

centraldeatendimento



atende.net

# GUIA DE ACESSO

jan 2017 | versão 1.2

centraldeatendimento

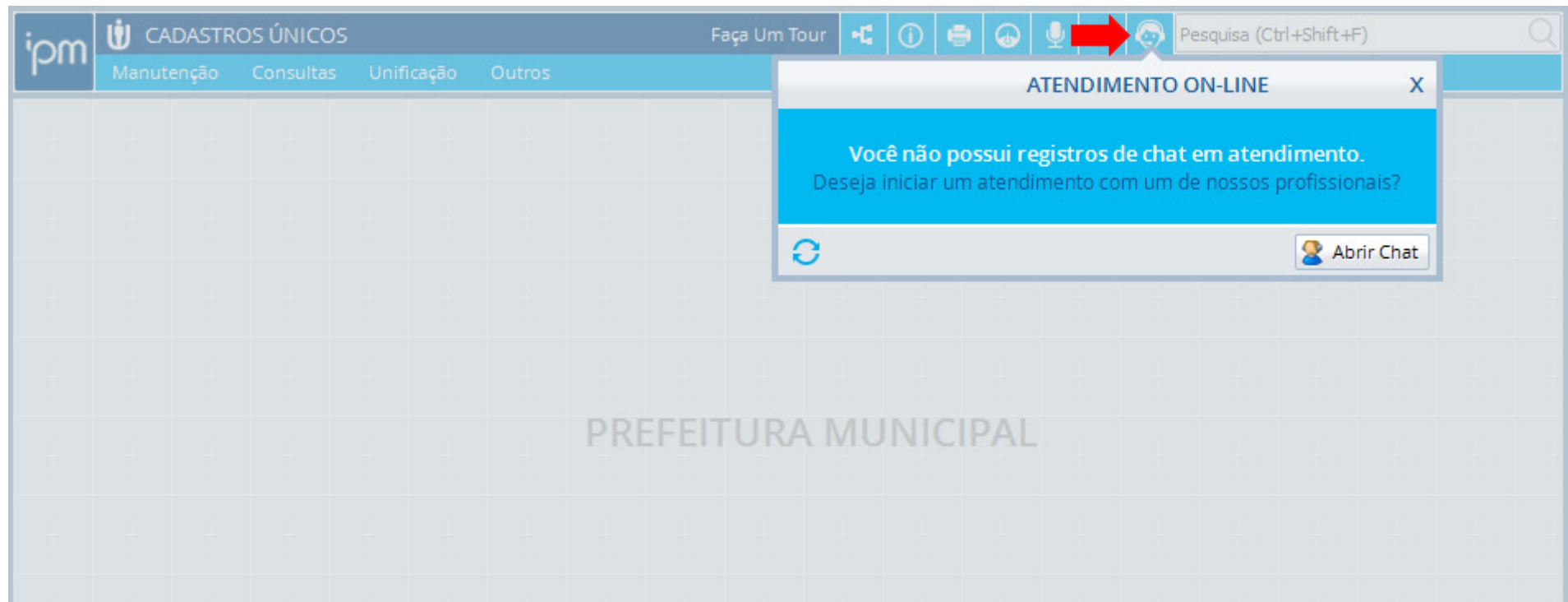


atende.net

Este guia tem como objetivo informar sobre as formas de atendimento que a IPM disponibiliza aos usuários do sistema Atende.Net, bem como, orientá-los na utilização dos mesmos. A utilização correta destes meios facilita a interação entre Usuário x Atendente e agiliza o atendimento.

 CHAT 02

 TELEFONE 03



— Figura 01 —

1

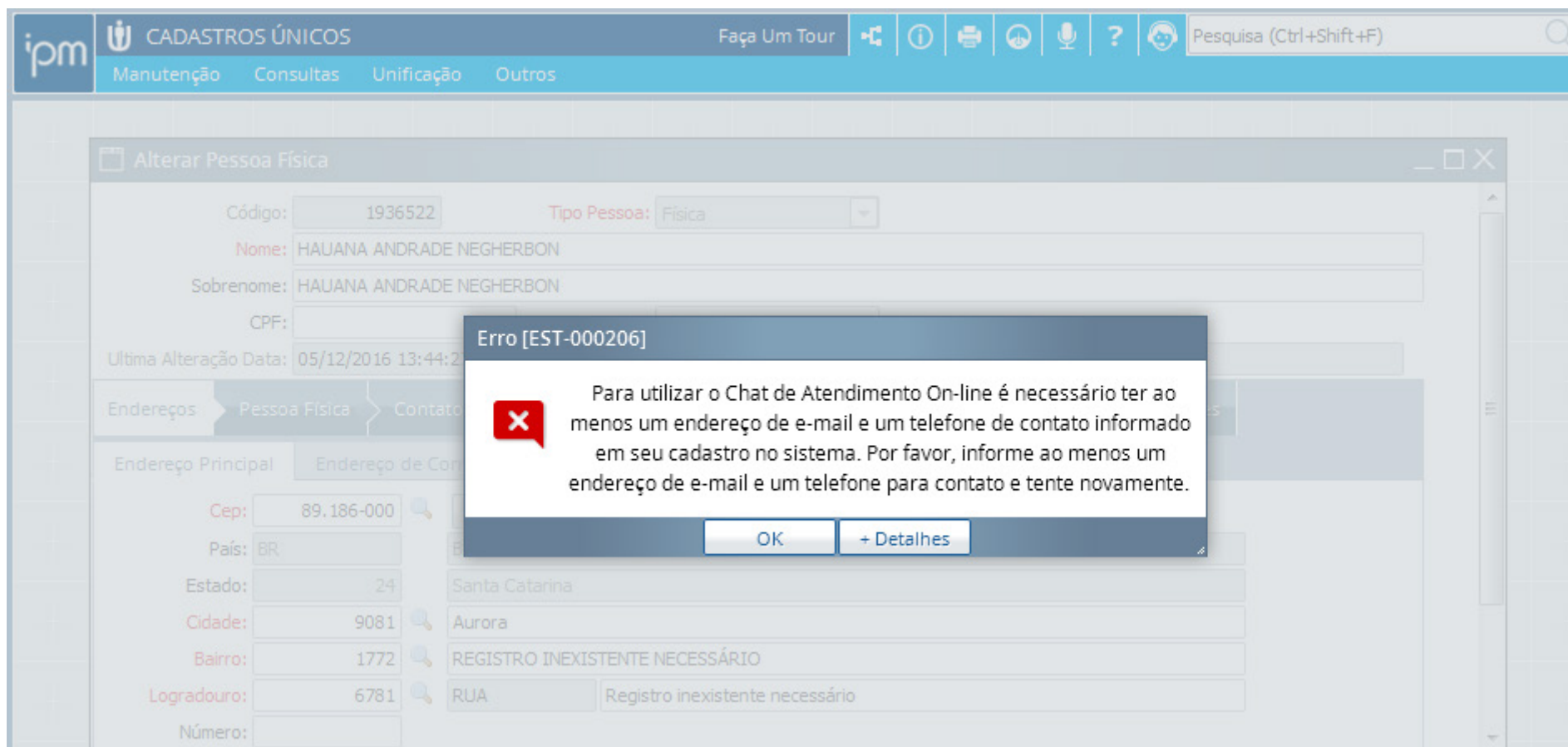
O ícone referente ao Atendimento On-line está disponível na barra de ferramentas do sistema Atende.Net. Clicando sobre ele será aberta a tela do atendimento on-line, que possui as ações “Atualizar” e “Abrir Chat” conforme figura 01.

!

Este ícone só estará disponível quando a entidade em questão houver solicitado à IPM a liberação desta funcionalidade.

!

Caso já houver registros de atendimento, a tela irá dispor os respectivos registros, bem como, o seu código, situação, data e hora de abertura.

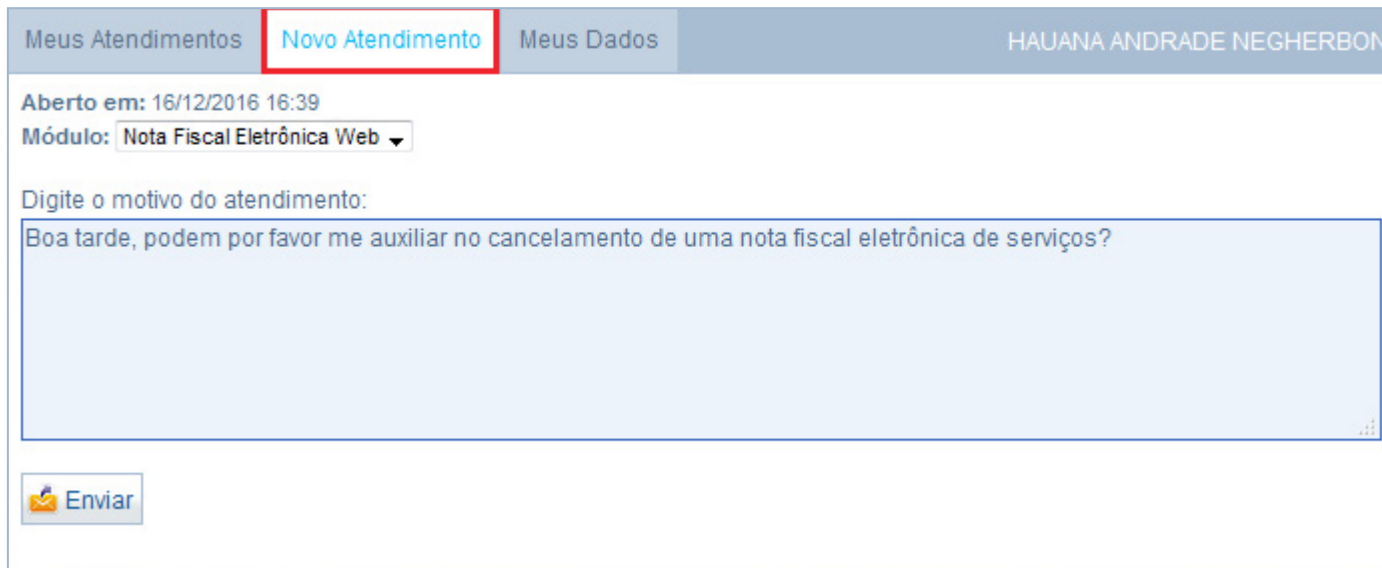


— Figura 02 —

2

Caso seu cadastro de pessoa não possuir pelo menos um endereço de e-mail e um telefone de contato informados não será possível prosseguir. Nestes casos, será emitida uma mensagem de erro (figura 02) e será aberto o respectivo cadastro de pessoa, sendo necessário informar os dados necessários e tentar novamente.

4



The screenshot shows a web chat interface with a navigation bar at the top containing three tabs: "Meus Atendimentos", "Novo Atendimento" (highlighted with a red border), and "Meus Dados". The user's name "HAJANA ANDRADE NEGHERBON" is displayed on the right. Below the tabs, the chat is open at "16/12/2016 16:39" and the selected module is "Nota Fiscal Eletrônica Web". A text input field is labeled "Digite o motivo do atendimento:" and contains the message: "Boa tarde, podem por favor me auxiliar no cancelamento de uma nota fiscal eletrônica de serviços?". Below the input field is a button labeled "Enviar" with an envelope icon.

— Figura 03 —

3

Ao clicar sobre a ação “Abrir Chat” disposta na tela de atendimento on-line (vide item 1) será aberta a tela do chat, nela deve-se clicar sobre a aba “Novo Atendimento”. Na tela de novo atendimento deve-se selecionar o módulo referente ao qual deseja atendimento e digitar a sua dúvida, bastando clicar sobre o botão “Enviar” para registrar o atendimento, conforme figura 03.

!

Todo atendimento on-line gera um número de identificação e tem prioridade na fila de espera, portanto, logo um atendente irá retornar sua solicitação.

Meus Atendimentos **Novo Atendimento** Meus Dados HAUANA ANDRADE NEGHERBON


Aberto em: 16/12/2016 16:41  
Módulo: Nota Fiscal Eletrônica Web ▼

Mensagens Anteriores:

Enviado em: 16/12/2016 16:41:05  
Boa tarde, podem por favor me auxiliar no cancelamento de uma nota fiscal eletrônica de serviços?


-----

Digite o motivo do atendimento:



Clique aqui para enviar arquivos  
ou arraste e solte nesta área.

O tamanho máximo do arquivo não deve exceder 2MB. As seguintes extensões são permitidas: JPEG, JPG, MP4, OFX, PDF, PNG, TXT.

 Enviar

Aguarde! Em breve seu atendimento será realizado!

— Figura 04 —

Meus Atendimentos **Novo Atendimento** Meus Dados HAUANA ANDRADE NEGHERBON


Aberto em: 16/12/2016 16:41  
Módulo: Nota Fiscal Eletrônica Web ▾

Mensagens Anteriores:

Enviado em: 16/12/2016 16:41:05  
Boa tarde, podem por favor me auxiliar no cancelamento de uma nota fiscal eletrônica de serviços?


-----

Digite o motivo do atendimento:  
Segue a nota que preciso cancelar

 Clique aqui para enviar arquivos ou arraste e solte nesta área.

nota\_fiscal → Mover

O tamanho máximo do arquivo não deve exceder 2MB. As seguintes extensões são permitidas: JPEG, JPG, MP4, OFX, PDF, PNG, TXT.

 Enviar

Aguarde! Em breve seu atendimento será realizado!

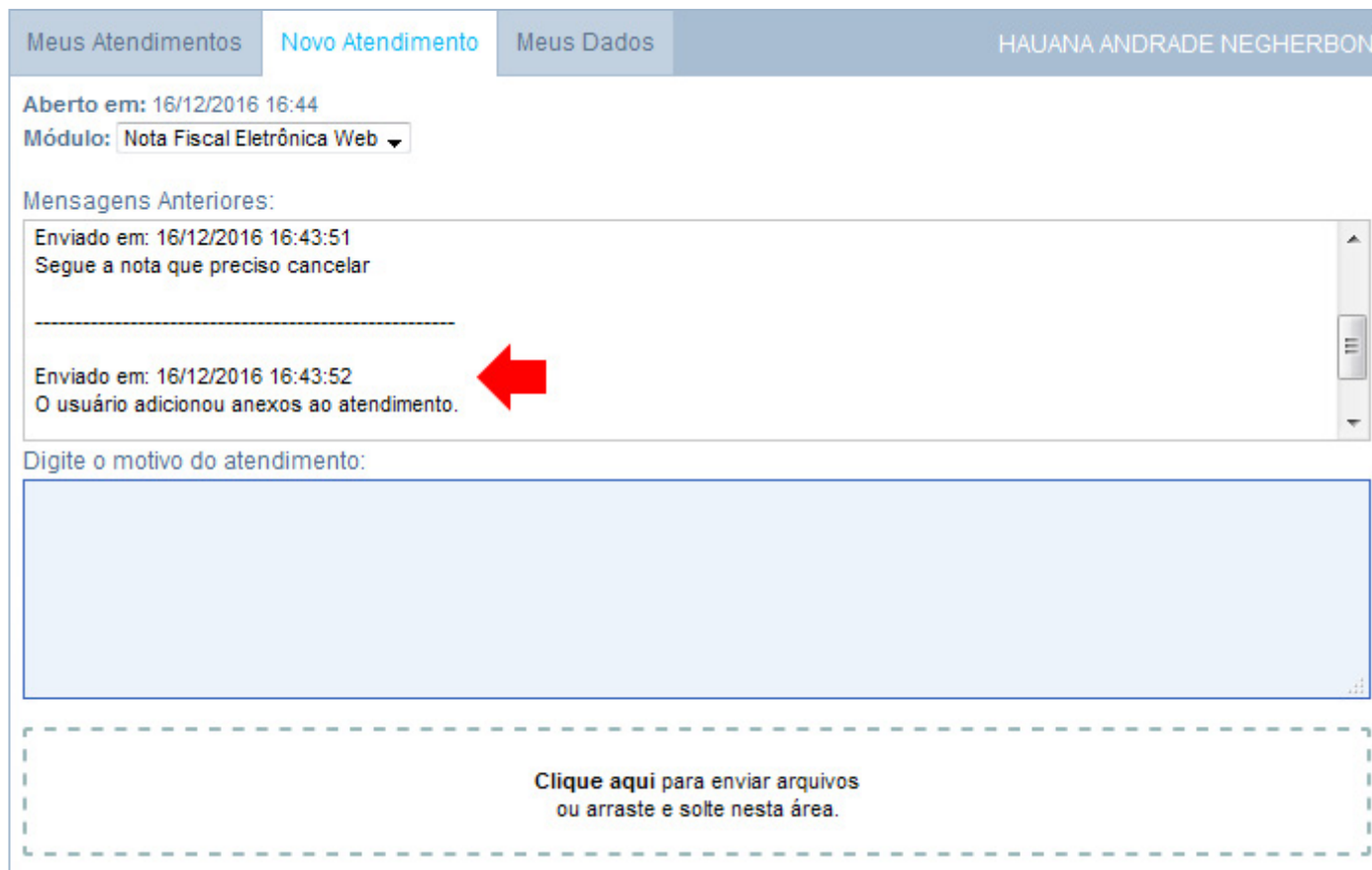
- Caso você feche o atendimento agora, você será notificado dentro do próprio sistema toda vez que o Call-Center da IPM lhe enviar uma

— Figura 05 —

5

Para realizar o envio basta clicar sobre o link “Clique Aqui” disposto abaixo da caixa de envio de mensagens e selecionar o arquivo desejado (vide figura 04) ou selecionar o arquivo desejado e “arrastá-lo” até a área de envio de arquivos, conforme figura 05.

7



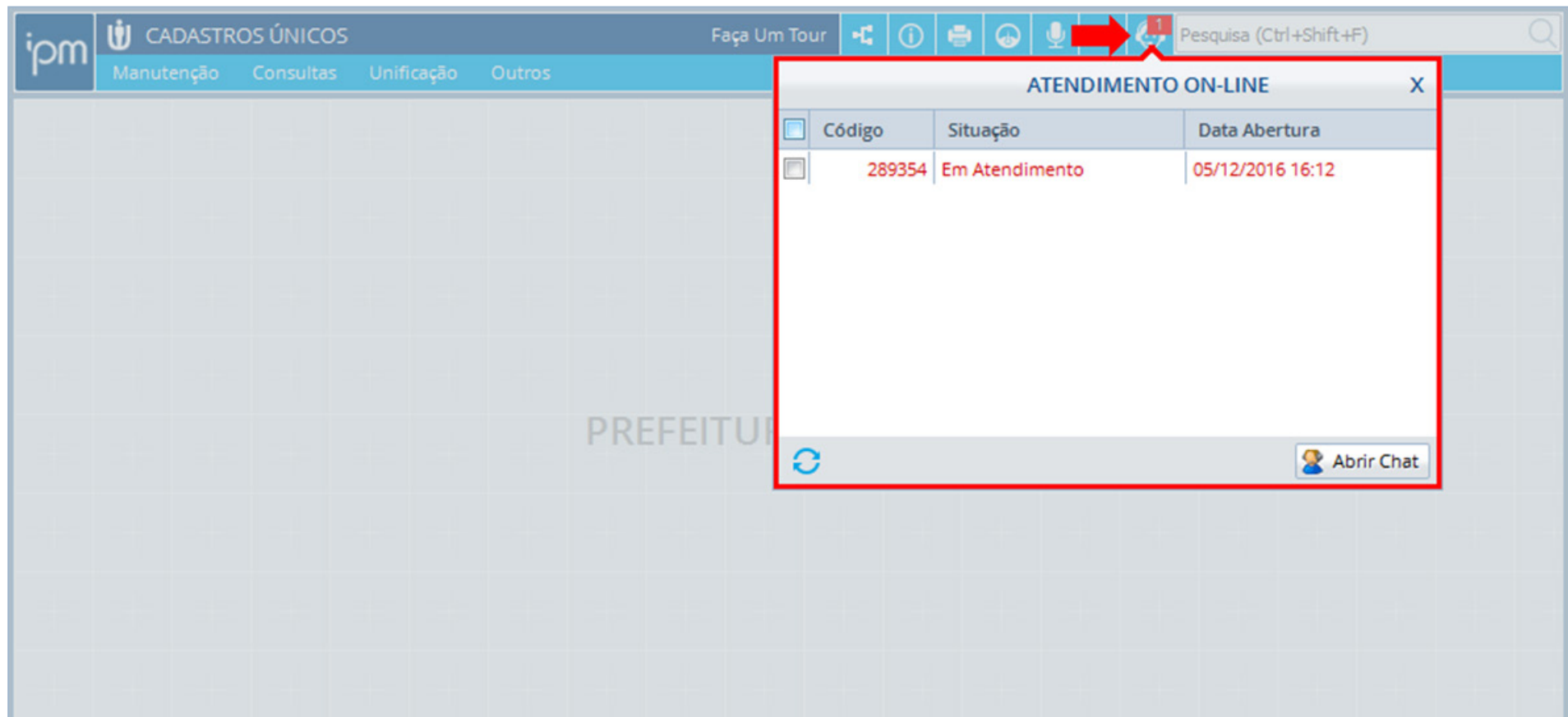
The screenshot shows a chat interface with a header bar containing tabs: "Meus Atendimentos", "Novo Atendimento" (highlighted), and "Meus Dados". The user name "HAUANA ANDRADE NEGHERBON" is displayed on the right. Below the tabs, the chat history is visible, starting with "Aberto em: 16/12/2016 16:44" and "Módulo: Nota Fiscal Eletrônica Web". The "Mensagens Anteriores:" section shows two messages: "Enviado em: 16/12/2016 16:43:51 Segue a nota que preciso cancelar" and "Enviado em: 16/12/2016 16:43:52 O usuário adicionou anexos ao atendimento." A red arrow points to the second message. Below the messages is a text input field labeled "Digite o motivo do atendimento:". At the bottom, there is a dashed box containing the text "Clique aqui para enviar arquivos ou arraste e solte nesta área."

— Figura 06 —

6

O envio de arquivos pode ser realizado tanto na abertura do atendimento, quanto durante o atendimento. Ao enviar arquivos na abertura do atendimento será disposta na tela a informação que o usuário enviou um arquivo, conforme figura 06.





— Figura 07 —

7

Após enviar a mensagem não é necessário permanecer com a tela do chat aberta, pois ao receber uma resposta do atendente o ícone referente ao “Atendimento On-line” receberá uma nota em vermelho (vide figura 07).

!

A tela do atendimento on-line é atualizada automaticamente a cada 5 (cinco) minutos, porém, é possível atualizá-lo manualmente clicando sobre o ícone .

Meus Atendimentos		Novo Atendimento	Meus Dados	HAUANA ANDRADE NEGHERBON	
Número	Situação	Data Abertura	Atendente	Módulo	
291003	Em Atendimento	16/12/2016 16:12		Nota Fiscal Eletrônica Web	


Quando um atendimento aparecer em vermelho significa que você possui uma mensagem não lida.

— Figura 08 —



Meus Atendimentos Novo Atendimento Meus Dados HAUANA ANDRADE NEGHERBON

Número do Atendimento: 291003 (Nota Fiscal Eletrônica Web) [Mais Informações](#)

segue print da tela

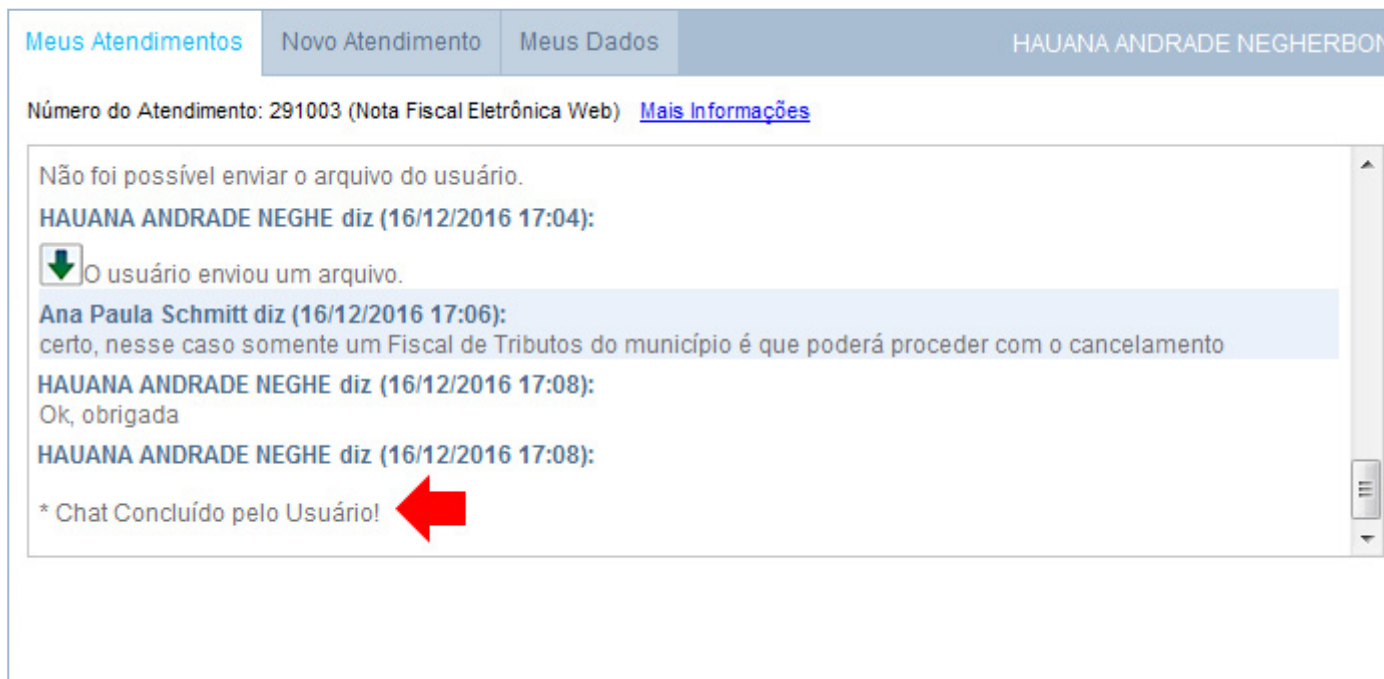
Ana Paula Schmitt diz (16/12/2016 16:59):  
 O atendente enviou um arquivo

HAUANA ANDRADE NEGHE diz (16/12/2016 17:03):  
Não está sendo possível realizar o cancelamento através deste caminho, pois emite mensagem que o prazo não está disponível para cancelamento. Segue o print da mensagem.

HAUANA ANDRADE NEGHE diz (16/12/2016 17:04):  
 O usuário enviou um arquivo. 

Mensagem:

— Figura 09 —



— Figura 10 —

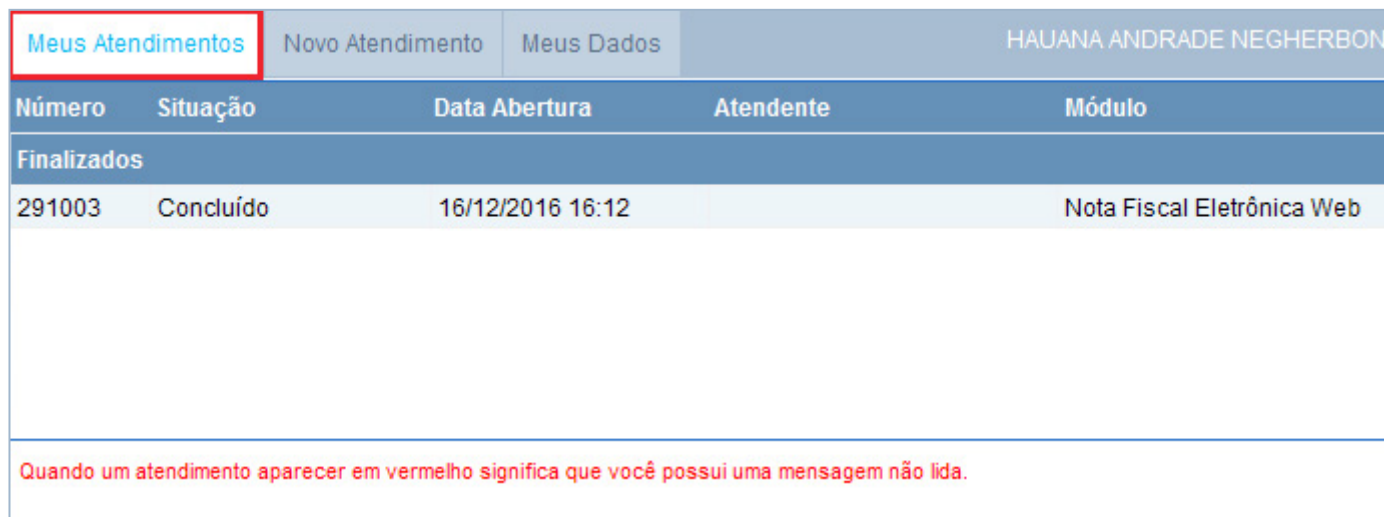
10

Sanadas as dúvidas ou resolvidos os eventuais problemas, cabe ao usuário concluir o atendimento clicando sobre o botão “Concluir Atendimento”. Automaticamente uma mensagem será incluída ao diálogo comunicando ao atendente que o atendimento foi encerrado, conforme figura 10.

11

Após a conclusão do atendimento você receberá um e-mail contendo todos os dados do registro de atendimento.

Além dos botões, a tela do chat possui as seguintes abas:



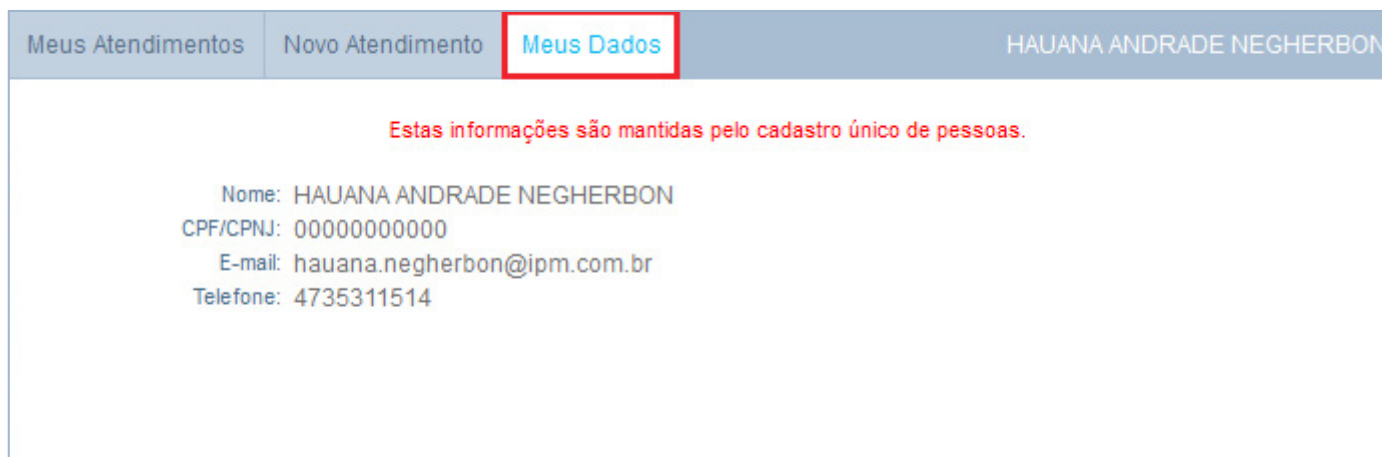
Número	Situação	Data Abertura	Atendente	Módulo
Finalizados				
291003	Concluído	16/12/2016 16:12		Nota Fiscal Eletrônica Web

Quando um atendimento aparecer em vermelho significa que você possui uma mensagem não lida.

— Figura 11 —

12

**Meus Atendimentos:** selecionando esta aba será possível visualizar o histórico dos últimos 20 (vinte) registros de atendimento realizados, bem como, acompanhar a situação dos mesmos (vide figura 11). As situações possíveis são: “Agendado”, “Aguardando Retorno Cliente”, “Atendimento Não Iniciado”, “Cancelado”, “Chat Concluído pelo Usuário”, “Chat Off-Line”, “Concluído”, “Em Atendimento”, “Em desenvolvimento – Fábrica” e “Finalizado Fábrica”.



Meus Atendimentos Novo Atendimento **Meus Dados** HAUANA ANDRADE NEGHERBON

Estas informações são mantidas pelo cadastro único de pessoas.

Nome: HAUANA ANDRADE NEGHERBON  
CPF/CPNJ: 00000000000  
E-mail: hauana.negherbon@ipm.com.br  
Telefone: 4735311514

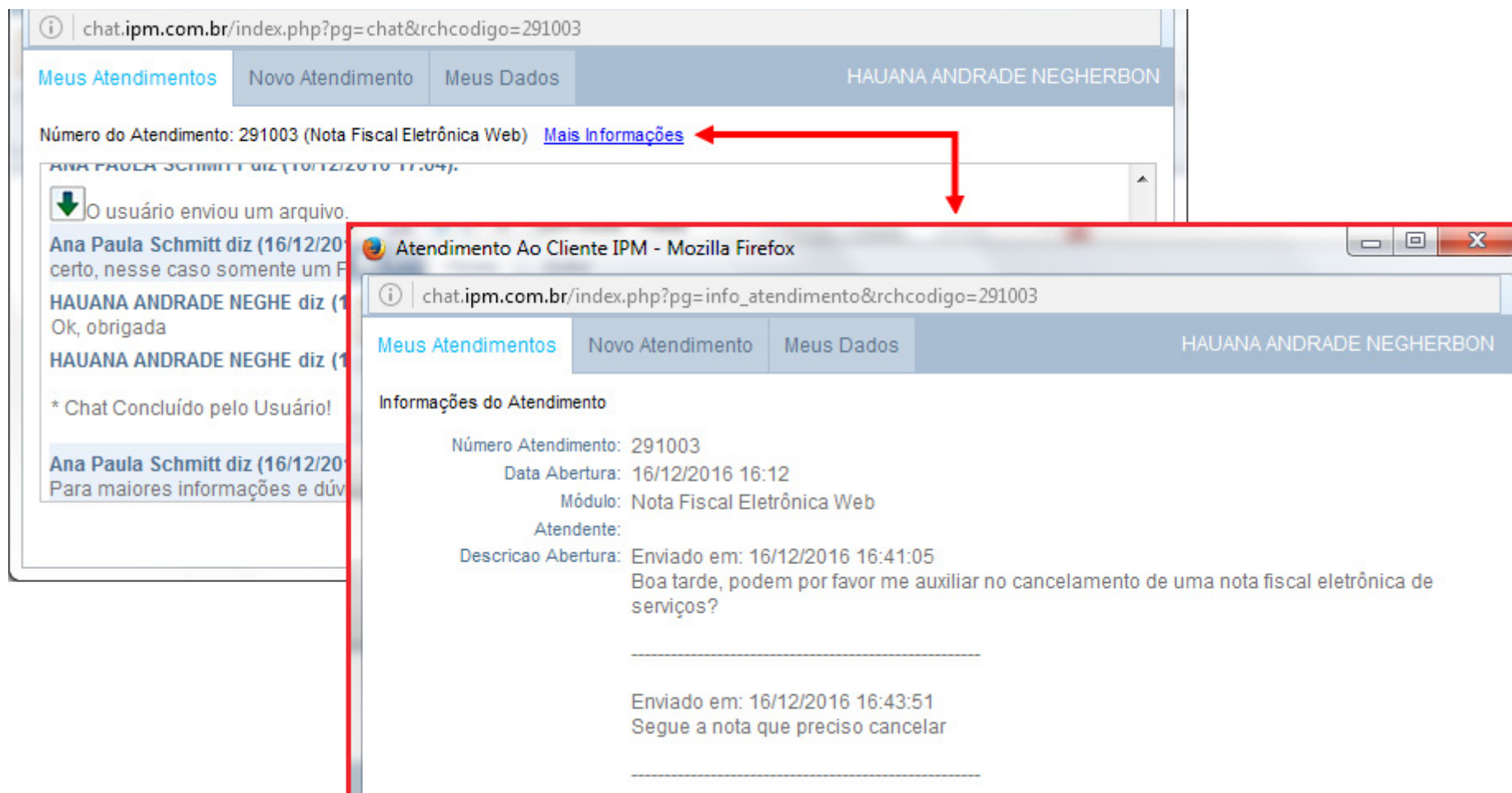
— Figura 12 —

13

**Novo Atendimento:** através desta tela será possível iniciar um novo atendimento, para mais informações vide item 14.

14

**Meus Dados:** nesta tela pode-se visualizar seus dados de “Nome”, “CPF/CNPJ”, “Endereço de E-mail” e “Telefone”, conforme figura 12.



— Figura 13 —

*47 3531-1500*

Outra forma de atendimento é via Telefone e pode ser realizado através do número **47 3531-1500**. Sua ligação será direcionada para um profissional habilitado na área desejada.



The background of the slide features a soft-focus image of hands holding a document. The hands are positioned at the top and bottom edges, with the document in the center. The lighting is warm and natural, highlighting the texture of the skin and the paper. The overall composition is clean and professional, emphasizing human interaction and service.

Agora é só optar pela forma de atendimento que melhor atende suas necessidades e entrar em contato conosco. Ficaremos felizes em ajudá-lo.

Sistemas de Gestão Pública

pense  [www.ipm.com.br](http://www.ipm.com.br)



Sede Administrativa  
Florianópolis - SC  
48 3031.7500

Centro de Tecnologia  
Rio do Sul - SC  
47 3531.1500

Central de Atendimento  
Rio do Sul - SC  
47 3531.1500