



# Módulo CRM & SAC

Ser a ferramenta completa de relacionamento com todas as informações pertinentes ao cliente.

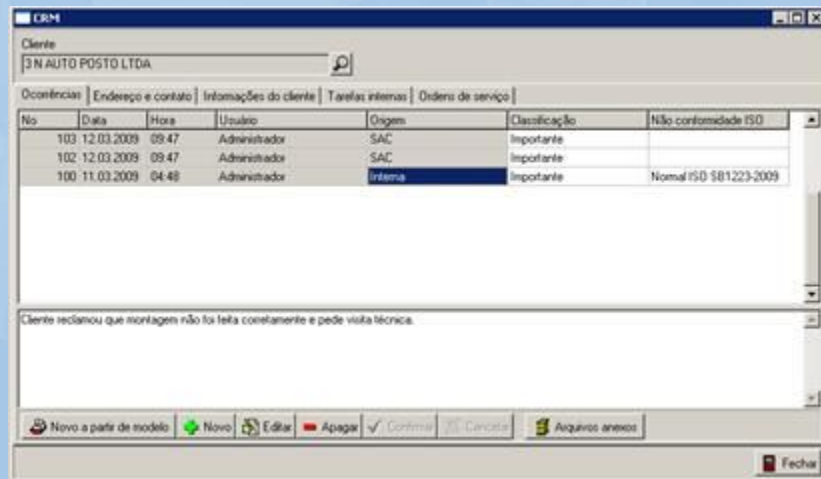
- Reúne todas as informações do cliente como contato, endereço, últimas ocorrências, etc
- Consulta e criação de tarefas internas em aberto associadas ao cliente
- Consulta e criação de ordens de serviço para o cliente
- Campos dinâmicos permitem o registro de qualquer informação ligada ao cliente. O 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

# Registro de Ocorrências

O RT1 CRM & 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 internas 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 web application window titled "CRM". At the top, there is a search bar for "Cliente" with the value "3 N AUTO POSTO LTDA". Below this, there are several tabs: "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	Usuário	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 corretamente e pede visita técnica." At the bottom of the window, there is a toolbar with buttons for "Novo a partir de modelo", "Novo", "Editar", "Apagar", "Confirmar", "Cancelar", "Arquivos anexos", and "Fechar".

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/n lá mais o que pra vir 345 ap.37B  
CEP: 02965140 Estado: SP Cidade: São Paulo Bairro: V. Ipojuca

Telefones	Fax	Contatos
(11) 3990-7197	-	
(11) 8152-9770	-	
outrofone	-	

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

Permite anexar todos os documentos referentes ao atendimento ou ocorrência, centralizando as informações referentes em local único.

The screenshot shows a web application window titled "Documentos". It features a navigation bar with "Formulário" and "Lista" tabs. The main form contains several fields: "Número" (2256), "Título" (ADD THERM IND COM SESNS LTDA d), "Documento..." (radio buttons for "Eletrônico" and "Físico", with "Eletrônico" selected), "Tipo" (Boleto), "Data e hora de criação" (10/11/2009 10:38:11), and "Criado por..." (Andreia). Below these fields are tabs for "Arquivos Eletrônicos", "Situação", "Descrição do Documento", "Avisos", "Histórico", and "Processos". A "Usuário" dropdown menu is open, showing "Administrador" and "Andreia". To the right, there is a field for "Usuário" (Administrador), a search icon, and a field for "Após dias em uso" (5). Below this is a "Mensagem (opcional)" text area containing "Retornar documento preenchido, com firma reconhecida." and a vertical toolbar with icons for adding, deleting, confirming, and canceling. At the bottom, there is a toolbar with icons for navigation, "Novo", "Editar", "Apagar", "Confirmar", "Cancelar", "Imprimir", and "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 CRM & SAC é integrado com o RT1 Tarefas, que permite flexibilidade na criação de atividades para equipes internas da empresa.

No. Tarefa	Tipo	Prioridade	Data	Responsável	Situação	Finalizada	
31	Retirar equipamento	Cookina	Normal	12.03.2009 10:00	Administrador	Em execução	Não
28	Visita	Sala	Urgente	11.03.2009 17:43	Administrador	Em aberto	Não

Através de integração com o módulo de Ordens de Serviço, permite iniciar uma OS de acordo com os dados do atendimento ou ocorrência.

The image displays three overlapping software windows from a service order management system.

- Situções de OS (top left):** A window with a 'Formulário' and 'Lista' tab. It features search filters for 'Filtrar' (via field or content) and 'Localizar' (by OS status). A list on the left shows 'Situação de OS' with categories: 'Em aberto', 'Em processo', and 'Fechada'. Navigation buttons include 'Novo' and 'Editar'.
- Checagens (middle):** A window with 'Formulário' and 'Lista' tabs. The 'Formulário' view shows a check 'Verificar funcionamento de equipamento' (checked 'Ativo'). The 'Descrição detalhada' field contains 'Conferir X, Y e Z'. A 'Texto' dropdown menu is open, showing options: 'Funcionamento perfeito', 'Necessita manutenção', and 'Quebrado'. Checkboxes include: 'Permite informar marca?' (checked), 'Marca obrigatória?' (unchecked), 'Permite informar valor numérico?' (unchecked), 'Permite informar texto?' (checked), 'Texto obrigatório?' (checked), and 'Selecionar texto pré-cadastrado?' (checked). Navigation buttons include 'Novo', 'Editar', 'Apagar', 'Confirmar', and 'Cancelar'.
- Tipos de objeto (right):** A window with 'Formulário' and 'Lista' tabs. The 'Formulário' view shows a check 'Conservadoras tipo AB' (checked 'Ativo'). It features two side-by-side lists: 'Atividades' (containing 'Abrir equipamento' and 'Efetuar limpeza') and 'Checagens' (containing 'Conferir voltagem' and 'Verificar funcionamento de equipamento'). Each list item has a green plus icon and a red minus icon. Navigation buttons include 'Novo', 'Editar', 'Apagar', 'Confirmar', 'Cancelar', 'Imprimir', 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) 96414-2626  
[paulo@rt1.com.br](mailto:paulo@rt1.com.br)

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