

Registrar retorno no karoo - após registro de atendimento.

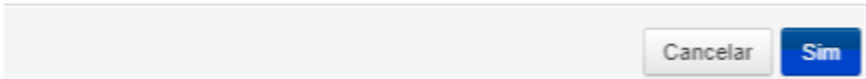
Essa dica tem o intuito de te ajudar a registrar o retorno no karoo após o registro de atendimento.

Esse procedimento é muito importante para que quando o seu atendimento com o cliente ficar em aberto o mesmo receba no live desktop do sistema uma mensagem, para que ele responda se ficou resolvido ou não. Esse recurso visa agilizar processos de retornos ao cliente.

Como fazer?

- Após registrar seu atendimento será exibida a tela abaixo:

Percebemos que esse atendimento ficou em aberto no Bimer, você deseja abrir um retorno para o mesmo?

A imagem mostra uma interface de usuário com dois botões: "Cancelar" em um botão cinza e "Sim" em um botão azul.

- Ao clicar em "SIM", você precisa preencher os campos necessários para cadastro do retorno.

Que são eles:

- ✔ **Tipo** : É necessário sempre informar o tipo "pergunta"
- ✔ Marque a opção "**Encerrar atendimento**": Marcando essa opção caso o cliente responda seu retorno informando que ficou resolvido seu atendimento será automaticamente encerrado.
- ✔ **Usuário responsável**: Colocará o seu login ou se necessário o login de outro atendente
- ✔ Dê o seu **parecer**: Este será exibido no seu atendimento no CRM
- ✔ Informe o **departamento / Assunto** e **Descrição, Salve**.

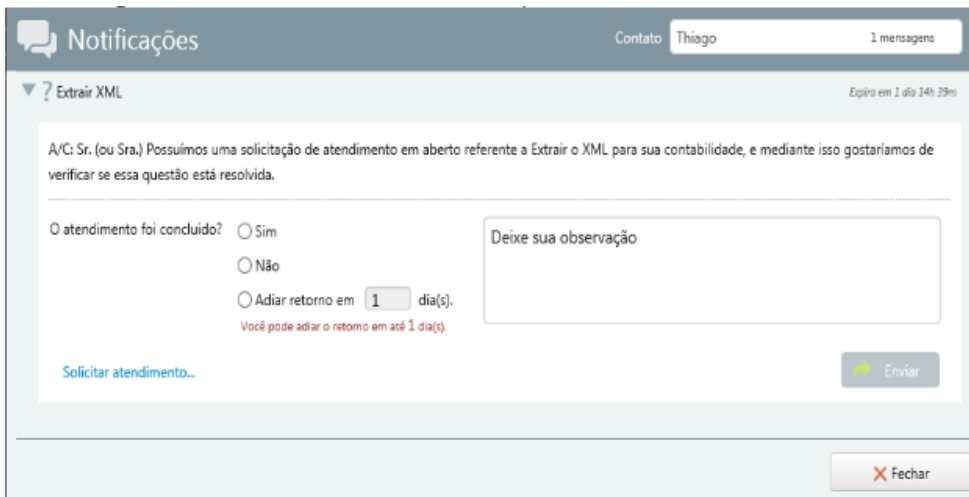
⚠️ 👍 Não se preocupe!! Os campos que não foram mencionados acima serão preenchidos automaticamente pelo karoo

⚠️ O conteúdo que já vem no campo descrição deve ser apagado e preenchido com o padrão:

A/C: Sr. (ou Sra.) (Informar o nome do cliente)

Possuímos uma solicitação de atendimento em aberto referente a *(dúvida do cliente)*. Solicitamos que acesse o Chat no momento mais oportuno, para que possamos dar andamento ao atendimento. Caso a situação já esteja resolvida, por favor sinalize através da confirmação disponível em sua tela.

⚠️ Este conteúdo será exibido no live desktop, dessa forma:

A imagem é uma captura de tela de uma notificação no sistema. No topo, há uma barra de notificação com o ícone de uma caixa de mensagens, o título "Notificações", o nome do contato "Thiago" e o número "1 mensagens". Abaixo, o assunto da notificação é "Extrair XML" com um ícone de interrogação e um link "Extrair XML". À direita, há um temporizador "Expira em 1 dia 14h 29m". O corpo da mensagem contém o texto: "A/C: Sr. (ou Sra.) Possuímos uma solicitação de atendimento em aberto referente a Extrair o XML para sua contabilidade, e mediante isso gostaríamos de verificar se essa questão está resolvida." Abaixo do texto, há uma pergunta "O atendimento foi concluído?" com três opções de resposta: "Sim", "Não" e "Adiar retorno em 1 dia(s)". Abaixo da terceira opção, há um texto em vermelho: "Você pode adiar o retorno em até 1 dia(s)". À direita, há um campo de texto "Deixe sua observação". No canto inferior esquerdo, há um link "Solicitar atendimento...". No canto inferior direito, há um botão "Enviar" com um ícone de seta verde. Na base da notificação, há um botão "Fechar" com um ícone de X vermelho.

Não remova esse quadro

