



## Service Desk

Gestão de Chamados baseado em modelo de processos, totalmente configurável



## CRM

Simple e objetivo, para atender sua captação de negócios



## Gestão de Ativos

Monitore, acompanhe e gerencie seus ativos de forma eficiente

## Configurações Iniciais do Sistema

- ✓ Acessando o Sistema
- ✓ Configurações Iniciais – Cadastro de Empresas e Departamentos
- ✓ Configurações Iniciais – Parâmetros
- ✓ Feridos
- ✓ Capacitações
- ✓ Usuários
- ✓ Relatórios
- ✓ Auditoria de Logs

## Service Desk

- ✓ Status de Chamados
- ✓ Tipos de Chamados
- ✓ Canais e Origens
- ✓ Respostas Padrões
- ✓ Turnos e SLA
- ✓ Categorias
- ✓ Central de Atendimento
- ✓ Dashboards
- ✓ Clientes e Contatos
- ✓ Central de Notificações

Consultando Chamados em Aberto

Registrando atendimento

Finalizando um chamado

Transferindo um chamado

sub-chamados

Se vinculando a um chamado

Triando chamados

Cancelando um chamado

Reprovando chamado

Notificar um cliente

Aprovando chamado

Consultando chamados

Registrando um chamado - Central de atendimento

Portal do cliente

## Service Desk

-  Checklist de Tarefas
-  Painel de Gestão a vista
-  Fornecedores
-  Tipos de Dados para Cofre de Informações
-  Precificação

## CRM

- ✓ Situação do Cliente
- ✓ Área de Negócios
- ✓ Tipos de Atividades
- ✓ Clientes e Contatos
- ✓ Gestão de Atividades
- ✓ Dashboards
- ✓ Central de Notificações
- ✓ Perfil de Cliente
- ✓ Grupos de Clientes
- ✓ Segmentação de Clientes

## Gestão de Ativos

- ✓ Tipos de Ativos
- ✓ Situação de Ativos
- ✓ Locais de Ativos
- ✓ Cadastro de Ativos
- ✓ Edição/Movimentação/Baixa de Ativos
- ✓ Utilização em Chamados do Service Desk
- ✓ Especificações
- ✓ Anexando Documento
- ✓ Histórico de Movimentos
- ✓ Manutenção de Ativos

Abra seu navegador e digite [app.pearquality.com.br](http://app.pearquality.com.br)

Service Desk / CRM  
2.00.00



Informe seu login

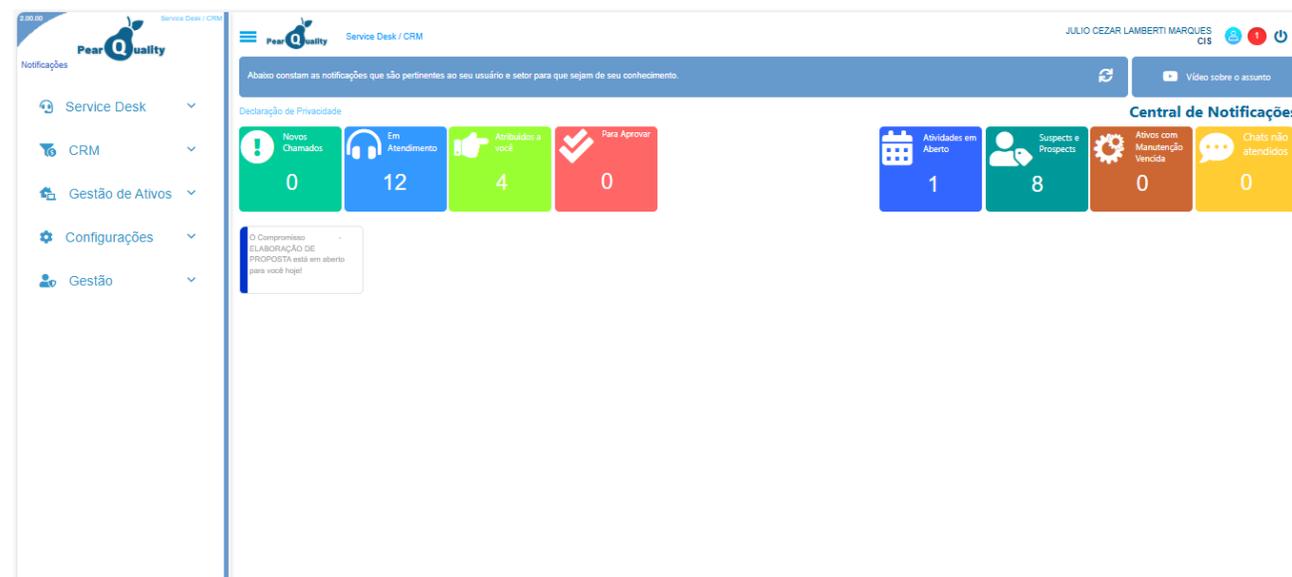
senha

[Esqueci Minha Senha](#)

**Entrar**

[Não tenho cadastro no Portal de Clientes](#)

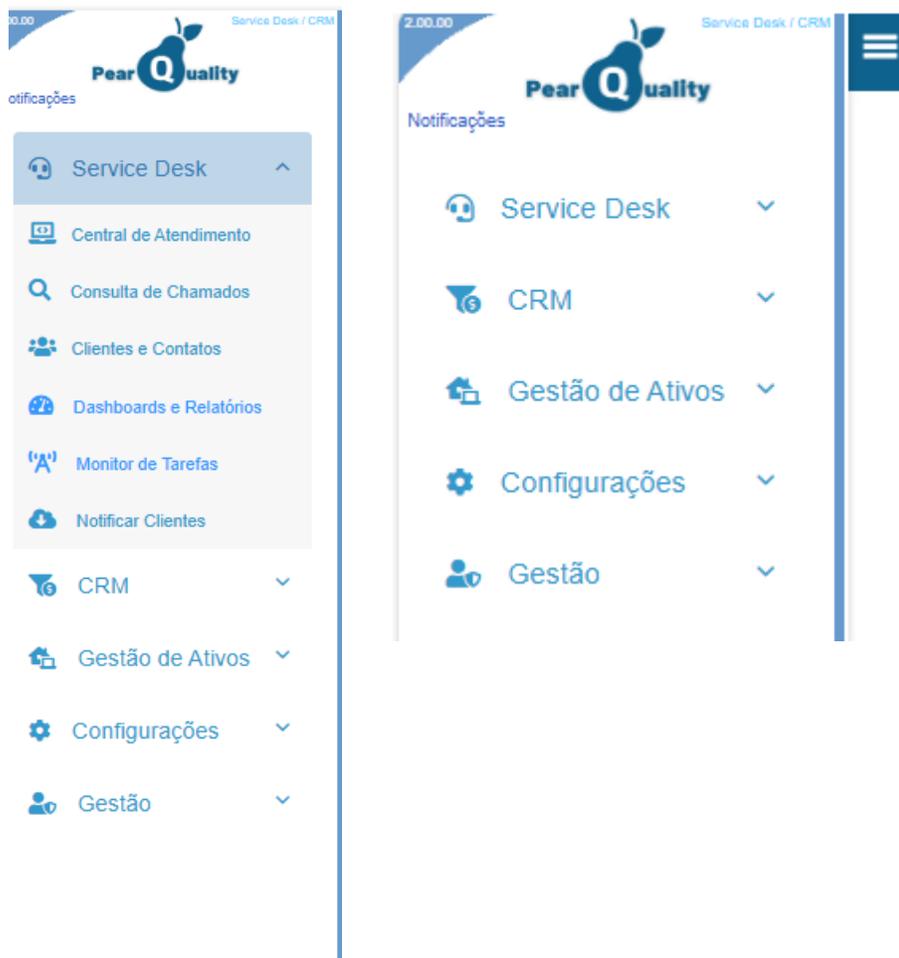
Informe seu usuário e senha, onde o menu Principal será apresentado. Será apresentado os indicadores que correspondem ao usuário logado e os respectivos cards com as notificações para o mesmo.



The screenshot shows the Pear Quality Service Desk / CRM dashboard. The top navigation bar includes the Pear Quality logo, the text 'Service Desk / CRM', and the user name 'JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES CIS' with a profile icon and a notification bell. Below the navigation bar, there is a 'Notificações' section with a message: 'Abaixo constam as notificações que são pertinentes ao seu usuário e setor para que sejam de seu conhecimento.' A 'Declaração de Privacidade' link is also present. The main dashboard area features a 'Central de Notificações' with four colored cards: 'Novos Chamados' (0), 'Em Atendimento' (12), 'Atribuídos a você' (4), and 'Para Aprovar' (0). To the right, there are four more notification cards: 'Atividades em Aberto' (1), 'Suspects e Prospects' (8), 'Ativos com Manutenção Vencida' (0), and 'Chats não atendidos' (0). A sidebar on the left contains a menu with items: Service Desk, CRM, Gestão de Ativos, Configurações, and Gestão. A notification box at the bottom left of the dashboard states: 'O Compromisso ELABORAÇÃO DE PROPOSTA está em aberto para você hoje!'.

Acessando  
O Sistema

Conforme os módulos disponíveis, basta clicar em um item do menu que o respectivo submenu com as funcionalidades disponíveis serão exibidas, expandindo o menu.



Todas as interfaces possuem o botão onde o menu é exibido / ocultado, permitindo acessar o mesmo de imediato.

Acessando  
O Sistema



## Empresas e Departamentos

O primeiro cadastro a ser configurado é o cadastro de Empresas. Por ele, se cria todos os departamentos que fazem parte do Módulos de Service Desk, CRM e Gestão de Ativos. Para cadastrar uma nova empresa, basta clicar no botão 

PearQuality - Cadastro de Empresas Video sobre o assunto USUÁRIO 328 CIB

Razão Social:  Situação:

Razão Social	CNPJ	Nome Fantasia	Situação	Parâmetros	Departamentos	Editar	Excluir
ACME SERVIÇOS ELETRONICOS LTDA	01.010.102/2002-00	ACME SERVIÇOS ELETRONICOS LTDA	Ativa				
ALEGRIA - SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL	00.000.000/0000-01	ALEGRIA SCD	Ativa				
EMPRESA 11	08.382.908/0001-19	EMPRESA 11	Inativa				
EMPRESA 12	00.000.000/0000-00	EMPRESA 12	Ativa				
EMPRESA 18	00.000.000/0000-00	EMPRESA 18	Ativa				
EMPRESA 2	31.474.414/0001-86	EMPRESA 2	Ativa				
EMPRESA 20	24.933.389/0001-96	EMPRESA 20	Ativa				
EMPRESA 23	23.776.993/0001-93	EMPRESA 23	Ativa				
EMPRESA 29	40.981.146/0001-80	EMPRESA 29	Ativa				
EMPRESA 3	20.597.103/0001-98	EMPRESA 3	Ativa				
EMPRESA 32	23.780.853/0001-99	EMPRESA 32	Ativa				

Existe também como filtrar as opções de empresa pela sua situação, escolhendo entre **ativa** e **inativa**.



Empresas

## Empresas e Departamentos

O campo “**Recebe e-mails do sistema**” se marcado, algumas ações do sistema irão enviar e-mails para o endereço de e-mail da empresa como: Movimentar ou Baixar um Ativo.

 Empresa
×

Razão Social:

CNPJ:  Telefone:

Nome Fantasia:

E-mail:   Recebe e-mails do sistema

 **Salvar** 



## Empresas e Departamentos

Na opção “Parâmetros” na empresa escolhida, você parametriza como irá gerar o número de controle (Protocolo) na abertura de chamados para departamentos desta empresa.



Parâmetros da empresa ACME SERVIÇOS ELETRONICOS LTDA

Regra para Número de Protocolo: Sequencial

Visível na Gestão de Ativos

Logo para Login:



Batman.png

A imagem do campo “Logo para Login” é para configurar na abertura do sistema a imagem Padrão. Veja em “configurar imagem para logo na abertura”.



## Empresas e Departamentos

Após a empresa cadastrada, clique em “Departamentos” na linha da empresa, para abrir a lista de Departamentos da Empresa.

 Departamentos da Empresa ×

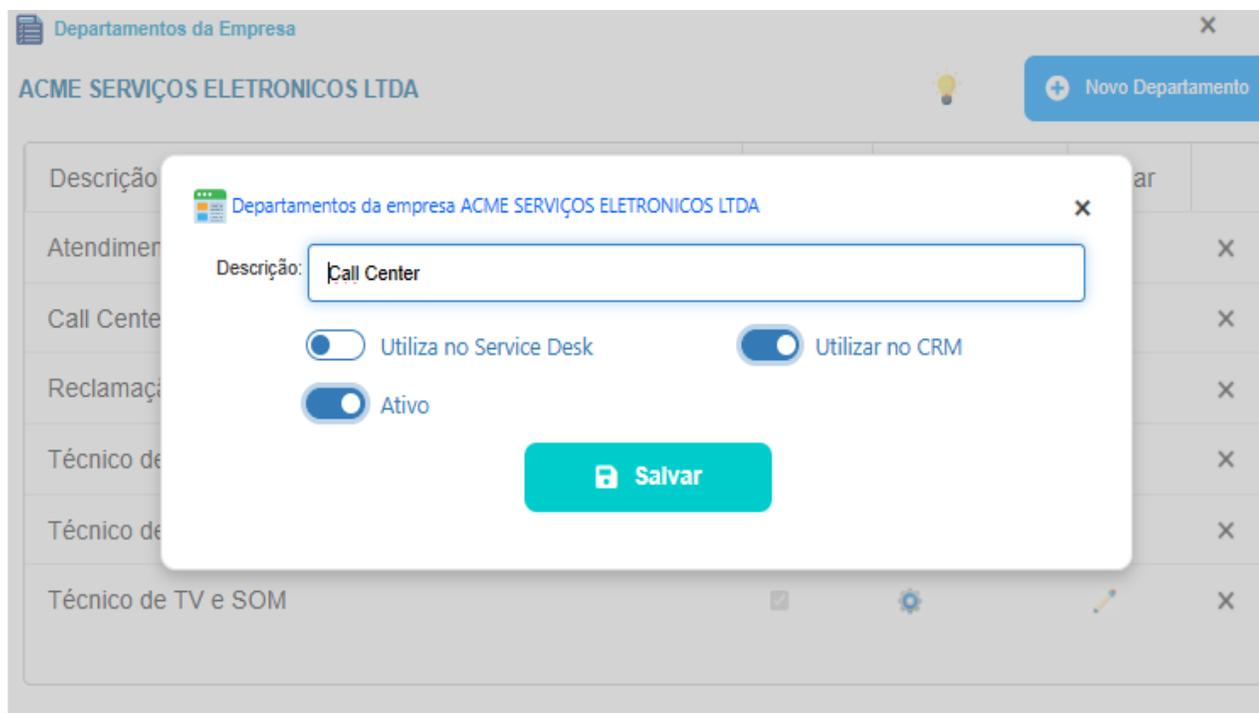
**ACME SERVIÇOS ELETRONICOS LTDA**  [+ Novo Departamento](#)

Descrição	Ativo	Parâmetros	Editar	
Atendimento	<input checked="" type="checkbox"/>			×
Call Center	<input checked="" type="checkbox"/>			×
Reclamação	<input checked="" type="checkbox"/>			×
Técnico de Celulares	<input checked="" type="checkbox"/>			×
Técnico de Notebook	<input checked="" type="checkbox"/>			×
Técnico de TV e SOM	<input checked="" type="checkbox"/>			×



## Empresas e Departamentos

Cadastre os departamentos da Empresa, observando que se o Departamento for da área de vendas e usado no CRM, deve marcar a opção “Utilizar no CRM”. Caso seja um Departamento de atendimento, marcar “Utilizar no Service Desk”. A Marcação “Ativo” é para controlar se o departamento ainda existe.



Departamentos da Empresa

ACME SERVIÇOS ELETRONICOS LTDA

+ Novo Departamento

Descrição: Call Center

Utiliza no Service Desk
  Utilizar no CRM

Ativo

Salvar



## Empresas e Departamentos

No botão “Parâmetros” do departamento, você pode configurar a mensagem padrão nos rodapés dos e-mails enviados automaticamente pelo Service Desk, além também da logo do departamento que aparece no canto superior direito no portal do cliente.

Parâmetros do departamento Atendimento
×

Mensagem de Rodapé dos e-mails de chamados:

Acesse: [www.pearquality.com.br](http://www.pearquality.com.br)

Logo para Portal do Cliente:



Batman.png
Upload

Salvar



## Empresas e Departamentos

Dentro da tela de Empresa e Departamentos através do botão , são configurados parâmetros referentes a CRM e Service Desk para todo o sistema. É importante observar que só tem acesso ao menu de configurações quem é administrador de sua conta.

 **Configurações** ×

Dias Positivação de Clientes:  Dias Cliente Ignorado:  Duração Padrão de Atividade:  (Minutos)

Situação Padrão para Ativos:  ▼

Canal de Contato WhatsApp:  ▼

Canal de Contato chat:  ▼

- Obrigatório Informar CNPJ do cliente
- Permite clientes com CNPJ duplicados
- Habilita logs para LGPD
- Gerencia Cofre de Dados para empresas



Configurações  
Iniciais



Veja os parâmetros a seguir...



Empresas

## Empresas e Departamentos

- **Dias de Positivação de Clientes**

Informe a quantidade de dias na qual, no cadastro de clientes, o sistema considera que o cliente está positivado (Padrão 60 dias).

- **Dias Cliente Ignorado**

Informe a quantidade de dias na qual, no cadastro de clientes, o sistema considera que o cliente está ignorado (Padrão 120 dias).

- **Obrigatório CNPJ do Cliente**

Se marcar, ao cadastrar um cliente passa a ser obrigatório informar o CNPJ

- **Permite Clientes com CNPJ duplicados**

Se marcar, o sistema permitirá clientes com CNPJ Duplicados. Este parâmetro só tem efeito se “Obrigatório CNPJ do cliente” estiver marcado.



## Empresas e Departamentos

- **Duração padrão de Atividade**

Ao cadastrar uma nova atividade na linha do tempo de um cliente, será a duração (Em minutos) que aparecerá como padrão.

- **Situação Padrão para Ativos**

Ao cadastrar uma novo ativo, apresenta a situação padrão no momento do cadastramento. Veja o Cadastro de Situações para Ativos;

- **Canal de Contato Padrão para WhatsApp e Chat**

Ao registrar uma interação em um chamado, caso utilize a opção de enviar mensagens via WhatsApp ou chamados gerados pelo Chat, apresenta o canal de contato aqui para gerar registro na interação.

- **Habilitar Logs para LGPD**

Uma vez habilitado, todas as edições no cadastro de Clientes, contatos e ativos irão gerar logs de alteração (Campo que foi editado, data e hora e por qual usuário bem como seu conteúdo anterior).

- **Gerencia cofre de dados para empresas**

Permite com que se possa gerenciar Cofre de dados no cadastro de empresas, idem ao que se faz com clientes.



## Feriados

Feriados

Configuração dos Feriados, na qual irão influenciar no cálculo do Deadline do SLA.

Tipo	Descrição	Dia	mês	Data	Empresas	Editar
Anual	PROCLAMACAO DA INDEPENDENCIA	7	9			
Anual	DIA DAS CRIANÇAS	12	10			
Anual	VESPERA DE NATAL	24	12			
Anual	NATAL	25	12			
Anual	FINADOS	2	11			
Anual	ANO NOVO	1	1			
Data Especifica	CARNAVAL - SEGUNDA-FEIRA			20/02/2023		
Data Especifica	CARNAVAL - TERÇA-FEIRA			21/02/2023		
Data Especifica	FESTA DA PENHA			17/04/2023		
Anual	CORPUS CHRISTI	8	6			
Anual	PROCLAMAÇÃO DA REPUBLICA	15	11			
Anual	TIRADENTES	21	4			
Anual	SOLO ESPIRITO SANTENSE	23	5			
Data Especifica	PASCOA - SEXTA-FEIRA SANTA			07/04/2023		
Anual	DIA DO TRABALHO	1	5			

Na criação de um novo feriado e possível marca a opção “Vincular automaticamente em todas as empresas ativas”, Assim esse parâmetro já estará ativo nas empresas.

O Tipo de Feriado define se será informado um dia e mês (Anual) ou se é uma data especifica. Após cadastrar o feriado, vincular o mesmo nas empresas no botão no grid.

**Feriado** ✕

Descrição:

Tipo Feriado:

Dia/mês:  /

Data:   Vincular automaticamente em todas as empresas ativas

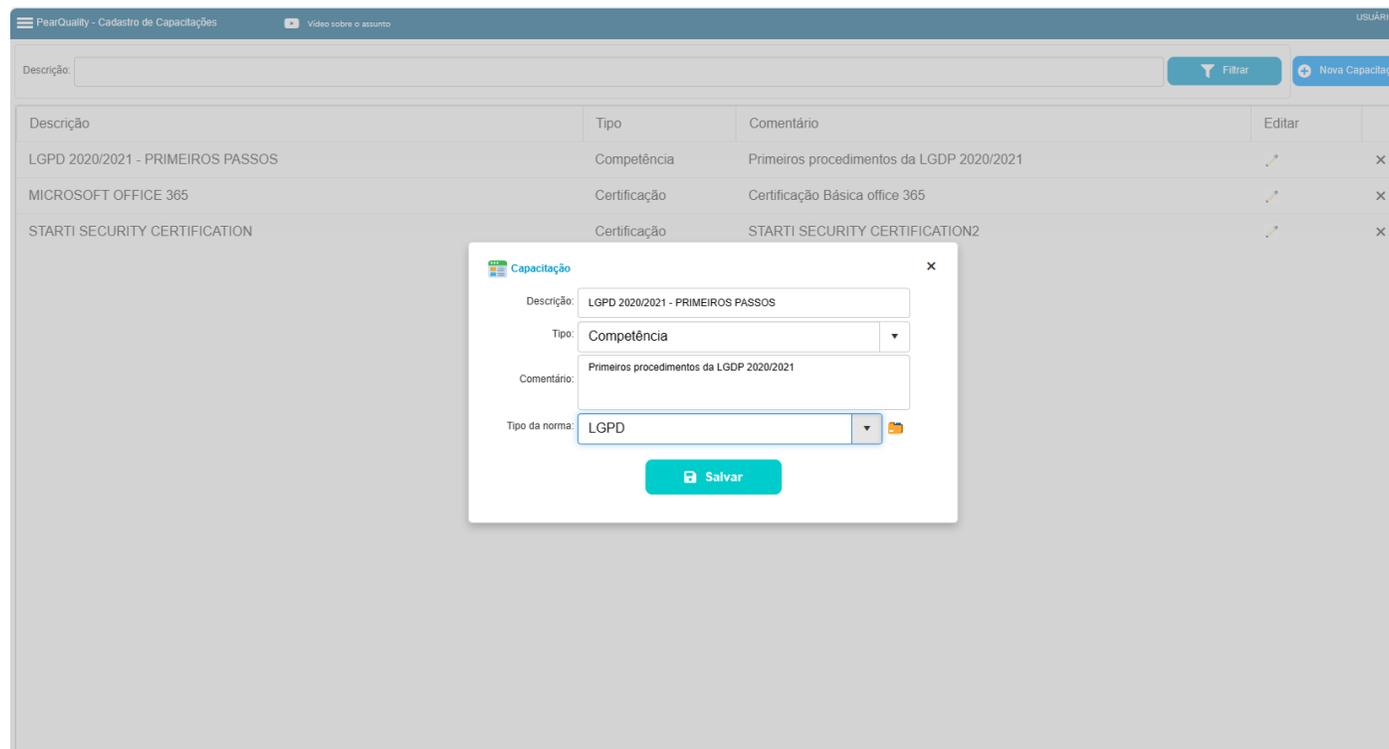
[Salvar](#)



## Capacitações

Capacitações

Nesta tela você consegue incluir as capacitações de usuário, na qual poderá vincular quais capacitações os usuários possuem.



PEARQuality - Cadastro de Capacitações

USUÁRIO 328

Descrição:  Filtrar Nova Capacitação

Descrição	Tipo	Comentário	Editar	
LGPD 2020/2021 - PRIMEIROS PASSOS	Competência	Primeiros procedimentos da LGDP 2020/2021		
MICROSOFT OFFICE 365	Certificação	Certificação Básica office 365		
STARTI SECURITY CERTIFICATION	Certificação	STARTI SECURITY CERTIFICATION2		

**Capacitação**

Descrição:

Tipo:

Comentário:

Tipo da norma:

Salvar



## Usuários

Um dos cadastros mais importantes, pois define acessos e configurações de usuários do sistema. O botão "Atendentes" apresenta os usuários que são atendentes, ou seja, realizam ações de Service Desk na central de atendimentos e ações de CRM (Cadastro de clientes, atividades, etc.). Já o botão "Colaborador de Clientes" apresenta os usuários para serem utilizados na gestão de ativos e também os usuários criados automaticamente pelo cadastro de contatos quando se dá acesso ao Portal do Cliente.

PearQuality - Cadastro de Usuários Video sobre o assunto USUÁRIO 228 CIB

Atendentes Colaboradores de Clientes Novo Usuário Relatório

Atendentes de Service Desk / CRM

Nome:  Exibir:  Filtrar

Login	Nome do usuário	Administrador	Bloqueado	Acessos	Departamentos	Capacitações	e-mail	Editar	
JOANA	JOANA DARC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
JOÃO.ANTONIO	JOÃO ANTONIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
JPHILIPS	JOÃO PHILIPS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
JULIAO@BOL.COM.BR	JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
teste.jlamberti	JULIO LAMBERTI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
CONTATO.CLIENTE99	JULIO LAMBERTI MARQUES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
MARIAGT	MARIAGT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
MARIO.ANTONIO	MARIO ANTONIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
TESTE.JULIO99	TESTE DO JULIO 99	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
david.armond@ilamberti.com.br	USUÁRIO 141	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						



## Usuários

A primeira parte do cadastro é extremamente importante. No caso do login, recomendamos informar um e-mail ou algo que possa identificar exclusivamente o usuário. Não é permitido aqui que se utilize um login já existente, independente da conta, portanto não utilize nomes simples, pois você corre o risco do sistema não aceitar. Recomendamos sempre que o [login seja igual ao e-mail](#).

 Usuário
×

Tipo:  Atendente Service Desk / Comercial  Colaborador de Cliente

Login:

Senha:

Nome:

CPF:

E-mail:

 Salvar
 




## Usuários

Após fazer o cadastro do usuário, clique no botão “Acessos” no grid de usuários, e informe quais módulos o mesmo irá acessar. **Atenção: Caso marque “Administrador da Conta” você estará dando acesso as mesmas configurações de administrador de sua conta**

Se marcar “**Bloqueado**” o usuário passa a não mais acessar o sistema.

Via de regra a edição de dados do contato no chamado está bloqueado, para desbloquear e permitir a edição deve-se marcar “**Permitir editar dados do Contato no chamado.**”

**No caso do licenciamento de usuários, somente será contado como licença usuários atendentes, na quantidade máxima contratada.**

Acessos do usuário BRUNO AGNE

Geral
Service Desk
CRM
Gestão de Ativos
Tipos de Chamados

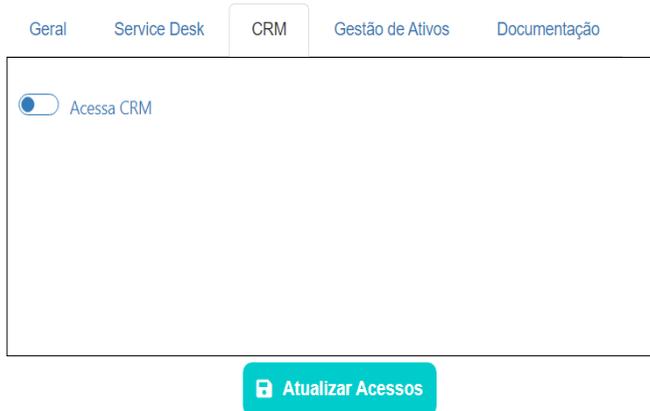
Bloqueado  
 Administrador da Conta  
 Pode visualizar relatórios

Cofre de Informações: Não Visualiza

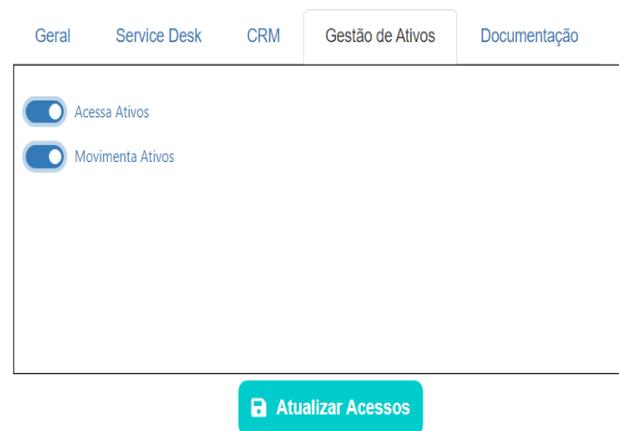
Atualizar Acessos

# Usuários

Se der acesso ao "CRM" o usuário passa a ter acesso a todas as funções dentro do mesmo.



Acesso a "Gestão de Ativo" consegue incluir ativos em aberturas de chamados e movimentar ativos.



Marcando a box "Service Desk" o usuário pode ter acesso a atender chats, cancelar e aceitar chamados.



"Exibe Dashboard na Central de Notificações" Ao marcar essa opção aparece o dashboard na tela inicial do menu.



## Usuários

Após fazer o cadastro do usuário, clique no botão “Departamentos” no grid de usuários, e informe quais Departamentos o mesmo terá acesso.

Departamentos do usuário **TESTE DO JULIO 99** ✕

[+ Vincular a novo Departamento](#)

Departamento	Empresa	Função	Gerente	Ativo	Editar	
Atendimento	ACME SERVIÇOS ELETRONICOS LTDA	ANALISTA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
SUORTE CIS	EMPRESA 8	TESTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>



## Usuários

Se marcar a opção “Gerente do Departamento”, o usuário poderá ver a movimentação de outros usuários do mesmo departamento.

**Usuarios - Departamento** ✕

Departamento:

Função:

Data de Inicio:

Data Fim:

Usuário Ativo no departamento
  Pode Justificar Atrasos no SLA

Gerente do Departamento
  Atende chats

Atende Chamados
  Pode Ajustar os Parâmetros do Chamado

Pode abrir chamados com esse departamento

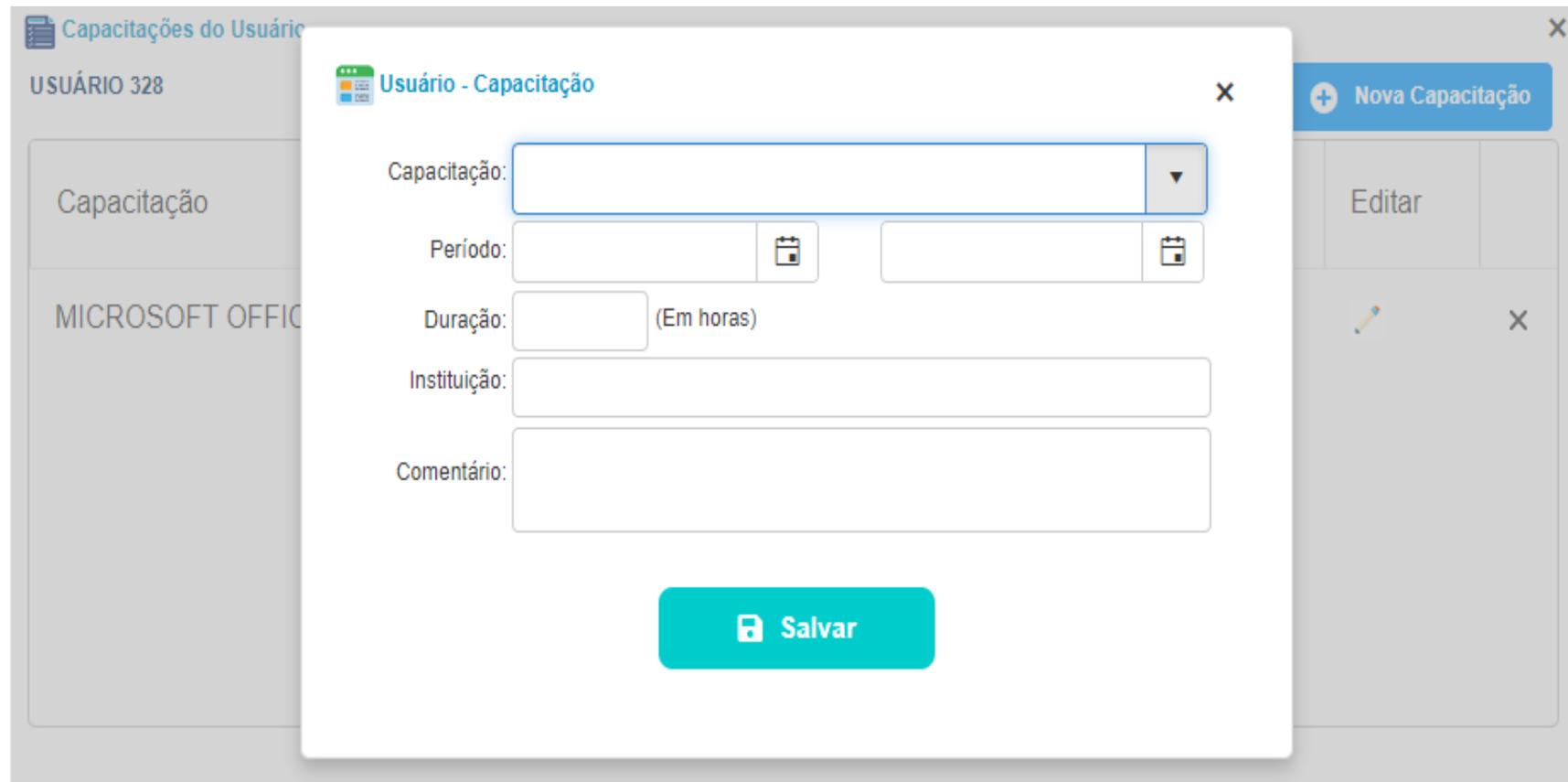
**Salvar**

Observe as marcações referentes a Service Desk, pois as mesmas tem influência na visualização de ações nos chamados



## Usuários

Após fazer o cadastro do usuário, clique no botão “Capacitações” no grid de usuários, e informe cursos, habilidades e competências do usuário.



The screenshot shows a web interface for managing user training. A modal window titled 'Usuário - Capacitação' is open over a background grid. The modal contains the following fields:

- Capacitação:** A dropdown menu.
- Período:** Two date pickers.
- Duração:** A text input field followed by '(Em horas)'. A teal 'Salvar' button is located below this field.
- Instituição:** A text input field.
- Comentário:** A large text area.

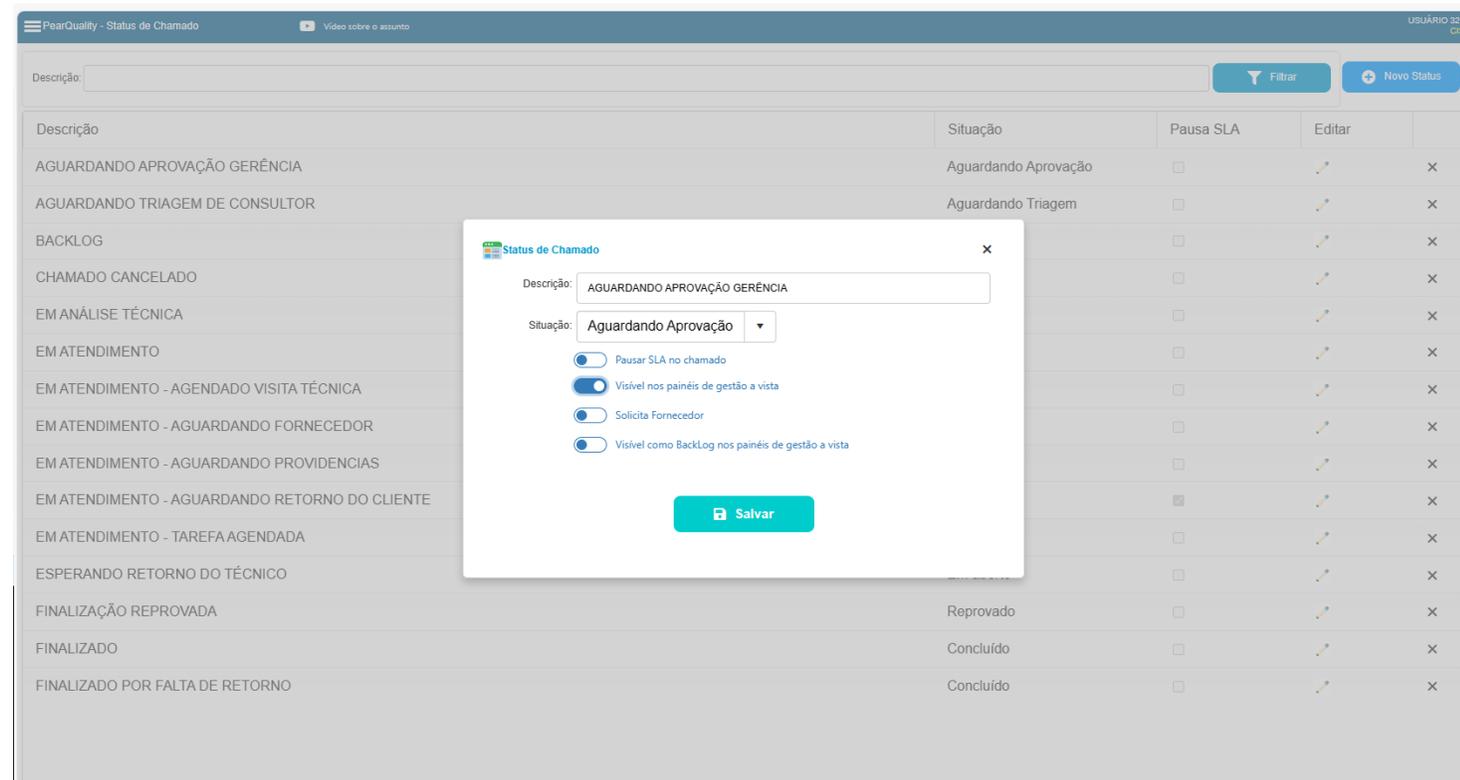
In the background, the grid shows a row for 'USUÁRIO 328' with a 'Capacitação' column containing the text 'MICROSOFT OFFIC'. Buttons for 'Nova Capacitação', 'Editar', and a pencil icon are visible on the right side of the grid.



## Status de Chamados

Status Chamado

Configura os Status possíveis dos chamados do Service Desk. Observe que o campo situação define o comportamento do status dentro do servisse Desk. O Flag “Pausar SLA”, quando é atribuído o status ao chamado, ele para de contar o tempo do SLA (Deadline).



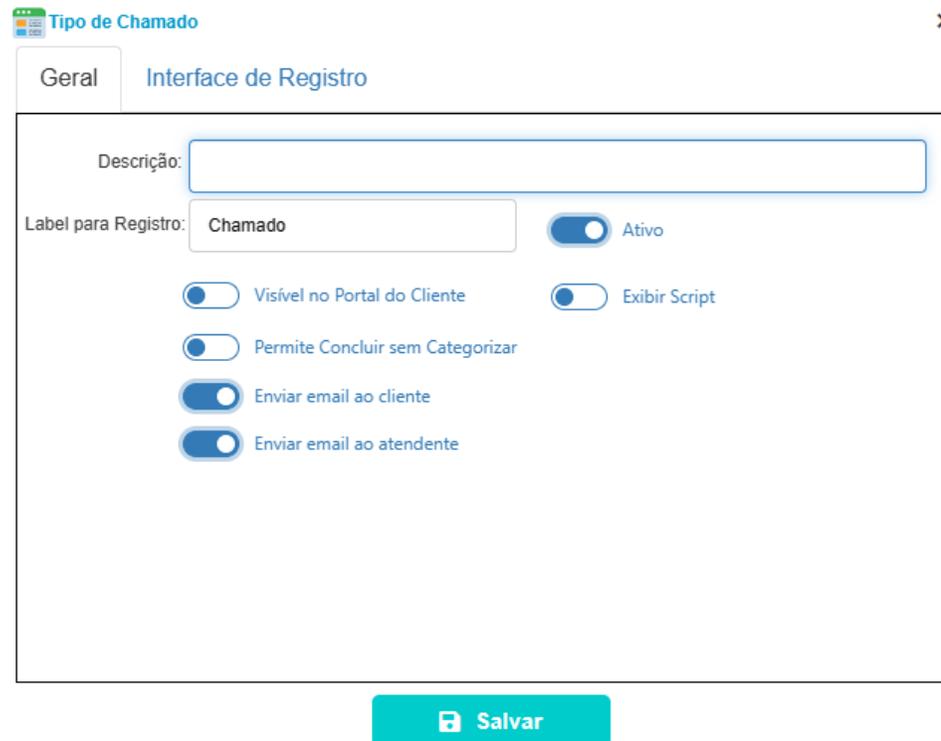
Descrição	Situação	Pausa SLA	Editar	
AGUARDANDO APROVAÇÃO GERÊNCIA	Aguardando Aprovação	<input type="checkbox"/>		
AGUARDANDO TRIAGEM DE CONSULTOR	Aguardando Triagem	<input type="checkbox"/>		
BACKLOG		<input type="checkbox"/>		
CHAMADO CANCELADO		<input type="checkbox"/>		
EM ANÁLISE TÉCNICA		<input type="checkbox"/>		
EM ATENDIMENTO		<input type="checkbox"/>		
EM ATENDIMENTO - AGENDADO VISITA TÉCNICA		<input type="checkbox"/>		
EM ATENDIMENTO - AGUARDANDO FORNECEDOR		<input type="checkbox"/>		
EM ATENDIMENTO - AGUARDANDO PROVIDENCIAS		<input type="checkbox"/>		
EM ATENDIMENTO - AGUARDANDO RETORNO DO CLIENTE		<input type="checkbox"/>		
EM ATENDIMENTO - TAREFA AGENDADA		<input type="checkbox"/>		
ESPERANDO RETORNO DO TÉCNICO		<input type="checkbox"/>		
FINALIZAÇÃO REPROVADA	Reprovado	<input type="checkbox"/>		
FINALIZADO	Concluído	<input type="checkbox"/>		
FINALIZADO POR FALTA DE RETORNO	Concluído	<input type="checkbox"/>		



## Tipos de Chamados

Tipo de Chamado

Os tipos de chamados definem o comportamento na abertura de chamados, quais categorias estão vinculadas ao tipo, dentre outras configurações.



The screenshot shows a configuration window titled 'Tipo de Chamado' with a close button (X) in the top right corner. It has two tabs: 'Geral' and 'Interface de Registro', with the latter being active. The 'Interface de Registro' tab contains the following fields and controls:

- Descrição:** A text input field.
- Label para Registro:** A dropdown menu with 'Chamado' selected.
- Ativo:** A toggle switch that is currently turned on.
- Visível no Portal do Cliente:** A toggle switch that is currently turned on.
- Exibir Script:** A toggle switch that is currently turned off.
- Permite Concluir sem Categorizar:** A toggle switch that is currently turned on.
- Enviar email ao cliente:** A toggle switch that is currently turned on.
- Enviar email ao atendente:** A toggle switch that is currently turned on.

At the bottom center of the window is a teal button with a save icon and the text 'Salvar'.

Observe na interface de cadastro as marcações, na qual irão ou não solicitar tais informações. Configure corretamente, lembrando que a marcação “Ativo” define se o mesmo ainda estará em utilização.

**Permite Concluir Chamado sem categorizar:** Quando o chamado vier do portal do cliente sem categorização, na finalização do chamado será solicitado categorizar.



Tipo de Chamado

## Tipos de Chamados

Tipo de Chamado
✕

Geral
Interface de Registro

Informar Contato

Informar Prioridade

Informar Origem

Permite Incluir Contato

Informar Ativo

Permite Vincular Ativos

Informar Canal

Permite Incluir Ativos

Informar deadline manualmente

Plantão:

Sub-Chamados:

Canal de Contato Padrão

Portal do Cliente:

Central de Atendimento:

Categoria Não-Informada:

Salvar

Caso for utilizar “sub-chamados”, o tipo define como o mesmo irá se comportar, tendo duas opções para utilização:

- **Com cliente/Departamento de origem igual ao pai:** Neste caso, o sub-chamado será gerado com o mesmo cliente e o departamento de origem do chamado pai, aparecendo assim na lista de chamados do cliente e poderá ser consultado no Portal do Cliente;
- **Solicitar Departamento origem:** Neste caso, o sub-chamado será gerado com o departamento origem solicitado, não levando a informação do cliente para o mesmo e desta forma, não aparece no Portal do Cliente.

No campo “Plantão”, define se o tipo de chamado irá atender fora do horário do SLA, sendo nesse caso tratado como plantão.

Quando estiver marcado “Permitir Incluir Contatos” o usuário pode informar um contato na área de abrir chamado.

Marcando a box “informar deadline manualmente” o usuário irá informar o deadline na abertura do chamado.



## Tipos de Chamados - Script

Tipo de Chamado

No grid de Tipos, ao clicar no botão “Script” você poderá definir o texto da Script de Atendimento, que será exibida na tela de abertura de chamados se no tipo de chamado estiver marcado para exibir a script.

 Script - ATENDIMENTO A CLIENTES
×

Script:

Bem Vindo a Central de Atendimento

Em que podemos lhe ajudar?

[Ouvir com atenção primeiro relato]

OK, poderia me informar seu nome para que localize em nossa base e posso registrar seu atendimento?

[Localizar contato. O sistema irá direcionar ações permitidas]

 Salvar



## Tipos de Chamados - Usuários

Tipo de Chamado

Na abertura de chamados por um atendente, só aparecerão os tipos de chamados na qual o usuário logado estiver devidamente configurado. Informe aqui quais usuários poderão abrir chamados para o tipo.

Usuários que podem registrar esse tipo de chamado
×

ATENDIMENTO A CLIENTES
+ Vincular Usuário

Usuário	
USUÁRIO 77	×
USUÁRIO 141	×
USUÁRIO 231	×
USUÁRIO 328	▼
USUÁRIO 398	
USUÁRIO 421	
WESLEY MARTINS	

Vincular Usuário ao Tipo de Chamado
×

Usuário:

Salvar



## Canal de Contato

Canal de Contato

Cadastro que define como o contato foi feito no Service Desk. Os chamados só irão solicitar o canal de contato se no Tipo de Chamado estiver configurado para solicitar o mesmo. É uma forma de identificar depois como os chamados estão chegando, para estatísticas.

PearQuality - Cadastro de Canais de contato Vídeo sobre o assunto USUÁRIO 328 CHS

Descrição:  Filtrar Novo Canal

Descrição	Ativo	Editar	
AÇÃO PRO-ACTIVA	<input checked="" type="checkbox"/>		x
ATENDIMENTO PRESENCIAL	<input checked="" type="checkbox"/>		x
CHAT	<input checked="" type="checkbox"/>		x
EMAIL	<input checked="" type="checkbox"/>		x
PORTAL DO CLIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>		x
REUNIÃO PRESENCIAL	<input checked="" type="checkbox"/>		x
TELEFONE	<input checked="" type="checkbox"/>		x
VIDEO-CONFERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>		x
WHATSAPP	<input checked="" type="checkbox"/>		x



## Origem de Chamado

### Origem Chamado

Cadastro que define a fonte da origem no Service Desk. Os chamados só irão solicitar a origem se no Tipo de Chamado estiver configurado para solicitar o mesmo. É uma forma de identificar depois como os chamados estão chegando, para estatísticas.

PearQuality - Cadastro de Origem de chamado Video sobre o assunto USUÁRIO 328 CIS

Descrição:  Filtrar + Nova Origem

Descrição	Ativo	Editar	
CENTRAL DE ATENDIMENTO	<input checked="" type="checkbox"/>		×
PORTAL DO CLIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>		×
INICIATIVA ESTRATÉGICA	<input checked="" type="checkbox"/>		×
ANUNCIO NA INTERNET	<input checked="" type="checkbox"/>		×
INDICAÇÃO	<input checked="" type="checkbox"/>		×
VISUALIZOU PLACA	<input checked="" type="checkbox"/>		×
ORIGEM VIA CHAMADO	<input type="checkbox"/>		×



## Checklist de Tarefas

CheckList de Tarefas

Existem alguns atendimentos que vão trabalhar com checklists de atividades, nessa tela você pode criar esses Checklist e utiliza-las no cadastro de categorias.

PearQuality - CheckList de Tarefas Video sobre o assunto USUÁRIO 328 CIS

Descrição:  Filtrar + Novo CheckList Tipos de Tarefas

Descrição	Tarefas	Editar	
Fechamento Mensal			×
Formatação Padrão Windows 10			×
Levantamento Inicial - Novos Clientes			×
OFFICE 365 - DESATIVAÇÃO DE USUÁRIOS			×
POWER BI - ATUALIZAÇÃO DE ARQUIVO			×

Tarefas do CheckList

Formatação Padrão Windows 10 + Vincular Nova Tarefa

Sequencia	Tarefa	Tempo DeadLine	Ativo	Editar	
1	Verificar tipo de licença do Windows 10(Pró/Home)	1,00	<input checked="" type="checkbox"/>		×
2	Formatar com uma única unidade(C:)	1,00	<input checked="" type="checkbox"/>		×
3	Caso não ative pelo LECANGY, ativar com aplicativo	1,00	<input checked="" type="checkbox"/>		×
4	Criar usuário SUPORTE	1,00	<input checked="" type="checkbox"/>		×
5	Instalar TeamViver e já configurar no painel	1,00	<input checked="" type="checkbox"/>		×



Nesse botão você vincula as tarefas cadastradas ao checklist



## Checklist de Tarefas

CheckList de Tarefas

 **Tipos de Tarefas**

Nesse botão e possível ir para tela de cadastro de tarefas aonde cadastrando-as vocês vincula elas aos checklist

PearQuality - Tipos de Tarefa Video sobre o assunto USUÁRIO 328 CIS

Descrição:  Filtrar Novo Tipo de Tarefa CheckLists

Descrição	Editar
Criar usuário SUPORTE	
Abrir arquivo no PowerBI Desktop no servidor	
Abrir o powerquery em Transformação de dados	
Acessar Servidor PowerBI do cliente	
Arquivos Magnéticos - Gerar SPED	
Atualizar no PowerBi e após publicar	
Atualizar todas as visualizações e fechar o PQ	
Backup do arquivo atual(nome com a data do dia)	
Cadastrar dados dos computadores no Pear - Ativos	
Caso não ative pelo LECANGY, ativar com aplicativo	
converter usuário em caixa compartilhada	

Service Desk  
Cadastros Iniciais



## SLA

O SLA define o acordo de nível de serviço na qual o Service Desk irá atribuir a seus clientes. Para tal, o sistema a cada chamado aberto, identifica o SLA que pode ser de um cliente ou de uma categoria, gerando assim duas informações:

PearQuality - Cadastro de SLA USUÁRIO 328 CIS

Descrição: SLA Filtrar Novo SLA

Descrição	Turno	Exceção por Departamento	Editar	
SLA - ATIVIDADES NIVEL 01 - BAIXA	HORÁRIO COMERCIAL			×
SLA - ATIVIDADES NIVEL 01 - NORMAL	HORÁRIO COMERCIAL			×
SLA - CLIENTES VIP	HORÁRIO COMERCIAL			×
SLA - DINAMICA	HORÁRIO COMERCIAL			×
SLA - PLANTAO	PLANTÃO GERAL			×
SLA IMENSO	HORÁRIO COMERCIAL			×

A data limite de atendimento do chamado (**Deadline**) que é calculada pela data de registro do chamado mais a quantidade de horas e minutos informadas, obedecendo os intervalos do turno

SLA ×

Descrição:

Inicialização:  :  Deadline:  :

Turno:

Salvar



## Turnos

Turno

Os turnos de trabalho são utilizados para a devida configuração dos SLA. Informe aqui os turnos que serão utilizados.

PearQuality - Cadastro de Turnos USUÁRIO 328 GIS

Descrição:  Filtrar Novo Turno

Descrição	Editar	
HORÁRIO COMERCIAL		x
PLANTÃO GERAL		x
TURNO TECNICO TI		x

**Turno** x

Descrição:

<input checked="" type="checkbox"/> Domingo	Hora de início: <input type="text"/>	Hora de fim: <input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Segunda-feira	Hora de início: <input type="text"/>	Hora de fim: <input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Terça-feira	Hora de início: <input type="text"/>	Hora de fim: <input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Quarta-feira	Hora de início: <input type="text"/>	Hora de fim: <input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Quinta-feira	Hora de início: <input type="text"/>	Hora de fim: <input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Sexta-feira	Hora de início: <input type="text"/>	Hora de fim: <input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Sábado	Hora de início: <input type="text"/>	Hora de fim: <input type="text"/>

Salvar

Informe os dias da semana e horários de cada turno.



## SLA – Exceção por Departamento

Dentro do SLA, você pode ter um valor padrão ou exceções por Departamento. Desta forma, quando um chamado é aberto para um departamento que está vinculado como exceção, os tempos de inicialização e deadline serão utilizados.

Exceção por Departamentos do SLA

CONCERTO ACME Vincular Departamento

Departamentos	Hora Inic.	Min. Inic.	Hora Deadline	Min. Deadline	
CLIENTES	2	5	1	3	X
Atendimento	2	0	10	0	X

Observe que o turno da exceção é o mesmo definido no SLA

SLA - Exceção por Departamento

SLA: CONCERTO ACME

Departamento:

Inicialização:  :       Deadline:  :

Salvar

Você poderá configurar diversos departamentos com tempos diferentes



Categoria

## Categorias

Também conhecido como “Catálogo de Serviços”, são todos os itens na qual podem classificar o chamado. A partir da categoria que o Workflow de atendimento se define, portanto é o principal cadastro para abertura de chamados.

Descrição	Tipo de chamado	Ativo	Usuários	Tipos de Ativos	Capacitações	Editar
0.00 - NAO CATEGORIZADA	ATENDIMENTO A CLIENTES	<input checked="" type="checkbox"/>				
1.01 - SUPORTE - EMAIL	ATENDIMENTO A CLIENTES	<input checked="" type="checkbox"/>				
1.02 - SUPORTE - MICROSOFT 365	ATENDIMENTO A CLIENTES	<input checked="" type="checkbox"/>				
1.03 - SUPORTE - SEGURANÇA	ATENDIMENTO A CLIENTES	<input checked="" type="checkbox"/>				
1.04 - SUPORTE - IMPRESSORAS / MULTIFUNCIONAIS	ATENDIMENTO A CLIENTES	<input checked="" type="checkbox"/>				
1.05 - SUPORTE - REDE E INTERNET	ATENDIMENTO A CLIENTES	<input checked="" type="checkbox"/>				
1.06 - SUPORTE - SERVIDORES	ATENDIMENTO A CLIENTES	<input checked="" type="checkbox"/>				
1.07 - SUPORTE - TELEFONIA E ACESSO	ATENDIMENTO A CLIENTES	<input checked="" type="checkbox"/>				
1.08 - SUPORTE - CAMERAS	ATENDIMENTO A CLIENTES	<input checked="" type="checkbox"/>				

Veja a seguir como cadastrar...

Service Desk  
Cadastros Iniciais



## Categorias

Categoria
✕

Geral
SLA
Orientações

Ativo

Tipo de Chamado:

Descrição:

Status Inicial:

Finalizar chamado:

Gerar Tarefas nos Chamados
  Validar Tarefas na Finalização

CheckList de Tarefas:

Tabela de Preços:

Exige Capacitação
  Necessita aprovação após finalizar  
 Necessita triagem na abertura de chamados
  Necessita Avaliação após finalizar

**Tipo de Chamado:** Especifica de qual tipo essa categoria pertence. Desta forma, ao abrir um chamado deste tipo, as categorias do mesmo serão exibidas;

**Necessita de Triagem:** Neste caso, quando um chamado for aberto, será enviado para triagem, na qual os usuários configurados para triar a categoria terão acesso;

**Necessita de Aprovação:** Após concluído, o chamado será enviado para ser aprovado sua conclusão, que poderá ser reprovado e enviado novamente ao fluxo de atendimento.

**Status Inicial:** Informe qual status o chamado irá inicialmente receber quando for aberto.

**SLA:** Informe qual o SLA será aplicado para a categoria, conforme as prioridades. Veja que caso o cliente tenha SLA definido, irá prevalecer sobre esta configuração.

**Concluir Chamado:** Define quem pode concluir o chamado (Atendente ou Cliente)

**"Necessita Avaliação após Finalizar"** O cliente irá ter a opção de avaliar após finalizar o chamado.



## Categorias – Usuários e Departamentos

Usuários da Categoria

0.00 - NAO CATEGORIZADA

Vincular Usuário a Categoria

Usuário	Departamento	Abre	Visualiza	Atende	Aprova	Tria	Editar	
USUÁRIO 77	SUORTE FULLONLINE	<input checked="" type="checkbox"/>						
USUÁRIO 77	SUORTE CIS	<input checked="" type="checkbox"/>						
USUÁRIO 141	SUORTE JLAMBERTI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
USUÁRIO 141	CLIENTES JLAMBERTI	<input type="checkbox"/>						
USUÁRIO 141	SUORTE CIS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
JOÃO ANTONIO	CERTIFICAÇÃO	<input type="checkbox"/>						

Defina as ações conforme a necessidade. Observe que a ação de “Permite Visualizar chamado deste departamento nesta categoria” deve ser marcado, caso o usuário precise visualizar a categoria na consulta de chamados finalizados, pois senão o mesmo terá apenas acesso durante as ações de abrir, atender, aprovar e triar.

Configura-se aqui quais usuários e departamentos terão ações sobre as categoria.

Usuário da Categoria 0.00 - NAO CATEGORIZADA

Departamento:

Usuário:

Registra chamados
  Visualiza chamados

Atende chamados
  Aprova de chamados

Realiza triagens de chamados

Salvar

O sistema não permite que o mesmo usuário e departamento seja cadastrado na mesma categoria.



Categoria

## Categorias – Tipos de Ativos

Tipos de ativo da categoria

1.01 - SUPORTE - EMAIL

+ Vincular Tipo de Ativo

Tipo de Ativo		
ANTI-VIRUS		X

Se o tipo de chamado solicitar a informação de um ativo, na categoria você deve configurar quais os tipos de ativos. Desta forma, o sistema só vai solicitar ativos dos respectivos tipos quando abrir a categoria.



## Painel Gestão à Vista

Painel Gestão à vista

Aqui é possível editar o painel de chamado, fazer as configurações do departamento e seu link, além também de definir qual o tipo de painel a ser usado, o painel tradicional com três abas, com a aba de Backlog amostra ou com as cores investidas.

Pearquality - Cadastro de Painéis Video sobre o assunto WESLEY MARTINS CIS

Título:  Filtrar Novo Painel

Título	Departamentos	link	Editar	
ACME				
FULL ONLINE				
SUPORTE CIS				



## Fornecedores

Fornecedores

Nessa Tela e feito cadastro de fornecedores, observe que no cadastro e possível determinar um SLA para eles, em caso de aberturas de chamados.

PearQuality - Cadastro de Fornecedores Video sobre o assunto USUÁRIO 328 CIS

Nome:  Filtrar + Novo Fornecedor

Nome	Telefone	Ativo	Editar	
DINAMICA TELECOM	(27) 3229-9059	<input checked="" type="checkbox"/>		
EQUIPE DO NELSON	0	<input checked="" type="checkbox"/>		
FIX NOTEBOOKS	27	<input checked="" type="checkbox"/>		
FWC	011 40248860	<input checked="" type="checkbox"/>		
KENEN - SYSCARE	011	<input type="checkbox"/>		
OUTCARE	11 99669-2600	<input checked="" type="checkbox"/>		
SEM FORNECEDOR	0	<input checked="" type="checkbox"/>		
TECNOTRILHA	0	<input checked="" type="checkbox"/>		

**Fornecedor** ✕

Nome:

Telefone:

Observação:

SLA:

Ativo

Salvar

Voltar ao Menu



## Tipos de Dados para Cofre de Informações

Nessa Tela você pode configurar dados relacionados a TI, tal como senhas, logins, tipos de firewall, observe que elas estão ligadas a Grupos específicos que através do botão  permite acessar a parte de grupos.

PearQuality - Tipos de Dados para Cofre de Informações JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES CIS

Descrição:  Filtrar Novo Tipo de Dados

Grupo:  Grupos

Descrição	Grupo	Ativo	Tipo	ComboBox	Editar
ACESSO A VPN	26 - VPN	<input checked="" type="checkbox"/>	Caractere		
ACESSO AS LIGAÇÕES	17 - PABX	<input checked="" type="checkbox"/>	Caractere		
ACESSO EXTERNO ENDEREÇO	19 - FIREWALL	<input checked="" type="checkbox"/>	Caractere		
ACESSO INTERNO ENDEREÇO	19 - FIREWALL	<input checked="" type="checkbox"/>	Caractere		
ACESSO RDP	14 - UNIFI	<input checked="" type="checkbox"/>	Caractere		
ALGAR 30MBPS FULL	05 - LINKS	<input checked="" type="checkbox"/>	Caractere		
ATHENAS	22 - LINKS UTEIS	<input checked="" type="checkbox"/>	Caractere		
BACKUP RECORDING VIEWER CONFIG	17 - PABX	<input checked="" type="checkbox"/>	Caractere		
BACKUP RECORDING VIEWER FOR NS	17 - PABX	<input checked="" type="checkbox"/>	Caractere		
BACKUP SMB CONFIG	27 - IMPRESSORAS	<input checked="" type="checkbox"/>	Caractere		
BI EXTERNO	22 - LINKS UTEIS	<input checked="" type="checkbox"/>	Caractere		

**Tipo de Dados para Cofre de Informações** x

Descrição:

Grupo:

Tipo:

Ativo

Salvar



## Tipos de Dados para Cofre de Informações

As informações sobre os dados de Ti ficam localizadas na central de atendimento, quando um cliente possui tais dados ao se abrir um chamado o ícone  irá aparecer no chamado, ao clicar nele e possível ver esses dados, e de acordo com as permissões do usuário, edita-lo.

Cliente - Gerenciar Dados de TI Vídeo sobre o assunto ✕

CLIENTE 2

Descrição:

Filtrar Inserir Informações

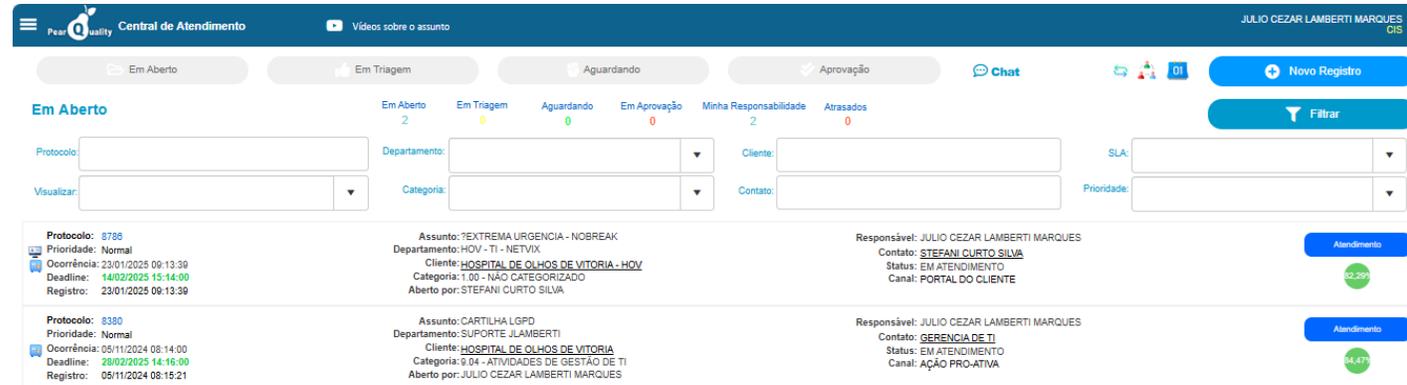
Selecione o Grupo	Descrição	Informação	Anexos	Vis	Editar	Log	Excluir
01 - DOMINIO	COMENTARIO /OBSERVAÇÕES						
11 - CAMERAS	IMS-APL-01						
15 - SERVIDORES	IMS-APL-02						
	IMS-BD-01						
	IMS-DC-01						
	IMS-HYP-01						
	INSTALADOR TEAMVIEWER						



## Central de Atendimento

Central de Atendimento

Veremos agora como gerenciar os chamados.



The screenshot shows the 'Central de Atendimento' interface. At the top, there are navigation tabs for 'Em Aberto', 'Em Triagem', 'Aguardando', 'Aprovação', and 'Chat'. The 'Em Aberto' tab is selected, showing a summary of 2 open tickets. Below this, there are filter fields for Protocolo, Departamento, Cliente, SLA, Visualizar, Categoria, Contato, and Prioridade. The main area displays two tickets:

Protocolo	Assunto	Responsável	Status
8788	EXTREMA URGENCIA - NOBREAK Departamento: HOV - TI - NETVIX Cliente: HOSPITAL DE OLHOS DE VITORIA - HOV Categoria: 1.00 - NÃO CATEGORIZADO Aberto por: STEFANI CURTO SILVA	JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES Contato: STEFANI CURTO SILVA	EM ATENDIMENTO (02:29%)
8380	CARTILHA LGPD Departamento: SUPORTE JLAMBERTI Cliente: HOSPITAL DE OLHOS DE VITORIA Categoria: 3.04 - ATIVIDADES DE GESTAO DE TI Aberto por: JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES	JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES Contato: GERENCIA DE TI	EM ATENDIMENTO (04:47%)

**Em aberto:** Apresenta os chamados em aberto, tanto os que foram abertos por você como os que você pode visualizar e atender. Caso seja gerente de um departamento, os chamados em aberto deste departamento irão aparecer também.

**Aguardando Atendente:** São os chamados que ainda não tem atendente definido e o usuário logado pode atender nos departamentos na qual está vinculado

Os chamados onde o deadline estão dentro do prazo são sinalizados com um círculo verde e fora do prazo vermelho, e dentro do mesmo o percentual de SLA atingido.

**Em Triagem:** São os chamados na qual você (usuário logado) poderá realizar triagens conforme definições da categoria x departamento.



## Central de Atendimento

Central de Atendimento

Veremos agora como gerenciar os chamados.

The screenshot shows the 'Central de Atendimento' interface. At the top, there are tabs for 'Em Aberto', 'Em Triagem', 'Aguardando', 'Aprovação', and 'Chat'. Below these are various filters for 'Protocolo', 'Departamento', 'Cliente', 'SLA', 'Visualizar', 'Categoria', 'Contato', and 'Prioridade'. A list of tickets is displayed below, with columns for 'Protocolo', 'Assunto', 'Departamento', 'Cliente', 'Categoria', 'Aberto por', 'Responsável', 'Contato', 'Status', and 'Canal'. Two tickets are visible, both with 'Atendimento' status and green progress indicators.

This close-up shows the 'Visualizar' filter dropdown menu. The options are 'Meus atendimentos', 'Abertos por Mim', and 'Minhas Equipes'. The 'Meus atendimentos' option is highlighted in yellow. Below the dropdown, there is a 'Deadline' field with the value '28/04/2022 17:27:00'.

Além dos filtros diversos, você pode selecionar que os em aberto são os que você pode dar atendimento (Em Atendimento), os que você abriu (Abertos por mim) ou os que foram abertos por outros membros de equipes que você faz parte (Minhas Equipes). Desta forma, o filtro ficará mais refinado.

**Aguardando** Chamados na qual você tem permissão para aprovar ou reprovar sua finalização. **Aprovação:**



Observe que ao passar o mouse sobre os botões acima da tela os mesmos mudam de cor indicando que está selecionado



## Central de Atendimento

### Central de Atendimento

Protocolo:  Departamer

Visualizar:  ▼

- Meus atendimentos
- Abertos por Mim
- Minhas Equipes

Deadline: 28/04/2022 17:27:00

Além dos filtros diversos, você pode selecionar que os em aberto são os que você pode dar atendimento (Em Atendimento), os que você abriu (Abertos por mim) ou os que foram abertos por outros membros de equipes que você faz parte (Minhas Equipes). Desta forma, o filtro ficará mais refinado.

Ao clicar no nome do cliente você pode visualizar detalhes do cliente do chamado

Ao clicar no nome do contato você pode visualizar detalhes do contato do cliente do chamado, além de conseguir ver os ativos daquele contato.

**Visualizar Cliente**

Nome: CLIENTE 3250

Razão Social: CLIENTE 3250

Endereço: R DUKLA DE AGUIAR, 201, Praia do Suã,

Cidade: VITORIA

CEP: 29100-000

Observações

E-mail principal: julio@jlamberti.com.br

E-mail secundário:

Situação do cliente: CLIENTE CONTRATUAL

Incluído Por: USUÁRIO 328 em 21/08/2021 11:47:00

Alterado por: USUÁRIO 328 em 29/05/2023 11:05:30

CNPJ: 28.420.875/0001-61

UF: ES

Recebe e-mails automáticos do sistema

**Visualiza e Editar Informações do Contato**

Dados do Contato

Nome: CONTATO 1000

CPF: 000.000.000-00

Data de Nascimento: 01/01/2020 00:00:00

Função: MENOR APRENDIZ

Observação:

E-mail principal:   Recebe e-mails

E-mail secundário:

Telefone:   WhatsApp

Ativo

**Salvar**



# Central de Atendimento – Transferência de Chamados em Massa

PearQuality - Central de Atendimento Vídeos sobre o assunto JULIO CEZAR LAMBERTI MARC

Em Aberto Em Triagem Aguardando Aprovação Consulta Chat 01 Novo Registro

**Em Aberto** Em Aberto 5 Em Triagem 0 Aguardando 0 Em Aprovação 0 Minha Responsabilidade 1 Atrasados 0 Filtrar

Protocolo:  Departamento:  Cliente:  SLA:   
 Visualizar:  Categoria:  Contato:  Prioridade:

No canto superior direito será apresentado aos usuários administradores o ícone para transferência de chamados em aberto em massa.

Transfere Chamados em Aberto em massa

Atendente Origem:

Departamento Origem:

Atendente Destino:

Comentário:

Registrar como Interação



Central de Atendimento

## Chamados Em aberto – Atendendo o Chamado

**Atendimento**

Se for um chamado na qual o usuário logado pode atender, este botão irá aparecer. Ao clicar no mesmo, O chamado será direcionado para uma nova aba, onde conforme permissões e ações, os botão de interação irão aparecer.

The screenshot shows a call center interface for a call with ID #8380 - CARTILHA LGPD. The interface includes a header with the user's name (JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES) and a status indicator (CIS). Below the header, there are two main sections: call details on the left and a 'Histórico de Atendimento' (Service History) on the right. The call details section lists various attributes such as client name, contact, telephone, situation (EM ATENDIMENTO), registration date, occurrence date, priority (Normal), and the agent (JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES). The service history section shows a list of actions performed by the agent, including 'teste' and 'ELABORAÇÃO DA CARTILHA LGPD'. On the right side of the interface, there is a vertical toolbar with several action buttons: 'Imagem', 'Transferir', 'Finalizar', 'Ativos', 'Parâmetros', 'Sub-Chamado', 'Notificar', and 'Cancelar Chamado'.

Aparecerão os botões de ação na qual o usuário logado tem permissão. Cada ação irá gerar uma interação na linha do tempo, e mesma **não pode ser alterada**, apenas retificada em uma ação subsequente.

Veremos a seguir o que cada ação faz



## Chamados Em aberto – Atendendo o Chamado

Central de Atendimento



Uma nova interação poderá ser registrada, aparecendo na linha do tempo do chamado

Registrar Nova Interação

Times Ne... 16px Normal

aA Aa B / U abc x' x, A A Ω

Situação: EM ATENDIMENTO ▼

Canal: ATENDIMENTO PRESENCIAL ▼

Anexo:  Upload

Interação visível apenas para atendentes

+ Registrar

Durante uma interação de atendimento, além da mensagem que ficará registrada, a situação do chamado poderá ser trocada. Na Combo irá aparecer as situações cadastrados, sempre do tipo “**Em atendimento**” para que possa ser selecionada.

Em uma interação, também poderá informar um anexo, basta clicar em “**Abrir**” e fazer o upload de qualquer tipo de arquivo.

Se desejar que a interação não seja visível no portal do cliente, basta marcar “**Interação visível apenas para atendentes**”.

Após registrar a interação, o contato do cliente será notificado através de e-mail, desde que no cadastro do mesmo tenha um e-mail valido, e que esteja marcado “**Receber e-mails do sistema**”.



## Chamados Em aberto – Finalizando o Chamado

Central de Atendimento



Esta ação irá finalizar o atendimento do chamado.

Finalizar #2023101100000006349 - teste de chamado

Tipo: ATENDIMENTO/CONCERTOS

Categoria: CONCERTO DE TV

Status de Conclusão:

Rich text editor toolbar with options for bold, italic, underline, text color, background color, font size (16px), font style (Normal), and other formatting tools.

Finalizar

Para finalizar, será necessário informar um status de conclusão e informar uma mensagem, na qual também constará como uma interação na linha do tempo

Caso o chamado, após concluído necessite de aprovação, um texto indicativo em vermelho irá aparecer.

**Observação:** Caso o chamado não esteja categorizado, na finalização do chamado o campo “Categoria” ficará habilitado para edição. Caso ele não seja categorizado uma mensagem aparecerá informando o seguinte:

**AVISO:** - O Chamado não pode ser Finalizado sem antes ser categorizado!



## Chamados Em aberto – Transferindo

Central de Atendimento



Ação na qual poderá transferir um chamado para um departamento e/ou atendente.

Transferir #2023101100000006349 - teste de chamado

Novo Departamento:

Direcionar Atendente:

Rich text editor toolbar with options for bold, italic, underline, text color, background color, font size, and font style.

Um chamado pode ser transferido para um novo departamento, bastante para isso seleciona-lo. **Irão aparecer somente os departamentos que o usuário logado poderá transferir para a categoria do chamado.**

Poderá informar, do departamento selecionado, um atendente.

**Caso escolha somente o departamento, todos os usuários deste departamento receberão um e-mail do sistema, senão somente o atendente informado.**

O registro da transferência também irá constar na linha do tempo do chamado.



## Chamados Em aberto – Notificar o cliente

Central de Atendimento



Uma mensagem, por um período informado, poderá ser enviado ao cliente, na qual a mesma constará na central de notificações

**Registro de Notificações** ×

Vigência:

Mensagem:

Exibir Somente para os contatos do cliente:  Ativo

▼

 Salvar

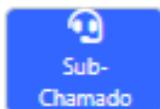
Senão informa a data final, a mesma ira aparecer sempre para o cliente, até que seja inativada.

O Cliente visualizará a mensagem apenas se entrar no sistema pelo Portal do Cliente.

Mais detalhes consulte “Central de Notificações”



Central de Atendimento



## Chamados Em aberto – Sub-chamados

Apresenta uma consulta dos sub-chamados na qual o chamado em questão possui.

Consultas de Sub-chamados: Protocolo pai #6339

+ Novo Sub-chamado

Protocolo	Assunto	Categoria	Responsável	Situação	Visualizar
6347	Sub-Ticket: TESTE	1.03 - SUPORTE - SEGURANÇA	USUÁRIO 328	EM ATENDIMENTO	

Para inserir um novo sub-chamado basta clicar em “Novo sub-chamado”.



## Chamados Em aberto – Sub-chamados

Central de Atendimento

 Novo Sub-chamado

Registra um sub-chamado, vinculando o mesmo ao chamado (chamado-pai)

Um sub-chamado é uma forma de segmentar a execução da atividade. Com ele pode ser gerado atividades para outro departamento executar, que complementarão a execução do chamado principal.

**Registro de Sub-Ticket - ATENDIMENTO A CLIENTES**

Contato do Cliente:

Departamento Destino:

Categoria:

Assunto:

Prioridade:

Data/Hora Ocorrência:

Atendimento de Plantão:

Deadline:

Mensagem

16px Normal

Atendente:

Anexo:

[Vídeo sobre o assunto](#)  [Visualizar Mensagem do Ticket pai #6339](#)

Veja mais detalhes de um chamado no tópico “Registrando um chamado”.

Quando um chamado tem um ou vários sub-chamados, o chamado pai só pode ser concluído quando todos os seus sub-chamados estiverem concluídos e/ou cancelados.



# Chamados Em Triagem

## Central de Atendimento

The screenshot shows the 'Central de Atendimento' interface with a navigation bar at the top containing tabs for 'Em Aberto', 'Em Triagem', 'Aguardando Atendimento', 'Aguardando Aprovação', and 'Consulta de Chamados'. The 'Em Triagem' tab is active. Below the navigation bar, there are filter fields for 'Protocolo', 'Departamento Destino', 'Cliente', 'Prioridade', and 'Categoria'. A 'Filtrar' button is located to the right of these filters. The main area displays a list of tickets with columns for Protocolo, Assunto, Departamento, Cliente, Assunto, Responsável, Contato, Status, and data. Three tickets are visible, all with a status of 'EM TRIAGEM'.

Você pode selecionar nos filtros os chamados por prioridade (alta, baixa), pelo departamento que foi destinado o chamado e também pela categoria dele (E-mail, Impressora). Desta forma, o filtro ficará mais refinado.

Ao clicar no nome do cliente você pode visualizar detalhes do cliente do chamado

Visualizar Cliente

The 'Visualizar Cliente' modal displays the following information for 'CLIENTE 2':  
 Nome: CLIENTE 2  
 Razão Social: CLIENTE 2  
 Endereço: AV NOSSA SENHORA DA PENHA, 1495 - 301/302 - SANTA LUCIA  
 Cidade: VITORIA  
 CEP: 29056-245  
 Observações:  
 E-mail principal: E-MAIL@EMAIL  
 E-mail secundário:  
 Situação do cliente: CLIENTE CONTRATUAL  
 Includo Por: USUÁRIO 328 em 27/06/2020 22:26:00  
 Alterado por: WESLEY MARTINS em 06/10/2023 10:50:20

Ao clicar no nome do contato você pode visualizar detalhes do contato do cliente do chamado, além de conseguir ver os ativos

Visualiza e Edita Informações do Contato

X

Dados do Contato Ativos do Contato

The 'Visualiza e Edita Informações do Contato' modal shows details for 'CONTATO 2':  
 Nome: CONTATO 2  
 CPF: 000.000.000-00  
 Data de Nascimento: 01/01/2020 00:00:00  
 Função: ANALISTA DE ESTOQUE  
 Observação:  
 E-mail principal: [input field]  Recebe e-mails  
 E-mail secundário: [input field]  
 Telefone: [input field]  WhatsApp  
 Ativo

Visualiza e Edita Informações do Contato

X

Dados do Contato Ativos do Contato

The 'Ativos do Contato' tab displays a list of active assets:  
 DESKTOP  
 IMPRESSORA  
 MONITOR  
 NOBREAK  
 SWITCH  
 LICENÇAS - SISTEMA OPERACIONAL



## Chamados Em Triagem

Central de Atendimento

Triar #6268 - TESTE JULIO

Direcionar Atendente:

Novo Status:

Comentário

Rich text editor toolbar with options for text color, background color, bold, italic, underline, text color, text background color, font size, font style, and font weight.

Ao Triar um chamado, é permitido direcionar para um atendente específico, porém se não informar, ficará disponível para todos os usuários que podem atender a categoria na guia “Aguardando Atendente”.

Para triar, é necessário informar em qual status (somente para Em aberto) o chamado ficará bem como um comentário, na qual irá aparecer também como uma interação na linha do tempo do chamado.



## Chamados – Aguardando Atendente

Central de Atendimento

Quando um chamado é aberto, porém não é informado um atendente específico, ou quando ele é triado e também não é informado, um dos usuários do departamento destino do chamado ou seu respectivo gerente, visualização o chamado. Desta forma, quem for atender o chamado deverá se vincular ao mesmo.

The screenshot shows the 'Aguardando Atendimento' section of the PearQuality system. At the top, there are navigation tabs: 'Em Aberto', 'Em Triagem', 'Aguardando Atendimento' (selected), 'Aguardando Aprovação', and 'Consulta de Chamados'. A summary bar shows counts: Em Aberto (22), Em Triagem (11), Aguardando (3), Em Aprovação (0), Minha Responsabilidade (17), and Atrasados (13). Below this, there are search filters for Protocolo, Departamento Destino, Cliente, Prioridade, and Categoria. A list of three tickets is displayed, each with details like Protocolo, Assunto, Departamento, Cliente, Categoria, Aberto por, Canal, Contato, Status, and data. Each ticket has a green 'Me vincular' button and a blue 'Visualizar' button. At the bottom, a modal window titled 'Chamado - Vincular' is open, showing a confirmation message: 'Confirma se Vincular, tornando-se o responsável pelo protocolo 2023101100000006348 ?' and a green 'Me Vincular' button.

Clicando em **“Me vincular”**, o usuário logado passa a ser o atendente responsável pelo chamado. O chamado ficará visível na área de chamados em aberto e o botão de atendimento disponível.



## Chamados – Cancelando um chamado

Central de Atendimento

**Chamado #8380 - CARTILHA LGPD**

Vídeos sobre o assunto

JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES OIS

Faltam 17 dias 21 horas 32 minutos para atingir o SLA

**Central de Atendimento**

Cliente: [HOSPITAL DE OLHOS DE VITORIA](#)  
 Contato: [GERENCIA DE TI](#)  
 Telefone:  
 Situação: EM ATENDIMENTO  
 Data Registro: 05/11/2024 08:15:21  
 Data Ocorrência: 05/11/2024 08:14:00  
 Prioridade: Normal  
 Incluído por: JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES  
 Departamento: SUPORTE JLAMBERTI  
 Tipo: ATENDIMENTO A CLIENTES  
 Categoria: [9.04 - ATIVIDADES DE GESTÃO DE TI](#)  
 DeadLine: 28/02/2025 14:16:00  
 Cálculo Deadline: [AlteradoManualmente](#)  
 E-mail Cliente: [julio@jlamberti.com.br](mailto:julio@jlamberti.com.br)  
 E-mail Atendente: [julio@jlamberti.com.br](mailto:julio@jlamberti.com.br)  
 Origem:  
 Responsável: JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES  
 Departamento: SUPORTE JLAMBERTI  
 Alterado por: JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES  
 Em: 31/01/2025 18:29:55  
 Concluído por:  
 Em:  
 Aprovado por:  
 Fm:

**Histórico de Atendimento**

JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES  
31/01/2025 10:17:57  
EM ATENDIMENTO  
AÇÃO PRO-ATIVA

teste

JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES  
05/11/2024 08:15:21  
EM ATENDIMENTO

ELABORAÇÃO DA CARTILHA LGPD

Message  
Transferir  
Finalizar  
Advis  
Parâmetros  
Sub-Chamado  
Notificar  
Cancelar Chamado

Na linha do tempo do chamado, na área de “Chamados em Aberto”, se o usuário tiver permissão para cancelar um chamado (**Cadastro de Usuários, guia Departamentos, opção “Pode Cancelar Chamados deste Departamento”**), o chamado poderá ser cancelado.

Informe um comentário e um status (do tipo Cancelado). O Cancelamento será registrado na linha do tempo do chamado.

Cancelar #2023101100000006349 - teste de chamado

Status:

Comentário

Rich text editor toolbar with options like Bold, Italic, Underline, Text Color, Background Color, Bulleted List, Numbered List, Indent, Outdent, Link, Unlink, Table, and Font Size (16px).

Cancelar Chamado

Voltar ao Menu



## Chamados – Aprovação de Chamados

Central de Atendimento

Será apresentado para o usuário logado os chamados finalizados porém pendentes de aprovação, na qual ele tem permissão de aprovador, conforme categorias.

**Aguardando aprovação**

Em Aberto 3    Em Triagem 0    Aguardando 0    Em Aprovação 1    Minha Responsabilidade 0    Atrasados 0

Protocolo:  Departamento Destino:  Cliente:  Atendente:

Prioridade:  Categoria:  Contato:

[Filtrar](#)

Protocolo: 6228    Assunto: TESTE    Responsável: WESLEY MARTINS    Em: 31/07/2023 14:00:04  
 Prioridade: Normal    Departamento: SUPORTE CIS    Contato: CONTATO 2  
 Ocorrência: 31/07/2023 13:59:00    Cliente: CLIENTE 2    Concluído por: WESLEY MARTINS  
 Deadline: 02/08/2023 10:01:00    Categoria: 1.01 - SUPORTE - EMAIL

[Reprovar](#) [Aprovar](#) [Visualizar](#)

Clicando em Aprovar, basta inserir um comentário, que a finalização do chamado será concluída.

Aprovar #6341 - Sub-Abóbora: CHAMADO TESTE

Comentário

Rich text editor toolbar with options for font size (16px), bold, italic, underline, and other text formatting tools.

[Aprovar](#)



## Chamados – Reprovando um chamado

Central de Atendimento

Será apresentado para o usuário logado os chamados finalizados porém pendentes de aprovação, na qual ele tem permissão de aprovador, conforme categorias.

Reprovar #6341 - Sub-Abóbora: CHAMADO TESTE

Status:

Comentário

Rich text editor toolbar with options for bold, italic, underline, text color, background color, font size, font family, and text alignment.

**Reprovar**

Clicando no reprovar, basta inserir um comentário e informar um status (do tipo reprovados) e o chamado será reprovado. Estará visual na guia “Consulta de Chamados”



## Chamados – Justificando Atraso

Central de Atendimento

Nos chamados em que estiverem com SLA VENCIDO, o link “Justificar Atraso” irá aparecer conforme imagem abaixo. Basta clicar.

**Chamado #8385 - TESTE DE CHAMADO - FAVOR IGNORAR**

Cliente: \_\_\_\_\_  
 Contato: [GERENCIA DE TI](#)  
 Telefone: \_\_\_\_\_  
 Situação: **EM ATENDIMENTO**  
 Data Registro: 24/01/2025 22:23:20  
 Data Ocorrência: 24/01/2025 22:21:00  
 Prioridade: **Normal**  
 Incluído por: **JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES**  
 Departamento: **SUPORTE JLAMBERTI**  
 Tipo: **ATENDIMENTO A CLIENTES**  
 Categoria: [1.02 - SUPORTE - MICROSOFT 365](#)  
 DeadLine: 29/01/2025 08:23:00  
 Cálculo Deadline: [SLA - ATIVIDADES NIVEL 01 - BAIXA](#)  
 E-mail Cliente: [juliolamberti@gmail.com](mailto:juliolamberti@gmail.com)  
 E-mail Atendente: [julio@jlamberti.com.br](mailto:julio@jlamberti.com.br)  
 Origem: \_\_\_\_\_  
 Responsável: **JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES**  
 Departamento: **SUPORTE CIS**  
 Alterado por: \_\_\_\_\_  
 Fm: \_\_\_\_\_

**SLA Vencido**

[Justificar Atraso](#)

**Histórico de Atendimento**

**JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES**  
 24/01/2025 22:25:38 **EM ATENDIMENTO TELEFONE**  
 The standard chunk of Lorem Ipsum used since the 1500s is reproduced below for those interested. Sections 1.10.32 and 1.10.33 from "de Finibus Bonorum et Malorum" by Cicero are also reproduced in their exact original form, accompanied by English versions from the 1914 translation by H. Rackham.

**JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES**  
 24/01/2025 22:23:21 **EM ATENDIMENTO**  
 **Lorem Ipsum** is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book. It has survived not only five centuries, but also the leap into electronic typesetting, remaining essentially unchanged. It was popularised in the 1960s with the release of Letraset sheets containing Lorem Ipsum passages, and more recently with desktop publishing software like Aldus PageMaker including versions of Lorem Ipsum.

**Registrar Justificativa de Atraso no Chamado #8385**

Justificativa:

Comentário:

**Registrar**



## Chamados – Consultando Chamados

Central de Atendimento

Para consultar chamados, o usuário logado deve ter permissão de Visualizar os chamados da categoria (Configuração de Departamentos da Categoria). É necessário selecionar uma **situação**, para que se apresente chamados na guia.

The screenshot shows the 'Consulta de Chamados' interface. At the top, there are filters for 'Situação' (set to 'Concluídos'), 'Departamento', 'Cliente', 'Atendente', 'Protocolo', 'Categoria', 'Prioridade', 'Contato', 'Assunto', 'Período' (01/02/2025 16:48 to 10/02/2025 16:48), and 'Avaliação'. A 'Filtrar' button is on the right. Below the filters is a table of tickets:

Protocolo	Prioridade	Ocorrência	Deadline	Registro	Assunto	Departamento	Cliente	Categoria	Aberto por	Responsável	Contato	Status	Concluído por	Conclusão	Ações
8887	Normal	10/02/2025 15:41:00	10/02/2025 15:41:00	10/02/2025 15:42:43	Vírus de navegador mandando notificação falso de vírus	SUPORTE CIS	BUTERI COMÉRCIO E REPRESENTAÇÕES LTDA	1.12 - SUPORTE - WINDOWS	LUCCA GARCIA	LUCCA GARCIA	LYGIA POLYANNA	FINALIZADO	LUCCA GARCIA	10/02/2025 15:43:10	Visualizar, Reabrir
8886	Normal	10/02/2025 11:55:14	10/02/2025 11:55:14	10/02/2025 11:55:14	Exclusão acesso a rede e e-mail - Unidade Vitória	HOV - TI - NETVIX	HOSPITAL DE OLHOS DE VITORIA - HOV	1.05 - SUPORTE - MICROSOFT 365	GISELE PAOLA ELIAS DE MELLO	DAVID ARMOND	GISELE PAOLA ELIAS DE MELLO	FINALIZADO	DAVID ARMOND	10/02/2025 13:14:24	Visualizar, Reabrir, 4%
8885	Normal	10/02/2025 10:58:00	10/02/2025 10:58:00	10/02/2025 10:59:09	Pasta de rede DADOS saiu do mapeamento	SUPORTE CIS	BUTERI COMÉRCIO E REPRESENTAÇÕES LTDA	1.12 - SUPORTE - WINDOWS	LUCCA GARCIA	LUCCA GARCIA	MARCELO BUTERI	FINALIZADO	LUCCA GARCIA	10/02/2025 10:59:29	Visualizar, Reabrir
8884	Normal	10/02/2025 10:39:00	10/02/2025 10:38:00	10/02/2025 10:40:10	Criar usuario	SUPORTE JLAMBERTI	ESPIRITO CACAU	1.12 - SUPORTE - WINDOWS	DAVID ARMOND	DAVID ARMOND	VINICIUS FAVORETO	FINALIZADO	DAVID ARMOND	10/02/2025 15:44:38	Visualizar, Reabrir, 17%
8883	Urgente	10/02/2025 09:55:48	10/02/2025 09:55:46	10/02/2025 09:55:46	MONITORES DA SENHA	HOV - TI - NETVIX	HOSPITAL DE OLHOS DE VITORIA - HOV	1.01 - SUPORTE - DESKTOPS E NOTEBOOKS	ALESSANDRA IZIDORO DE SOUZA	JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES	ALESSANDRA IZIDORO DE SOUZA	FINALIZADO	JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES	10/02/2025 13:54:13	Visualizar, Reabrir, 13%

Caso o usuário logado seja Gerente do departamento destino do chamado, o botão “Reabrir Chamado” será apresentado. O chamado pode ser reaberto, informado um status (do tipo aberto) na qual o mesmo voltará ao fluxo de atendimento

Gerenciando Chamados



Este ícone informa que o chamado foi aberto pelo Portal do Cliente, ou seja, pelo próprio cliente.

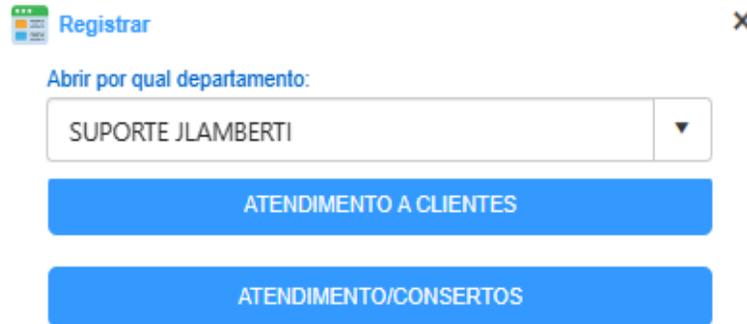


## Chamados – Registrando um chamado

Central de Atendimento

 Novo Registro

Clicando neste botão, será apresentada a tela inicial para o registro de um chamado.



### Abrir um Chamado por qual Departamento

Serão apresentados os departamentos na qual o usuário logado tem permissão de abrir chamados.

### Tipos de Chamados

Será apresentado um botão para cada Tipo de Chamado, na qual o usuário logado tem permissão de utilizar.

Veja que conforme o tipo de chamado selecionado, a tela que será aberta para registrar o chamado terá campos conforme definições do respectivo tipo.



Central de Atendimento

## Chamados – Registrando um chamado

A Script de Atendimento será exibida conforme a marcação do botão “Exibir Script”

Ao clicar no ícone você pode visualizar detalhes do contato do cliente do chamado, além de conseguir ver os ativos daquele contato.

### Departamento Destino

Serão apresentados os departamentos que podem atender o cliente do contato selecionado.

### Categoria

Serão apresentadas as categorias do tipo de chamado na qual o Departamento Destino pode atender.

### Atendente

Caso o usuário logado tenha permissão de informar o atendente, poderá ser preenchido. Não informando, todos os usuários que podem atender serão notificados por e-mail.

### Anexo

Um anexo inicial poderá ser inserido no chamado. Outros podem ser inseridos na interação



## Situação do Cliente

Situação do Cliente

Cadastre as situações para o cadastro de clientes. Observar que independente da descrição, os status padrões (Ativo/, inativo, em prospecção e suspect) definem como o sistema irá tratar o cliente.

PearQuality - Cadastro de Situações de Clientes Vídeo sobre o assunto USUÁRIO 328 CIS

Descrição:  Filtrar + Nova Situação

Descrição	Status	Editar	
CLIENTE CONTRATUAL	Ativo		×
PROSPECT - EM ANDAMENTO	Em Prospecção		×
CLIENTES INATIVO	Inativo		×
PROSPECT - ANALISAR FUTURAMENTE	Inativo		×
PARCEIROS	Ativo		×
PROSPECT - SEM INTERESSE	Inativo		×
LEADS	Suspect		×
CLIENTE VENDAS	Ativo		×



## Área de Negócios

Área de Negócios

Permite classificar os clientes conforme área de atuação dos mesmos.

PearQuality - Cadastro de áreas de negócio Video sobre o assunto WESLEY MARTINS CIS

Descrição:  Filtrar Nova área de negócio

Descrição	Editar	
COMERCIO VAREJISTA		X
CONDOMINIO		X
CONSTRUÇÃO CIVIL		X
CONSULTORIA		X
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS		X

Área de Negócios

Descrição:

Salvar



## Tipo de Atividade

Tipos de Atividades

Classifica os tipos para inclusão de atividades no CRM. Observe que no campo “Tipo”, caso o mesmo seja “e-mail” o sistema, na hora de registrar a atividade, irá enviar um e-mail para o cliente. Para controle de positivação no cadastro de clientes, só serão considerados os tipos que estiveram marcados com “indicador de Positivação”.

PearQuality - Tipos de Atividades Vídeo sobre o assunto WESLEY MARTINS CIS

Descrição:  Filtrar Novo Tipo

Descrição	Tipo	Indicador de Positivação	Editar	
CONTATO TELEFONICO	Contato	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
EMAIL	email	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
VISITA COMERCIAL	Agenda	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
VISITA TÉCNICA	ServiceDesk	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
ENVIO DE PROPOSTA		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

**Tipo de Atividade**

Descrição:

Tipo:

Aplicado no indicador de positivação

Concluir a Atividade gerando um chamado

Tipo de Chamado:

Canal de Contato:

Origem:

Salvar

Marcando a box "concluir a atividade gerando um chamado", após concluir a atividade, o sistema irá gerar um chamado no service desk da respectiva atividade.



## Perfil de Cliente

Perfil de Cliente

Permite Classificar os tipos de cliente e contratos que o sistema possui, dando níveis e camadas aos mesmos, esse perfil vai ser selecionado lá na tela de cadastro de cliente na hora de fazer um novo cadastro.

PearQuality - Cadastro de Perfil de Clientes Video sobre o assunto USUÁRIO 328 CIE

Descrição:  Filtrar Novo Perfil

Descrição	Editar	
CONSULTORIA LGPD		x
GESTÃO DE TI		x
MICROSOFT 365		x
PARCEIRO DE NEGÓCIOS		x
PEARQUALITY		x
POWER BI		x
PRODUTOS ESPECIFICOS		x
PROSPECT		x
STARTI SECURITY		x
SUPORTE E GESTÃO DE TI		x



## Grupo de Clientes

Grupo de Clientes

É possível agrupar clientes em um único grupo, essa opção aparecerá logo após fazer o cadastro do cliente no botão . Observe que ao clicar no  é possível verificar quais são os clientes que estão dentro daquele grupo.

PearQuality - Cadastro de Grupo de Clientes USUÁRIO 328

Descrição:  Filtrar Novo Grupo

Descrição	Clientes	Editar	
CLIENTES DA ÁREA DE SAÚDE E AFINS			×
EMPRESAS ACME			×

**Clientes do Grupo CLIENTES DA ÁREA DE SAÚDE E AFINS** ×

Nome	Razão Social	CNPJ	Visualizar
CLIENTE 2	CLIENTE 2	31.474.414/0001-86	
CLIENTE 3236	CLIENTE 3236	08.382.908/0001-19	
CLIENTE 3250	CLIENTE 3250	28.420.875/0001-61	
CLIENTE 5	CLIENTE 5	34.924.656/0001-12	
CLIENTE TESTE 007	CLIENTE TESTE 007	00.000.000/0001-00	



## Clientes e Contatos

Clientes e Contatos

É Utilizado pelos módulos de Service Desk e CRM.

USUÁRIO 328  
CIB

Ativos: 26    Inativos: 2    Em Prospecção: 3

Filtros: Filtros    Novo Cliente

Nome	Situação	Área
CNPJ:	Perfil:	Positivção:
<b>Ativo</b> Nome: CLIENTE 3282 Razão Social: CLIENTE 3282 Cidade/UF: NAO INFORMADO - ES Área de Negócio: NAO INFORMADO	e-mail: NAO INFORMADO Telefone Principal: 27 90944-2259 Situação: PROSPECT - ANALISAR FUTURAMENTE Perfil: NAO INFORMADO	Responsável: USUÁRIO 328 Última Interação: 02/02/2023 09:31:00
<b>Inativo</b> Nome: CLIENTE 3288 Razão Social: CLIENTE 3288 Cidade/UF: VILA VELHA - ES Área de Negócio: NAO INFORMADO	e-mail: NAO INFORMADO Telefone Principal: 27 90859-8839 Situação: PROSPECT - EM ANDAMENTO Perfil: NAO INFORMADO	Responsável: USUÁRIO 328 Última Interação: 07/02/2023 09:38:00
<b>Ativo</b> Nome: CLIENTE 3275 Razão Social: CLIENTE 3275 Cidade/UF: VILA VELHA - ES Área de Negócio: ESCRITORIO CONTÁBIL	e-mail: Rubens@contabilzgestao.com.br Telefone Principal: 27 99955-1130 Situação: LEADS Perfil: NAO INFORMADO	Responsável: USUÁRIO 328 Última Interação: 25/09/2023 10:00:00
<b>Inativo</b> Nome: CLIENTE 3276 Razão Social: CLIENTE 3276 Cidade/UF: SAO ROQUE DO CANAA - ES Área de Negócio: INDUSTRIA	e-mail: administrativo@esquadrasbassani.com.br Telefone Principal: 27 90859-1149 Situação: PROSPECT - EM ANDAMENTO Perfil: PEARQUALITY	Responsável: USUÁRIO 328 Última Interação: 22/08/2023 13:11:00
<b>Ativo</b> Nome: CLIENTE 3283 Razão Social: CLIENTE 3283 Cidade/UF: VILA VELHA - ES Área de Negócio: TECNOLOGIA DA INFORMACAO	e-mail: marcos@glan.info Telefone Principal: 2798827231 Situação: CLIENTE CONTRATUAL Perfil: STARTI SECURITY	Responsável: USUÁRIO 328 Última Interação: 17/02/2023 09:30:00
<b>Ativo</b> Nome: CLIENTE 3284 Razão Social: CLIENTE 3284 Cidade/UF: SERRA - ES Área de Negócio: MÁRMORE E GRANITO	e-mail: marcelo.fernandes@granitozucchi.com.br Telefone Principal: (71) 3243-9872 Situação: CLIENTE VENDAS Perfil: POWER BI	Responsável: USUÁRIO 328 Última Interação:
<b>Ativo</b> Nome: CLIENTE 3289 Razão Social: CLIENTE 3289 Cidade/UF: SERRA - ES Área de Negócio: ESCRITORIO CONTÁBIL	e-mail: franciscolealido@admllog-es.com.br Telefone Principal: 27 99955-2300 Situação: CLIENTE VENDAS Perfil: STARTI SECURITY	Responsável: USUÁRIO 328 Última Interação:

Será apresentado um painel de três indicadores na parte de cima: Quantidade de Clientes Ativos, Inativos e em prospecção. Tanto os clientes exibidos quanto estes indicadores serão exibidos conforme os clientes que o usuário logado pode visualizar.

Nessa telas temos também dois botões de interação:

CRM  
Clientes e Contatos



Utilizado para ver as Solicitação de Cadastramento para Acesso ao Portal de Clientes



Utilizado para ir a tela de gestão de contatos.

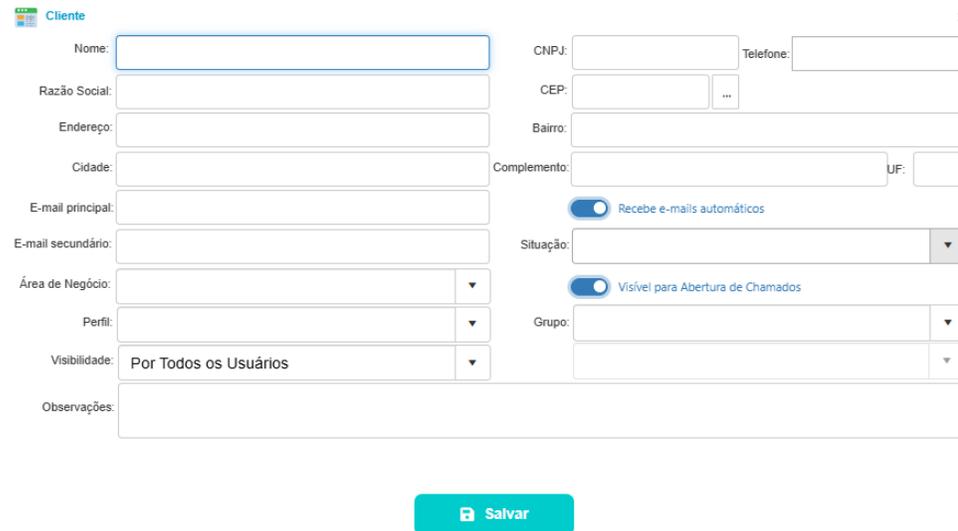


## Clientes e Contatos – Cadastrando um cliente

Clientes e Contatos

 Novo Cliente

Ao clicar em novo, cadastro o cliente



The form is titled 'Cliente' and contains the following fields and options:

- Nome: [Text input]
- Razão Social: [Text input]
- Endereço: [Text input]
- Cidade: [Text input]
- E-mail principal: [Text input]
- E-mail secundário: [Text input]
- Área de Negócio: [Dropdown menu]
- Perfil: [Dropdown menu]
- Visibilidade: [Dropdown menu, currently set to 'Por Todos os Usuários']
- Observações: [Text area]
- CNPJ: [Text input]
- Telefone: [Text input]
- CEP: [Text input]
- Bairro: [Text input]
- Complemento: [Text input]
- UF: [Text input]
- Situação: [Dropdown menu]
- Grupo: [Dropdown menu]
- Recebe e-mails automáticos:
- Visível para Abertura de Chamados:

At the bottom of the form is a 'Salvar' button.

### Visibilidade

É a parametrização que permite com que o cliente seja ou não visível para os usuários:

“Por todos os usuários”, “Pelos usuários do Departamento” – esta opção vai habilitar para informar um Departamento na qual o usuário logado pode visualizar. Assim todos os usuários deste departamento poderão visualizar o cliente. A outra opção, bem similar é a opção “Somente pelo Usuário Vendedor”, e neste caso, o cliente será visível apenas para o mesmo ou os gerentes do departamento.

### CNPJ

Observe que, caso nos parâmetros da conta estive configurado que o CNPJ é obrigatório ou que não permite CNPJ duplicados, observar o preenchimento correto deste campo.

### Endereço

Ao digitar o CEP e clicar no botão ao lado, será preenchido automaticamente o endereço, cidade, bairro e UF, podendo ser alterado.

### Telefone

Informar o telefone principal. Caso tenha necessidade de incluir outros telefones, será permitido depois do cliente cadastrado.

### Situação e área de negócio

São obrigatórios e devem esta previamente cadastrados no sistema.



## Clientes e Contatos – Telefones do Clientes

Clientes e Contatos

Após o cliente cadastrado, basta clicar nesse ícone, que aparecerá a grid com os telefone já cadastrados. Poderão ser inseridos quantos telefones necessários.

Telefones do cliente

Cliente: CLIENTE 2

[+ Novo Telefone](#)

Tipo	Telefone	Comentário	Editar	
Cobrança	27 3134-9200	TESTE		×
Principal	2798884544	OK		×

### Tipo

Observe que um telefone tem um tipo. O Tipo “Principal” é o que será apresentado no Grid. Poderá ter até mais de um, mas somente um ficará visível e passível de pesquisa.

Telefone do Cliente

Tipo:

Telefone:

Comentário:

[Salvar](#)



## Clientes e Contatos – Anexos do Cliente

Clientes e Contatos

Após o cliente cadastrado, basta clicar nesse ícone, que aparecerá a grid com os anexos já cadastrados. Poderão ser inseridos quantos anexo necessários.

**Anexos do Cliente** ×

Cliente: **CLIENTE 2**

[Novo Anexo](#)

Login	Data e Hora	Descrição	Editar	
WESLEY.MARTINS@JLAMBERTI.COM.BR	11/10/2023 15:09	01		<span>×</span>
JULIO@JLAMBERTI.COM.BR	09/10/2023 19:32	MEU ANEXO		<span>×</span>

### Anexar

Ao clicar no botão “Abrir” será aberto para selecionar o arquivo no seu computador, na qual será feito UPLOAD para servidor. Para remover o mesmo basta clicar no “X”

**Anexo** ×

Descrição:

Arquivo:  [Upload](#)

[Salvar](#)



## Clientes e Contatos – Contatos do Cliente

Clientes e Contatos



Após o cliente cadastrado, basta clicar nesse ícone, que aparecerá a grid com os contatos já cadastrados. É possível também filtrar os dados pelos clientes ativos, inativos ou todos os clientes. Poderão ser inseridos quantos contatos necessários.

Contatos do Cliente Vídeo sobre o assunto

CLIENTE 2

Nome:  Exibir:  Filtrar Novo Contato

Nome	Função	Config. Portal	Acessa Portal	Ativo	Editar
ASPY			S	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTATO 1000	MENOR APRENDIZ		S	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTATO 11	DIRETOR		S	<input type="checkbox"/>	
CONTATO 12	FARMACEUTICA		S	<input type="checkbox"/>	
CONTATO 13	VENDAS LICITACOES		S	<input type="checkbox"/>	
CONTATO 14	VENDAS LICITACOES		S	<input type="checkbox"/>	
CONTATO 15	VENDEDOR		N	<input type="checkbox"/>	
CONTATO 154	GERENTE DE TI		S	<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTATO 16	GERENTE FINANCEIRO		S	<input type="checkbox"/>	

**Contato**

Nome:

CPF:  Data de Nascimento:

Função:

Observações:

E-mail principal:   Recebe e-mails automáticos

E-mail secundário:

Telefone:   WhatsApp

Salvar  Ativo

### Observação

Para abertura de chamados no Service Desk, é necessário ter pelo menos um contato.



## Clientes e Contatos – Service Desk

### Clientes e Contatos

 Ao abrir o cadastro de clientes pelo módulo de Service Desk, após o cliente cadastrado, basta clicar nesse ícone para configurar o clientes para utilizar o módulo de Service Desk.

- **SLA Padrão do Cliente**

Não é obrigatório, pois senão for informado, o SLA será calculado conforme a categoria do chamado. Se informado, será calculado conforme definido;

- **Tipo de Chamado Portal**

Quando o cliente abrir chamado pelo Portal do Cliente, este tipo será o padrão de deve ser devidamente configurado.

- **Solicita Categoria nos chamados do portal**

Se estiver marcado, será solicitada a categoria no chamado. Demarcado, a categoria será a padrão definida no parâmetro do sistema.

- **Permite mudar status do chamado pelo portal do cliente**

Se estiver marcado, vai permitir mudar o status do chamado através do portal.

- **Departamento para Chamados**

Obrigatório para o cliente poder abrir chamados no portal.

Configurações de Service Desk - CLIENTE 2
✕

Configurações

Departamentos de Atendimento

SLA Padrão do Cliente:

Tipo de Chamado Portal:

Depto para Chamados:

Empresa Gestão Ativos:

Permite Gerenciar Informações de Tecnologia da Informação

Solicita Categoria nos chamados do portal

Permite mudar status do chamado pelo portal do cliente

Avaliar Chamados ao Finalizar

Obrigatório Avaliar

Possui Contrato de Plantão

SLA Plantão:

Tabela para serviços:

Salvar



## Clientes e Contatos – Service Desk

Clientes e Contatos

"Avaliar chamado ao Finalizar" O cliente vai ter a opção de avaliar o chamados após a finalização.

"Obrigatório avaliar" Obriga o cliente antes de abrir outro chamado avaliar o anterior.

Na guia “Departamentos de Atendimento”, informe quais departamentos podem atender esse cliente. Se não informar, todos os departamentos que podem abrir chamados serão exibidos na abertura de um chamado

Configurações de Service Desk - CLIENTE 3

Configurações Departamentos de Atendimento

SLA Padrão do Cliente:	SLA - ATIVIDADES NIVEL 01 - BAIXA
Tipo de Chamado Portal:	ATENDIMENTO A CLIENTES
Deplo para Chamados:	SUPORE CIS
Empresa Gestão Ativos:	

Permite Gerenciar Informações de Tecnologia da Informação
  Avaliar Chamados ao Finalizar  
 Solicita Categoria nos chamados do portal
  Obrigatório Avaliar  
 Permite mudar status do chamado pelo portal do cliente
  Possui Contrato de Plantão

SLA Plantão:	SLA - PLANTAO
Tabela para serviços:	TABELA DO CLIENTE 6

[Salvar](#)

Configurações de Service Desk - CLIENTE 3

Configurações Departamentos de Atendimento

[+ Vincular Departamento](#)

Departamento	
SUPORE JLAMBERTI	X
SUPORE CIS	X



## Clientes e Contatos – Service Desk – Acesso Portal do Cliente

### Clientes e Contatos

**Configuração do Portal do Cliente**

Acesso ao Portal | Departamentos que atendem | Clientes que pode visualizar chamados

- Visualiza Chamados de outros Contatos do Cliente
- Visualiza Ativos relacionados
- Permite utilização de chat
- Abre chamado de Suporte pela conta administradora (Para Clientes PearQuality)

**Salvar**

**Configuração do Portal do Cliente**

Acesso ao Portal | Departamentos que atendem | Clientes que pode visualizar chamados

**Vincular Departamento**

Departamento	
SUPORTE JLAMBERTI	×
SUPORTE CIS	×
Atendimento	×

Para acessar o portal do Cliente, o contato deve ter seu login confirmado no botão “Login Portal” no grid dos contatos do cliente. Basta clicar e informar a senha, visto que o login será automaticamente o e-mail do cliente. Informe a senha

**Login e Senha do Contato**

**Acessa Portal do Cliente**

Login:

Senha:

**Salvar**

No botão “Configuração do Portal do Cliente”, parametrize se o contato ao acessar o portal, pode visualizar chamados de outros contatos, se tem permissão de utilizar o chat e também de incluir quais são os Departamentos que atendem aquele cliente.



## Clientes e Contatos – Linha do Tempo

### Clientes e Contatos



Ao clicar neste botão, será apresentada a linha do tempo do cliente, ou seja, todas as atividades realizadas para o mesmo, sendo sempre o mais atual no topo.

Atividades - Timeline - CLIENTE 2

Descrição:  Situação:

Data/Hora	Tipo de Atividade	Situação
17/12/2023 00:03	APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL REMOTA	Concluído
<p>Contato: CONTATO 154 Realizada por: JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES</p> <p>Descrição: TESTE NOVAMENTE 1 (Recorreência)</p>		
17/11/2023 00:03	APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL REMOTA	Concluído
<p>Contato: CONTATO 154 Realizada por: JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES</p> <p>Descrição: TESTE NOVAMENTE 1 (Recorreência)</p>		
17/10/2023 00:03	APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL REMOTA	Concluído
<p>Contato: CONTATO 154 Realizada por: JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES</p> <p>Descrição: TESTE NOVAMENTE 1 (Recorreência)</p>		

### Situação

Veja que a situação de uma atividade pode ser Aberta ou Concluída. Caso a mesma esteja em aberto o botão  para concluir aparecerá.

Concluir Atividade

Data/Hora: 09/10/2023 15:44 Tipo de Atividade: CONTATO TELEFONICO

Comente sua Atividade

LIMPEZA DE HARDWARE

Concordo em Concluir



Neste botão, você pode visualizar mensagens.



Veja em “Registrando uma Atividade” para registrar uma atividade na linha do tempo



## Clientes e Contatos – Positivação de Clientes

Clientes e Contatos



Quanto um cliente tem atividades realizadas dentro do prazo de positivação (Configurado nos parâmetros), o sinal de positivação irá aparecer ao lado da situação do cliente.

Nome	Cidade	Email	Perfil	Área	CNPJ	Telefone	Situação	Responsável
CLIENTE DEMONSTRAÇÃO 04	VILA VELHA - ES	lucas@jlamberti.com	PERFIL 1	COMERCIO	000000000000000000	000000000000000000	ATIVO	NAO INFORMADO
CLIENTE DEMONSTRAÇÃO 0003	Vila velha - ES	dimitri@jlamberti.com	NAO INFORMADO	NAO INFORMADO	2799999999	2799999999	ATIVO	ADMINISTRADOR
CLIENTE DEMONSTRAÇÃO 002	Vila velha - ES	dimitri@jlamberti.com	NAO INFORMADO	NAO INFORMADO	2799999999	2799999999	ATIVO	NAO INFORMADO

Positivação:

- Positivados
- Ignorados
- Neutros

Na área do filtro do cliente, você pode escolher três opções:

- Positivados
- Ignorados (São clientes que não possuem atividades dentro do período realizado)
- Neutros (São clientes que nunca tiveram uma atividade realizada)



## Gestão de Atividades – Modo Calendário

### Atividades

As atividades agendadas podem ser visualizada em modo calendário, ajustando a visualização conforme o usuário desejar (dia / Semana/ mês). Caso o usuário logado seja gerente de equipes, na combo de usuário/departamento irá aparecer os usuários que ele tem acesso, incluindo o dele próprio.

PearQuality - Atividades Vídeo sobre o assunto WESLEY MARTINS CIS

Usuário/Departamento: WESLEY MARTINS-SUPORTE CIS Tipo:  Filtrar

Contato:  Comentário:  Nova Atividade

Situação:  Período: 17/10/2023 13:20 17/10/2023 13:20

Atividades **Calendário**

◀ ▶ Hoje out, 2023 Dia Semana **Mês** Ano Linha do tempo Vários dias Agenda

dom	seg	ter	qua	qui	sex	sáb
1 out	2 LIMPEZA DE	3	4	5 OK Exportação de Mostrar mais...	6 atividade teste CHAMADO TESTE Mostrar mais...	7 atividade teste
8 atividade teste	9 LIMPEZA DE	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27 TESTE	28



## Gestão de Atividades – Modo grid

### Atividades

No modo grid, o **período eo usuário/departamento é obrigatório**. Veja que somente no modo grid, uma atividade poderá ser excluída.

PearQuality - Atividades WESLEY MARTINS CIS

Usuário/Departamento: WESLEY MARTINS-SUPORTE CIS  Tipo:

Contato:  Comentário:

Situação:  Período: 17/02/2023 13:20 17/10/2023 13:20

Atividades Calendário

Data/Hora Inicio	Data/Hora fim	Tipo de Atividade	Contato	Comentário	Situação	Concluir	Recorrência
09/10/2023 15:44	09/10/2023 15:54	AGENDAMENTO PARA LIMPEZA	ASPY	LIMPEZA DE HARDWARE	Em aberto		
08/10/2023 09:09	08/10/2023 09:19	atividade teste	ASPY	atividade teste	Em aberto		
07/10/2023 09:09	07/10/2023 09:19	atividade teste	ASPY	atividade teste	Concluído		
06/10/2023 15:21	06/10/2023 15:22	Exportação de Segmentação: TESTE2	CONTATO 445	Exportação de Segmentação: TESTE2	Concluído		<input type="button" value="Gerar Recorrência da Atividade: atividade teste"/>
06/10/2023 15:14	06/10/2023 15:24	CHAMADO TESTE	ASPY	CHAMADO TESTE	Concluído		
06/10/2023 09:09	06/10/2023 09:19	VISITA TÉCNICA	ASPY	atividade teste	Concluído		
05/10/2023 15:21	05/10/2023 15:22	CONTATO TELEFONICO	CONTATO 445	Exportação de Segmentação: TESTE2	Concluída		
05/10/2023 15:21	05/10/2023 15:22	CONTATO TELEFONICO	CONTATO 446	Exportação de Segmentação: TESTE2	Concluída		

Tipo de Recorrência:

Recorrências:

Com a opção **gerar recorrências** pode-se criar atividades derivando da atividade principal, sendo diárias, mensais, e até mesmo anuais dependendo da necessidade do usuário.



## Gestão de Atividades – Registrando uma atividade

### Atividades

Registro de Atividade
✕

Usuário:

Departamento:

Cliente: ACQUAMANIA

Contato:  + Novo contato

Tipo de Atividade:

Data e hora: 29/05/2024 11:23 📅 🕒 Duração: 10 Min. ● Estã atividade ja está concluída

Descrição:

Comentário:

Anexo:  Upload

Salvar

### Tipo de Atividade

Caso a atividade selecionada seja do tipo “e-mail”, será enviado um e-mail para o contato do cliente com o conteúdo descrito. Observar que este e-mail usará a assinatura do usuário.

### Cliente e Contato

Selecione o cliente na qual deseja registrar uma atividade. Observe que de dentro da linha do tempo de um cliente, não é necessário informar o cliente visto que já traz automaticamente. Informe um contato do cliente no campo específico caso seja necessário.



Ao selecionar o contato e clicando neste botão, detalhes do contato selecionado serão apresentados

No botão “Novo contato” poderá ser cadastrado um contato em um cliente

### Departamento

Para registrar uma atividade, é necessário informar um departamento. Será exibido os departamentos na qual o usuário logado está vinculado.



## Dashboard

Dashboard

Posituação no mês



### % de Clientes Trabalhados no mês

Apresenta quantos clientes trabalhou nos últimos 30 dias x o número de clientes ativos da base. Este indicador apresenta força de trabalho atual das equipes, indicando assim se tem ou não base de clientes para ser trabalhada.

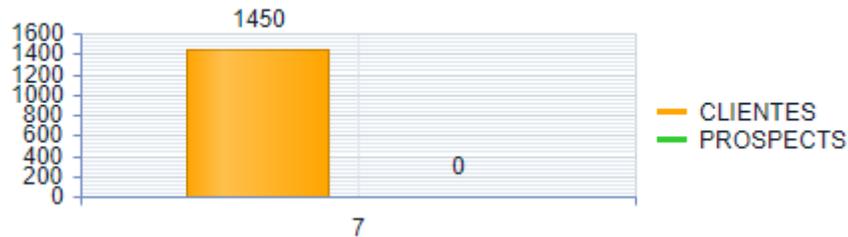
Desempenho de Atividades no mês



### Atividades no mês

Faz um resumo das atividades realizadas no mês, conforme tipos de atividades. Caso o usuário logado seja gerente de departamentos, verá o totalizado de suas equipes.

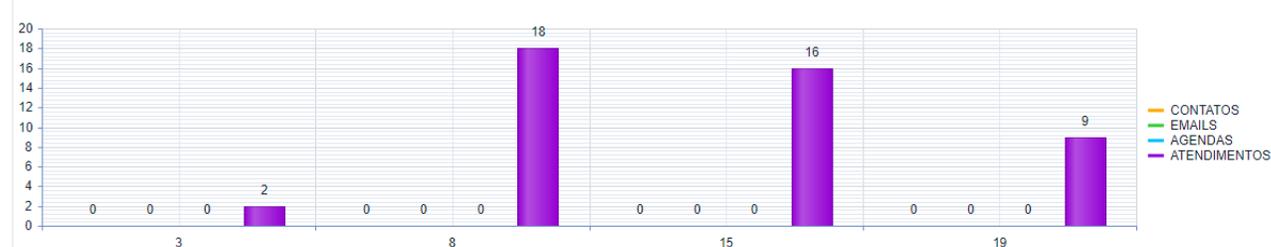
Novos Clientes e Prospects do Ano



### Novos clientes e prospects nos últimos 6 meses

Apresenta quantos clientes novos foram cadastrados nos últimos 6 meses, sendo apresentado uma fatia por mês e incluído o total de clientes na fatia.

Atividades desenvolvidas no mês



Evolução por dia conforme os tipos de atividade do mês vigente



## Dashboard

### DashBoard



### Em aberto por Prioridade

Indicador de quantitativos de chamados estão abertos no momento por prioridade

#### Carga de Atendentes

D	DIMITRI DAMIANI DA SILVA GARCIA MIRANDA	8
J	JULIO LAMBERTI - BASE DEMO	5
S	SEM ATENDENTE	2
J	JOAO PEDRO CAMPOS TEIXEIRA	1
D	DAVID PROTES LAMBERTI	1

### Carga de Atendentes

Apresente quantos chamados estão abertos e em atendimento, por nome do atendente responsável.

### Em aberto por Nível de SLA

Indicador de quantitativos de chamados estão abertos no momento, conforme % do SLA. Todos os que já estouraram ficam no "Fora do Prazo".

### Resumo dos chamados em aberto com pendência de ações

Indicador de quantitativo de chamados abertos que tem pendência de ações que estão aguardando interação.



### Chamados dos últimos 30 dias

Gráfico apresentando os chamados abertos diariamente, nos últimos 30 dias



Totalizadores de chamados do mês e respectiva média

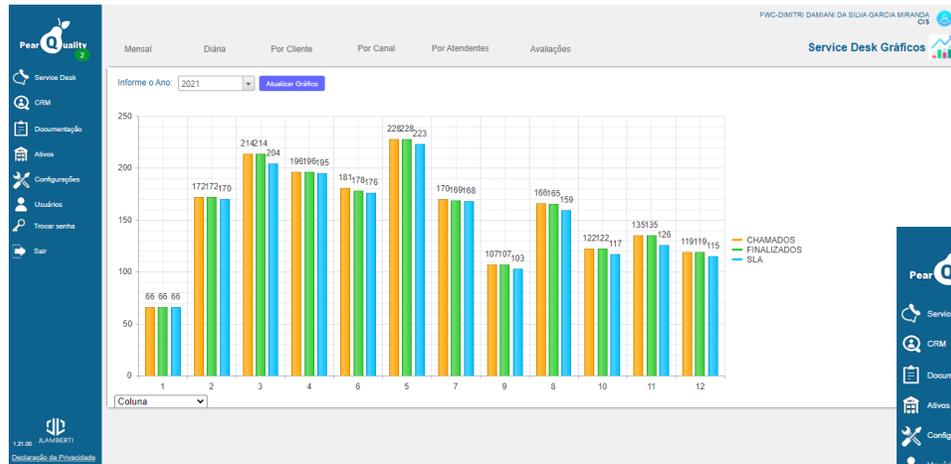


## Dashboard

DashBoard

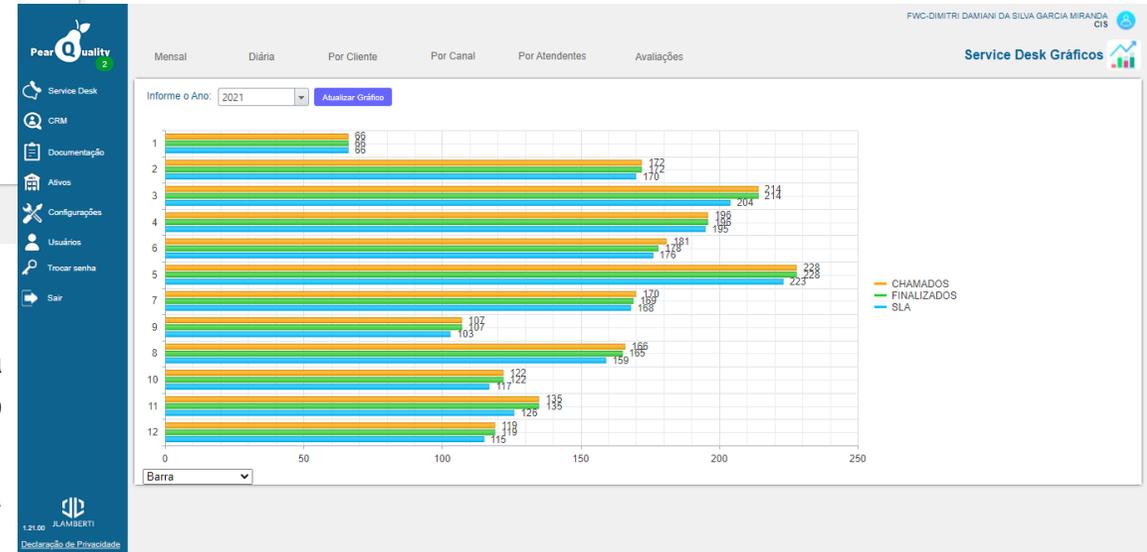


Selecionando esse ícone você tem acesso aos gráficos no qual poderá selecionar: Mensal, Diária, Por Cliente, Por canal, Por Atendentes, por Categoria e por Avaliações.



- CHAMADOS
- FINALIZADOS
- SLA

E possível selecionar nos gráficos apenas o que vai aparecer, clicando nesses ícones você ativa ou desativa suas barras no gráfico.



Coluna

Abaixo do gráfico existe uma **Combobox** para selecionar a forma do gráfico para visualização, em Coluna, Coluna Empilhada, Barra, Barra Empilhada, Linha e Área.



Segmentação de Clientes

## Segmentação de Clientes



PearQuality - Segmentação de Clientes

Vídeo sobre o assunto

WESLEY MARTINS  
CIS

Descrição:

Filtrar

+ Nova Segmentação

Descrição	Departamento	Ativo	Configuração	Exportar	Editar	Excluir
STARTI - CAMPANHA DE CAPTAÇÃO INICIAL	CLIENTES JLAMBERTI	<input checked="" type="checkbox"/>				
EXPORTAR E-MAILS RIVIERA STORE	SUPORTE JLAMBERTI	<input checked="" type="checkbox"/>				
CLIENTES DE VILA VELHA.	CLIENTES JLAMBERTI	<input checked="" type="checkbox"/>				
TESTE2	SUPORTE CIS	<input checked="" type="checkbox"/>				
NOVA SEGMENTAÇÃO TESTE	SUPORTE CIS	<input checked="" type="checkbox"/>				

+ Nova Segmentação

o usuário vai dar uma descrição para a nova segmentação, selecionar o departamento que vai interagir e incluir as opções da box, como: filtrar clientes ativos, gerar atividade e etc.

Segmentação

Descrição:

Departamento:

Filtrar Clientes Ativos

Filtrar Prospects

Gerar Atividade

Ativo

Tipo de Atividade:

Salvar

Service Desk  
Dashboards





## Segmentação de Clientes

Configurações da Segmentação

STARTI - CAMPANHA DE CAPTAÇÃO INICIAL

Filtro por Área de Negócio   Filtro por Cidade/UF   Filtro por Perfil de Cliente   Clientes da Segmentação

Vincular Nova área de negócio

Área de Negócio
HOSPITAIS E CLINICAS

Configuração da Segmentação ela é dividida em grupos, o usuário pode filtrar, por cidade UF, área de negócios , tipos de clientes

Depois de selecionar os filtros o usuário vai **Processar os Filtros** e o sistema vai trazer os clientes de acordo com as configurações que o mesmo selecionou e também poderá vincular clientes de forma manual que não estejam naquela segmentação



Segmentação de Clientes

## Segmentação de Clientes



Exportação: STARTI - CAMPANHA DE CAPTAÇÃO INICIAL

WESLEY MARTINS  
CIS

Exportação Gerada em:

Mensagem  Nome do Cliente  Cidade  
 E-mail  Perfil do Cliente  UF

Exportação da Segmentação

Mensagem

CLIENTE	PERFIL	CIDADE	UF
---------	--------	--------	----

Feito a configuração o próximo passo é realizar a exportação. Clicando em uma [Nova Exportação](#), colocando uma mensagem o sistema vai trazer todos os contatos selecionados.

O usuário pode remover o que ele não quer que envie para o cliente selecionando a box com as opções: mensagem, e-mail, UF e etc. Depois só exportar para EXCEL, PDF OU CSV.

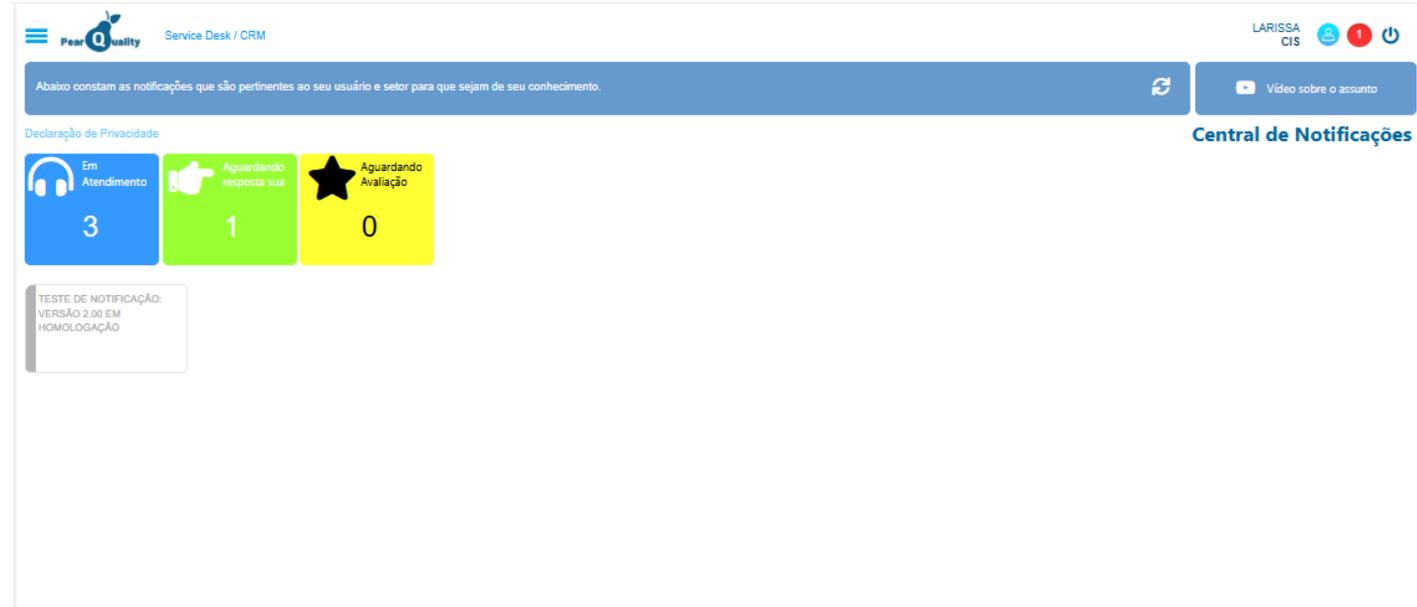
Service Desk  
Dashboards





## Portal do Cliente

Quando um contato entra no sistema, aparece no menu apenas a opção “Portal do Cliente”.



É apresentado um resumo quantidade de chamados do mesmo. Observe que o usuário logado poderá ver apenas chamados do contato dele ou, caso configurado no portal, poderá ver chamados dos demais membros.



## Portal do Cliente

**Em Atendimento** Apresenta os chamados que estão ainda em atendimento.

Os chamados poderão ser filtrados por situação, ou textos no assunto ou mensagem. Basta clicar no botão

Filtrar

CLIENTE 3

Vídeo sobre o assunto

Chat

Chamados Abertos

2



Abrir Ticket

Em Atendimento

Finalizados

Avaliações

**Em Atendimento**

Visualizar:

Assunto:

Mensagem:

Filtrar

<p>Protocolo: 2023101100000006348</p> <p>Data/Hora Ocorrência: 11/10/2023 10:34:42</p> <p>Prioridade: Normal</p>	<p>Assunto: chamado teste</p> <p>Categoria: 0.00 - NAO CATEGORIZADA</p> <p>Status: EM ATENDIMENTO</p>	<p>Contato: USUARIO15</p> <p>Depto. Atendente: SUPORTE JLAMBERTI</p>	<p>100%</p> <p> Interação</p>
<p>Protocolo: 6344</p> <p>Data/Hora Ocorrência: 08/10/2023 13:18:12</p> <p>Prioridade: Normal</p>	<p>Assunto: teste de chamado</p> <p>Categoria: 1.03 - SUPORTE - SEGURANÇA</p> <p>Status: EM ATENDIMENTO</p>		

Registrar Ticket

Departamento Destino: SUPORTE JLAMBERTI Telefone para Contato: 02124254545  WhatsApp

Assunto: Prioridade: Normal

Mensagem

Rich text editor with toolbar containing icons for bold, italic, underline, link, unlink, list, and text color. The text area is currently empty.

Caso precise anexar uma tela, salve a mesma em um arquivo jpg/png e anexe.

Anexo:

Registrar Chamado

USUARIO15

Ao registrar um chamado, os departamentos disponíveis serão apresentados. Após preencher, clicar em Registrar Chamados



## Portal do Cliente

Será aberto a linha do tempo do chamado.

Registrar Nova Interação

Rich text editor toolbar with options for bold, italic, underline, text color, background color, and font size.

Situação: EM ATENDIMENTO

Canal: PORTAL DO CLIENTE

Anexo:  Upload

**Registrar**

Interação

Uma nova interação poderá ser registrada pelo cliente. Veja como registrar uma interação em ["Registrando uma interação"](#)

Finalizar #2023101100000006348 - chamado teste

Tipo: ATENDIMENTO A CLIENTES

Categoria: 0.00 - NAO CATEGORIZADA

Status de Conclusão:

Rich text editor toolbar with options for bold, italic, underline, text color, background color, and font size.

Horas Utilizadas:

**Finalizar**

Ao finalizar, será enviado a aprovação

**Finalizar**

O chamado poderá ser finalizado, se na Categoria está configurada para tal fim. Veja como finalizar um chamado em ["Finalizando um Chamado"](#)



## Situação de Ativos

Configuração das situações de ativos. Observar que o campo Status define o comportamento do Ativo.

PearQuality - Cadastro de Situação de Ativos Vídeo sobre o assunto WESLEY MARTINS CIS

Descrição:  Filtrar Nova Situação

Descrição	Status	Edita
AGUARDANDO SSD	Em Manutenção	
BAIXADO POR DOAÇÃO	Baixado	
BAIXADO POR VENDA	Baixado	
COM DEFEITO	Defeito	
DESCARTADO		
DISPONIVEL		
EM MANUTENÇÃO		
EM UTILIZAÇÃO		

**Situação de Ativos** ✕

Descrição:

Status:  ▼

Salvar



## Tipos de Ativos

### Configuração dos Tipos de ativos.

WESLEY MARTIN

Especificações do Tipo de Ativo

Descrição:  Filtrar Novo Tipo Vincular Especificação

Descrição	Tipo Garantia	Especificações	Editar	
ANTI-VIRUS	Licenciamento			x
APPLIANCE FIREWALL	Compra			x
AR-CONDICIONADO	Compra			x
CELULAR	Compra			x
DATASHOW	Compra			x
DESKTOP	Compra			x
EQUIPAMENTOS DE CONECTIVIDADE	Compra			x
ESTABILIZADOR	Compra			x

ANTI-VIRUS

Vincular Especificação

Especificação	
ANTI-VIRUS	x
MEMÓRIA RAM	x

O campo “Tipo de Garantia”, se marcando as opções “Compra” ou “Licenciamento” aparecem no filtro específico dos ativos.

No botão “Especificações” se relaciona quais Especificações este tipo de ativo irá permitir. Desta forma, o cadastro de ativos irá restringir as especificações conforme o tipo.



## Locais de Ativos

Locais onde os ativos se encontram.

Empresa:  ▼
 Descrição: 
Filtrar
Novo Local

Departamento:  ▼

DESCRIÇÃO	DEPARTAMENTO	TIPO DE LOCAL	ATIVO	EDITAR
ADM LOG - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	ADM LOG - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Patrimônio	<input checked="" type="checkbox"/>	 
ADMINISTRATIVO E RH	SHHC-ADMINISTRATIVO E RH	Patrimônio	<input checked="" type="checkbox"/>	 
COMERCIAL	SHHC-COMERCIAL	Patrimônio	<input checked="" type="checkbox"/>	 
COMPRAS	SHHC-COMPRAS	Patrimônio	<input checked="" type="checkbox"/>	 
CONTROLADORIA	SHHC-CONTROLADORIA	Patrimônio	<input checked="" type="checkbox"/>	 
FARMACIA	SHHC-FARMACIA	Patrimônio	<input checked="" type="checkbox"/>	 
FATURAMENTO	SHHC-FATURAMENTO	Patrimônio	<input checked="" type="checkbox"/>	 
FINANCEIRO	SHHC-FINANCEIRO	Patrimônio	<input checked="" type="checkbox"/>	 
OPERACIONAL	SHHC-OPERACIONAL	Patrimônio	<input checked="" type="checkbox"/>	 
RECEPÇÃO	SHHC-RECEPÇÃO	Patrimônio	<input checked="" type="checkbox"/>	 
RS GLORIA - FINANCEIRO	RS GLORIA - FINANCEIRO	Patrimônio	<input checked="" type="checkbox"/>	 
RS GLORIA - PRODUÇÃO	RS GLORIA - PRODUÇÃO	Patrimônio	<input checked="" type="checkbox"/>	 
ADM LOG - CONTABIL	ADM-LOG - OPERAÇÕES	Patrimônio	<input checked="" type="checkbox"/>	 
ADM LOG - FINANCEIRO	ADM-LOG - OPERAÇÕES	Patrimônio	<input checked="" type="checkbox"/>	 



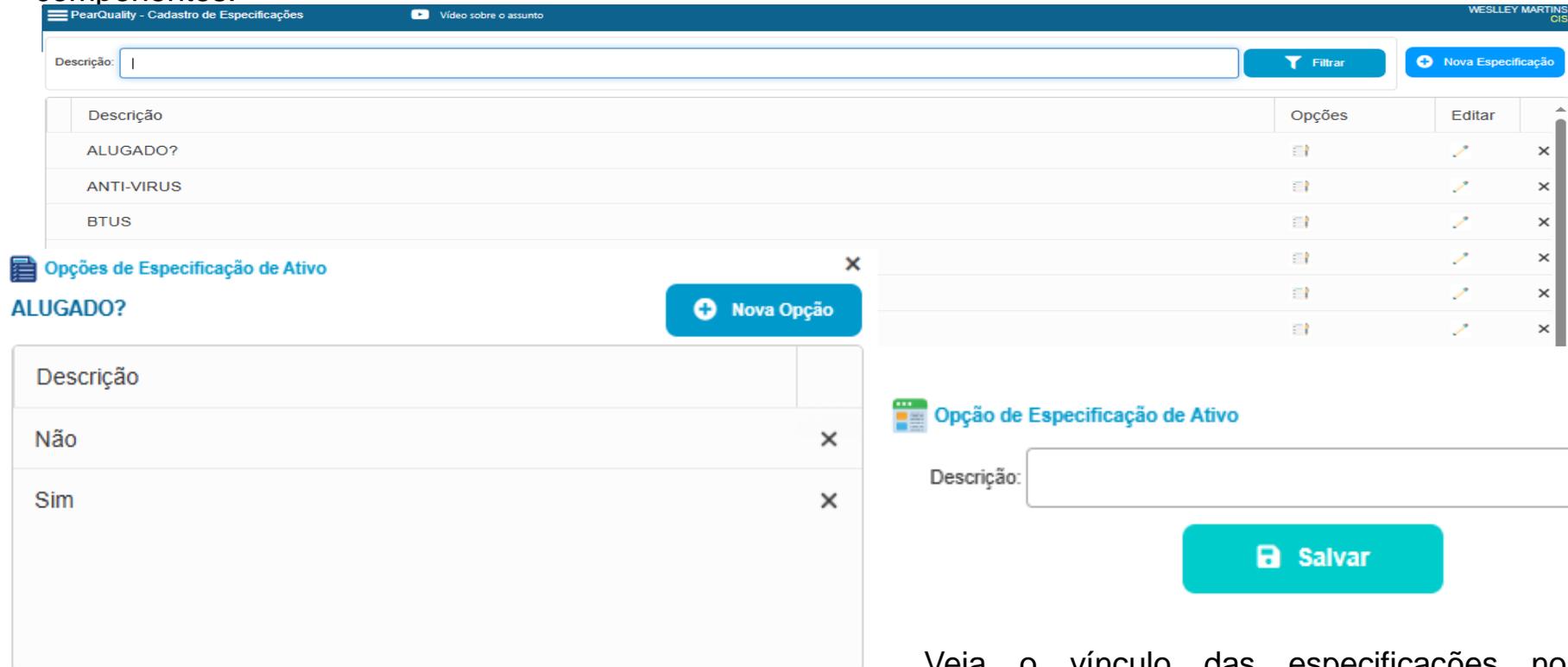
Veja que um local é ligado a um **“Departamento”** da empresa. Consulta **“Cadastrando um Departamento”**



## Especificações de Ativos

Especificações

As especificações tem por finalidade classificar os ativos de uma forma mais sistêmica, identificando tipos de componentes.



PearQuality - Cadastro de Especificações WESLEY MARTINS CIS

Descrição:  Filtrar Nova Especificação

Descrição	Opções	Editar	
ALUGADO?			
ANTI-VIRUS			
BTUS			

**Opções de Especificação de Ativo** + Nova Opção

Descrição	
Não	
Sim	

**Opção de Especificação de Ativo**

Descrição:

Salvar

No botão Opções na grid, informar quais opções a especificação aceita.

Veja o vínculo das especificações no cadastro de Tipos de Ativos



## Plano de Manutenção

As especificações tem por finalidade classificar os ativos de uma forma mais sistêmica, identificando tipos de componentes. Através do plano de manutenção é utilizado para

PearQuality - Plano de Manutenção Vídeo sobre o assunto WESLEY MARTINS CIS

Descrição:  Filtrar Novo Plano

Descrição	Periodicidade	CheckList	Parâmetros	Editar
ACME SERVIÇOS ELETRONICOS	207			
HOSPITAL DE OLHOS DE VITORIA - APLICATIVOS OFFICE 365	360			
MANUTENÇÃO DE NOTEBOOKS				
PREVENTIVA PADRÃO - BUTERI				
PREVENTIVA PADRÃO - RIVIERA STORE				

**Plano de Manutenção** ✕

Descrição:

Periodicidade (Dias):  Ativo

Situação:  ▼

Tipo:  ▼

Incluir no Alerta de Manutenções Vencidas

Salvar

No botão Opções na grid, informar quais opções a especificação aceita.

Veja o vínculo das especificações no cadastro de Tipos de Ativos



# Ativos

## Ativos

Empresa: ACME SERVIÇOS ELETRONICOS LTDA-01.010.102/2002-00

Ativos: 9 | Em Manutenção: 0 | Com Defeito: 0 | Baixados: 1

Filtros: Filtros, Novo Ativo, Gráficos

Descrição: [ ] ID: [ ] Marca: [ ] Situação: [ ] Especificação: [ ]

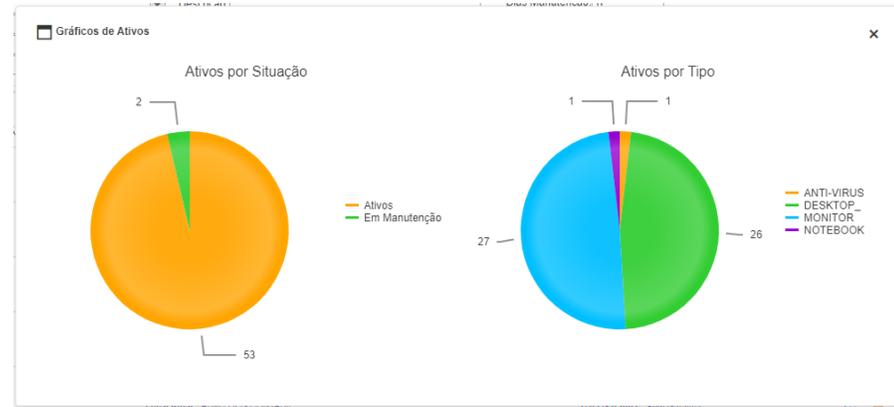
Tipo: [ ] NF: [ ] Dias Manutenção: 0 Local: [ ]

Usuário: [ ] Fornecedor: [ ] Dpto.: [ ] Garantia: [ ]

ID: 01050708 Tipo: IMPRESSORA Situação Atual: DESCARTADO	Descrição: IMPRESSORA L315000 Utilizado por: ALBERTO XIONI Local Atual: Atendimento	Marca: EPSON NF: 10000 Data Garantia: Sem Garantia	Última Manutenção: 05/10/2023
ID: 0F30V9F853CT Tipo: IMPRESSORA Situação Atual: EM UTILIZAÇÃO	Descrição: IMPRESSORA L3150 Utilizado por: MARIAGT Local Atual: Atendimento	Marca: EPSON NF: 10000 Data Garantia: Vigente	Última Manutenção: 21/09/2023
ID: 1245 Tipo: ANTI-VIRUS Situação Atual: EM UTILIZAÇÃO	Descrição: INOVARE Utilizado por: ALBERTO XIONI Local Atual: Atendimento	Marca: INOVARE NF: 23223 Data Garantia: Sem Garantia	Última Manutenção:
ID: 25F3J87LGAZ65432 Tipo: CELULAR Situação Atual: DISPONIVEL	Descrição: IPHONE XS Utilizado por: MARIO ANTONIO Local Atual: RECEPCAO	Marca: IPHONE NF: 9531 Data Garantia: Sem Garantia	Última Manutenção:
ID: 56DF432GRE32SD5SME2 Tipo: AR-CONDICIONADO Situação Atual: EM UTILIZAÇÃO	Descrição: AR-CONDICIONADO Utilizado por: ANTONIO NOTEBOOK Local Atual: TI	Marca: ELETROLUX NF: 00000123 Data Garantia: Sem Garantia	Última Manutenção:
ID: 784512 Tipo: MONITOR Situação Atual: EM UTILIZAÇÃO	Descrição: MONITOR Utilizado por: ALBERTO XIONI Local Atual: Técnico de TV e SOM	Marca: AOC NF: 0505077 Data Garantia: Sem Garantia	Última Manutenção:

Os ativos podem ser consultados com diversos filtros. Sendo o filtro por empresa **obrigatório**.

Gráfico de Ativos da empresa ACME SERVIÇOS ELETRONICOS LTDA



Existe o botão de **Gráficos** no qual quando é selecionado apresenta uma tela de gráfico por situação dos ativos.



## Ativos – Incluindo um ativo

### Ativos

Para incluir um ativo, os requisitos são: Tipos de Ativos, Empresa, Departamento, Local, situação e também os usuários e/ou contatos de clientes que utilizam os mesmos.

**Inclusão de Ativo** ×

Id do Ativo:

Descrição:

Descritivo:

Marca:

Tipo de Ativo:  ▼

Empresa:  ▼

Departamento:  ▼

Local:  ▼

Situação:  ▼

Será Utilizado por:  ▼

Fornecedor:

NF de entrada:  Vencimento Garantia:  

Data Emissão NF:  

[🔒 Salvar](#)

### ID do ativo

É o identificador do mesmo, que pode ser uma plaqueta de patrimônio, um número de série, etc.;

### Fornecedor, NF de Entrada, Data da Emissão da NF

São informações referentes a NF de entrada do ativo da empresa. É importante para ajudar na devida identificação de garantia.

### Vencimento de Garantia

Essa data permite o sistema filtrar quais ativos estão dentro ou fora do período de garantia



## Ativos – Anexando Documentos

Ativos



Escolha o Ativo cadastrado no grid, e clique neste botão. Você pode anexar DANFE/XML de notas fiscais, termos de garantia, fotos, etc.

Anexos do Ativo

ID Ativo: 01050708

Descrição: IMPRESSORA L315000

Anexar

Descrição	Data e Hora	Usuário	Editar		
INOVARE	05/10/2023 10:19	WESLEY.MARTINS@JLAMBERTI.COM.BR			X
01	11/10/2023 15:17	WESLEY.MARTINS@JLAMBERTI.COM.BR			X

Podem ser relacionados quantos documentos for necessário.



## Ativos – Movimentações do Ativo

Ativos



Escolha o Ativo cadastrado no grid, e clique neste botão. Você poderá visualizar o histórico das movimentações/Baixa que foram realizados para o ativo.

### Movimentações do Ativo

ID Ativo: 0F3K7V6F853CT

Descrição:IMPRESSORA L3150

DATA	QUEM MOVIMENTOU	LOCAL (ANTERIOR)	SITUAÇÃO (ANTERIOR)	UTILIZADO POR (ANTERIOR)	COMENTÁRIO	MANUTENÇÃO
17/08/2023 10:41	WESLEY MARTINS	RECEPÇÃO	EM UTILIZAÇÃO	MARIA GENTEBOA	CHAMADO: 6256 - TESTE :	Não especificado
17/08/2023 10:26	WESLEY MARTINS	RECEPÇÃO	EM UTILIZAÇÃO	MARIA GENTEBOA	CHAMADO: 6254 - TESTE :	Não especificado
17/08/2023 10:24	WESLEY MARTINS	RECEPÇÃO	EM UTILIZAÇÃO	MARIA GENTEBOA	CHAMADO: 6253 - ATENDIMENTO TESTE:	Não especificado
07/08/2023 14:13	WESLEY MARTINS	RECEPÇÃO	EM MANUTENÇÃO	MARIA GENTEBOA	PRONTO PARA USO	Não especificado
07/08/2023 13:23	JOÃO PHILIPS	RECEPÇÃO	EM UTILIZAÇÃO	MARIA GENTEBOA	MANUTENÇÃO	Não especificado



## Ativos – Editando um ativo

Ativos



Escolha o Ativo cadastrado no grid, e clique neste botão. Você poderá editar as informações de cadastro, porém o local, situação e o usuário que está utilizando, somente na área de Movimentação do ativo.

 Edição de Ativo
✕

Id do Ativo:	01050708	Marca:	EPSON
Descrição:	IMPRESSORA L315000		
Descritivo:	IMPRESSORA, SCANNER, XEROX		
Fornecedor:	EPSON	NF de entrada:	10000
Data da Compra:	<input type="text"/> 	Vencimento da Garantia:	<input type="text"/> 

---

Incluído Por: [WESLEY MARTINS](#)
Alterado por: [WESLEY MARTINS](#)

 **Salvar**



## Ativos – Movimentando um ativo

Ativos



Escolha o Ativo cadastrado no grid, e clique neste botão. Poderá ser modificado o local onde o ativo se encontra, a situação do mesmo e o usuário que está utilizando, gravando assim toda movimentação em histórico e devidamente identificado quem fez a movimentação.

**Movimentar o Ativo 01050708 - IMPRESSORA L315000** ✕

Local:  ▼

Usuário:  ▼

Situação:  ▼

Comentário:

Tipo Manutenção:  ▼

[📁 Salvar](#)

Serão apresentados os dados atuais (Local, Usuário e Situação). Você poderá alterar quando necessário, informando um comentário que justifique a movimentação.



## Ativos – Baixar um ativo

Ativos



Escolha o Ativo cadastrado no grid, e clique neste botão. Informe os dados necessários para Baixar, gravando assim a movimentação em histórico e devidamente identificado quem fez a baixa.

 **Baixa do Ativo 01050708 - IMPRESSORA L315000**

Local:	Atendimento	▼
Usuário:	ALBERTO XIONI-BETINHO	▼
Situação:	DESCARTADO	▼
Comentário:	<input type="text"/>	
NF de Baixa:	<input type="text"/>	Data de Emissão: <input type="text"/> 

 Salvar

× Além do local, usuário e situação, é necessário informar no comentário o motivo da baixa bem como os dados da Nota Fiscal de Baixa do mesmo e sua respectiva data de emissão.



## Ativos – Clonar um Ativo

Ativos



Escolha o Ativo cadastrado no grid, e clique neste botão. Fazendo isso estará clonando um ativo com os mesmos dados e descrições do ativo principal.

**Inclusão de Ativo** x

Id do Ativo:

Descrição:

Descritivo:

Marca:

Tipo de Ativo:  ▼

Empresa:  ▼

Departamento:  ▼

Local:  ▼

Situação:  ▼

Será Utilizado por:  ▼

Fornecedor:

NF de entrada:  Vencimento Garantia:  

Data Emissão NF:  

[Salvar](#)



## Informando Ativos em um Chamado do Service Desk

### Ativos

No registro de um chamado, poderá ser solicitado um ativo, vinculando o mesmo ao um chamado.

**Registro de Chamado - ATENDIMENTO A CLIENTES**

Contato do Cliente:  Prioridade:

Departamento Destino:   Atendimento de Plantão Data/Hora Ocorrência:

Assunto:  Categoria:

Mensagem:

Canal:  Atendente:  Ativo:

Anexo:



Ao clicar neste item, dados do ativo serão apresentados.

**Visualizar Ativo**

ID:

Descrição:

Descritivo:

Local:

Usuário:

### Tipo de Chamado

#### Interface de Registro

<input checked="" type="checkbox"/> Informar Contato	<input type="checkbox"/> Informar Prioridade	<input checked="" type="checkbox"/> Informar Origem
<input type="checkbox"/> Permite Incluir Contato	<input checked="" type="checkbox"/> Informar Ativo	<input checked="" type="checkbox"/> Permite Vincular Ativos
<input type="checkbox"/> Informar Canal	<input type="checkbox"/> Permite Incluir Ativos	

Para que o campo do ativo seja solicitado na abertura do chamado, no cadastro de tipos de chamado, deve estar marcado a opção **"Solicitar Ativo"** e **"Ativo"** Marcadas.

## Central de Notificações

Através desse recuso, é possível enviar mensagens a serem visualizadas pelos usuários na “Central de Notificações” apresentado no login do sistema.

JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES  
CIS   

Caso o painel de notificações fique oculto, basta clicar menu no texto “Notificações” para abri-lo novamente. A quantidade de notificações visíveis ficará apresentada também.

Existem três formas para notificar usuários:



Notificações

Para administradores do sistema, é permitido gerar notificações para Todos os usuários da conta



Notificar Clientes no Portal

Para usuários do módulo de Service Desk, permite gerar notificações para os clientes, ao acessarem o Portal do Cliente



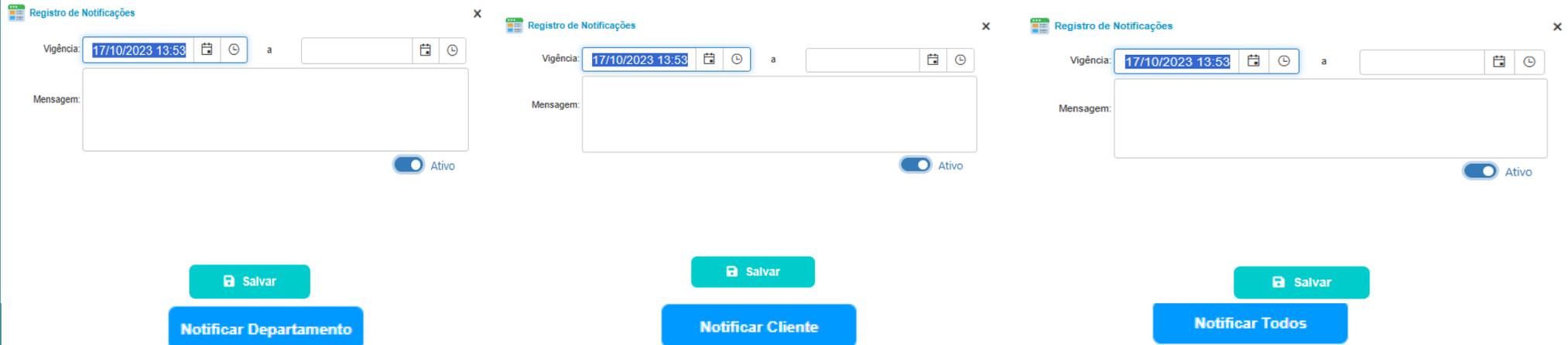
Notificar Departamentos

Para usuários do módulo de CRM, permite gerar notificações para os usuários (vendedores) de determinados departamentos



## Central de Notificações

Ao registrar uma notificação, informe a vigência da mesma. Desta forma, só irá aparecer a mensagem quando estiver dentro da vigência. A data inicial é obrigatório, mas se não informar a final, a mensagem será apresentada indeterminadamente. A marcação de Ativo, se desmarcada, faz com que a mensagem não seja exibida mesmo que esteja em vigência.



The image shows three sequential screenshots of a web form titled 'Registro de Notificações'. Each form has a 'Vigência' field with a date and time (17/10/2023 13:53), a 'Mensagem' text area, and an 'Ativo' toggle switch. Below each form are three buttons: 'Salvar', 'Notificar Departamento', 'Notificar Cliente', and 'Notificar Todos'.

Pelo módulo de CRM, será necessário informar um Departamento, na qual todos os usuários ativos no departamento serão notificados quando entrarem no sistema.

Pelo módulo de Service Desk, será necessário informar um Cliente, na qual todos os contatos ativos deste cliente que entrarem (Portal do Cliente) verão a notificação.

Todos os usuários do sistema irão ser notificados. Essa funcionalidade só é permitida para administradores do sistema.



## Relatórios

### Relatórios

Em cada módulo, o sistema possui um conjunto de relatórios padrões. Basta clicar no ícone correspondente, que irá ser apresentada a interface dos relatórios disponíveis no módulo. Veja exemplo dos relatórios do módulo de CRM.

#### Relatórios

#### Relatórios do Service Desk

Descrição	Imprimir
ESTATISTICAS - Totais por Cliente	
Faturamento de Chamados	
Listagem de Chamados	

Basta clicar neste ícone , na linha do relatório que deseja imprimir. Será apresentado um conjunto de parâmetros conforme o relatório impresso.

#### ESTATISTICAS - Totais por Cliente

Cliente:  ▼  
 Categoria:  ▼  
 Status:  ▼  
 Ano Início:  Ano Fim:

SDK0228

Após informar os parâmetros desejados, basta clicar em “Imprimir” e o relatório será apresentado em uma próxima guia de seu navegador..... (A seguir..)



# Relatórios

Relatórios


 of 1
 



## Lista de Clientes UF/Cidade

Página: 1

ES COLATINA

<b>Nome:</b> MATRIZ SISTEMAS LTDA	<b>CNPJ:</b> .
<b>Razão Social:</b> MATRIZ SISTEMAS LTDA	<b>E-mail:</b>
<b>Telefone:</b> ..	<b>Situação:</b> EM PROSPECÇÃO
<b>Área Negócio:</b> DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	<b>Última Interação:</b> 29/06/2020 21:02

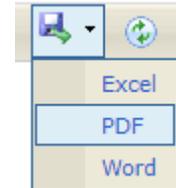
ES VILA VELHA

<b>Nome:</b> J C LAMBERTI MARQUES CONSULTORIA	<b>CNPJ:</b>
<b>Razão Social:</b> J C LAMBERTI MARQUES CONSULTORIA	<b>E-mail:</b> julio@jlamberti.com.br
<b>Telefone:</b> 27 999674298	<b>Situação:</b> CLIENTE ATIVO
<b>Área Negócio:</b> DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	<b>Última Interação:</b>

PearQuality

25/07/2020 15:04:33

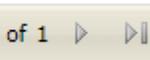
JULIO CEZAR LAMBERTI MARQUES



- Excel
- PDF
- Word

O Relatório poderá ser exportado para PDF, Excel ou Word. Basta clicar na opção correspondente.




 of 1
 

Você pode navegar pelas páginas do relatório na própria tela.



## Auditoria de Logs

PearQuality - Auditoria de Logs USUÁRIO 328  
CIS

Vídeo sobre o assunto

Usuário:  ▼
 Período:  
Filtrar

Conteúdo: 
 Origem:  ▼

Nome do usuário	Data e Hora	Operação	Atributo	Conteúdo	Origem	Cadastro
USUÁRIO 328	27/10/2023 17:17	A	ATIVO	N	Contato	CONTATO 2
USUÁRIO 328	27/10/2023 09:28	E			Cliente	CLIENTE 3262
USUÁRIO 328	27/10/2023 09:05	A	ATIVO	N	Contato	CONTATO 2

Você poderá filtrar os logs de Edição dos cadastros de Ativos, Clientes e Contatos e também da Exclusão de Clientes. Basta utilizar um filtro acima.

Observação: Os Logs só serão gerados se nos parâmetros gerais da conta estiver marcado a opção “Habilita logs para LGPD”.