

AUTUMN '25

AUDITORIA E CONSULTA DE LOGS NO VOCALLCONTACT

SUMÁRIO

1. Apresentando a Melhoria de Auditoria e Consulta de Logs.....	6
2. Acessando e Configurando a Melhoria.....	7
2.1 Durante a Implantação das Soluções.....	7
2.2 Na Rotina Operacional.....	7
3. Conhecendo as Configurações e Campos Disponíveis no CRM.....	8
3.1 Campos Disponíveis.....	9
3.1.1 Usuário.....	9
3.1.2 Módulo.....	9
3.1.3 Funcionalidade.....	9
3.1.4 Ação.....	9
3.1.5 Detalhes da Ação.....	10
3.1.6 Data e Hora.....	10
3.1.7 Registro de Alterações.....	10
3.1.8 Função.....	10
3.2 Visualizando a Tela Registro de Auditoria.....	10
3.3 Realizando uma Consulta de Logs no CRM.....	11
4. Considerações Finais.....	13

GLOSSÁRIO



AUDITORIA

Processo de revisão e verificação das ações realizadas no sistema, com o objetivo de garantir a conformidade com políticas internas e regulamentações externas.



CONSULTA DE LOGS

Ação de buscar e visualizar o histórico de atividades realizadas no sistema, permitindo o rastreamento de ações específicas por usuário, módulo, funcionalidade e período.



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.



DOWNLOAD

Ato de baixar arquivos ou informações do sistema para armazenamento local, como relatórios ou históricos de dados.



EXPORTAÇÃO

Processo de extração de dados do sistema para um formato externo, como um arquivo Excel, permitindo análises detalhadas e relatórios personalizados.



FILTRO

Recurso que permite refinar uma consulta ou busca, selecionando critérios específicos, como usuário, módulo, ação ou período.



LOG

Registro detalhado de ações ou eventos realizados no sistema, incluindo informações como data, hora, usuário e tipo de ação.



MÓDULO

Seção ou área específica do sistema que agrupa funcionalidades relacionadas, como "Contatos", "Chamados" ou "Configurações".



REGRAS DE NEGÓCIO

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



WIDGET

Componente visual interativo que exibe informações ou permite a execução de ações específicas dentro de uma interface, como o Widget de Registro de Auditoria.



1. APRESENTANDO A MELHORIA DE AUDITORIA E CONSULTA DE LOGS

Olá! Aqui é Lexi, vou apresentar a melhoria de **Auditoria e Consulta de Logs** para você.



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?

Em um ambiente de negócios cada vez mais dinâmico, a capacidade de monitorar e auditar as ações dos usuários é essencial para garantir a conformidade, a segurança e a eficiência operacional.

Quem tem informação tem tudo! E ter acesso a dados do seu **CRM**, permite que sua empresa desenvolva inteligência e estratégia na gestão de suas operações.

Com o lançamento da funcionalidade de **Auditoria e Consulta de Logs no Voca!Contact**, sua empresa terá uma visão mais clara e detalhada de todas as alterações realizadas no sistema, permitindo tomar decisões mais estratégicas.

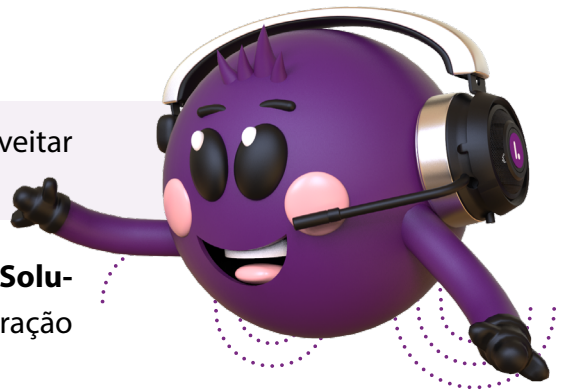
Essa funcionalidade foi projetada para simplificar o monitoramento das ações dos usuários, oferecendo filtros personalizáveis e a possibilidade de exportar os dados para análise externa. Com ela, você poderá:

- **Rastrear ações específicas:** Saber exatamente quem fez o quê, quando e em qual módulo do **CRM**;
- **Facilitar auditorias:** Ter acesso a um histórico detalhado de todas as alterações, o que é essencial para garantir a conformidade com políticas internas e regulamentações externas;
- **Melhorar a segurança:** Identificar rapidamente qualquer atividade incomum ou não autorizada, contribuindo para a proteção dos dados da empresa.

Vamos ver no **Voca!Contact** como essa melhoria pode ser aplicada?

2. ACESSANDO E CONFIGURANDO A MELHORIA

Vem comigo que vou mostrar como você e seu time podem aproveitar ao máximo a funcionalidade de **Auditoria e Consulta de Logs**.



Ela atende a dois cenários principais: durante a implantação das **Soluções VocallCenter®** e o acompanhamento da rotina de sua operação usando o **VocallContact**.

O acesso a esta funcionalidade é restrito a supervisores e administradores do **VocallContact**.

2.1 Durante a Implantação das Soluções

No início de um projeto, é essencial verificar se todas as ações realizadas pelos usuários estão sendo registradas corretamente. Com essa funcionalidade, o ponto focal, responsável pelas etapas da implantação, poderá acompanhar todo o processo e garantir que nenhuma informação importante fique para trás, podendo inclusive acompanhar os logs de sua equipe durante os testes e a homologação dos dados da integração entre **ERP** e o **CRM**.

2.2 Na Rotina Operacional

No dia a dia da sua operação, a auditoria de logs permitirá que gestores e supervisores monitorem as ações dos usuários do **CRM** e identifiquem possíveis desvios, garantindo que todas as operações estejam em conformidade com as políticas e processos de atendimento de sua empresa.

Bora lá?! Vou mostrar para você como acessar e usar essa funcionalidade no **VocallContact**.



3. CONHECENDO AS CONFIGURAÇÕES E CAMPOS DISPONÍVEIS NO CRM

Para conhecer as configurações e os campos disponíveis, basta acessar o ícone de **Engrenagem** (⚙️) no canto superior direito da tela e, em seguida, clicar no menu **Configurações CRM**.

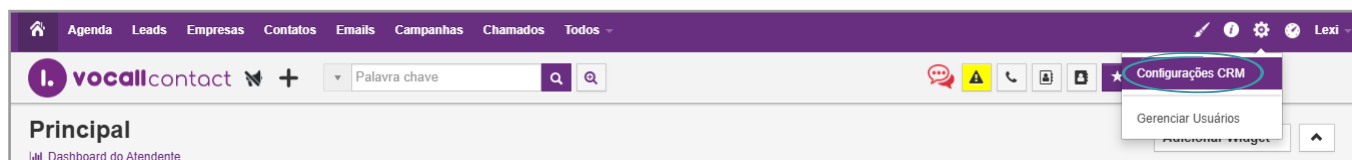


Figura 1 – Acessando as Configurações CRM no VocallContact

No menu de **Configurações CRM**, é apresentado o bloco **Auditoria e Monitoramento** na parte central da tela, logo abaixo do bloco **Resumo**. Clique no widget **Registro de Auditoria**.

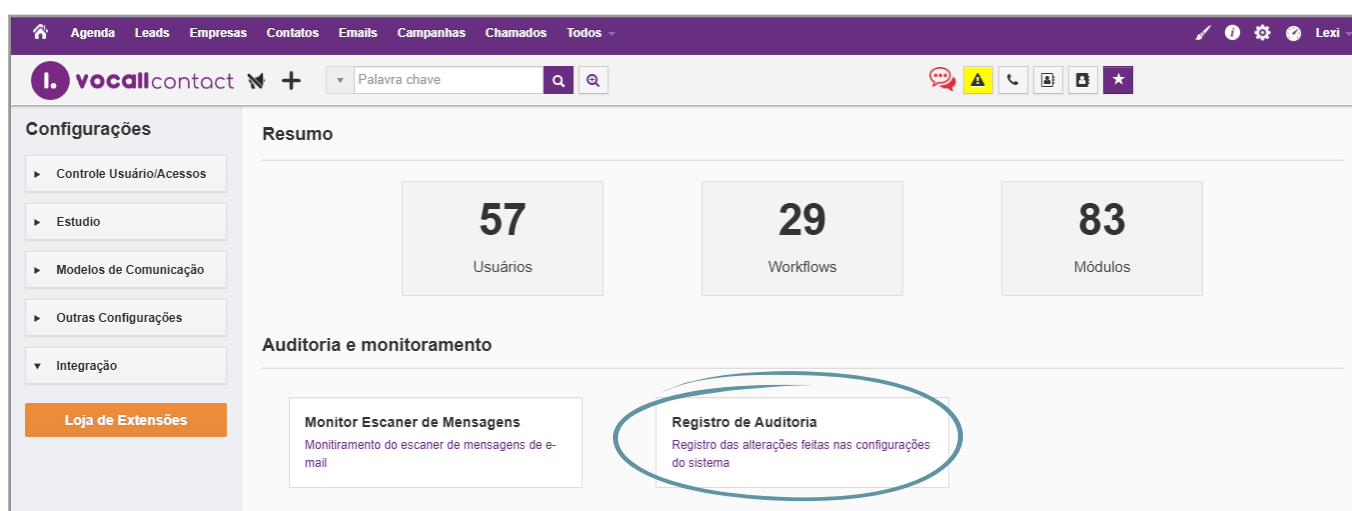


Figura 2 – Acessando Auditoria e Monitoramento no VocallContact

O sistema trará campos para que o usuário faça um filtro de logs que deseja consultar no **VocallContact**.

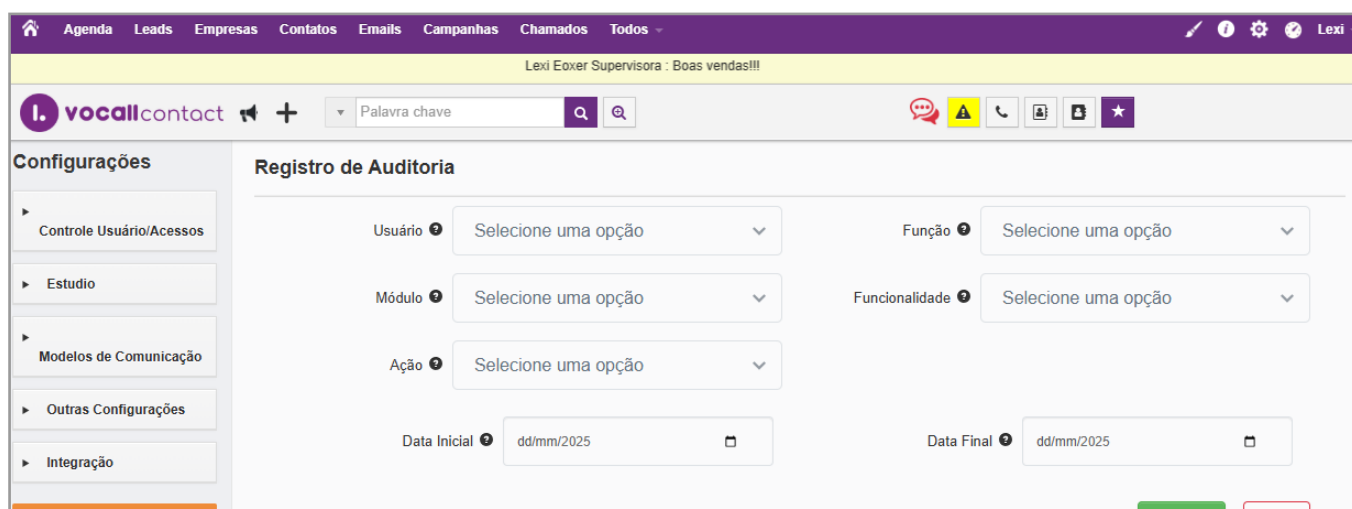


Figura 3 – Tela Registro de Auditoria

3.1 Campos Disponíveis

Veja a seguir o detalhamento de cada campo exibido na tela de **Registro de Auditoria**, onde você pode visualizar informações detalhadas sobre as ações realizadas no sistema.

3.1.1 Usuário

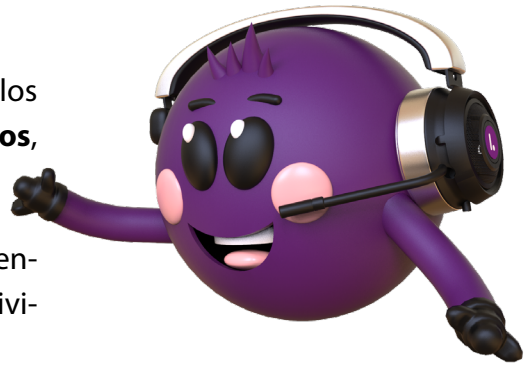
Exibe o nome do usuário que realizou a ação registrada no sistema. Essa coluna possibilita identificar especificamente quem executou a alteração, consulta, inserção ou exclusão de dados.

O campo inclui tanto usuários ativos quanto inativos, garantindo que ações passadas também sejam rastreáveis, mesmo após a desativação de um usuário.

3.1.2 Módulo

Indica o módulo do sistema onde a ação foi realizada. Exemplos de módulos podem incluir **Contatos**, **Cotações**, **Chamados**, **Configurações**, entre outros.

Esse campo ajuda a segmentar as ações por área de atuação dentro do sistema, permitindo ao auditor filtrar e identificar as atividades conforme o módulo específico em que ocorreram.



3.1.3 Funcionalidade

Detalha a funcionalidade exata dentro do módulo onde a ação foi executada. Por exemplo, se é do módulo **Chamados**, a funcionalidade poderia ser **Adicionar Chamado** ou **Executar Procedimento**.

Esse campo oferece uma visão granular das operações realizadas, ajudando na compreensão detalhada do tipo de interação do usuário com o sistema.

3.1.4 Ação

Informa o tipo de ação executada pelo usuário, como: **Ler**, **Deletar** e **Salvar**.

Esse campo categoriza as atividades, permitindo ao auditor filtrar por tipos de ação e entender as intenções por trás das interações do usuário com o sistema.

3.1.5 Detalhes da Ação

Apresenta o conteúdo específico das alterações realizadas, indicando quais dados foram modificados. Esse registro é crucial para auditoria, pois documenta exatamente o que foi alterado e os valores envolvidos antes e depois da modificação.



3.1.6 Data e Hora

Exibe a data e o horário exato em que a ação foi realizada no sistema, permitindo o rastreamento cronológico das atividades. Esse nível de detalhamento permite identificar a sequência e a frequência das ações executadas em um curto espaço de tempo, essencial para auditorias detalhadas ou para investigar incidentes específicos.

3.1.7 Registro de Alterações

Apresenta o conteúdo específico das alterações realizadas, indicando de forma quantitativa as alterações afetadas. Esse campo é fundamental para entender o impacto das ações realizadas, especialmente em operações que envolvem múltiplas alterações.

3.1.8 Função

Indica a área ou departamento relacionado à ação registrada. Esse campo ajuda a identificar o contexto da ação, permitindo que os gestores entendam em qual área da empresa a atividade foi realizada.

3.2 Visualizando a Tela Registro de Auditoria

A funcionalidade foi projetada para oferecer clareza e praticidade, permitindo acompanhar a categoria de ações realizadas no sistema, os filtros disponíveis e outras informações relevantes para a gestão eficiente dos dados.

Note que na tela, ao lado do nome do campo é trazido um **tooltip** (?), que ao passar o mouse por cima, o **CRM** exibe uma dica do contexto referente ao filtro que você está fazendo, como mostra a imagem a seguir.



Registro de Auditoria

Usuário Seleccione uma opção
 Função Seleccione uma opção

Módulo Seleccione uma opção
 Funcionalidade Seleccione uma opção

Ação Seleccione uma opção

Exibe a data exata em que a ação foi realizada no sistema. Este campo é importante para auditoria e rastreamento cronológico, permitindo verificar quando uma ação específica ocorreu. A data facilita a busca de eventos em um intervalo específico e a análise do histórico de atividades por período (Limitado em 30 dias)

Data Inicial dd/mm/2025
 Data Final dd/mm/2025

Pesquisar
 Limpar

Figura 4 – Dica trazida sobre o campo do filtro do Registro de Auditoria

3.3 Realizando uma Consulta de Logs no CRM



Você precisa verificar o histórico de ações realizadas no sistema?

É bem simples:

- Basta preencher as informações que se deseja filtrar;
- Utilize os filtros disponíveis para refinar sua consulta, como **Usuário**, **Função**, **Módulo**, **Funcionalidade** ou **Ação**;
- Escolha o intervalo de datas desejado usando os campos **Data Inicial** e **Data Final** (lembrando que a busca é limitada aos últimos 30 dias).

Após aplicar os filtros, clique no botão **Pesquisar** para visualizar os resultados. Os resultados serão trazidos em lista logo abaixo do campo de busca.

Caso o usuário não faça nenhum filtro e clique em **Pesquisar**, o **CRM** trará todos os logs do sistema dos últimos 30 dias, que é o limite do período da busca. Desta forma, o filtro de **Data inicial** e **Data final** sempre será limitado a **d-30**, ou seja, não poderá exceder a 30 dias atrás.

O usuário poderá alterar a quantidade de registros trazidas na página 10 que o padrão do sistema, para 25, 50 ou 100 registros.



Exibir	resultados por página	Usuário	Função	Módulo	Funcionalidade	Ação	Detalhe da Ação	Registro de Alterações	Data
10		Lexi Presidente	Presidência	Configurações		Ler	Lexi Presidente Acessou Configurações	Quantidade afetada: 0	11-03-2025 17:20:51
25		Lexi Presidente	Presidência	Usuários	Usuários	Salvar	Lexi Presidente Editou ID 573	Quantidade afetada: 1	11-03-2025 17:18:12
50		Lexi Presidente	Presidência	Configurações		Ler	Lexi Presidente Acessou Configurações	Quantidade afetada: 0	11-03-2025 17:16:15
100		Lexi Presidente	Presidência	Configurações		Ler	Lexi Presidente Acessou Configurações	Quantidade afetada: 0	11-03-2025 17:16:15

Figura 5 – Configurando a exibição da quantidade de resultados por página

Também poderá visualizar o total de registros no rodapé da lista e acessar outras páginas com os resultados. E ainda poderá extrair a informação, baixando a busca em formato **CSV**.

Mostrando de 1 até 10 de 823 registros	Anterior	1	2	3	4	5	...	83	Próximo
Download CSV									

Figura 6 – Opção para exportar os dados da consulta e para navegar entre as páginas

O sistema criará um arquivo com todas as informações selecionadas. Assim, você terá acesso detalhado aos dados e poderá realizar análises completas.

Ao efetuar a pesquisa o resultado da busca é mostrado abaixo, como mostra a tela a seguir.

Exibir	resultados por página	Usuário	Função	Módulo	Funcionalidade	Ação	Detalhe da Ação	Registro de Alterações	Data
10		Lexi Presidente	Presidência	Configurações		Ler	Lexi Presidente Acessou Configurações	Quantidade afetada: 0	11-03-2025 17:20:51
		Lexi Presidente	Presidência	Usuários	Usuários	Salvar	Lexi Presidente Editou ID 573	Quantidade afetada: 1	11-03-2025 17:18:12
		Lexi Presidente	Presidência	Configurações		Ler	Lexi Presidente Acessou Configurações	Quantidade afetada: 0	11-03-2025 17:16:15
		Lexi Presidente	Presidência	Usuários	Usuários	Ler	Lexi Presidente Acessou Usuários	Quantidade afetada: 0	11-03-2025 17:16:10
		Lexi Presidente	Presidência	Configurações		Ler	Lexi Presidente Acessou Configurações	Quantidade afetada: 0	11-03-2025 14:35:46
		Lexi Presidente	Presidência	Documentos		Deletar	Lexi Presidente Deletou ID 3700435	Quantidade afetada: 0	07-03-2025 19:07:14
		Lexi Presidente	Presidência	Documentos		Deletar	Lexi Presidente Deletou ID 3700435	Quantidade afetada: 0	07-03-2025 19:07:13
		Lexi Presidente	Presidência	Documentos		Deletar	Lexi Presidente Deletou ID 3700382	Quantidade afetada: 0	07-03-2025 19:06:12
		Lexi Presidente	Presidência	Documentos		Deletar	Lexi Presidente Deletou ID 3700382	Quantidade afetada: 0	07-03-2025 19:06:12
		Lexi Presidente	Presidência	Documentos		Deletar	Lexi Presidente Deletou ID 3700367	Quantidade afetada: 0	07-03-2025 19:06:01

Mostrando de 1 até 10 de 823 registros	Anterior	1	2	3	4	5	...	83	Próximo
Download CSV									

Figura 6 – Opção para exportar os dados da consulta e para navegar entre as páginas

Observe que é trazida uma lista com os resultados da busca com as colunas com as mesmas informações do filtro da busca, além da coluna **Ação**, onde é indicada qual foi a ação do usuário no sistema, que pode ser:

- **Ler** (refere-se à ação simplesmente de acessar a informação)
- **Salvar** (é referente a um registro realizado no sistema pelo usuário - criar, alterar etc.)
- **Deletar** (quando o usuário excluir alguma informação ou registro realizado).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Reafirmamos nosso compromisso em oferecer ferramentas que otimizam processos e promovem a eficiência operacional de nossos clientes. Acreditamos que a funcionalidade de **Auditoria** e **Consulta de Logs** não apenas facilitará a gestão de dados, mas também elevará o nível de serviço, garantindo a confiabilidade necessária para suas operações.

Estamos empolgados para ver como essa melhoria transformará suas rotinas!



i. vocallcontact
único e ponto.

