

AUTUMN '25

## AJUSTE DE CATEGORIZAÇÃO DE CLIENTES ATIVOS NO VOCALLCONTACT

Todos os direitos reservados à Eox Tecnologia Ltda.  
Rua Arthur Bettes, 385, Curitiba/PR.  
Proibida a venda total ou parcial deste conteúdo.

# SUMÁRIO

<b>1. Apresentando a Melhoria de Categorização de Clientes Ativos.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Entendendo a Regra de Categorização de Cliente Ativo no CRM.....</b>	<b>7</b>
2.1 Explorando a Categorização de Clientes no CRM.....	7
2.2 Entendendo o Impacto da Regra de Fidelização de Clientes Ativos no CRM... <td>10</td>	10
<b>3. Configurando a Nova Regra de Categorização de Cliente Ativo.....</b>	<b>11</b>
3.1 Configurando o Parâmetro de Fidelização de Cliente Ativo.....	11
3.1.1 Acessando as Configurações de Categorização no CRM.....	11
3.1.2 Ativando o Parâmetro de Fidelização de Clientes Ativos.....	11
<b>4. Considerações Finais.....</b>	<b>13</b>

# GLOSSÁRIO



## CATEGORIZAÇÃO

*Processo automatizado no sistema que define a responsabilidade de empresas (clientes) com base em regras predefinidas, como giro de carteira ou status do cliente.*



## CLIENTE ATIVO

*Empresa registrada no sistema com status "Ativo", indicando que está em operação ou relacionamento contínuo com a organização.*



## CRM

*Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente (Customer Relationship Management), usado para administrar a interação com clientes e melhorar os processos de vendas e atendimento.*



## FIDELIZAÇÃO

*Atribuição fixa de uma empresa a um vendedor ou usuário específico no sistema, evitando que a responsabilidade seja alterada automaticamente por processos como a categorização.*



## GIRO DE CARTEIRA

*Rotina periódica no sistema que reavalia e redistribui a responsabilidade de empresas entre usuários ou grupos, conforme regras de negócio.*



## GRUPO PÚBLICO

*Conjunto de usuários no sistema que compartilham a responsabilidade de empresas não fidelizadas ou sem atribuição específica.*



## PARÂMETRO

*Configuração ajustável no sistema que habilita ou desabilita funcionalidades específicas, como a fidelização de clientes ativos.*



## REGRA DE NEGÓCIO

*Diretrizes ou critérios definidos para orientar o funcionamento de sistemas ou processos de acordo com objetivos organizacionais.*



## RESPONSÁVEL

*Usuário ou grupo designado para gerenciar uma empresa no sistema, seja por fidelização ou categorização.*



# 1. APRESENTANDO A MELHORIA DE CATEGORIZAÇÃO DE CLIENTES ATIVOS



Olá, aqui é Lexi e vou apresentar para você a melhoria **Ajuste de Categorização de Clientes Ativos no VocalContact**.

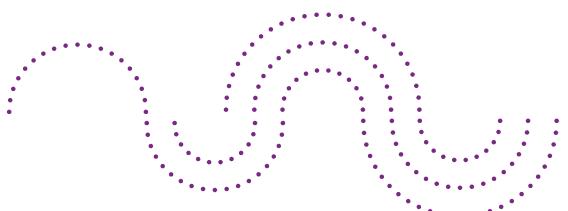
Que tal ter total controle sobre as ações realizadas no sistema, saber exatamente quem fez o quê e quando, além de poder exportar esses dados para análises planejadas?

Esta funcionalidade foi desenvolvida para garantir que clientes fidelizados a um vendedor mantenham essa relação, mesmo quando passam por processos automáticos de categorização.

Essa funcionalidade permite que, ao modificar o responsável por um cliente ativo para um grupo público, a fidelização existente seja respeitada, evitando que seja removida automaticamente durante o giro de carteira.

Durante a implantação das **Soluções VocalCenter®**, o administrador pode configurar a nova regra para garantir que a fidelização dos clientes ativos seja mantida, de acordo com as regras de negócio de sua empresa.

No dia a dia, essa melhoria atua garantindo que clientes ativos fidelizados permaneçam vinculados ao mesmo responsável, mesmo quando são transferidos para um grupo público.



# 2. ENTENDENDO A REGRA DE CATEGORIZAÇÃO DE CLIENTE ATIVO NO CRM

O **VocallContact** segue uma série de regras para garantir que a categorização respeite a fidelização dos clientes ativos, parametrizadas durante a implantação das **Soluções VocallCenter®**.



## 2.1 Explorando a Categorização de Clientes no CRM

A purple cartoon character with a spiky head, wearing a black and gold headset with a microphone. It has large black eyes and a wide smile. It is gesturing with its arms outstretched.

Para podermos entender a nova regra de **Categorização de Clientes Ativos**, vou apresentar para você algumas regras que estão relacionadas.

No **CRM** existe uma parametrização com o tempo para inativação do cliente, atuando na mudança da **Avaliação** do cliente de **Ativo** para **Inativo Recente** e para **Inativo Antigo**. No exemplo do bloco **Categorização**, na imagem a seguir, existe o prazo de inativação do cliente, quando sua **Avaliação** é alterada de **Ativo** para **Inativo Recente** decorridos **180 dias do último pedido ou último faturamento**, e para **Inativo Antigo depois de 360 dias**.

A screenshot of a software interface titled 'Categorização'. On the left, there's a sidebar with a 'Filtro discador' section. The main area is titled 'Escolha as Condições do Filtro :'. It contains two sections: 'Todas as Condições' (All conditions must be met) and 'Quaisquer Condições' (At least one condition must be met). Each section has a 'Adicionar Condição' (Add Condition) button. At the bottom, there are two sections for time thresholds: 'Inativo 180 dias' (Inactive 180 days) and 'Inativo Antigo 365 dias' (Inactive Old 365 days). Each threshold has a 'Filtrar por Data do último pedido' (Filter by last purchase date) button and a 'Sim' (Yes) checkbox. On the right side of the interface are 'Salvar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel) buttons.

Figura 1 – Configuração da categorização de inativação do cliente

Com relação à regra **Filtrar por Data do último pedido** e **Filtrar por Data do último faturamento** – a sua empresa pode ter definido a ativação de um ou outro parâmetro (marcado com Sim), ou ainda ter ativado os dois parâmetros ao mesmo tempo, como mostra a imagem anterior. Neste caso, o evento mais recente entre eles terá prioridade na inativação do cliente, a data do último pedido ou a data do último faturamento.

Importante lembrar também que, quando a **Avaliação** do cliente é alterada de **Ativo** para **Inativo Recente**, ele sai da carteira privada de um vendedor, passando para uma carteira pública.

Como você sabe, o **VocalContact** é parametrizável, e isso permite que o seu funcionamento seja ajustado de acordo com as regras de negócio de sua empresa.

Agora, preste atenção neste outro parâmetro mostrado na próxima imagem, e observe comigo como acontece o giro de carteira configurado no bloco **Responsável** da tela de **Categorização**.



Agora, preste atenção neste outro parâmetro mostrado na próxima imagem, e observe comigo como acontece o giro de carteira configurado no bloco **Responsável** da tela de **Categorização**.

Responsável					
Filtro giro		Escolha as Condições do Filtro :			
		<input type="checkbox"/> Todas as Condições (Todas as condições devem ser satisfeitas) <input type="button" value="Adicionar Condição"/>			
		<input type="checkbox"/> Quaisquer Condições (Ao menos uma das condições deve ser satisfeita) <input type="button" value="Adicionar Condição"/>			
<input type="button" value="Salvar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>					
Limpar	90 dias		Público	Televendas	
Manter Fidelização	<input type="radio"/> Não		<input type="checkbox"/> Fidelização para Cliente Ativo	<input type="radio"/> Não	
Responsável absoluto ERP	<input type="radio"/> Não		<input type="checkbox"/> Manter agenda	<input type="radio"/> Não	
Usuários ERP ignorados			<input type="checkbox"/> Estender Fidelização (Ativos)	<input type="radio"/> Não	

Figura 2 - Configuração da categorização de parâmetros do giro de carteira

No bloco **Responsável** é possível configurar parâmetros do giro de carteira da sua empresa. Neste momento, vamos destacar os seguintes itens:

- **Limpar (responsável)** – preenchido em dias - significa que decorridos **X dias** da **Data do último pedido** ou da **Data do último faturamento**, conforme configurado no bloco **Categorização**, haverá o giro de carteira limpando o responsável pelo cliente, movimentando o cliente da carteira privada do vendedor A para o grupo público indicado na parametrização. No exemplo acima, com **90 dias do último pedido ou do último faturamento**, o que acontecer depois, o cliente passará para o grupo **Televendas**.

### Importante:

#### **Mesmo período para inativação do cliente e limpeza de carteira** -

Muitas vezes este tempo parametrizado para limpar a carteira no **CRM** da empresa coincide com o período da inativação do cliente, movimentando o cliente para a pública, por exemplo, quando configurado 180 dias para tornar o cliente **Inativo** e 180 dias para limpar carteira.



**Período de limpeza de carteira menor do que o prazo para inativação do cliente** - Pode haver casos em que a carteira esteja configurada para ser limpa antes da inativação do cliente. Como no exemplo, são 180 dias para inativar o cliente e 90 dias para limpar a carteira. Neste caso, apesar de ter a **Avaliação Ativo**, o cliente passará para a propriedade da carteira **Pública** configurada.

**Período de limpeza de carteira maior do que o prazo para inativação do cliente** - Ainda pode haver casos em que a carteira esteja configurada para ser limpa após a inativação do cliente. Por exemplo, hipoteticamente, a inativação pode estar configurada em 180 dias, enquanto a limpeza de carteira em 210 dias. Neste exemplo, a avaliação do cliente muda de **Ativo** para **Inativo Recente** passados 180 dias do último pedido ou do último faturamento, mas só após 210 dias o cliente sairá da carteira privada do vendedor A passando para a propriedade da carteira **Pública**.

- **Público** - traz um filtro para buscar um grupo previamente cadastrado no **CRM** - decorridos os **X dias** configurados no campo **Limpar**, o cliente sai da carteira do vendedor A e vai para a carteira pública configurada. No exemplo da imagem, o grupo configurado é o **Televendas**.
- **Fidelização para Cliente Ativo** - traz um flag para habilitar a opção - por padrão, quando desabilitada a opção, o sistema não permite fidelizar cliente **Ativo** caso o período configurado no campo **Limpar** responsável (bloco **Responsável**) seja menor que a inativação do cliente **Ativo** (bloco **Categorização**).

Esta melhoria envolve justamente este último parâmetro descrito, o **Fidelização para Cliente Ativo**.

## 2.2 Entendendo o Impacto da Regra de Fidelização de Clientes Ativos no CRM

Quando ativada a opção **Fidelização para Cliente Ativo**, os **Resultados** de atendimento aplicados à qualificação do atendimento no módulo **Atendimentos**, permitirão que o vendedor, vinculado à carteira pública que tem a propriedade do cliente, possa fidelizá-lo.

Se a opção estiver desmarcada, a fidelização não vai acontecer e o **CRM**.

Assim, se houver um agendamento que caia no **Discador**, a ligação será entregue para o vendedor do grupo que fidelizou o cliente.

Em resumo temos o seguinte comportamento no **CRM** com esta melhoria:



### Regras de Limpeza e Inativação

Se o período de limpeza do responsável for menor que o período de inativação do cliente, o sistema não permite a fidelização. Por exemplo, um cliente pode ter seu responsável limpo após 90 dias sem vendas, enquanto a inativação completa ocorrerá somente após 100 dias. Contudo, se ativada a funcionalidade **Categorização de Clientes Ativos**, possibilitará que um vendedor fidelize o cliente cujo Responsável for um grupo público.

### Filtro de Clientes Ativos em Grupo Público

O sistema filtra clientes **Ativos** que estão no grupo público e verifica se respeitam a regra de limpeza. Desta forma, um cliente que está há 117 dias sem vendas e ainda não será inativado (pois a inativação ocorre após 180 dias), mas pode ter sido transferido para um grupo público após 90 dias.

### Impacto da Flag de Fidelização

A flag de fidelização impacta diretamente a categorização dos clientes **Ativos**. Se a flag de fidelização estiver desativada, o **CRM** impedirá a fidelização de clientes **Ativos** que estejam no grupo público. Caso contrário, se a flag estiver ativada, a fidelização poderá ser realizada normalmente.

# 3. CONFIGURANDO A NOVA REGRA DE CATEGORIZAÇÃO DE CLIENTE ATIVO

## 3.1 Configurando o Parâmetro de Fidelização de Cliente Ativo

Para ativar a fidelização dos clientes **Ativos** de carteira pública, é necessário solicitar à área de **Suporte Técnico da Eox Tecnologia** a configuração deste parâmetro no sistema.

### 3.1.1 Acessando as Configurações de Categorização no CRM

Para ativar essa funcionalidade, o usuário com perfil administrador deve acessar o ícone de **Engrenagem** ( ) no **VocalContact** e ir ao menu **Configurações CRM**. Selecionando a seguir o caminho **Configurações > Outras Configurações > Categorização**.

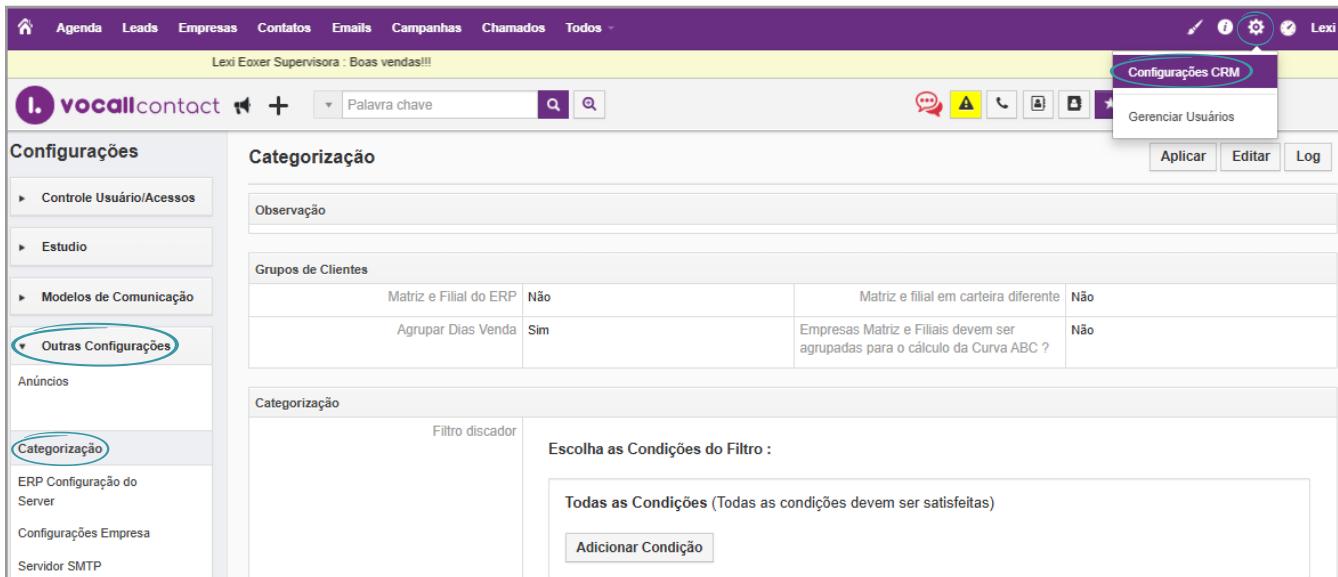


Figura 3 – Acessando a opção Categorização

### 3.1.2 Ativando o Parâmetro de Fidelização de Clientes Ativos

Quando o parâmetro de fidelização de clientes ativos estiver marcado, clientes com **Avaliação Ativo** que estiverem fidelizados para um vendedor, não terão sua fidelização removida automaticamente durante o giro de carteira.

Para habilitar a opção **Fidelização para Clientes Ativos** no CRM, o usuário deve acessar o modo de edição clicando na opção **Edita**.

Categorização											
<input type="text" value="Observação"/>											
<b>Grupos de Clientes</b> <table border="1"> <tr> <td>Matriz e Filial do ERP</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Não</td> <td>Matriz e filial em carteira diferente</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Não</td> </tr> <tr> <td>Agrupar Dias Venda</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Sim</td> <td>Empresas Matriz e Filiais devem ser agrupadas para o cálculo da Curva ABC ?</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Não</td> </tr> </table>				Matriz e Filial do ERP	<input checked="" type="checkbox"/> Não	Matriz e filial em carteira diferente	<input checked="" type="checkbox"/> Não	Agrupar Dias Venda	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	Empresas Matriz e Filiais devem ser agrupadas para o cálculo da Curva ABC ?	<input checked="" type="checkbox"/> Não
Matriz e Filial do ERP	<input checked="" type="checkbox"/> Não	Matriz e filial em carteira diferente	<input checked="" type="checkbox"/> Não								
Agrupar Dias Venda	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	Empresas Matriz e Filiais devem ser agrupadas para o cálculo da Curva ABC ?	<input checked="" type="checkbox"/> Não								

Figura 4 – Ativando o modo de edição

Vá ao bloco **Responsável**, marque a opção **Fidelização para Clientes Ativos**, e salve as alterações clicando em **Salvar**.

Responsável	
Filtro giro Escolha as Condições do Filtro : <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">           Todas as Condições (Todas as condições devem ser satisfeitas)  <input type="button" value="Adicionar Condição"/> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;">           Quaisquer Condições (Ao menos uma das condições deve ser satisfeita)  <input type="button" value="Adicionar Condição"/> </div>	
<input style="background-color: #2e71a1; color: white; border: none; padding: 5px 10px; border-radius: 5px; font-weight: bold; margin-right: 10px;" type="button" value="Salvar"/> <input style="border: none; padding: 5px 10px; font-weight: bold;" type="button" value="Cancelar"/>	
Limpar	90 dias
Manter Fidelização	<input checked="" type="checkbox"/> Não
Responsável absoluto ERP	<input checked="" type="checkbox"/> Não
Usuários ERP ignorados	<input checked="" type="checkbox"/> Não
Público	Televendas
Fidelização para Cliente Ativo	<input checked="" type="checkbox"/> Não
Manter agenda	<input checked="" type="checkbox"/> Não
Estender Fidelização (Ativos)	<input checked="" type="checkbox"/> Não

Figura 5 - Opção Fidelização para clientes Ativos

A partir da ativação da opção **Fidelização** para clientes **Ativos** nas configurações da categorização de clientes, se o seu **CRM** tem um período de limpeza do responsável menor que o período de inativação do cliente configurado, o sistema passará a permitir a fidelização de clientes **Ativos** que forem de propriedade de uma carteira pública, do grupo **Televendas**, por exemplo.



## 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento da melhoria **Ajuste de Categorização de Clientes Ativos** no **VocalContact** reforça o nosso compromisso com a eficiência na gestão de clientes, garantindo que clientes Ativos fidelizados permaneçam com o mesmo responsável.

Esta funcionalidade contribuirá para a retenção de clientes e a continuidade do seu atendimento, alinhando o **CRM** às necessidades estratégicas da empresa.

