

nddCargo

Portal nddCargo 4.1.5.0 Manual de Utilização - Call Center Visão Administrador



Histórico de alterações

DataVersãoAutorDescrição23/11/20121Luis Fernando SchafaschekCriação do documento.

nddCargo

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



1. Introdução

O nddCargo 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 nddCargo 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 nddCargo, 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 nddCargo 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.

CallCenterTAC	×
we simplify technology	
Informe o nome e a senha do Usuário:	o usuário e clique em Acessar
Senha:	
Sistemas	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.



\dmir	nistradora - 49161874000110			▼ 1	
					Novo Usuario
	Nome	CPF	RG	Autenticação	Grupo
1	Gerente	16347964465	6565989		
2	Atendente	35058205475	9565656		
3	Gerente 2	36168714685	532658		
4	ger3	14020657360	9865		
5	ger4	89725245148	5656		
6	teste	5332635907	65656565		
7	teste 6	5332635907	5968965		
8	teste7	25258710815	9865656		
9	lider	75021828290	986565		
10	atendente 7	48090958192	985652623		
11	Gerente 8	94536651853	44545		
12	lider2	7902734977	2323232		

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

Nome *				Foto
Login [*]	Senha *]		
CPF *	RG [×]	Perfil *		(Imagem)
Logradouro *		Número	Bairro *	
Email *				
Complemento				
Os campos com * são de preenci	nimento obrigatório			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.



4.1. Edição das Configurações de Autenticação

Para editar os dados de autenticação de um usuário, clique sobre ícone . na coluna Autenticação. Será aberta a seguinte tela:

Nova Senha	Confirmar senha	
Email		

Edite os dados desejados e clique em Salvar.

4.2. Nova Pessoa Jurídica

Para cadastrar uma nova pessoa jurídica clique em 🗾, quando abrirá uma janela para o cadastro, inclua os dados regugeridos e clique em Gravar.

🚰 Gravar + 🌄 Gravar 🛛 😥 Cancelar		In	
Cadastro		•	1010300
Nome *			
		Logo	
Email			
CNPJ Incr. Estadual			
Cidade		(Imagem)	
	V 😝		
Logradouro			
	Y 17:		
Complemento	Número		



, quando será habilitado o

Para selecionar uma pessoa jurídica, clique em combobox. Selecione a opção desejada e clique em Gravar.

📊 Gravar 🛛 🛞 Cancelar		- I I I I I I I I I I I I I I I I I I I
Cadastro		Alteraçã
Pessoa juridica *		
Administradora - 49161874000110	V 🕞	
	<i>P</i>	Novo Usuario
ABASTECEDORA DE COMBUSTÍVEIS ALV LTDA 91332395000185	ação	Grupo
Administradora - 49161874000110	3	
B.R SERVIÇOS FLORESTAIS LTDA-ME - 6894676000152	5	
Biz Tecnologia em Meios de Pagamento Ltda - 7155434000100	5	
CATHE LOGISTICA E TRANSPORTE LTDA - 10222929000119		
contratante teste endereçamento - 1634/964000140	<u>ت</u>	
NDDioital S/A Software - 6255692000103	9	
P JOHANN E CIA LTDA - 8647568000100		
Posto 3 barras - 19200004000141		
Posto 5 estrelas - 51616673000101	5	
	4 4 ▶ 1▶	



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:

Cadastro de tarifas cobradas pelo sistema	
	Valar
	Valor
2 Tasta Tasifacão 04	5,00
2 Teste Tarifação 01	0,25
	Sair

Para cadastrar uma nova tarifa clique em D, 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:



	Erros utilizados ao finalizar	r os atendimentos
C	Descrição do erro	Habilitado
1 2 3 4 5 6 7	Não foi possível identificar o TAC ou Equiparado TAC desistiu do atendimento Informações incorretas passadas pelo TAC Não foi possível efetuar a operação Ajuda no Portal Gratuito (CIOT Queda de ligação Não era o titular do Cartão	S S S S S S S S
		Sair

Para cadastrar um novo erro clique em bailitada 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.



1	Protocolo 20	Tipo do Relató Informe de Re	rio ndimentos	Envio Email	2 2	ata da Atividade 112-02-14 11:29:16.3	Trans	portador rdo TAC	Ger	ar Relatório	Emitido
1	20	Informe de Re	ndimentos	Email	2	112-02-14 11:29:16.3	87 Leona	rdo TAC			
											•

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		
Lages - SC		
Logradouro - Bairro		
Avenida Belisario Ramos 3650 - Centro		
Número	CEP	
12	23	88502905
Email tac@exemplo.com.br		
Gerar Relatório	Voltar	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:



n	dd	Carg	Informe of Ano Base:	de Rendimentos 2012	Data: Pag:	01/03/2012 09:45:17 1
Trans	portador:	Leonardo TAC				
CPF / C	CNPJ:	564.199.327-18				
Mês:	Janeiro					
	CNPJ		Nome		Valor Recebido	Imposto/Desconto
	29.098.47	1/0001-66	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
	29.098.47	1/0001-66	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	
Gerar Relatório		Voltar
		<u></u>

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 Pag: 1	
		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.

Data de Inicio 13/02/2012 00:00:00	Data Final 13/02/2012 23:59:59	Protocolo]		Filtrar	
Protocolo Assunto		Da	ita de Abertura	Data de Encerramento		Status
1 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 Atividade 19 1 Assunto		
Outro tipo de reclamação Data de Abertura *	Data de Encerramento	Status
13/02/2012 15:14:13		Aberto
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.



Recla	mação Atividades			
	Data	Administrador	Descrição	
1	13/02/2012 15:15	ATE RENATA	Exemplo	
			Novo Comentário	Voltar

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**.

Descrição		
		+
4		4
	Salvar	Voltar

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.



Filtro					
Critério do filtro					
·			Filtrar	Limpar	
Transportador	Atendente	Protocol	Data e hora	Descrição	
L					Sair

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:

	Permissões de Acesso					
Menu: C	nu: Cadastro Servico Atendimento TAC					
		Opções		fi (* 1		
Visível 💉 🎸 🌜	Habilitado 💉 🍝	Apenas Leitura 💉 🎸	Incluir 💉 💰	Excluir 📡 💰 🕲		
Call Center Administradora	Call Center Administradora	Call Center Administradora	Call Center Administradora	Call Center Administradora		
Call Center Atendente	Call Center Atendente	Call Center Atendente	Call Center Atendente	Call Center Atendente		
Call Center CIOT	Call Center CIOT	Call Center CIOT	Call Center CIOT	Call Center CIOT		
Call Center Gerente	Call Center Gerente	Call Center Gerente	Call Center Gerente	Call Center Gerente		
🔽 Call Center Líder de Equipe	🔽 Call Center Líder de Equipe	Call Center Líder de Equipe	🔽 Call Center Líder de Equipe	🔽 Call Center Líder de Equipe		
Atualizar grupos		🔀 Fechar				

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 an parte superior direita da tela.