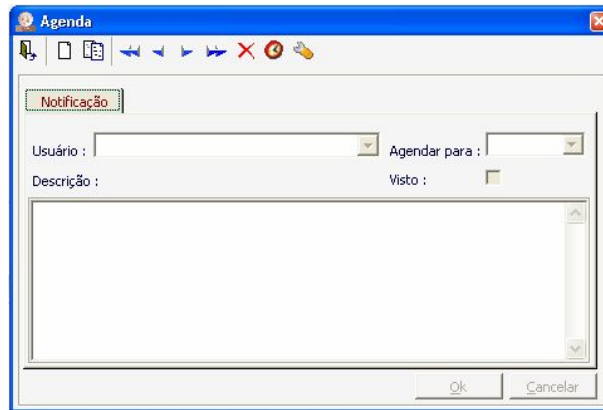


**Mala direta** – Nesta tela, ao clicar em atualizar seção o sistema emite uma relação dos clientes/fornecedores cadastrados, permitindo efetuar a impressão das etiquetas de todos os clientes/fornecedores “clcando no ícone vermelho”, em seguida clicar em configuração de etiquetas e parametriza com altura, largura, espaço entre etiquetas e campos a serem impressos.

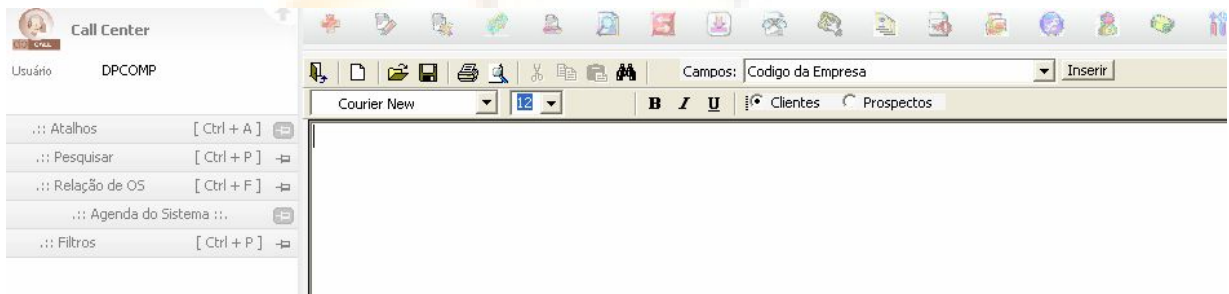


Codigo	Razão	Telefone
000002	DPCOMP SISTEMAS LTDA	(011)3038-1150
000004	ATLANTICA ARTES GRAFICAS LTDA.	
000005	TRADE EXPRESS VALE CORRETORA DE SEGUROS	(11)5573-4498
000003	ALFATEST IND E COM DE PROD ELETRONICOS S/A	(11)6165-4700
000006	ITA CARGO TRANSPORTES LTDA	(13)3229-4422
000007	TRANSCOB TRANSPORTES E ARMAZENAGEM EM GERAL LTDA	(011)3936-3400
000008	GRANVALE LOGISTICA E TRANSPORTES LTDA	(012)3686-1200
000009	WITRANS LOGISTICA E TRANSPORTES LTDA	(11)5073-3065
000010	SETE ESTRADAS TRANSPORTES LTDA	(011)4391-8800

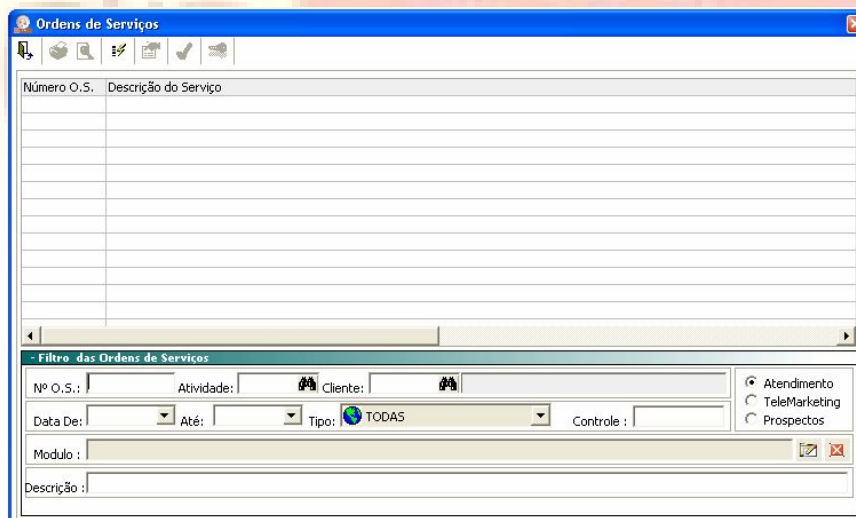
**Agenda** – Nesta tela, ao clicar em novo, em seguida informar um usuário e informar a data do agendamento da reunião, eventos, entre outros, será possível visualizar o mesmo no painel do usuário.



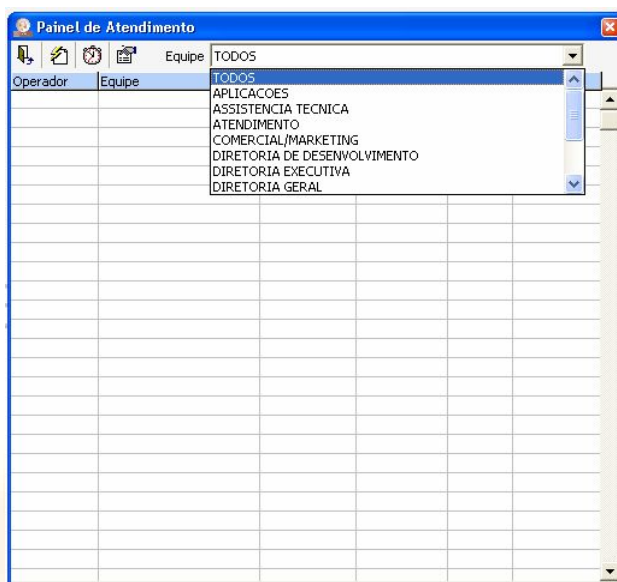
**Cartas** – Nesta tela, poderão ser digitados, os dados necessários para a impressão de uma carta.



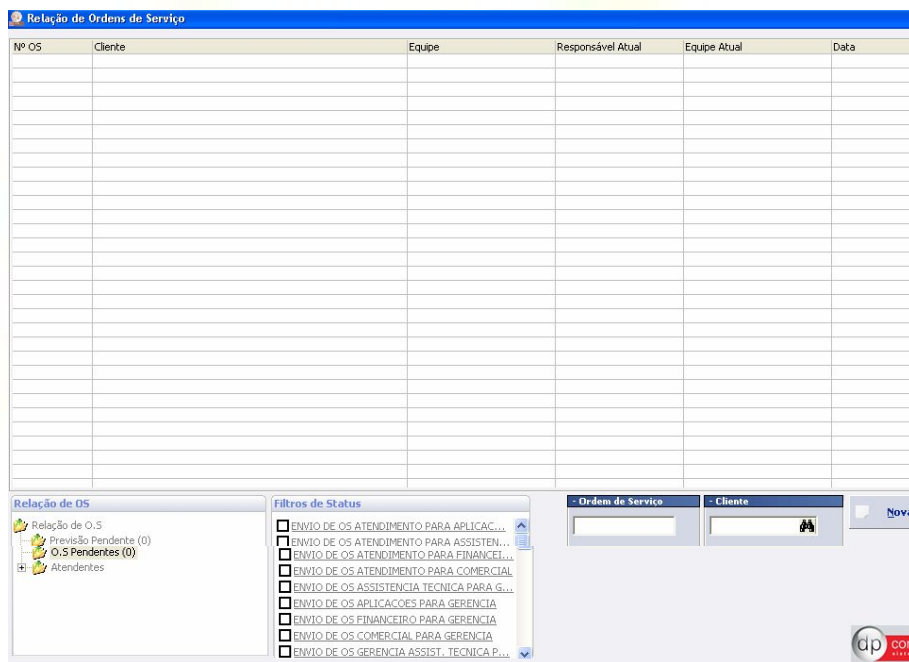
**Ordem de serviço** – Nesta tela, ao digitar o código do cliente o sistema apresenta uma relação de todas as OS pendentes e baixas. Caso haja necessidade de consultar uma OS o sistema permite efetuar este processo, basta informar o numero da mesma.



**Ordem de serviço** – Nesta tela, ao selecionar o nome de alguma equipe o sistema apresenta uma relação de todos os operadores, ultima ligação, Ligação atual, cliente e se foi finalizada ou não. a ligação.



**Painel de Ordem de serviço** – Nesta tela, tenho a possibilidade de visualizar, encaminhar, baixar, pesquisar e abrir uma OS.

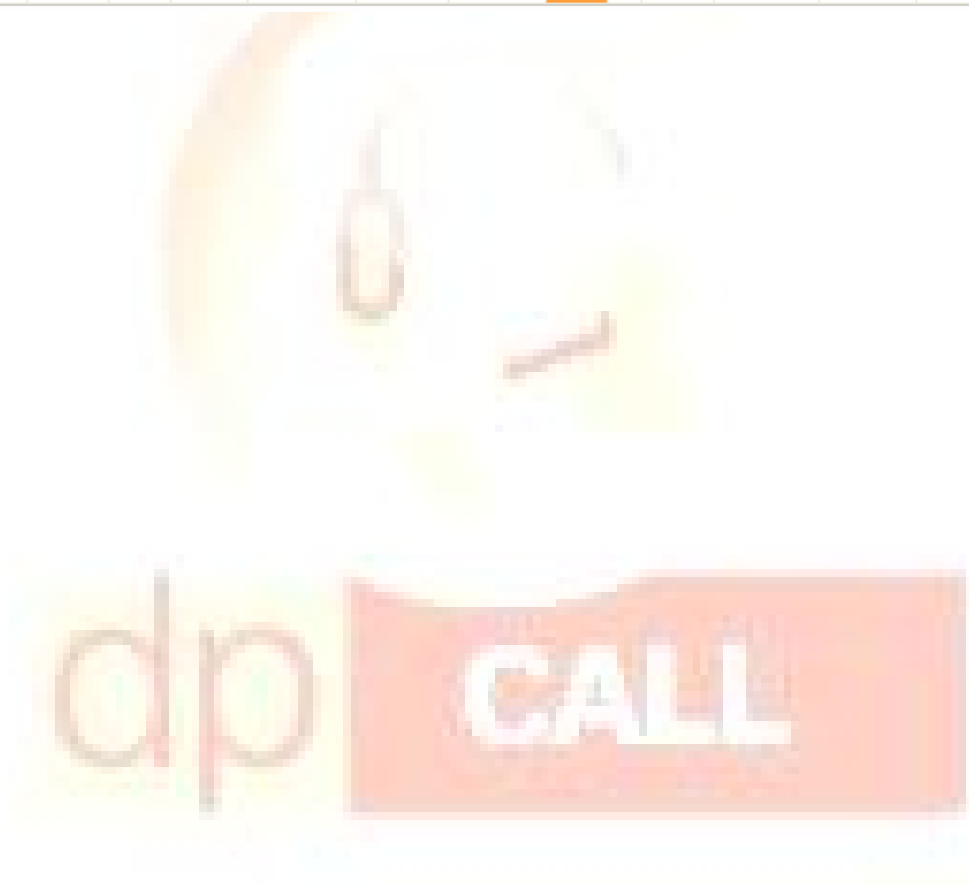






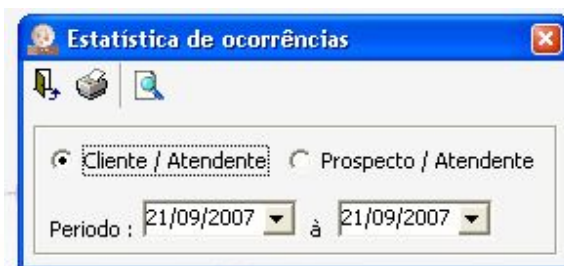
**Painel de prioridades** – Nesta tela, ao clicar no sinal de “+” grupo, o sistema apresenta os usuários cadastrados dentro do grupo com suas respectivas OS’s pendentes.

Ord.	Prior.	Nº da OS	Empr	Cliente	Nome Fant...	Produto	Data OS	Class	Pr	Hs Prev	Dt Prevista	Dt Efet Inic	Dt Prometida	Status
GRUPO : ASSISTENCIA TECNICA														
EXECUTOR : IMIRA														
	1	4	0001	000073	LUCIANO ...		08/08/2007	002	<input checked="" type="checkbox"/>	0				AB
GRUPO : ATENDIMENTO														
EXECUTOR : KARYNA														
	0	6	0001	000073	LUCIANO ...		24/08/2007	002	<input type="checkbox"/>	0				
GRUPO : GERENCIA ASSISTENCIA TECNICA														
EXECUTOR : EMERSON														
	1	5	0001	000073	LUCIANO ...		08/08/2007	002	<input type="checkbox"/>	0				AB

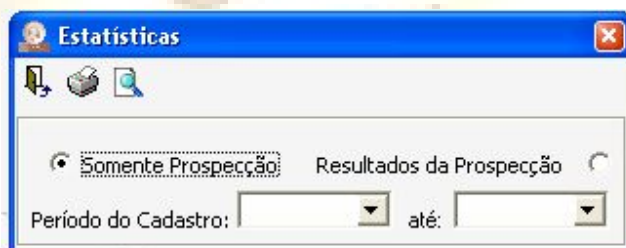


## Estadísticas

**Ocorrência** - Nesta tela, após inserir as informações e clicar em visualizar, o sistema emite um gráfico de todos os usuários que utilizam o CallCenter, com seus respectivos percentuais de ocorrência.



**Prospecção** - Nesta tela, após inserir as informações e clicar em visualizar, o sistema emite um gráfico, com seus respectivos percentuais, por origem, por estado, por situação e por tipo de pessoa.



## Relatórios

Nesta opção você terá algumas formas de geração de relatórios, conforme alimentação dos dados preenchidos anteriormente.

