

AUTUMN '25

**MELHORIAS NO ANEXO DOS  
MÓDULOS COTAÇÕES, CHAMADOS  
E EMPRESAS 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 as Melhorias no Sistema VocalContact.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Acessando e Configurando as Melhorias.....</b>	<b>7</b>
2.1 Melhorias no Módulo de Cotações.....	7
2.1.1 Anexando Documentos à Cotação pelo Módulo Cotações.....	7
2.1.2 Anexando Documentos pela Qualificação do Atendimento.....	9
2.1.3 Anexando um Documento à uma Cotação Existente.....	10
2.1.4 Consultando Documentos Anexados à uma Cotação.....	11
2.2 Conhecendo as Melhorias no Módulo Chamados.....	12
2.2.1 Melhorias no Módulo Chamados.....	12
2.2.2 Anexando Mais um Arquivo ou Substituindo um Arquivo Vinculado .....	14
2.2.3 Consultando os Documentos Anexados ao Chamado.....	15
2.3 Melhorias na Opção Documentos do Módulo Empresas.....	16
<b>3. Considerações Finais.....</b>	<b>17</b>

# GLOSSÁRIO



## ANEXO

*Um arquivo (como um documento, imagem ou planilha) que é adicionado a um registro no sistema, como uma cotação, chamado ou tarefa.*



## ATENDIMENTO

*Refere-se ao serviço ou suporte fornecido a um cliente, que pode estar relacionado a uma cotação ou chamado.*



## CHAMADO

*Um registro de uma solicitação de suporte ou serviço de um cliente.*



## COTAÇÃO

*Uma proposta formal de preço para produtos ou serviços, que pode ser enviada a um cliente em potencial.*



## DOCUMENTO

*Refere-se a qualquer tipo de arquivo (como um contrato, fatura ou proposta) que é armazenado e gerenciado no sistema.*



## EMPRESA

*Refere-se a uma organização ou cliente que utiliza o sistema.*



## MÓDULO

*Uma seção ou funcionalidade específica dentro do sistema, como o módulo de Cotações, SAC ou Empresas.*



## PROCEDIMENTO

*Uma seção ou funcionalidade específica dentro do sistema, como o módulo de Cotações, SAC ou Empresas.*



## REGISTRO

*Uma entrada de dados no sistema, como um chamado, cotação ou empresa.*



## RESPONSÁVEL

*Uma entrada de dados no sistema, como um chamado, cotação ou empresa.*



## SAC (SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE)

*O departamento ou sistema responsável por lidar com as solicitações de suporte e serviço dos clientes no atendimento pós-vendas.*



## TAREFA

*Uma atividade ou etapa específica dentro de um processo ou projeto.*



## VÍNCULO

*A ação de conectar ou associar um documento a um registro específico no sistema, como uma cotação, chamado ou tarefa.*



# 1. APRESENTANDO AS MELHORIAS NO SISTEMA VOCALLCONTACT

Olá!

Já imaginou como seria útil ter maior controle e organização sobre os documentos anexados em cotações, chamados e empresas no **VocalContact**?

Sou **Lexi**, e vou apresentar para você as melhorias implementadas em nosso **CRM**, o **VocalContact**.



Em um ambiente de negócios dinâmico, a capacidade de gerenciar documentos de forma eficiente é um diferencial estratégico. As melhorias implementadas no sistema visam proporcionar maior clareza, organização e, principalmente, rastreabilidade dos documentos anexados em diferentes módulos do **CRM**, como **Cotações**, **Chamados** e na opção **Documentos** da tela de **Resumo** do módulo **Empresas**.

Com essas atualizações, você e seu time terão uma visão mais clara e organizada dos documentos vinculados a cada processo, facilitando a consulta, o acesso e a gestão das informações que estão relacionadas.

Portanto, essas funcionalidades foram projetadas para simplificar o monitoramento dos documentos anexados e fortalecer o controle sobre os dados, criando uma operação mais segura, eficiente e confiável.

As melhorias no **Anexo dos Módulos Cotações, Chamados e Empresas no VocalContact** não são apenas ferramentas, mas um passo à frente para transformar seus processos e assegurar que você e seu time tenham sempre as informações certas, na hora certa.

Descubra aqui comigo, como elevar a eficiência do seu negócio com mais essas novidades.

Vamos ver no **CRM** como essas melhorias podem ser aplicadas!



## 2. ACESSANDO E CONFIGURANDO AS MELHORIAS



Bora lá? Você vai conhecer as melhorias e entender como aproveitar ao máximo as funcionalidades implementadas no **VocalContact**.

As funcionalidades foram projetadas para atender a três módulos do CRM, que são: **Cotações, Chamados e Empresas**.

Vamos conhecê-las a seguir.

### 2.1 Melhorias no Módulo de Cotações

Agora é possível anexar documentos diretamente às propostas de cotação, vinculando-os a atendimentos específicos. Isso facilitará o acompanhamento de cada proposta, garantindo que todos os documentos relevantes estejam sempre à mão.

Para isso, foi implementado no módulo **Cotações** um campo para adicionar documentos. Vamos ver como ficou? Faça seu login no **VocalContact** e você poderá acessar das formas que já fazia antes, pelo:

- Menu principal **Todos** > **Marketing/Vendas** > **Cotações**;
- Menu principal **Todos** > **Ferramentas** > **Atendimentos** (registrando um **Resultado** referente à **Cotação**);
- Módulo **Empresas** > **Atendimentos** (registrando um Resultado referente à Cotação).

#### 2.1.1 Anexando documentos à cotação pelo Módulo Cotações

Acesse o módulo **Cotações** pelo menu **Todos** disponível no menu principal.

The screenshot shows the VocalContact software interface. At the top, there's a purple navigation bar with icons for Agenda, Leads, Empresas, Contatos, Emails, Campanhas, and Todos (which is circled in red). Below this is a yellow header bar with the VocalContact logo and a '+' icon. The main area has a sidebar on the left labeled 'Principal' with 'Dashboard do Atendente'. The main content area is divided into three columns: 'MARKETING/VENDAS' (Concorrentes, Contatos, Cotações - circled in red), 'FERRAMENTAS' (Agenda, Atendimentos, Campanhas), and 'GESTÃO DA OPERAÇÃO' (Modelos Email, Resultado). At the bottom of each column are additional items: Empresas, Leads, Oportunidades, Pedidos in the first; Conversas, Emails, Telefones in the second; and none in the third.

Figura 1 – Acessando o Módulo Cotações

O CRM trará a tela inicial do módulo **Cotações**. Acesse a opção **+ Adicionar Registro** para criar uma cotação ou selecione uma cotação existente para editá-la clicando sobre a cotação que aparece listada.

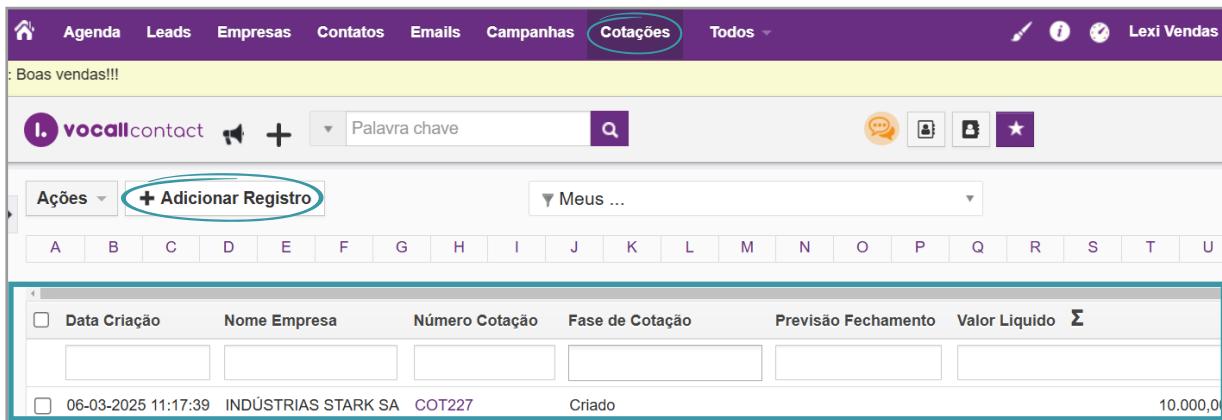


Figura 2 – Acessando a opção +Adicionar Registro

Com esta funcionalidade, se você estiver criando ou editando uma cotação, além de preencher os campos como você já viu no **Módulo Avançado Vendas**, agora também poderá anexar documentos referentes à esta cotação.

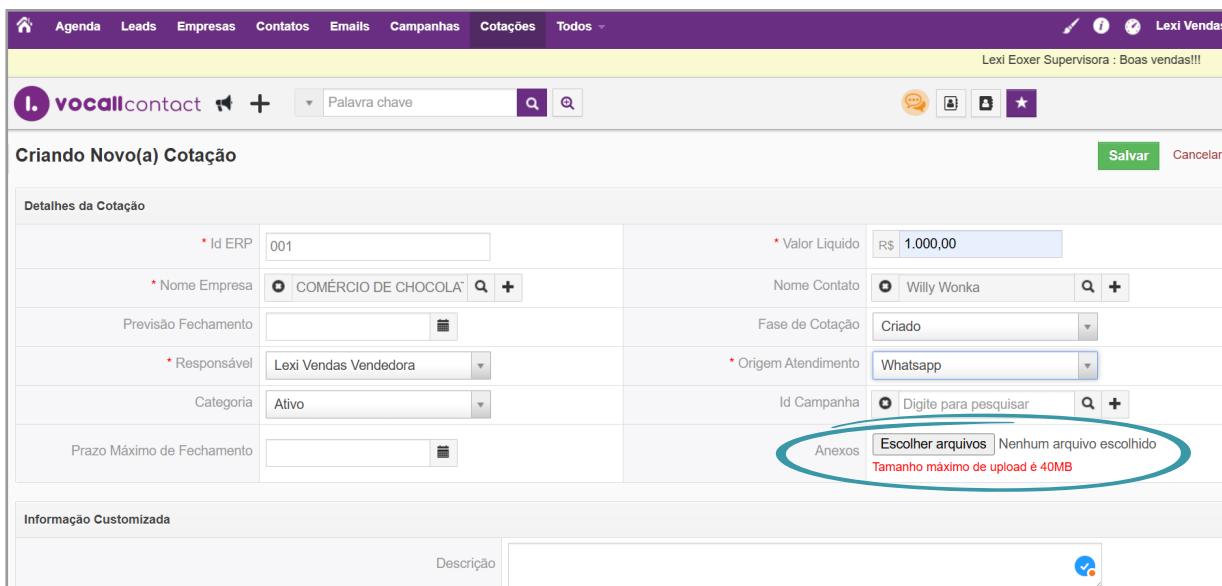


Figura 3 – Tela criando nova Cotação

Preencha os campos do formulário de criação da cotação e clique na opção **Escolher arquivos** para buscar o arquivo a ser anexado à cotação que está registrando para o cliente. O sistema trará a janela de busca dos arquivos que estão salvos em seu computador, selecione o arquivo e clique em **Abrir**.

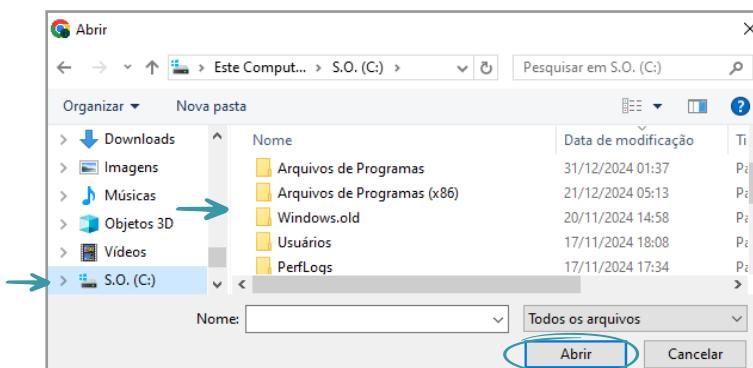


Figura 4 – Tela de busca do arquivo

O nome do arquivo e sua extensão ficarão gravados ao lado direito do botão **Escolher arquivos** arquivos.

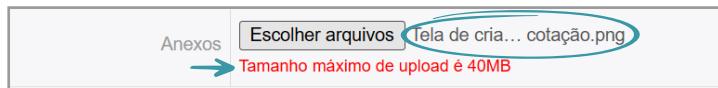


Figura 5 – Indicação do arquivo anexado



Observe na imagem anterior que o sistema indica o tamanho limite do arquivo, que é de **40MB**.

**Importante:** Você poderá selecionar mais de um arquivo para anexar de uma vez só, marcando os arquivos de qualquer extensão, e então clicar em **Abrir**. Neste caso, não aparecerá o nome do arquivo, mas o número de anexos.



Figura 6 – Indicação de mais de um arquivo anexado

## 2.1.2 Anexando documentos pela Qualificação do Atendimento

Ao qualificar o atendimento, o usuário poderá fazer seu registro acessando o menu principal **Todos > Ferramentas > Atendimentos, ou o módulo Empresas > [ficha do cliente] > opção Atendimento**.

Ao selecionar um **Resultado** de ação referente à cotação, o **CRM** trará a tela de registro da cotação com o campo para anexar arquivos após preenchido os campos de informações do atendimento, como mostra a visão da **Esteira de Atendimento** na imagem a seguir.

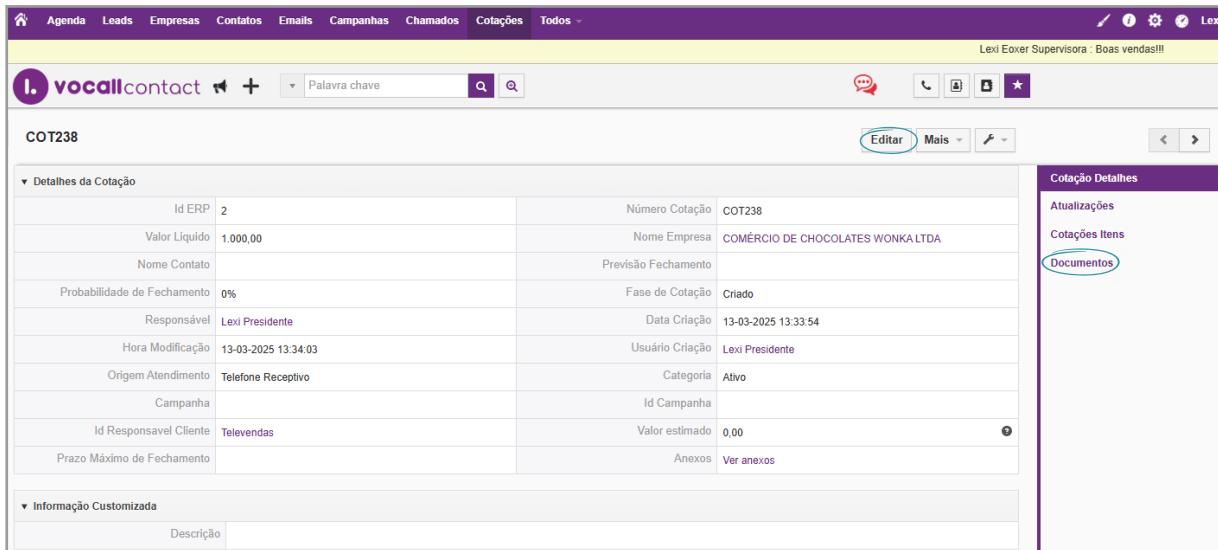
Figura 7 – Anexando um documento na Cotação pelo registro do Atendimento

Os demais passos são os mesmos indicados no item [2.1.1 Anexando documento à cotação pelo Módulo Cotações](#).

## 2.1.3 Anexando um documento à uma cotação existente

Se você esqueceu de anexar um documento à cotação que criou ou quer anexar mais um arquivo a ela, não se preocupe.

Você poderá acessar o módulo **Cotações (Todos > Marketing/Vendas)**, selecione a cotação existente e escolha uma das formas que o sistema permite você anexar uma documentação à uma cotação, clique na opção **Editar**.



The screenshot shows the Lexi Excer software interface. At the top, there's a navigation bar with links like Agenda, Leads, Empresas, Contatos, Emails, Campanhas, Chamados, Cotações, and Todos. Below the navigation is a search bar with placeholder 'Palavra chave' (Search term). On the left, there's a sidebar with the company logo 'vocal!contact' and some icons. The main content area displays 'Detalhes da Cotação' (Quotation Details) for 'COT238'. This includes fields for Id ERP (2), Valor Líquido (1.000,00), Nome Empresa (COMÉRCIO DE CHOCOLATES WONKA LTDA), and various creation and modification details. A 'Cotação Detalhes' sidebar on the right lists 'Atualizações', 'Cotações Itens', and 'Documentos', with 'Documentos' being the selected option. At the bottom, there's a section for 'Informação Customizada' (Customized Information).

Figura 8 – Acessando a opção editar na opção Detalhes da cotação

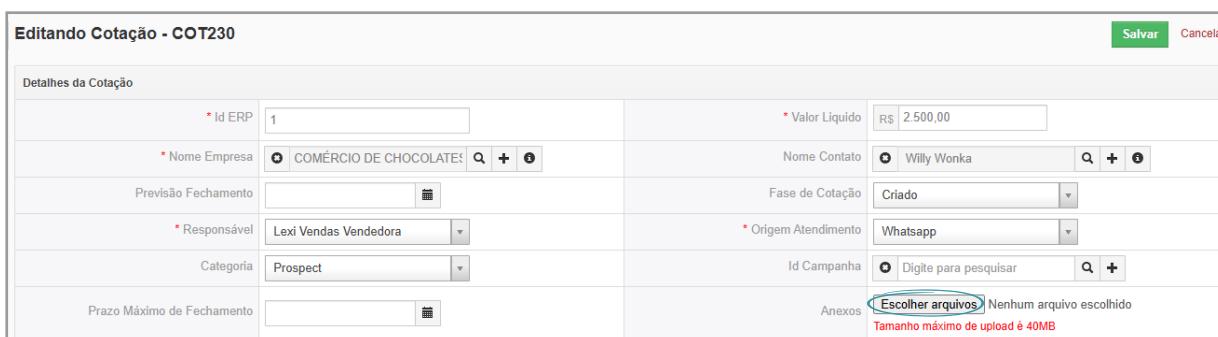
Você também poderá acessar a opção **Documentos** no menu lateral direito, e clicar no ícone de edição (edit icon) ao lado direito da cotação.



This screenshot shows the 'Documentos' (Documents) screen for quotation 'COT238'. It lists one document entry: 'Lexi Presidente' from 'Atendimentos > Cotações' with the title 'COT238'. The right sidebar shows the same 'Cotação Detalhes' menu as in Figure 8, with 'Documentos' highlighted.

Figura 9 - Acessando a opção de edição na opção Documentos da cotação

O CRM trará a tela **Editando Cotação - COTXX** com os mesmos campos da tela de criação. Basta selecionar a opção **Escolher** arquivos, carregar o(s) documento(s) e clicar em **Salvar**.



This screenshot shows the 'Editando Cotação - COT230' dialog box. It has sections for 'Detalhes da Cotação' (Quotation Details) and 'Anexos' (Attachments). The 'Anexos' section contains a button labeled 'Escolher arquivos' (Select files) which is highlighted with a green oval. Other fields in the dialog include 'Id ERP' (1), 'Valor Líquido' (R\$ 2.500,00), 'Nome Empresa' (COMÉRCIO DE CHOCOLATES), 'Nome Contato' (Willy Wonka), 'Previsão Fechamento' (empty), 'Responsável' (Lexi Vendas Vendedora), 'Origem Atendimento' (Whatsapp), 'Categoria' (Prospect), 'Prazo Máximo de Fechamento' (empty), and an 'Anexos' section where users can upload files. There are also 'Salvar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel) buttons at the top right.

Figura 10 – Editando uma Cotação para anexar um documento

Ah, através do acesso à opção de edição, você pode editar a informação de qualquer campo da **Cotação**, assim como você aprendeu no **Módulo Avançado Vendas**.



## 2.1.4 Consultando documentos anexados à uma cotação

Você deseja consultar os documentos anexados à cotação?

Esta melhoria foi pensada para que o usuário possa rastrear os anexos deste registro. Para isso, foi implementada a consulta a listagem de documentos anexados, acessível através do menu lateral direito da tela de **Cotações**, permitindo visualizar rapidamente todos os documentos relacionados a uma cotação.

Acesse o menu **Todos > Marketing/Vendas > Cotações**, selecione a cotação que deseja consultar e clique na opção **Documentos** no menu lateral direito. O sistema trará a lista de documentos anexados com o nome do arquivo, responsável, data e horário, módulo em que o arquivo foi anexado, neste caso, **Cotações**, além do link de acesso ao documento.

COT238							Editar	Mais	Detalhes
+ Adicionar Documento							1 a 1	Detalhes	Atualizações
Titulo	Responsável	Hora Modificação	Módulo	Titulo do item	Nome Arquivo	Rótulo	Cotação Detalhes		
Lexi Presidente		13-03-2025 13:33:54	Atendimentos > Cotações	COT238					Documentos

Figura 11 – Consultando o cumento anexado à cotação



**Atenção:** O nome do arquivo e o título do documento são trazidos do nome do documento salvo em seu computador. Assim, você poderá criar um padrão de nome para os arquivos que deseja fazer o upload.

A coluna **Módulo** trará o nome do módulo onde o arquivo foi anexado, **Cotações** para anexo no módulo **Cotações e Atendimento > Cotações** para arquivo anexado através da qualificação do atendimento, cuja ação envolvia **Cotação**.

Esperamos que você e seu time utilizem ao máximo esta funcionalidade, oferecendo mais praticidade no dia a dia de sua operação. Mas antes de apresentarmos para você como os anexos ficaram no módulo **Chamados**, quero lembrar que durante a edição de uma cotação, o usuário poderá adicionar ou excluir anexos, com as alterações refletidas automaticamente na listagem de documentos, garantindo a suas informações atualizada e controle total sobre os documentos anexados.

## 2.2 Conhecendo as Melhorias no Módulo Chamados

No módulo **Chamados** já existia a funcionalidade de anexar documentos ao **Chamado**, mas os documentos não ficavam vinculados a uma tarefa ou procedimento específico.

Buscando facilitar o acesso e a rastreabilidade de documentos anexos aos tickets registrados nas operações de Pós-vendas ou SAC, foi implementado no módulo **Chamados** um campo para adicionar documentos vinculando-os diretamente às tarefas de procedimentos específicos.

Esta implementação facilitará o acompanhamento de cada etapa do chamado garantindo que todos os documentos relevantes estejam acessíveis, sempre à mão. Para isso, foi adicionado um ícone de clipe (📎) nas tarefas com documentos anexados, permitindo que você e seu time possam identificar com agilidade quais tarefas possuem documentos anexados, conforme mostra a imagem a seguir.

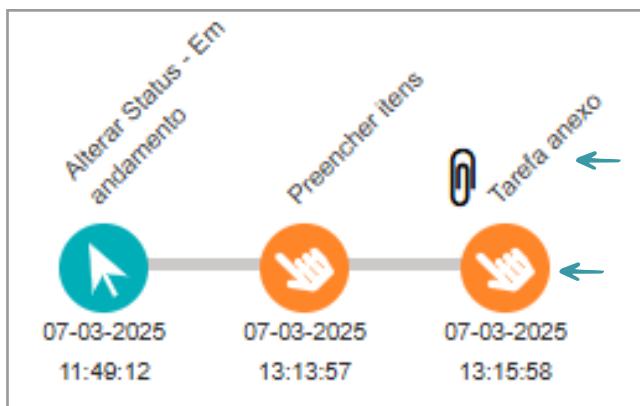


Figura 12 – Indicação de documento anexado ao chamado



Bora lá? Vou mostrar para você como ficou esta melhoria, começando pela inserção de anexos à **Tarefa do Chamado**, e depois pela consulta e rastreio.

A configuração da **Tarefa** para que o campo apareça durante a sua execução não foi alterada. Assim o **Supervisor de Pós-vendas** continuará a criar as **Tarefas** no módulo **Procedimentos**, incluindo os campos para anexar documentos, como vimos no **Módulo Chamados Supervisor Pós-vendas**.

### 2.2.1 Melhorias no Módulo Chamados

O **Supervisor de Pós-vendas** continuará a criar as **Tarefas** no módulo **Procedimentos**, incluindo os campos para anexar documentos, como vimos no **Módulo Chamados Supervisor Pós-vendas**.

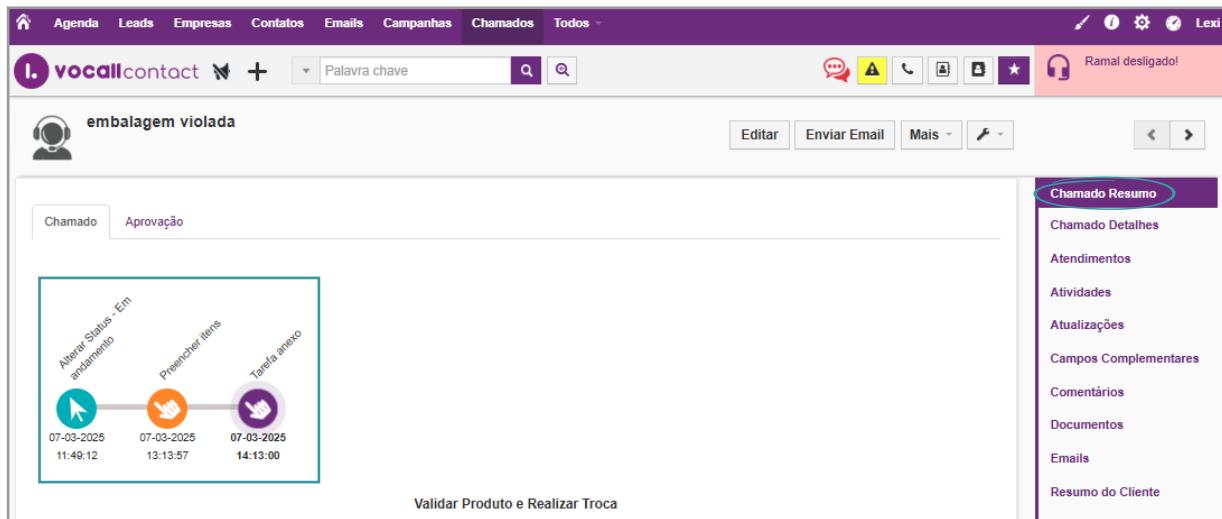


Figura 13 – Timeline do chamado

Ao acessar uma tarefa com campo de anexo, como mostra a imagem anterior, o **CRM** trará uma pop-up e o usuário deverá clicar na opção **Seguir Procedimento**.



Figura 14 – Acessando a tarefa anexo

O sistema abrirá uma tela para o usuário carregar os documentos desejados. Após clicar ou arrastar o(s) arquivo(s), o nome do arquivo irá aparecer logo abaixo, como mostra a imagem a seguir. Para finalizar, basta clicar no botão **Salvar**.

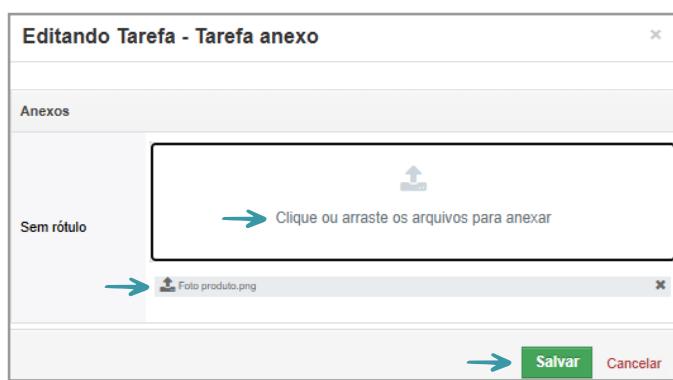


Figura 15 – Anexando um documento na tarefa

Depois de salvar, o ícone de clipe (  ) aparecerá ao lado direito do ícone da tarefa em que um ou mais documentos foram anexados, como já vimos.

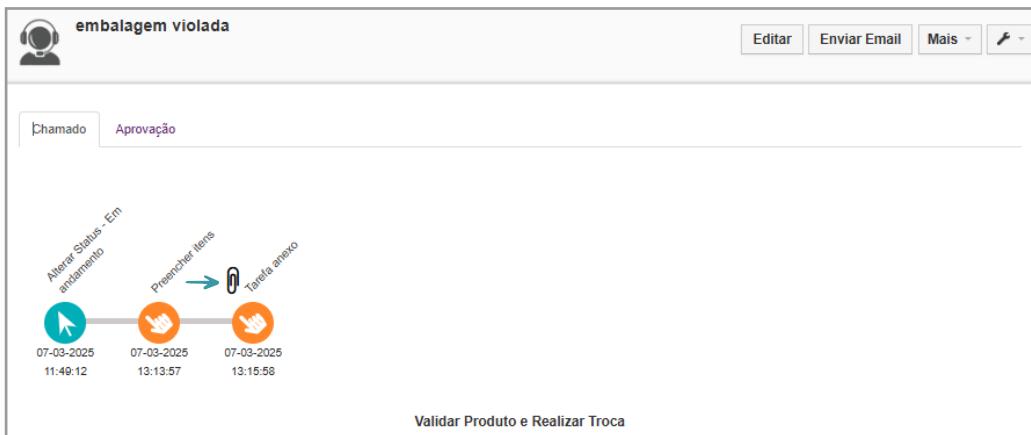


Figura 16 – Ícone do clipe na tarefa em que foi anexado o arquivo

Você poderá passar o mouse por cima do ícone do clipe ( ) para ver e acessar os arquivos anexados. Note na imagem a seguir, que temos dois anexos vinculados a tarefa.



Figura 17 – Visualizando os documentos anexados

## 2.2.2 Anexando mais um arquivo ou substituindo um arquivo vinculado

Se você precisar anexar mais um arquivo à tarefa do chamado, ou ainda substituir o arquivo vinculado à tarefa, selecione a tarefa e clique na opção  **Reiniciar daqui** apresentado na pop-up.

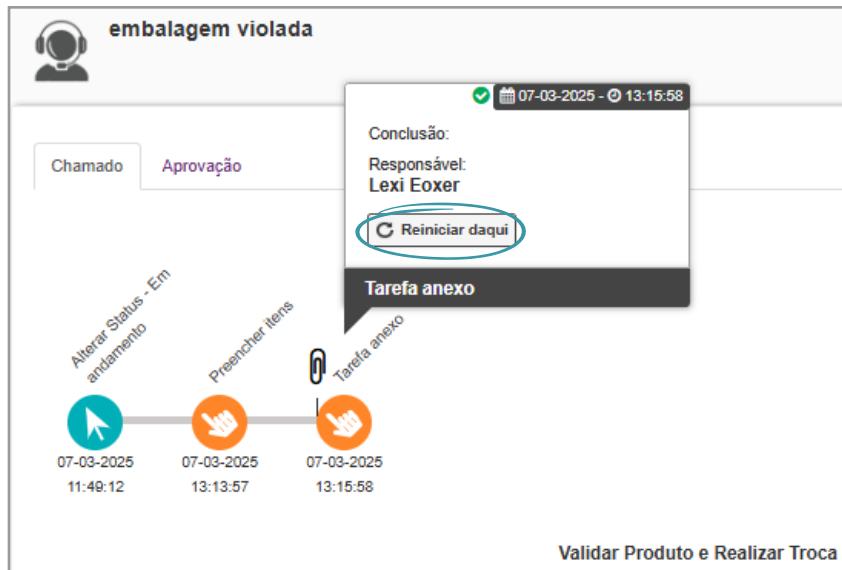


Figura 18 – Reiniciando a tarefa

Quando a tarefa é reiniciada, os documentos anexados anteriormente permanecem na listagem de documentos do chamado, mas são marcados como “excluídos”, garantindo um histórico completo dos documentos.

O usuário poderá carregar outro documento clicando ou arrastando-o para a área do anexo, mas também poderá optar por manter o arquivo que já havia anexado clicando no botão **Vincular**. Caso opte por descartar o arquivo anterior, o usuário deverá salvar a ação sem clicar no botão **Vincular**, como mostra a imagem a seguir.

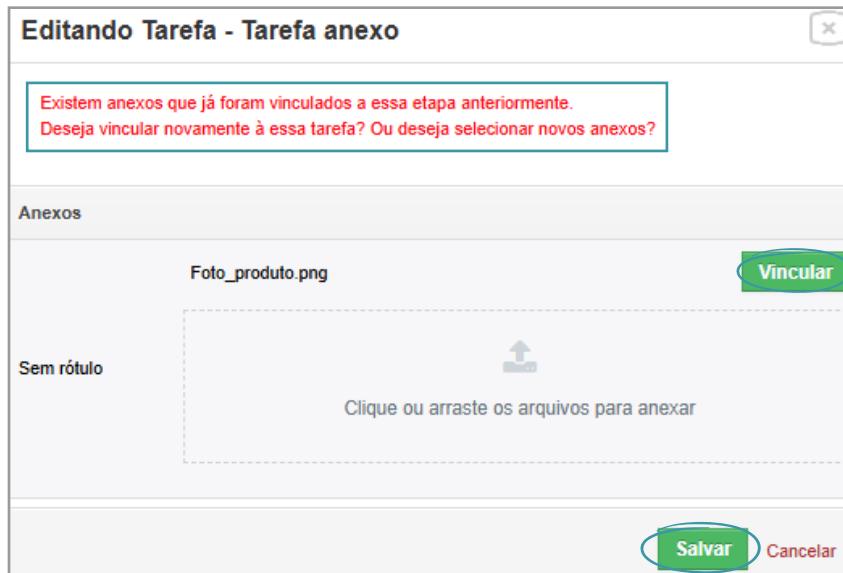


Figura 19 – Edição dos anexos da tarefa

Veja que o sistema traz uma mensagem de segurança avisando que esta **Tarefa** já tem anexos, para que o usuário decida se deseja seguir com a ação.

## 2.2.3 Consultando os documentos anexados ao Chamado

Além de poder consultar os documentos vinculados à uma tarefa pela **Timeline**, como vimos no item [2.2.1 Anexando um documento à uma tarefa do Chamado](#), o usuário também pode acessar os anexos pela opção **Documentos** do menu lateral direito do módulo **Chamados**.

The screenshot shows the "Chamado" module interface. On the right, a sidebar lists "Chamado Resumo", "Atendimentos", "Atividades", "Atualizações", "Campos Complementares", "Comentários", "Documentos" (which is highlighted), "Emails", and "Resumo do Cliente". The main area displays a table of attachments:

Título	Responsável	Hora Modificação	Módulo	Título do item	Nome Arquivo	Rótulo
Foto 2 produto.png	Lexi Presidente	07-03-2025 13:24:22	Chamados > Tarefa	Tarefa anexo	Foto 2 produto.png	
Foto produto.png	Lexi Presidente	07-03-2025 13:19:44	Chamados > Tarefa	Tarefa anexo	Foto produto.png	

Figura 20 – Consulta aos anexos na opção Documentos do Chamado



### Importante:

Com esta implementação, a lista de anexos na opção **Documentos do Chamados**, que já existia, agora inclui uma coluna que traz o nome da tarefa que o documento foi vinculado.

## 2.3 Melhorias na opção Documentos do módulo Empresas

A melhoria também refletiu na lista de anexos apresentada na opção **Documentos** do módulo **Empresas**. Foi adicionada uma coluna chamada **Módulo** na tela de documentos dentro do registro de empresas, permitindo ao usuário visualizar em qual módulo, as **Cotações** ou **Chamados**, cada documento foi vinculado, como mostra a tela a seguir.

Título	Responsável	Hora Modificação	Módulo	Título do item	Nome Arquivo	Rótulo
Colação 001.png	Administrator	06-03-2025 16:56:57	Cotações	COT231	Colacao_001.png	
Cotações adicionar registro.png	Administrator	06-03-2025 11:17:40	Cotações	COT227	Cotacoes_adicionar_registro.png	
Foto 2 produto.png	Lexi Presidente	07-03-2025 13:24:22	Chamados > Tarefa	Tarefa anexo	Foto 2 produto.png	
Foto produto.png	Lexi Presidente	07-03-2025 13:19:44	Chamados > Tarefa	Tarefa anexo	Foto produto.png	
Tela de busca do arquivo.png	Administrator	06-03-2025 15:10:52	Cotações	COT227	Tela_de_busca_do_arquivo.png	
Tela do arquivo arquivo gravado.png	Administrator	06-03-2025 15:10:42	Cotações	COT227	Tela_do_arquivo_arquivo_gravado.png	

Figura 21 – Coluna Módulo na opção Documentos de Empresas

Acreditamos que esta melhoria irá facilitar a rotina de seu time no gerenciamento dos documentos inerentes aos atendimentos de sua carteira de clientes.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS



Com essas melhorias, reafirmamos nosso compromisso em oferecer ferramentas que otimizam processos e promovem a eficiência operacional de nossos clientes.

As atualizações no sistema **VocalContact** não apenas facilitam a sua gestão de documentos, mas também elevam o nível de serviço, garantindo a confiabilidade necessária para suas operações.

Estamos empolgados para ver como essas funcionalidades transformarão suas rotinas!

