



Spring'25

Release Notes

Todos os direitos reservados à Eox Tecnologia Ltda.
Proibida a venda total ou parcial deste conteúdo.

SUMÁRIO

1. Introdução	10
1.1 Para quem é este documento?	11
2. Visão Consolidada da Carteira	12
3. API Cotações Online	21
4. Controle de Acesso por IP	24
5. Módulo Dicas de Vendas	29
6. Localizar Duplicados	35
7. Parametrização do prazo de Agendamento	40
8. Validação do Código ERP do Vendedor no Cadastro de Usuários no VocallContact	43
9. Relatório de Chamadas - Filtro de Múltiplas Qualificações	49
10. Módulo Chamados – Abertura e Cancelamento	52
11. Correções de Bugs	65
12. Considerações Finais	66



GLOSSÁRIO



Agendamento:

Compromisso registrado no sistema para acompanhamento de cliente ou prospect, através tarefas ou eventos do módulo Agendas do VocallContact.



API:

Interface de Programação de Aplicações. Conjunto de funções e procedimentos que permite a integração de sistemas e a troca de dados entre diferentes plataformas.



Bloqueados:

Clientes que não podem ser trabalhados por motivos específicos. Neste caso, são clientes bloqueados para discagem como se pode constatar ao pesquisar na tela de Resumo, do módulo Empresas do VocallContact.



Campos Complementares:

Campos adicionais criados no formulário de abertura de chamado que permitem registrar informações específicas de cada item selecionado. Neste caso, os campos "Código", "Descrição" (vindos da API) e "Quantidade" (manual).



Categoria do Chamado:

Classificação atribuída ao chamado que organiza as ocorrências dentro do sistema. A nova categoria "Problema no Produto" agrupa os procedimentos relacionados a defeitos ou insatisfação com itens.



Cálculo de Prazo de Agendamento:

Processo realizado pelo sistema para determinar a data final de um agendamento, considerando ou não sábados, domingos e feriados, conforme a configuração definida no campo "Contar dias extraordinários".



Carteira de Clientes:

Conjunto de clientes e prospects vinculados a um vendedor, equipe (televendas, por exemplo) ou representante.



GLOSSÁRIO



Chamado:

Registro oficial de uma solicitação, problema ou ocorrência aberta por um usuário dentro do VocallContact. Cada chamado tem seu próprio histórico, status e informações específicas.



CIDR (Classless Inter-Domain Routing):

Um método para alocar e especificar faixas de endereços de IP. O número após a barra (ex: /32) define o tamanho da rede. Um /32 representa um único endereço IP, enquanto um /24 representa uma rede com 256 endereços.



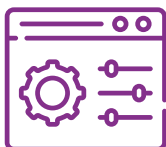
Código Usuário ERP:

Nova nomenclatura para o campo que armazena o código de identificação do vendedor, geralmente associado ao sistema de gestão (ERP) da empresa.



CRM:

Customer Relationship Management. Sistema utilizado para gestão do relacionamento com clientes e acompanhamento de processos comerciais.



Dashboard:

Painel de visualização que apresenta informações em tempo real, geralmente em formato gráfico, para facilitar a tomada de decisões.



Data de Validade:

Novo campo de data adicionado à tela de cadastro de dicas no módulo Dicas de Vendas do VocallContact. Ele permite ao usuário estabelecer um prazo para que a Dica de Venda seja exibida ao vendedor.



Dica de Venda:

Funcionalidade do VocallContact que traz informação ou sugestão estratégica que é apresentada ao vendedor durante um atendimento para auxiliar no processo de venda.



GLOSSÁRIO



Dias Extraordinários:

Termo utilizado para se referir a sábados, domingos e feriados no contexto desta funcionalidade.



Endereço IP (IP Address):

Um rótulo numérico único atribuído a cada dispositivo conectado a uma rede de computadores, que o identifica e permite sua localização.



ERP:

Enterprise Resource Planning. Sistema de gestão integrado utilizado para administrar recursos e processos de uma empresa.



Flag:

Parâmetro de controle que define se uma determinada funcionalidade estará disponível, ativa ou habilitada. Fluxo de Atendimento: Sequência de etapas que um chamado percorre desde a sua criação até o seu encerramento. Pode incluir triagem, atendimento, análise, execução e finalização.



Filtro de Qualificação:

Campo do relatório de chamadas que permite selecionar critérios específicos de classificação de chamadas. Agora atualizado para suportar múltipla seleção.



Ícone da Lexi:

Nova representação visual que substitui o antigo ícone de lâmpada. Ele serve como o novo ponto de acesso para visualizar as Dicas de Venda disponíveis.



Layout Flutuante (Dialog):

Novo formato de exibição para as Dicas de Venda, que aparecem em uma janela sobreposta à tela principal (semelhante a um pop-up). Esta janela será posicionada no canto inferior direito, abaixo do quadro de Informações Financeiras.



GLOSSÁRIO



Localizar Duplicados:

Ferramenta do sistema projetada para identificar e listar registros potencialmente duplicados (como empresas ou contatos) com base em critérios como nome, documento, etc.



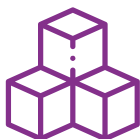
Mesclar Todos os Selecionados:

Novo botão que permite executar a mesclagem de múltiplos grupos de registros duplicados de uma só vez, de forma automática e baseada na regra da "última modificação".



Mesclagem de Registros:

Processo de unificar dois ou mais registros duplicados em um único registro principal, descartando os demais e transferindo suas informações.



Módulo de Dicas de Vendas:

Módulo do CRM VocaIIContact onde os usuários podem cadastrar, gerenciar e configurar as dicas que serão exibidas para os vendedores.



Motivo do Encerramento:

Justificativa obrigatória fornecida pelo usuário ao encerrar um chamado antes da etapa final. Fica registrada no histórico do chamado e garante rastreabilidade.



Múltiplos Itens:

Seleção de dois, ou mais produtos, ou ocorrências a partir de um único processo de abertura. Ao utilizar essa opção, o sistema cria automaticamente um chamado para cada item selecionado.



Prazo de Validade:

Período em que uma Dica de Venda é considerada ativa. Antes de exibir uma dica, o sistema verifica se a data atual está dentro do prazo definido no campo "Data de Validade". Se o campo estiver em branco, a dica é exibida normalmente sem verificação de data.



GLOSSÁRIO



Procedimento:

Ação pré-definida que será executada com base no tipo de chamado. Pode ser, por exemplo, "Troca em garantia", "Devolução do produto" ou "Produto não aceito".



Potencial cliente em fase de prospecção, um lead qualificado (potencial consumidor de produtos ou serviços, que demonstram interesse).



Ramal:

Nova nomenclatura para o campo "CRM Phone Extension", utilizado para registrar o número do ramal telefônico do usuário na tela de criação ou edição de usuários.



Resultado:

Opção ou status atribuído a um atendimento no sistema, que pode originar um agendamento com prazo definido.



Restrição de Acesso por IP:

Funcionalidade de segurança que permite ou nega o acesso a um sistema com base no endereço de IP de origem do usuário.



Registro Principal (ou Mestre):

O registro que é mantido após o processo de mesclagem e que passa a centralizar todas as informações e históricos dos registros unificados.



Registros Relacionados:

Dados de outros módulos do sistema que estão vinculados a um cadastro principal. Exemplos incluem: atendimentos, conversas, pedidos, oportunidades de venda, entre outros.



GLOSSÁRIO



Seleção Múltipla:

Nova funcionalidade aplicada ao campo de qualificação, que possibilita escolher mais de uma opção simultaneamente.



Supervisor/Analista de Vendas:

Perfil de usuário que utiliza relatórios de chamadas para acompanhamento de resultados, apoio à gestão e tomada de decisão.



Tempo de Recompra

Período estimado em que o cliente tende a realizar uma nova compra.



Tooltip:

Mensagem flutuante exibida ao passar o mouse sobre um elemento da interface. Neste caso, mostra a opção "Fechar Chamado" quando a funcionalidade está ativa.



Última Modificação:

Campo de data que registra a última vez que um cadastro foi alterado. É o critério utilizado pela nova função "Mesclar todos" para decidir qual registro de um grupo será mantido como principal.



Usuário Ativo:

Refere-se a um usuário que está habilitado para acessar e utilizar o VocallContact. O CRM impede que seu código ERP seja atribuído a outro usuário.



Usuário Inativo:

Período em que uma Dica de Venda é considerada ativa. Antes de exibir uma dica, o sistema verifica se a data atual está dentro do prazo definido no campo "Data de Validade". Se o campo estiver em branco, a dica é exibida normalmente sem verificação de data.



GLOSSÁRIO



Validação:

Verificação automática feita pelo sistema para garantir que os campos obrigatórios foram preenchidos corretamente antes da conclusão do processo.



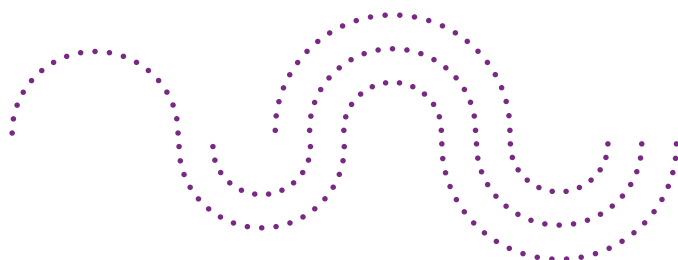
VocallMonitor:

É um sistema de monitoramento, cadastros e relatórios, voltado para o controle de chamadas, produtividade dos colaboradores que usam o sistema de telefonia VocallPhone. Faz parte das soluções vocallCenter®, da Eox Tecnologia.



VocallContact:

CRM da Eox Tecnologia voltado à gestão de relacionamento com clientes e no aumento da performance de vendas das empresas.



1. Introdução

Temos uma novidade incrível para você: chegou a atualização **Spring'25** do **VocallContact**!



Esta versão foi desenvolvida com foco total em trazer melhorias que fazem diferença no seu dia a dia: mais eficiência operacional, novas funcionalidades e recursos inteligentes que colocam ainda mais estratégia nas suas mãos.

Prepare-se para conhecer tudo o que o **Spring'25** tem a oferecer e elevar a forma como você e sua equipe utilizam o **VocallContact**.

Vem comigo que vou apresentar as principais novidades da **Spring'25**. O módulo **Dashboard do Atendente** ficou ainda mais robusto com a implementação da **Visão Consolidada da Carteira**, que em formato visual, organizado e automático, deixa a sua mão informações essenciais à gestão de clientes, aproveitando com mais eficácia seu período de recompra.

Sabemos o quanto informações atualizadas são importantes para a sua operação. Por isso, a **API Cotações Online** irá possibilitar a atualização de cotações em tempo real facilitando o dia a dia da sua operação de vendas. Com essa melhoria, sua equipe ganha mais segurança e agilidade para tomar decisões e gerir estratégias de vendas.

Desenvolvemos o **Controle de Acesso por IP**, uma funcionalidade que trará segurança no acesso à sua base de dados, garantindo que você e sua TI definam no CRM quais redes ou dispositivos poderão ter acesso às informações do sistema.

O módulo **Dicas de Vendas** está ainda mais inteligente e funcional. O vendedor irá acessá-la de um jeito novo. E agora, o Supervisor também poderá configurar o período de validade para cada Dica de Venda. Assim, uma **Dica de Venda** deixará de ser mostrada ao vendedor quando seu prazo estiver expirado, sem que você tenha que atualizá-la.

A ação **Localizar Duplicados** também passou por uma melhoria. Após localizar registros duplicados no CRM, Supervisores poderão mesclar até 20 registros com todo histórico de módulos relacionados, centralizando-os em um único cadastro. Os dados mantidos serão da atualização mais recente.

A melhoria **Parametrização do prazo de Agendamento**, trará mais flexibilidade à Qualificação dos Atendimentos no CRM, dando a opção ao Supervisor de definir se o resultado usará no cálculo do prazo do agendamento, dias corridos ou dias úteis.

1. Introdução

Nesta versão, aprimoramos também o processo de atribuição de **códigos de vendedor ERP** com uma funcionalidade mais inteligente e com a adequação de nomenclaturas para facilitar o seu dia a dia. Desta forma, os códigos ERP de usuários inativos no CRM poderão ser reutilizados.

O relatório de qualificações no **VocallMonitor** também foi aprimorado com o **Filtro de Múltiplas Qualificações**. Assim, a partir de agora, o Supervisor poderá gerar relatórios com mais de uma qualificação de chamada ao mesmo tempo.

Outra evolução significativa no módulo **Chamados**, trará a possibilidade de registrar múltiplos tickets a partir de um registro, utilizando-se de novos tipos de campos complementares que foram implementados. Adicionalmente, desenvolvemos a funcionalidade que permite a configuração do cancelamento do chamado a qualquer fase do processo.

A **Spring'25** chegou para tornar sua experiência no **VocallContact** ainda melhor! Além das novas funcionalidades e melhorias, corrigimos os bugs identificados no período para garantir uma plataforma mais estável e confiável.

Neste documento, você encontra todos os detalhes sobre o que mudou e como aproveitar cada recurso. Esperamos que você e sua equipe explorem ao máximo estas novidades, conquistando uma performance melhor e uma usabilidade cada vez mais simples e intuitiva.

1.1 Para quem é este documento?

Pensado especialmente para você, usuário do **VocallContact**, este material apresenta de forma prática as novas funcionalidades e correções do nosso CRM. Nosso objetivo é simples: oferecer uma visão clara das atualizações para que você e sua equipe possam aproveitá-las ao máximo no dia a dia.



Com este guia, sua jornada no **VocallContact** ficará ainda mais eficiente. Ele servirá como um manual de navegação, trazendo dicas que tornam a gestão de processos de atendimento mais ágil, ajudando a impulsionar a performance das equipes de vendas e pós-vendas. Explore, aprenda e coloque em prática as melhorias que preparamos para você!

2. Visão Consolidada da Carteira

2.1. Apresentando a Melhoria

Oiê! Aqui é Lexi! Quero falar com você sobre uma melhoria muito esperada para quem trabalha com gestão de clientes no **VocallContact**: a **Visão Consolidada da Carteira** de Clientes.



Sabemos que acompanhar de perto a evolução da carteira, entender o status da avaliação dos clientes e identificar oportunidades, é essencial para a tomada de decisão.

Pensando nisso, criamos um painel gerencial de carteira, que traz de forma visual, organizada e automática todos os dados necessários para gestão de clientes e prospects.

Vamos juntos explorar essa novidade?

2.2. Contextualizando a Melhoria Visão Consolidada da Carteira

Antes, os gestores e supervisores não tinham uma visão centralizada da carteira no CRM. Era necessário consultar relatórios separados e cruzar dados manualmente, o que dificultava análises estratégicas e consumia tempo.

Com o novo painel gerencial de carteira, disponível na **Tela Principal** do CRM > **Dashboard do Atendente** > aba **Visão Consolidada da Carteira**, você terá em uma única tela todos os indicadores necessários para visualizar a carteira de clientes, com filtros de usuários e métricas detalhadas.

A visão consolidada oferece uma perspectiva de 360° de clientes e prospects, proporcionando mais agilidade na identificação de clientes **Ativos**, **Inativos** e **Prospects**, conforme suas regras de negócio.

Os dados são automáticos e confiáveis, trazidos do módulo **Empresas** segmentado por **Responsável**, eliminando a necessidade de manipulação manual. Além disso, a funcionalidade indica a necessidade de acompanhamento de agendas, prazos e o status da carteira.

2. Visão Consolidada da Carteira

2.3. Compreendendo a Visão Consolidada da Carteira

2.3.1. Acessando a aba Visão Consolidada da Carteira

A **Visão Consolidada da Carteira** pode ser acessada em uma das abas do **Dashboard do Atendente**, pelo ícone do velocímetro  localizado na barra superior, ou pela opção Dashboard do Atendente na tela principal do **VocallContact**.

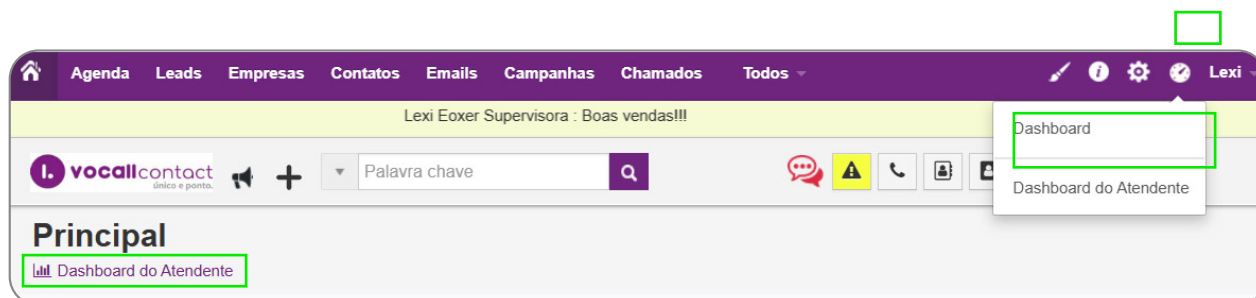


Figura 1 – Acessando o Dashboard do Atendente

Após acessar o **Dashboard do Atendente**, você visualizará as abas dos dashboards que você já conhece, e junto delas é trazida a nova aba **Visão Consolidada da Carteira** à direita.

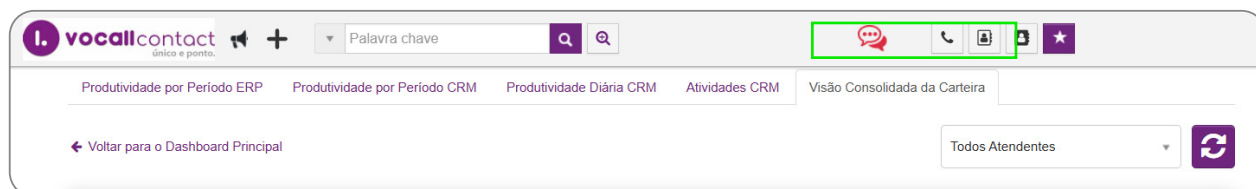


Figura 2 – Acessando a aba Visão Consolidada da Carteira

O painel **Visão Consolidada da Carteira** possui filtro de consulta **Todos Atendentes** para o usuário com o **Perfil Supervisor** acessar, como a possibilidade de selecionar um atendente específico ou todos os atendentes, para refinar a visualização dos dados.

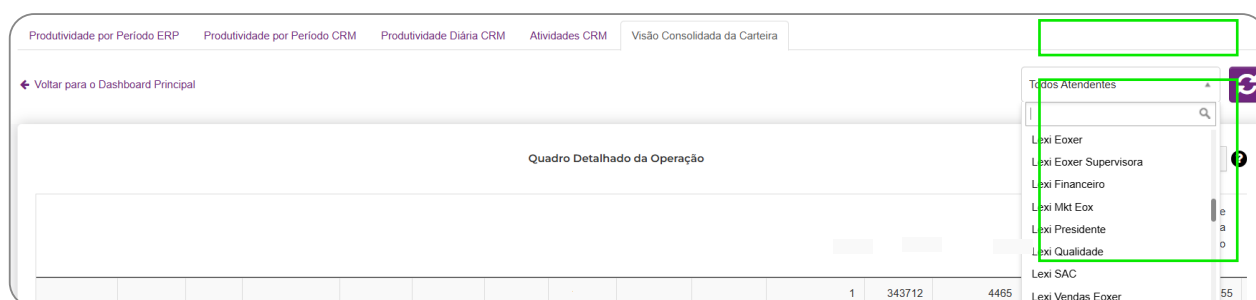


Figura 3 – Acessando o Filtro Todos Atendentes

2 Visão Consolidada da Carteira

Se o acesso é do atendente, os dados trazidos serão de sua carteira de clientes, assim como nos demais gráficos das abas do **Dashboard do Atendente**, como vimos no **Módulo Avançado Vendas**.

As informações são atualizadas diariamente quando roda a integração de dados pela **API** de integração do **ERP** com o **CRM**, não sendo possível filtrar por data.

Nota: Observe na imagem anterior que ao lado direito do filtro de atendentes tem um botão de atualização, ao clicar sobre ele os dados inseridos diretamente no CRM, agendamentos, por exemplo, são atualizados em tempo real. A atualização pode ser feita também ao apertar a tecla de atalho F5 do teclado de seu computador.



2.3.2. Conhecendo os Quadros Apresentados no Painel

No painel da **Visão Consolidada da Carteira** são apresentados:



- **Quadro Detalhado da Operação** - dados extraídos do módulo **Empresas** segmentados por **Responsável**
- **Distribuição das Carteiras por Usuário** - dados extraídos do módulo **Empresas** segmentados por **Tipo de Carteira** (Privada, Grupo Público e Representante)
- **Distribuição da Base de Avaliação** - dados extraídos do módulo **Empresas** segmentados por **Classificação** (Ativo, Inativo Recente, Inativo Antigo e Prospect)
- **Distribuição das Agendas** - dados extraídos do módulo **Empresas** segmentados por **Tipo de Carteira** (Privada, Grupo Público e Representante)

2. Visão Consolidada da Carteira

Importante:

- Cada um desses quadros tem um ícone de interrogação (?) à direita, um tooltip, uma espécie de botão de ajuda, que ao passar o mouse em cima, que indica de qual módulo são trazidos os dados apresentados e a formulário de cálculo.
- Existe também um botão para baixar os dados do quadro (📄), ao lado do tooltip (?). Ao clicar no botão de download (📄) você poderá baixar os dados em CSV, podendo manipular os dados em aplicativo de planilhas, como Excel ou Google Sheets.



Quadro Detalhado da Operação																 
Operador	Total da carteira	Ativo	Ativo sem agendamento	Inativo Recente	Inativo Recente sem agenda	Inativo Antigo	Inativo Antigo sem agenda	Prospect	Prospect sem agenda	Total com agendamento	Total sem agenda	Total Bloqueados	Fora do Prazo	Dentro do Prazo	Tempo de Recompra Ultrapassado	Tempo de Recompra Ultrapassado sem agenda
Administrator	343713	52	52	0	0	162157	162157	181504	181503	1	343712	4465	6655	118	6655	6655

Figura 4 – Botões de ajuda e download

- Abaixo do quadro, você poderá visualizar a quantidade de linhas (traz os registros por atendentes ou grupo público) que vai até 10 registros por página, com botão Anterior e Próximo para acessar outras páginas de resultados.

Mostrando de 1 até 8 de 8 registros	Anterior	1	Próximo
-------------------------------------	----------	---	---------

Figura 5 – Indicação de quantidade de linhas e acesso às outras páginas do quadro

Vamos ver juntos o que cada quadro traz de informação?

2. Visão Consolidada da Carteira

2.3.3 Quadro Detalhado da Operação

Esta seção do painel exibe diversas métricas detalhadas da operação, trazendo a cada linha resultados de cada operador e também de grupos públicos, Televendas, por exemplo.

Quadro Detalhado da Operação																
Operador	Total da carteira	Ativo	Ativo sem agendamento	Inativo Recente	Inativo Recente sem agenda	Inativo Antigo	Inativo Antigo sem agenda	Prospect	Prospect sem agenda	Total com agendamento	Total sem agenda	Total Bloqueados	Fora do Prazo	Dentro do Prazo	Tempo de Recompria Ultrapassado	Tempo de Recompria Ultrapassado sem agenda
- Lexi Vendas	5	5	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	3	0	0
- Vendedor 1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
- Vendedor 2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0
- Vendedor 3	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0
- Televendas Ativo	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
- Televendas Receptivo	6	6	6	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0
- E-commerce	31	31	31	0	0	0	0	0	0	0	31	6	4	22	4	4
- Loja Própria	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0
- Revenda	10	10	10	0	0	0	0	0	0	0	10	1	4	3	4	4
	32	32	32	0	0	0	0	0	0	0	32	3	5	15	5	5
Total	6484	1045	658	401	324	4489	3865	549	417	1220	5264	248	211	583	211	164

Mostrando de 1 até 10 de 97 registros

Anterior 1 2 3 4 5 ... 10 Próximo

Figura 6 – Quadro Detalhado da Operação

Veja comigo os dados trazidos em cada coluna do quadro:



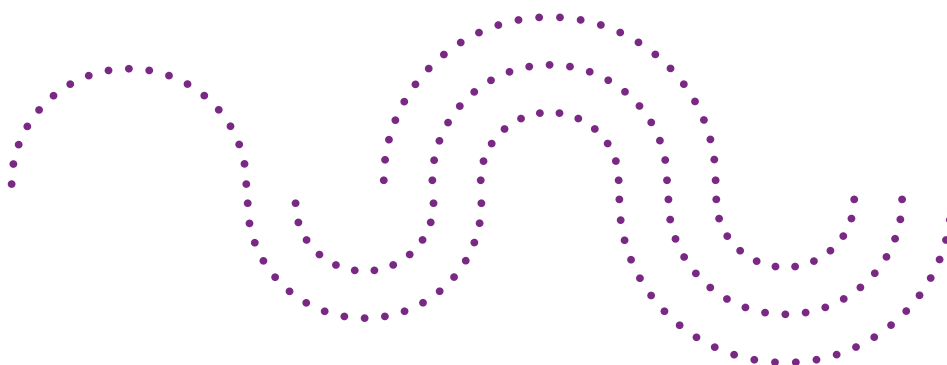
- Total da carteira** – total de clientes na carteira do atendente ou do grupo
- Ativo** – total de clientes **Ativos** na carteira do atendente ou do grupo
- Ativos sem agendamentos** - total de clientes **Ativos** na carteira do atendente ou do grupo **sem agendamentos futuros**
- Inativo Recente** – total de clientes **Inativos Recentes** na carteira do atendente ou do grupo
- Inativo Recente sem agendamentos** – total de clientes **Inativos Recentes** na carteira do atendente ou do grupo **sem agendamentos**
- Inativo Antigo** – total de clientes **Inativos Recentes** na carteira do atendente ou do grupo

2. Visão Consolidada da Carteira

- g) **Inativo Antigo sem agendamentos** – total de clientes **Inativos Recentes** na carteira do atendente ou do grupo **sem agendamentos**
- h) **Prospect** – total de clientes **Prospect** na carteira do atendente ou do grupo
- i) **Prospect sem agendamentos** – total de clientes **Prospect** na carteira do atendente ou do grupo **sem agendamentos**
- j) **Total com agendamentos** - total de clientes na carteira do atendente ou do grupo - Ativos, Inativos Recentes, Inativos Antigos e Prospects, **com agendamentos**
- k) **Total sem agenda** - total de clientes na carteira do atendente ou do grupo - Ativos, Inativos Recentes, Inativos Antigos e Prospects, **sem agendamentos**
- l) **Total bloqueados** – total de clientes da carteira do atendente ou do grupo com bloqueio para discagem (tela de **Resumo** do módulo **Empresas**)
- m) **Fora do Prazo** – total de clientes da carteira do atendente ou do grupo **fora do período de Recompra**
- n) **Dentro do Prazo** - total de clientes da carteira do atendente ou do grupo **dentro do período de Recompra**
- o) **Tempo de Recompra Ultrapassado** – total de clientes da carteira do atendente ou do grupo com **período de Recompra ultrapassado**
- p) **Tempo de Recompra Ultrapassado sem agenda** – total de clientes da carteira do atendente ou do grupo **com período de Recompra ultrapassado sem agendamento**

Na última linha é apresentado os totais dos registros das colunas, de todas as páginas, com o total das carteiras de clientes de sua empresa.

Ah, só para lembrar, quando ocorrer a integração diária com seu ERP, os dados são atualizados com as informações do ERP, enquanto os dados inseridos manualmente no CRM, como os agendamentos, são atualizados em tempo real.



2. Visão Consolidada da Carteira

2.3.4 Distribuição das Carteiras por Usuário

O painel Distribuição de Carteiras por Usuário por categoria - **Privada** (somatório das carteiras de vendedores), Grupo Público (Televidas, por exemplo) e **Representantes**, trazendo o **total de clientes**, o **total e o percentual de clientes sem agendamentos**.

Distribuição das Carteiras por Usuário			
Categoria	Quantidade	Sem Agendamento	% (Percentual de itens sem agendamento)
Privada	1094	676	62
Grupo Público	5390	4588	85

Mostrando de 1 até 2 de 2 registros

Anterior 1 Próximo

Figura 7 – Distribuição de Carteiras por Usuário

2.3.5 Distribuição da Base de Avaliação

O painel Distribuição da Base de Avaliação traz o quantitativo de clientes da carteira da empresa, segmentado pela **Avaliação - Ativo, Inativo Recente, Inativo Antigo e Prospect**, destacando o total e o percentual destes clientes sem agendamentos.

Distribuição da Base de Avaliação			
Categoria	Quantidade	Sem Agendamento	% (Percentual de itens sem agendamento)
Prospect	549	417	76
Inativo Antigo	4489	3865	86
Inativo Recente	401	324	81
Ativo	1045	658	63

Mostrando de 1 até 4 de 4 registros

Anterior 1 Próximo

Figura 8 – Distribuição da Base de Avaliação

2.3.6 Distribuição de Agendas

O painel Distribuição de Agendas apresenta:

a) Agendamentos existentes para os clientes por categoria de carteira nas linhas:

- **Privada** (somatório das carteiras de vendedores)
- **Grupo Público** (Televentas, por exemplo)
- **Representantes**

b) Nas colunas da tabela são mostrados:

- Quantitativo de clientes com agendamentos por **Avaliação - Ativo, Inativo Recente, Inativo Antigo e Prospect**
- Quantitativo por categoria de carteira sem agendamentos
- Quantitativo de clientes da categoria **Fora do Prazo** (período de Recompra)
- Quantitativo de clientes da categoria **Dentro do Prazo** (período de Recompra)
- Quantitativo de clientes **bloqueados para discagem** por categoria

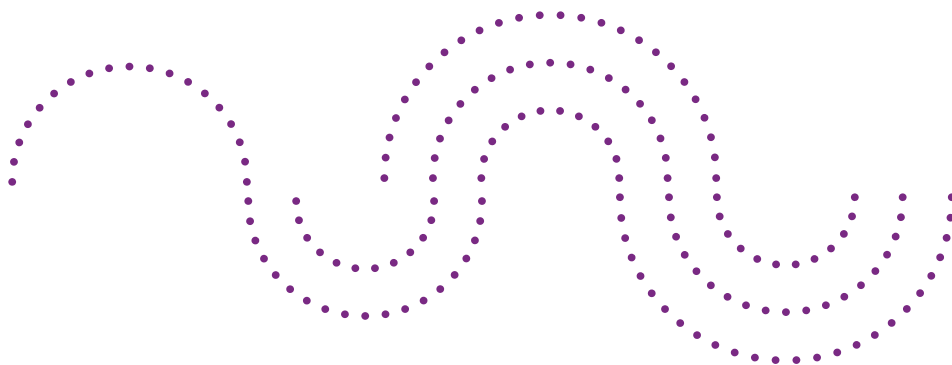
Na última coluna, são apresentados os totais de clientes por categoria de carteira (Privada, Grupo Público e Representantes) dispostos nas linhas, somando clientes **Ativos, Inativo Recente, Inativo Antigo e Prospect**.

Distribuição das Agendas									
Categoria	Ativo	Prospect	Inativo Recente	Inativo Antigo	Sem Agendamento	Fora do Prazo	Dentro do Prazo	Total Bloqueados	Total
Privada	1045	18	12	19	676	152	563	122	1094
Grupo Público	0	531	389	4470	4588	59	20	126	5390

Mostrando de 1 até 2 de 2 registros

Anterior 1 Próximo

Figura 9 – Distribuição das Agendas



2. Visão Consolidada da Carteira

2.4. Mais Agilidade e Clareza na Gestão

A melhoria **Visão Consolidada de Carteira** proporciona mais eficiência ao dia a dia de supervisores e líderes, eliminando a necessidade de planilhas paralelas e cruzamentos manuais de dados.



A ferramenta oferece relatórios claros que facilitam o acompanhamento de metas e apoia a tomada de decisões rápidas, baseadas em dados confiáveis.

2.5. Considerações Finais



Com o dashboard **Visão Consolidada de Carteira**, sua gestão ganha uma ferramenta poderosa para acompanhar a evolução da carteira de clientes e prospects, identificando rapidamente pontos críticos, podendo atuar de forma mais estratégica.

3. API Cotações Online

3.1. Apresentando a Melhoria

Oiê! Aqui é Lexi!

Quero te apresentar uma super novidade que vai transformar a forma como você acompanha as cotações no CRM: a API de Cotação Online.



Assim como outras informações salvas no CRM, as **Cotações** também são atualizadas por meio da **API** de integração do ERP com o CRM, o que ocorre uma vez por dia.

Para facilitar a atualização de dados essenciais às negociações de seu time de vendas com seus clientes, possibilitando o acompanhamento das cotações em tempo real, desenvolvemos a API de Cotação Online.

Essa integração passa a ser feita de forma imediata, ou seja, sempre que uma cotação for criada, alterada ou excluída no seu ERP, o CRM será atualizado automaticamente. Isso mesmo, com a aplicação da API de Cotação Online, a atualização das cotações passa ser em tempo real, garantindo que você e sua equipe tenham sempre as informações mais recentes à disposição, para apoiar a tomada de decisão.

Ficou interessado nesta funcionalidade? Então, fale agora mesmo com nossa área de **Relacionamento**, chame no WhatsApp: 41 3153-7200 e selecione Relacionamento.

3.2. Contextualizando a Melhoria

Supervisores e vendedores lidam com dados atualizados no **CRM** uma vez no dia, por meio de API responsável pela integração do CRM com seu ERP.

Agora, com a API Cotação Online, o CRM e o ERP podem conversar o tempo todo. É como se existisse uma ponte invisível, proporcionando a interação contínua do ERP com o CRM, para garantir que os dois sistemas estejam sempre em sincronia.

Desta forma, esta melhoria tem a finalidade de possibilitar a integração online das cotações diretamente no CRM, permitindo aos clientes realizar essa ação através dos endpoints.

3. API Cotações Online

3.3. Compreendendo a API de Cotação Online

3.3.1. Conhecendo Como Funciona a Funcionalidade na Prática

A **API de Cotações Online** utiliza operações que permitem ações de criar, consultar, atualizar e deletar cotações. Sempre que uma ação dessas acontece no **ERP**, o **CRM** é atualizado imediatamente.

Imagine que você tivesse um atendente extra dedicado apenas a registrar e atualizar cotações o dia inteiro, sem descanso. É exatamente isso que essa API faz, mas de forma automática.



Sempre que o **CRM** recebe dados pela **API**, ele confere se está tudo no padrão correto. Caso haja algum problema, o sistema devolve uma mensagem de erro explicando o que precisa ser corrigido. Assim, só entram informações confiáveis.

3.3.2. Visualizando a Atualização das Cotações no Dashboard

As mudanças feitas no módulo **Cotações** via **API** aparecem automaticamente no **Dashboard do Atendente**. Assim, você e sua equipe conseguem visualizar em tempo real todas as cotações e sua atualização de status, sem precisar esperar por processos manuais ou atualizações diárias.

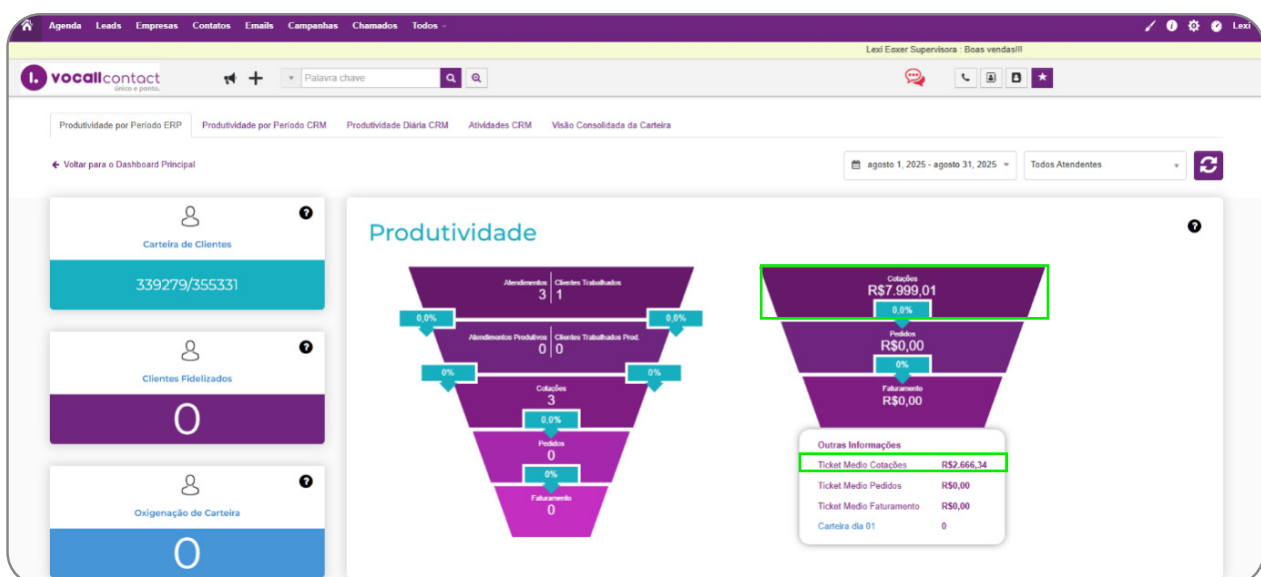


Figura 1 - Atualização online dos funis de produtividade e card de ticket médio das Cotações

Quando a cotação for criada, atualizada ou deletada no **CRM**, serão atualizadas as informações relacionadas a cotação no **Dashboard do Atendente**, que trazem no funil de produtividade o total de cotações, o valor das cotações bem como o ticket médio das cotações.

3. API Cotações Online

3.4. Mais Agilidade e Clareza na Gestão

Com a **API de Cotação Online**, sua operação terá mais velocidade e precisão nas informações de vendas. Supervisores passam a acompanhar negociações em tempo real, enquanto vendedores têm mais segurança para agir, sabendo que os dados no **CRM** são os mesmos que estão no **ERP**.

Afinal “menos tempo esperando atualização de dados, mais tempo vendendo e acompanhando sua operação de perto.”



3.5. Considerações Finais

A **API de Cotação Online** é mais um passo para simplificar o dia a dia de quem trabalha com o **CRM**. Ela garante que supervisores e equipes tenham sempre dados confiáveis e atualizados para acompanhar as cotações e tomar decisões rápidas.



Com essa melhoria, você pode confiar que sua gestão está sempre alinhada à realidade do ERP, reduzindo erros e dando mais segurança às negociações. Ah, lembrando, que se você ficou interessado nesta funcionalidade, fale com a nossa área de **Relacionamento**, chame no WhatsApp: 41 3153-7200 e selecione Relacionamento.

Continue contando com a gente para trazer soluções que deixam sua operação mais ágil, simples e eficiente!

4. Controle de Acesso por IP

4.1. Apresentando a Melhoria

Olá! Aqui é a Lexi com uma novidade fundamental para a segurança do seu ambiente de trabalho.



Como administrador do **CRM**, sabemos que garantir que apenas as pessoas certas acessem as informações do sistema, é uma prioridade máxima. Por isso, implementamos esta nova funcionalidade de **restrição de acesso por IP** ao **VocalContact**.

Essa melhoria permite que você defina exatamente quais redes ou dispositivos têm permissão para acessar o sistema, criando uma barreira de proteção robusta e garantindo muito mais controle e tranquilidade para sua operação.

4.2. Compreendendo a Liberação de Acesso por IP

4.2.1. Encontrando a funcionalidade no CRM

A configuração da nova trava de segurança é simples e centralizada e você a encontrará diretamente na tela de **Configuração de liberação de IP**.

Para acessar clique na **Engrenagem** na barra do menu superior à direita, depois clique em **Configurações CRM > Controle Usuário/Acessos > Configuração de liberação de IP**.

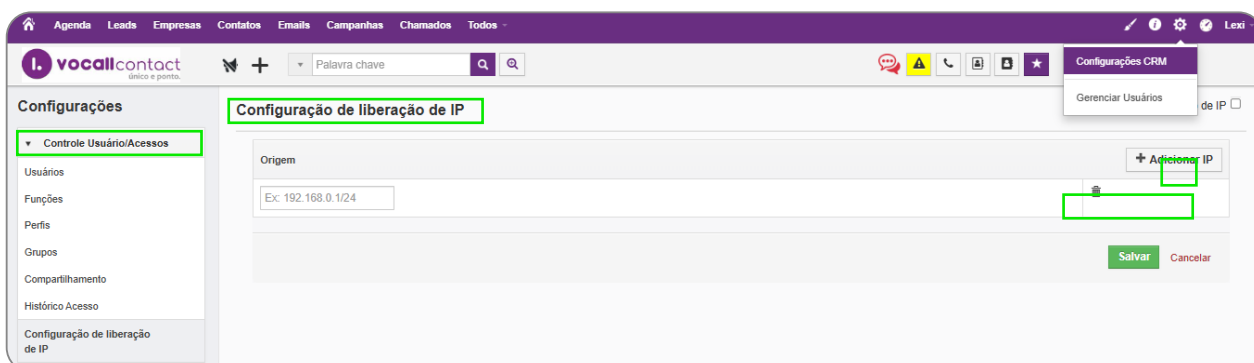


Figura 1 – Tela de Configuração de liberação de IP

4. Controle de Acesso por IP

4.2.2. Ativando e Desativando o Controle de IPs

Na tela de **Configuração de liberação de IP**, você poderá ativar ou desativar a opção de controles de IPs, pela flag **Ativar liberação de IP**.



Figura 2 – Flag de Ativar Liberação de IP

Se a flag estiver marcada, a opção estará ativada e o **CRM** passará a exigir que o acesso seja feito a partir do **IP**, ou dos **IPs autorizados**. Se a opção for mantida desabilitada, o sistema continuará funcionando com o login padrão para todos.

4.2.3. Cadastrando os IPs Autorizados

Com a verificação habilitada, o próximo passo é criar sua lista de IPs confiáveis. Na tela de **Configuração de liberação de IP**, você tem o campo para inclusão dos IPs autorizados, a opção de exclusão e o botão **+Adicionar IP**, para inserir um novo campo para inclusão de outro IP.



Figura 3 – Campos e opções da tela Configuração de liberação de IP

Ah, e para facilitar sua configuração, também é possível cadastrar faixas de IPs autorizados no formato **IP + CIDR** (ex: 192.168.0.1/32). Esse formato permite que você libere desde um único dispositivo até uma rede inteira da sua empresa.



4. Controle de Acesso por IP

4.2.4. Conhecendo o Funcionamento da Liberação de IPs

Uma vez que a funcionalidade esteja ativa e com IPs cadastrados, a validação ocorrerá **antes mesmo da exibição da tela de login**.

- Se um usuário tentar acessar o sistema a partir de um IP que está na lista de autorizados, ele verá a tela de login normalmente.

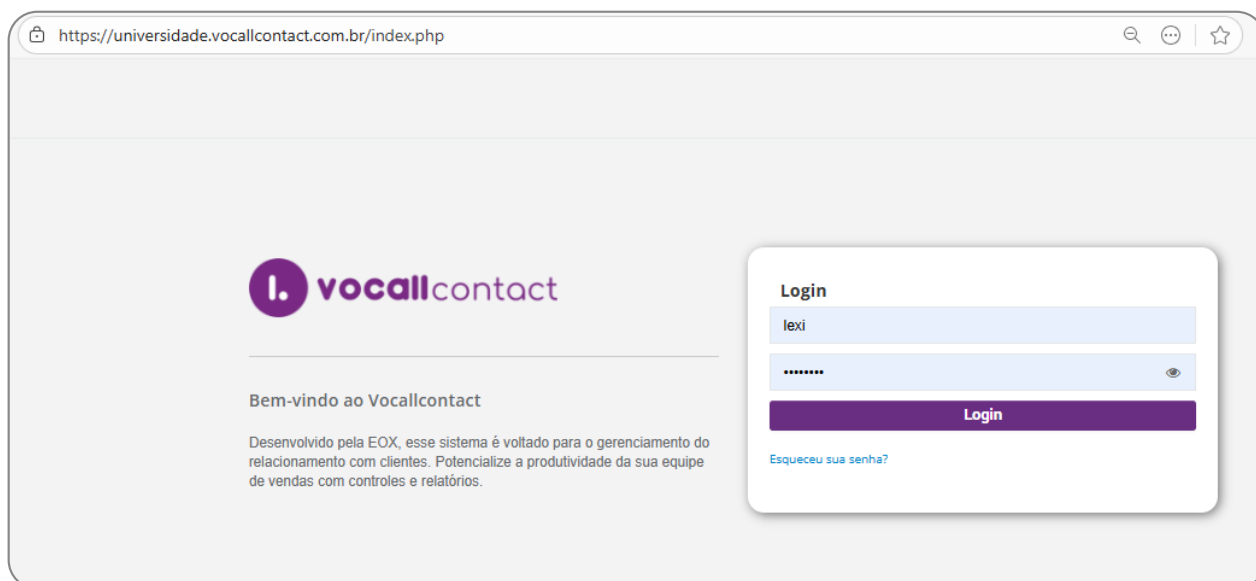


Figura 4 – Tela de acesso ao VocallContact

- Caso o IP do usuário não esteja dentro da faixa permitida, **o acesso será negado imediatamente**, e ele não conseguirá prosseguir para a tela de login.

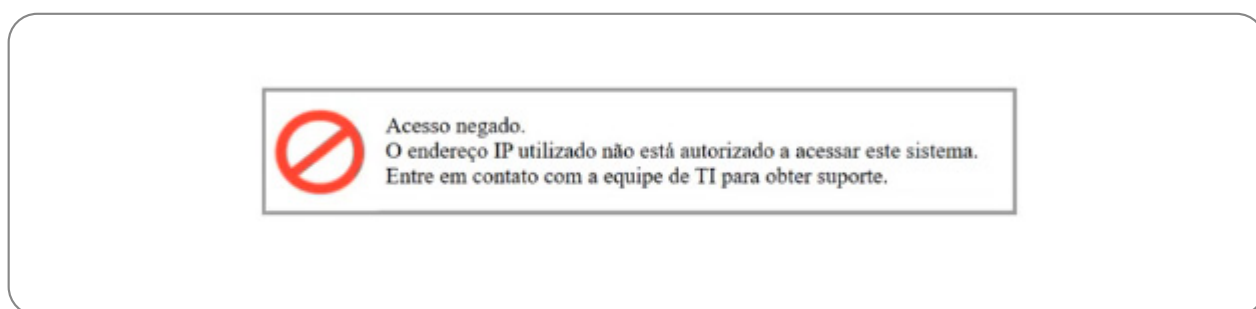


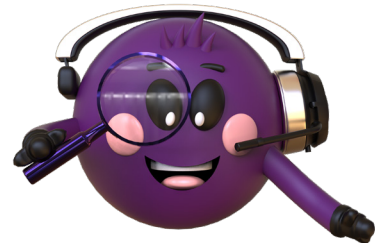
Figura 5 – Mensagem de Acesso Não permitido ao VocallContact de IP não autorizado

Importante: a funcionalidade de Configuração de liberação de IP é realizada por um usuário Administrador do CRM, durante a implantação das soluções VocallCenter® ou posteriormente pela equipe de Suporte da Eox Tecnologia.

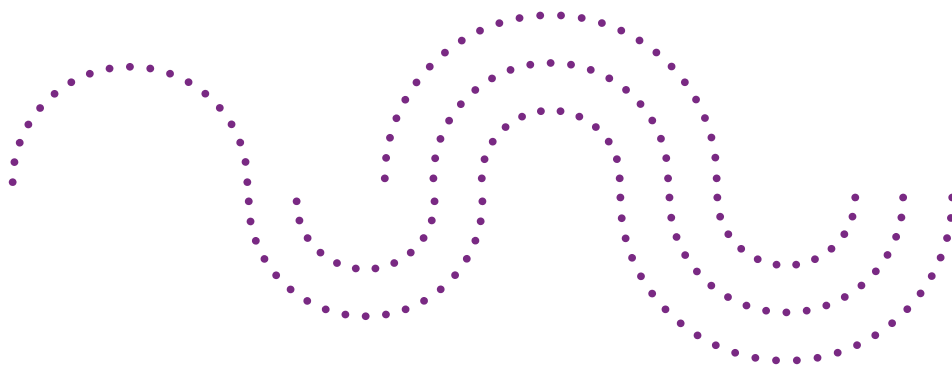
4. Controle de Acesso por IP

4.3. Segurança e Controle para Administradores do Sistema

Restringir o acesso por IP é uma das formas mais eficazes de proteger seus dados. Essa medida garante que apenas dispositivos dentro de redes específicas, como o escritório da sua empresa ou uma VPN segura, possam acessar o sistema. Isso previne tentativas de acesso de locais não autorizados e adiciona uma barreira de proteção contra ameaças externas.



Desta forma, esta funcionalidade coloca o controle total nas mãos do administrador do sistema. Você pode facilmente adicionar ou remover IPs da lista de permissões, adaptando as regras de segurança conforme a necessidade da sua empresa, seja para liberar um novo escritório ou para gerenciar o acesso de equipes remotas.



4.4. Considerações Finais

Com este novo controle de acesso por **IP**, você protege seu **CRM VocalContact**, funcionando como uma blindagem do patrimônio que são os dados e informações da sua empresa.

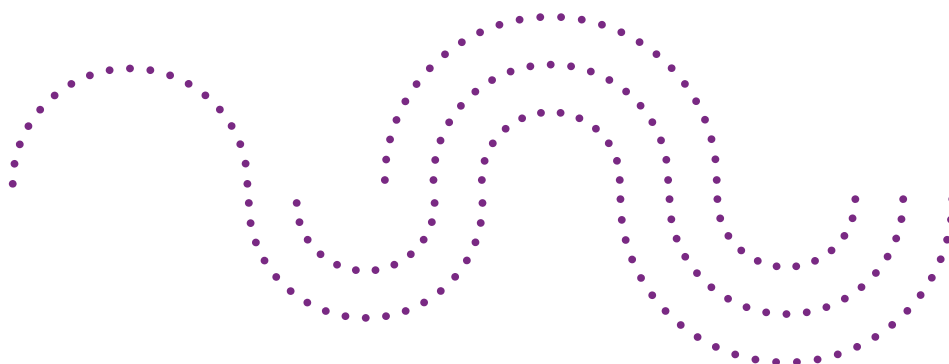


Essa nova camada de segurança garante que suas informações de negócio fiquem acessíveis apenas para quem realmente precisa e de onde você permitir, evitando **acessos indevidos, perdas, alterações ou vazamentos de dados**.

Isso garantirá que as informações referentes à sua estratégia do negócio permaneçam: confidenciais, ao acesso de quem realmente deve tê-las; íntegras, permanecendo livres de manipulações indevidas e, disponível, estando acessíveis quando necessário para o negócio.

É mais uma evolução do nosso sistema pensada para oferecer não apenas funcionalidades para o seu negócio, mas também a segurança e que sua operação merece.

Conte sempre comigo, **Lexi**, e a **equipe de especialistas da Eox Tecnologia**, para manter seu sistema sempre protegido e atualizado!



5. Módulo Dicas de Vendas

5.1. Apresentando as Melhorias no módulo Dicas de Vendas

Olá, aqui é Lexi! Trago novidades quentinhas para o módulo de Dicas de Vendas do VocallContact!



Preparamos duas melhorias que vão deixar sua estratégia de vendas mais inteligente e a sua tela de trabalho mais organizada. A partir de agora, você poderá definir um prazo de validade para cada dica de venda e acessá-las de um jeito novo e mais interativo!`

Essas mudanças foram pensadas para garantir que apenas as informações relevantes apareçam para o vendedor no momento certo e no lugar certo, transformando o seu dia a dia de vendas em uma tarefa mais focada e eficiente.

5.2. Melhoria Dicas de Vendas com Prazo de Validade

5.2.1. Conhecendo o que Muda no Cadastro da Dica de Venda

A primeira grande novidade é a possibilidade de controlar o ciclo de vida de uma Dica de Venda. Durante o cadastro, novos campos estão disponíveis para a configuração da Data de Validade. Assim, você pode cadastrar uma data inicial e outra final para que a dica seja apresentada ao vendedor.

Figura 1 – Campos de data de validade no cadastro da Dica de Vendas

5. Módulo Dicas de Vendas

Só para lembrar, a configuração das **Dicas de Vendas** é realizada acessando o menu **Todos > Gestão da Operação > Dicas de Vendas**, e os passos são os mesmos que você já viu no **Módulo Supervisor de Vendas – Parte I**.

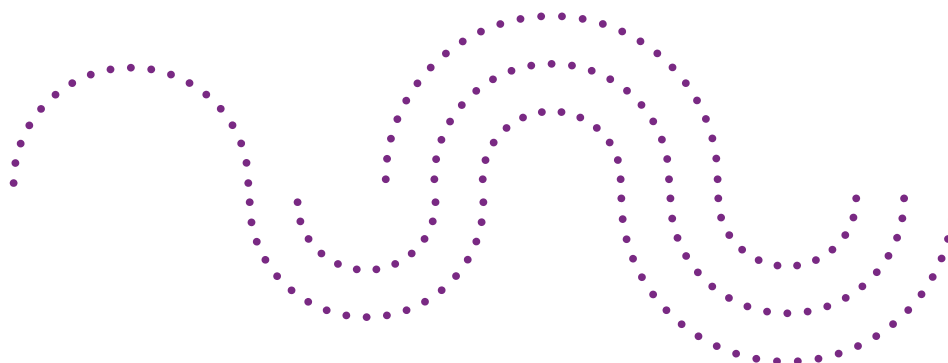
Chamados	Dicas de Vendas	Todos ▾	Lexi		
SUPORTE	ESTOQUE	FERRAMENTAS	ANALÍTICOS	GESTÃO DA OPERAÇÃO	
Campanhas de Pesquisa	Fornecedores	Agenda	Construtor de Relatórios	Configuração de Turno	
Campos Complementares	Produtos	Atendimentos	Curva ABC	Dicas de Vendas	
Categorias		Atendimentos por Cliente	Histórico Categorização	Fase de Cotação	

Figura 2 – Acessando o módulo Dicas de Vendas

5.2.2. Conhecendo o Comportamento de Exibição das Dicas de Vendas para o vendedor

O sistema foi aprimorado ficando mais inteligente, realizando uma verificação automática antes de exibir uma **Dica de Venda**. Dessa forma, o **CRM** apresentará a dica somente se ela estiver dentro do prazo de validade estipulado.

Ah, mas se o campo **Data de Validade** for deixado em branco, a **Dica de Venda** será exibida normalmente, por tempo indeterminado.



5. Módulo Dicas de Vendas

5.3. Melhoria Dicas de Vendas com Novo Layout e Acesso Inteligente

5.3.1. Conhecendo a Nova Forma de Acessar as Dicas de Vendas

Para deixar a experiência mais moderna e intuitiva, o acesso às Dicas de Vendas foi repaginado. O antigo ícone de lâmpada foi substituído, e agora eu, Lexi, apareço no cabeçalho da Tela de Resumo, no módulo Empresas, sempre que houver dicas cadastradas e ativas para o perfil de cliente acessado.

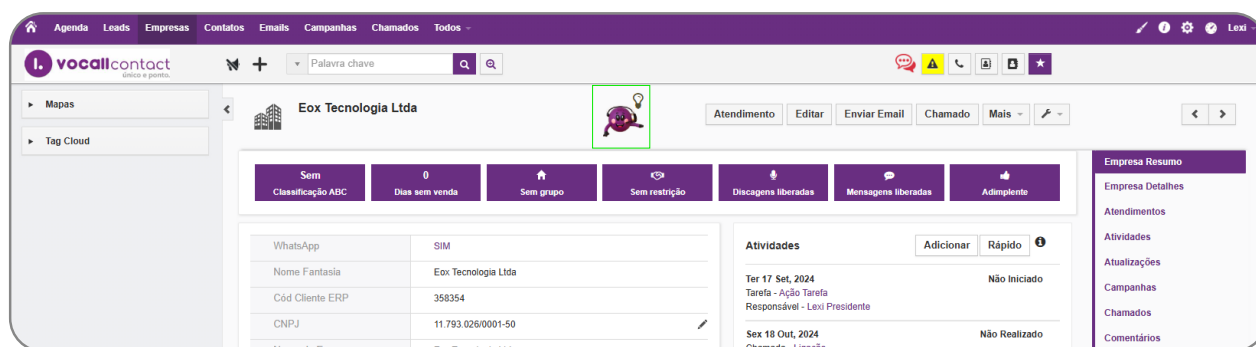
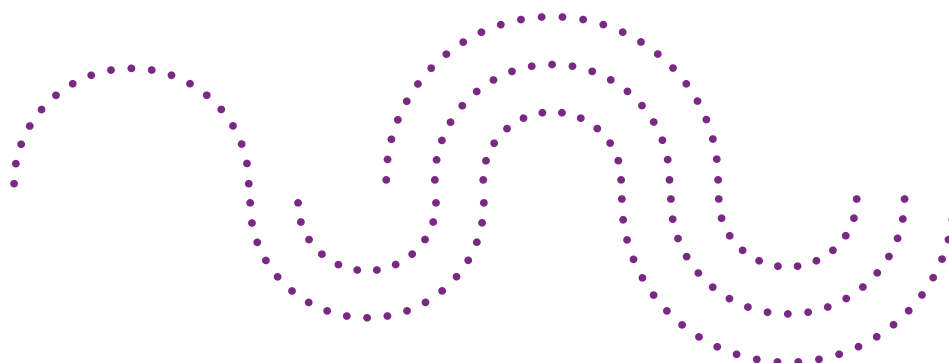


Figura 3 – Ícone indicativo de uma Dica de Vendas

Antes, ao entrar no cadastro da empresa, a **Dica de Venda** era exibida com uma lâmpada no canto esquerdo, próximo ao nome da empresa. Agora, para visualizar a dica, basta clicar no meu ícone, e você será direcionado ao widget de **Dicas de Vendas**.



5.3.2. Conhecendo o Funcionamento da Dica de Vendas na Tela do Cliente

Ao clicar sobre o ícone da **Lexi** com uma lâmpada, as informações da **Dica de Vendas** são exibidas diretamente no widget, mantendo a tela do cliente organizada.

Comentários

Adicionar seu comentário aqui...

Postar

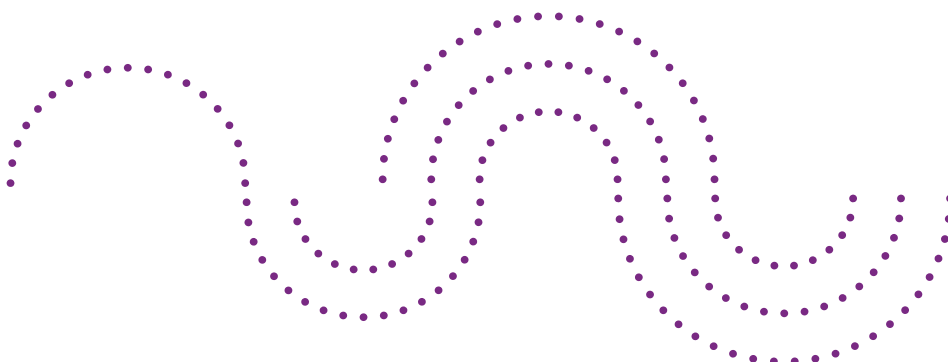
Sem Comentários

Data Mudança Situação	08-12-2021
Dias Venda	0
Dias atras	0
Dias Pedido	
Dias Faturamento	
Dias Limpar Vendedor	0
Data Limite Responsável	
Dias Inativação	0
Data Limite Inativação	
Data de fidelização presumida	
Valor Último Pedido	0,00
Valor Último Faturamento	0,00

Dicas de Venda

Oferta promocional de combo de ventiladores portátil e umidificadores de ambientes.

Figura 4 – Widget Dicas de Venda na Tela Resumo do Módulo Empresa



5.4. Benefícios das Melhorias Implementadas

5.4.1 Benefícios para a Gestão

Essas melhorias são aliadas no gerenciamento de campanhas sazonais, promoções com tempo limitado ou **Dicas de Vendas** que perdem o sentido após um certo período.

Com a implementação da data de validade nas **Dicas de Vendas**, você não precisará mais se lembrar de desativar dicas antigas manualmente. Desta forma, o **CRM** garante que apenas informações relevantes e atuais sejam apresentadas, mantendo a comunicação com a equipe de vendas sempre precisa e alinhada com a estratégia do momento.

E não se preocupe, caso queira reativar uma **Dica de Vendas**, cujo prazo esteja expirado, basta você editá-la alterando sua data final de validade.

Para os gestores, as atualizações trazem mais controle e automação. O planejamento do prazo de validade das **Dicas de Vendas** permite a gestão de campanhas muito mais dinâmicas e seguras.

5.4.2 Benefícios para os Vendedores

Sua equipe de vendas ganha em foco e produtividade. Os vendedores terão à mão informações atualizadas que realmente importam, resultando em um atendimento mais ágil e uma aplicação mais eficaz das estratégias em suas ações de vendas.

Essa abordagem garante que o vendedor consulte a dica no momento que desejar, sem interferir no fluxo principal do atendimento. A tela do vendedor fica mais limpa e a interação mais amigável com esta implementação.

Assim, ao centralizar o acesso da **Dica de Vendas** através do ícone da **Lexi**, criamos um ponto de atenção claro e funcional. O vendedor tem autonomia para decidir quando visualizar a **Dica de Venda**, consultando-a de forma rápida e retornando à sua tarefa principal sem esforço.

Assim, a reorganização do layout da **Dica de Vendas** garante que as informações estratégicas tenham o destaque merecido, reforçando a importância do módulo para o sucesso das vendas.

5.5. Considerações Finais

O módulo Dicas de Vendas acaba de ficar mais completo, flexível e adaptado à realidade da sua operação, proporcionando mais assertividades nos atendimentos.

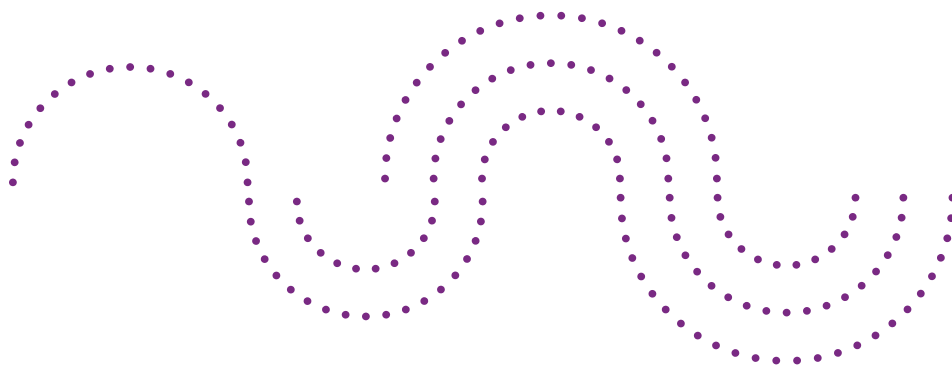


Com a possibilidade de definir um prazo de validade e a melhoria do layout mais moderno e interativo do alerta da **Dica de Venda** para determinado cliente, sua equipe ganha autonomia, reduz a poluição visual na tela e atua de forma muito mais estratégica.

Essas melhorias mostram que o **VocalContact** continua evoluindo para acompanhar as necessidades reais dos usuários e tornar cada processo mais fluido e inteligente.

E sempre que precisar, pode contar comigo e a equipe de especialistas da **Eox Tecnologia**, para transformar dados em resultados.

Boas vendas!



6. Localizar Duplicados

6.1. Apresentando a Melhoria

Olá, aqui é Lexi! Hoje trago uma atualização que vai revolucionar a forma como você organiza sua base de clientes.



Sabemos que manter os dados limpos e sem duplicidade é um desafio constante. Pensando nisso, aprimoramos a funcionalidade **Ações / Localizar Duplicados** com duas melhorias estratégicas: agora, a mesclagem transfere todos os registros relacionados, e ainda, adicionamos um novo botão para **mesclar múltiplos registros de uma só vez**.

Essas novidades, inspiradas em necessidades reais de nossos clientes, foram desenvolvidas para garantir que nenhum dado histórico se perca e para que a limpeza da sua base tenha um processo muito mais rápido e seguro.

Vamos juntos no **VacallContact** ver como ficaram estas implementações?

6.2. Conhecendo o Contexto da Melhoria Mesclagem de Registros Relacionados

6.2.1. Como Acontecia a Mesclagem de Registros

Ao mesclar registros duplicados, o sistema unificava as informações principais, mas os registros vinculados ao cadastro descartado (como atendimentos, conversas, pedidos etc) não eram transferidos para o registro principal.

Com isso havia um risco de perder um histórico valioso das interações com o cliente, deixando a visão sobre ele incompleta.

6.2.2. Como a Mesclagem Funcionará Agora

Pensando nesta dor, melhoramos o processo de mesclagem de registros, deixando-o mais completo. Com esta melhoria, ao mesclar dois ou mais registros, o sistema transfere automaticamente **todo o histórico de módulos relacionados** para o registro que será mantido.

Isso significa que nenhum atendimento, pedido ou conversa será perdido no processo. Todo o relacionamento com o cliente ficará centralizado em um único cadastro.

6. Localizar Duplicados

6.2.3. Benefícios da Mesclagem Completa

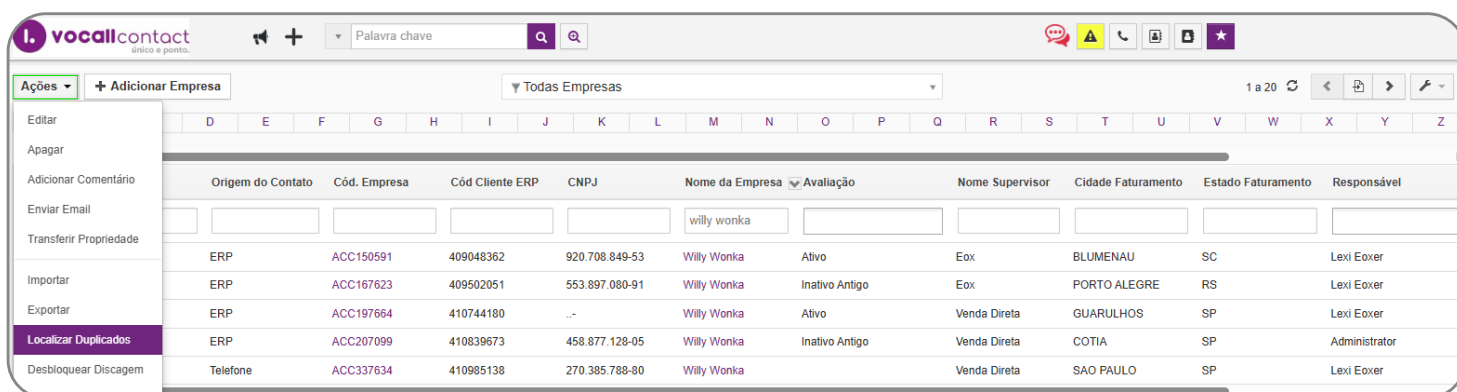
A principal vantagem é a integridade dos dados. Sua empresa passa a ter uma visão 360° do cliente, com todo o histórico de interações preservado e centralizado. Isso garante que relatórios sejam mais precisos e que a equipe de atendimento tenha o contexto completo para tomar as melhores decisões.

6.3. Nova Opção na Área: Mesclar Todos os Seleccionados

6.3.1. Agilidade com um único clique

Vimos as funções disponíveis na opção **Ações** nos módulos do CRM, principalmente, **Empresas**, no item **4.1 Manipulando Registros no CRM** (Capítulo 4. Módulos Relacionados > Módulo Supervisor de Vendas Pt I). Dentre elas, temos o **Localizar Duplicados** que foi aprimorada nesta versão.

Para melhorar ainda mais a limpeza de grandes volumes de dados, adicionamos um novo botão: **Mesclar todos os seleccionados**. Para localizá-lo, acesse o módulo do sistema, neste exemplo vamos acessar o módulo Empresas (menu principal > **Empresas** > **Ações** > **Localizar Duplicados**).



Origem do Contato	Cód. Empresa	Cód Cliente ERP	CNPJ	Nome da Empresa	Avaliação	Nome Supervisor	Cidade Faturamento	Estado Faturamento	Responsável
ERP	ACC150591	409048362	920.708.849-53	Willy Wonka	Ativo	Eox	BLUMENAU	SC	Lexi Eoxer
ERP	ACC167623	409502051	553.897.080-91	Willy Wonka	Inativo Antigo	Eox	PORTO ALEGRE	RS	Lexi Eoxer
ERP	ACC197664	410744180	-	Willy Wonka	Ativo	Venda Direta	GUARULHOS	SP	Lexi Eoxer
ERP	ACC207099	410839673	458.877.128-05	Willy Wonka	Inativo Antigo	Venda Direta	COTIA	SP	Administrator
Telefone	ACC337634	410985138	270.385.788-80	Willy Wonka		Venda Direta	SAO PAULO	SP	Lexi Eoxer

Figura 1 - Tela opção Localizar Duplicados

Ao selecionar a opção **Localizar Duplicados**, o **CRM** trará o pop-up **Selecionar Critérios Mesclagem** para indicar os campos que deseja trazer na sua seleção. Neste exemplo, selecionamos o campo que traz o dado **Nome da Empresa**, porém existem muitos outros. Para confirmar a seleção, clique em **Localizar Duplicados**.

6. Localizar Duplicados



Selecionar Critérios Mesclagem

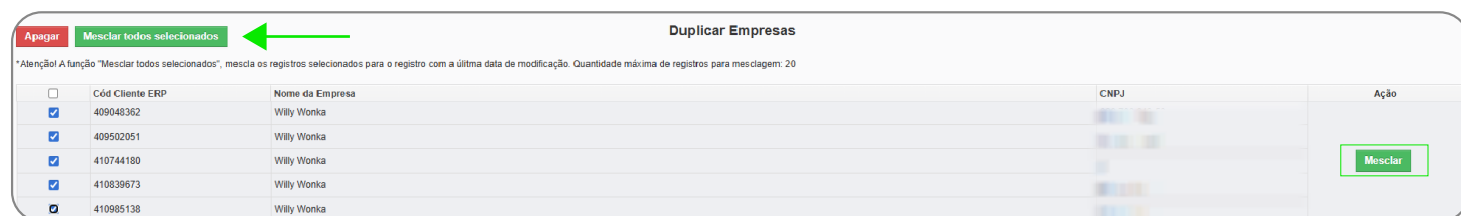
Campos Disponíveis

☒ Ignorar valores vazios

Localizar Duplicados Cancelar

Figura 2 - Tela Selecionar Critérios Mesclagem

O sistema trará todos os registros, em ordem alfabética, que têm duplicidade do dado que selecionamos para a localização.



Duplicar Empresas

*Atenção! A função "Mesclar todos selecionados", mescla os registros selecionados para o registro com a última data de modificação. Quantidade máxima de registros para mesclagem: 20

	Cód Cliente ERP	Nome da Empresa	CNPJ	Ação
<input type="checkbox"/>	409048362	Willy Wonka		
<input checked="" type="checkbox"/>	409502051	Willy Wonka		
<input checked="" type="checkbox"/>	410744180	Willy Wonka		
<input checked="" type="checkbox"/>	410839673	Willy Wonka		
<input checked="" type="checkbox"/>	410985138	Willy Wonka		

Mesclar

Figura 3 - Mesclando registros

Se necessário, role a tela para baixo e, ao localizar os registros desejados, selecione aqueles que deseja mesclar. Se forem até 3 registros envolvidos, você poderá clicar em **Mesclar**. Mas se quiser mesclar de 4 a 20 registros, clique no novo botão **Mesclar todos selecionados**, no alto da tela.

Ele permite que você selecione múltiplos registros duplicados na lista e execute a mesclagem de todos eles de uma só vez, eliminando a necessidade de repetir o processo manualmente para cada par.

Observe que no exemplo, o **CRM** trouxe cinco registros com o **Nome da Empresa** Willy Wonka. Ao clicar em Mesclar, como foram selecionados cinco registros, o sistema trará uma notificação informando que você só tem permissão para selecionar até três registros. Porém, ao clicar na opção **Mesclar todos selecionados**, o **CRM** trará uma notificação de sucesso na ação realizada.

6. Localizar Duplicados

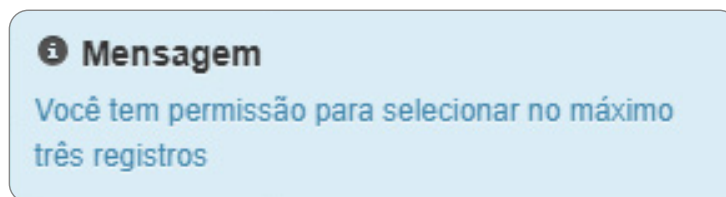


Figura 4 - Notificação que mostra o comportamento do botão Mesclar se tentar selecionar mais de 3 registros

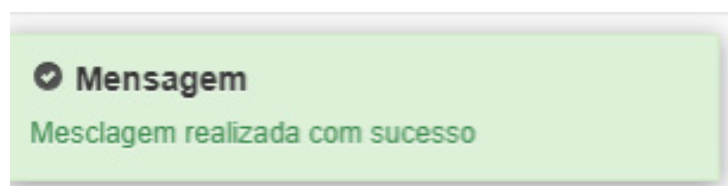


Figura 5 - Notificação da confirmação da seleção de 4 a 20 registros ao clicar no botão Mesclar Todos Selecionados

6.3.2. Regras da mesclagem automática

Para que a mágica aconteça, a mesclagem em massa segue uma regra clara e automática: o sistema sempre manterá o registro com a **data da última modificação mais recente** de cada grupo de duplicados. Assim, as informações dos outros registros serão vinculadas a ele.



Portanto, ao optar pela mesclagem em massa, é fundamental entender que o processo é automático. O sistema exibirá uma mensagem de alerta no alto da tela informando que, a função **Mesclar todos selecionados** juntará os registros selecionados, sobressaindo os dados do registro com a última data de modificação, com a quantidade máxima de registros para mesclagem de 20 registros.

Assim, **não será possível selecionar manualmente qual informação de cada campo será mantida**. A regra da última modificação será aplicada sem exceção.

6. Localizar Duplicados

Importante, se você precisa de um controle mais detalhado, por exemplo, manter o telefone do cadastro A e o endereço do cadastro B, será necessário realizar a mesclagem individualmente, registro por registro.

6.4. Mais Controle e Integridade para sua Base de Dados

A equipe ganha um tempo precioso que antes era gasto em tarefas manuais e repetitivas. A segurança de que nenhum dado histórico será perdido traz mais confiança para a execução da limpeza da base, e a opção de mesclagem em massa otimiza drasticamente o processo.

Para a gestão, essa melhoria representa um salto na qualidade e confiabilidade dos dados. Uma base de clientes limpa e centralizada é a fundação para relatórios gerenciais precisos, campanhas de marketing mais eficazes e um planejamento estratégico baseado em informações corretas.

6.5. Considerações Finais

Então, chega de dados perdidos ou de horas gastas em mesclagens manuais. Com a melhoria implementada na ação Localizar Duplicados, sua base de clientes ficará mais limpa, íntegra e confiável.



Seja garantindo que todo o histórico do cliente, seja preservado na mesclagem individual ou acelerando a limpeza com a nova função em massa, o sistema agora oferece as ferramentas que você precisa para manter seus dados organizados de forma eficiente e segura.

Pode contar comigo, **Lexi**, e a equipe de especialistas da **Eox Tecnologia**, para trazer para você mais novidades que simplificam seu trabalho e potencializam seus resultados!

7. Parametrização do prazo de Agendamento

7.1. Apresentando as Melhorias

Olá, aqui é Lexi! e trago mais uma novidade para deixar o **VocalContact** ainda mais alinhado às necessidades da sua operação!



Agora, na tela de criação de **Resultado**, você poderá decidir se deseja **considerar ou não sábados, domingos e feriados** no cálculo do prazo de agendamento por meio de uma flag simples de ativar.

Essa flexibilidade permite que o **CRM** trabalhe exatamente da forma que a sua estratégia de atendimento exige, garantindo mais precisão e controle sobre as datas nos agendamentos de tarefas e eventos.

Essa melhoria foi pensada para que a operação tenha autonomia na definição de prazos, evitando retrabalhos e garantindo que o agendamento aconteça sempre, de acordo com a regra definida.

7.2. Parametrizando o Prazo de Agendamentos

7.2.1. Conhecendo O Que Muda na Criação de Resultado

Durante a criação do **Resultado**, será exibido um novo campo chamado **Dias úteis e dias extraordinários**, apresentado como uma flag, uma caixa para seleção, que pode ser marcada ou desmarcada.

Assim, quando marcada, indica que sábados, domingos e feriados, devem ser considerados no cálculo do prazo de agendamento, definido **Dias Corridos**. Quando desmarcada, esses dias serão ignorados no cálculo, ou seja, a regra indica **Dias Úteis**.

Figura 1 – Tela Criando Novo Resultado com o campo para a parametrização do prazo de agendamento

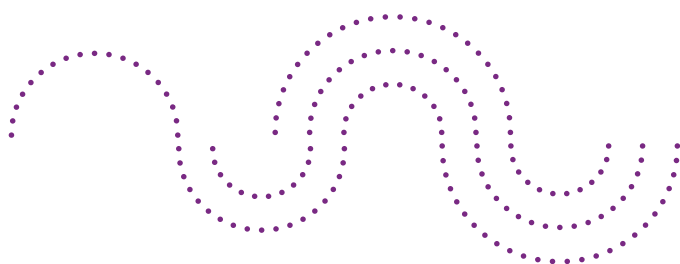
7. Parametrização do prazo de Agendamento

Só para lembrar, para criar ou editar **Resultado** de atendimento com ação de Agendamento vinculada, acesse menu **Todos > Gestão da Operação > Resultados**, seguindo os procedimentos descritos no **Módulo Supervisor de Vendas Pt I**.

Importante: Quando marcada esta opção, a configuração será aplicada exclusivamente à instância atual do resultado/agendamento, sem modificar agendamentos anteriores.

7.2.2. Reconhecendo os Benefícios da Funcionalidade para a Operação

Sabemos que cada operação tem sua própria dinâmica: algumas funcionam de segunda a sexta, outras precisam considerar todos os dias da semana, sem exceção. Com essa funcionalidade, o cálculo dos agendamentos passa a refletir a realidade operacional, garantindo a parametrização de prazos que tornam os atendimentos mais assertivos, evitando ajustes manuais e retrabalho.



7.2.2.1 Mais clareza na gestão da agenda do vendedor

Com esta funcionalidade, o vendedor saberá de antemão se o prazo será calculado considerando ou não os dias extraordinários, evitando confusões no momento de confirmar o agendamento com o cliente.

Uma vez parametrizado o prazo de atendimento no sistema, a operação não precisará se preocupar o cálculo do prazo, pois o **CRM** trará de forma transparente, a data de atendimento de eventos e tarefas.

Assim, com o agendamento de eventos e tarefas ajustado à regra de negócio da sua empresa, a comunicação com o cliente será mais segura e confiável, tendo mais precisão no atendimento.

7.2.2.2 Flexibilidade na parametrização do sistema

Agora a gestão poderá configurar resultados de forma personalizada para diferentes tipos de operação, sem necessidade de ajustes manuais na data. A lógica automatizada dos prazos de atendimento, elimina a necessidade de correções manuais, reduzindo inconsistências na agenda.

7. Parametrização do prazo de Agendamento

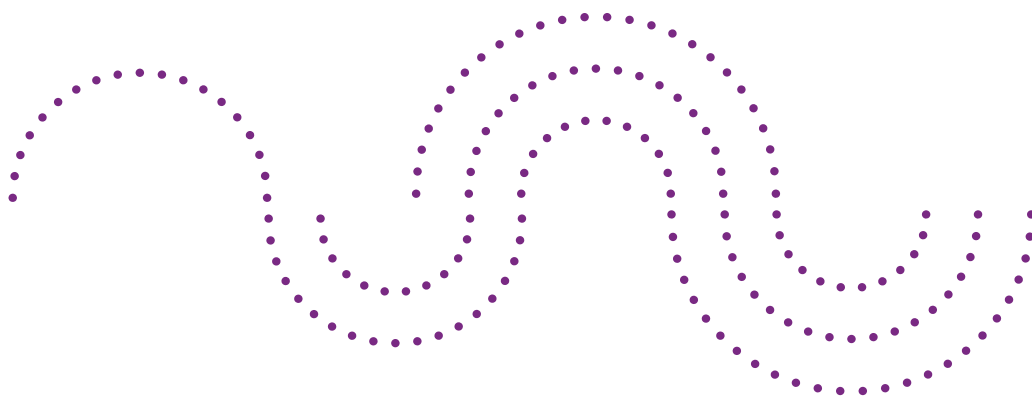
7.3. Considerações Finais

Essa melhoria traz **mais controle, flexibilidade e aderência às regras da operação** no cálculo de prazos de agendamento.



Seja para uma rotina que trabalha todos os dias ou para uma que só considera dias úteis, agora o **VocallContact** adapta-se facilmente à sua necessidade.

E, como sempre, eu e a equipe de especialista da Eox Tecnologia, estaremos aqui para ajudar você a transformar cada processo em algo mais inteligente e eficiente.



8.1. Apresentando a Melhoria

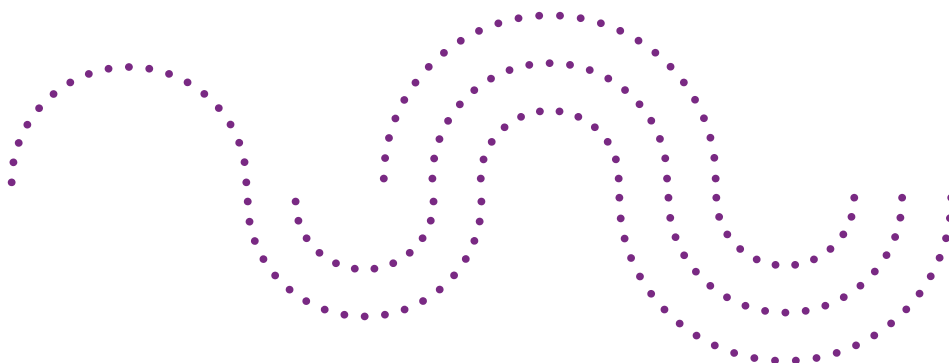
Hoje apresentamos uma atualização que irá otimizar a forma como você gerencia os usuários de sua equipe no **VocaIIContact**.



Sabemos que manter a base de dados organizada e funcional é um desafio constante, especialmente ao cadastrar novos colaboradores. Pensando nisso, aprimoramos o processo de atribuição de códigos de vendedor **ERP** com uma funcionalidade mais inteligente e com a adequação de nomenclaturas para facilitar o seu dia a dia.

Essa novidade, inspirada nas necessidades de nossos clientes, foi desenvolvida para garantir que os códigos **ERP** de usuários inativos no **CRM** possam ser reutilizados de forma segura, evitando conflitos de dados e tornando o processo de cadastro muito mais rápido e eficiente.

Vamos juntos no **VocaIIContact** ver como ficaram estas implementações?



8. Validação do Código ERP do Vendedor no Cadastro de Usuários no Voca!Contact

8.2. Conhecendo o Contexto da Melhoria

Anteriormente, ao adicionar ou editar um usuário, o **CRM** não permitia a reutilização de um código **ERP** de vendedor que já estivesse vinculado a um usuário inativo.

Isso obrigava os supervisores a gerenciar manualmente uma lista de códigos disponíveis ou a criar novos códigos, o que poderia levar a inconsistências e dificultar a organização da base de usuários.

Veja a seguir como o **Voca!Contact** vai se comportar com esta melhoria!



8.2.1 Conhecendo os Novos Nomes de Campos no Cadastro de Usuários

Para melhorar a usabilidade e a clareza das informações na tela de gerenciamento de usuários no **Voca!Contact**, a nomenclatura de dois campos foram ajustadas. O campo **Código Usuário** foi renomeado para **Código Usuário ERP** do bloco **Mais Informações**.

No mesmo bloco, o campo **CRM Phone Extension** foi alterado para **Ramal**, um termo mais direto e de fácil compreensão para os usuários.

Essas mudanças visam facilitar a consulta e a edição desses dados pelo supervisor no **Voca!Contact**.

▼ Mais Informação			
Cargo		Fax	
Departamento		Email Alternativo	
Fone Escritório		Email Supervisor	
Celular		Reporta-se a	
Fone Residencial		Fone Alternativo	
Documentos		Editor Interno de Mensagens	Não
Tema		Idioma	PT Brasil
Ramal	7278	Visualização Padrão	Resumo
Ocultar Painel a Esquerda	Sim	Altura da Linha	média
Código Usuário ERP	139	ID Agente	0
Máximo agendamento simultâneo	3	Limite de dias de agendamento	0
Tempo por agendamento	0	Tempo discagem	0
Máximo de agendamentos por dia por cliente	0	Chave Plinx	
Limite chat	0	Tempo plinx	0

Figura 1- Bloco Mais Informações do Cadastro do Usuário com as novas nomenclaturas

8.2.2 Conhecendo o Cadastro do Código ERP do Vendedor no Cadastro de Usuários

Também pensando em proporcionar uma maior usabilidade, melhoramos o processo da informação do código **ERP** do vendedor no **Cadastro de Usuários** no **VocallContact**, tornando-o mais completo e automatizado. Com esta melhoria, ao criar ou editar um usuário, o **sistema permitirá que o supervisor reutilize códigos de usuários que estão inativos no CRM.**

Assim, o sistema fará uma verificação inteligente: se o código inserido pertencer a um usuário inativo, o sistema limpará automaticamente o código do cadastro antigo e o atribuirá ao novo, garantindo que não haja duplicidade. Adicionalmente, caso o código **ERP** esteja vinculado a um usuário ativo, um alerta será exibido ao supervisor.

A principal vantagem desta melhoria é a otimização do gerenciamento de usuários no **VocallContact**. Sua empresa passa a ter um fluxo mais ágil e seguro para o cadastro de novos vendedores, reaproveitando códigos existentes sem o risco de conflitos. Isso garante que a base de dados permaneça íntegra e organizada, facilitando a administração do sistema e o rastreamento de informações vinculadas aos códigos de **ERP**.

8.2.2.1 Detalhando o Comportamento do CRM na Reutilização Automatizada de Códigos ERP

A partir de agora, quando o supervisor acessar a tela de criação ou edição de um usuário no CRM, encontrará os campos **Código Usuário** e **CRM Phone Extension** do bloco **Mais Informações** com novos nomes: **Código Usuário ERP** e **Ramal**, respectivamente.

E ao preencher o dado referente ao **Código Usuário ERP** do colaborador, o **CRM** fará uma verificação em tempo real na base de dados.

- Caso o **Código Usuário ERP** inserido já esteja em uso por outro usuário ativo, o **CRM** exibirá uma mensagem de alerta, informando qual usuário já possui aquele código e não salvará a informação.

8. Validação do Código ERP do Vendedor no Cadastro de Usuários no VocallContact

The screenshot shows the 'Mais Informação' (More Information) section of the user registration form in VocallContact. The form includes fields for contact details, preferences, and a 'Código Usuário ERP' (ERP User Code) field. A green box highlights the 'Código Usuário ERP' field, which contains the value '192'. Another green box highlights a warning message in the top right corner: 'Código 192 está relacionado ao usuário: Ativo - Lexi teste UniEox'.

Mais Informação	
Cargo	
Departamento	
Fone Escritório	
Celular	
Fone Residencial	
Documentos	
Tema	Softed
Ramal	7278
Ocultar Painel a Esquerda	<input checked="" type="checkbox"/>
Código Usuário ERP	192
Máximo agendamento simultâneo	3
Tempo por agendamento	0
Máximo de agendamentos por dia por cliente	0
Limite chat	0
Fax	
Email Alternativo	
Email Supervisor	
Reporta-se a	<input type="text"/> Digite para pesquisar
Fone Alternativo	
Editor Interno de Mensagens	<input type="checkbox"/>
Idioma	PT Brasil
Visualização Padrão	Resumo
Altura da Linha	média
ID Agente	
Limite de dias de agendamento	0
Tempo de escagem	0
Chave Plinx	
Tempo plinx	0

Figura 2 - Notificação de alerta de código ERP usado por usuário ativo no CRM

- Se o **código pertencer a um usuário inativo**, nenhuma mensagem será exibida inicialmente.

The screenshot shows the 'Controle Usuário/Acessos' (User Access Control) section of the user registration form in VocallContact. The form includes fields for user details, access, and a 'Código Usuário ERP' (ERP User Code) field. A green box highlights the 'Código Usuário ERP' field, which contains the value '139'. Another green box highlights a warning message in the top right corner: 'Código 139 está relacionado ao usuário: Inativo - Misse & Misse Ltda. ME'.

Acesso & Função do Usuário	
Nome Usuário *	lexi vendedor
Nome	Lexi Vendas
Admin	<input type="checkbox"/>
Gerenciar Licenças	<input type="checkbox"/>
Email Principal *	
Sobrenome *	Exoxer
Função *	Vendedor
Usuário AD	

Figura 3 - Notificação de alerta de código ERP usado por usuário inativo no CRM

Ao salvar o cadastro, o **CRM** removerá o código do usuário inativo e o atribuirá ao usuário que está sendo criado ou editado, concluindo a reutilização de forma transparente e segura.

Importante: Caso o código não existir em nenhum outro registro, o sistema seguirá com o comportamento padrão.

8. Validação do Código ERP do Vendedor no Cadastro de Usuários no VocaContact

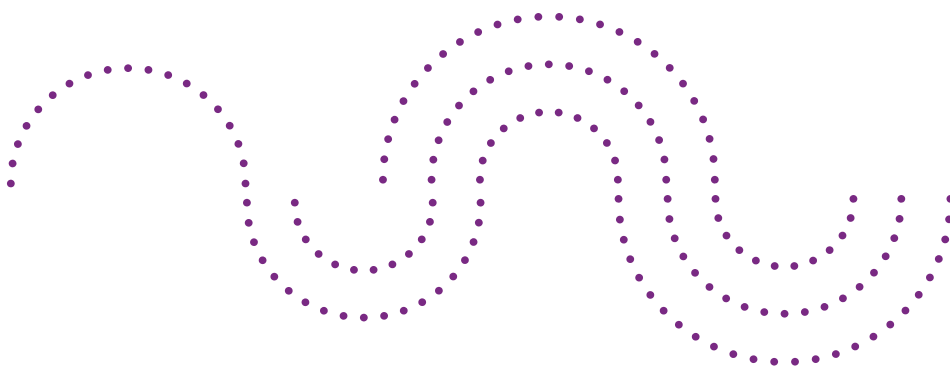
Ah, lembrando, demais passos para cadastro ou edição de um usuário no VocaContact são os mesmos que vimos no **Módulo Supervisor de Vendas – Parte I**.



2.2.3 Mais Controle e Integridade para sua Base de Dados

Com essas atualizações, a supervisão ganha um tempo precioso que antes era gasto no controle manual de códigos **ERP**. A segurança de que o sistema gerencia de forma inteligente a reutilização de códigos de usuários inativos traz mais confiança para a execução das tarefas diárias, e a clareza das novas nomenclaturas otimiza a experiência de uso.

Para a gestão, essa melhoria representa um avanço na qualidade e confiabilidade dos dados dos usuários. Uma base organizada e sem inconsistências é fundamental para garantir que as informações relacionadas aos vendedores estejam sempre corretas, impactando diretamente a precisão de relatórios e a eficiência operacional.



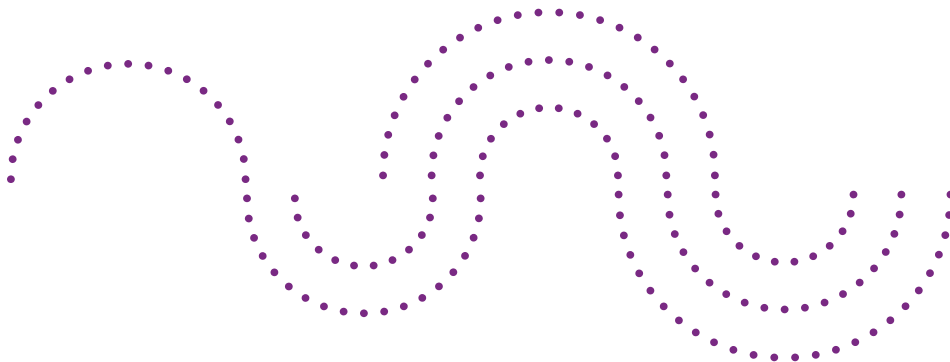
8.3. Considerações Finais

Então, chega de códigos bloqueados ou de campos com nomes pouco intuitivos.



Com a melhoria implementada no processo de cadastro de usuários, sua base se tornará mais íntegra e confiável. Seja garantindo a reutilização segura de códigos de vendedor ERP ou simplificando a identificação dos campos, o sistema agora oferece as ferramentas que você precisa para manter seus dados organizados de forma eficiente e segura.

Pode contar com a equipe de especialistas da **Eox Tecnologia** para trazer mais novidades que simplificam seu trabalho e potencializam seus resultados!



9. Relatório de Chamadas - Filtro de Múltiplas Qualificações

9.1. Apresentando a Melhoria no Relatório de Chamadas

Olá! Aqui é a Lexi!



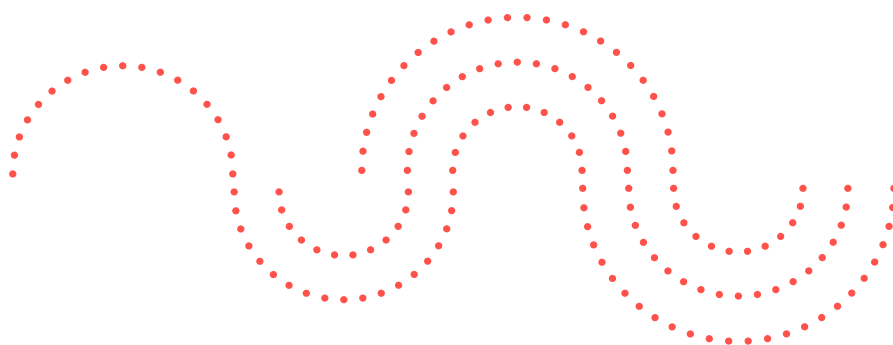
Tenho uma novidade importante para quem utiliza o VocallMonitor. Agora o relatório de chamadas ficou mais flexível, trazendo mais possibilidades de filtros. A partir desta atualização, o filtro de **Qualificação** permite selecionar múltiplas opções de uma só vez. Isso significa que você não precisará mais realizar consultas separadas para cada qualificação ou visualizar todas, indiscriminadamente.

Essa melhoria garante maior agilidade e precisão na análise de usuários com perfil de supervisão, permitindo incluir ou excluir qualificações específicas de seu relatório, conforme a sua necessidade.

9.2. Compreendendo a Melhoria no Filtro de Qualificação

9.2.1. Conhecendo o Novo Filtro com Seleção Múltipla

O campo de **Qualificação** no relatório de chamadas do **VocallMonitor** permitia, até esta atualização, apenas a seleção de um critério por vez na geração do relatório. Agora, você pode selecionar várias opções, simultaneamente, tornando o processo de filtragem de seus relatórios mais prático e alinhado às demandas do dia a dia.



9. Relatório de Chamadas - Filtro de Múltiplas Qualificações

9.2.2. Utilizando o Novo Filtro do Relatório de Qualificação de Chamadas

Para aproveitar a nova funcionalidade, basta acessar o caminho **VocallMonitor > Relatórios > Chamadas** e clicar em **Mais Filtros**.

Figura 1 – Opção Mais Filtros

Em seguida, no campo **Qualificação**, é possível selecionar múltiplas opções de acordo com a sua necessidade.

Figura 2 – Campo Múltiplas Seleções

Após clicar em **Visualizar**, o relatório será exibido contendo apenas as chamadas com as qualificações escolhidas, proporcionando uma análise mais direcionada e eficaz.

Demais procedimentos para a utilização do **VocallMonitor**, são os mesmos que você viu no **Módulo VocallMonitor Supervisor**.

9.3. Benefícios da Melhoria Implementada

A melhoria no filtro de qualificações no **VocallMonitor**, traz ganhos importantes para os diferentes perfis de usuários. Para a gestão, a atualização proporciona mais eficiência na análise de dados, já que elimina a necessidade de consultas repetitivas e exportações desnecessárias, garantindo maior controle sobre os indicadores exibidos nos relatórios.

Para analistas e supervisores, os benefícios aparecem na personalização das análises conforme a demanda, com a possibilidade de excluir qualificações que distorcem os resultados e, ao mesmo tempo, agilizar o acompanhamento de metas e indicadores.

Desta forma, o resultado torna-se um processo mais rápido, preciso e alinhado com a realidade operacional.

9.4. Considerações Finais

Com essa melhoria, o **Relatório de Chamadas** ganha mais flexibilidade e praticidade.



Supervisores, analistas e coordenadores passam a contar com uma ferramenta capaz de gerar análises mais detalhadas sem depender de múltiplas consultas ou manipulações externas.

Essa melhoria reforça o compromisso das soluções **VocallCenter**® em evoluir continuamente, atendendo às necessidades reais dos usuários e tornando cada processo mais ágil e inteligente.

10. Módulo Chamados – Abertura e Cancelamento

10.1. Apresentando as Melhorias

Olá, aqui é Lexi! Aqui é a Lexi passando para contar que o módulo **Chamados** no **VocallContact** acaba de ganhar melhorias que vão agilizar sua rotina e tornar os processos muito mais eficientes.



Agora, o sistema permite **criar automaticamente múltiplos chamados** a partir da seleção de diferentes itens durante a abertura, com novos **Campos Complementares** que buscam dados em sua API, além de possibilitar o **cancelamento de chamados em qualquer etapa do fluxo** — tudo isso com controle, rastreabilidade e integração.

Essas funcionalidades foram pensadas para dar mais autonomia ao seu time de atendimento, suporte técnico, qualidade, logística, financeiro e operação, especialmente, em cenários que envolvem devoluções, trocas ou produtos com defeito. Com esses novos recursos, o sistema se torna ainda mais flexível, inteligente e preparado para atender à demanda real do dia a dia de sua operação.

10.2. Criando Chamados com Itens Múltiplos

10.2.1. Conhecendo o que mudou no processo de abertura

Com essa melhoria, os usuários do módulo **Chamados** agora podem selecionar múltiplos itens ao abrir uma nova ocorrência e, a partir disso, o sistema cria automaticamente um **Chamado** para cada item escolhido. Ou seja, se o cliente reportar problemas com três produtos diferentes, o atendente poderá selecionar todos eles de uma vez e, com um único registro.

Você precisará fazer a configuração para a criação de múltiplos **Chamados** na mesma tela, um para cada **Procedimento**.



10. Módulo Chamados – Abertura e Cancelamento

10.2.2. Apresentando os Novos Campos Complementares

Para auxiliar no processo de abertura de **Chamados** com múltiplos itens, foram criados novos **Campos Complementares** que tornam o preenchimento ainda mais automatizado e preciso.

Os novos **tipos** de **campos complementares** são:

- **Inteiro positivo** - um campo para valores como quantidades, que não admite o preenchimento de números negativos;
- **Tabela Webservice** - na integração do **VocallContact** com o **ERP** da sua empresa, esse tipo de campo faz a interação de tabela com os dados consultados no **Webservice**, e quando os itens são selecionados, toda a tabela é reescrita;
- **Tabela Webservice com Edição** - é uma extensão do tipo de **Campo Complementar Tabela Webservice** com uma interface de pesquisa de autocompletamento, podendo remover linha a linha dos registros.

Esses campos são alimentados pela **API** configurada na implantação das **soluções VocallCenter®** e, no exemplo que vamos mostrar para você, trazem, automaticamente, dados como o código do produto e a descrição do item, enquanto o campo de quantidade é preenchido manualmente pelo atendente.

10.2.3. Novos Comportamentos para seus Procedimentos

Mas você deve estar pensando como seus procedimentos vão assumir este novo comportamento!



Calma! Só comecei a explicar como o sistema foi preparado para atender a necessidades de seus processos de atendimento.

O **CRM** foi aprimorado para que você configure suas **Categorias** de atendimento para direcionar o registro de múltiplos **Chamados**. Assim, essa funcionalidade vincula-se a uma nova **Categoria**, que de certa forma centralizará os procedimentos mais comuns relacionados a defeitos e insatisfação com itens entregues.

Considere, hipoteticamente, a categoria **Problema no Produto** atrelada aos seguintes procedimentos do nosso exemplo: **Troca em Garantia**, **Devolução do produto** e **Não Aceite**.

A associação entre esses procedimentos conectados pela **Categoria** que criamos, farão com que os **Chamados** sejam gerados de forma automática, a partir de um único registro, conforme a configuração prévia do sistema.

10.2.4. Mensagem de Aviso e Comportamento Esperado

Com a configuração feita, no momento da abertura de um novo **Chamado**, cuja **categoria** acione a estrutura cadastrada para a geração de múltiplas solicitações ou reclamações, o **CRM** apresentará uma **mensagem de aviso** ao atendente **informando que múltiplos chamados serão gerados a partir da seleção feita**.

Isso garante transparência ao processo e evita qualquer surpresa na rotina do operador. Neste caso, todos os campos obrigatórios são validados antes da confirmação, garantindo que as informações estejam completas e corretas. E, ao final do processo, o sistema distribuirá os itens selecionados aos respectivos **Chamados**, criando um **Ticket** separado para cada uma das reclamações ou solicitações, com procedimentos e dados preenchidos de forma correspondente.

10.2.5. Benefícios da Funcionalidade para a Operação

Esta melhoria proporciona diversos ganhos práticos. Com ela, os atendentes ganham velocidade ao registrar ocorrências de múltiplos produtos ou reclamações/solicitações, eliminando tarefas manuais e/ou repetitivas.



Ao mesmo tempo, o **CRM** garante clareza no histórico de atendimento, já que cada item possui um **Ticket** próprio. Isso facilita o acompanhamento, reduz erros humanos e melhora a organização do fluxo de trabalho.

Além disso, ao integrar os dados trazidos da **API**, o processo se torna mais inteligente e alinhado com o **ERP** usado por sua empresa.

10.2.6. Conhecendo o Processo de Abertura de Múltiplos Chamados

10.2.6.1 Configurando o CRM para a abertura de múltiplos Chamados

Os dados complementares são exibidos diretamente no formulário de abertura do **Chamado** e permitem um controle muito mais eficaz sobre o que está sendo registrado.

10. Módulo Chamados – Abertura e Cancelamento

Para configuração de Campo Complementar tipo **Webservice** é necessário ter as rotas cadastradas, no menu módulo **Webservices** (**Todos > Suporte**), conforme visto no item **10.5 Configurando Webservice e Rotas no Módulo Webservices** (item **10. Módulos Relacionados > Módulo Chamados: Supervisor Pós-vendas**)

Após configurado o **Webservice**, as **Rotas** são cadastradas com os campos que serão retornados. Para isso, acesse a opção **Rotas** no menu lateral direito do **Webservice**.

The screenshot shows the 'Webservice Detalhes' sidebar with the 'Rotas' tab highlighted. The main area displays the 'Informações do Webservice' section with the following data:

Informações do Webservice	
Nome	[Redacted]
Request URL	[Redacted]
Hora Modificação	01-03-2024 10:02:11
Descrição	
Tipo	Chamados/Atendimentos
Autenticação	
Data Criação	01-03-2024 09:59:51
Usuário Criação	Implantação Imp

Below this is a 'Headers' section with a table:

Chave	Valor
Authorization	[Redacted]

Figura 1 – Acessando a opção Rotas do Webservice criado

As **Rotas** cadastradas aqui, **Código** e **Descrição**, serão os dados trazidos do **ERP** durante o registro do **Chamado**.

The screenshot shows the 'Criando Novo(a) Rota' form with the following sections:

- Informações da Rota:**
 - Nome: Produtos
 - HTTP Method: GET
 - Webservice: [Dropdown]
 - Endpoint: ?organization=BRM&entily=product& [Dropdown]
- Parâmetros:** Table with Chave and Valor columns.
- Headers:** Table with Chave and Valor columns.
- Campos do JSON de Requisição:** Table with Chave and Valor columns.
- Campos do JSON de Retorno:** Table with Chave, Tradução, Nível, and Valor columns.
 - Row 1: content, [Empty], Nível 1, Elemento base dos itens
 - Row 2: code, Código, Nível 2, Listar campo
 - Row 3: description, Descrição, Nível 2, Listar campo

Figura 2 – Rotas cadastradas

10. Módulo Chamados – Abertura e Cancelamento

Agora que já tem as rotas cadastradas, você poderá criar os **Campos Complementares**.

Acesse menu **Todos > Suporte > Campos Complementares**, crie o **Campo Complementar Tipo Tabela Webservice com Edição**, configure no bloco **Campos da Tabela** os campos que buscarão os dados **Código** e **Descrição** trazidos do **ERP**, por exemplo, que devem estar habilitados para pesquisa na **API** e marcados como obrigatórios.

Veja que o último campo é o **Quantidade**, um campo tipo **Inteiro Positivo**, implementado nesta melhoria, também marcado como obrigatório.

criando Novo(a) Campo Complementar

Informações dos Campos

* Nome: Tabela Webservice com Edição

* Tipo: Tabela Webservice com Edição

Webservices

* Rota: Produtos

Parâmetros do Campo

Campos da Tabela

* Nome	* Tipo	Pesquisa	Parâmetros do Campo	Largura %	Alinhamento	Obrigatório
Código	Código	<input checked="" type="checkbox"/>		5	Direita	<input checked="" type="checkbox"/>
Descrição	Descrição	<input checked="" type="checkbox"/>			Esquerda	<input checked="" type="checkbox"/>
Quantidade	Inteiro Positivo	<input type="checkbox"/>	Selecionar uma Opção	5	Direita	<input checked="" type="checkbox"/>

Módulo: Chamados

Figura 3 – Criando um novo Campo Complementar

A configuração dos novos **Campos Complementares** é realizada pelo **Perfil Supervisor** e segue o processo que você aprendeu no item **4.2 Criando um campo complementar** (Módulo Chamados: Supervisor Pós-vendas > 4. Campos Complementares).

Criado o **Campo Complementar** tipo **Tabela Webservice com Edição**, inclua-o nos **Procedimentos** que você está criando para ter o comportamento de abrir múltiplos **chamados**, a partir do mesmo registro.

Observe o cenário a seguir:

Digamos que você precisa configurar o registro de **Chamados** para mais de uma solicitação, as quais envolvem:

1. Devolução do Produto
2. Troca em Garantia
3. Não Aceite



10. Módulo Chamados – Abertura e Cancelamento

Crie cada um dos três **Procedimentos**, acessando menu **Todos > Suporte > módulo Procedimentos**, e no bloco **Campo Complementar** inclua o campo tipo **Tabela Webservice com Edição**.

A interface do formulário 'Criando Novo(a) Procedimento' apresenta o seguinte layout:

- Informações do Procedimentos:**
 - * Nome:** Campo de texto com o valor 'Devolução do Produto'.
 - * SLA:** Campos de seleção para dias (0), horas (0) e minutos (0), com uma opção desativada para 'Horas Úteis'.
 - Descrição:** Campo de texto grande e vazio.
- Campos Complementares:**
 - Botão '+ Adicionar Campo Complementar'.
 - Campo:** Menu suspenso com 'Tabela Webservice com Edição' selecionado.
 - Obrigatório:** Caixa de seleção desativada.

Figura 4 – Criando um novo Procedimento

Após criar os três **Procedimentos**, cadastre a **Categoria** que deseja que traga o comportamento de gerar esses três **Procedimentos** que foram criados, a partir de um único registro. Para isso, acesse menu **Todos > Suporte > Categorias**. Observe que em nosso exemplo a nova **Categoria** terá o nome **Problema no Produto**.

A interface do formulário 'Criando Novo(a) Categoria' apresenta o seguinte layout:

- Informações da Categoria:**
 - * Nome:** Campo de texto com o valor 'Problema no Produto'.
 - Descrição:** Campo de texto grande e vazio.
- Procedimentos:**
 - Botão '+ Adicionar Procedimento'.
 - Tabela com 2 colunas: 'Rótulo' e 'Procedimento'.
 - Conteúdo da tabela:

Rótulo	Procedimento
Devolução do Produto	Devolução do Produto
Troca em Garantia	Troca em Garantia
Não Aceite	Não Aceite

Figura 5 – Criando uma nova Categoria

Para finalizar a etapa de configuração, vá até o módulo **Procedimentos**, acesse cada um dos **Procedimentos** criados e cadastre as **Tarefas** a eles vinculados, conforme orientações do **Módulo Chamados: Supervisor Pós-vendas**.

A partir desta configuração que você acompanhou aqui comigo, o processo de abertura de **Chamados** possibilitará o registro de **múltiplos Tickets** iniciado em um único registro, conforme a configuração que o **Supervisor** realizar.

Fica aqui comigo que mostro para você!



10. Módulo Chamados – Abertura e Cancelamento

10.2.6.2 Criando múltiplos Chamados a partir de um registro

Agora quando o atendente for criar um **Chamado** encontrará a tela **Criando Novo(a) Chamado** com um novo layout. O bloco **Classificação do Chamado** agora trará as **Categorias** para seleção dos **Procedimentos**.

Ao clicar na seta que antecede à **Categoria** escolhida, o sistema mostrará os Procedimentos vinculados.



Figura 6 – Novo layout da tela de criação do Chamado

Ao clicar em **Troca em Garantia**, no exemplo, o **CRM** trará a tela para selecionar a pesquisa do dado **Descrição** ou **Código**, criados anteriormente na **Rota do Webservice**. Observe que no campo ao lado é possível buscar o produto cadastrado no **ERP**, que é inserido ao **Chamado** ao clicar no botão (+), aparecendo na linha de baixo.



Figura 7 – Registrando o primeiro procedimento do Chamado

10. Módulo Chamados – Abertura e Cancelamento

Após **Salvar**, clique no próximo procedimento **Devolução do Produto**, repetindo o processo de registro. E, depois, acesse **Não Aceite**, para cadastrar o último procedimento.

Os demais campos da tela de criação do **Chamado** deverão ser cadastrados seguindo o passo a passo descrito no **Módulo Chamados: Pós-vendas**.

Ao salvar o **Chamado**, o sistema notificará o atendente informando que múltiplos chamados serão criados e perguntando se deseja continuar.

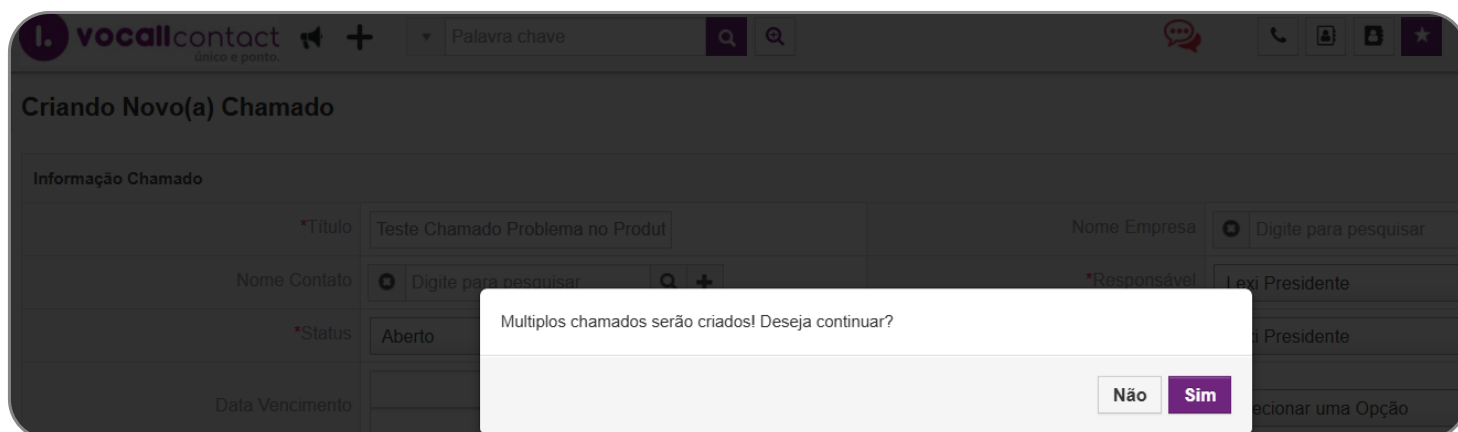


Figura 8 - Notificação de criação de chamados múltiplos ao final do registro

Após, ao acessar a tela inicial do módulo **Chamados**, você verá que os três chamados foram criados, individualmente, para seguir suas respectivas etapas de execução.

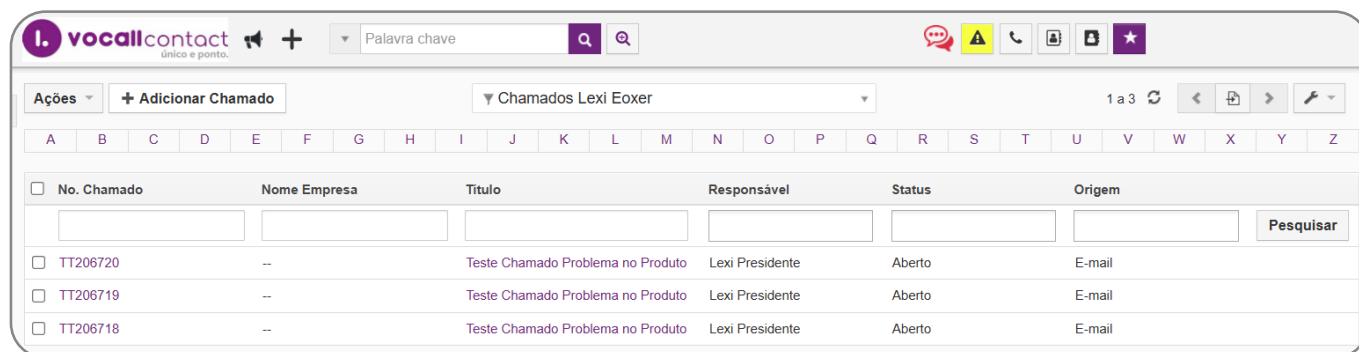


Figura 9 - Tela inicial Chamados com os Tickets gerados

10. Módulo Chamados – Abertura e Cancelamento

10.3. Cancelando um Chamado em Qualquer Etapa do fluxo

A outra melhoria adiciona ao módulo **Chamados** a possibilidade de encerrar um **Chamado** em qualquer etapa do fluxo de atendimento. Esta implementação soluciona uma dor operacional importante, pois, muitas vezes, um **Chamado** é aberto por engano ou se mostra desnecessário após a triagem inicial, mas o fluxo tradicional não permitia o seu encerramento imediato.

10.3.1. Ativando a Permissão de Cancelamento na Tarefa

De acordo com os processos de atendimento de sua empresa, agora você poderá ativar a permissão de cancelamento diretamente nas **Tarefas** que compõem seus **Procedimentos**.

Para isto, a opção de cancelamento é habilitada por meio de uma flag configurável, localizada no bloco principal das **Tarefas** de **Procedimentos**, com o nome **Permitir cancelamento**.

Criando Novo(a) Tarefa de Procedimento

Informações da Tarefa

Número	54	* Nome	
* Ação	Selecione uma Opção	* Responsável	Lexi Presidente
Procedimento	Troca em Garantia	* Permite Cancelamento	<input checked="" type="checkbox"/>
Descrição			

Salvar Cancelar

Figura 10 – Ativando a permissão de cancelamento da Tarefa do Procedimento

10.3.2. Conhecendo o funcionamento da Permissão de Cancelamento Ativada

Quando a opção **Permitir cancelamento** estiver ativa para uma determinada **Tarefa** de **Procedimento**, ao passar o mouse sobre o ícone da etapa atual do **Chamado** na **Timeline** ou **Linha do Tempo**, da tela **Resumo** do **Chamado**, aparecerá um **tooltip** com um círculo vermelho cortado na transversal (⊘) representando a ação **Cancelar**.

Teste Chamado Problema no Produto

Editar Enviar Email Mais

Chamado Aprox. 20-08-2025 18:30:03

Resposta 20-08-2025 18:30:00

Responsável: Lexi Presidente

Vencimento: 20-08-2025 18:30:00

Executar novamente

Necessita evidência


Troca em Garantia

Chamado Resumo

- Chamado Detalhes
- Atendimentos
- Atividades
- Atualizações
- Campos Complementares
- Comentários
- Documentos
- Emails
- Resumo do Cliente

Figura 11 - Tooltip com a opção Cancelar

10. Módulo Chamados – Abertura e Cancelamento

Ao clicar no ícone (), o **CRM** apresenta uma notificação para o atendente confirmar se deseja cancelar o **Chamado**.

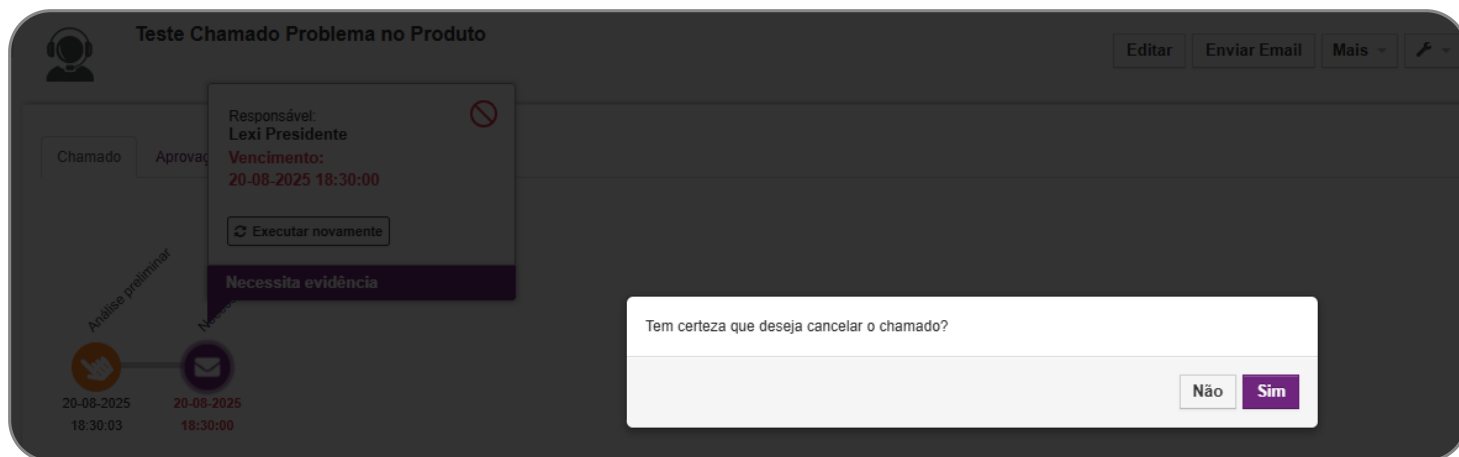


Figura 12 – Notificação de cancelamento do Chamado

Clicando em **Sim**, é exibido um campo para registro do motivo do cancelamento, com preenchimento obrigatório, garantindo a rastreabilidade do processo.

Figura 13 – Campo para descrição do motivo de cancelamento do Chamado

O **Chamado** é fechado e o motivo informado fica registrado na opção **Atualizações** que pode ser acessada no menu lateral direito do **Chamado**.

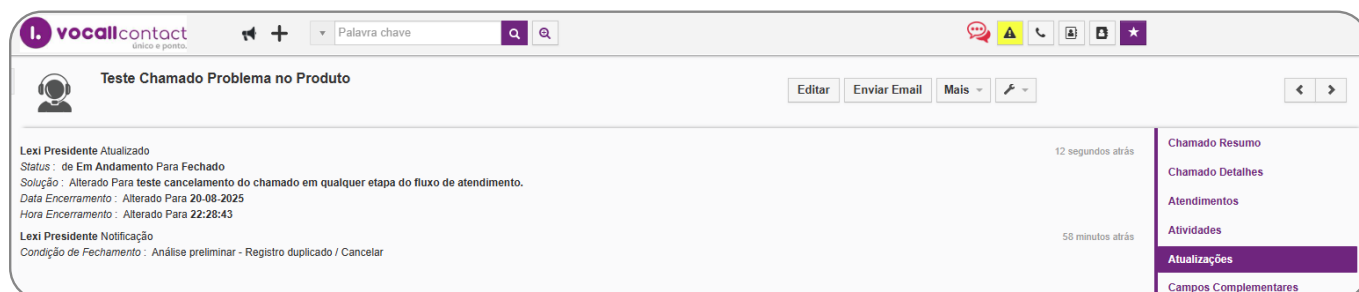


Figura 14 - Histórico do Chamado Cancelado

10. Módulo Chamados – Abertura e Cancelamento

Importante destacar que, se a flag não estiver ativada para a **Tarefa** do **Procedimento** selecionado, o comportamento padrão do sistema será mantido — ou seja, o **Chamado** só poderá ser encerrado nas etapas já autorizadas anteriormente.

Assim, essa regra garante que o cancelamento em qualquer etapa ocorra apenas quando realmente necessário e autorizado, mantendo a integridade do fluxo operacional.



10.3.3 Benefícios da Funcionalidade para a Operação

Essa melhoria é especialmente útil para operações que precisam lidar com ajustes rápidos, cancelamentos de solicitações duplicadas ou encerramentos imediatos de **Chamados** sem necessidade de seguir o processo completo. O registro do motivo traz transparência para a gestão e facilita a análise posterior de **Chamados** encerrados fora do fluxo tradicional.

10.4. Vantagens e Impactos destas Melhorias

10.4.1 Estratégia e Automatização

Com essas melhorias, o módulo Chamados se torna ainda mais estratégico para supervisores e equipes que atuam diretamente no contato com o cliente ou na resolução de problemas.



A abertura de um **Chamado** com múltiplos itens automatiza uma das etapas mais repetitivas do processo de atendimento e reduz drasticamente o tempo operacional. Já o encerramento de um **Chamado** em qualquer etapa, elimina gargalos, evita acúmulo de **Tickets** desnecessários e traz mais controle para quem está na ponta da operação.

4.2. Impactos para a Gestão e Rastreabilidade

Essas funcionalidades também reforçam a rastreabilidade das ações realizadas dentro do sistema. Cada **Chamado** gerado a partir da seleção múltipla contém todas as informações do item específico, o que facilita o acompanhamento e a identificação das ações realizadas.

Da mesma forma, o cancelamento de um **Chamado** com motivo registrado, contribui para a clareza dos dados, auxiliando no diagnóstico de falhas e na melhoria contínua dos processos.

Para o time gestor, essas atualizações representam mais agilidade, eficiência e segurança na condução das suas operações. Assim, a equipe pode focar no que realmente importa: atender bem, resolver com rapidez e manter um histórico organizado de cada situação.

10.5. Considerações Finais

O módulo Chamados acaba de ficar mais completo, flexível e adaptado à realidade da operação.



Com a possibilidade de abrir vários **Chamados** com um único registro e a possibilidade de cancelar **Chamados** em qualquer etapa do fluxo, sua equipe ganha autonomia, reduz retrabalho e atua de forma mais estratégica no atendimento ao cliente.

Essas melhorias mostram que o **VocalContact** está evoluindo para acompanhar as necessidades reais dos usuários e tornar cada processo mais leve, funcional e inteligente.

Sempre que novas funcionalidades como essas surgirem, pode contar comigo e a equipe de especialistas da **Eox Tecnologia**, para mostrar a vocês como aproveitá-las da melhor forma.

Até a próxima!

11. Correções de Bugs

I. vocallcontact

Módulo Relacionado	Descrição do BUG	Problema	Solução
Campanhas	Ao utilizar a campanha de NPS, foi identificado falhas principalmente relacionadas ao processo de duplicação da campanha.	Ao clicar em "Duplicar" na campanha, o sistema não criava uma nova campanha, apenas abria a existente para edição, não executando a duplicação corretamente.	Foi ajustada a funcionalidade de duplicação de campanhas de pesquisa. Agora, ao duplicar, o sistema cria uma nova campanha com as mesmas informações da original, mas os filtros da campanha original não são copiados. Também foi ajustado o campo "Status" para atribuir automaticamente o valor "Planejamento" à campanha duplicada.
Discador	Ao tentar utilizar o sistema de discador, não é possível realizar ou receber chamadas, devido a uma falha geral que impede o funcionamento da ferramenta.	Ao tentar inserir uma qualificação pendente, ocorre um erro no banco de dados que impede a conclusão da operação.	Após a correção na forma como o sistema gravava as informações, a inclusão da qualificação pendente passou a funcionar corretamente.
E-mail	Ao tentar enviar e-mails automáticos para contatos com endereço de e-mail acima de 40 caracteres, a mensagem não é enviada. Nesses casos, o campo "Para:" fica em branco na construção do e-mail, impedindo o envio.	Na montagem do e-mail para envio do procedimento do chamado, o sistema utilizava um campo de referência que formava o endereço no formato "email+40@eox...". Esse formato inválido fazia com que o restante do e-mail fosse cortado, resultando em um endereço incorreto. Ao tentar enviar, o sistema não reconhecia o e-mail e tratava o destino como vazio, impedindo o envio.	Foi ajustada a forma como o sistema busca o valor do campo, passando a utilizar diretamente o e-mail do contato em vez da referência incorreta. Com isso, o envio do e-mail passou a funcionar corretamente.

I. vocall Monitor

Módulo Relacionado	Descrição do BUG	Problema	Solução
Campanhas	A tela do sistema não está cadastrando as informações de acordo com os dados gravados no banco, gerando inconsistências.	Os campos "Tempo de Discagem" e "Máximo de Tentativas" estavam invertidos na configuração do sistema.	Foram corrigidas as traduções dos campos na tela do sistema, ficando agora exibidos corretamente.

12. Considerações Finais

A **Spring'25** vem reforçar nosso compromisso em evoluir continuamente o **VocalContact**.



Cada novidade deste release foi pensada para fortalecer a performance comercial e operacional da sua equipe, ampliando o controle, a visibilidade e a agilidade das rotinas de gestão — fatores que impactam diretamente na conquista de melhores resultados.

As funcionalidades e melhorias desta versão foram desenvolvidas a partir das necessidades reais do mercado, entregando soluções práticas, intuitivas e totalmente alinhadas aos desafios do dia a dia. Temos confiança de que essas atualizações trarão ganhos significativos para sua operação — desde o acompanhamento de indicadores até a execução de estratégias mais assertivas.

Para apoiar a adoção dessas novidades, preparamos **conteúdos exclusivos na UniEox**, nossa plataforma educacional. Lá, você e sua equipe terão acesso a materiais atualizados que vão facilitar o uso inteligente de cada recurso. Sua opinião é essencial para que possamos evoluir juntos. Por isso, convidamos você a registrar suas ideias e sugestões no **Portal de Melhorias**.

Agradecemos pela confiança e parceria de sempre. Que a versão **Spring'25** seja mais um passo rumo ao crescimento e à excelência da sua equipe!

