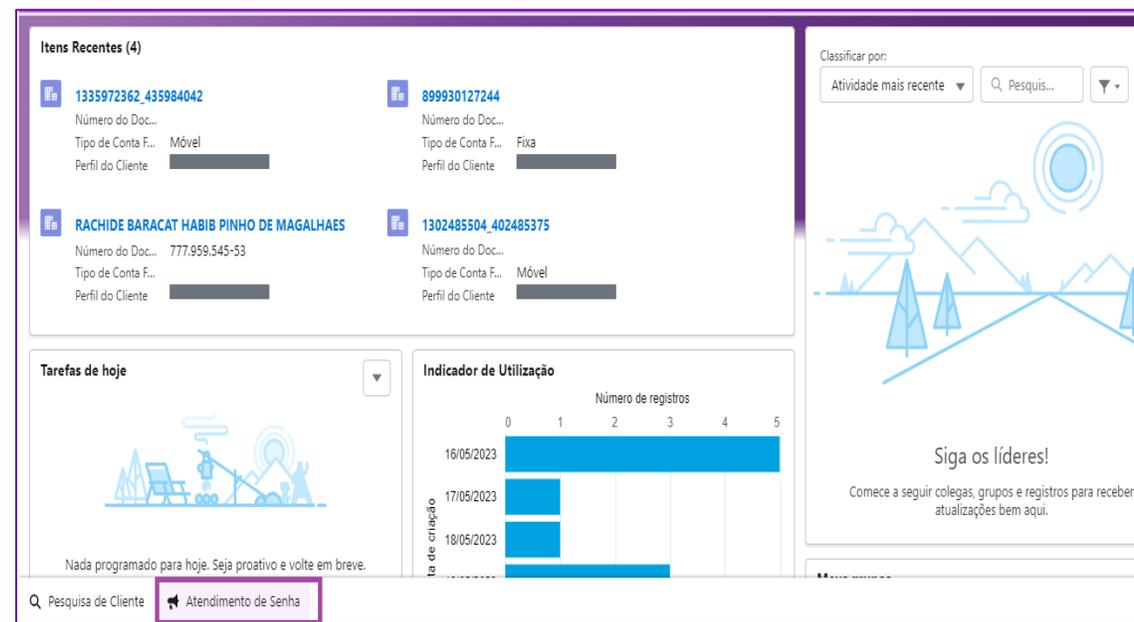


● PAINEL DE INFORMAÇÕES DO CLIENTE

GSS – Gestão de senhas para Atendimento a Lojas

Com o GSS você vai contar com todas informações na mesma tela, sem a necessidade da utilização do 360.

1 - Para iniciar o atendimento;  
Clicar na aba Atendimento de Senha;



Para acessar o Salesforce utilizar URL abaixo:

<https://valentinatelefonica.my.salesforce.com>

- PAINEL DE INFORMAÇÕES DO CLIENTE  
GSS – Gestão de senhas para Atendimento a Lojas

1 - A Loja já vai vir preenchida de acordo com o GSS;

2 - Selecione a sua posição de trabalho;

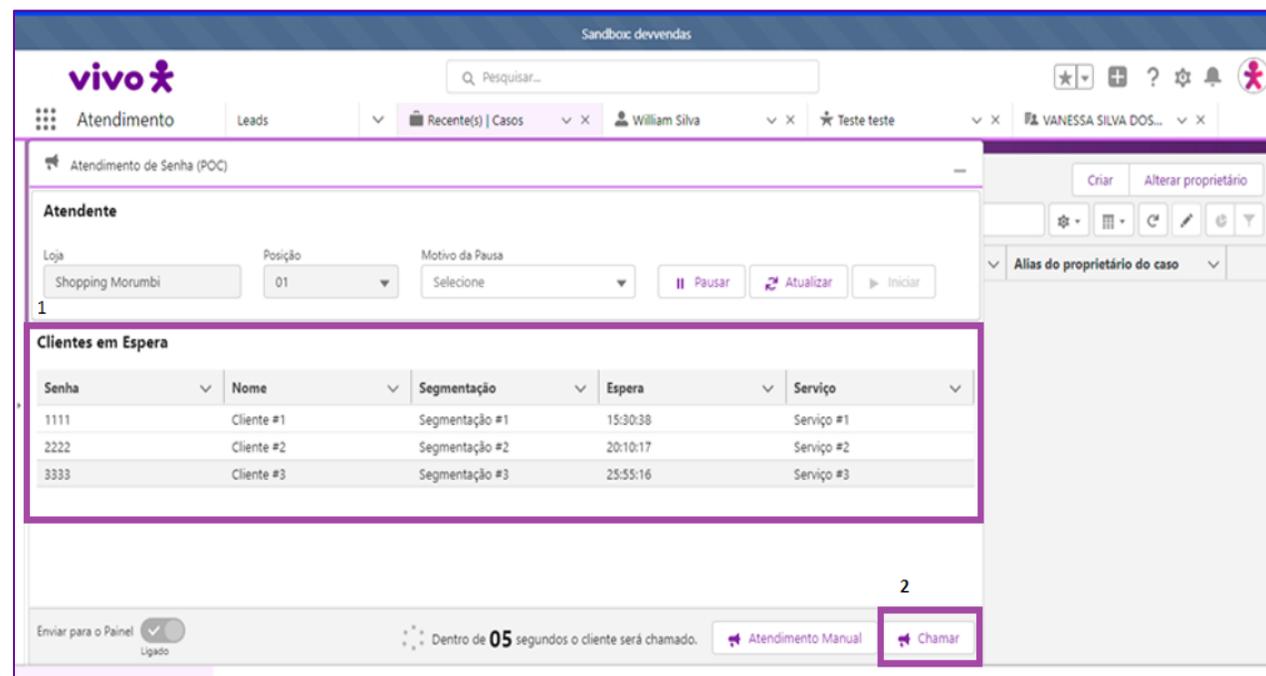
3 - Clique em iniciar;

The screenshot shows the 'Atendimento de Senha' interface. The 'Atendente' section has three numbered callouts: 1 points to the 'Loja' field containing 'Petrópolis'; 2 points to the 'Posição' dropdown menu which is open, showing options from 01 to 08 and 'Premium'; 3 points to the 'Iniciar' button. Other elements include a 'Motivo da Pausa' dropdown, 'Pausar', 'Atualizar', and 'Encerrar' buttons, and a 'Clientes em Espera' section with a 'Senha' field and 'Segmentação' and 'Espera' dropdowns.

- PAINEL DE INFORMAÇÕES DO CLIENTE  
GSS – Gestão de senhas para Atendimento a Lojas

1 - Aparecerão toda as senhas emitidas;

2 - Clicar em Chamar, para iniciar um atendimento;

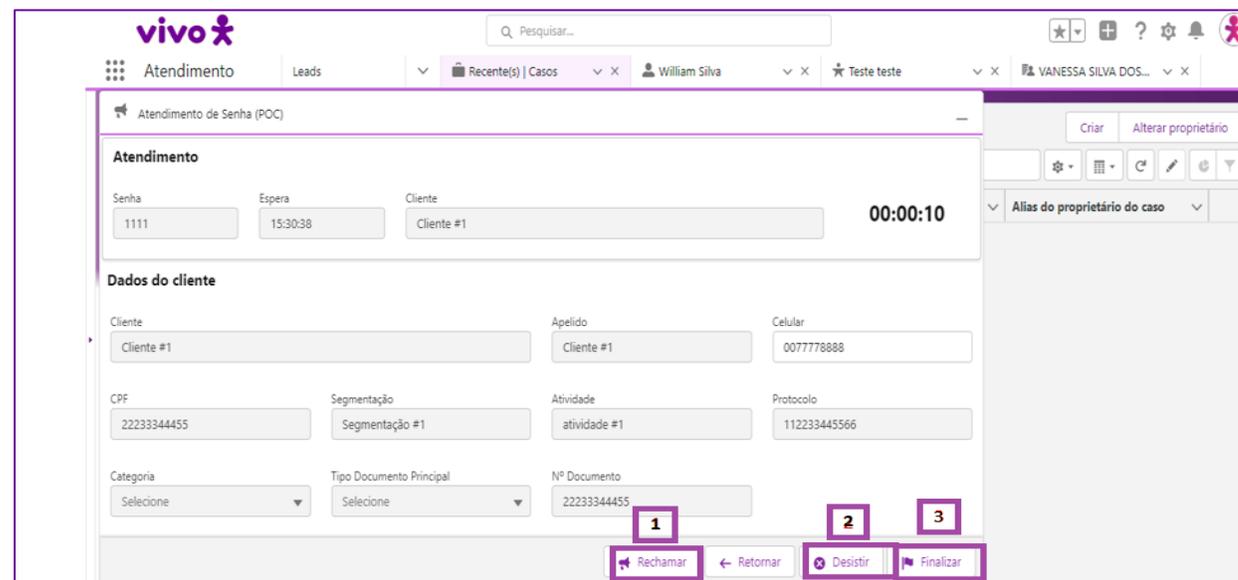


- PAINEL DE INFORMAÇÕES DO CLIENTE  
GSS – Gestão de senhas para Atendimento a Lojas

1 - Caso o cliente não chegue, clique em rechamar;

2 - Caso o cliente não esteja, clique em Desistir;

3 - Quando finalizar o atendimento, clique em finalizar;



- PAINEL DE INFORMAÇÕES DO CLIENTE

## GSS – Gestão de senhas para Atendimento a Lojas

1 - Quando o cliente for chamado os dados serão posicionados, podendo dar continuidade com a confirmação dos dados com o cliente;

2 - Durante esse período de atendimento até finalizar, vai apresentar o tempo na parte superior do lado direito;

O tempo apresentando é do tempo Salesforce;

The screenshot displays the 'Atendimento' (Service) panel in Salesforce. At the top, there are input fields for 'Senha' (Password) with the value 'M0002', 'Espera' (Waiting), and 'Cliente' (Customer) with the name 'EDILENE FERNANDA DE CARVALHO OLIVEIRA'. To the right of these fields is a timer icon and the text '00:00:15'. Below this is the 'Dados do Cliente' (Customer Data) section, which contains several fields: '\* Cliente' (EDILENE FERNANDA DE CARVALHO OLIVEIRA), 'Apelido' (EDILENE FERNANDA DE CARVALHC), '\* Celular' (41 99290-0996), 'CPF' (08474718880), 'Segmentação' (NORMAL), 'Atividade', 'Protocolo', '\* Categoria' (dropdown menu), 'Tipo Documento Principal' (dropdown menu), and 'Nº Documento' (00000000000000000000). A 'Finalizar' (Finish) button is located at the bottom right of the panel.

## ● PAINEL DE INFORMAÇÕES DO CLIENTE

### GSS – Gestão de senhas para Atendimento a Lojas

1 - Para finalizar o atendimento realizar o Preenchimento dos campos Obrigatórios (\*).;

- Selecionar o produto que fez parte do atendimento;

2 – Informar o tipo do Documento;

3 – Informar o número do Documento;

4 - Para encerrar, clicar em Finalizar;

#### DICA

O campo celular é obrigatório para preenchimento e deve seguir com o número móvel. O GSS não aceita o telefone residencial para encerramento da senha.

Senha: M0002

Espera:

Cliente: EDILENE FERNANDA DE CARVALHO OLIVEIRA

00:13:59

**Dados do Cliente**

Fixa: OLIVEIRA

Móvel:

TV:

Banda Larga:

Outros:

Apelido: EDILENE FERNANDA DE CARVALHC

\* Celular: 41 99290-0996

Segmentação: NORMAL

Atividade:

Protocolo:

Tipo Documento Principal: Selecionar

Nº Documento: 00000000000000000000

1 2 3

4 Finalizar

Pesquisa de Cliente Atendimento de Senha

## ● PAINEL DE INFORMAÇÕES DO CLIENTE

### GSS – Gestão de senhas para Atendimento a Lojas

1- Selecionar o Tipo de Informação e atendimento realizado;

2 - Após informar a atividade, selecionar a seta e o campo selecionado será preenchido, caso o atendimento tenha sido para mais de um assunto, incluir os demais assuntos;

3 – Preencher as informações fornecidas para o cliente;

4 - Após clicar em Confirmar ou se necessário retornar;

**Atendimento**

Senha: M0002    Espera:    Cliente: EDILENE FERNANDA DE CARVALHO OLIVEIRA    00:29:37

**Finalizar Atendimento**

**Atividades**

Disponíveis

- Alteração Cadastral - Móvel
- Atendimento em Libras
- Ativação Seguros
- Ativação Vivo Play
- Ação - LAR Vivo em Casa

Selecionadas

- Atendimento Rápido

Notas

Teste

Não é permitido caracter especial.

1    2    3    4

← Retornar    ✓ Confirmar

- PAINEL DE INFORMAÇÕES DO CLIENTE

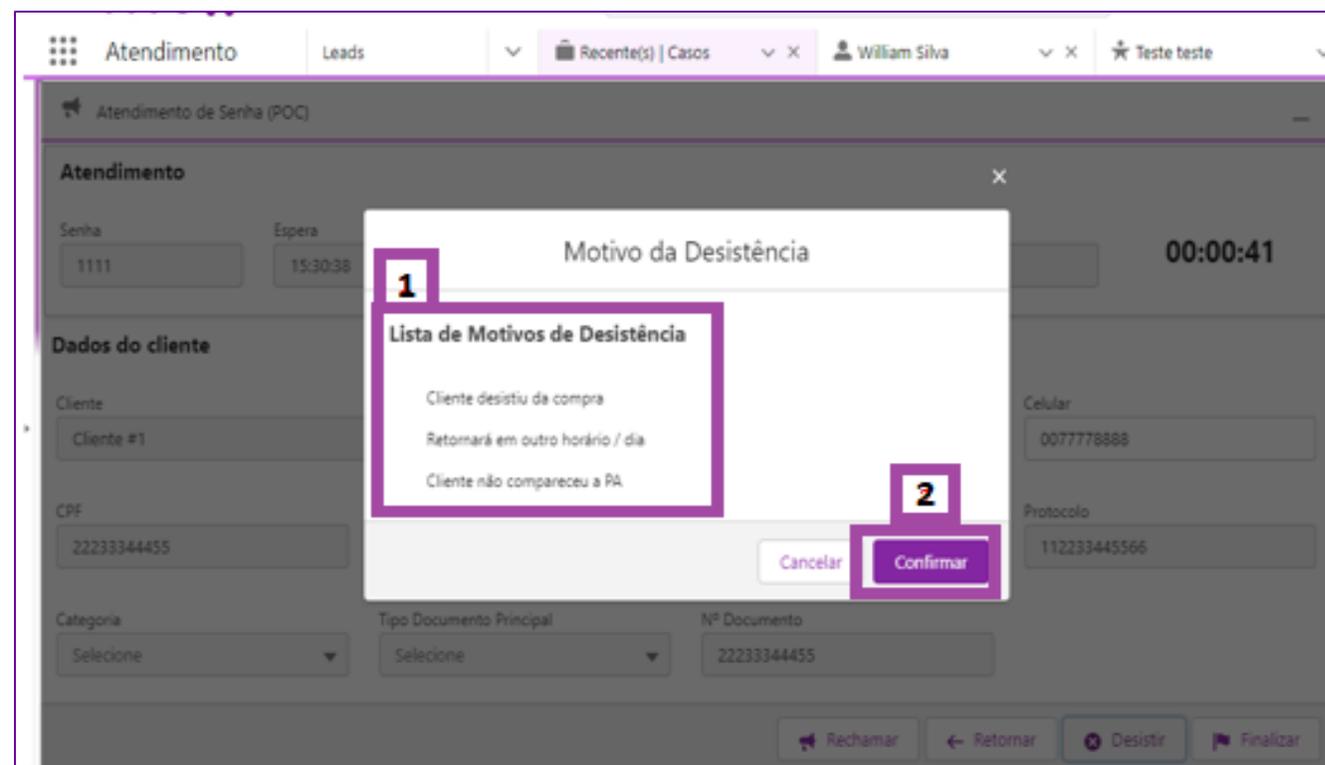
## GSS – Gestão de senhas para Atendimento a Lojas

1 - Quando clicar em desistir de um cliente:

2 - Após informar a atividade, selecionar a seta e o campo selecionado será preenchido, caso o atendimento tenha sido para mais de um assunto, incluir os demais assuntos;

3 - Selecione o motivo da desistência;

4 - Clique para finalizar o atendimento;



## ● PAINEL DE INFORMAÇÕES DO CLIENTE

### GSS – Gestão de senhas para Atendimento a Lojas

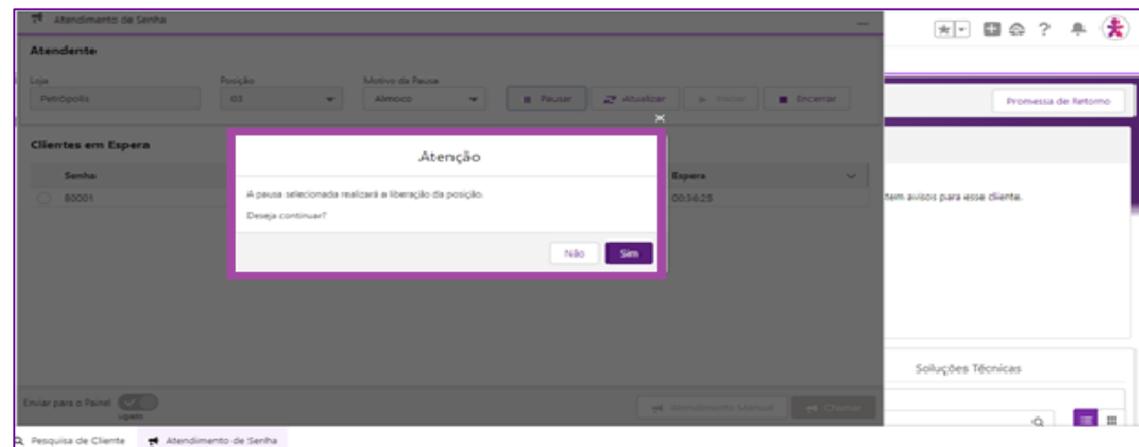
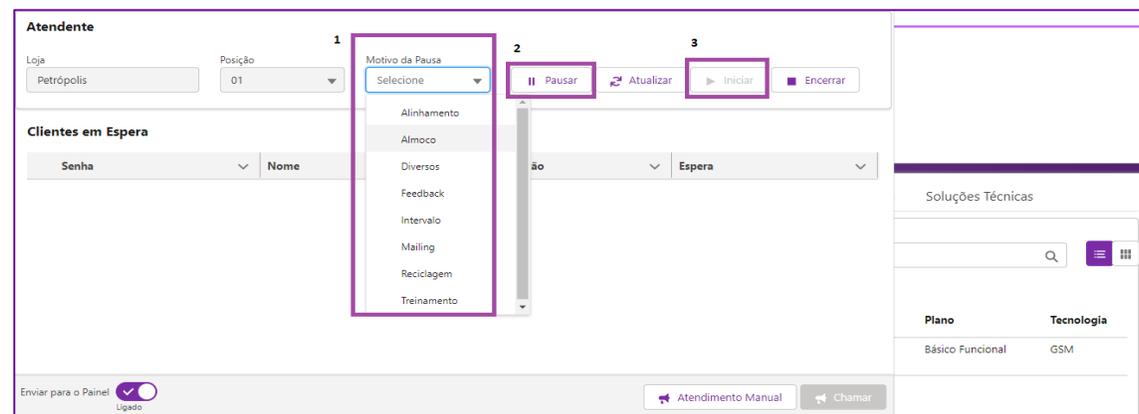
☐ Quando for tirar uma pausa;

1 - Antes de um cliente ser chamado, abra a aba e selecione o motivo da pausa;

2 - Clique para pausar o atendimento;

3 – Apresentando a mensagem de Pausa, clicar em SIM se deseja continuar

4 - Para retornar ao atendimento, clique em Iniciar;



- PAINEL DE INFORMAÇÕES DO CLIENTE  
GSS – Gestão de senhas para Atendimento a Lojas

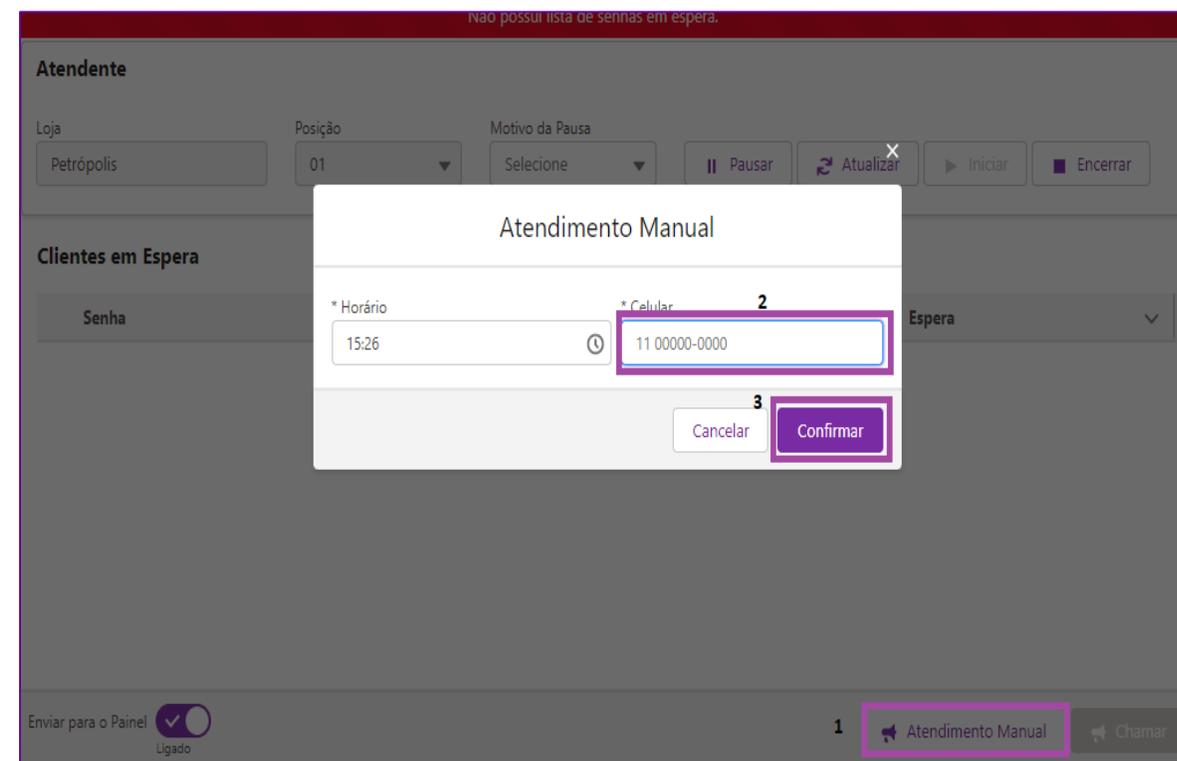
- ❑ Quando for chamar um atendimento manual;

- 1 - Antes de um cliente ser chamado, clique em “Atendimento Manual”

- 2 - Preencha os dados – DDD+Telefone móvel

- 3 - Confirme a chamada;

Atenção: O campo horário pode ser alterado, preenchimento do telefone tem que ser número móvel.

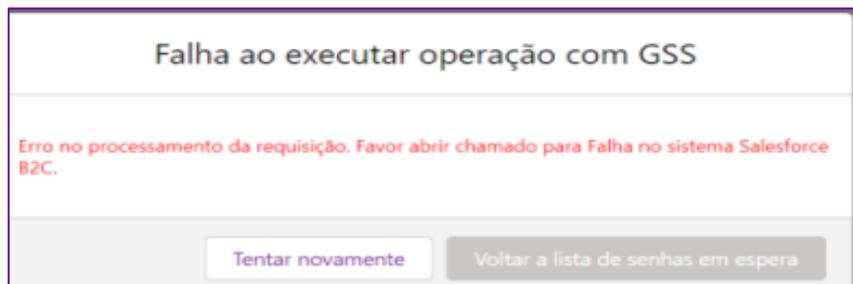


- PAINEL DE INFORMAÇÕES DO CLIENTE

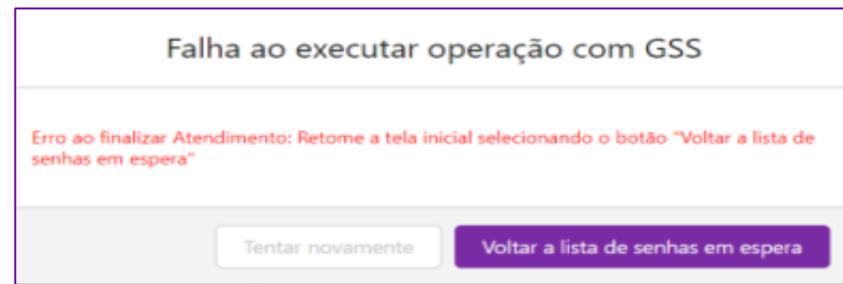
## GSS – Gestão de senhas para Atendimento a Lojas

### Recuperação da senha, atendente com status “Em atendimento”

Se por alguma razão o atendente em atendimento de senha perder esse atendimento, cair sessão, o SFA irá buscar no GSS as informações do atendimento, verificar se existe senha em atendimento para aquele atendente e recuperar os dados da senha;



A mensagem que aparecerá é a da foto, com o botão “Tente novamente” habilitado. Ao clicar, os dados da senha serão recuperados e será possível finalizar ela.



Caso ocorra queda de sessão onde o atendente não está em atendimento, senha/sessão sumir do GSS, abrirá um pop-up possibilitando que o atendente volte a lista de senhas em espera e siga com os atendimentos.

## ● PAINEL DE INFORMAÇÕES DO CLIENTE

### GSS – Gestão de senhas para Atendimento a Lojas

Quando apresentar a informação de usuário não cadastrado no GSS, seguir com a orientação abaixo;

Com o recurso provisionado, observe se no GSS Security, o campo Matrícula Vivo precisa estar padronizado conforme regra abaixo:

Ex.

Se o login do usuário é A0030517 o campo matrícula Vivo deve ser ajustado para 0030517

Se o login do usuário é A0130517 o campo matrícula Vivo deve ser ajustado para 0130517

Caso o usuário não esteja cadastrado, necessário cadastrar.

<http://gestao-senhas-atendimento.vivo.com.br/segurancaGSS/pages/seguranca/pages/login.xhtml>

