

SPRING '23

CAMPO COMPLEMENTAR NO MÓDULO ATENDIMENTOS

SUMÁRIO

1. Apresentando o Campo Complementar no Módulo de Atendimentos.....	05
1.1 Configurando Campos Complementares.....	06
1.1.1 Criando um campo complementar.....	06
1.1.2 Tipos de campos complementares.....	07
1.1.1.1 Campo do tipo Texto.....	07
1.1.1.2 Campos do tipo Decimal.....	08
1.1.1.3 Campo do tipo Inteiro.....	08
1.1.1.4 Campo do tipo Moeda.....	08
1.1.1.5 Campo do tipo Data.....	08
1.1.1.6 Campo do tipo Área de Texto.....	09
1.1.1.7 Campo do tipo Lista de Opções.....	09
1.1.1.8 Campo do tipo Seletor Múltiplo.....	10
1.1.1.9 Campo do tipo Tabela.....	10
1.1.1.10 Campo do tipo Referência.....	12
1.1.1.11 Campo do tipo Webservice.....	12
1.2 Vinculando o Campo Complementar a um Resultado.....	13
1.3 Preenchendo um Resultado com Campos Complementares.....	14
2. Considerações Finais.....	16

GLOSSÁRIO



Campo complementar

São campos adicionais que podem ser criados no CRM e adicionados aos Procedimentos por meio das tarefas, no módulo Chamados ou, nos Resultados, no módulo Atendimentos. Eles servem para armazenar informações úteis e pertinentes, facilitando a rotina dos usuários.



Webservice

É uma solução tecnológica usada para a integração de sistemas e na comunicação entre aplicações diferentes. Exemplo: uma API.



1. APRESENTANDO O CAMPO COMPLEMENTAR NO MÓDULO DE ATENDIMENTOS

Para os nossos clientes que já desfrutaram da nossa solução de **Pós-vendas**, conhecida pelo módulo **Chamados**, a integração de **Campos Complementares** é uma funcionalidade que já se tornou parte do dia-a-dia da equipe de **SAC**.

Agora, temos o prazer de anunciar que essa funcionalidade também está disponível para nossos clientes que utilizam o **Vocallcontact CRM Vendas**, através do módulo de **Atendimentos**.

Essa expansão foi desenvolvida com o objetivo de atender às crescentes necessidades dos nossos clientes em simplificar e automatizar a coleta de informações vitais para suas operações de vendas.

Como exemplo, em vez de sua equipe de vendas externas gastar tempo preenchendo formulários de visitas em planilhas e, em seguida, duplicando o registro no **CRM**, agora, cada visita ao cliente é diretamente registrada no **CRM**. Isso é feito por meio de uma qualificação do atendimento, onde ao selecionar um resultado específico criado para essa finalidade, todas as informações, anteriormente armazenadas em planilhas, são automaticamente inseridas no **CRM** e registradas no histórico do cliente.

Com essa melhoria, você pode criar campos complementares personalizados para coletar dados específicos em diferentes cenários, seja durante visitas a clientes, perguntas relacionadas a suas preferências, em campanhas ou em qualquer outro processo.

A grande vantagem é que todas as informações coletadas são registradas de forma integrada ao **VocallContact**, eliminando a necessidade de planilhas e processos manuais. Cada dado fica armazenado no histórico do cliente, permitindo uma análise mais detalhada e informada.

A criação dos campos complementares é intuitiva, permitindo que você escolha o tipo de pergunta que melhor se adequa às suas necessidades. Além disso, você pode organizar esses campos em blocos, facilitando a estruturação e visualização das informações.

Simplifique seus processos, economize tempo e ganhe em produtividade com essa funcionalidade.

Após apresentarmos essa novidade, vamos explorar como configurá-la e como seu vendedor pode aproveitar ao máximo essa funcionalidade na prática?

1.1 Configurando Campos Complementares



Agora vou detalhar o processo completo de configuração de um **Campo Complementar**, desde sua criação até a sua incorporação em um **Resultado** para a captura de dados estratégicos durante o processo de vendas. Vamos começar?

1.1.1 Criando um campo complementar

Antes de incluir um ou mais **Campos Complementares** no **Resultado**, é necessário tê-los criados previamente e, para criá-los, acesse o menu **Todos** e depois clique no módulo **Campos Complementares**. O **CRM** direcionará você à tela principal do módulo com a lista de campos complementares já existentes.

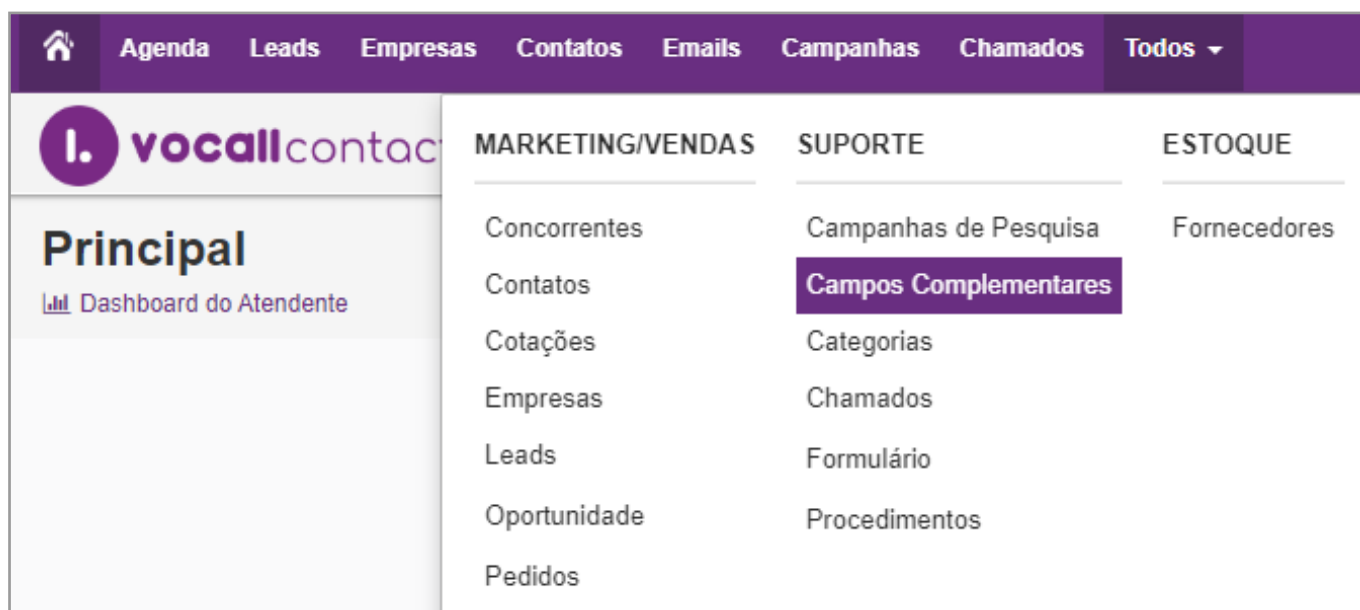


Figura 1 - Acesso ao módulo Campos Complementares

Em seguida, acesse o botão **+Adicionar Registro** e o sistema abrirá uma tela para a criação do novo campo complementar.

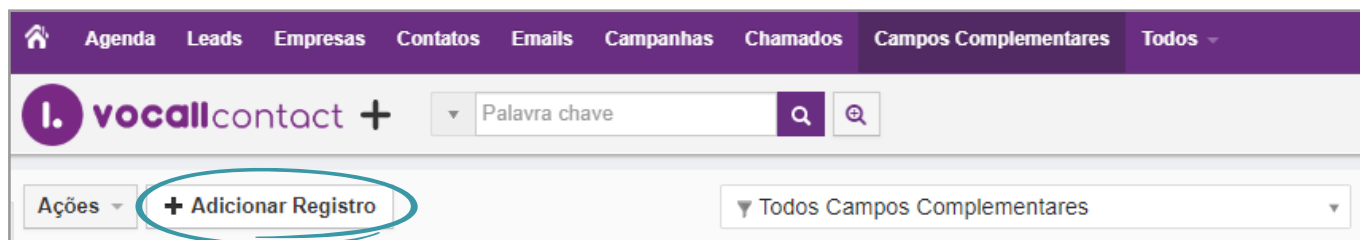


Figura 2 - Adicionando um Campo Complementar

Adicione um nome ao **Campo Complementar** que você está criando e defina qual será o **Tipo de campo**, conforme mostra a imagem abaixo.

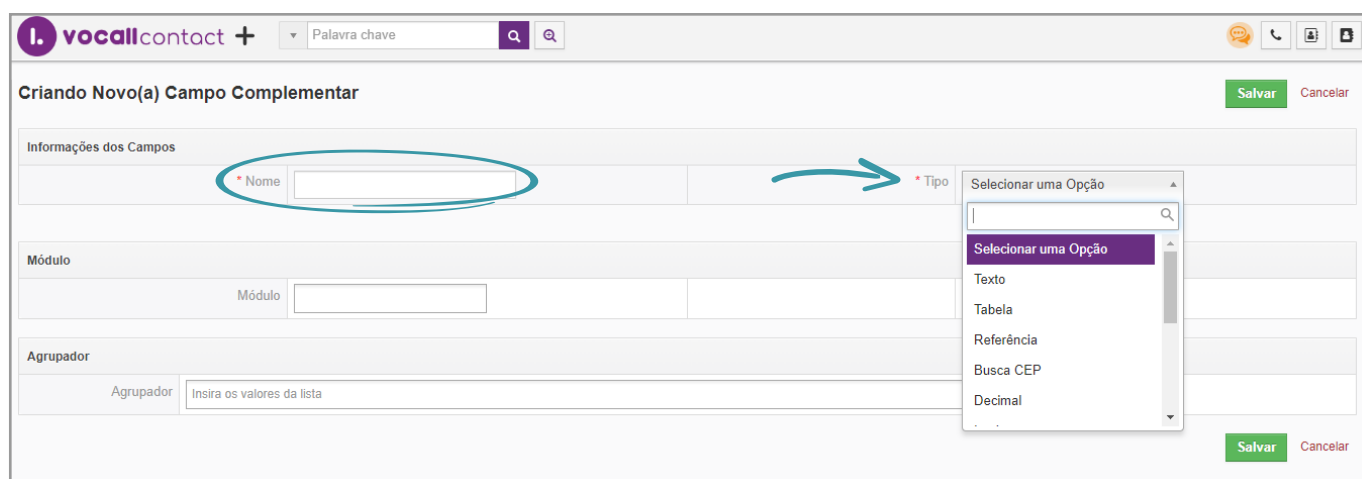


Figura 3 - Escolhendo o tipo de Campo Complementar

Já no campo **Módulo** você definirá se este **Campo Complementar** será utilizado no módulo de **Atendimentos** ou **Chamados** ou ambos.

1.1.2 Tipos de campos complementares

Para definir o **Tipo de Campo Complementar** que você deseja criar, é essencial compreender o tipo de informação desejada e a maneira como será utilizada. Por exemplo, se você planeja oferecer uma lista de opções predefinidas, a escolha adequada seria o tipo **Lista de Opções**. Por outro lado, se você precisa capturar datas, a opção **Data** é a escolha mais prática, pois automaticamente formata o campo para entrada de datas. Ao fazer a seleção apropriada do **Tipo de Campo Complementar**, você otimiza a coleta de informações de forma eficiente e direta.

Vamos explorar, a seguir, todas as possibilidades de formato de **Campo Complementar**.

1.1.2.1 Campo do tipo Texto

O campo do tipo **Texto** é utilizado geralmente para inserir uma informação pequena que pode ser composta por caracteres alfanuméricos e especiais.



Figura 4 - Campo do tipo Texto

1.1.2.2 Campo do tipo Decimal

O campo do tipo **Decimal** é utilizado quando é necessário colocar um valor decimal com a utilização de uma vírgula.

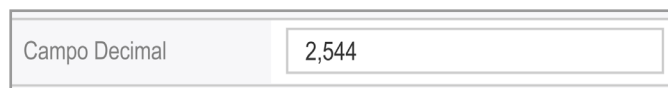
A screenshot of a form field labeled 'Campo Decimal'. The field contains the value '2,544'.

Figura 5 - Campo do tipo Decimal

1.1.2.3 Campo do tipo Inteiro

O campo complementar do tipo Inteiro tem a funcionalidade de coletar informações sobre quantidade de itens ou produtos, por exemplo, mas também pode ser utilizado para uma infinidade de situações, desde que o valor seja um número inteiro (sem vírgulas).

A screenshot of a form field labeled 'Campo Inteiro'. The field contains the value '250'.

Figura 6 - Campo do tipo Inteiro

1.1.2.4 Campo do tipo Moeda

O campo do tipo **Moeda** é utilizado para informar um valor monetário.

A screenshot of a form field labeled 'Campo Moeda'. The field contains the value 'R\$ 1.250,25'.

Figura 7 - Campo do tipo Moeda

1.1.2.5 Campo do tipo Data

O campo do tipo **Data** é utilizado para definir um prazo ou uma data de acontecimento, como mostra a imagem a seguir.

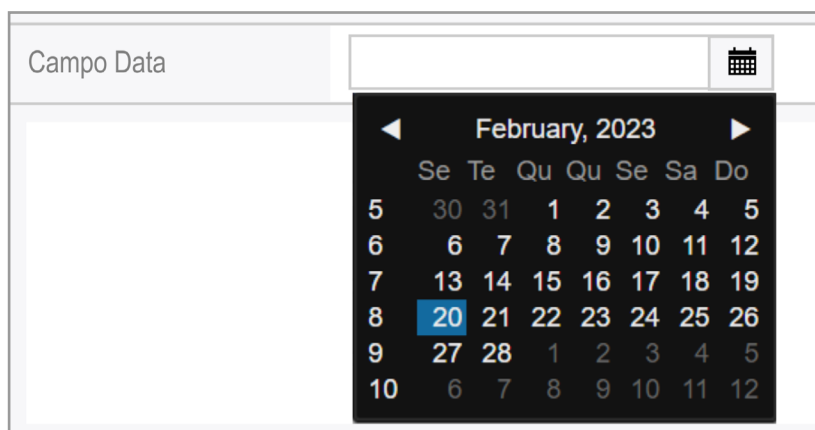
A screenshot of a form field labeled 'Campo Data'. The field contains a calendar widget showing February 2023. The date '20' is selected.

Figura 8 - Campo do tipo Data

1.1.2.6 Campo do tipo Área de Texto

O campo do tipo **Área de Texto** é normalmente aplicado quando há a necessidade de um detalhamento maior da informação, para a coleta de alguma observação ou algum comentário, por exemplo.

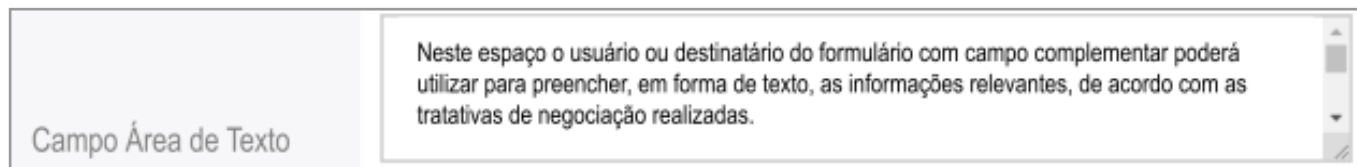
A imagem mostra uma interface de usuário com um campo de texto. À esquerda, há um rótulo "Campo Área de Texto". À direita, há uma caixa de texto com o seguinte texto: "Neste espaço o usuário ou destinatário do formulário com campo complementar poderá utilizar para preencher, em forma de texto, as informações relevantes, de acordo com as tratativas de negociação realizadas." A caixa de texto possui uma barra de rolagem vertical à direita.

Figura 9 - Campo do tipo Área de Texto

1.1.2.7 Campo do tipo Lista de Opções

O campo complementar do tipo **Lista de Opções** permite a coleta de informações com opções de respostas. As opções que serão apresentadas no formulário devem ser cadastradas junto com a criação do campo.

Quando estiver criando este tipo de campo complementar, o sistema trará um campo de seleção para que as opções de respostas (parâmetros) sejam cadastrados. Para efetivar o cadastro, basta digitar o nome da opção desejada e apertar a tecla **Enter** para confirmar sua inclusão.

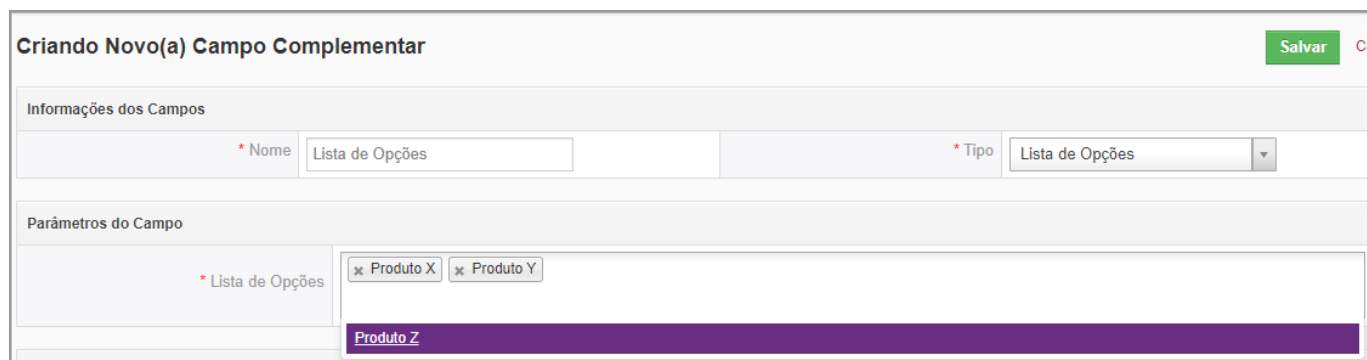
A imagem mostra a tela de configuração de um novo campo complementar. O título é "Criando Novo(a) Campo Complementar". No canto superior direito, há um botão "Salvar" em verde. A seção "Informações dos Campos" contém dois campos: "Nome" com o valor "Lista de Opções" e "Tipo" com o valor "Lista de Opções" selecionado em um menu suspenso. A seção "Parâmetros do Campo" contém um campo "Lista de Opções" com uma barra de busca e uma lista de opções. As opções atuais são "Produto X" e "Produto Y", cada uma com um ícone de exclusão. Abaixo, há uma barra de entrada com o texto "Produto Z" e um ícone de busca.

Figura 10 - Configuração do Campo do tipo Lista de opções

Após configurado, esta será a visão do formulário com esse tipo de campo complementar.

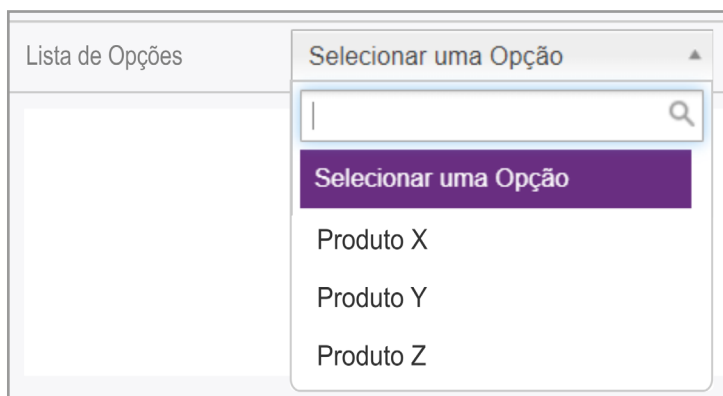
A imagem mostra um formulário com um campo de lista de opções. O campo é rotulado "Lista de Opções". À direita do campo, há um menu suspenso com o título "Selecionar uma Opção". O menu está aberto, mostrando uma barra de busca e uma lista de opções: "Selecionar uma Opção", "Produto X", "Produto Y" e "Produto Z".

Figura 11 - Preenchimento do Campo do tipo Lista de

1.1.2.8 Campo do tipo Seletor Múltiplo

O campo complementar do tipo **Seletor Múltiplo** é utilizado quando se pretende admitir mais de uma opção de resposta ao mesmo tempo, dentro de uma lista de opções predefinidas. No momento da configuração deste tipo de campo complementar, esta será a visão do usuário.

Figura 12 - Configuração do Campo do tipo Seletor Múltiplo

Já no momento do preenchimento do formulário, esta será a visão.

Figura 13 - Preenchimento do Campo do tipo Seletor Múltiplo

1.1.2.9 Campo do tipo Tabela

O campo complementar do tipo **Tabela** é utilizado para coletar várias informações de uma única vez. Dentro do campo desse tipo, pode-se utilizar todos os demais tipos de campos complementares, que farão a composição da tabela.

Essa configuração é feita no bloco Parâmetros do Campo. Clique na opção **+Adicionar Campo** na Tabela e o CRM irá adicionar uma nova linha para que seja escolhido o Nome e o Tipo de campo.

Lembre-se, no campo do tipo Tabela podemos utilizar qualquer tipo de campo já mencionado anteriormente. Veja que, de acordo com as configurações cadastradas, você poderá coletar inúmeras informações.

Criando Novo(a) Campo Complementar Salvar Cancelar

Informações dos Campos

* Nome: * Tipo:

Parâmetros do Campo

Campos da Tabela ✚ Adicionar Campo na Tabela

* Nome	* Tipo	Parâmetros do Campo	Obrigatório
<input type="text" value="Nome do item"/>	<input type="text" value="Texto"/>		<input type="checkbox"/>
<input type="text" value="Quantidade de itens"/>	<input type="text" value="Inteiro"/>		<input type="checkbox"/>
<input type="text" value="Classificação do item"/>	<input type="text" value="Lista de Opções"/>	<input type="text" value="x 1 a 5kg x 6 a 10kg x 11 a 15kg"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text" value="Valor dos itens"/>	<input type="text" value="Moeda"/>		<input type="checkbox"/>

Figura 14 - Campo do tipo Tabela durante a configuração

Observe que no exemplo acima, definimos quatro campos complementares com tipos distintos, sendo eles:

- **Nome do item** do tipo **Texto**
- **Quantidade de itens** do tipo **Inteiro**
- **Classificação do item** do tipo **Lista de Opções**, com as opções de preenchimento de "1 a 5 KG", "6 a 10 KG" e "11 a 15 KG"
- **Valor dos itens** do tipo **Moeda**

Em resumo, o campo do tipo **Tabela** atua como um agrupador de campos complementares, permitindo a adição de múltiplos valores de acordo com a necessidade do processo de atendimento.

Assim, no momento do preenchimento do formulário com este tipo de campo complementar, os dados serão posicionados em colunas.

Nome do item	Quantidade de itens	Classificação do item	Valor dos itens
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Selecionar uma Op..."/>	R\$ <input type="text"/>

Figura 15 - Visão do Formulário com Campo Complementar do tipo Tabela

Ao preenchê-lo, é possível incluir registros adicionais clicando no símbolo "+" e inserindo as informações nos novos campos. Da mesma forma, é possível excluir registros incluídos clicando no ícone da lixeira.

Nome do item	Quantidade de itens	Classificação do item	Valor dos itens
<input type="text" value="Calça"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="1 a 5kg"/>	R\$ <input type="text" value="140,07"/>
<input type="text" value="Tênis"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="11 a 15kg"/>	R\$ <input type="text" value="208,00"/>
<input type="text" value="Meia"/>	<input type="text" value="80"/>	<input type="text" value="1 a 5kg"/>	R\$ <input type="text" value="800,00"/>
<input type="text" value="Blusa"/>	<input type="text" value="15"/>	<input type="text" value="1 a 5kg"/>	R\$ <input type="text" value="1.500,00"/>

Figura 16 - Adicionando outros registros no Campo Complementar do tipo Tabela

1.1.2.10 Campo do tipo Referência

O campo complementar do tipo **Referência** é aplicado ao módulo **Fornecedores**, normalmente utilizado em **Chamados** quando há procedimentos ou tarefas que necessitem de interação com fornecedores.

1.1.2.11 Campo do tipo Webservice

O campo complementar do tipo **Webservice** permite a integração entre o **VocallContact** e outros sistemas, como o ERP da sua empresa, por exemplo. Através do **Webservice** é possível receber, interpretar e gravar informações nos módulos do **CRM**, importantes para o processo de atendimento ao cliente.

Assim, quando uma qualificação de atendimento tiver um resultado com um campo complementar do tipo **Webservice**, o usuário poderá buscar automaticamente informações importantes de outros sistemas, como notas fiscais, pedidos, itens, faturas e muito mais.

Figura 17 - Campo Complementar do tipo Webservice durante a configuração

Vale ressaltar que para criar um campo complementar do tipo **Webservice**, é necessário uma criação e configuração prévia de uma **Rota**, dentro do módulo **Webservices**.

Para saber mais sobre as **Rotas** e o módulo **Webservices**, basta acessar o conteúdo **Vincular lote e histórico de compras no chamado via webservice disponível** no link <https://portal.eox.com.br/winter-23/> ou na biblioteca da [Universidade Eox](#). Apesar de sua contextualização ser focada no módulo **Chamados**, suas orientações se aplicam, também, para as configurações de **Webservices** para o módulo **Atendimentos**.

Importante: Considerando o grau técnico de conhecimento necessário para tais configurações, parte dessa configuração normalmente é realizada por alguém da área de TI da sua empresa.

1.2 Vinculando o Campo Complementar a um Resultado

Após criados e configurados os **Campos Complementares** chegou a hora de vinculá-los ao **Resultado**. Para isso, basta criar um novo **Resultado** ou editar um **Resultado** existente, seguindo as mesmas orientações de criação de **Resultados** aprendidas no **Módulo Supervisor de Vendas - Parte I (Configurações CRM, Gestão da Operação e Ferramentas)**.

Feito isso, vá até o bloco **Campos Complementares**, no **Resultado**. Neste bloco efetuamos a parametrização de todos os campos complementares que desejamos que sejam exibidos no momento da inserção desse resultado.

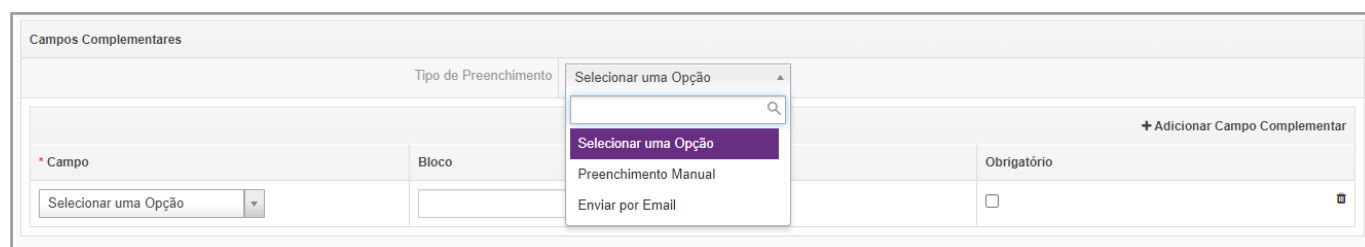


Figura 18 - Bloco Campos Complementares do Resultado

O primeiro campo deste bloco corresponde à opção **Tipo de Preenchimento**. Esse campo define se o formato de resposta durante a inserção do resultado será manual, exigindo a intervenção do usuário que está utilizando o **CRM**, ou se será realizado através de um formulário enviado por e-mail, permitindo que um destinatário externo (como um cliente) preencha os dados por meio de um link.

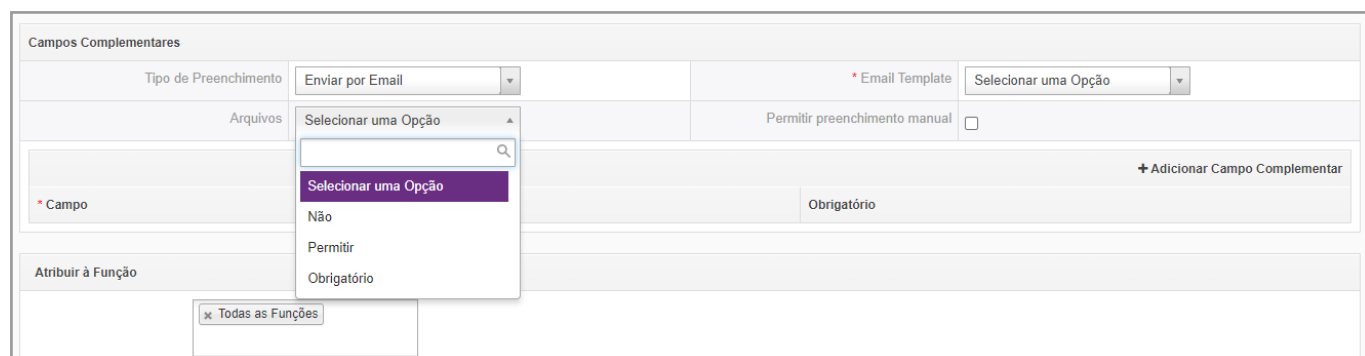


Figura 19 - Selecionando o Tipo de Preenchimento Enviar por Email

Ao selecionar a opção **Enviar por E-mail**, o sistema oferece três novas escolhas:

- **E-mail Template:** Nesta opção, você pode escolher um modelo previamente cadastrado no módulo de **Modelos de E-mail**.
- **Arquivos:** Aqui, você pode especificar se deseja permitir o envio opcional de arquivos, desabilitar completamente o envio de arquivos, ou tornar obrigatório o envio de arquivos para completar o formulário.

• **Permitir Preenchimento Manual:** Mesmo ao optar pelo envio por e-mail, você ainda tem a flexibilidade de permitir o preenchimento manual como uma alternativa. Isso é útil quando o destinatário do e-mail não tem acesso imediato ao formulário, ou se a conversa já avançou e precisa ser atualizada. Dessa forma, o processo continua fluindo e o usuário do **CRM** pode preencher o formulário em nome do destinatário, por exemplo, se houve progresso na conversa ou uma resposta em tempo real.

Depois de definir a forma de preenchimento do formulário, você pode começar a adicionar os campos complementares que farão parte dele. Para inserir um novo **Campo Complementar**, basta clicar em **+Adicionar Campo Complementar**.

Figura 20 - Inclusão dos Campos Complementares no Resultado

Na opção **Campo**, o sistema exibe uma lista de todos os campos complementares disponíveis para o módulo de **Atendimentos**. No exemplo fornecido, selecionamos três campos complementares para serem incorporados ao **Resultado de Preço em Linha**. Essa escolha permite que os vendedores registrem os detalhes dos orçamentos de forma estruturada durante as conversas com os clientes, reduzindo o risco de esquecimentos ou erros ao registrar as informações.

Além de descrever as características de cada campo, é importante notar que podemos atribuí-los a um **Bloco**. Os blocos servem como separadores que agrupam informações relacionadas, tornando a organização do formulário mais eficiente.

Além disso, oferecemos a flexibilidade de tornar o preenchimento de um campo obrigatório ou opcional, permitindo que você ajuste as configurações conforme suas necessidades. Habilitando a opção **Obrigatório** na coluna correspondente, o sistema garante que o usuário ou destinatário não possa salvar o formulário sem preencher essas informações específicas.

1.3 Preenchendo um Resultado com Campos Complementares

Agora que já vimos como configurar um resultado com campos complementares, vamos ver como é simples e prático preencher um Resultado deste tipo no momento da **Qualificação do Atendimento?**



Informações de Atendimento					
* Descrição do Atendimento	Atendimento ao Cliente		Empresa	INDÚSTRIA DE CHOCOLATES ⓘ	
Nome Contato	ⓘ		* Origem Atendimento	Telefone Ativo ▼	
Motivo Contato	Acompanhamento ▼		* Resultado	Preço em linha ▼	
Telefone					
Manual					
Preço em linha					
1 Informações de Preço					
Orçamento em linha	Nome do Item	Cód Item	Quantidade orçada	Valor aplicado	Desconto aplicado +
				R\$	
2 Condições de Pagamento					
Condições de pagamento					
3 Tipo de Frete					
Frete		Selecionar uma Opção ▼			
					<input type="button" value="Salvar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>

Figura 21 - Qualificação de um Atendimento com um Resultado com Campos Complementares

Veja como é simples! Ao escolher o **Resultado** que possui **Campos Complementares**, o sistema traz automaticamente as informações para preenchimento conforme parâmetros configurados previamente.

Agora, suponhamos que no momento da configuração do **Resultado** nós optamos por permitir o preenchimento por e-mail, com a opção de preenchimento manual.

Webform Manual	
Preço em linha	
Webform	
* Enviar formulário para Email	
<input type="button" value="Salvar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

Figura 22 - Qualificação de um Atendimento com preenchimento por e-mail

Perceba que, diferente do formato de preenchimento manual, o sistema apresenta a aba **Webform**, que possibilita o preenchimento por e-mail, exigindo, portanto, a inclusão de um endereço de e-mail de destino.

2. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta melhoria, as configurações de campos complementares no módulo de **Atendimentos** trazem um novo nível de organização e eficiência para a qualificação de atendimento. Agora, ao preencher um resultado, você pode personalizar os campos que melhor se adequam às suas necessidades específicas do seu time de vendas.

Essa flexibilidade proporciona um atendimento mais detalhado e preciso, reduzindo a possibilidade de esquecimentos ou erros no registro das informações importantes. Além disso, a capacidade de escolher entre preenchimento manual ou por e-mail, com a opção de preencher manualmente quando necessário, aumenta a adaptabilidade do processo.

Essa melhoria não apenas otimiza suas operações de vendas, mas também aprimora a experiência do cliente, garantindo que cada interação seja registrada de forma completa e eficaz. Aproveite essa oportunidade para elevar o nível do seu atendimento e fornecer um serviço cada vez melhor aos seus clientes.

Esperamos que goste desta melhoria. Estamos à disposição para ajudar a impulsionar o seu sucesso.



l. vocallcontact
único e ponto.

