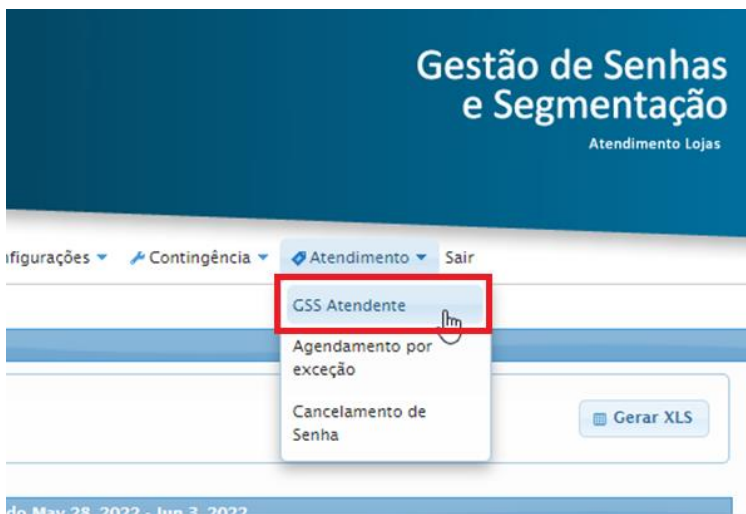


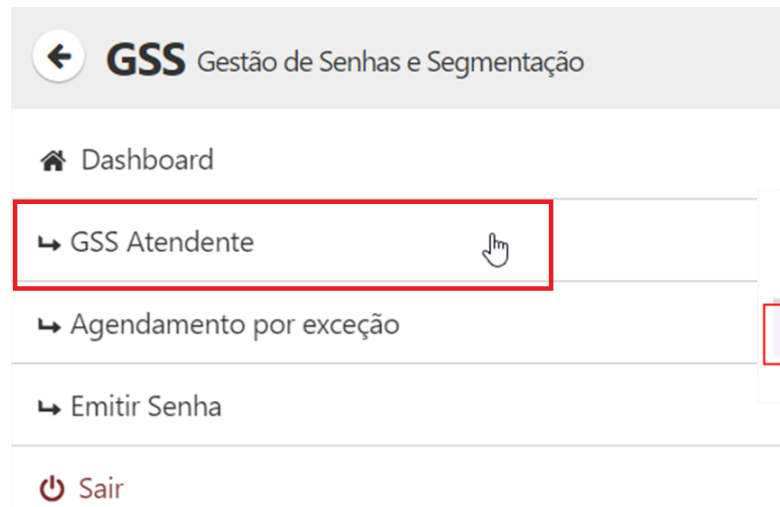
Gestão de Senhas e Segmentação

● MÓDULO GSS ATENDENTE

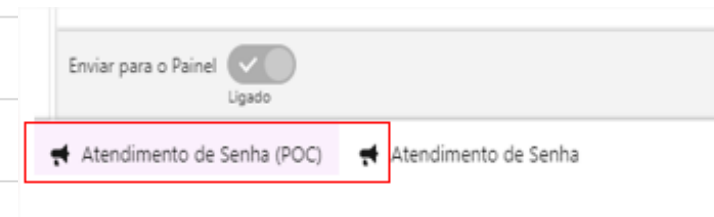
1) Para acessar o módulo atendente, seleciona a opção **GSS Atendente** na aba **Atendimento** do GSS, no menu do GSS Mobile ou via Salesforce;



GSS



GSS Mobile



SALESFORCE

Gestão de Senhas e Segmentação

MÓDULO GSS ATENDENTE

2) Selecione o número de posição de atendimento, de acordo com o número da posição física alocada na loja, e clique no botão **Iniciar** para começar a chamada de senhas para atendimento;

Gerenciador de Atendimento Lojas

Atendente

Loja:
Petrópolis

Posição:
08

08
09
10
Premium
mesa 1
mesa 2
mesa 3
mesa 4
mesa 5
mesa 6

Pausar

Atualizar

Iniciar

Atendimento Manual

Chamar

Senha	Nome
Nenhum registro encontrado.	
Senha	Nome

Enviar para o painel

GSS

LOJA
Petrópolis

POSICÃO
08

08
09
10
Premium
mesa 1
mesa 2
mesa 3

Pausar

Atualizar

Iniciar

Clientes em espera:

Senha

T0001

Enviar para o painel

Segmentação	Espera	Serviço
N Cliente	02:14:47	Senha Teste

GSS Mobile

Atendimento de Senha (POC)

Atendente

Loja
Shopping Morumbi

Posição
Selecione

01
03
05

Motivo da Pausa
Selecione

Clientes em Espera

SALESFORCE

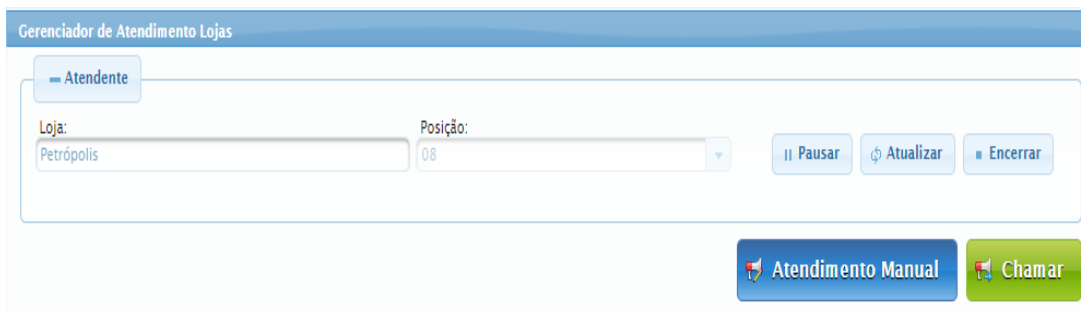
Gestão de Senhas e Segmentação

● MÓDULO GSS ATENDENTE

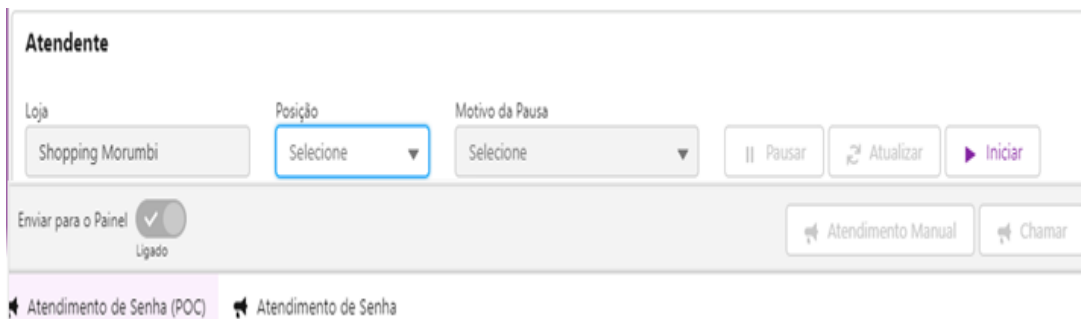
3) Na tela de atendimento, temos as opções: **Pausar**, **Atualizar**, **Encerrar**, **Atendimento Manual** e **Chamar**.

A seguir, veremos detalhadamente cada um desses itens;

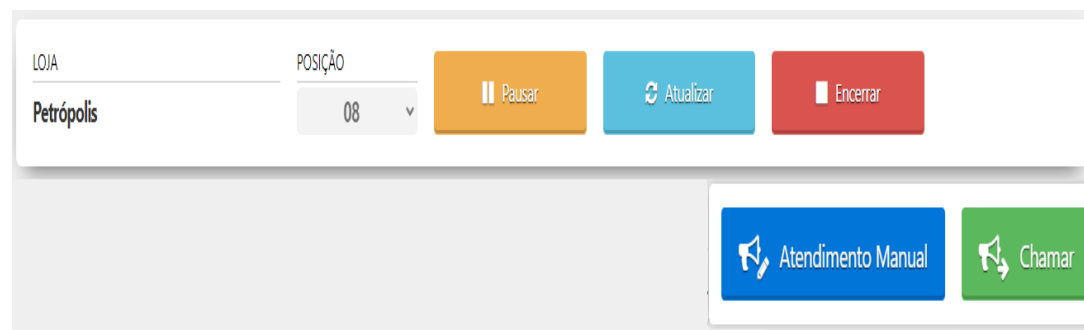
GSS:



SALESFORCE:



GSS Mobile:



● MÓDULO GSS ATENDENTE

1. **Pausar:** Utilizado para pequenas pausas como lanche, banheiro.
2. **Atualizar:** Utilizado para atualizar a lista de senhas na espera.
3. **Encerrar:** Utilizado para desocupar a posição selecionada.
4. **Chamar:** Utilizado para iniciar um atendimento.
5. **Atendimento Manual:** Utilizado para iniciar um atendimento quando a loja está em processo de contingência manual.

Gerenciador de Atendimento Lojas

— Atendente

Loja: Posição:

1 Pausar

2 Atualizar

3 Encerrar

5 Atendimento Manual

4 Chamar

● MÓDULO GSS ATENDENTE

3.1) Para atendimentos agendados pelo Meu Vivo, o CN Jr. deve gerar a senha do cliente no totem ou tablet de emissão de senha e entregar a senha por SMS ou impresso;

- O GSS irá gerar 3 tipos de senhas quando é realizado um agendamento: Senhas iniciadas por V, A e F (conforme perfil do cliente);
- A senha será gerada juntamente com o protocolo de atendimento;

No início do atendimento do cliente agendado, é imprescindível que o consultor chame a senha do cliente no sistema (selecionar fila espera/agendamento) e finalize com o serviço executado pelo cliente.

Importante: Caso o cliente chegue antes do horário agendado, o sistema verificará se existe algum horário livre na agenda e fará o encaixe, liberando a agenda informada anteriormente. Ex.:

The screenshot displays the 'Linha de Atendimento' (Service Line) interface. At the top, it shows the line number '11' and the phone number '97151-8080'. A green button labeled 'Cliente VIVO' is visible. Below this, there is a checkbox for 'Não tenho aparelho celular'. A modal dialog box titled 'Cliente Agendamento' is overlaid on the screen, displaying the message: 'Você possui agendamento para 19:45, gostaria de reagendar o atendimento para 18:30 ?'. The dialog has two buttons: 'Confirmar' and 'Cancelar'. In the background, the 'Envio de Aviso SMS (VIVO)' section is partially visible, showing the line number '11' and a 'Dados' field. At the bottom of the screen, there are labels for 'Reemissão de Senha' and 'Última senha emitida', and a large green checkmark button.

Gestão de Senhas e Segmentação

● MÓDULO GSS ATENDENTE

4) Há também a possibilidade de chamar uma senha de atendimento **sem anunciar no painel da loja e ou aviso sonoro**. Para isso, basta tirar o flag da função “Enviar para o painel”;

GSS:

Atendente

Loja: Posição:

Parar Atualizar Encerrar

Atendimento Manual Chamar

Senha	Cliente	Espera	Serviço
No records found.			
Senha	Cliente	Espera	Serviço

Enviar para o painel

Atendimento Manual Chamar

SALESFORCE:

Atendente

Loja Posição Motivo da Pausa

Shopping Morumbi Seleccione Seleccione

Parar Atualizar Iniciar

Enviar para o Painel Ligado

Atendimento Manual Chamar

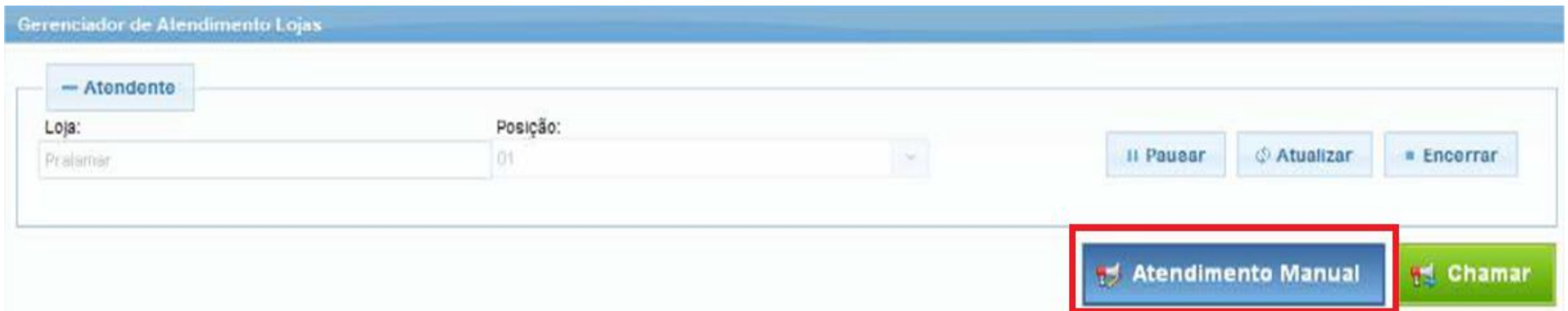
Atendimento de Senha (POC) Atendimento de Senha

● MÓDULO GSS ATENDENTE

No cenário de **Contingência Parcial** descrito na IT (quando o Totem/Tablet TAV está inoperante) deve ser mensurado o tempo de espera através da senha manual emitida na entrada da loja, e os dados inseridos no sistema.

É de extrema importância que o Consultor de Negócios/Gerente abra o chamado no Remedy para a inoperância, e anote o número do chamado na primeira senha manual gerada no processo de contingência.

Neste caso, o Consultor de Negócios indicará qual será a próxima senha a ser chamada selecionando nas senhas da fila, e inicia o atendimento no botão “Atendimento Manual” exibido abaixo:



Gerenciador de Atendimento Lojas

Atendente

Loja: Preliminar Posição: 01

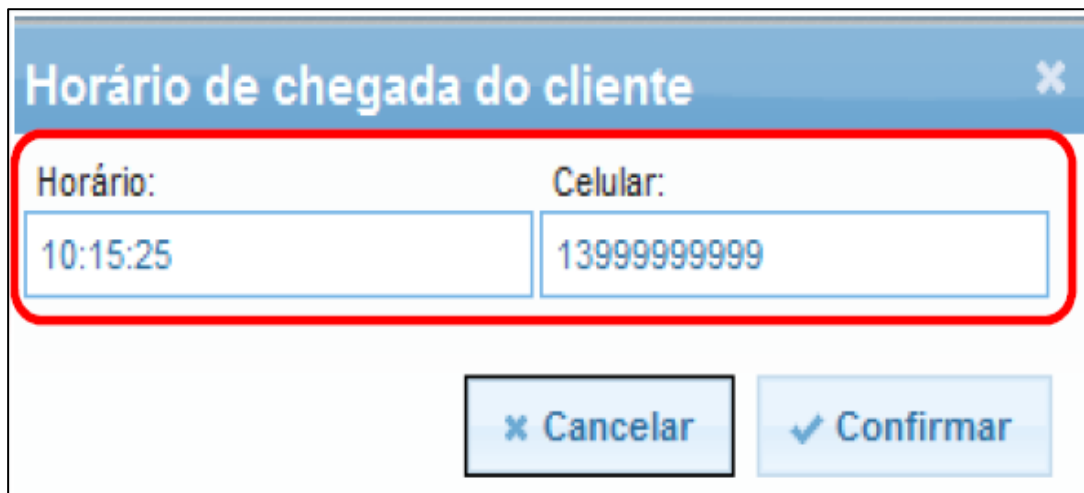
|| Pausar | Atualizar | Encerrar

Atendimento Manual Chamar

● MÓDULO GSS ATENDENTE

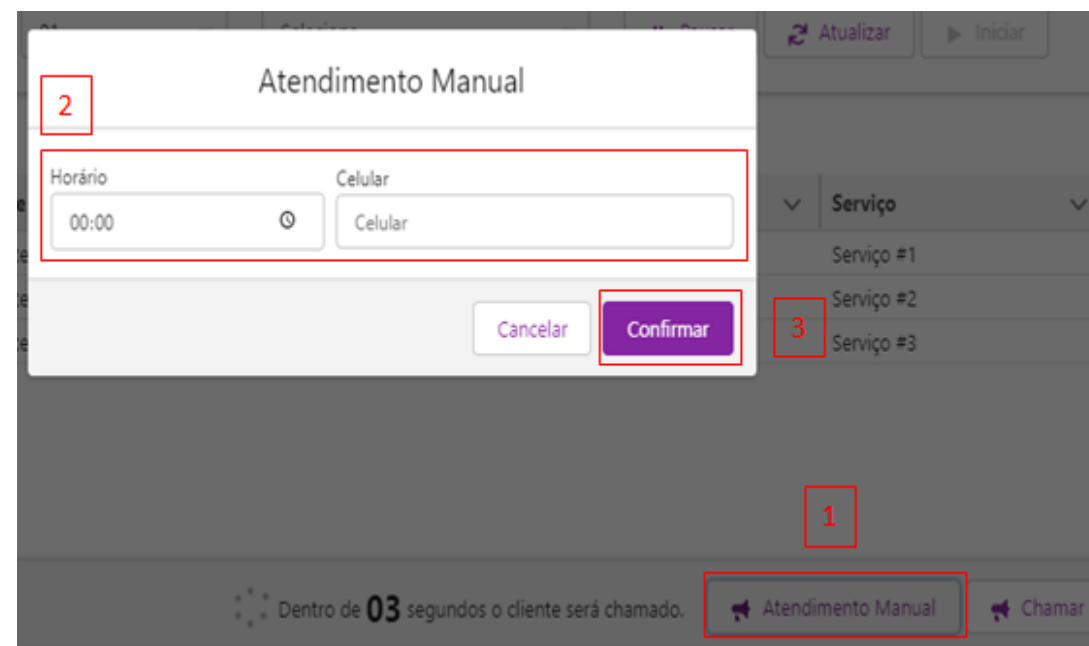
O Consultor de Negócios Pl./Sr. deverá preencher os dados no sistema de acordo com os dados preenchidos pelo Consultor de Relacionamento Jr. na senha manual, para que possa ser calculado o tempo de espera. O número do telefone não é preenchido na senha manual, devendo ser preenchido diretamente no sistema na PA.

GSS:



The screenshot shows a dialog box titled "Horário de chegada do cliente" with a close button (X) in the top right corner. Inside the dialog, there are two input fields: "Horário:" containing "10:15:25" and "Celular:" containing "13999999999". Below these fields are two buttons: "X Cancelar" and "✓ Confirmar". A red rectangular box highlights the input fields.

SALESFORCE:



The screenshot shows a Salesforce interface with a modal dialog box titled "Atendimento Manual". The dialog has a close button (X) in the top right corner. Inside, there are two input fields: "Horário" containing "00:00" and "Celular" containing "Celular". Below these fields are two buttons: "Cancelar" and "Confirmar". A red rectangular box highlights the input fields. In the background, there is a list of services with a red box labeled "3" next to "Serviço #2". At the bottom of the screen, there is a status bar with a timer "Dentro de 03 segundos o cliente será chamado." and a button labeled "Atendimento Manual" with a red box labeled "1" next to it. A red box labeled "2" is also present near the top of the dialog box.

MÓDULO GSS ATENDENTE

5) Após atender a solicitação do cliente, o consultor finaliza a senha no processo normal, inserindo a informação dos respectivos serviços realizados durante o atendimento.

GSS:

Atendimento

Senha:

M0002

Espera:

00:00:10

Cliente:

Normal

00:01:22

Finalizar atendimento

Atividades

Disponíveis

Fixa - Cancelamento LD15

Fixa - Cancelamento Planos Compartilhados

Fixa - Cancelamento Vivo Box

Fixa - Cancelamento Voz

Fixa - Desistência

Fixa - Documentação Incompleta

Fixa - Habilitação LD15

Fixa - Habilitação Planos Compartilhados

→

→

←

←

Selecionadas

Habilitação Controle

Notas:

Voltar

Confirmar

© 2013 Telefônica S.A. Todos os direitos reservados.

SALESFORCE:

Atendimento de Senha (POC)

Atendimento

Senha

1111

Espera

15:30:38

Cliente

Cliente #1

00:00:24

Finalizar Atendimento

Atividades

Disponíveis

Abertura de Chamado Técnico - Fixa

Alteração Cadastral

Alteração Cadastral - TV

Ativação de Pacotes de Canais

→

Selecionadas

* Notas

Voltar

Confirmar

Atendimento de Senha (POC)

Atendimento de Senha

Vivo POP

vivo