



vocall contact

único e ponto.

Spring'25

Visão Consolidada da Carteira de Clientes

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

SUMÁRIO

1. Apresentando a Melhoria	4
2. Contextualizando a Melhoria Visão Consolidada da Carteira	4
3. Compreendendo a Visão Consolidada da Carteira	5
3.1. Acessando a aba Visão Consolidada da Carteira	5
3.2. Conhecendo os Quadros Apresentados no Painel	6
3.2.1 Quadro Detalhado da Operação	8
3.2.2 Distribuição das Carteiras por Usuário	10
3.2.3 Distribuição da Base de Avaliação	10
3.2.4 Distribuição de Agendas	11
4. Mais Agilidade e Clareza na Gestão	12
5. Considerações Finais	12



GLOSSÁRIO



Agendamento:

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



Bloqueados:

Cientes 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.



Carteira de Clientes:

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



CRM:

É a sigla para a gestão de relacionamento com o cliente, um software aplicado como solução à centralização de dados, que busca facilitar decisões e a personalização das interações.



Prospect:

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



Tempo de Recompra

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



VocallContact:

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

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 **VocalContact: 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. 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 360º 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.

3. Compreendendo a Visão Consolidada da Carteira

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 **VocalContact**.

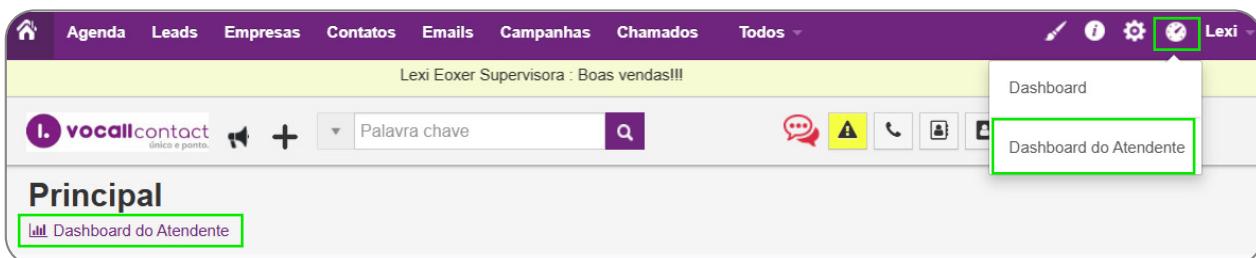


Figura 1 – Acessando o Dashboard do Atendente

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

3. Compreendendo a 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.



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)

3. Compreendendo a 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 (CSV), ao lado do tooltip (?). Ao clicar no botão de download (CSV) 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?

3. Compreendendo a Visão Consolidada da Carteira

3.2.1 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	Bloqueados	Total	Fora do Prazo	Dentro do Prazo	Tempo de Recompra Ultrapassado	Tempo de Recompra 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	
Total	6484	1045	658	401	324	4489	3865	549	417	1220	5264	248	211	583	211	164	

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

3. Compreendendo a 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 atendentes ou do grupo com bloqueio para discagem (tela de **Resumo** do módulo **Empresas**)
- m) **Fora do Prazo** – total de clientes da carteira do atendentes ou do grupo **fora do período de Recompra**
- n) **Dentro do Prazo** - total de clientes da carteira do atendentes ou do grupo **dentro do período de Recompra**
- o) **Tempo de Recompra Ultrapassado** – total de clientes da carteira do atendentes ou do grupo com **período de Recompra ultrapassado**
- p) **Tempo de Recompra Ultrapassado sem agenda** – total de clientes da carteira do atendentes 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.

3. Compreendendo a Visão Consolidada da Carteira

3.2.2 Distribuição das Carteiras por Usuário

O painel Distribuição de Carteiras por Usuário por categoria - **Privada** (somatório das carteiras de vendedores), Grupo Público (Televendas, 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

3.2.3 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

3. Compreendendo a Visão Consolidada da Carteira

3.2.4 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** (Televendas, por exemplo)
- **Representantes**

b) Nas colunas da tabela são mostrados:

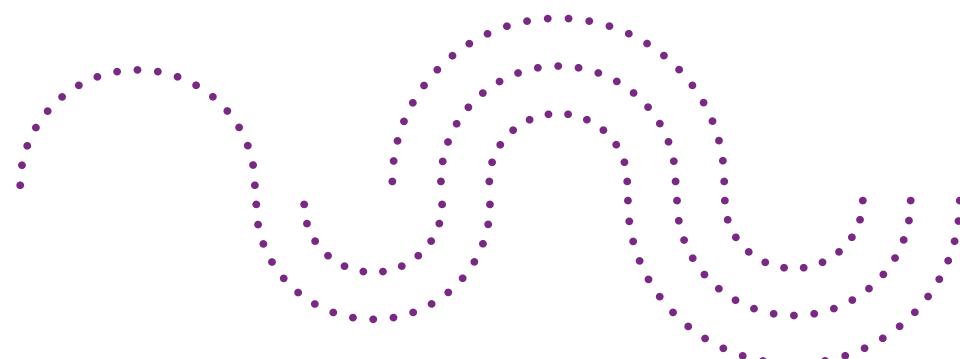
- Quantitativo de clientes com agendamentos por **Avaliação - Ativo, Inativo Recente, Inativo Antigo e Prospect**

- 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	Próximo

Figura 9 – Distribuição das Agendas



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.

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.



vocall contact

único e ponto.



eox.com.br



eoxtecnologia



eox_tecnologia