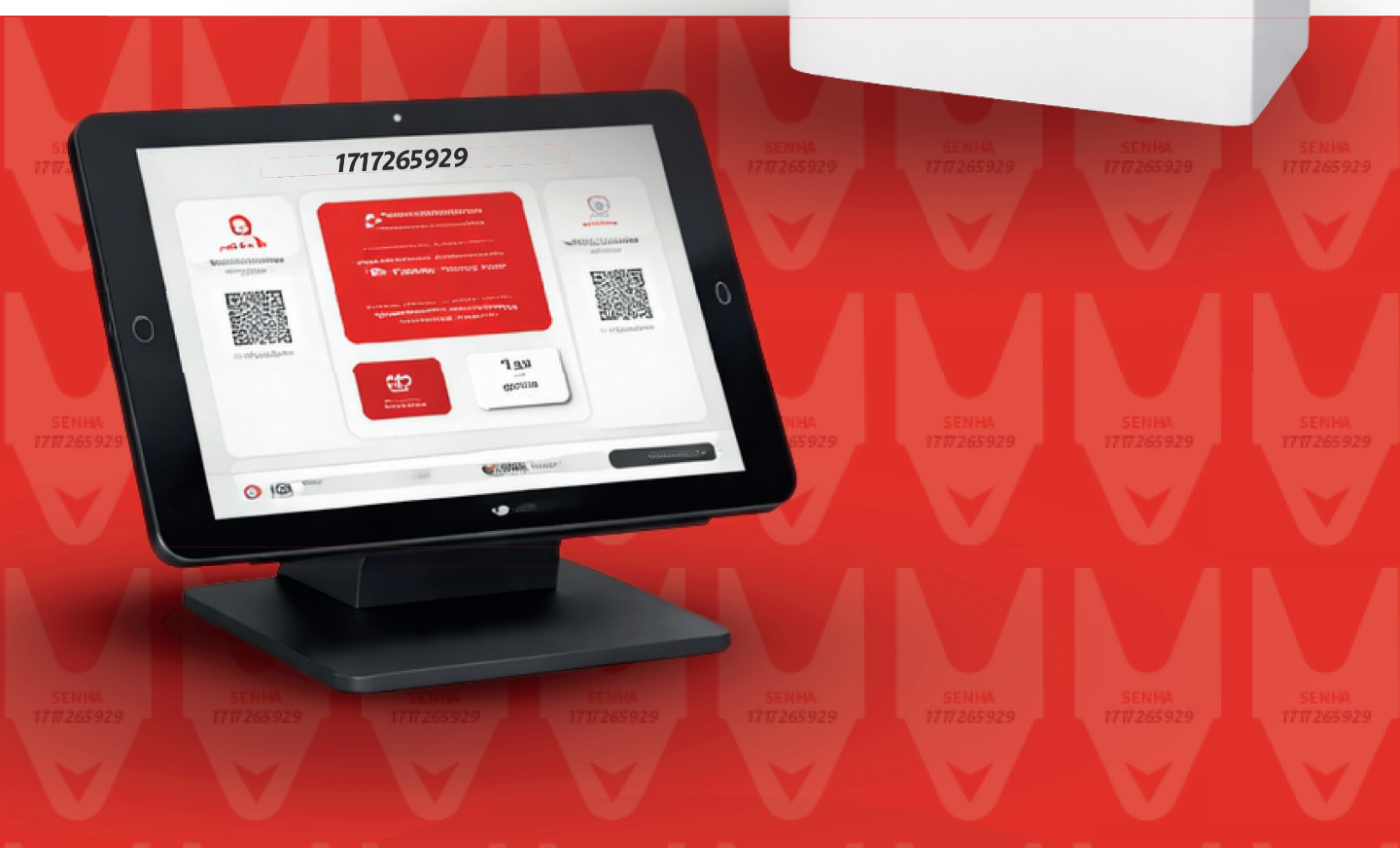


Claro

Guia rápido

Gestão de Senhas e Atendimento



MENU

O QUE É

JORNADA DO CLIENTE

JORNADA DO ATENDIMENTO

FINALIZANDO O ATENDIMENTO

CONTINGÊNCIA

PAUSAS DO VENDEDOR

ENCERRAMENTO

O QUE É

É uma atualização no sistema que traz mais agilidade, flexibilidade e aderência à rotina das lojas, contribuindo para a qualidade no atendimento ao cliente.

Para o vendedor, oferece mais informações do cliente em tela, facilitando o atendimento e oferta de produtos.

Já para o cliente, permite acompanhar em tempo real sua posição na fila de atendimento, garantindo tranquilidade.

A experiência do cliente tem um papel essencial no sucesso de qualquer negócio. Mais do que adquirir produtos ou serviços, as pessoas buscam uma jornada completa, desde a entrada na loja até o pós-venda. Quando essa experiência é positiva, ela fortalece a relação com a marca, gerando mais satisfação e fidelização. Por isso, começamos este guia falando sobre a jornada do cliente!

MENU

O QUE É

JORNADA DO CLIENTE

JORNADA DO ATENDIMENTO

FINALIZANDO O ATENDIMENTO

CONTINGÊNCIA

PAUSAS DO VENDEDOR

ENCERRAMENTO

JORNADA DO CLIENTE

Ao chegar à loja, o cliente utiliza o **Totem Gerenciador de Senhas** para selecionar o serviço para o qual deseja atendimento.



Caso o cliente selecione preferencial, um segundo menu será exibido com as opções.





Após a escolha, o sistema solicita a identificação do cliente por meio do **CPF** ou **número da linha**.

Nessa etapa, o cliente poderá optar por receber e acompanhar por SMS.

Caso tenha se identificado com o CPF, uma nova tela será exibida onde deverá informar o número de telefone:

Para os clientes da base Claro, será exibido o nome cadastrado. O cliente poderá escolher ser chamado por esse nome, informar outro nome de preferência ou deixar o campo em branco.

TIPOS DE SENHAS

Após a identificação, o cliente pode optar pela senha impressa ou pela senha digital, via SMS ou pela leitura do QR Code exibido na tela com o próprio smartphone.



**CLARO
7502**

PREFERENCIAL 80

31/06/2026 17:50

SENHA IMPRESSA

O talão de senha impressa contém o número da senha de atendimento, o tipo de senha escolhido pelo cliente, a data e o horário da emissão.

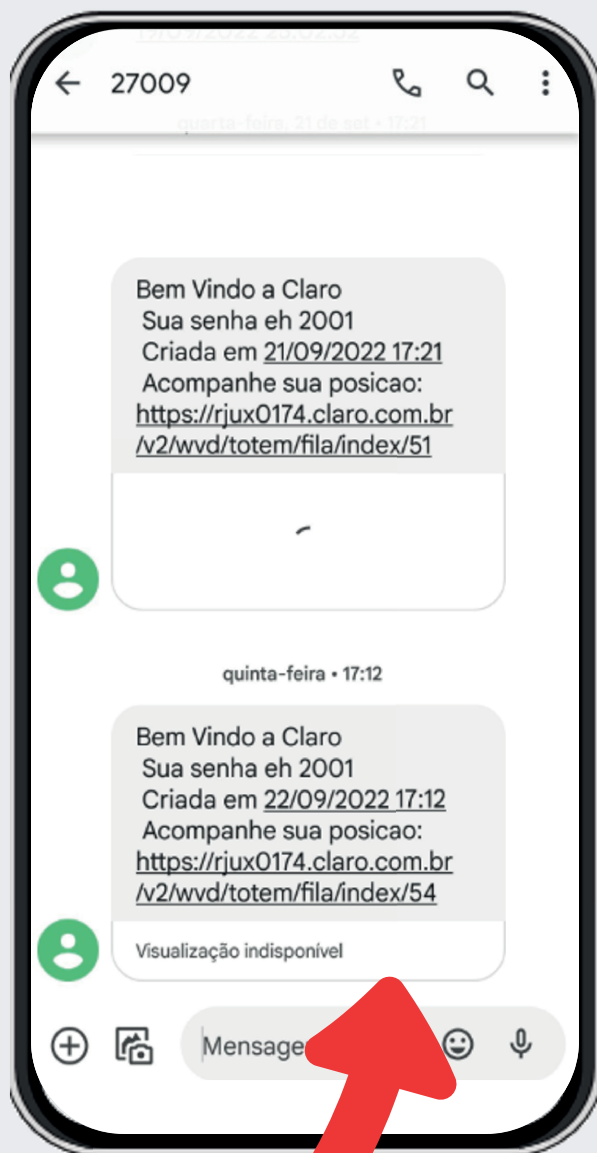
TIPOS DE SENHAS

SENHA POR SMS

Quando o cliente optar pela senha digital via SMS, receberá as seguintes informações:

- Número da senha
- Data de emissão da senha
- Hora de emissão da senha
- Link para acompanhamento

O SMS deve chegar instantaneamente para o cliente!



Ao clicar no link, o módulo de acompanhamento da senha será aberto, permitindo que o cliente acompanhe as atualizações em tempo real.

MÓDULO DE ACOMPANHAMENTO

É a **interface digital** pela qual o cliente pode acompanhar sua senha. Além do número da senha, também é possível visualizar a posição na fila de espera e o tempo médio de espera.

SENHA COM O QR CODE

No **acesso pelo QR Code**, o cliente também pode abrir o módulo de acompanhamento e no próprio dispositivo móvel.



OUTRAS FUNCIONALIDADES

- Quando faltarem 5 senhas para a vez do cliente, o sistema envia um alerta de proximidade.
- Pelo link no dispositivo móvel, o cliente pode informar atraso (indo para o final da fila, caso haja mais de 5 senhas em espera) ou cancelar o atendimento em caso de desistência.

A chamada da senha conta também com sinalização sonora, para pessoas com deficiência visual, e sinalização visual no painel da loja, para pessoas com deficiência auditiva.



A chamada inclui o **número da senha, posição de atendimento e o nome do vendedor.**

MENU

O QUE É

JORNADA DO CLIENTE

JORNADA DO ATENDIMENTO

FINALIZANDO O ATENDIMENTO

CONTINGÊNCIA

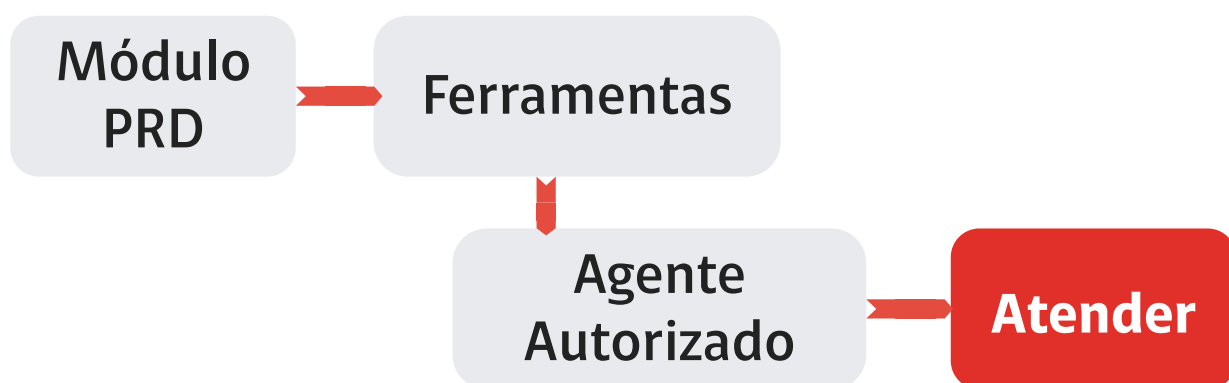
PAUSAS DO VENDEDOR

ENCERRAMENTO

JORNADA DO ATENDIMENTO

Acompanhe, a seguir, a sequência rápida de atuação:

1. Acesso ao módulo de atendimento



2. Confira a Posição de Atendimento (PA)

Caso necessite alterar, selecione o número correto no menu e clique em **“SALVAR”**.

3. Tudo pronto para começar?

Clique no campo **“PRÓXIMA SENHA”**.

4. A senha chamada no painel (TV), é indicada em sua tela

Selecione a opção **“INICIAR ATENDIMENTO”**.

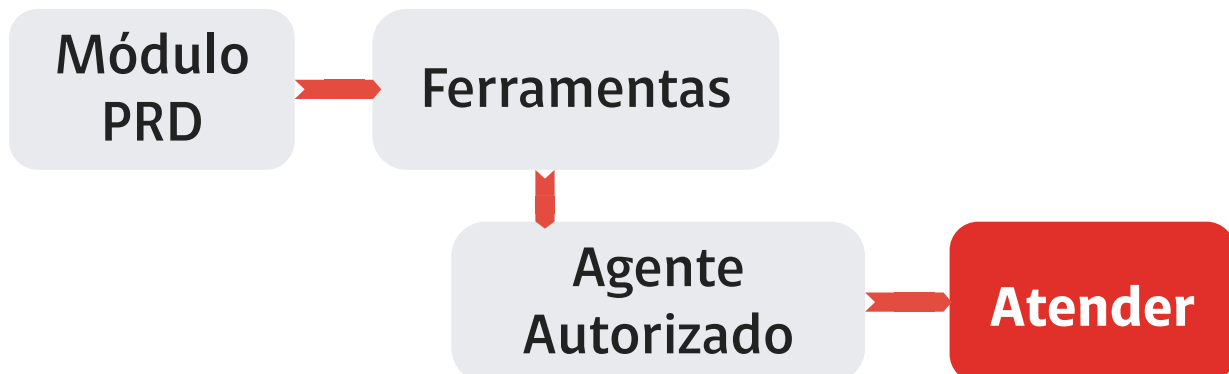
5. As informações do cliente chamado aparecem na sua tela

6. Finalizando

Indique no sistema o tipo de atendimento que foi realizado.

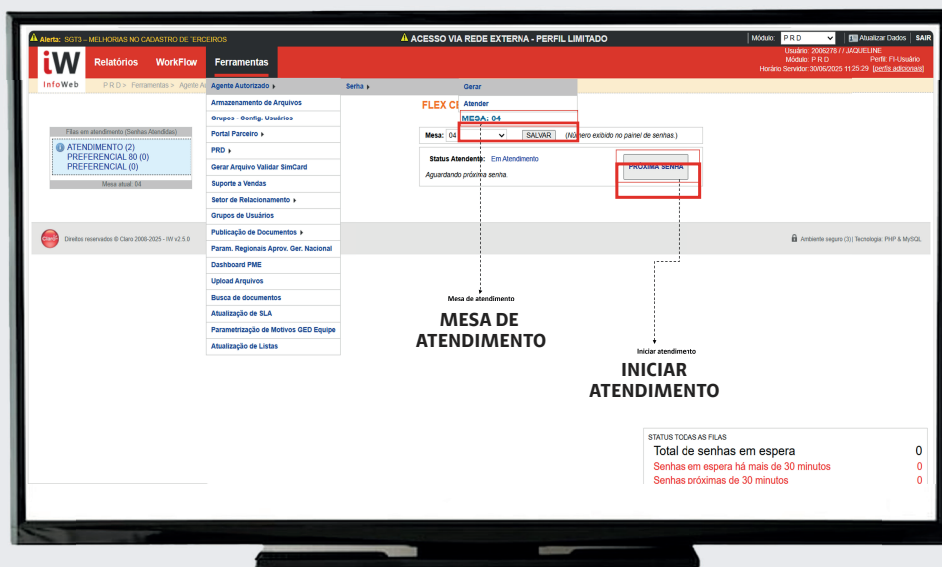
OPERAÇÃO DO SISTEMA IW

Comece seguindo o caminho:



POSIÇÃO DE ATENDIMENTO (PA)

Ao acessar a tela, é obrigatório validar se a PA indicada no sistema é onde você está posicionado.



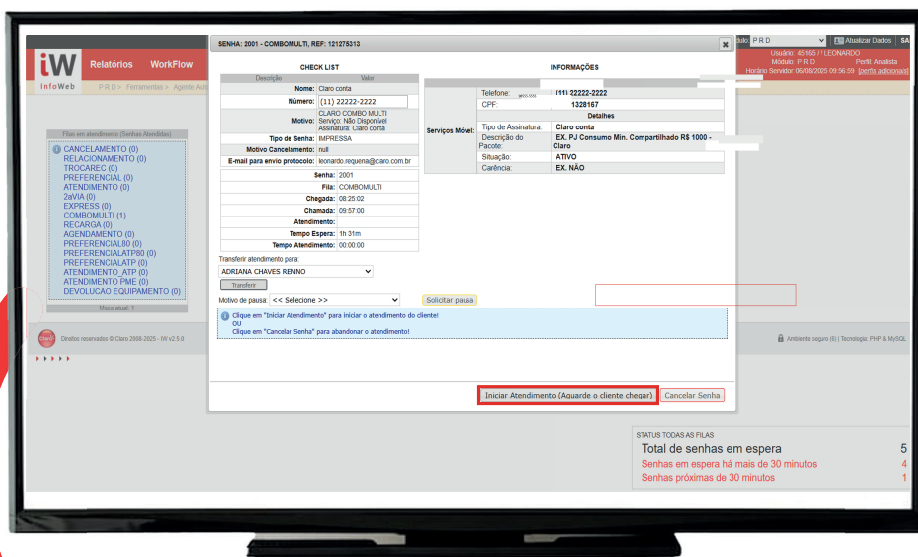
Quando estiver apto para iniciar os atendimentos, clique no campo “**PRÓXIMA SENHA**”.



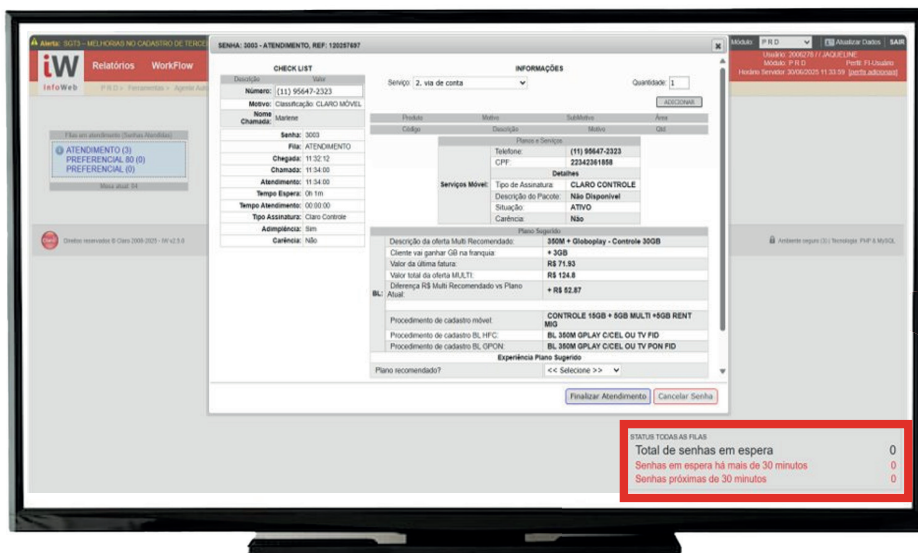
- Caso a mesa indicada esteja diferente, o cliente poderá ter dificuldade para identificar para qual PA deve se dirigir.
- O painel realiza a chamada da senha 5 vezes. Após 1 minuto, o atendimento é iniciado automaticamente.

INICIANDO O ATENDIMENTO

A partir do momento em que a senha for chamada no painel (TV), a senha correspondente aparecerá na sua tela do sistema. Nesse momento, deverá clicar em **“INICIAR ATENDIMENTO”**.



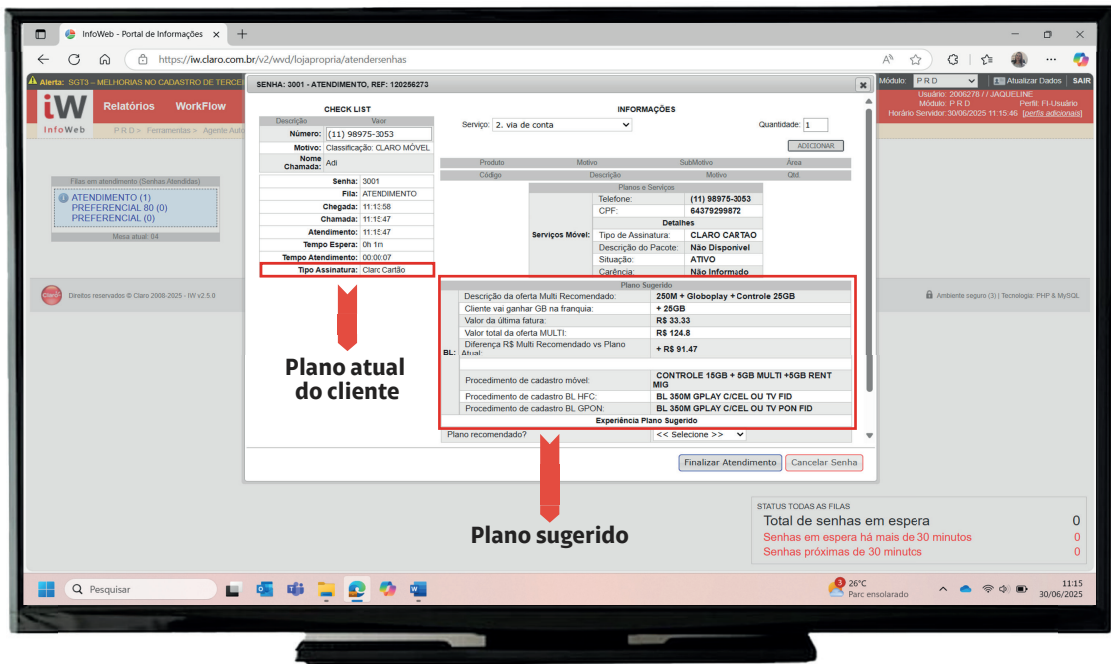
Ao iniciar o atendimento, você verá as **informações do cliente**. Enquanto permanecer nesta tela, o acesso ao sistema não expirará.



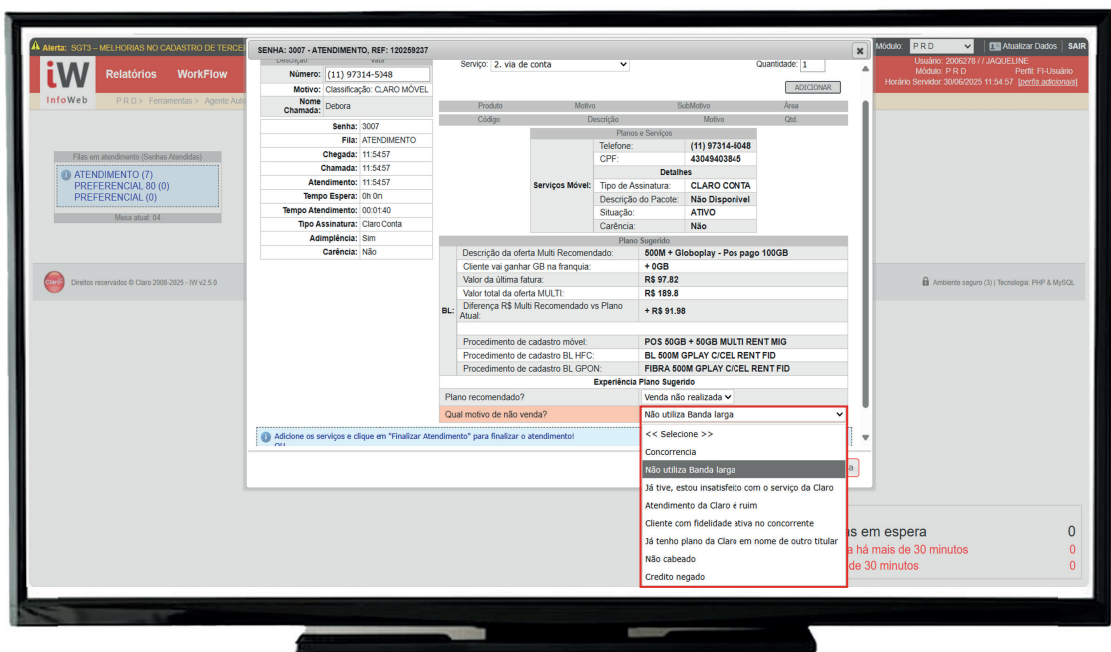
Nesta tela, também é possível acompanhar a **quantidade de senhas** em espera por tipo de fila, além das senhas em espera há mais de 30 minutos e das senhas próximas de 30 minutos.

SUGESTÕES DE PLANOS

Se, no momento de gerar a senha no totem, o cliente se identificou, você poderá visualizar sugestões de plano (clientes single móvel para oferta BL fixa e clientes single TV para oferta móvel).



Caso apareça o plano sugerido, ao final do atendimento deverá ser indicada a opção correspondente à tratativa realizada com o cliente.



MENU

O QUE É

JORNADA DO CLIENTE

JORNADA DO ATENDIMENTO

FINALIZANDO O ATENDIMENTO

CONTINGÊNCIA

PAUSAS DO VENDEDOR

ENCERRAMENTO

FINALIZANDO O ATENDIMENTO



Antes de finalizar o atendimento do cliente, você deverá indicar, obrigatoriamente, o tipo de atendimento realizado.

OPÇÕES PARA ESCOLHA DOS CENÁRIOS DE ATENDIMENTO

- Solicitação de Cancelamento;
- Devolução de Equipamento;
- Aquisição – Residencial;
- Aquisição – Móvel;
- Aquisição – Aparelho;
- Aquisição – Acessório;
- Contestação/Dúvidas Fatura;
- 2ª via de fatura;
- Negociação de valores;
- Busca de pagamento;
- Informação – Outros;
- Restituição Serviço;
- Alteração de Dados;
- Troca de Chip;
- Transferência de Titularidade;
- Troca de Plano;
- Mudança de Endereço;
- Problemas Técnicos;
- Troca/Aquisição;
- Controle Remoto.

No campo “**INFORMAÇÕES**”, digite uma palavra relacionada ao atendimento para que o sistema apresente as opções disponíveis.

Alerta: SGT3 - MFL HORAS NO CADASTRO DE TFR2

Relatórios Workflow

InfoWeb PRD > Ferramentas > Agente Auto

SENA: 2001 - COMBOMULTI, REF: 121521791

Usuário: 40163 / LEONARDO
Módulo: PRD Perfil: Atualiza
Horário Server: 05/09/2025 11:53:02 [logout.adcz@claro.com.br]

INFORMAÇÕES

Serviço: Quantidade: 1

ADICIONAR

CHECK LIST

| Descrição | Valor |
|----------------------|--|
| Nome: | LEONARDO ALVES REQUEENA |
| Número: | (11) 99144-0393 |
| Motivo: | CLARO COMBO MULTI Serviço Móvel Assinatura: CLARO_CONTA |
| Tipo de Senha: | SMS |
| Nome Chamada: | REQUEENA |
| Motivo Cancelamento: | null |
| Senha: | 2001 |
| Fila: | COMBOMULTI |
| Chegada: | 11:52:04 |
| Chamada: | 11:53:02 |
| Atendimento: | 11:53:20 |
| Tempo Espera: | 00:00:01 |
| Tempo Atendimento: | 00:00:01 |
| Tipo Assinatura: | Claro Conta |
| Assinatura: | SIM |
| Carência: | Não |

Transferir atendimento para:
ADRIANA CHAVES RENO

Motivo de pausa: << Seleccione >> Solicitar pausa

Adicione os serviços e clique em "Finalizar Atendimento" para finalizar o atendimento OU

Finalizar Atendimento Cancelar Senha

STATUS TODAS AS FILAS

| | |
|--|---|
| Total de senhas em espera | 0 |
| Senhas em espera há mais de 30 minutos | 0 |
| Senhas próximas de 30 minutos | 0 |

Após escolher, clique em “**ADICIONAR**”.
Você pode incluir mais de um serviço.

MENU

O QUE É

JORNADA DO CLIENTE

JORNADA DO ATENDIMENTO

FINALIZANDO O ATENDIMENTO

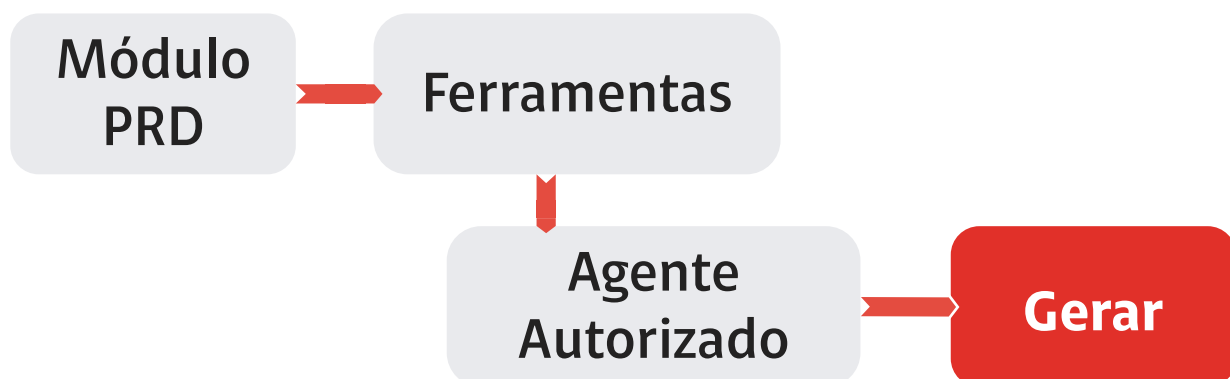
CONTINGÊNCIA

PAUSAS DO VENDEDOR

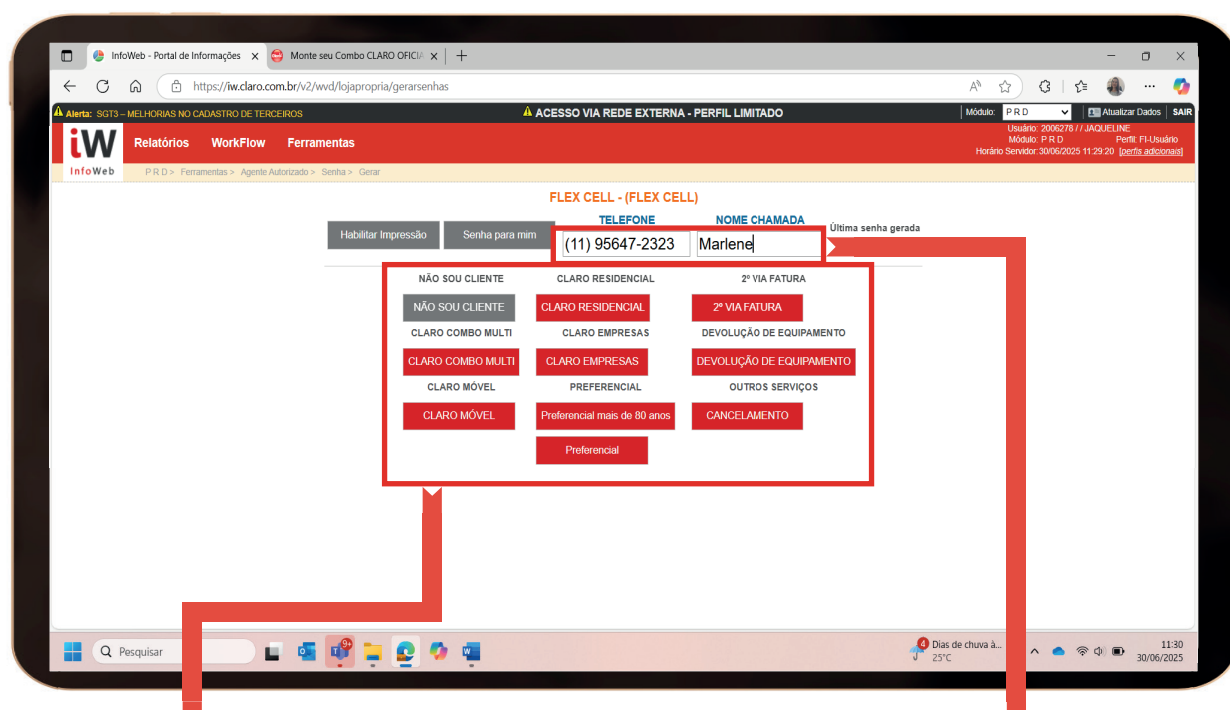
ENCERRAMENTO

CONTINGÊNCIA: Senha de Papel e Geração Manual

Em caso de indisponibilidade do Totem, o próprio vendedor poderá gerar a senha e entregá-la ao cliente, como medida de contingência.



!
Essa opção deve ser utilizada somente em casos de contingência.



Clique em uma das opções de acordo com a necessidade do cliente para gerar a senha.

Insira o número de telefone e Nome do cliente.

CONTINGÊNCIA: Senha de Papel e Geração Manual

SENHA DE PAPEL

Em caso de falha no sistema de senhas, a senha em papel será utilizada como contingência, seguindo o modelo:

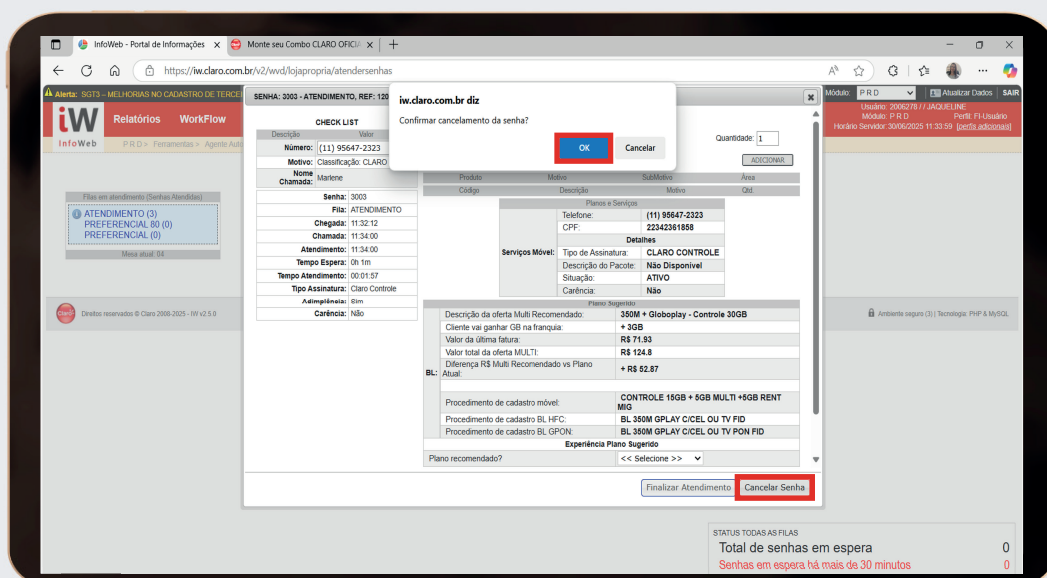
LOJA: _____ DATA: ____/____/____

Horário de Entrada: ____h____
Horário de Início do Atendimento: ____h____

Claro

CANCELAMENTO DE SENHA

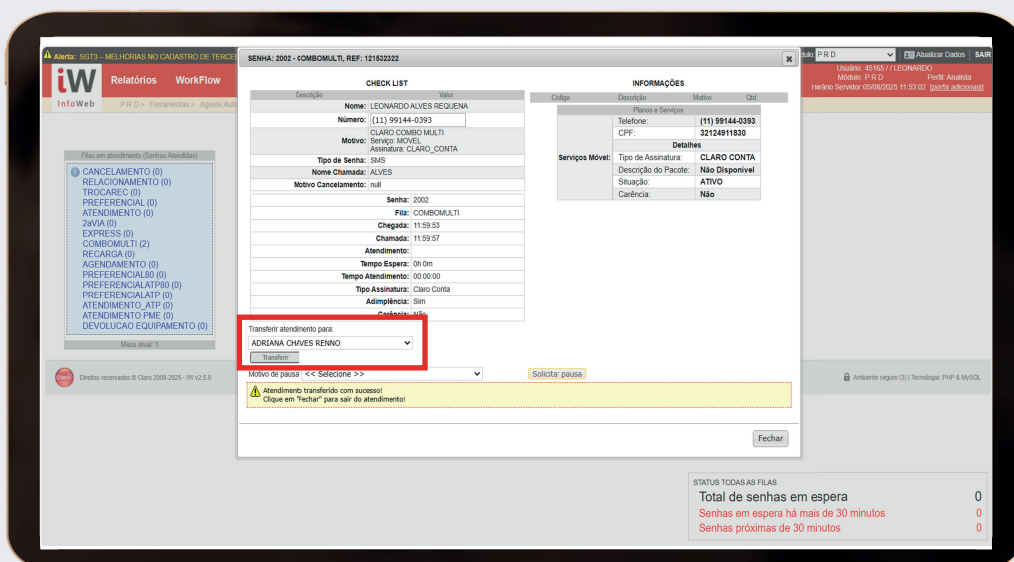
Se o cliente desistir do atendimento, clique primeiro em “**CANCELAR SENHA**” e, em seguida, confirme clicando em “**OK**”.



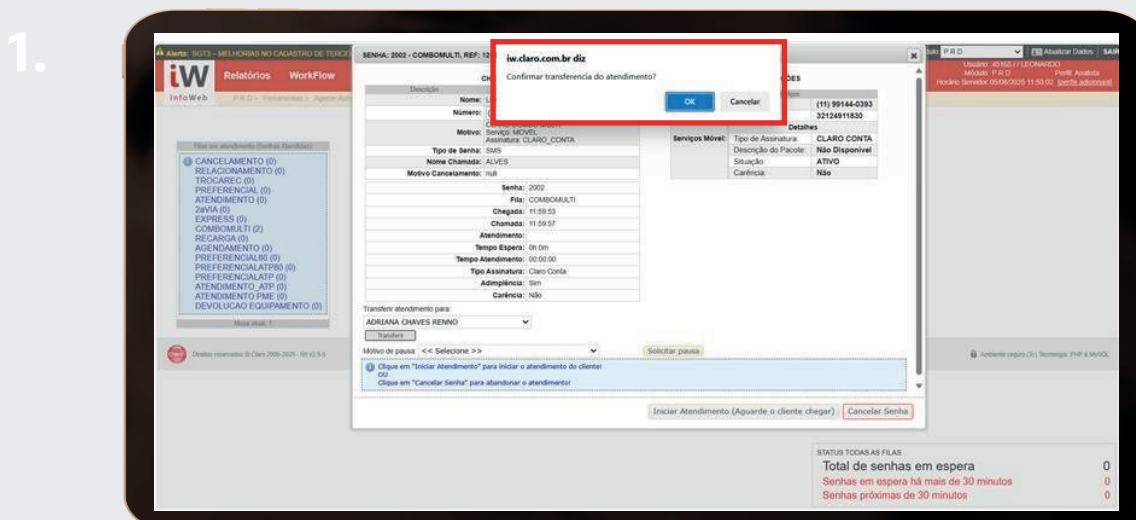
CONTINGÊNCIA: Senha de Papel e Geração Manual

TRANSFERÊNCIA DE ATENDIMENTO

Se o cliente desejar ser atendido por um vendedor de sua preferência ou dar continuidade a um atendimento anterior, o vendedor que realizou a chamada poderá transferir a senha, selecionando o nome do vendedor que fará o atendimento ao cliente e clicando em "**TRANSFERIR**".

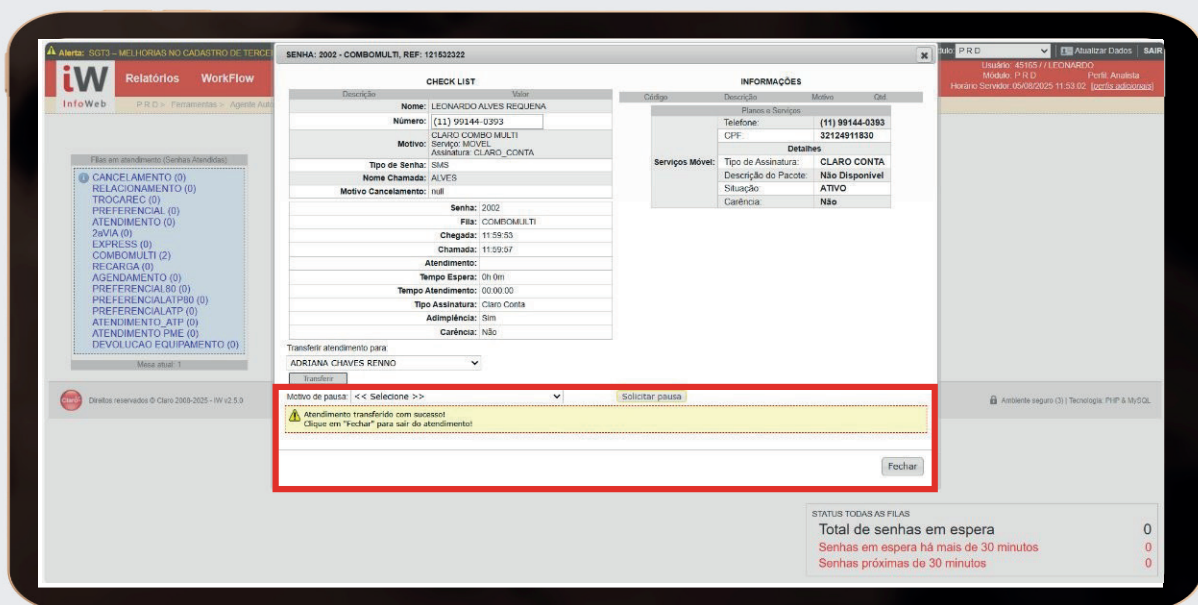


Em seguida, confirme a transferência clicando em "**OK**".



CONTINGÊNCIA: Senha de Papel e Geração Manual

Com a transferência realizada, uma mensagem de confirmação aparecerá na tela. Após verificar a transferência, clique em **“FECHAR”**.



- Se o vendedor que recebeu a transferência da senha não estiver em atendimento, a senha será chamada novamente no painel (TV), com a indicação da nova PA responsável pelo atendimento.
- Se o vendedor que recebeu a transferência estiver em atendimento, a senha passará a compor a fila da PA dele. Assim que o atendimento atual for encerrado, a senha será chamada novamente no painel (TV), com a indicação da PA que realizará o atendimento.

MENU

O QUE É

JORNADA DO CLIENTE

JORNADA DO ATENDIMENTO

FINALIZANDO O ATENDIMENTO

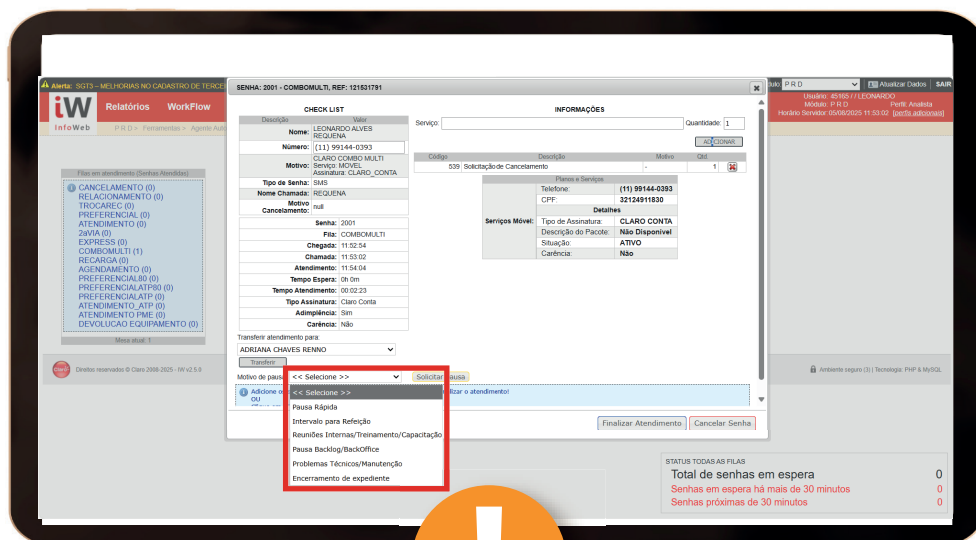
CONTINGÊNCIA

PAUSAS DO VENDEDOR

ENCERRAMENTO

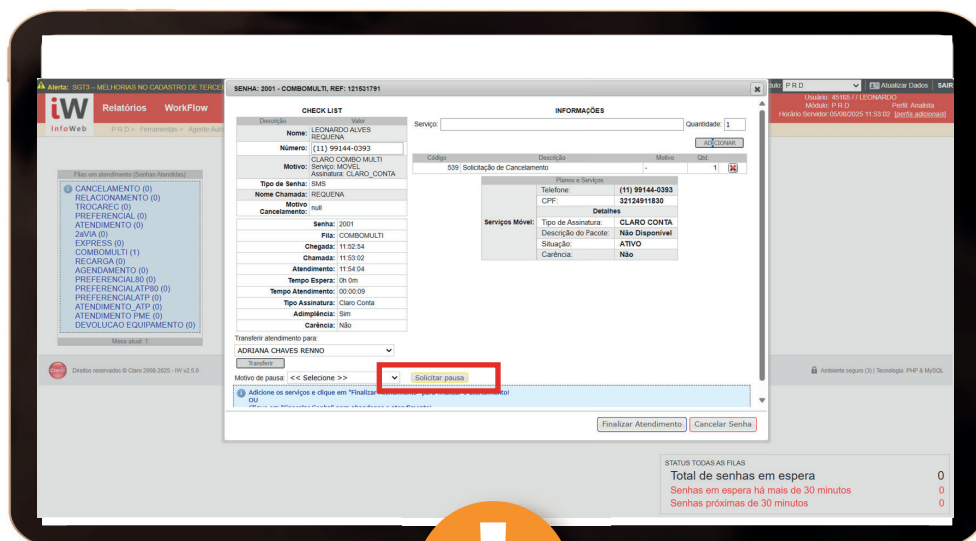
PAUSAS DO VENDEDOR

Caso precise realizar alguma pausa, o “**Motivo da pausa**” deverá ser informado, selecionando uma das opções disponíveis na lista, conforme segue:



A opção de pausa somente deverá ser utilizada nos casos indicados, pois será acompanhado por relatórios.

Após selecionar, clique em “**SOLICITAR PAUSA**”



Solicite sempre a pausa antes de finalizar o atendimento do cliente. Assim, ao encerrar o atendimento, sua PA não será considerada para novas chamadas de senha no painel até que esteja na função “PAUSA”.

MENU

O QUE É

JORNADA DO CLIENTE

JORNADA DO ATENDIMENTO

FINALIZANDO O ATENDIMENTO

CONTINGÊNCIA

PAUSAS DO VENDEDOR

ENCERRAMENTO

ENCERRAMENTO

Com o uso correto do Gerenciador de Senhas, você contribui para um atendimento mais organizado, ágil e alinhado às normas vigentes.

Seguindo as orientações deste guia no dia a dia, é possível garantir uma melhor experiência para o cliente, além de mais clareza e eficiência na sua rotina de atendimento.



Claro!

Até a próxima!

