

AUTUMN '25

AJUSTE DE CATEGORIZAÇÃO DE CLIENTES ATIVOS NO VOCALLCONTACT

SUMÁRIO

1. Apresentando a Melhoria de Categorização de Clientes Ativos.....	6
2. Entendendo a Regra de Categorização de Cliente Ativo no CRM.....	7
2.1 Explorando a Categorização de Clientes no CRM.....	7
2.2 Entendendo o Impacto da Regra de Fidelização de Clientes Ativos no CRM...	10
3. Configurando a Nova Regra de Categorização de Cliente Ativo.....	11
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
4. Considerações Finais.....	13

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 VocaContact**.

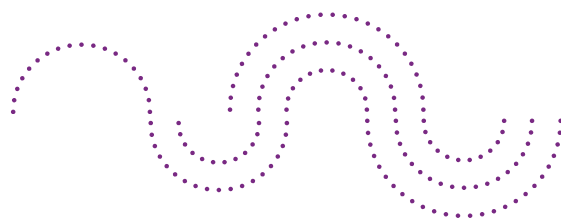
Que tal ter total controle sobre as ações realizadas no sistema, saber exatamente quem fez o quê e quando, além de poder exportar esses dados para análises planejadas?

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 VocaCenter®**, 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



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**.

Categorização	
Filtro discador	Escolha as Condições do Filtro :
	Todas as Condições (Todas as condições devem ser satisfeitas)
	<input type="button" value="Adicionar Condição"/>
	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"/>
Inativo 180 dias	Inativo Antigo 365 dias
Filtrar por Data do último pedido Sim	Filtrar por Data do último faturamento Sim

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 **VocallContact** 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 :

Todas as Condições (Todas as condições devem ser satisfeitas)

Adicionar Condição

Quaisquer Condições (Ao menos uma das condições deve ser satisfeita)

Adicionar Condição

Salvar Cancelar

Limpar	90 dias	Público	Televendas
Manter Fidelização	Não	Fidelização para Cliente Ativo	Não
Responsável absoluto ERP	Não	Manter agenda	Não
Usuários ERP ignorados		Estender Fidelização (Ativos)	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 privado 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 **Televentas**.

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 **Televentas**.
- **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**.

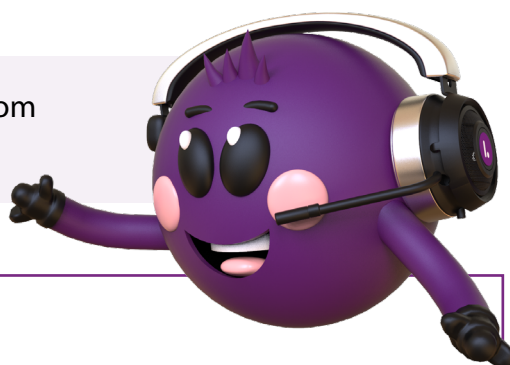
2.2 Entendendo o Impacto da Regra de Fidelização de Clientes Ativos no CRM

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 **VocallContact** e ir ao menu **Configurações CRM**. Selecionando a seguir o caminho **Configurações > Outras Configurações > Categorização**.

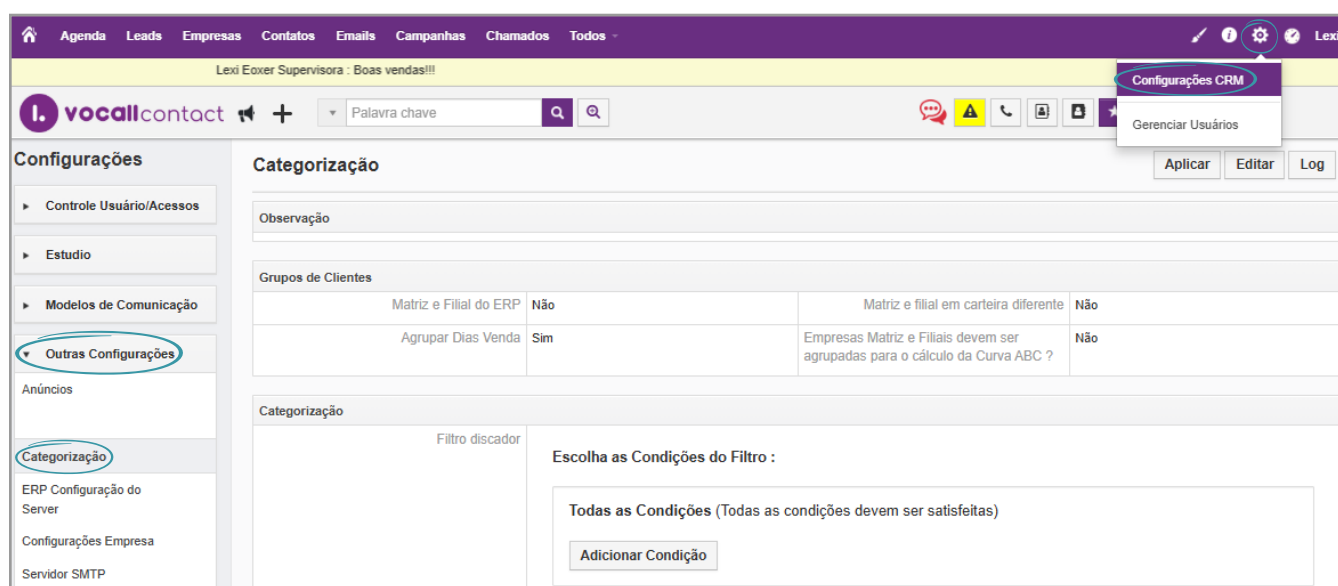


Figura 3 – Acessando a opção Categorização

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 **Editar**.

Categorização			
<div> <div>Aplicar</div> <div>Editar</div> <div>Log</div> </div>			
Observação			
Grupos de Clientes			
Matriz e Filial do ERP	Não	Matriz e filial em carteira diferente	Não
Agrupar Dias Venda	Sim	Empresas Matriz e Filiais devem ser agrupadas para o cálculo da Curva ABC ?	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> Todas as Condições (Todas as condições devem ser satisfeitas) <div>Adicionar Condição</div> </div> <div> Quaisquer Condições (Ao menos uma das condições deve ser satisfeita) <div>Adicionar Condição</div> </div> <div> <div>Salvar</div> <div>Cancelar</div> </div>		
Limpar	90 dias	Público	Televentas
Manter Fidelização	Não	Fidelização para Cliente Ativo	Não
Responsável absoluto ERP	Não	Manter agenda	Não
Usuários ERP ignorados		Estender Fidelização (Ativos)	Não

Figura 5 - Opção Fidelização para clientes Ativos

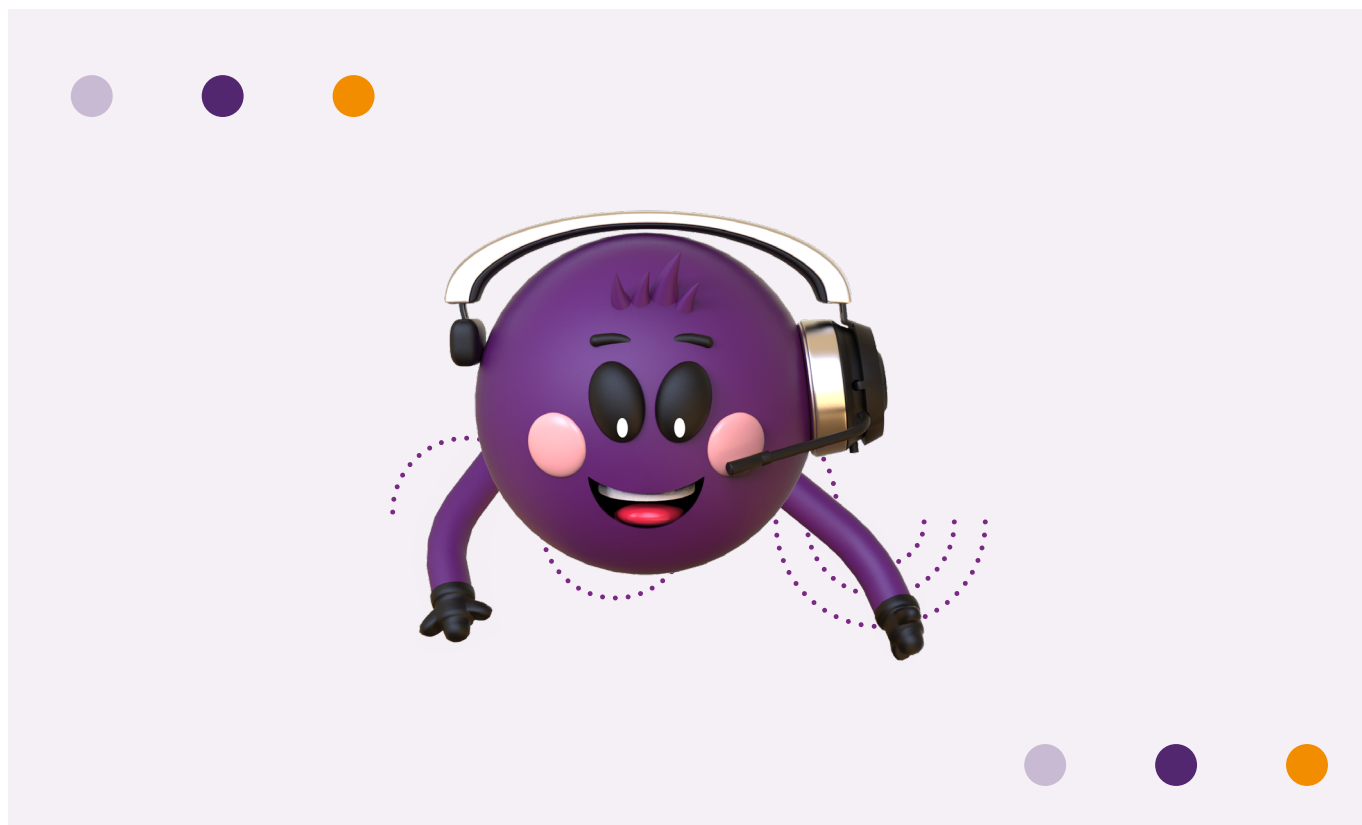
A partir da ativação da opção **Fidelização** para clientes **Ativos** nas configurações da categorização de clientes, se o seu **CRM** tem um período de limpeza do responsável menor que o período de inativação do cliente configurado, o sistema passará a permitir a fidelização de clientes **Ativos**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



l. vocallcontact
único e ponto.

