

AUTUMN '25

REAL ESTATE NOTES

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

SUMÁRIO

1. Introdução.....	9
1.1 Para quem é este documento?.....	10
2. Ajuste De Categorização de Clientes Ativos no VocalContact.....	11
2.1 Entendendo a Regra de Categorização de Cliente Ativo no CRM.....	12
2.1.1 Explorando a Categorização de Clientes no CRM.....	12
2.1.2 Entendendo o Impacto da Regra de Fidelização de Clientes Ativos no CRM.....	15
2.2 Configurando a Nova Regra de Categorização de Cliente Ativo.....	16
2.2.1 Configurando o Parâmetro de Fidelização de Cliente Ativo.....	16
2.2.1.1 Acessando as Configurações de Categorização no CRM.....	16
2.2.1.2 Ativando o Parâmetro de Fidelização de Clientes Ativos.....	16
3. Anexo dos Módulos Cotações, Chamados e Empresas no VocalContact.....	18
3.1 Apresentando as Melhorias no Sistema VocalContact	18
3.2 Acessando e Configurando as Melhorias.....	19
3.2.1 Melhorias no Módulo de Cotações.....	19
3.2.1.1 Anexando documentos à cotação pelo Módulo Cotações.....	19
3.2.1.2 Anexando documentos pela Qualificação do Atendimento.....	21
3.2.1.3 Anexando um documento à uma cotação existente.....	22
3.2.2 Consultando documentos anexados à uma cotação.....	23
3.3 Melhorias no Módulo Chamados.....	24
3.3.1 Conhecendo as Melhorias no Módulo Chamados.....	24
3.3.2 Anexando mais um arquivo ou substituindo um arquivo vinculado.....	26
3.3.3 Consultando os documentos anexados ao Chamado.....	27
3.4 Melhorias na opção Documentos do módulo Empresas.....	28
4. Auditoria e Consulta de Logs no VocalContact.....	29
4.1 Acessando e Configurando a Melhoria.....	30
4.1.1 Durante a Implantação das Soluções.....	30
4.1.2 Na Rotina Operacional.....	30

4.2 Conhecendo as Configurações e Campos Disponíveis no CRM.....	31
4.2.1 Campos Disponíveis.....	32
4.2.1.1 Usuário.....	32
4.2.1.2 Módulo.....	32
4.2.1.3 Funcionalidade.....	32
4.2.1.4 Ação.....	32
4.2.1.5 Detalhes da Ação.....	33
4.2.1.6 Data e Hora.....	33
4.2.1.7 Registro de Alterações.....	33
4.2.1.8 Função.....	33
4.2.2 Visualizando a Tela Registro de Auditoria.....	33
4.2.3 Realizando uma Consulta de Logs no CRM.....	34
5. Correções de Bugs.....	36
6. Considerações Finais.....	38

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.



AUDITORIA

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



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.



CHAMADO

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



CLIENTE ATIVO

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



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.



COTAÇÃO

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



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.



DOCUMENTO

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



DOWNLOAD

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



EMPRESA

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



EXPORTAÇÃO

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



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.



FILTRO

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



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.



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".



PARÂMETRO

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



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.



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.



SAC (SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE)

O departamento ou sistema responsável por lidar com as solicitações de suporte e serviço dos clientes.



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.



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. INTRODUÇÃO

É com grande satisfação que apresentamos a mais recente atualização do **VocallContact**: a **Autumn'25**. Nesta versão, trouxemos uma série de melhorias e correções que visam aprimorar a experiência do usuário, aumentar a eficiência operacional e garantir maior confiabilidade no sistema.

Destacamos, entre as principais melhorias, o **Anexo de Documentos nos Módulos de Cotações, Chamados e Empresas do VoacallContact**, que agora permite uma gestão mais eficiente e organizada dos documentos anexados, facilitando o rastreamento e a consulta desses arquivos.

Além disso, implementamos a **Auditoria e Consulta de Logs**, funcionalidade que oferece maior transparência e controle sobre as ações realizadas no sistema, permitindo a exportação de dados para análises detalhadas.

E outra novidade é a **Categorização de Clientes Ativos**, melhoria que garante que clientes fidelizados mantenham sua relação com o vendedor, mesmo durante processos automáticos de categorização. Essa funcionalidade reforça a importância da fidelização e contribui para a retenção de clientes.

Também foram corrigidos bugs identificados durante o período, garantindo maior estabilidade e confiabilidade no sistema. As correções abrangem desde problemas de integração até ajustes na navegação e validação de dados.

Este documento detalha todas as novas funcionalidades, melhorias e correções da versão **Autumn'25**. Com estas informações, você e sua equipe poderão explorar e aproveitar ao máximo os recursos que esta versão do **CRM** oferece, garantindo uma performance superior e uma usabilidade otimizada.

Esperamos que você e sua empresa aproveitem ao máximo os novos recursos e benefícios que a **Autumn'25** oferece!



1.1 Para quem é este documento?

Este documento foi criado especialmente para você, usuário do **VocallContact**. Ele contém informações sobre as novas funcionalidades e correções do nosso **CRM**, com o objetivo de aprimorar sua experiência e fornecer uma visão mais detalhada das principais atualizações, para que você possa aproveitá-las da melhor forma possível.

Com esta documentação, queremos capacitar você e sua equipe a adotar as melhorias, facilitando a gestão eficiente dos processos de atendimento e melhorando a performance das equipes de vendas e pós-vendas. Considere-o como seu manual de navegação, com dicas que facilitarão o uso do **Vocall-Contact**.



2. AJUSTE DE CATEGORIZAÇÃO DE CLIENTES ATIVOS NO VOCALLCONTACT



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

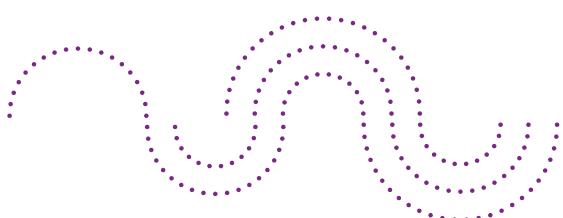
Que tal ter total controle sobre as ações realizadas no sistema, saber exatamente quem fez o quê e quando, além de poder exportar esses dados para análises planejadas?

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 VocallCenter®**, 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.



2.1 Entendendo a Regra de Categorização de Cliente Ativo no CRM

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



2.1.1 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**.

Inativo	180	dias
Filtrar por Data do último pedido	Sim	

Inativo Antigo	365	dias
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 **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="checkbox"/> Não	Fidelização para Cliente Ativo <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Não
Responsável absoluto ERP	<input type="checkbox"/> Não	Manter agenda	<input type="checkbox"/> Não
Usuários ERP ignorados		Estender Fidelização (Ativos) <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 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**.

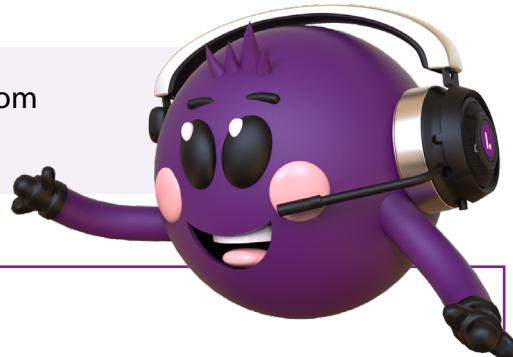
2.1.2 Entendendo o Impacto da Regra de Fidelização de Clientes Ativos no CRM

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.

2.2 Configurando a Nova Regra de Categorização de Cliente Ativo

2.2.1 Configurando o Parâmetro de Fidelização de Cliente Ativo

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

2.2.1.1 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**.

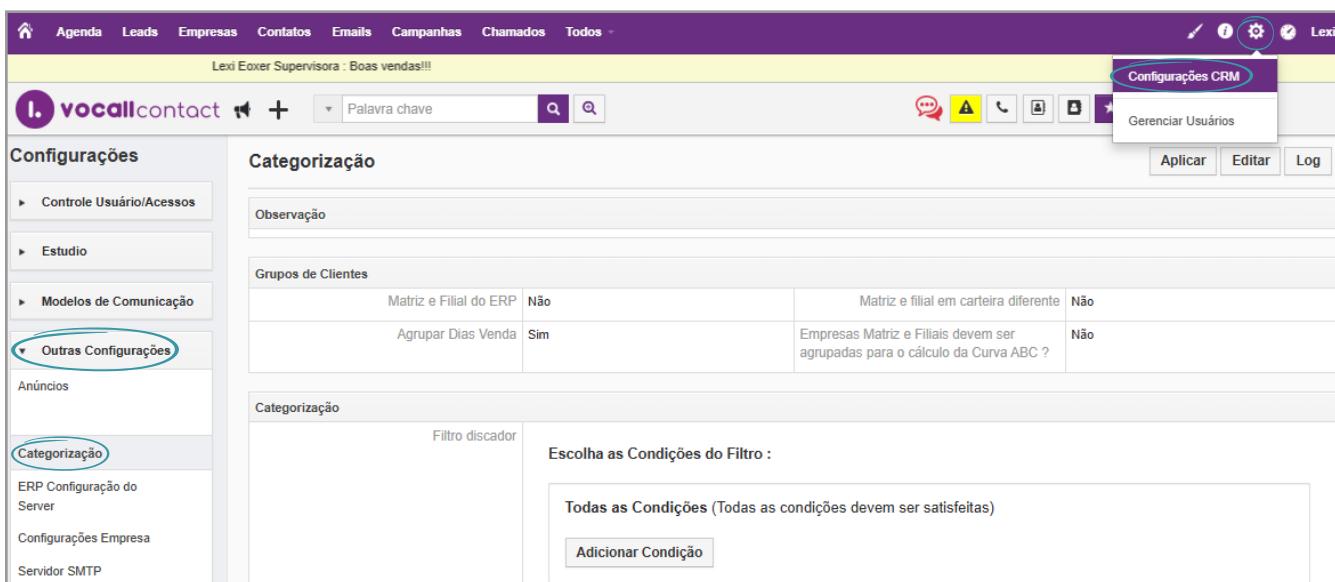


Figura 3 – Acessando a opção Categorização

2.2.1.2 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		Aplicar	Editar	Log
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 :		
	<p>Todas as Condições (Todas as condições devem ser satisfeitas)</p> <p>Adicionar Condição</p>		
	<p>Quaisquer Condições (Ao menos uma das condições deve ser satisfeita)</p> <p>Adicionar Condição</p>		
	<input type="button" value="Salvar"/> <input type="button" value="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 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.



3. ANEXO DOS MÓDULOS COTAÇÕES, CHAMADOS E EMPRESAS NO VOCALLCONTACT

3.1 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 **VocallContact**?

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



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 VocallContact** 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!

3.2 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.

3.2.1 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).

3.2.1.1 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 is a navigation bar with links for Agenda, Leads, Empresas, Contatos, Emails, Campanhas, and Todos (which is highlighted with a blue oval). Below the navigation bar, there is a header with the VocalContact logo and a '+' button. The main area is titled 'Principal' and contains a sub-header 'Dashboard do Atendente'. On the right side, there is a sidebar with three main sections: MARKETING/VENDAS, FERRAMENTAS, and GESTÃO DA OPERAÇÃO. The 'Cotações' link under MARKETING/VENDAS is also highlighted with a blue oval. The other links in the sidebar include Concorrentes, Contatos, Empresas, Leads, Oportunidades, Pedidos, Agenda, Atendimentos, Campanhas, Conversas, Emails, and Telefones. The 'Resultado' link under FERRAMENTAS is also highlighted with a blue oval.

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.

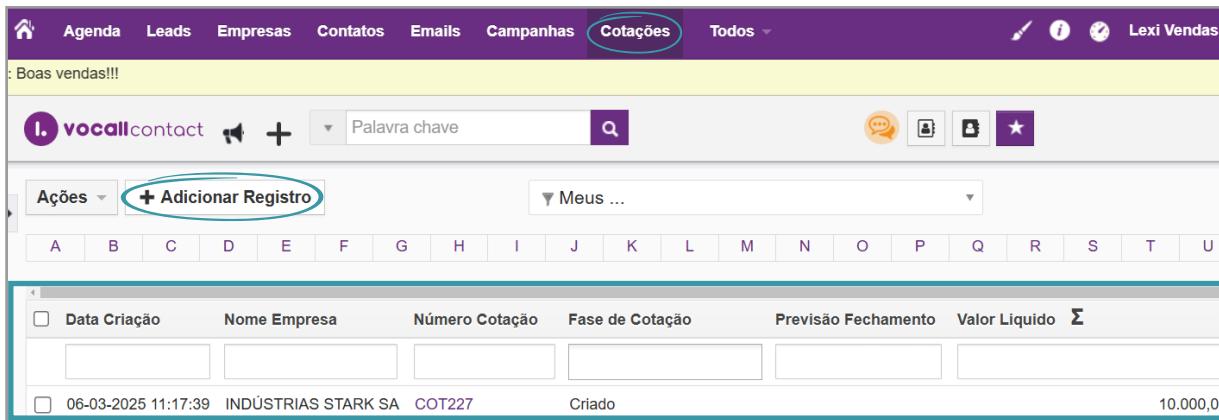


Figura 2 – Acessando a opção +Adicionar Registro

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.

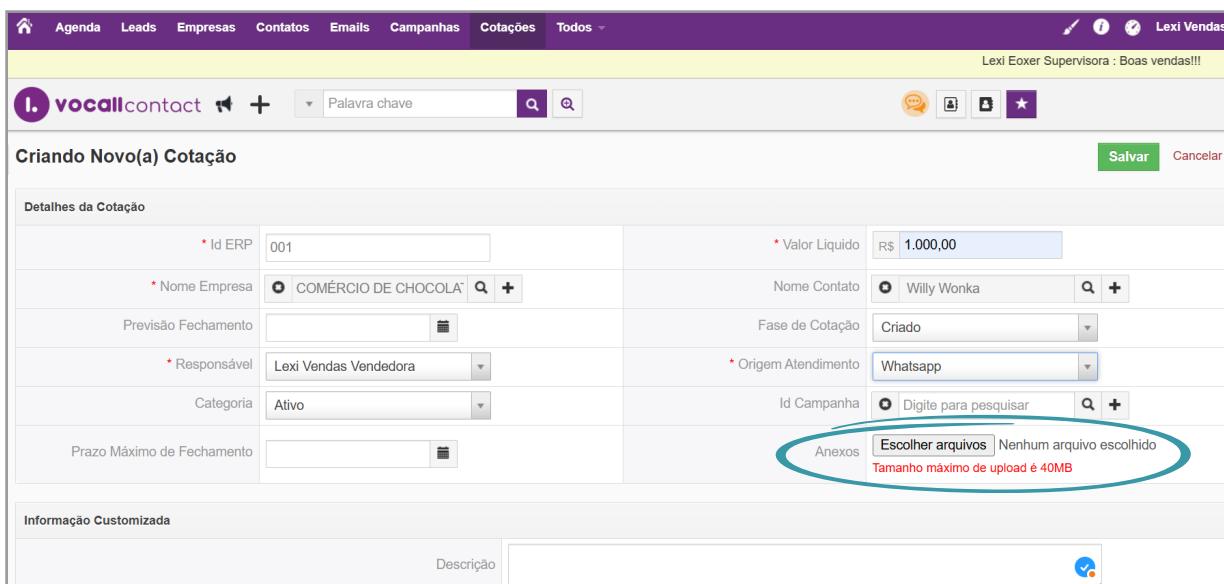


Figura 3 – Tela criando nova Cotação

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**.

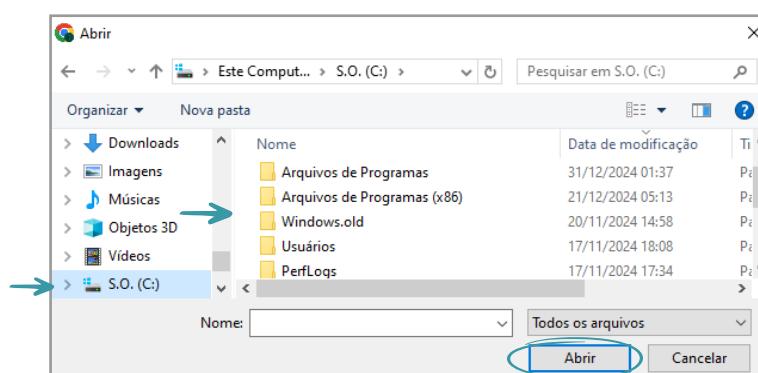


Figura 4 – Tela de busca do arquivo

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

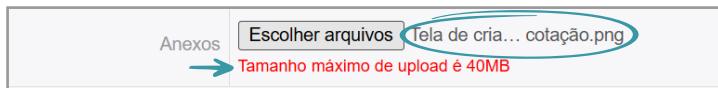


Figura 5 – Indicação do arquivo anexado



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.

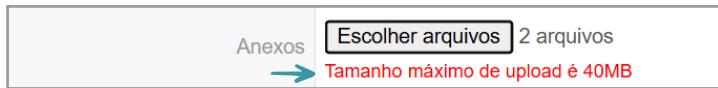


Figura 6 – Indicação de mais de um arquivo anexado

3.2.1.2 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](#).

3.2.1.3 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**.

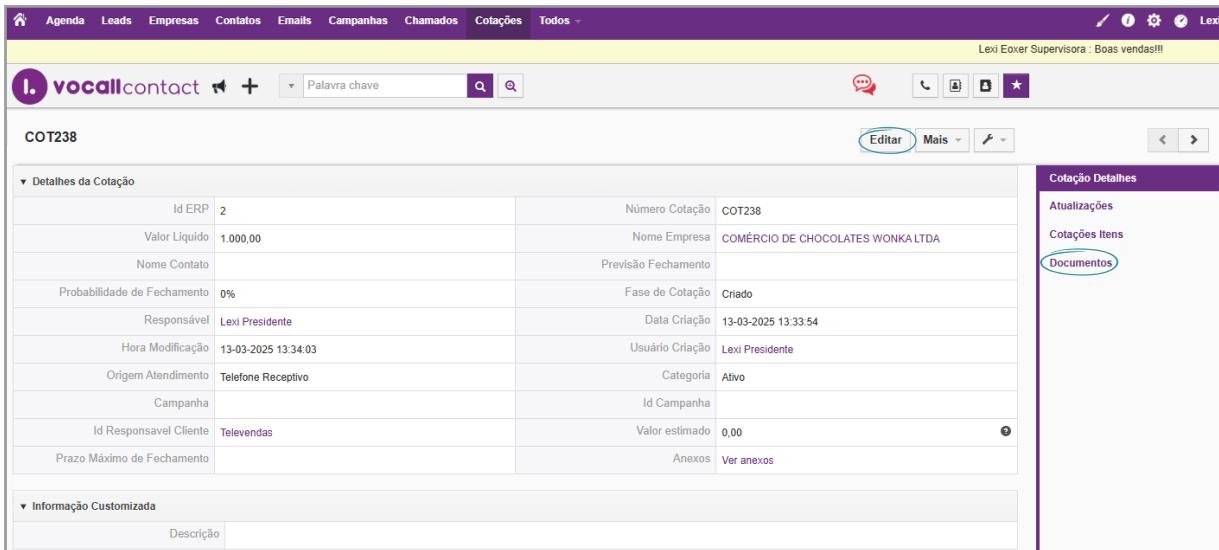


Figura 8 – Acessando a opção editar na opção Detalhes da cotação

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



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**.

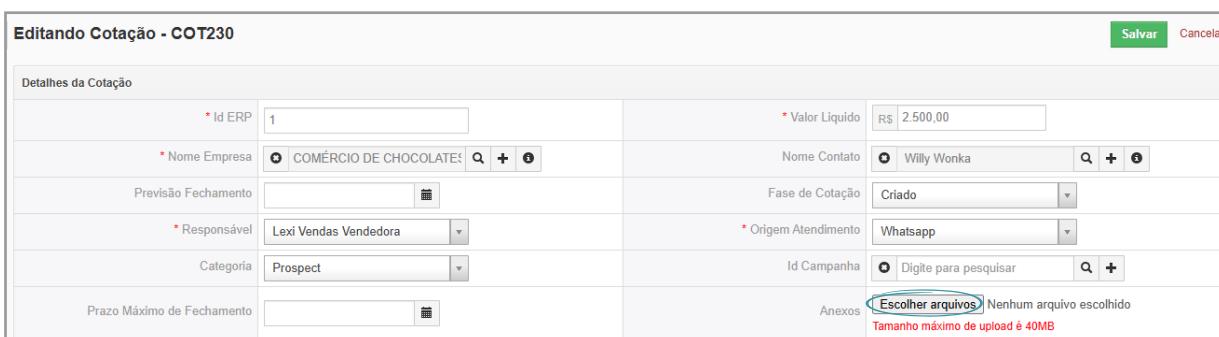


Figura 10 – Editando uma Cotação para anexar um documento

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**.



3.2.2 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.

3.3 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.

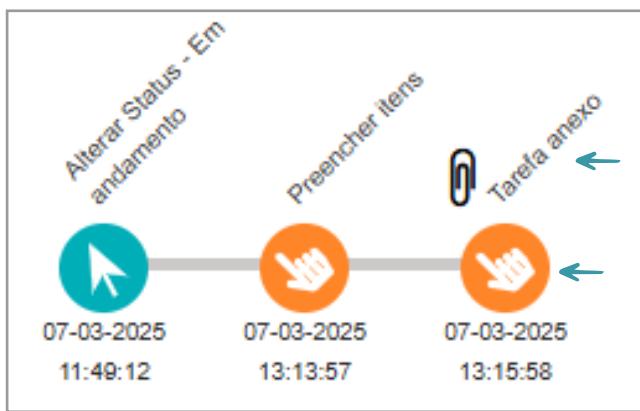


Figura 12 – Indicação de documento anexado ao chamado



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**.

3.3.1 Conhecendo as 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**.

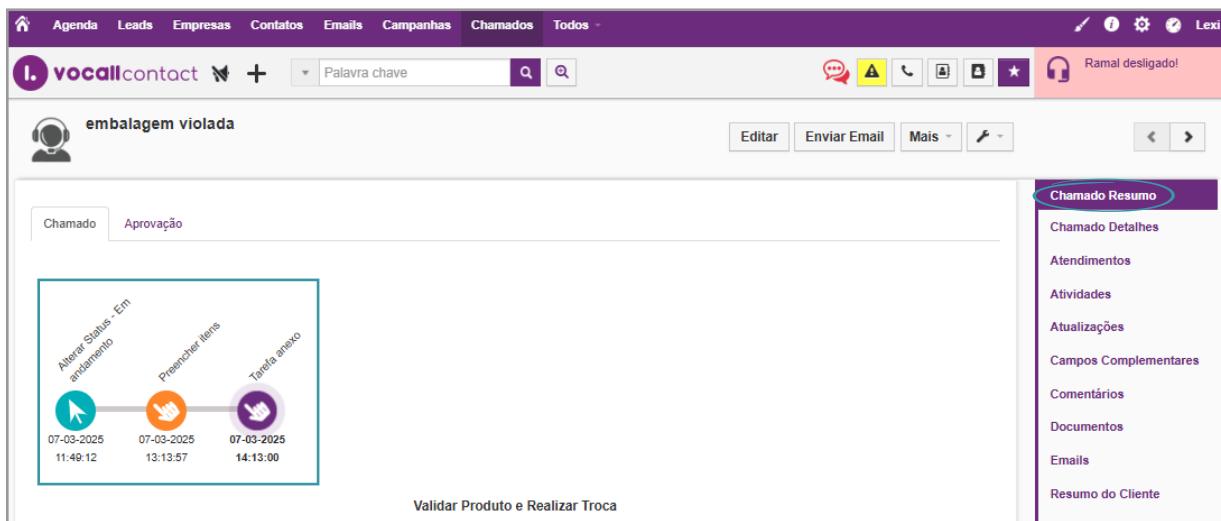


Figura 13 – Timeline do chamado

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**.

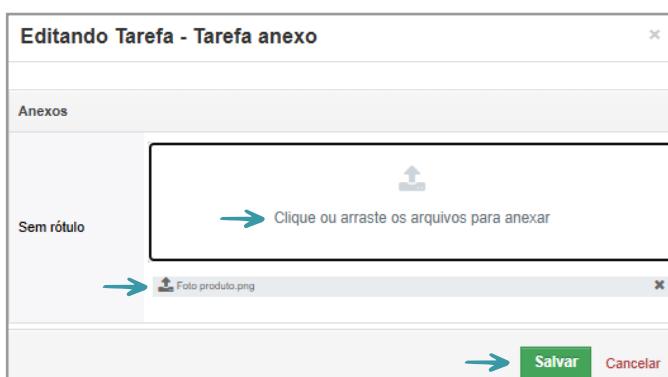


Figura 15 – Anexando um documento na tarefa

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.

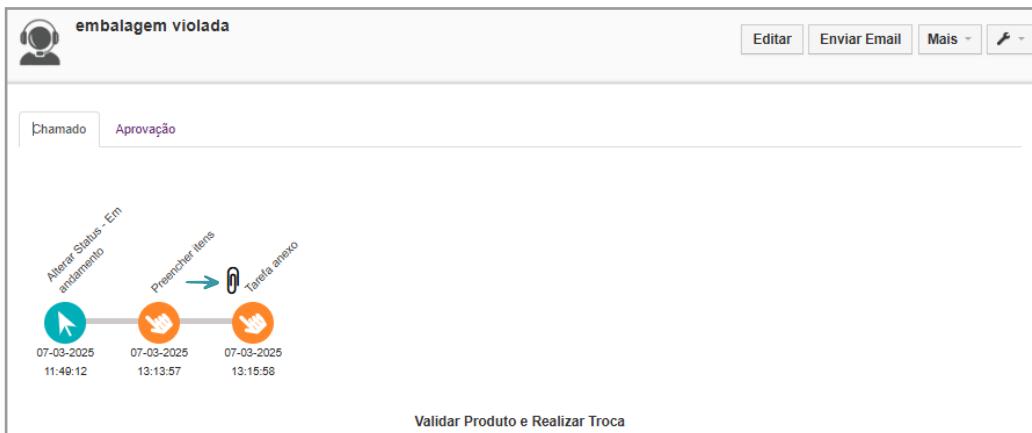


Figura 16 – Ícone do clipe na tarefa em que foi anexado o arquivo

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

3.3.2 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.

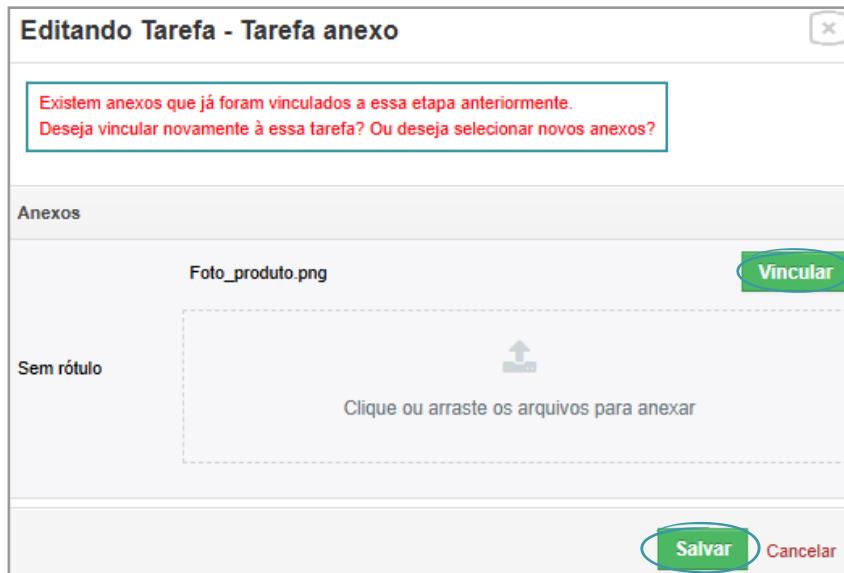


Figura 19 – Edição dos anexos da tarefa

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.

3.3.3 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 has "Documentos" highlighted. The main area displays a table of attachments with columns: Título, Responsável, Hora Modificação, Módulo, Título do item, Nome Arquivo, and Rótulo. Two attachments are listed: "Foto 2 produto.png" and "Foto produto.png". The "Foto 2 produto.png" row has a "Tarefa anexo" label under "Nome Arquivo".

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.

3.4 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
Colaçao 001.png	Administrator	06-03-2025 16:56:57	Cotações	COT231	Colacao_001.png	
Colações adicionar registro.png	Administrator	06-03-2025 11:17:40	Cotações	COT227	Colacoes_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.

4. AUDITORIA E CONSULTA DE LOGS NO VOCALLCONTACT

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 VocallContact**, 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 **VocallContact**
como essa melhoria pode ser aplicada?

4.1 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**.

4.1.1 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**.

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



4.2 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**.

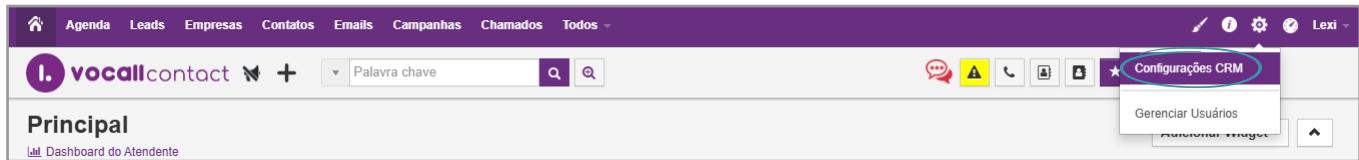


Figura 1 – Acessando as Configurações CRM no VocalContact

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**.

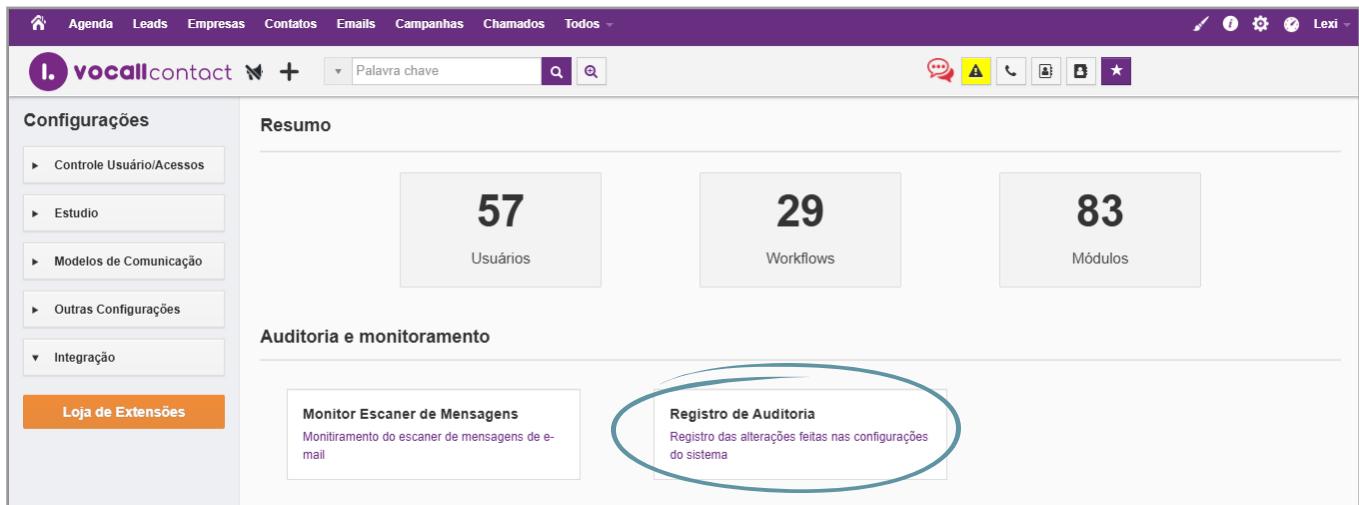


Figura 2 – Acessando Auditoria e Monitoramento no VocalContact

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

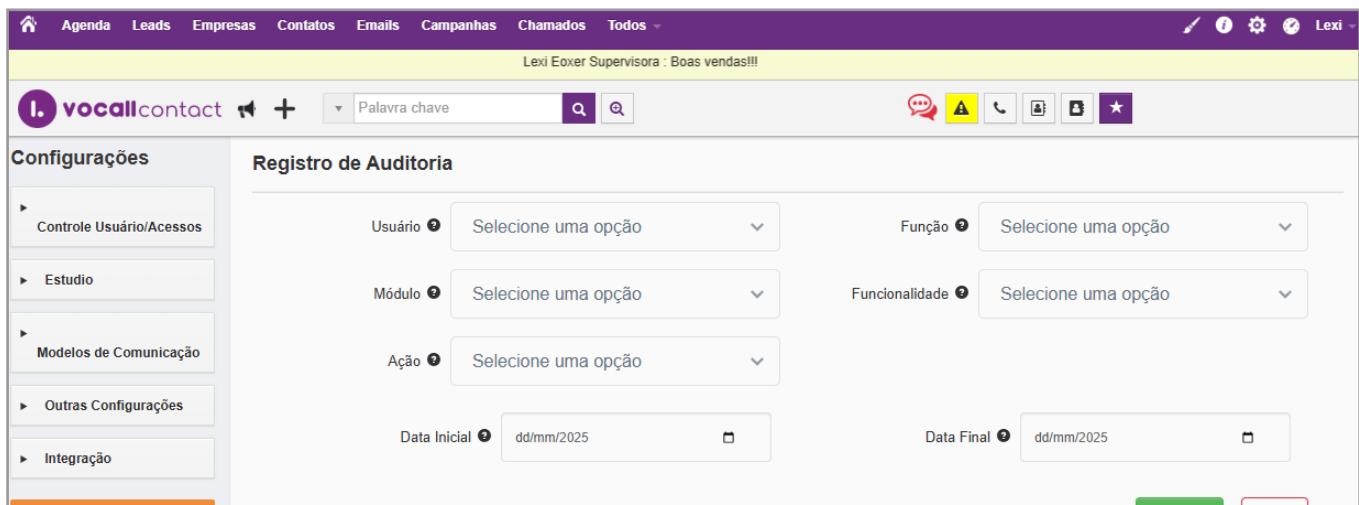


Figura 3 – Tela Registro de Auditoria

4.2.1 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.

4.2.1.1 Usuário

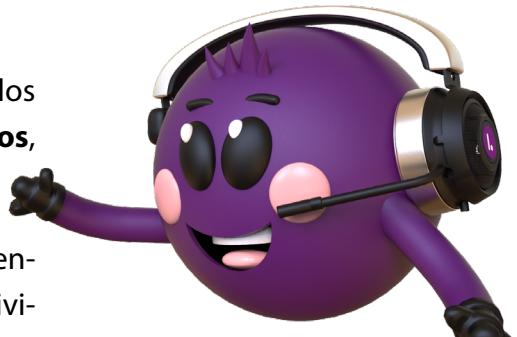
Exibe o nome do usuário que realizou a ação registrada no sistema. Essa coluna possibilita identificar especificamente quem executou a alteração, consulta, inserção ou exclusão de dados.

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

4.2.1.2 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.



4.2.1.3 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.

4.2.1.4 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.

4.2.1.5 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.



4.2.1.6 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.

4.2.1.7 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.

4.2.1.8 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.

4.2.2 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	Selecione uma opção	Função	Selecione uma opção
Módulo	Selecione uma opção	Funcionalidade	Selecione uma opção
Ação	Selecione 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
<input type="button" value="Pesquisar"/> <input type="button" value="Limpar"/>			

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

4.2.3 Realizando uma Consulta de Logs no CRM



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 limita 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	10	resultados por página				
Usuário	Módulo	Funcionalidade	Ação	Detalhe da Ação	Registro de Alterações	Data
Lexi Presidente	Presidência	Configurações	Ler	Lexi Presidente Acessou Configurações	Quantidade afetada: 0	11-03-2025 17:20:51
Lexi Presidente	Presidência	Configurações	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

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.

Usuário	Função	Módulo	Funcionalidade	Ação	Detalhe da Ação	Registro de Alterações	Data
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

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).

5. BUGS CORRIGIDOS



Módulo Relacionado	Descrição do BUG	Problema	Solução
Configurações CRM	Analisado que ao tentar baixar a base de dados intermediária em "Dados ERP", o arquivo ZIP gerado está vazio. O erro ocorre para qualquer tabela, independentemente da data selecionada.	A tela de "Dados ERP" foi especificada para funcionar de uma determinada maneira, mas não foi considerada a questão de performance para clientes que realizam a integração de forma diferenciada.	A tela de "Dados ERP" foi ajustada para voltar ao comportamento original, permitindo novamente o download completo da base intermediária.
Configurações CRM	Foi identificado que uma empresa está marcada como inativa no CRM, mesmo possuindo pedidos registrados. Na tabela vw_eox_empresas, a empresa apresenta datas de último faturamento e último pedido, mas ainda assim consta como inativa.	Após uma atualização no sistema via Rundeck, ocorreu um erro que impediu a execução correta de algumas funções. Esse erro está relacionado a um problema na consulta de dados dentro do banco, o que pode impactar o funcionamento do sistema.	Foram feitos ajustes nas consultas de dados para corrigir o erro ocorrido após a atualização, garantindo o funcionamento correto do sistema.
Chamados	Foi identificado um problema no processo de criação de chamados no CRM, onde alguns chamados estão sendo registrados sem um cliente associado.	Alguns chamados estão sendo registrados sem cliente associado, apesar dos clientes estarem corretamente cadastrados no CRM. Durante os testes, foi observado que a criação de chamados não está exigindo o parent_id (cliente), o que permite que sejam criados sem essa informação.	Foi ajustada a validação dos campos obrigatórios, garantindo que a criação de chamados exija o ID do cliente (parent_id). Também foi adicionada uma validação para verificar se os valores dos campos obrigatórios existem corretamente no sistema antes de registrar o chamado.
Integração Plinx	Analisado que alguns números de telefone estão gerando erro nas campanhas de WhatsApp, retornando a mensagem: "4106: O número informado não está no formato 55 + DDD + Número."	O erro ocorre quando números com o DDI 55 já inserido são enviados nas campanhas de WhatsApp, resultando no retorno "4106: O número informado não está no formato 55 + DDD + Número". O sistema estava duplicando o DDI 55, adicionando-o novamente mesmo quando já presente no número, causando o erro de formatação na API do Plinx.	Foi implementada uma correção para verificar se o número já possui o DDI 55. Se já tiver, o código não será adicionado novamente, corrigindo o erro de formatação nas campanhas do Plinx. Caso o número não tenha o DDI 55, ele será incluído corretamente no envio para o Plinx.
Formulários	Foi identificado um erro no layout do formulário online, que está dificultando a visualização dos campos.	Foi identificado um erro na estilização do formulário, o que está afetando a exibição correta dos campos e dificultando a visualização para os usuários.	Foi ajustada a estilização do formulário online, alterando a largura máxima do componente principal para melhorar a visualização.

Módulo Relacionado	Descrição do BUG	Problema	Solução
Listas e Filtros	Foi verificado que o CRM está apresentando um bug ao criar filtros, onde algumas colunas não são salvas corretamente.	No navegador Edge, ao selecionar a coluna no filtro, a tag estava sendo aplicada nos campos obrigatórios (que possuem asterisco), causando formatação incorreta desses campos.	Foi ajustado o tratamento de comparação de opções para corrigir as inconsistências no Edge, evitando a inserção da tag nos campos obrigatórios e garantindo a formatação correta. Lembrando que o VocalContact é homologado para pleno funcionamento no navegador Google Chrome.
Resultado	Foi informado que, ao qualificar qualquer atendimento e tentar salvar, aparecia uma mensagem dizendo que as alterações podem não ser salvas ao sair da página.	Foi identificado que o fluxo de salvar atendimento estava passando por uma verificação que gerava um alerta, informando que os dados seriam perdidos ao sair da página. Esse comportamento estava causando a mensagem de erro mesmo quando o atendimento foi salvo corretamente.	Foi ajustado o fluxo de salvamento do atendimento, garantindo que, ao salvar, o sistema não passe pela verificação que exibe a mensagem de alerta sobre a perda de dados.
Configurações CRM	Foi identificado que era possível alterar o CNPJ das empresas no CRM, embora essa ação não devesse ser permitida para empresas vindas do ERP. Na edição do Perfil de Vendas Full Action, o campo CNPJ está indisponível para edição, mas em outras áreas, como em "Campos Editáveis", ainda é possível realizar a alteração.	O problema ocorreu porque a permissão de admin estava sendo adicionada para todos os usuários, permitindo alterações indevidas, como a modificação do CNPJ das empresas, que não deveria ser possível conforme as regras da empresa.	Foi ajustado o filtro para garantir que a permissão de admin seja concedida apenas ao administrador do CRM, impedindo que usuários sem essa autorização possam realizar alterações indesejadas, como a modificação do CNPJ.
Chamados	Ao tentar anexar um documento avulso dentro de um chamado, o documento não fica disponível para visualização. O campo do anexo permanece vazio, impedindo o acesso ao arquivo.	Foi identificado que o campo para anexar documentos estava configurado para múltiplos uploads devido à adição dessa funcionalidade nas cotações. No entanto, o código não estava preparado para lidar com múltiplos uploads nos módulos de empresas, chamados, entre outros, causando falhas ao tentar visualizar o documento.	Foi ajustado o campo de anexar documentos para aceitar apenas um upload por vez, corrigindo o problema de visualização nos módulos de empresas, chamados, entre outros.



6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a versão **Autumn'25**, reafirmamos nosso compromisso em oferecer soluções que impulsionam a eficiência e a produtividade de nossos clientes. Cada melhoria e correção implementada reflete nosso esforço contínuo para aprimorar a experiência de uso do **VocalContact**, garantindo que ele continue a ser uma ferramenta essencial para o gerenciamento do relacionamento com seus clientes.

Acreditamos que as novas funcionalidades e ajustes apresentados nesta versão trarão benefícios significativos para sua operação, proporcionando maior controle, transparência e agilidade nos processos. Nossa objetivo é que você e sua equipe possam aproveitar ao máximo essas atualizações, alcançando resultados ainda mais expressivos.

Para auxiliar na adoção dessas melhorias, convidamos você a explorar os materiais disponíveis na UniEox, nossa plataforma educacional. Lá, você encontrará tutoriais, guias e conteúdos exclusivos que ajudarão a potencializar o uso do **VocalContact** no dia a dia da sua empresa.

Além disso, sua opinião é fundamental para o nosso crescimento. Por isso, incentivamos você a compartilhar sugestões, ideias e feedbacks através do **Portal de Melhorias**. Sua contribuição nos ajuda a criar soluções cada vez mais alinhadas às suas necessidades e expectativas.

Agradecemos por confiar em nossos produtos e serviços. Estamos sempre em busca de inovação e excelência, e sua parceria é o que nos motiva a continuar evoluindo. Desejamos que a **Autumn'25** seja um marco importante no sucesso da sua empresa.

Atenciosamente,

 **EoxTecnologia®**
think outside the box



