



nddCargo

Portal nddCargo 4.1.5.0
Manual de Utilização – Call Center
Visão Administrador

Histórico de alterações

Data	Versão	Autor	Descrição
23/11/2012	1	Luis Fernando Schafaschek	Criação do documento.

1. Introdução.....	4
2. Funcionalidades do Portal Call Center.....	4
3. Tela de Login	4
4. Cadastros de Novos Usuários.....	4
4.1. Edição das Configurações de Autenticação	6
4.2. Nova Pessoa Jurídica.....	6
6. Cadastro de Erros.....	7
7. Relatórios.....	8
8. Reclamações.....	11
9. Postos Credenciados.....	12
10. Permissão de Acessos.....	13

1. Introdução

O noddCargo é uma solução para gestão de pagamento eletrônico de frete, coleta e triagem de documentos, aliada a um cartão com múltiplas funções e a bandeira Visa.

O noddCargo oferece uma interface web de fácil utilização, denominada Portal TAC, para gerir os cartões, transferências bancárias e emissão de relatórios. Estas mesmas funcionalidades também estão disponíveis aos transportadores através da Central de Atendimento do noddCargo, operado através do Portal Call Center.

Neste documento você encontrará uma explicação detalhada sobre as funcionalidades e a utilização do Portal Call Center na visão do Administrador.

2. Funcionalidades do Portal Call Center

Estão à disposição do Administrador de Call Center no Portal noddCargo acompanhar os atendimentos, além de cadastrar novos usuários, acompanhar as reclamações e efetuar o envio dos relatórios gerados aos clientes, visualizar os postos indicados pelos transportadores, além de gerenciar as permissões de acesso.

Ao longo deste manual, você irá encontrar uma explicação detalhada sobre cada uma das funcionalidades citadas acima.

3. Tela de Login

Para efetuar o *login* no sistema, informe o usuário e senha e clique em **Acessar**.

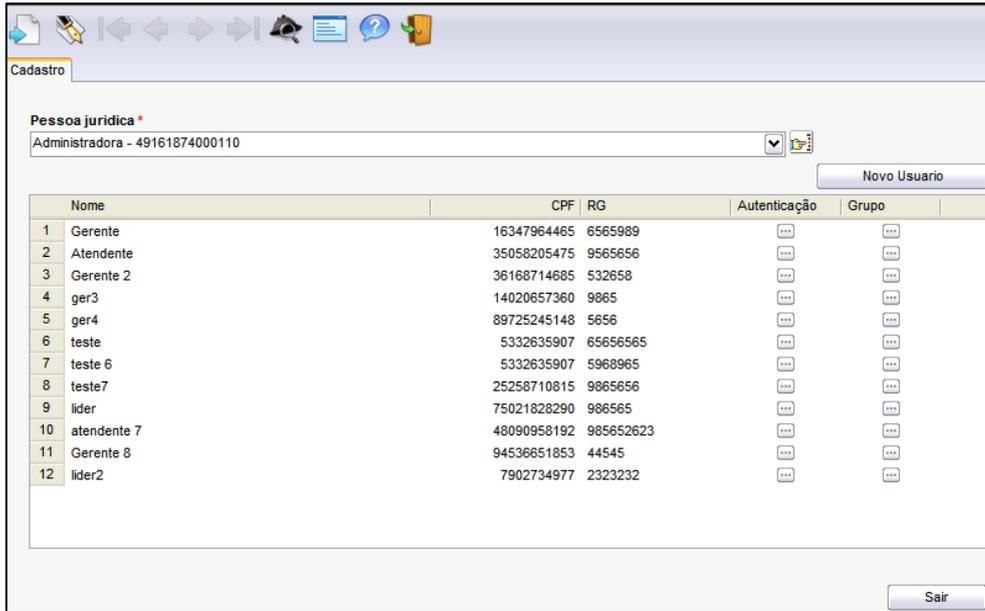
Após o *login*, o usuário terá acesso às funcionalidades do Portal do Call Center na visão de administrador.

4. Cadastros de Novos Usuários

O administrador do Call Center tem a autonomia de criar novos usuários na categoria gerente ou administrador.

Para ter acesso à tela de cadastros, na página principal acesse o *menu* **Cadastros** e logo em seguida o item **Cadastro Serviço Atendimento TAC**.

Será aberta uma tela que trará a opção de cadastrar um novo líder e apresentará uma lista de usuários, dos quais poderão ser editados dados de autenticação ou grupo.



Para cadastrar um usuário clique em **Novo Usuário**, quando deverão ser incluídos os dados solicitados e clicado em **Salvar**:

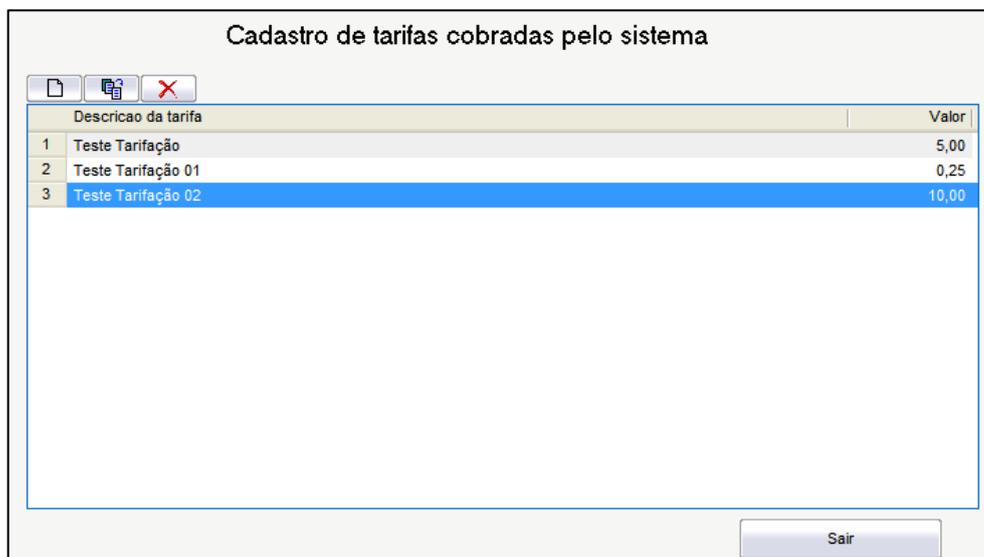
Para facilitar a procura na lista de UF, use as seguintes ferramentas de modo de pesquisa:

- : Procura por itens que iniciem com o que o usuário digitar no campo.
- : Procura por itens com o mesmo conteúdo que o digitado no campo.
- : Procura por itens que terminem com o que o usuário digitar no campo.
- : Procura por itens contendo o que foi digitado no campo.

Para mudar o modo de pesquisa, basta clicar sobre os itens. Para efetuar a pesquisa clique em e use as setas direcionais para navegar entre os resultados.

5. Cadastro de Dados de Tarifação

Para ter acesso à tela de cadastros, na página principal acesse o *menu* **Cadastros** e logo em seguida o item **Cadastro de dados de tarifação**. Será aberta a seguinte janela:



Para cadastrar uma nova tarifa clique em , será habilitada uma linha para indicar o nome da tarifa e o respectivo valor, após informar os dados clique em **Ok**.

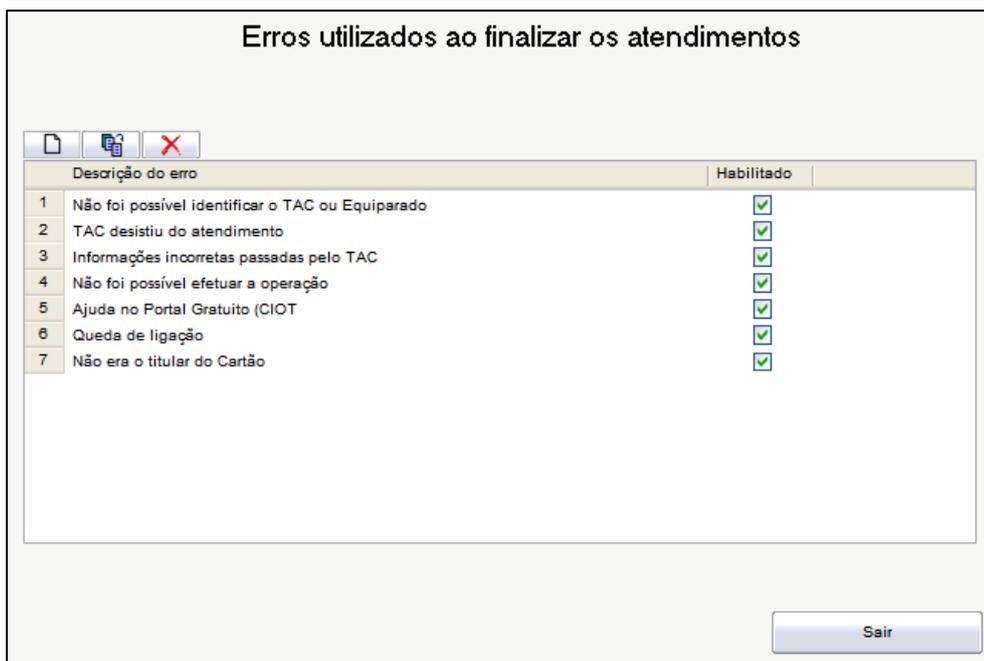
Para editar uma tarifa, selecione-a clique em , faça as devidas modificações e clique em **Ok**.

Para excluir uma tarifa, selecione-a clique em  e confirme a exclusão clicando em **Sim**.

6. Cadastro de Erros

Quando finalizado um atendimento com erro, é necessário selecionar um erro cadastrado. O administrador é o responsável por cadastrar a administrar os erros que estarão disponíveis quando for finalizado um atendimento,

Para ter acesso à tela de cadastros, na página principal acesse o *menu* **Cadastros** e logo em seguida o item **Cadastro de Erros**. Será aberta a seguinte janela:



Para cadastrar um novo erro clique em , será habilitada uma linha para indicar o nome da erro e o respectivo valor, após informar os dados clique em **Ok**.

Para editar um erro, selecione-a clique em , faça as devidas modificações e clique em **Ok**.

Para excluir um erro, selecione-a clique em  e confirme a exclusão clicando em **Sim**.

Além de cadastrar um erro, o administrador poderá controlar de esse erro constará habilitado ou desabilitado, para isso basta selecionar o checkbox.

7. Relatórios

Através do Call Center o transportador poderá pedir relatórios, os quais os atendentes registrarão os padrões que estes devem ser gerados e o sistema encaminhará para o gerente e para o líder a pendência de gerá-los e enviá-los aos transportadores.

Existem duas formas de envio, e-mail e correspondência, sendo que apenas o via correspondência não é feito automaticamente pelo sistema. O envio dependerá de uma rotina adotada pelo gerente ou líder fora do sistema, devendo informar no portal a correta geração do relatório e a devida emissão.

Para visualizar a lista de relatórios, acesse o *menu* **Relatórios > Relatórios Pendentes**.

Para pesquisar uma solicitação, use os filtros disponíveis e clique em **Filtrar**.

Protocolo	Tipo do Relatório	Envio	Data da Atividade	Transportador	Gerar Relatório	Emitido
1	20 Informe de Rendimentos	Email	2012-02-14 11:29:16.387	Leonardo TAC		<input type="checkbox"/>

Os relatórios que foram gerados e enviados estão marcados como **Emitidos**. Os relatórios cuja forma de envio é o e-mail será gerado e enviado automaticamente quando o atendente fizer a solicitação no atendimento, porém, pode ocorrer algum erro, então o relatório não estará marcado como emitido. Caso isso ocorrer, o gerente ou o líder deverá gerar o relatório e enviá-lo de forma manual ao transportador.

Para gerar um relatório, clique sobre ícone , na coluna **Gerar Relatório**.

Atividade Enviar via Email

Cidade - Estado

Logradouro - Bairro

Número CEP

Email

Relatório Gerado Com Sucesso

Colha os dados do endereço para que seja enviado o relatório, caso o modo de envio seja por correspondência, ou então o e-mail, caso tenha ocorrido algum erro no processo automático.

Clique em **Gerar Relatório**, quando então será aberta uma tela com o relatório, como no exemplo a seguir:

nddCargo Informe de Rendimentos		Data:	01/03/2012 09:45:17
Ano Base: 2012		Pag:	1
Transportador: Leonardo TAC			
CPF / CNPJ: 564.199.327-18			
Mês: Janeiro			
CNPJ	Nome	Valor Recebido	Imposto/Desconto
29.098.471/0001-66	Contratante Luis	R\$1.328,61	R\$118,83
Total:		R\$1.328,61	R\$118,83
Mês: Fevereiro			
CNPJ	Nome	Valor Recebido	Imposto/Desconto
29.098.471/0001-66	Contratante Luis	R\$1.268,00	R\$47,00
Total:		R\$1.268,00	R\$47,00

Após, marque a caixa **Relatório Gerado com Sucesso**.

Além dos relatórios requeridos pelos transportadores, o administrador tem acesso ao relatório de acompanhamento dos atendimentos.

Para gerar este relatório, acesse o *menu* **Relatórios** e logo em seguida o item **Relatório Acompanhamento Atendimentos**. Será aberta a seguinte janela:

Filtro

Data Inicial *
23/08/2012

Data Final *
13/09/2012

Status

Atendente

Tempo do atendimento maior que
 minutos

Selecione os filtros e clique em **Gerar Relatório**. Caso o administrador deseje que um dos critérios de filtro seja desconsiderados, basta deixa-lo em branco.

O relatório gerado seguirá o seguinte padrão:

nddCargo		Relatório de Acompanhamento dos Atendimentos		Data:	13/09/2012 11:52:29
		Data Inicial:	23/08/2012	Data Final:	13/09/2012
Protocolo	Status	Motivo da finalização	Tempo Atendimento (min)	Total de Atividades	
42	Finalizado	Finalizado	21280	2	
47	Finalizado	Finalizado	12058	8	
48	Finalizado	Finalizado	8931	4	
49	Finalizado	Finalizado	8900	10	
52	Finalizado	Finalizado	7082	5	
53	Finalizado	Finalizado	91	11	
55	Finalizado	Finalizado	5816	6	
56	Finalizado	Finalizado	5778	1	
58	Finalizado	Finalizado	29	2	

8. Reclamações

O administrador pode acompanhar as reclamações através do ícone **Reclamação** na página inicial do Portal Call Center.

Para pesquisar uma reclamação, use os filtros disponíveis e clique em **Filtrar**.

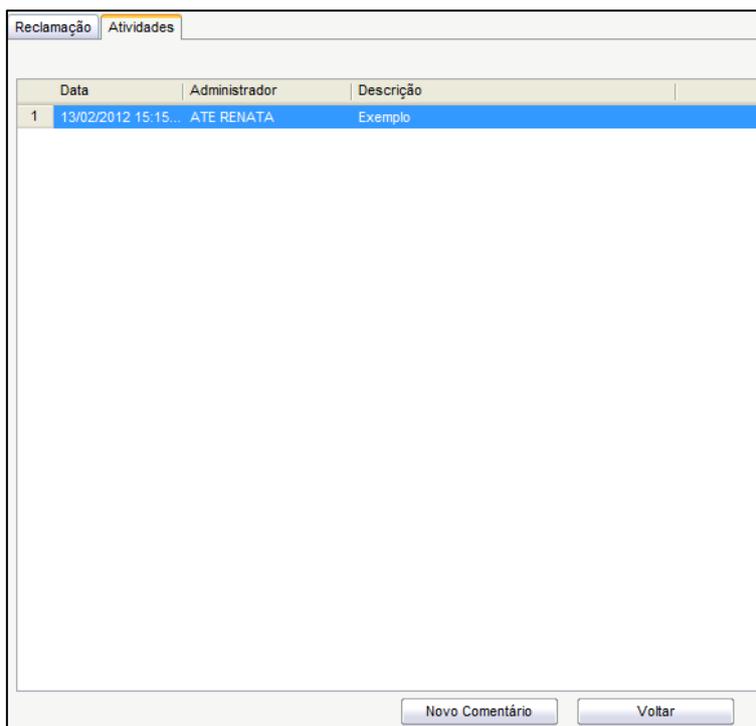
Protocolo	Assunto	Data de Abertura	Data de Encerramento	Status
19	Outro tipo de reclamação	13/02/2012 15:14:13		Aberto

Após, para visualizá-la, dê um clique duplo sobre a opção desejada, quando então será aberta uma tela com duas abas, reclamação e atividades.

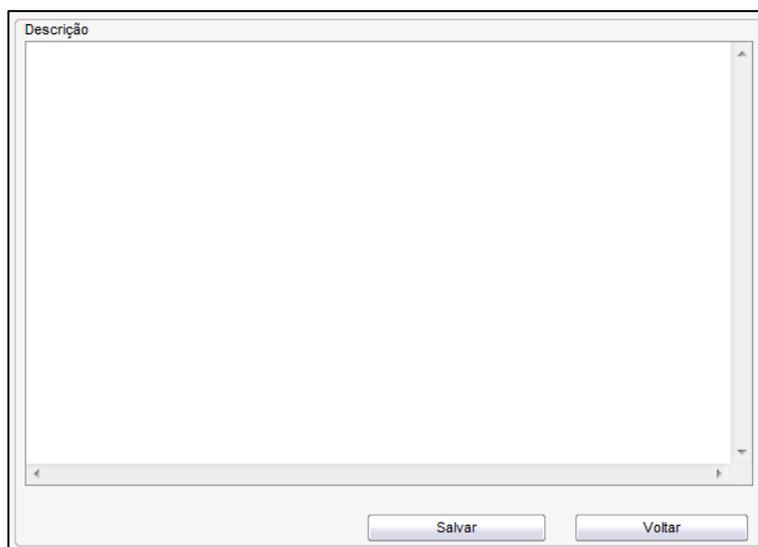
Na aba de reclamação o gerente visualizará a reclamação e terá a possibilidade de fechá-la, indicando que foram tomadas as medidas necessárias.

Reclamação | Atividades
 Protocolo: 19 | Atividade: 1
 Assunto: Outro tipo de reclamação
 Data de Abertura*: 13/02/2012 15:14:13 | Data de Encerramento: | Status: Aberto
 Reclamação: Exemplo de uma reclamação
 Fechar Reclamação | Voltar

Na aba de atividades o usuário poderá incluir um comentário, indicando as providências tomadas depois de aberta a reclamação.



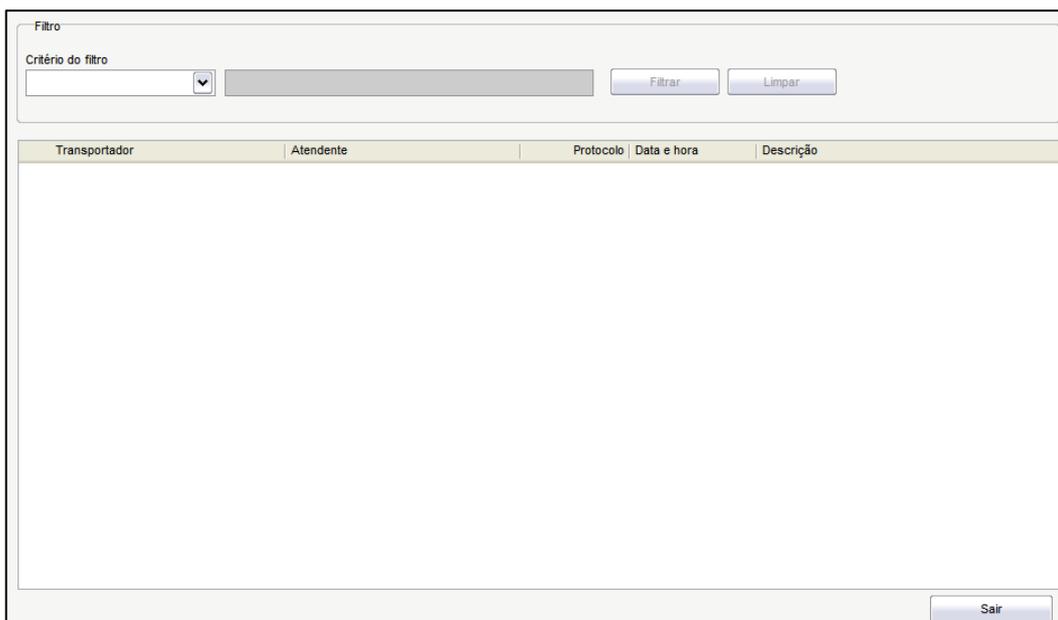
Para incluir um comentário, basta clicar em **Novo Comentário**, quando será aberta uma tela onde o usuário deverá fazer o comentário e clicar em **Salvar**.



9. Postos Credenciados

O transportador poderá indicar ao call center postos que poderiam ser credenciados ao nddCargo, A NDDigital tem grande interesse nessas indicações, visto que poderemos facilitar para o transportador a recarga de pedágio, pagamentos e entrega de documentos.

O administrador tem acesso aos relatórios de postos indicados. Para visualizá-lo acesse o *menu* **Postos Credenciados > Postos Credenciados Indicados**, utilize os filtros e clique em **Filtrar**. Para que sejam listadas todas as indicações, sem nenhum filtro, clique em **Filtrar** sem indicar nenhum filtro antes.

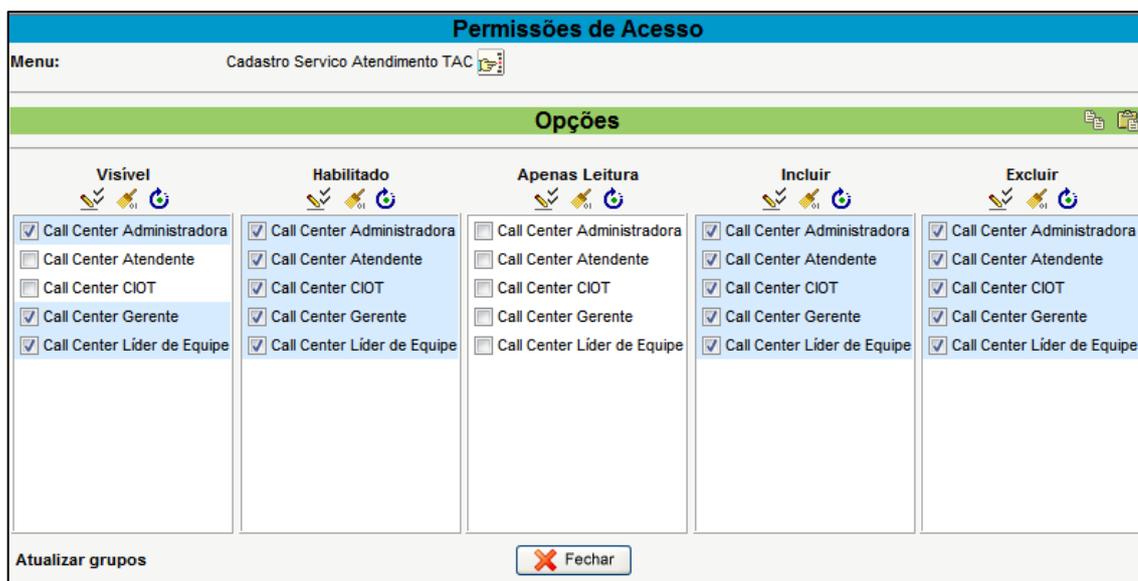


10. Permissão de Acessos

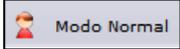
O perfil administrador tem a autonomia de controlar o acesso aos *menus* dos outros perfis. Ou seja, o administrador controlará quais *menus* os outros perfis visualizarão.

Para iniciar a configuração das permissões deve-se mudar a visão para modo gerente, para isso clique em  no canto superior direito.

Após, quando o administrador acessar qualquer *menu* será mostrada a seguinte tela:



Selecione as permissões e clique em **Atualizar grupos**. O Administrador poderá copiar uma configuração para usar em outro *menu*, basta clicar em , abrir o menu que deseja colar a configuração e clicar em .

Para voltar à visão ao modo normal, basta clicar em  na parte superior direita da tela.