



SPRING '23

APLICATIVO VENDAS MOBILE VOCALLCONTACT

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

SUMÁRIO

1. Apresentando o Aplicativo Vendas Mobile VocallContact.....	06
1.1 Conhecendo o Vendas Mobile VocallContact.....	07
1.1.1 Configurando o Vendas Mobile VocallContact no seu CRM.....	07
1.1.1.1 Upsell.....	08
1.1.1.2 Configuração APP/API.....	10
1.2 Acessando o Vendas Mobile VocallContact.....	11
1.3 Tela inicial do aplicativo.....	12
1.3.1 Acessando e configurando as preferências de perfil.....	13
1.3.1.1 Acesso e Função do Usuário.....	14
1.3.1.2 Alterar Senha.....	14
1.3.1.3 Configurações de Agenda e Configurações de Moeda...	15
1.3.1.4 Mais informações.....	15
1.3.1.5 Configurações do Aplicativo.....	15
1.3.2 Criar Rápido.....	16
1.4 Explorando o menu.....	16
1.4.1 Dashboards.....	17
1.4.1.1 Compromissos do Dia.....	17
1.4.1.2 Minha Carteira.....	18
1.4.1.2.1 Ranking de Clientes.....	18
1.4.1.2.2 Divisão da Carteira.....	18
1.4.1.2.3 Recompra Média da Carteira e Ticket Médio da Carteira.....	19
1.4.1.2.4 Últimos clientes adicionados à carteira.....	19
1.4.1.2.5 Clientes Inadimplentes.....	20
1.4.1.3 Performance da Minha Carteira.....	20
1.4.1.3.1 Resumo de Pedidos e Faturamentos Mensais....	20
1.4.1.3.2 Ticket Médio x Total de Pedidos.....	21
1.4.1.3.3 Movimentação da Carteira.....	22
1.4.1.4 Vendas.....	23
1.4.1.5 Últimos Pedidos.....	23
1.4.1.6 Clientes a Inativar.....	24
1.4.1.7 Chamados.....	24
1.4.1.8 Recompra.....	25

1.4.1.9 Segmentação de Carteira.....	25
1.4.1.10 Clientes próximos a mim.....	26
1.4.1.11 Visitas.....	26
1.4.1.12 Legendas.....	27
1.4.2 Agenda.....	27
1.4.2.1 Criando uma Agenda.....	29
1.4.2.2 Registrando um atendimento.....	30
1.4.2.3 Filtrar Agendas.....	31
1.4.3 Empresas.....	31
1.4.3.1 Ordenação e filtros.....	33
1.4.3.2 Ficha de cadastro da empresa.....	34
1.4.4 Chamados.....	35
1.4.4.1 Criando um chamado.....	36
1.4.4.2 Detalhes de um chamado.....	36
1.4.5 Geolocalização.....	38
1.4.6 Notificações.....	41
2. Considerações Finais.....	42

GLOSSÁRIO



Procedimento do chamado

É o modo como algo é executado, ou como é feito o processo de determinada atividade. Dentro do contexto do nosso sistema VocallContact CRM Pós-vendas, um “procedimento é um conjunto de tarefas que são executadas a fim de solucionar um problema ou uma dificuldade do cliente”.



Tarefa do chamado

Partes a serem executadas a fim de concluir um procedimento.



Upsell

É uma estratégia de vendas em que se oferece aos clientes uma versão melhorada, mais avançada ou mais completa do produto ou serviço que eles estão



1. APRESENTANDO O APLICATIVO VENDAS MOBILE VOCALLCONTACT

Estamos entusiasmados em apresentar a você nosso novo aplicativo mobile, especialmente projetado para equipes externas de vendas. Nosso aplicativo **Vendas Mobile VocallContact** promete elevar a eficiência, produtividade e desempenho de sua equipe, proporcionando a sua empresa e seu time maior controle e gestão das vendas.

O aplicativo **Vendas Mobile VocallContact** foi desenvolvido para oferecer aos nossos clientes uma maneira prática e eficiente de permitir que seus vendedores externos gerenciem suas carteiras de forma ágil. Isso possibilita um atendimento mais personalizado aos clientes durante as visitas e também a identificação dos clientes próximos à localização atual ou futura do vendedor, de modo que lhe permita fazer o mapeamento e planejamento das visitas.

Imagine seu time de representantes tendo acesso a inúmeras vantagens que só o nosso **VocallContact CRM** pode oferecer, em uma única plataforma que reúne todas as informações vitais em um só lugar e, na palma da mão. É isso mesmo! O app **Vendas Mobile VocallContact** foi criado exclusivamente para atender este público, pois entrega, além das funcionalidades que você já conhece:

- **Acesso offline inteligente:** Não importa onde seus vendedores estejam, eles terão acesso à base de clientes mesmo em locais sem internet. O aplicativo é projetado para trabalhar de maneira inteligente e offline, garantindo que nenhuma oportunidade seja perdida.
- **Geolocalização estratégica:** Saiba exatamente quais clientes estão próximos a você. Nossa aplicativo utiliza tecnologia de geolocalização para mostrar os clientes dentro de um raio de distância específico, permitindo que você otimize sua rota e maximize seu tempo.
- **Acompanhamento de ocorrências:** Além disso, o aplicativo dispõe da funcionalidade de abertura e acompanhamento de ocorrências. Você pode abrir ocorrências para seus clientes diretamente pelo app e visualizar as tarefas relacionadas às ocorrências em andamento em tempo real. Essa funcionalidade permite uma gestão mais eficiente de questões e uma comunicação ágil com o seu time de suporte.

Se você e sua empresa querem transformar a maneira como sua equipe externa atende aos clientes e gerencia as vendas, otimizando processos e alcançando novos patamares de eficiência, fale agora mesmo com o consultor de vendas de sua preferência ou através do comercial@eox.com.br e adquira a **Licença Vendas Mobile VocallContact**.



Agora que já lhe apresentamos essa novidade, vamos ver como acessar o aplicativo e navegar por suas telas?

1.1 Conhecendo o Vendas Mobile VocallContact



A partir de agora vamos navegar pelas telas e abas do nosso aplicativo, mas antes vamos ver como configurá-lo no seu **VocallContact CRM**.

1.1.1 Configurando o Vendas Mobile VocallContact no seu CRM

Para que o seu representante ou vendedor externo consiga acessar o nosso aplicativo adequadamente, é necessário realizar algumas configurações prévias dentro do seu **VocallContact CRM**.

Para acessar essas configurações, é necessário acessar o módulo **Configurações CRM** no cabeçalho do **CRM**, à direita.

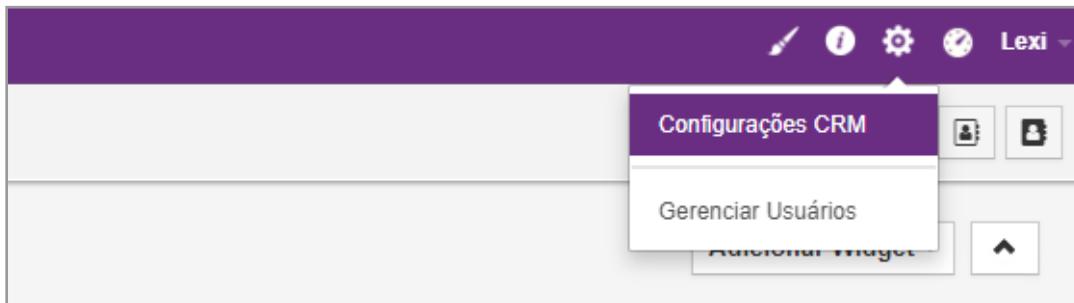


Figura 1 - Acessando as configurações do CRM

Na tela de **Configurações CRM** você encontrará no menu de **Configurações > Outras Configurações** os itens que serão necessários para configurar o aplicativo.

The screenshot shows the left sidebar of the CRM application. The sidebar has a tree-like navigation structure under the 'Configurações' (Configurations) heading. The 'Up Sell / Cross Sell' option is circled in blue at the bottom of the list.

Resumo	
23 Usuários	11 Workflows

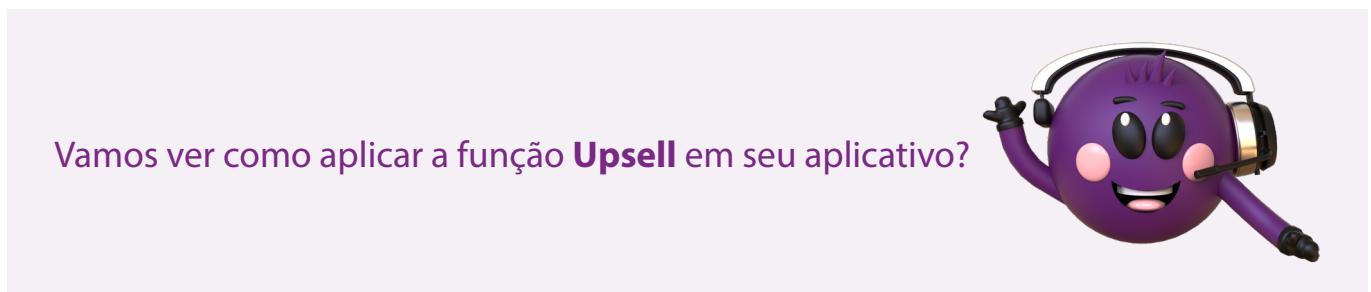
Figura 2 - Acessando as configurações do aplicativo no CRM



1.1.1.1 Upsell

Essa funcionalidade tem como principal objetivo trazer de forma simplificada para o usuário do aplicativo, uma relação de produtos que poderão ser ofertados ao cliente, por meio do cruzamento de informações coletadas no **CRM**. Essa configuração e a definição dos critérios de cruzamento de dados são feitas pelo próprio supervisor ou gestor da área, diretamente no **VocalContact CRM**. Assim, a empresa poderá definir esses critérios da forma que melhor lhe convier.

No aplicativo, tais informações serão exibidas na tela de resumo do cliente, localizada no módulo Empresas, acessível através do menu **Sugestão de Produtos**. A abordagem detalhada desse módulo será realizada em um próximo capítulo.



Vamos ver como aplicar a função **Upsell** em seu aplicativo?

Na tela de configuração do **Upsell**, você encontrará dois campos:

- **Quantidade de produtos:** a quantidade de produtos sugeridos que aparecerão no menu Sugestão de Produtos, podendo ser de 2 a 15 produtos.
- **Campos-chave:** aqui serão definidos os campos-chave que o app vai usar como base para calcular os produtos sugeridos.

The screenshot shows the 'Configuração Up Sell' (Up Sell Configuration) screen. At the top, there is a dropdown menu labeled 'Quantidade de produtos*' with the value '10'. Below this is a section titled 'Campos chave' (Key Fields) with a sub-section 'Nome campo*' containing three dropdown menus: 'Regime Tributário', 'Atividade', and 'Estado Faturamento'. To the right of these fields is a green 'Salvar' (Save) button and a red 'Cancelar' (Cancel) button. A '+' icon for adding new fields is also present.

Figura 3 - Tela de configurações de Upsell

Em **Campos-chave**, é possível selecionar a quantidade necessária de campos visando um refinamento mais eficaz dos dados destinados às sugestões de produtos. As seleções feitas nesse contexto correspondem aos campos presentes no cadastro das empresas, localizados no menu **Detalhes do CRM**.

Para exemplificar, veja a imagem a seguir.

This screenshot shows the same configuration screen as Figure 3, but with three specific fields selected under 'Campos chave': 'Regime Tributário', 'Atividade', and 'Estado Faturamento'. Each selected field has a small trash can icon to its right. The rest of the interface is identical to Figure 3, including the save and cancel buttons.

Figura 4 - Configurando os campos-chaves do Upsell

Neste exemplo, escolhemos os campos **Regime Tributário**, **Atividade** e **Estado de Faturamento**. Dessa forma, o sistema analisará todos os clientes enquadrados no mesmo regime tributário, atividade e estado de faturamento. Em seguida, identificará os produtos adquiridos por clientes que compartilham esses parâmetros, mas que a empresa à qual o usuário está atualmente conectado ainda não adquiriu. Essa análise compõe a lista de **Sugestões de Produtos**.

Nota: Esta funcionalidade de **Upsell** leva em consideração os pedidos integrados no sistema. Deste modo, ele sempre irá comparar essa configuração com os dados que são recebidos da integração dos pedidos.



1.1.1.2 Configuração APP/API

Esta configuração é extremamente importante, pois vai definir o modo de funcionamento do app em relação a base de dados das empresas e chamados a serem exibidos. Aqui deverá ser definido se esses dados levarão em consideração o responsável do **CRM** ou os dados do responsável que consta no **ERP** da sua empresa, ou seja, ao invés de o aplicativo trazer as empresas que estão no nome deste vendedor no **CRM**, ele trará as empresas que estão atreladas ao código de vendedor dele no **ERP**, independentemente de qual responsável este cliente está atribuído no **CRM**.

Assim, ao selecionar a opção o aplicativo mostra tudo que está com o código de vendedor dele na integração, quando o pessoal manda os dados, e aí, tanto as empresas quanto as chamadas, são visualizadas pelo vendedor lá que usa o app. Caso esteja, a empresa não tome o código de vendedor dele.

Então, para configurar, basta selecionar uma das opções disponíveis no campo **Filtrar por: Responsável do CRM ou Vendedor do ERP**.

The screenshot shows a user interface titled 'Configuração APP/API'. At the top left is a button labeled 'Filtro Empresas'. Below it is a yellow alert box with the title 'Atenção!' and the message: 'Configuração poderá ser realizada somente na primeira vez, após salvar o CRM respeitará essa regra para filtrar as empresas, não será mais possível fazer a alteração.' To the right of the alert box is a close button (X). Below the alert box is a section titled 'Filtrar por:' with a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing the option 'Responsável do CRM'.

Figura 5 - Tela de configurações de APP/API

Atenção: Note que na página dessa configuração há um alerta informando que esta ação poderá ser realizada somente uma vez, ou seja, o sistema não permitirá alterá-la futuramente. Além disso, é importante destacar que esta configuração poderá ser realizada somente pelo **Administrador** do sistema durante o período de implantação das licenças do aplicativo.



1.2 Acessando o Vendas Mobile VocallContact

Para o primeiro acesso do aplicativo no seu celular, você precisará ir até a loja de aplicativos do seu dispositivo móvel, procurar pelo nosso aplicativo (você o encontrará buscando pelo nome **VocallContact**) e instalá-lo em seu aparelho.

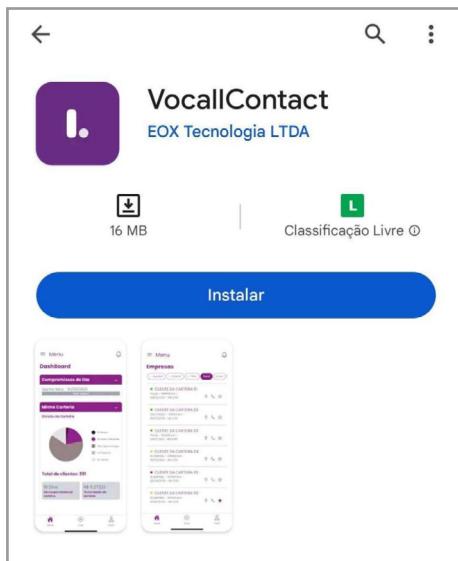


Figura 6 - Baixando o Aplicativo

Após a instalação, existem três passos simples para começarmos a usar o aplicativo de maneira prática. Na tela de login você encontrará as principais informações necessárias para fazer sua autenticação e, consequentemente, permitir que o aplicativo acesse as informações dos seus clientes.

Para o primeiro acesso, você deverá incluir o domínio do **CRM** da sua empresa, que será <https://suaempresa.vocallcontact.com.br/>, seguido do seu usuário e senha. Veja!



Figura 7 - Fazendo o login no primeiro acesso

Note que na tela de login você encontrará, além dos campos de **Domínio**, **Usuário** e **Senha**, a opção **Manter-me logado**, se você quiser manter o aplicativo conectado ao seu dispositivo, o botão **Entrar**, para acessar o **Vendas Mobile VocalContact**, e a opção **Esqueci minha senha**, onde você precisará preencher o domínio e o usuário para que o app envie automaticamente uma mensagem de recuperação para o e-mail cadastrado.

Ainda na tela de login, você poderá escolher o idioma que quer manter as informações do seu aplicativo, podendo definir entre Português, Inglês ou Espanhol.

Importante:

O aplicativo permite o login de um usuário em apenas um dispositivo de cada vez. Portanto, se você estiver usando dois dispositivos, será necessário fazer logout no primeiro para habilitar o segundo. Você receberá uma mensagem na tela indicando como habilitar esse segundo dispositivo e, ao fazer isso, automaticamente o primeiro dispositivo será deslogado.

1.3 Tela inicial do aplicativo

Após efetuar o login, você terá acesso a tela inicial do aplicativo, onde estão os dashboards.



Figura 8 - Tela inicial do aplicativo

No momento da abertura inicial, o aplicativo exibe apenas um widget principal denominado **Compromissos do Dia** e um botão chamado **Visualizar Dashboards**. Exploraremos esse tópico em um capítulo dedicado exclusivamente ao módulo **Dashboard**.

Nessa tela também é possível ver o cabeçalho e o rodapé do aplicativo, onde o botão do **Menu** e o ícone de notificações estão localizados no cabeçalho, enquanto os ícones **Home**, **Criar** e **Perfil** estão no rodapé. Essas informações permanecerão visíveis em todas as telas do aplicativo, independentemente de qual tela você estiver usando. Vamos explorar todas essas funcionalidades ao longo deste material.

1.3.1 Acessando e configurando as preferências de perfil

O aplicativo possui o módulo **Perfil** que permite ao usuário visualizar informações cadastrais específicas associadas à sua conta no **CRM** e possibilita a realização de alterações na senha e a configuração personalizada do aplicativo.

Para acessá-lo, basta clicar no ícone do **Perfil**, no rodapé no aplicativo.

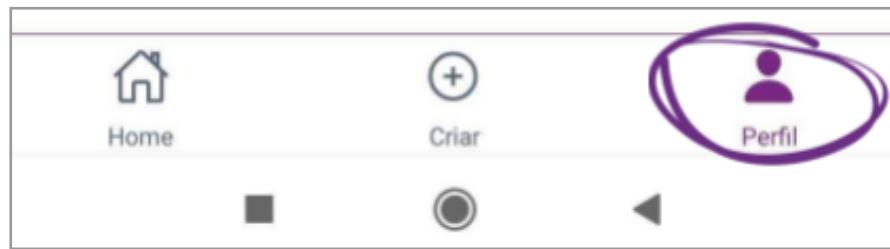


Figura 09 - Acessando o módulo Perfil

O aplicativo direcionará o vendedor para a tela do módulo, onde é possível visualizar os dados de usuário e e-mail e o menu de opções, os quais detalharemos a seguir.



Figura 10 - Tela do menu do Perfil

1.3.1.1 Acesso e Função do Usuário

Nesta seção o usuário tem acesso a visualização dos seguintes de seus dados cadastrais.

The screenshot shows a mobile application interface with a light gray background. At the top left is a back arrow icon and the text 'Acesso e Função do'. Below this are five input fields with rounded corners, each containing a label and a text value:

- Nome**: Lexi
- Sobrenome**: Eoxer
- Usuário**: lexi.representante
- E-mail**: lexi@lexirepresentacoes.com.br

Figura 11 - Menu Acesso e Função do Usuário

1.3.1.2 Alterar Senha

Esta opção permite que o usuário altere a senha de acesso ao aplicativo. Ao acessar esta opção, a tela abaixo é exibida.

The screenshot shows a mobile application interface with a light gray background. At the top left is a back arrow icon and the text 'Alterar Senha'. Below this are two input fields with rounded corners, each labeled with a placeholder and a small eye icon:

- Nova Senha**: Placeholder with a lock icon.
- Confirmar Senha**: Placeholder with a lock icon.

At the bottom is a large, dark purple rectangular button with the text 'Alterar Senha' in white.

Figura 12 - Menu Alterar Senha

Atenção: Por segurança, o padrão da nova senha deve conter um número, uma letra maiúscula e ter ao menos 8 caracteres.



1.3.1.3 Configurações de Agenda e Configurações de Moeda

Essas seções possibilitam ao usuário visualizar as configurações referentes à agenda, como o formato de datas e o fuso horário, assim como as configurações relacionadas à moeda, tais como separadores e padrão de agrupamento de dígitos. Ambos os conjuntos de informações são extraídos do **CRM** e destinam-se exclusivamente a fins de consulta.

1.3.1.4 Mais informações

Nesta seção do menu, podemos acessar algumas configurações adicionais que, assim como as configurações de agenda e moeda, também são retiradas do **CRM**, onde incluem dados como o limite máximo de agendamentos simultâneos e a visualização padrão.

1.3.1.5 Configurações do Aplicativo

O item **Configurações do Aplicativo** permite que o usuário configure algumas preferências de seu aplicativo, permitindo definir o idioma (português, inglês ou espanhol), o tema (claro ou escuro) e o período de atualização dos dados offline.

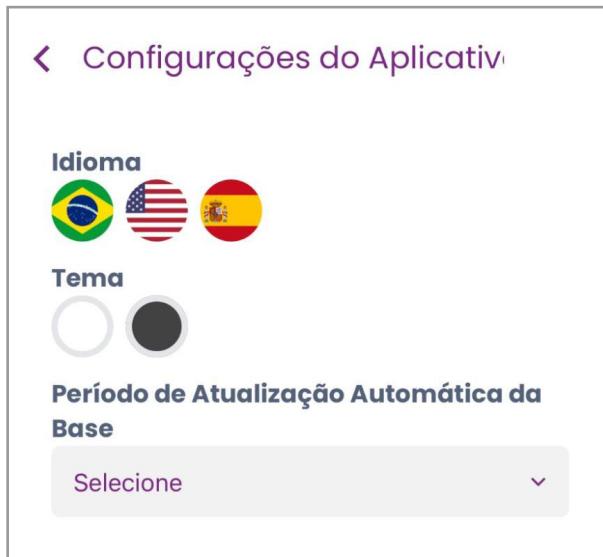


Figura 13 - Menu Configurações do Aplicativo

Em relação ao **Período de Atualização Automática da Base**, ele permitirá configurar o aplicativo para efetuar atualizações automáticas dos dados disponíveis offline a cada intervalo de tempo X. É importante destacar que os dados relacionados a **Empresas** e **Agendas** também podem ser atualizados manualmente por meio de uma opção presente em cada módulo. Veremos estes temas ao abordar os respectivos módulos.

Por padrão, essa opção não possui um intervalo predefinido, sendo necessário configurá-lo caso haja interesse em permitir atualizações em segundo plano.

Importante: Vale ressaltar que, com exceção das seções **Alterar Senha** e **Configurações do Aplicativo**, as demais opções do menu do módulo **Perfil** são meramente consultivas e se porventura o vendedor necessitar que alguma configuração ou informação seja alterada, ele deverá solicitar para que seja feita diretamente no **CRM**.



1.3.2 Criar Rápido

O **Vendas Mobile VocalContact** possui uma funcionalidade que permite ao usuário realizar ações rápidas, independentemente da tela que o usuário estiver navegando. Esta opção está localizada no rodapé do aplicativo e permite criar com muita facilidade agendas, contatos e chamados. Ao tocar em uma das opções, o usuário é redirecionado para a tela de criação, diretamente na opção desejada.

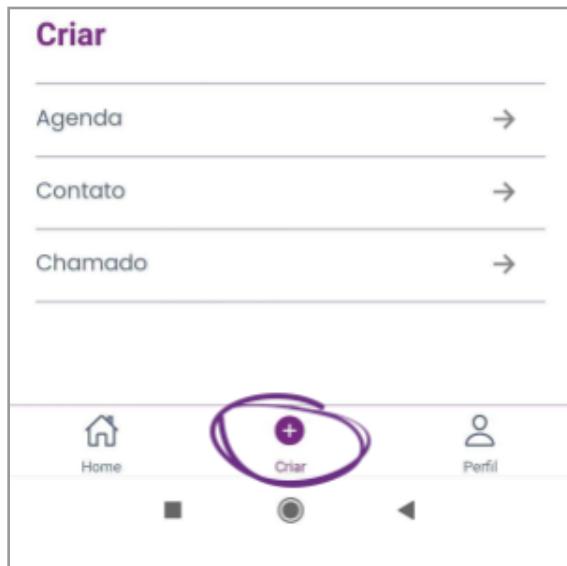


Figura 14 - Opção Criar Rápido

1.3.3 Explorando o menu

Ao clicar no ícone do **Menu**, você acessará o menu principal do aplicativo, disposto na lateral esquerda. Neste menu é possível localizar os módulos **Dashboard**, **Agenda**, **Empresas**, **Chamados**, **Geolocalização** e **Notificações**.

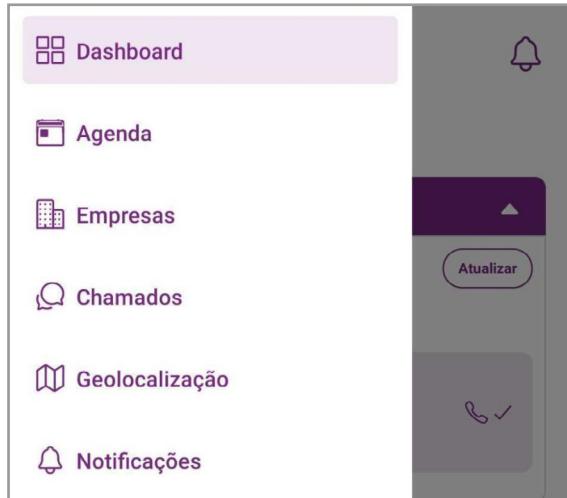


Figura 15 - Filtros do Construtor de Relatórios



Vamos investigar cada um dos módulos a seguir?

1.4.1 Dashboards

No módulo **Dashboard** o aplicativo possibilita que o vendedor realize o acompanhamento de suas tarefas e faça a gestão de suas vendas de forma simplificada e unificada através dos gráficos e tabelas disponíveis. Esse painel de controle exibe dados recebidos do **CRM** e do próprio aplicativo.

O módulo **Dashboard** contém um menu expansível e dois widgets fixos. Ao efetuar o login, ele traz somente o menu **Compromissos do Dia** expandido e um botão de **Visualizar Dashboards**, que, ao clicar, traz os demais gráficos ocultos desse menu.

Abaixo entenderemos cada um dos itens do menu e as informações contidas em cada um dos gráficos.

1.4.1.1 Compromissos do Dia

Nesse widget, você pode visualizar todos os compromissos agendados para o dia atual ou para os próximos 30 dias.



Figura 16 - Widget Compromissos do Dia

Se não houver nenhum compromisso registrado no período selecionado, a mensagem **Sem dados** será exibida. Se você criou um compromisso recentemente na agenda e ele ainda não apareceu, basta clicar no botão **Atualizar** para carregar todos os compromissos criados.



Figura 17 - Widget Compromissos do Dia sem dados

1.4.1.2 Minha Carteira

No item **Minha Carteira** do menu expansível são exibidos os dados da carteira do usuário, tais como o ranking de clientes, a distribuição e o ticket médio da carteira.

1.4.1.2.1 Ranking de Clientes

O gráfico **Ranking de Clientes** é responsável por listar de forma ordenada os 10 clientes que mais realizaram pedidos nos últimos 12 meses. Este gráfico contém somente os clientes cuja avaliação é **Ativo** e fazem parte da carteira do usuário.



Figura 18 - Gráfico Ranking de Clientes

As informações necessárias para registrar esses pedidos são trazidas do **VocalContact**, que, por sua vez, é atualizado com os dados do **ERP** da sua empresa uma vez por dia. Portanto, a visualização destes dados sempre corresponde ao dia anterior.

1.4.1.2.2 Divisão da Carteira

O gráfico **Divisão da Carteira** apresenta o total de clientes na carteira e, por meio da legenda, mostra a segmentação com base na avaliação de cada cliente. Isso permite a análise da representatividade de cada categoria de cliente dentro da carteira.

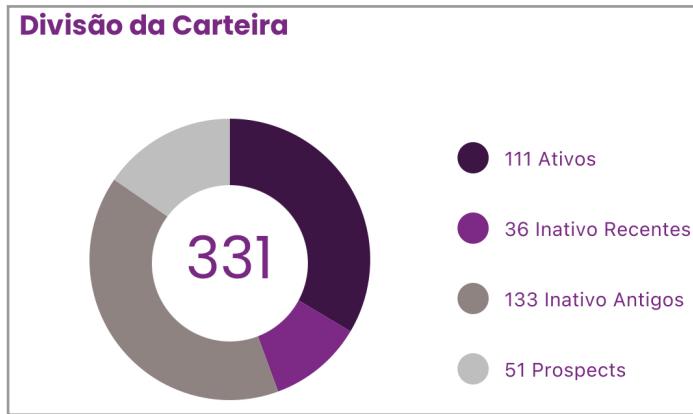


Figura 19 - Gráfico Divisão da Carteira

1.4.1.2.3 Recompra Média da Carteira e Ticket Médio da Carteira

Esses dois cards apresentam dados sobre o tempo médio de recompra e o ticket médio da carteira de clientes ativos. Para gerar os resultados exibidos, o aplicativo realiza uma média dos valores individuais do tempo médio de recompra, que é calculado automaticamente com base no histórico de pedidos e exibido no perfil dos clientes, juntamente com o ticket médio de cada cliente da carteira, que é extraído dos registros de pedidos.

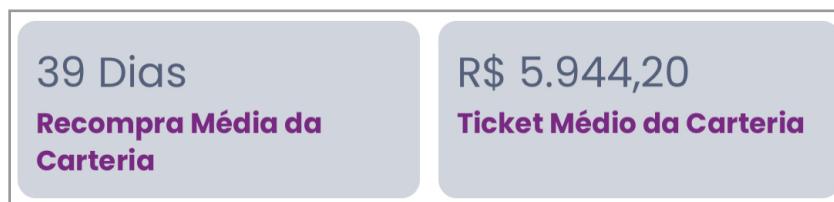


Figura 20 - Card Recompra Média da Carteira e Ticket Médio da Carteira

1.4.1.2.4 Últimos clientes adicionados à carteira

Este widget exibe a lista dos últimos cinco clientes novos que passaram a fazer parte da carteira do usuário, trazendo a razão social do cliente, a data e o valor dos pedidos realizados por este cliente nos últimos 30 dias. No topo do card, é possível identificar o total de clientes que entraram na carteira nos últimos 30 dias.

14 Clientes Novos (Últimos 30 dias)	
Últimos clientes adicionados a carteira	
Razão Social	Data
REDE DE CONVENIENCIAS	24/05/2023
REDE DE CONVENIENCIAS	24/05/2023
REDE DE CONVENIENCIAS	23/05/2023
REDE DE CONVENIENCIAS	19/05/2023
REDE DE CONVENIENCIAS	16/05/2023

Figura 20 - Card Recompra Média da Carteira e Ticket Médio da Carteira

Dica: Para consultar o valor do pedido de cada cliente, basta arrastar o widget para o lado (da direita para esquerda) para visualizar essa informação.

1.4.1.2.5 Clientes Inadimplentes

Este gráfico exibe a carteira de clientes em relação à situação financeira. Aqui é possível visualizar como está dividida a carteira quando se trata de clientes adimplentes e inadimplentes, mediante a regra estabelecida para envio ao **CRM**.

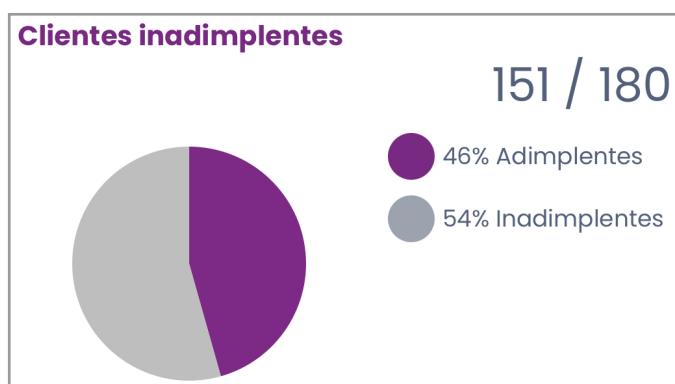


Figura 22 - Gráfico Clientes Inadimplentes

1.4.1.3 Performance da Minha Carteira

Na categoria **Performance da Minha Carteira** são exibidos as informações relacionadas a performance da carteira do vendedor, tais como pedidos realizados e pedidos faturados no mês.

1.4.1.3.1 Resumo de Pedidos e Faturamentos Mensais

Este gráfico informativo que dá início à categoria **Performance da Minha Carteira** é responsável por exibir o desempenho em relação ao total de pedidos e faturamento dos clientes do usuário realizados nos últimos 12 meses.

Através da visualização fornecida pelo aplicativo, é possível visualizar o total, em valores monetários, de pedidos e faturamentos, além da quantidade de clientes diferentes que fizeram pedidos ou tiveram faturamento nos períodos exibidos.

Desta forma, temos a visualização de quantos clientes formaram o valor total atingido em um determinado mês.



Figura 23 - Gráfico Resumo de Pedidos e Faturamentos Mensais

1.4.1.3.2 Ticket Médio x Total de Pedidos

Em um formato de exibição muito semelhante ao anterior, este gráfico é responsável por exibir o ticket médio dos pedidos em relação aos últimos 12 meses, junto com o número total de pedidos realizados no período.



Figura 24 - Gráfico Ticket Médio x Total de Pedidos

Vale destacar que, para alterar para este gráfico, é necessário que você clique na seta apontada para a direita para visualizá-lo.

1.4.1.3.3 Movimentação da Carteira

Este conjunto de gráficos exibe os indicadores relacionados à **Ativação**, **Positivação** e **Inativação**. Para um melhor entendimento do gráfico, vamos entender o que significa cada um deles:

- **Ativação:** é alimentado com o número de clientes que eram inativos ou prospects e foram ativados pelo usuário.
- **Positivação:** é pontuado através das vendas realizadas para os clientes que são ativos e já fazem parte da carteira de clientes do usuário.
- **Inativação:** número de clientes que eram ativos e foram inativados no período.

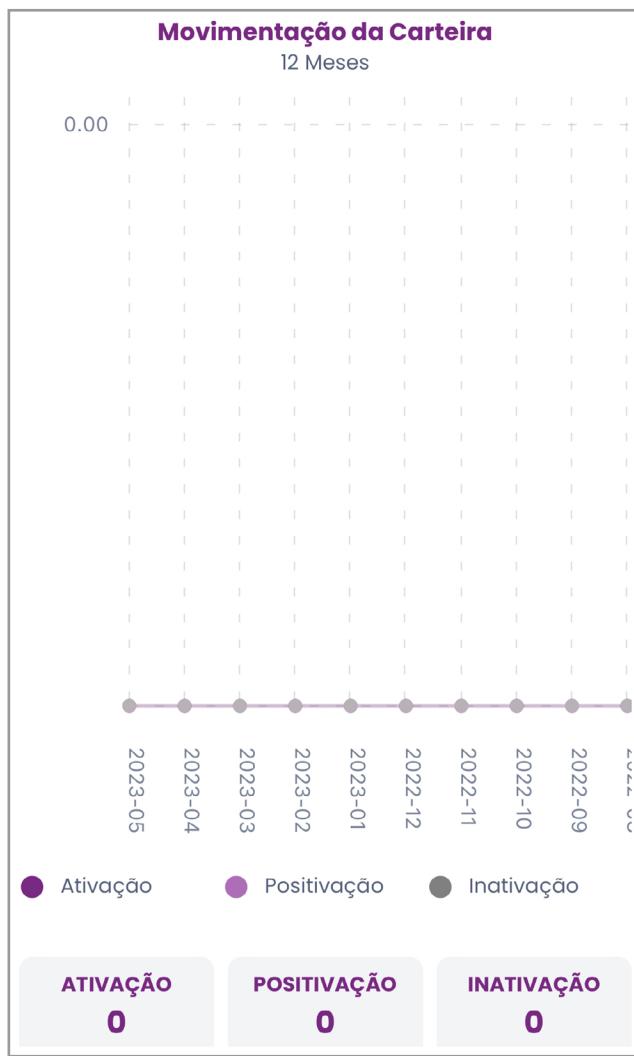


Figura 25 - Gráfico Movimentação da Carteira

O gráfico **Movimentação da Carteira** exibe em uma única timeline os resultados obtidos em cada um dos indicadores nos últimos 12 meses, permitindo monitorar os resultados obtidos.

Já os cards individuais, abaixo do gráfico, têm a função de exibir os valores alcançados em cada indicador ao longo do mês atual, possibilitando o acompanhamento do desempenho mensal.

1.4.1.4 Vendas

O gráfico de **Vendas** exibe os valores atingidos no mês vigente em relação ao valor total de pedidos, quantidade de pedidos e ticket médio do período. Conforme mencionado anteriormente, esses valores levam como base os pedidos realizados e enviados ao **CRM**, que por padrão são referentes ao dia anterior.

Abaixo dos valores obtidos no mês atual, é possível visualizar um comparativo em relação ao resultado obtido no mês anterior em cada um dos indicadores.



Figura 26 - Gráfico Vendas

1.4.1.5 Últimos Pedidos

Esta categoria exibe a lista dos últimos cinco pedidos ou faturamentos dos clientes ativos da carteira do usuário, contendo informações como razão social do cliente, número e data do pedido ou nota fiscal e valor do pedido ou nota fiscal.

Últimos Pedidos		
N. 11916 02/05/2023	COOPERATIVA E SISTEMAS INOV E COMERCIO DE COMPT ESTRADA R\$ 223,27	→
N. 11916 02/05/2023	COOPERATIVA E SISTEMAS INOV E COMERCIO DE COMPT ESTRADA R\$ 0,00	→
N. 9120 28/04/2023	COOPERATIVA E SISTEMAS INOV E COMERCIO DE COMPT ESTRADA R\$ 106,08	→
N. 13632 28/04/2023	COOPERATIVA E SISTEMAS INOV E COMERCIO DE COMPT ESTRADA R\$ 0,00	→
N. 11916 27/04/2023	COOPERATIVA E SISTEMAS INOV E COMERCIO DE COMPT ESTRADA R\$ 0,00	→

Figura 27 - Categoria Últimos Pedidos

Ao tocar sobre um pedido ou faturamento, o aplicativo direciona o usuário até a tela de resumo do cliente, onde poderá visualizar os dados do cliente

1.4.1.6 Clientes a Inativar

Esta categoria exibe os três próximos clientes que estão perto de inativar. Nele, é possível visualizar a razão social do cliente, o código **ERP**, quantidade de dias sem venda, ticket médio e valor do último pedido, nesta respectiva ordem.



Figura 28 - Categoria Clientes a Inativar

Ao tocar sobre os dados do cliente, o usuário será direcionado para a tela de resumo do cliente, onde poderá visualizar os dados do cliente.

1.4.1.7 Chamados

Esse widget tem a função de apresentar, de maneira concisa, a quantidade de chamados em andamento dos clientes da sua carteira. Além do total de chamados, é possível visualizar a data do chamado mais antigo em andamento dentre todos, logo abaixo.



Figura 29 - Widget Chamados

Para visualizar os chamados em andamento dos clientes da sua carteira, basta clicar na seta localizada à direita do widget.

1.4.1.8 Recompra

Os indicadores de **Recompra** são responsáveis por mostrar aos usuários quantos clientes estão próximos do período de recompra considerado ideal para o sistema, de acordo com os dados de compra de cada cliente, e quais já ultrapassaram este período. O cálculo da data ideal de compra fundamenta-se no histórico de pedidos do cliente, onde é calculada uma média do tempo decorrido entre cada pedido efetuado. Este indicador pode ser visualizado de forma individual em cada cliente através do gráfico de velocímetro existente em seu cadastro.

Para visualizar a lista completa de clientes que compõem estes indicadores, basta selecionar a opção **Ver Lista Completa** localizada logo abaixo de cada gráfico correspondente.



Figura 30 - Indicador de Recompra

1.4.1.9 Segmentação de Carteira

O gráfico de segmentação permite que o usuário selecione um campo de referência para visualizar como está segmentada a carteira de clientes em relação ao valor do campo escolhido. Atualmente, é possível segmentar os clientes pelo aplicativo utilizando os campos **Classificação, Setor, Segmento, Porte e Ramo**.

Para escolher o campo, basta tocar no ícone da engrenagem (), disponível na barra superior do gráfico.

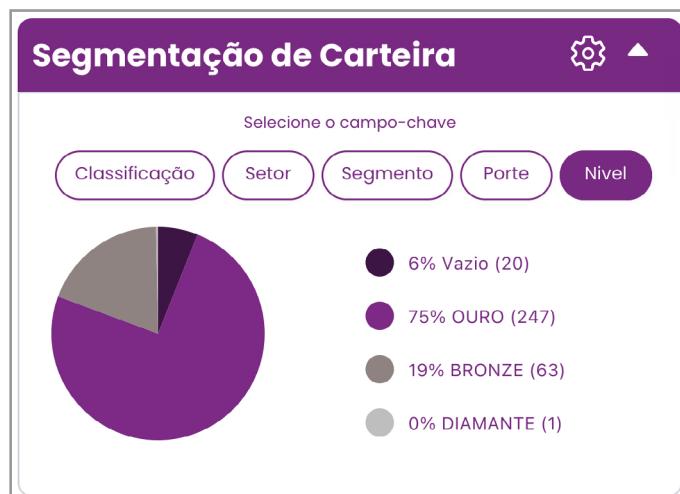


Figura 31 - Gráfico Segmentação de Carteira

1.4.1.10 Clientes próximos a mim

Esta categoria utiliza a localização atual do usuário para apresentar uma lista dos cinco clientes mais próximos, trazendo a informação de distância, razão social, dias sem venda, ticket médio e valor do último pedido, nessa ordem. Para abrir a ficha de cadastro completa do cliente, basta clicar no card de informações do respectivo cliente.

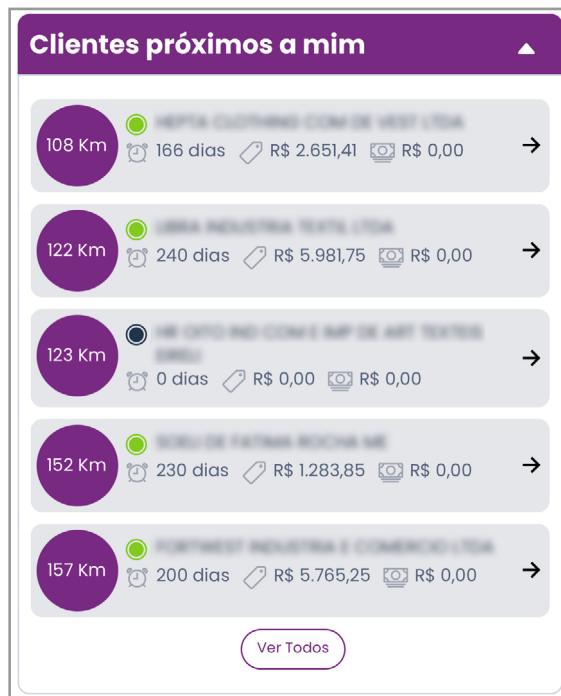


Figura 32 - Gráfico Clientes próximos a mim

Ao final da lista, o aplicativo fornece a opção **Ver Todos** que permite visualizar todos os clientes próximos, ordenados por distância.

1.4.1.11 Visitas

Esse widget apresenta o total de visitas registradas durante o mês atual e estabelece uma comparação com a quantidade total de clientes presentes na carteira do usuário. Na canto inferior esquerdo do card é exibida a porcentagem entre as visitas registradas e o número total de clientes na carteira, permitindo ao usuário identificar a proporção de clientes (% do total) que foram visitados.



Figura 33 - Widget Visitas

Ao clicar no widget, você será direcionado para uma tela com todos os atendimentos provenientes de visitas realizadas no mês atual. Se não houver nenhum atendimento com origem **Visita** a tela virá vazia.

1.4.1.12 Legendas

Ao final do módulo **Dashboard** você encontrará um card com a legenda de cada ícone que aparece no decorrer da apresentação das informações.



Figura 34 - Legendas

1.4.2 Agenda

A função de agendas permite que o usuário faça o gerenciamento de seus compromissos diretamente pelo aplicativo. Através dessa funcionalidade, é possível cadastrar **Eventos** e **Tarefas** e vinculá-las aos clientes da carteira no momento da criação da atividade. Além disso, o aplicativo envia uma notificação sempre que houver uma agenda se aproximando.

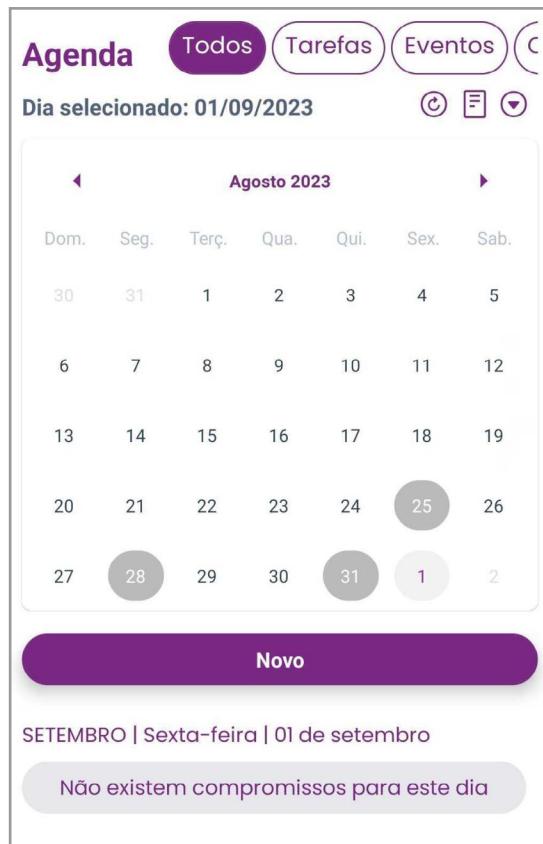


Figura 35 - Calendário do módulo Agenda

Observe que o calendário traz de forma destacada os dias com compromissos agendados e lista todos os compromissos do dia logo abaixo. Se não houver compromissos, o aplicativo exibirá uma mensagem informando que não há compromissos agendados.

Para ver os compromissos de um dia específico, basta tocar na data correspondente no calendário, e o aplicativo carregará todos os compromissos desse dia imediatamente abaixo.

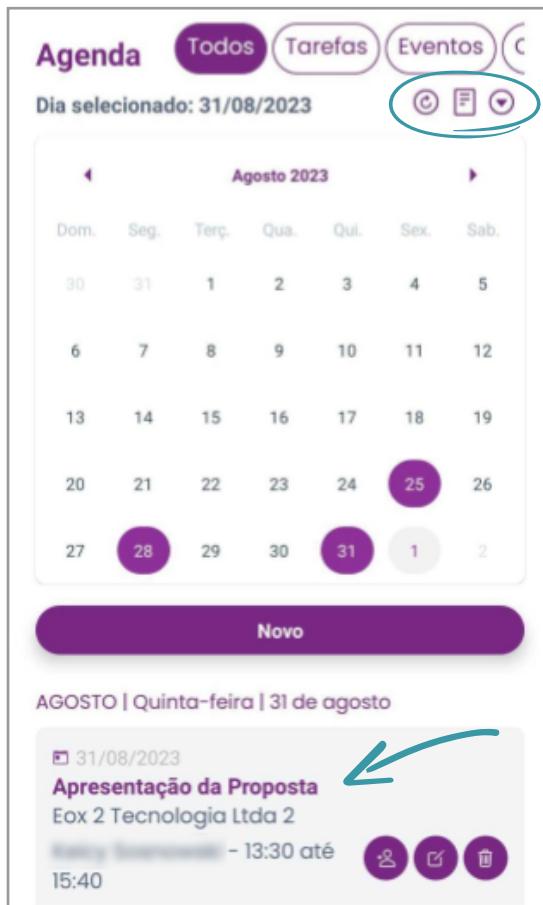


Figura 36 - Lista de compromissos do dia e ícones de configurações

No cabeçalho do módulo **Agenda** você encontrará três ícones que auxiliam na configuração da exibição do calendário. Vamos analisar cada um deles a seguir:

- ⌚ **Atualizar agenda:** ao tocar sobre o ícone, o aplicativo irá atualizar de forma manual os agendamentos, trazendo as agendas novas que foram criadas pelo usuário através do próprio aplicativo ou pelo CRM.
- 📅 **Alterar visualização:** este ícone permite que o usuário altere o formato de visualização do calendário, visualizando apenas os eventos da semana selecionada.
- ⌄ **Ocultar calendário:** nesta opção o usuário poderá ocultar o calendário, permitindo uma visualização maior dos compromissos listados.

Nos compromissos listados, é fácil identificar várias informações-chave, seguindo a seguinte ordem: o tipo de compromisso (evento ou tarefa, diferenciados por ícones), a data do compromisso, o assunto agendado, o nome da empresa relacionada e o responsável pelo compromisso, juntamente com as datas de início e fim planejadas.



Figura 37 - Analisando o card de compromissos

Além das informações visuais, existem três botões de ação nos cards de compromisso, que permitem realizar as seguintes operações:

- 👤 **Registrar atendimento:** esta ação permite registrar um atendimento ao cliente relacionado a esta agenda, onde será possível descrever informações relacionadas ao compromisso.
- 📝 **Editar compromisso:** permite que você altere as informações do compromisso agendado.
- 🗑️ **Excluir compromisso:** permite excluir o compromisso da agenda.

1.4.2.1 Criando uma Agenda

Para criar uma agenda, basta tocar no botão **Novo**, que o aplicativo abrirá uma tela de cadastro dedicada.

A screenshot of a mobile application's 'Criar Nova Agenda' (Create New Appointment) screen. The form consists of several input fields and buttons. At the top is a title 'CRIAR NOVA AGENDA' with a close button. Below are dropdown menus for 'Empresa' (Company), 'Tipo de Agenda' (Appointment Type), 'Tipo de Evento' (Event Type), and 'Status'. There is also a field 'Assunto' (Subject) with a placeholder '/'. At the bottom are date and time pickers for 'Data e Hora de Início' (Start Date and Time) and 'Data e Hora Final' (End Date and Time), each with a calendar icon, a clock icon, and a trash bin icon. At the very bottom are two large buttons: 'Salvar' (Save) on the left and 'Cancelar' (Cancel) on the right.

Figura 38 - Tela criar nova agenda

Nessa interface, o usuário pode escolher o cliente, definir o tipo de agenda, especificar o assunto e selecionar as datas de início e término. Atualmente, o aplicativo suporta dois tipos de agendas: tarefa e evento.

Vamos relembrar alguns conceitos importantes relacionados aos compromissos?

Tarefa: atividade de rotina, como elaborar cotação, enviar fotos etc., que precisa ser executada até uma determinada data, sem um horário específico agendado. Pode ser cadastrada a título de lembrete.

Evento: compromisso relacionado a um contato programado com o cliente que possui hora marcada de início e fim, como reuniões, visitas, etc.

Atendimento: efetivação de uma interação realizada com o cliente na conclusão de um evento (agenda), de modo que o usuário tenha o histórico desses registros e consiga visualizar de forma prática os resultados dessa interação.



1.4.2.2 Registrando um atendimento

Como já mencionamos anteriormente, o aplicativo permite registrar um atendimento para os clientes da carteira do usuário. Esses atendimentos podem ser registrados por meio de uma agenda programada ou diretamente pelo cadastro do cliente, no módulo **Empresas**, assunto que abordaremos em outro capítulo.

Na tela de registro de atendimento é possível dar um título ao atendimento, determinar a origem do atendimento (Visita, Telefone, WhatsApp etc), escolher um resultado, que basicamente resume aquilo que ocorreu no atendimento conforme as opções disponibilizadas através do **CRM** e, descrever os detalhes do atendimento realizado. Após preenchido, basta salvar que o aplicativo registrará o atendimento no cadastro do cliente, independentemente se esse registro foi feito pela **Agenda** ou pelo módulo de **Empresas**.

REGISTRAR ATENDIMENTO

MAIO | Domingo | 07 de maio

Evento

07/05/2023 15:00 até 07/05/2023 15:30

Título

Origem

Selecionar

Resultado

Selecionar

Descrição

Salvar **Cancelar**

Figura 39 - Tela de registro do atendimento

1.4.2.3 Filtrar Agendas

Para realizar o filtro das agendas que serão visualizadas no calendário, é possível aplicar filtros pré-programados, que possibilitam que o usuário filtre as agendas por tipo.



Figura 40 - Opção de filtros de agenda

Nesta opção, o usuário poderá optar pelos seguintes filtros:

- **Todos:** exibe todas as agendas no calendário
- **Tarefas:** exibe no calendário somente as agendas do tipo tarefa
- **Eventos:** exibe no calendário apenas as agendas do tipo evento
- **Concluídas:** exibe apenas as agendas que já foram concluídas

1.4.3 Empresas

A opção **Empresas** no aplicativo possibilita que o usuário consulte facilmente todos os clientes em sua carteira, proporcionando acesso ágil às informações cruciais relacionadas a eles. Quando você acessa a lista de empresas pela primeira vez, o aplicativo automaticamente sincroniza com o **CRM** todas as empresas disponíveis ao seu usuário, criando uma visualização completa dos clientes de sua carteira, exibidos em ordem alfabética como padrão.

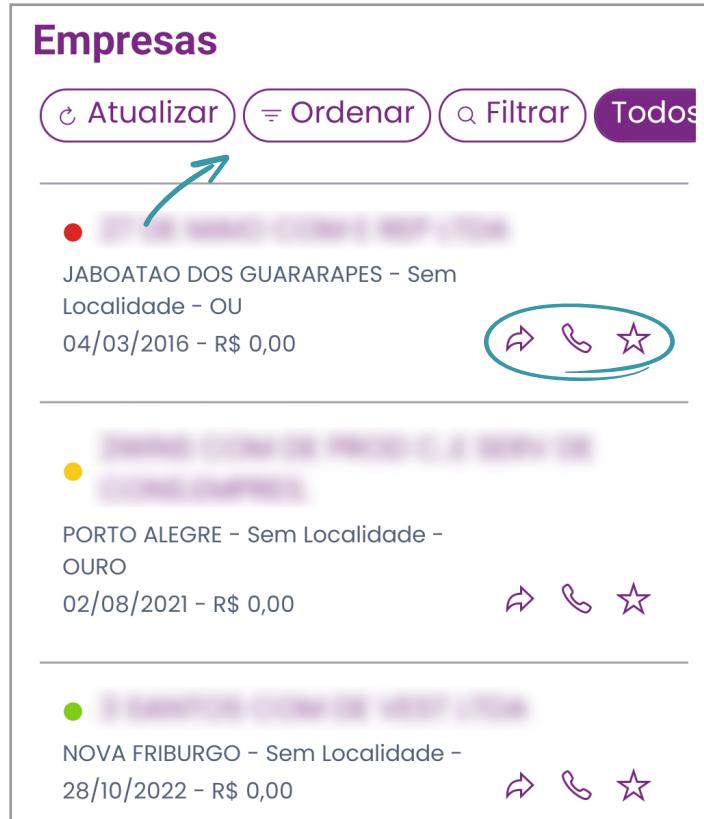


Figura 41 - Tela inicial do módulo Empresas

Nessa tela é possível realizar filtros para trazer clientes específicos, ordenar a exibição dos clientes e atualizar manualmente a base de dados offline do aplicativo através das opções disponíveis no cabeçalho do módulo.

Na mesma tela, o usuário também poderá executar algumas ações nas empresas visíveis na lista, sem a necessidade de acessar individualmente cada empresa. Através dos ícones destacados à direita de cada empresa é possível realizar as seguintes ações:

- responsável por enviar as coordenadas do cliente para um aplicativo de mapa de terceiro, como Google Maps, Waze, Uber, etc. Através desta funcionalidade, é possível adicionar uma rota para este cliente de forma simples e prática.
- permite que você realize ligações ou envie mensagem por WhatsApp rapidamente para os telefones de cadastro da empresa ou contatos relacionados.
- responsável por favoritar este cliente, permitindo posteriormente criar filtros ou ordenações que priorizem os cadastros favoritados.



Figura 42 - Informações do card de empresa

Essas informações são as mesmas disponíveis nos filtros.

1 Ícone que indica a avaliação do cliente, onde:

- Verde = Ativo
- Laranja = Inativo Recente
- Vermelho = Inativo Antigo
- Preto = Prospect

2 Razão social do cliente

3 Cidade faturamento do cliente

4 Distância do cliente em relação à posição atual do usuário

5 Classificação do cliente no ERP

6 Data do último pedido

7 Valor do último pedido

1.4.3.1 Ordenação e filtros

Na opção **Ordenar** o usuário poderá deixar na **Ordenação Padrão**, em ordem alfabética, ou escolher uma das opções disponíveis.



Figura 43 - Opção de ordenação de empresas

Já na opção **Filtrar**, o usuário poderá optar por uma ou mais informações daquelas disponíveis no card de empresa.



Figura 44 - Opção de filtros de empresas

1.4.3.2 Ficha de cadastro da empresa

Ao selecionar um cliente da lista, temos acesso a sua ficha de cadastro, onde encontramos, primeiramente, a tela de **Resumo**, com as principais informações relacionadas ao seu cadastro.

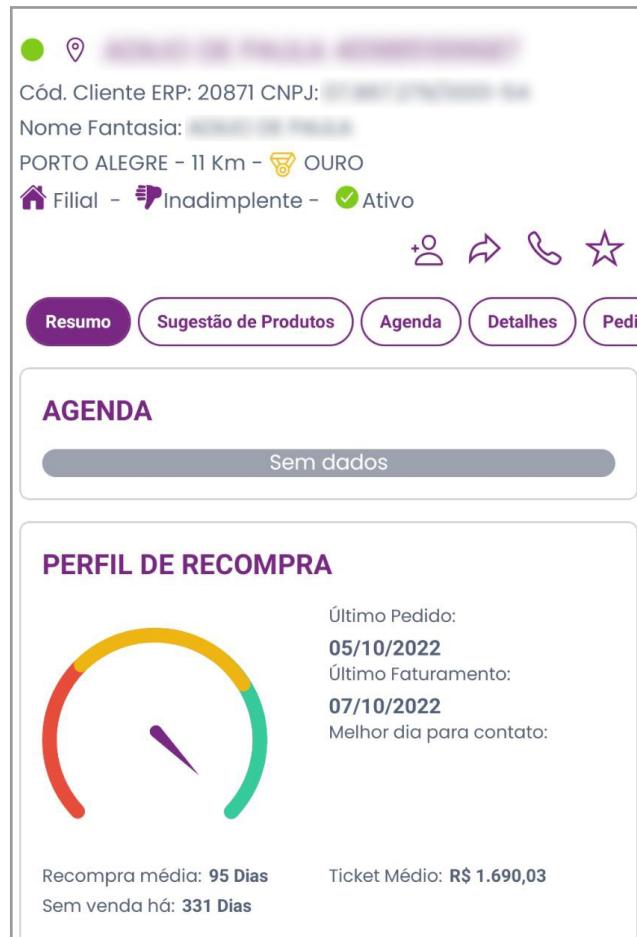


Figura 45 - Tela da ficha de cadastro do cliente

No topo da tela, no cabeçalho do módulo **Empresas**, temos as informações do cliente selecionado. Esse bloco permanece visível enquanto você navega pelo cadastro. Nele, é possível identificar, respectivamente, razão social, código de ERP, CNPJ, nome fantasia, cidade, distância da localização atual, classificação, identificação se matriz ou filial, identificação se adimplente ou inadimplente e a avaliação (Ativo, Inativo, Prospect).

Além dos principais dados do cliente, é possível identificar, à direita, os ícones de ação, assim como na lista de clientes, porém, com a opção adicional de registrar atendimento  para este cliente.

As abas destacadas no cabeçalho são relacionadas aos dados do cliente, onde é possível navegar por diversas informações relacionadas ao cadastro.



Figura 46 - Abas da ficha de cadastro do cliente

Na tela principal do cadastro, denominada **Resumo**, é possível visualizar informações cruciais, como a agenda, perfil de recompra e histórico de compras do cliente, bem como os itens mais frequentemente adquiridos. Além disso, o usuário tem a opção de realizar buscas mais específicas por meio das abas disponíveis, que incluem sugestões de produtos para o cliente, agendas, detalhes do cadastro, histórico de pedidos, faturas e notas do ERP, registros de chamados, informações de contato e telefones, dados financeiros e os produtos mais vendidos.

1.4.4 Chamados

O aplicativo permite que o usuário faça a abertura e o acompanhamento de ocorrências. Com essa funcionalidade, é possível abrir chamados diretamente pelo aplicativo e acompanhar em tempo real as tarefas associadas às ocorrências em andamento. É possível visualizar os chamados de todos os clientes da carteira por meio desta opção.



Figura 47 - Tela do módulo Chamados

Na tela principal do módulo, o aplicativo carregará todos os chamados dos seus clientes, permitindo, assim, visualizar os detalhes de cada um deles ao tocar sobre um chamado.

1.4.4.1 Criando um chamado

Para realizar a criação de um chamado, basta selecionar a opção **Novo Chamado** na tela inicial dos **Chamados**. Em seguida, basta preencher os campos solicitados nas três etapas seguintes e, então, após a conclusão de abertura, o chamado ficará visível na lista de chamados.

CHAMADOS

CHAMADOS

CHAMADOS

Abertura do Chamado

Classificação do Chamado

Confirmação

Título *

Empresa *

Contato Relacionado

Descrição Detalhada

Categoria

Ocorrência

Motivos

Procedimento

Selecionar

Selecionar

Selecionar

Selecionar

Selecionar

Selecionar

Selecionar

Selecionar

Avançar >

< Voltar

CHAMADO ABERTO COM SUCESSO

N: TT91

Título: Chamado 02

Empresa: CLIENTE DA CARTEIRA 02

Descrição:

Concluir

Figura 48 - Passos para abertura de chamado

1.4.4.2 Detalhes de um chamado

Para visualizar os detalhes de um chamado, basta selecioná-lo na lista de chamados exibida no aplicativo, que você será direcionado para a tela de resumo do chamado.

← Produto com defeito

● TT147 - Cliente com problema com o produto

● Cliente

● TT147 Procedimento

● Aberto

Timeline Detalhes Documentos Campos Complementares

Tarefas Atuais

Relação de Itens 07/05/2023 19:56 Executar Tarefa

Tarefa Executadas

Tarefa Webservice Condisional Concluído 07/05/2023 18:52

Nota Fiscal Simples Concluído 07/05/2023 18:52

Exemplos Campos Complementares Concluído 07/05/2023 18:52

Figura 49 - Tela de detalhes do chamado

No topo da página ficam destacados os dados do chamado, onde é possível visualizar as seguintes informações:

- Nome do cliente relacionado
- Responsável atual pelo chamado
- Número do chamado
- Procedimento do chamado
- Status do chamado

Ainda no cabeçalho do módulo, podemos ver as abas de navegação para acessar dados específicos do chamado, semelhantes àquelas que vimos no módulo **Empresas**. Nestas, são disponibilizadas as informações de timeline (tarefas do chamado), detalhes do chamado, documentos (anexos), campos complementares e comentários.



Figura 50 - Abas de navegação do chamado

Ao selecionar uma das abas de navegação, o aplicativo trará os dados na área de exibição. Por padrão, ao abrir a tela do chamado, a aba **Timeline** será a primeira a ser exibida, permitindo a visualização das tarefas realizadas e seus respectivos status.

A interface de usuário mostra a seção "Tarefas Atuais" com uma tarefa "Relação de Itens" executada em 07/05/2023 às 19:56. Abaixo, a seção "Tarefa Executadas" mostra três tarefas concluídas: "Tarefa Webservice Condicional" (07/05/2023 às 18:52), "Nota Fiscal Simples" (07/05/2023 às 18:52) e "Exemplos Campos Complementares" (07/05/2023 às 18:52). Um botão "Executar Tarefa" está visível ao lado da tarefa de hoje.

Figura 51 - Área de exibição das abas selecionadas

Note que na tela acima existe um botão chamado **Executar Tarefa** e ele só aparece quando uma tarefa que é de sua responsabilidade precisa ser executada. Através dele é possível preencher os campos solicitados pela tarefa para dar sequência ao chamado. Veja o exemplo abaixo.

Figura 52 - Tela de executar tarefa

1.4.5 Geolocalização

A função de **Geolocalização** incorporada em nosso aplicativo possibilita aos usuários visualizar clientes localizados a até 50 km de distância, seja a partir de sua localização GPS atual ou a partir de um ponto específico definido por eles.

Vamos entender as funcionalidades existentes na tela inicial desta funcionalidade? Observe a tela inicial do módulo **Geolocalização**.

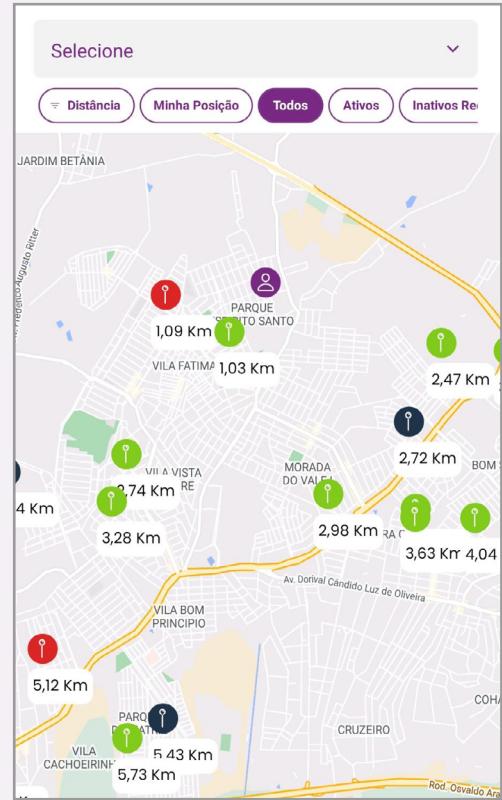


Figura 53 - Tela do módulo Geolocalização

Veja que na parte superior do módulo, é possível escolher o ponto principal do mapa a partir das coordenadas de um cliente específico. Nesta opção, serão listados todos os clientes disponíveis na carteira e, ao selecionar um deles, o mapa é centralizado automaticamente neste cliente.



Figura 54 - Tela de seleção de cliente como ponto central

Veja a imagem abaixo, onde selecionamos diretamente pelo mapa um cliente para ser o ponto central. Essa tela é exibida sempre que o usuário tocar em qualquer pin dos clientes na redondeza, permitindo, deste modo, alterar o ponto central do mapa a qualquer momento.

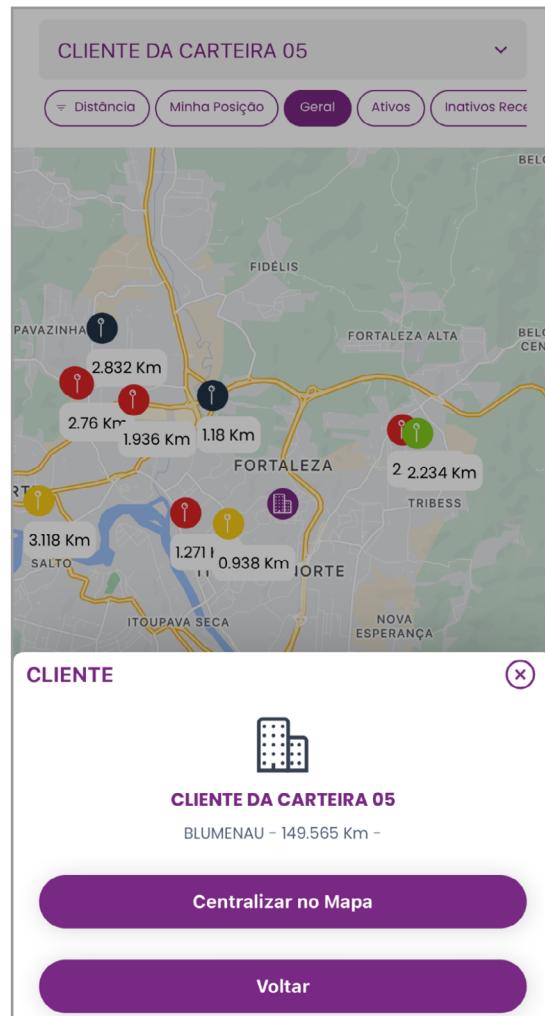


Figura 55 - Tela de seleção manual de cliente como ponto central

Repare que o aplicativo exibe uma tela nos dando a opção de centralizar o cliente no mapa e exibir os clientes ao redor. Com essa tela visível em seu dispositivo, você pode acessar facilmente a ficha de cadastro do cliente, apenas clicando sobre a razão social exibida.

Assim como em outros módulos, na tela de geolocalização também é possível realizar filtros de visualização, permitindo visualizar somente os clientes de uma classificação específica.



Figura 56 - Opção de filtros de visualização do mapa

Abaixo do cabeçalho do módulo, o mapa será exibido. Ele carregará, por padrão, a localização atual do usuário com base no GPS e exibirá todos os clientes que estão ao seu redor, respeitando o raio máximo de 50km. Note que no exemplo, selecionamos somente os clientes ativos (com o pin verde) no filtro.

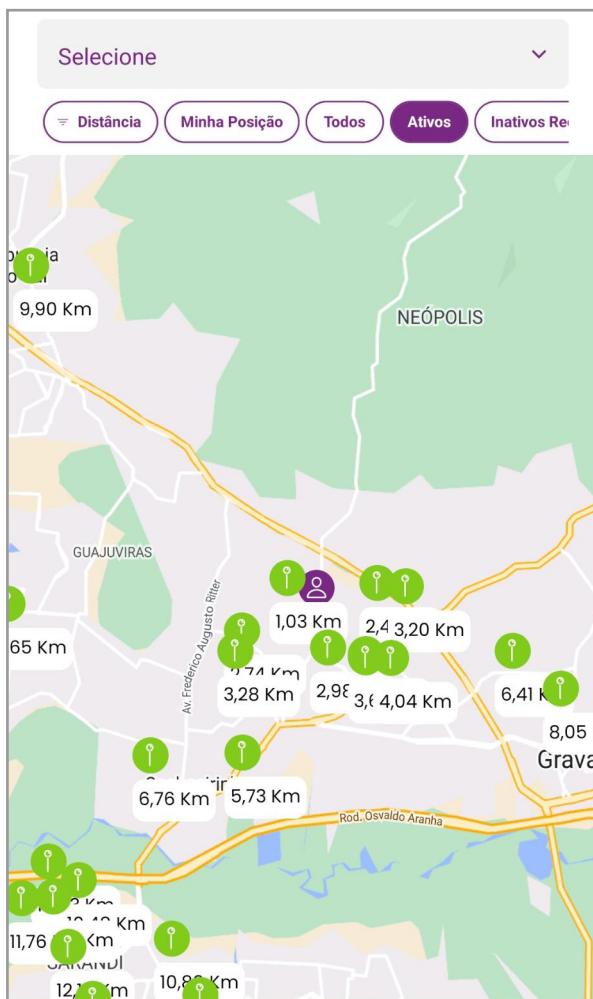


Figura 57 - Plotagem do mapa

Atenção: Para garantir o correto funcionamento dessa funcionalidade, é essencial conceder permissão de acesso à localização imediatamente após o primeiro login no aplicativo. Se você não concedeu permissão durante a configuração inicial, será necessário acessar as configurações do dispositivo e realizar a alteração manualmente.

1.4.6 Notificações

Por fim, chegamos no último módulo do menu principal, à esquerda, onde encontramos todas as **Notificações** do aplicativo.

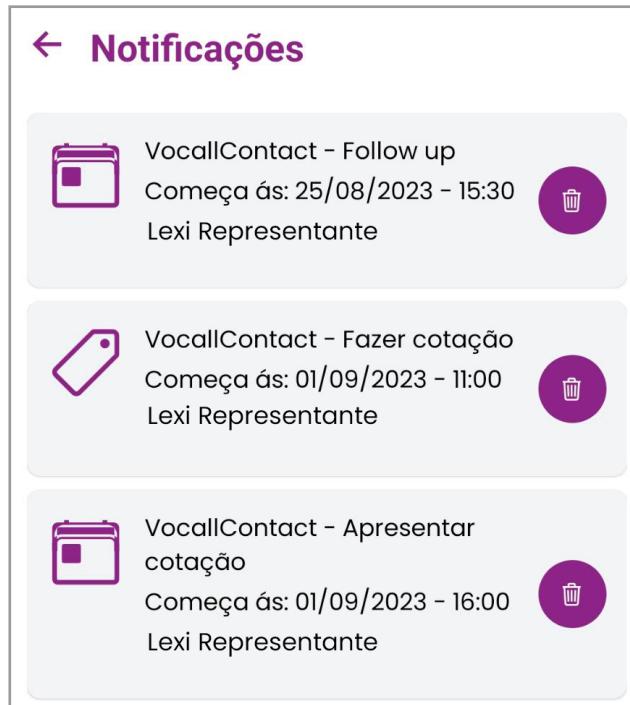


Figura 58 - Tela de notificações

Você pode consultar todas as notificações diretamente pelo menu lateral ou então, de maneira ainda mais rápida, pelo cabeçalho do aplicativo, no ícone de notificações (🔔) à direita da tela.



Figura 58 - Ícone de notificações

Fique atento, pois sempre que houver notificações pendentes, você verá um indicador visual com o número de notificações pendentes ao lado do ícone.

Assim como outros aplicativos, o aplicativo **Vendas Mobile VocallContact** também emite notificações diretamente no seu dispositivo, desde que esteja com as configurações de permissão habilitadas para isso.

Desse modo, você sempre receberá um alerta quando tiver uma tarefa ou evento próximos de acontecer e não perderá mais seus compromissos.

2. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em resumo, o **Vendas Mobile VocalContact** é a solução que sua empresa precisa para impulsionar suas vendas e melhorar a eficiência de seus vendedores de campo de forma extraordinária. Com acesso a informações importantes na palma da mão, recursos de geolocalização, notificações e um design intuitivo, nosso aplicativo está pronto para ajudar você e seus vendedores a conquistar mais clientes e aumentar seus resultados.

Não deixe que seus representantes e vendedores externos percam tempo com processos manuais demorados e relatórios complicados. Deixe o **Vendas Mobile VocalContact** cuidar disso, para que eles possam focar no que realmente importa: construir relacionamentos sólidos com seus clientes e fechar negócios de sucesso.

Nossa equipe está pronta para te auxiliar em cada etapa do processo de implementação e garantir que você obtenha o máximo de valor de nossa solução. Entre em contato com o consultor de vendas de sua preferência ou através do comercial@eox.com.br e descubra como podemos transformar sua equipe de vendas.





vocallcontact
único e ponto.

