



SUMMER '24

RELEASE NOTES

SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1. Introdução | 07 |
| 1.1 Para quem é este documento? | 08 |
| 2. Aprimoramento do SLA do Chamado e das Tarefas | 09 |
| 2.1. Configurando o SLA no Chamado | 10 |
| 2.2. Consultando e Entendendo o SLA do Chamado | 11 |
| 2.3. Configurando o SLA na Tarefa | 12 |
| 2.4. Consultando e Entendendo o SLA da Tarefa | 14 |
| 2.5. Consultando Horas Úteis nas Configurações da Empresa | 16 |
| 3. Apresentando a melhoria de atualização da tecnologia do Scanner de e-mail (OAUTH2) | 17 |
| 2.1. Configurando o Scanner de Mensagens | 18 |
| 4. Apresentação da melhoria Inclusão de número de pedidos e atendimentos nos gráficos do Template do Relatório de Performance do Operador | 22 |
| 4.1 Conhecendo a melhoria no template do relatório | 23 |
| 4.2 Configuração do template do relatório para os perfis de usuários | 24 |
| 4.3 Configuração do template do relatório no cadastro do usuário | 26 |
| 4.4 Visualizando o template do relatório | 26 |
| 5. Apresentando a melhoria no Funil de Campanha de WhatsApp | 27 |
| 5.1 Configurando o Funil de Campanhas de WhatsApp | 28 |
| 5.2 Entendendo o Funil de Campanhas de WhatsApp | 31 |
| 6. Bugs Corrigidos | 34 |
| 7. Considerações Finais | 35 |
| 8. Anexo | 36 |

GLOSSÁRIO



API

API ou Application Programming Interface, que em português quer dizer Interface de Programação de Aplicações, é um conjunto de funções e procedimentos que permitem a integração de sistemas, permitindo a reutilização das suas funcionalidades por outras aplicações ou software. Seu intuito é trocar dados entre sistemas diferentes, na maior parte das vezes essas trocas de dados tem como objetivo automatizar processos manuais e/ou permitir a criação de novas funcionalidades.



CHAMADO

É a solicitação que um cliente/usuário faz para registrar algum problema ou dificuldade ao lidar com um sistema.



CRM

É a sigla para o termo "Customer Relationship Management", cuja tradução do inglês é "Gestão de Relacionamento com o Cliente". Este conceito está geralmente acompanhado de sistemas de informações ou ferramentas automatizadas.



DASHBOARD

Na área de TI, é um painel visual que mostra de forma centralizada, um conjunto informações, indicadores e métricas. Visa facilitar o acompanhamento das operações de uma empresa tornando-o mais eficiente, promovendo a transparência corporativa, engajamento e integração entre os colaboradores dos diversos setores da empresa.



ESCANER DE MENSAGENS

Funcionalidade que possui a capacidade de identificar informações importantes em e-mails recebidos e, com base nessas informações, criar automaticamente registros ou "entidades" relacionados a diferentes aspectos do negócio, como chamados de suporte, oportunidades de vendas, ou leads potenciais. O escaner de mensagens é uma funcionalidade essencial do nosso CRM, projetada para abrir chamados via e-mail, além de identificar e vincular e-mails aos chamados já existentes no sistema.



FUNCIONALIDADE

É o modo como algo é executado, ou como é feito o processo de determinada atividade.



FUNIL

É um gráfico ou diagrama em formato de funil, que mostra a redução progressiva dos dados à medida que passam de uma fase para outra.



HSM

É a sigla para High Structured Message. Trata-se de um template de mensagens do WhatsApp, que obedecem a uma estrutura pré-aprovada pela Meta, para o envio das mensagens automatizadas aos clientes.



OAuth2

É um protocolo de autorização que permite que aplicativos de terceiros obtenham acesso limitado a contas de e-mail sem a necessidade de enviar seu usuário e senha, ou seja, é um protocolo para APIs web que permite que as aplicações acessem um recurso protegido em nome de um usuário. No CRM, por exemplo, o OAuth2 permite acesso do scanner de mensagens à caixa de e-mail corporativa da empresa.



PLINX

É um aplicativo de mensagens para o Whatsapp que tem integração com o VocaIIContact.



PROTOCOLO

É a palavra que denomina as regras que organizam e guiam a sincronização da comunicação entre dois sistemas computacionais, controlando a transferência de dados.



SETAR

Definir ou estabelecer um novo parâmetro de configuração em um programa.



SLA

É a sigla referente ao termo Service Level Agreement, que significa, em português, “Acordo de Nível de Serviço”. Trata-se de um contrato entre sua empresa e o(s) cliente(s) sobre prazo para execução de determinada solicitação.



TAREFA

Partes a serem executadas a fim de concluir um procedimento.



TEMPLATE

É um documento de conteúdos de formato gráfico com estrutura padronizada, que serve para facilitar o processo de criação de layouts para apresentações visuais.



WIDGET

Substantivo que indica ferramenta ou aplicativo. Em um sistema ou interface gráfica, widget é um elemento de interação com o usuário.



WHATSAPP

É um aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones. Além de mensagens de texto, os usuários podem enviar imagens, vídeos e documentos, por meio de uma conexão com a internet.

1. INTRODUÇÃO

É com satisfação que apresentamos a mais recente atualização do **VocallContact**: a **Summer24**. Nesta versão, trouxemos inovações voltadas para a melhoria do gerenciamento do relacionamento de sua empresa com os clientes, a partir da automatização de tarefas, atualização de tecnologias envolvidas em rotinas e apresentação de dados em um único local através dos dashboards.

Assim, na **Summer24**, foram implementadas novidades, tais como o **Aprimoramento do SLA do Chamado e Tarefas** que traz melhorias na forma com que o SLA dos chamados e tarefas é apresentado e calculado. Essas atualizações têm como objetivo aprimorar o acompanhamento do tempo estimado para a execução de chamados e tarefas relacionadas aos seus procedimentos. Com o novo recurso, o CRM passa a calcular o SLA configurado para procedimentos e tarefas em horas corridas ou em horas úteis, levando em consideração o horário de funcionamento da sua empresa. Além disso, você tem a flexibilidade de personalizar notificações para alertar quando uma tarefa ultrapassou o prazo estabelecido. Essas inovações proporcionam uma abordagem mais eficaz para garantir o cumprimento dos compromissos de atendimento ao cliente. Acreditamos que, ao alinhar suas operações pós-vendas com os níveis de serviço acordados, sua empresa maximizará os resultados e fortalecerá ainda mais sua relação com os clientes.

Estar sempre sintonizado com as demandas tecnológicas e alinhado às tendências do mercado é crucial. Por isso, a melhoria **Atualização da tecnologia do Scanner de e-mail (OAUTH2)** foi projetada para a configuração de acesso às caixas de e-mail corporativas da Microsoft. Desta forma, agora o **Scanner de E-mail** está compatível com o protocolo OAuth2, necessário para a funcionalidade de leitura de mensagens. Essa inovação impacta diretamente no gerenciamento da leitura das mensagens, especialmente ao escanear as interações dos clientes que utilizam a solução do **VocallContact Vendas e Pós-vendas**, integradas ao canal de atendimento.

Nessa última atualização, trouxemos, ainda, uma novidade para o **Relatório de Performance do Operador!** Agora, o vendedor encontrará os números de pedidos e atendimentos diretamente nos gráficos dos dashboards de acompanhamento de seu desempenho e produtividade, mostrando informações importantes concentradas em um único lugar, em um formato visual e intuitivo.

Outra novidade é a **Melhoria no Funil de Campanha de WhatsApp** desenvolvida especialmente para atender clientes que utilizam o **Plinx**, aplicativo de mensagens integrado ao nosso CRM, para a realização de **Campanhas** do tipo **WhatsApp**. Aprimoramos ainda mais o **Funil de Campanha** com status específicos para o WhatsApp. Agora, com essa atualização, você terá quatro estágios claros - **Cadastros, Enviados, Visualizados e Respondidos** - para acompanhar de perto o desempenho das suas **Campanhas WhatsApp** diretamente pelo nosso CRM. A integração com o **Plinx** traz informações importantes, proporcionando uma visão abrangente do sucesso das suas campanhas.

Além disso, não poderíamos deixar de lado a correção de bugs. De modo a aperfeiçoar nossa plataforma, corrigimos os bugs identificados no período e informamos sobre sua solução.

Trabalhamos sempre com transparência com o intuito de garantir a melhor experiência na utilização do **VocallContact**. Essa é apenas mais uma prova do nosso compromisso em proporcionar performance e usabilidade do sistema, para que você e sua equipe possam aproveitar ao máximo suas funcionalidades e benefícios.

Neste documento, abordamos os detalhes das funcionalidades e aplicações desenvolvidas. Com as informações trazidas, você poderá explorar ao máximo as possibilidades oferecidas pela nova versão do nosso CRM.

Estamos empolgados em apresentar a nossa última versão, cuidadosamente elaborada para ajudá-lo a atingir seus objetivos de negócios de maneira ainda mais eficaz! Juntos, vamos conquistar o sucesso!

Somos gratos por você estar conosco e confiar em nossa capacidade de impulsionar seus resultados. Com alegria apresentamos a nossa mais nova versão, cuidadosamente desenvolvida para auxiliar você e sua empresa a alcançar metas e objetivos.

1.1 Para quem é este documento?

Preparamos este documento pensando em você, usuário do **VocallContact**. Esperamos que você e sua empresa aproveitem as novidades que foram desenvolvidas em nosso CRM. Nele, destacamos as funcionalidades-chave, explicamos a razão por trás de cada implementação, buscando apresentar uma visão mais completa do produto.

Nossa intenção é que a partir desta comunicação sua equipe possa se apropriar das melhorias contínuas que fazemos no **CRM**, para que possam gerir seus processos de atendimento, bem como a performance de suas equipes de vendas e pós-vendas de uma forma mais eficiente.

Em resumo, essa documentação tem um único propósito: aprimorar sua experiência e de sua empresa, melhorando a produtividade da equipe e a satisfação do cliente, ao utilizar o **VocallContact**. Pense neste documento como seu guia ou manual de navegação, que lhe oferecerá insights sobre as novas funcionalidades que fazem parte da nossa mais recente atualização.

Estamos aqui para potencializar o seu sucesso e de sua empresa com facilidades e eficácia.

2. APRIMORAMENTO DO SLA DO CHAMADO E DAS TAREFAS

O **Service Level Agreement (SLA)**, ou **Acordo de Nível de Serviço**, define métricas para a mensuração do tempo de atendimento de determinado processo ou serviço. Através da gestão do **SLA** é possível definir inclusive as responsabilidades de cada fila de trabalho. Assim, o estabelecimento do **SLA** busca garantir o desempenho dos serviços prestados pela empresa, de modo a atender com efetividade às solicitações dos clientes.

O **SLA** passa a ser um parâmetro para o cálculo de nível de serviço, e seu controle e monitoramento auxilia na identificação de falhas, gargalos nos processos de atendimento e pontos de melhoria. Além disso, subsidia a elaboração de estratégias que tornem o serviço mais eficaz, influenciando na satisfação dos clientes.

Com a melhoria **aprimoramento do SLA do Chamado e das Tarefas** nos módulos **Procedimentos** e **Chamados** do **VocallContact**, nosso CRM, buscamos aperfeiçoar o acompanhamento do tempo estimado ou previsto para a execução de **Chamados** e de **Tarefas** a eles vinculados. Desta forma, esta funcionalidade permitirá tanto a configuração do **SLA** no **Chamado** e nas **Tarefas**, quanto a sua consulta e acompanhamento.

Ela foi implementada nos módulos **Chamados** e **Procedimentos** do CRM. No módulo **Chamados** pode-se consultar o **SLA** vinculado ao Procedimento e à **Tarefa**. Enquanto no módulo **Procedimentos** pode-se configurar o SLA do Chamado no Procedimento, e o SLA de cada tarefa na opção Tarefas do Procedimento.

Portanto, o **SLA** do **Chamado** só começa a contar quando o **Procedimento** é vinculado ao **Chamado**. Ou seja, **Chamados** abertos automaticamente por e-mail só têm o SLA iniciado quando for selecionado um **Procedimento** e atrelado a ele. Já no caso da **Tarefa**, quando iniciada, seu SLA também é iniciado.

Para atender as especificidades de cada empresa ou processo de atendimento, o SLA poderá ser de **horas corridas** ou **horas úteis**. Este último critério leva em conta o **horário de funcionamento da empresa**, em **Configurações CRM > Outras Configurações > Configurações Empresa > campo Horário Funcionamento**, como aprendido no **Módulo Supervisor de Vendas - Parte I**.

Importante: O prazo cadastrado para cada SLA de **Chamado** ou **Tarefa**, segue o processo de atendimento de cada empresa, sendo que em uma mesma empresa é possível ter diferentes **SLAs** para diferentes **procedimentos** e **tarefas**.



Vem comigo que vou mostrar para você no CRM como essa melhoria pode ser aplicada!

2.1 Configurando o SLA no Chamado

O **SLA** do **Chamado** deve ser configurado acessando o menu **Todos > Procedimentos**, quando você estiver cadastrando um novo procedimento ou editando um procedimento existente, conforme aprendido no **Módulo Chamados Supervisor Pós-vendas**.

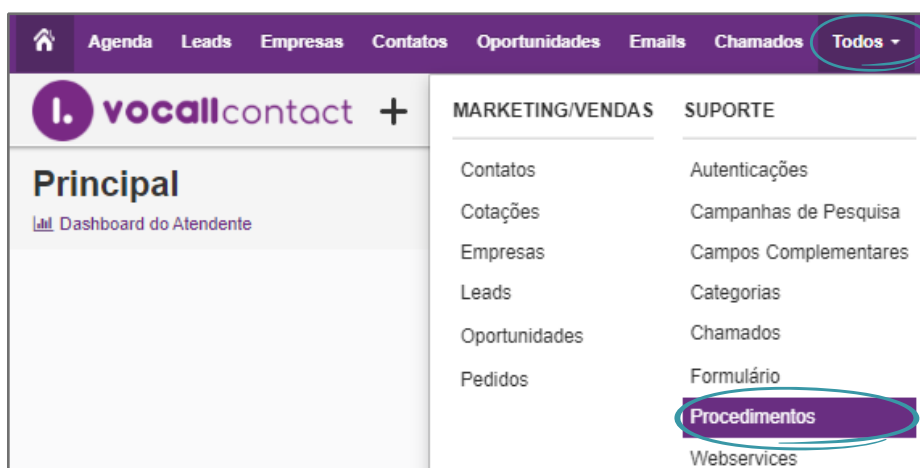


Figura 1 - Acessando o módulo Procedimentos

Na tela principal do módulo **Procedimentos**, clique em **+Adicionar Registro** para registrar um novo procedimento, ou acesse o procedimento cadastrado que deseja editar para configurar os campos referentes ao **SLA** clicando sobre o ícone de edição (✎) que aparece no final da linha dos dados do procedimento posicionando o mouse sobre a linha.

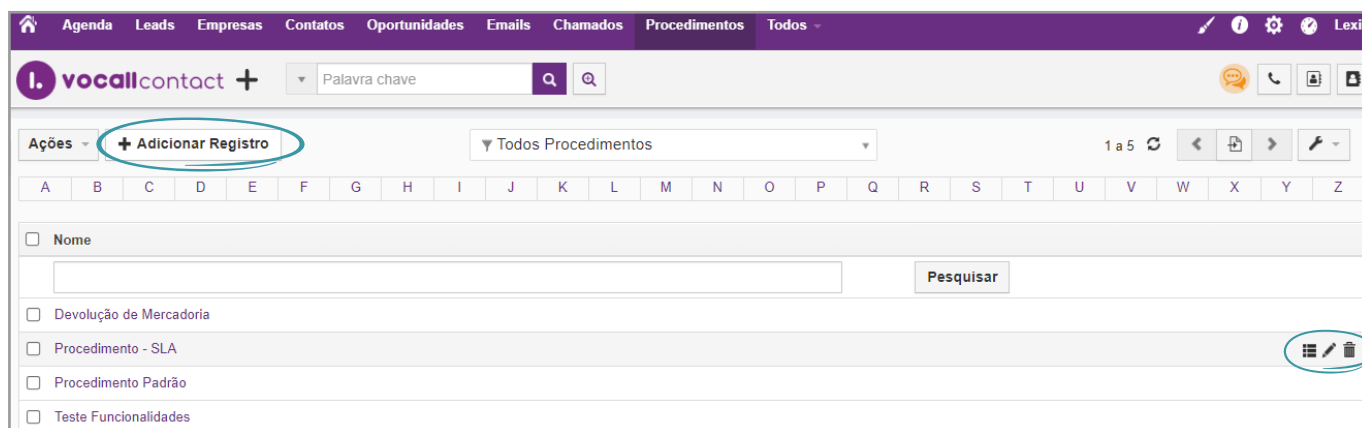


Figura 2 - Acessando a tela inicial do módulo Procedimentos

O **SLA** é configurado no bloco **Informações do Procedimentos**, preenchendo o campo **SLA** que é obrigatório (*****) indicado em **dias**, **horas** ou **minutos**.

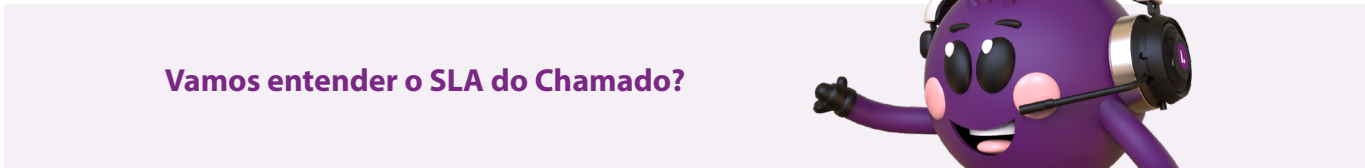


Figura 3 - Configurando o SLA do Procedimentos

Marque o campo **Horas Úteis**, se o SLA for contado em horas úteis, de acordo com o horário de funcionamento da empresa. Por fim, clique em **Salvar**.

Veja no último tópico [\(2.5 Consultando Horas úteis nas Configurações da Empresa\)](#) como consultar as **Horas Úteis** para sua empresa.

2.2 Consultando e Entendendo o SLA do Chamado



Vou mostrar para você o **Procedimento SLA**. Para isso, primeiro vamos acessar o módulo **Chamados**, e clicar sobre a linha do **Chamado** que desejamos consultar. Vamos acessar o chamado de título **Teste SLA**, como mostra a tela a seguir.

Agenda

Leads

Empresas

Contatos

Oportunidades

Emails

Chamados

Todos

Figura 4 - Acessando um chamado para consultar o SLA

Vamos até a opção **Chamados Detalhes** no menu lateral da direita. No bloco **Informação Chamado** observe a sua **Data de Criação**, que foi em **24-11-2023 09:03:17**.

teste sla

Editar Enviar Email Mais

| Informação Chamado | | Chamado Detalhes | |
|--------------------|-----------|------------------|---------------------|
| No. Chamado | TT53 | Data Criação | 24-11-2023 09:03:17 |
| Título | teste sla | Nome Empresa | |
| Nome Contato | | Responsável | lexi atendente |

Chamado Resumo
Chamado Detalhes
Atendimentos
Atividades

Figura 5 - Consultando a Data de Criação do Chamado

Depois, no bloco **Informações do Procedimento**, note que o **Chamado** tem o **Início do Procedimento** em **24-11-2023 09:03:18**, um minuto após a criação do chamado, ou seja, praticamente no mesmo instante, iniciando também o cronômetro do **SLA**. Observe ainda que o **SLA** do chamado é de **2 horas**, configurado em **horas úteis**. Isso significa que seu prazo vencerá às **11:03:18**, como traz o campo **Data vencimento SLA**.

| Informações do Procedimento | | | |
|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Procedimento | lexi atendente | Início do procedimento | 24-11-2023 09:03:18 |
| SLA | 2 horas | SLA horas úteis | Sim |
| Data vencimento SLA | 24-11-2023 11:03:18 | Situação SLA | Fora SLA |
| Duração chamado | 12 dias 52 minutos | Duração chamado horas úteis | 3 dias 7 horas 33 minutos |

Figura 6 - Consultando dados iniciais do SLA do chamado

Ainda na tela o campo **Situação SLA** mostra que o **Chamado** está fora do prazo, e no campo **Duração chamado horas úteis** contabiliza a duração do **Chamado** em horas úteis, que é de **3 dias, 7 horas e 32 minutos**.

Importante:

Para contabilizar o SLA, o CRM verifica se o SLA foi configurado em **Horas Úteis**.

- Se não, contabiliza o SLA em horas corridas.
- Se sim, o sistema verifica o horário de funcionamento cadastrado da empresa por exemplo (08:00 às 17:50), e paralisa a contagem do SLA quando estiver fora do horário útil (17:51 às 07:59). Desta forma, o 1º cálculo do período vai até 17:50, reiniciando o 2º cálculo, às 08:00 do próximo dia útil para computar o tempo que resta.

Após, o sistema calcula se o SLA está dentro ou fora do prazo.

O sistema tem uma rotina de atualização automática a cada 3 ou 5 minutos.

2.3 Configurando o SLA na Tarefa

Da mesma forma que fizemos na configuração do **SLA** do **Chamado** (menu **Todos > Procedimentos**), precisaremos configurar o **SLA** de cada **Tarefa** quando você estiver cadastrando uma nova tarefa ou editando uma tarefa existente, conforme aprendido no **Módulo Chamados Supervisor Pós-vendas**.

Acesse o menu **Todos > Procedimentos**, selecione o procedimento que deseja criar ou editar uma tarefa e vá até a tela **Procedimentos Detalhes**. Após, clique na opção **Tarefas do procedimento** no menu lateral direito.

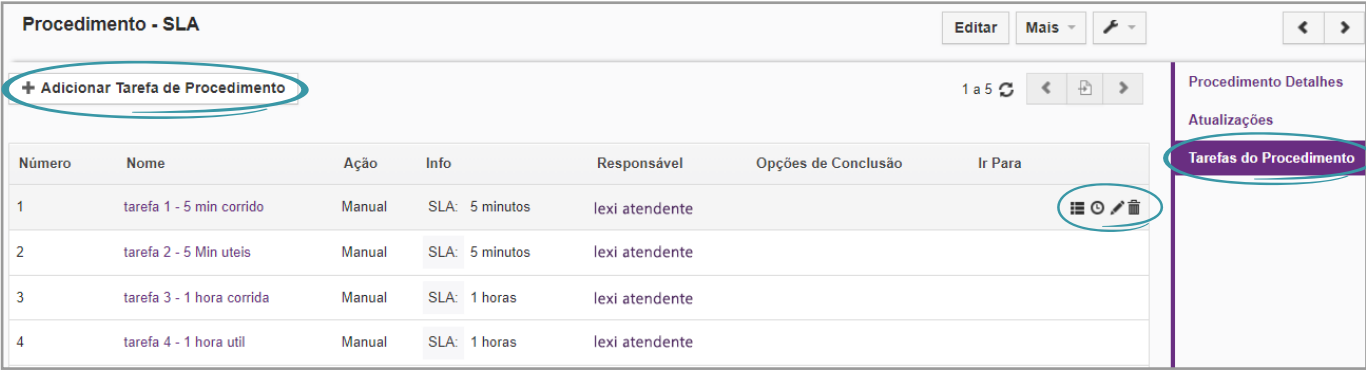


Figura 7 - Consultando a Data de Criação do Chamado

Se você estiver criando uma tarefa, clique em **+Adicionar Tarefa do Procedimento**. Mas se desejar editar uma tarefa existente, passe o mouse na linha da tarefa e o **ícone de edição** () aparecerá à direita, clique sobre o ele. Depois vá até o bloco **Informações de SLA** e configure os campos do SLA da tarefa. Por fim, clique em **Salvar**.



Figura 8 - Configurando os dados do SLA da Tarefa

Ah, já ia me esquecendo, o sistema não exige que a configuração do SLA de um procedimento em **Horas Úteis** também tenha o SLA das tarefas cadastrado em **Horas Úteis**. Ao contrário, as tarefas podem ser cadastradas em **Horas Úteis**, **Horas Corridas**, ou simplesmente não terem o SLA cadastrado.

Desta forma, é recomendado que você use esta funcionalidade para tornar os procedimentos da sua empresa mais eficientes. Portanto, antes de configurar o SLA, analise se há coerência entre os prazos a serem cadastrados no SLA dos procedimentos e de suas respectivas tarefas, bem como no critério de contagem do SLA, se em horas úteis ou em tempo corrido.

Assim, durante a configuração do SLA da tarefa preste atenção nos detalhes que abordamos a seguir!

Importante:

Observe que, que o campo **Notificar Para** já vem preenchido para a notificação da **perda do SLA da Tarefa**, ou seja, o CRM faz a notificação quando o SLA da Tarefa já estiver fora do prazo. Você poderá selecionar outro usuário do sistema para receber esta notificação, mas não é possível inserir um destinatário que não esteja cadastrado no CRM de sua empresa.

Outro item importante, se você não fizer o vínculo do template de e-mail configurado previamente em **Todos > Modelos Email** especificamente para a notificação de prazo vencido do SLA da Tarefa, o sistema não fará a notificação.

2.4 Consultando e Entendendo o SLA da Tarefa

Vamos aprender a consultar e a entender o SLA da tarefa?

Como fizemos anteriormente, acesse o módulo **Chamados**, e clique sobre a linha do **Chamado** que vamos consultar as tarefas - título do chamado **Teste SLA**.

Ao selecionar o chamado, o sistema levará você para a tela **Chamado Resumo**, onde terá acesso aos widgets (Linha do tempo, Atividades etc.), e às opções do menu lateral direito. Para acessar as tarefas deste chamado, vá até a opção **Atividades**.

A interface mostra a tela 'teste sla' com uma barra de ferramentas no topo contendo 'Editar', 'Enviar Email', 'Mais' e ícones de navegação. Abaixo, há botões '+ Adicionar Evento' e '+ Adicionar Tarefa'. O menu lateral à direita contém: 'Chamado Resumo', 'Chamado Detalhes', 'Atendimentos', 'Atividades' (destacado) e 'Atualizações'. A tabela principal exibe as seguintes atividades:

| Status | Tipo Atividade | Assunto | Relacionado à | Data & Hora Início | Responsável | Última Modificação por |
|--------------|----------------|--------------------------|---------------|---------------------|----------------|------------------------|
| Não Iniciado | Tarefa | tarefa 2 - 5 Min uteis | teste sla | 04-12-2023 16:51:00 | lexi atendente | Lexi Eoxer |
| Concluído | Tarefa | tarefa 1 - 5 min corrido | teste sla | 24-11-2023 09:03:00 | lexi atendente | Lexi Eoxer |

Figura 9 - Acessando os dados do SLA da Tarefa na opção Atividades

Clique sobre os dados da **Tarefa** ou no **ícone de detalhamento** () para que você possa consultá-la. O CRM irá trazer as informações da tarefa. No bloco **Detalhes da Tarefa**, temos diversas informações, incluindo **Data Criação**, referente a data inicial da tarefa, e o **Vencimento**, que traz o cálculo do SLA da tarefa, como mostra a imagem seguir.

| ▼ Detalhes da Tarefa | | | |
|------------------------------|--------------------------|--------------|---------------------|
| Assunto | tarefa 1 - 5 min corrido | Responsável | lexi atendente |
| Data & Hora Início | 24-11-2023 09:03:00 | Vencimento | 24-11-2023 09:08:00 |
| Relacionado à | teste sla | Nome Contato | |
| Status | Concluído | Prioridade | Média |
| Enviar Notificação | Não | Data Criação | 24-11-2023 09:03:17 |
| Hora Modificação | 04-12-2023 16:51:04 | Local | |
| Última Modificação por | Lexi Eoxer | Criado Por | lexi atendente |
| Data & Hora Inicial Original | | Alterado | Sim |

Figura 10 - Consultando os dados do bloco Detalhes da Tarefa

Já no bloco **Procedimentos**, o usuário poderá consultar os seguintes campos, destacados na próxima imagem:

- **Data de Encerramento** - registra o horário em que a tarefa é de fato encerrada;
- **SLA Notificado** - traz sim/não para indicar se o SLA fora do prazo foi configurado para notificar;
- **SLA** - mostra a informação do SLA configurado para a tarefa;
- **SLA Horas Úteis** - marca se o SLA é em horas úteis (Sim), quando desmarcada a opção na configuração o SLA é contabilizado em horas corridas;
- **SLA Notificar Para** - traz automaticamente o nome do usuário do supervisor que cadastrou o SLA, ou de outro usuário que ele tenha selecionado durante a configuração;
- **Email Template SLA** - indica se houve a seleção de um template de e-mail para a notificação do SLA vencido. Quando não há template de e-mail vinculado ao cadastro do SLA, **este campo fica em branco** e o campo **SLA Notificado** é preenchido com **Não**;
- **Duração Tarefa** - contabiliza o tempo de duração da tarefa, da sua criação até o momento da consulta, sendo atualizado automaticamente a cada 3 ou 5 minutos;
- **Duração Tarefa Horas Úteis** - traz a duração da tarefa em horas úteis, paralisando a contagem do SLA quando atingido o horário final de funcionamento da empresa, quando esta condição foi marcada durante a configuração do SLA da tarefa;
- **Situação SLA Tarefa** - traz a informação se o SLA está **Dentro** ou **Fora**, levando em conta a **Data Encerramento** e o **Vencimento** (bloco **Detalhes da Tarefa**). No exemplo, o SLA está **Fora**. Mas caso não tenha SLA cadastrado nesta tarefa o campo apresentará a informação N/A.

| ▼ Procedimento | | | |
|----------------------------------|--------------------------|---------------------|----------------------------|
| Tarefa de Procedimento | tarefa 1 - 5 min corrido | Data aviso | |
| Condição de Fechamento | | Data Encerramento | 04-12-2023 16:51:04 |
| Deveria Começar | 24-11-2023 09:03:00 | Deveria Terminar | 24-11-2023 09:08:00 |
| SLA Notificado | Não | | |
| Logs | | | |
| SLA | 5 minutos | SLA Horas Úteis | Não |
| SLA Notificar Para | Lexi Supervisora | Email Template SLA | |
| Número de Aprovação executada(s) | | Duração tarefa | 10 dias 7 horas 47 minutos |
| Duração tarefa horas úteis | Não | Situação SLA tarefa | Fora SLA tarefa |

Figura 11 - Consultando os dados do bloco Procedimento

Importante:

Somente o perfil de **Supervisor Pós-venda** tem permissão para acessar o módulo **Procedimentos** no CRM e configurar o SLA do chamado no procedimento e na tarefa.

2.5 Consultando Horas úteis nas Configurações da Empresa

Para consultar as horas úteis para sua empresa, acesse o **Ícone de Engrenagem (⚙)** > **Configurações CRM** > **Outras Configurações** > **Configurações Empresas** > campo **Horário Funcionamento**.

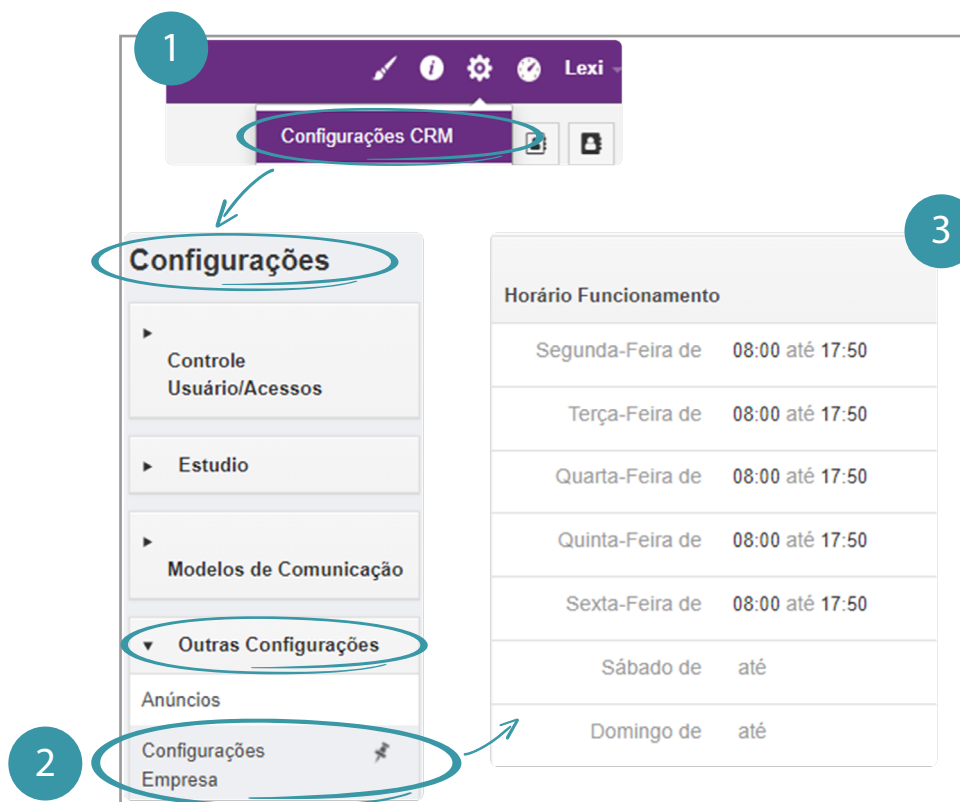


Figura 12 - Acessando o horário de funcionamento da empresa

Observe que no exemplo, o horário da empresa é das **08:00 às 17:50**. Então, para o **SLA**, do chamado ou da tarefa, marcado como **Horas Úteis**, quando atingir às 17:50 paralisa a sua contagem até às 08:00, ou seja, voltando a contar o SLA no outro dia às 08:00.

Se o campo **Horas Úteis** não estiver marcado, o **SLA** contará em tempo corrido.

Importante:

O **Chamado** pode ser criado em um momento e o procedimento ser atrelado a ele em um segundo momento, o que dará início à contagem do **SLA**. Por exemplo, o cliente envia um e-mail que abre um chamado automaticamente, mas o procedimento ainda não foi setado. Neste caso, o procedimento só será incluindo ao **Chamado** através de uma **Tarefa de Ação Manual**, quando a sua tratativa iniciar.

3. APRESENTANDO A MELHORIA DE ATUALIZAÇÃO DA TECNOLOGIA DO SCANNER DE E-MAIL (OAUTH2)

É com satisfação que compartilhamos mais uma melhoria que disponibilizaremos na próxima versão do nosso CRM. Ela foi desenvolvida para escanear mensagens de contas corporativas da Microsoft de clientes que utilizam nossas soluções de CRM - Vendas e Pós-vendas, integradas ao canal de e-mail, por exemplo, para abrir e gerenciar chamados (tickets) por meio do módulo **Chamados**, além das comunicações por e-mail para a coleta de informações necessárias para o atendimento, nos **Campos Complementares**, no módulo **Atendimentos**. Estas são escaneadas e salvas no CRM para que se possa gerir e acessar mais facilmente as interações com o cliente.

As caixas de e-mail necessitam da configuração de protocolos tanto para enviar mensagens autenticadas garantindo ao destinatário que ela saiu de sua caixa de e-mail, quanto para receber e baixar as mensagens, a partir da configuração de protocolos padrão da Internet que baixam as mensagens do servidor, como o **IMAP** (Internet Message Access Protocol).

Em 31/12/2022, a **Microsoft** desabilitou a aplicação do **IMAP**, protocolo amplamente usado até a ocasião. Em seu lugar, adotou o protocolo **OAuth2** para o gerenciamento da leitura das mensagens de suas caixas de e-mail corporativas.

Diante desta necessidade, foi implementado o **OAuth2** para o acesso de caixas de mensagens corporativas da Microsoft na funcionalidade de **Escaner de Mensagens** do CRM.



Vamos ver dentro do **CRM**, como essa melhoria pode ser aplicada?

3.1 Configurando o Scanner de Mensagens

Se a caixa de e-mail corporativo de sua empresa é da **Microsoft**, o usuário com perfil de administrador do CRM deverá configurar o protocolo **OAuth2** no **Escaner de Mensagens**. É um processo simples, bastando acessar o ícone de engrenagem (⚙️) localizado no cabeçalho do CRM. Depois, selecione o módulo **Configurações CRM**.

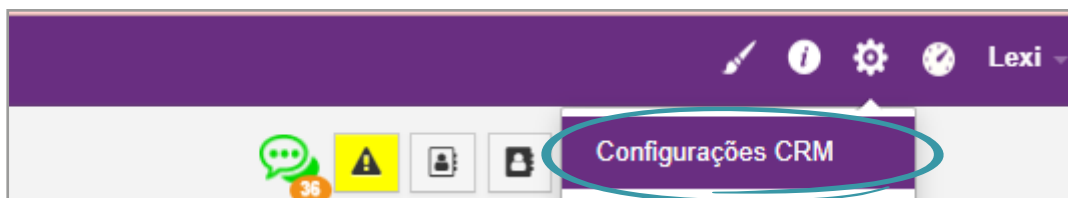


Figura 13 - Acessando as configurações do CRM

Na sequência abrirá o menu de **Configurações**. Lá, acesse **Outras Configurações** > opção **Escaner de Mensagens**.

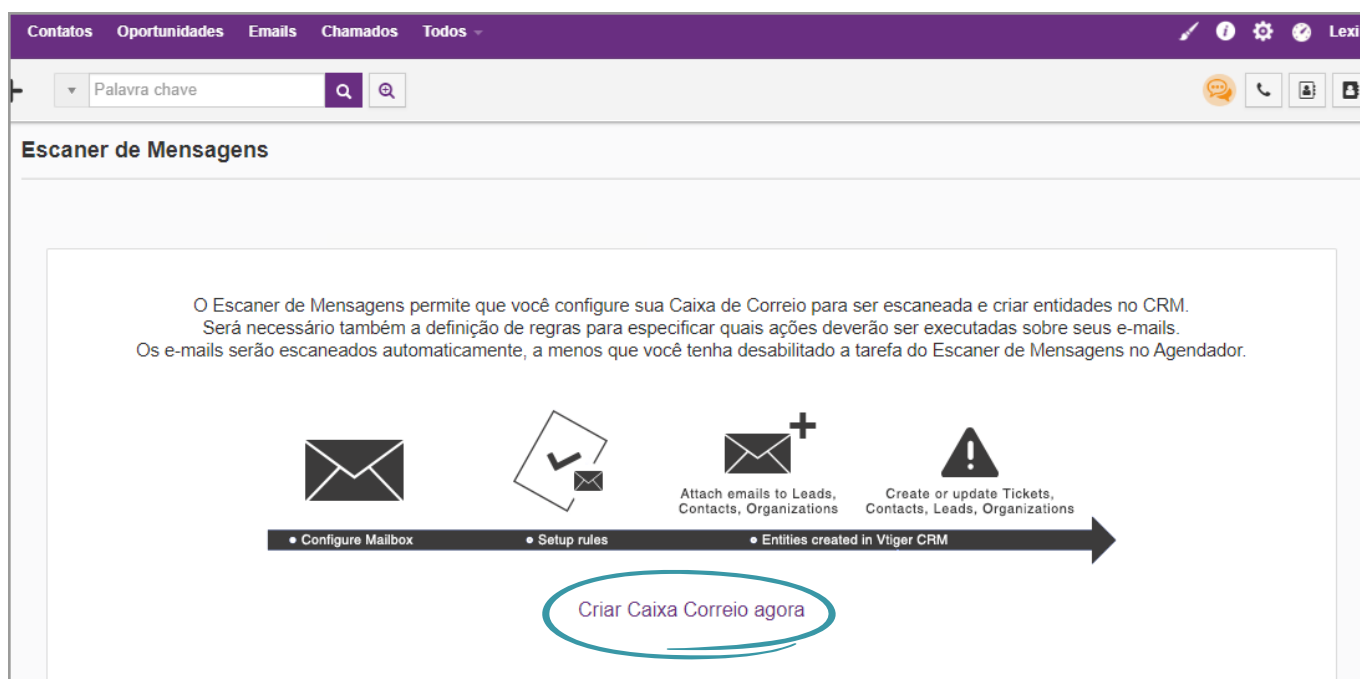


Figura 14 - Tela de acesso à configuração do Escaner de Mensagens

Feito isso, clique em **Criar Caixa Correio agora**. O CRM abrirá o formulário para adição de **Nova Caixa de Correio**, selecione a opção **Login com Microsoft - Conta Corporativa**.



Figura 15 - Tela de criação de nova caixa de correio


O CRM abrirá a tela para a configuração da caixa de e-mail corporativa da **Microsoft**. Mas antes de cadastrar o endereço de e-mail o administrador precisa configurar o aplicativo **Microsoft Azure** no **Escaner de Mensagens**. Para tanto, acesse o botão  **Editar APP**.



Figura 16 - Tela de configuração da conta corporativa Microsoft

O sistema trará a tela para configuração do **Microsoft Azure** no **Escaner de Mensagens**. Então, informe os dados da criação do novo aplicativo no portal do **Microsoft Azure** nos campos: **ID do aplicativo** (cliente), **Segredo do cliente** (valor) e **ID do diretório** (locatário). Clique em **Salvar**.

Importante: Para registrar o aplicativo, acesse o portal do **Microsoft Azure** <<https://azure.microsoft.com/>> , selecione ID do Microsoft Entra > Registros do Aplicativo > Novo registro > deixe as outras opções como estão > Selecione Registrar.

Figura 17 - Tela de configuração de APIs Externas

O CRM mostrará a mensagem **API Externa Microsoft Configurada com Sucesso**, indicando que o aplicativo **Microsoft Azure** está registrado.

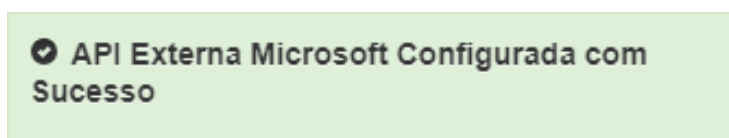


Figura 18 - Mensagem de API configurada

Agora você já poderá inserir o endereço de e-mail corporativo no **Escaner de Mensagens**. Mas antes só se certifique que está configurando a **Caixa de Correio** correta, pois só é permitido o cadastro de uma conta corporativa da **Microsoft** no **Escaner de Mensagens** no CRM.

Figura 19 - Tela de configuração final do Escaner de Mensagens com e-mail corporativo da Microsoft

Clique em **Salvar** e a funcionalidade já começará a escanear as mensagens da caixa de e-mail configurada e as salvando no CRM, nos módulos **Atendimentos** e **Chamados**, conforme a configuração dos **Resultados** e **Procedimentos** no CRM definidos pelo supervisor.

Caso seja necessário alterar a conta de e-mail da **Microsoft**, faça novamente a configuração no **Microsoft Azure**, registrando-o novamente no CRM na opção **Escaner de Mensagens**, e na sequência o novo e-mail corporativo da **Microsoft**.

Importante: Somente o perfil de **Administrador** tem permissão para acessar o módulo Escaner de **Mensagens** no CRM.



4. APRESENTAÇÃO DA MELHORIA INCLUSÃO DE NÚMERO DE PEDIDOS E ATENDIMENTOS NOS GRÁFICOS DO TEMPLATE

O **Template do Relatório de Performance do Operador** do **VocallContact** traz informações de desempenho e produtividade dos vendedores de forma organizada, que são importantes para as equipes de vendas acompanharem efetivamente o desempenho individual dos colaboradores de seu time, bem como avaliar a eficácia de suas estratégias de vendas e marketing.

O **Relatório de Performance do Operador** aumenta a transparência dentro da empresa, permitindo visibilidade sobre o desempenho geral da equipe de vendas, cujas informações auxiliam na identificação de melhorias, avaliação de metas e estratégias, subsidiando na tomada de decisões, além de vislumbrar oportunidades de crescimento e desenvolvimento de novos negócios.

Com essa melhoria, buscamos aprimorar o acompanhamento do desempenho e da produtividade dos vendedores. Ela foi implementada nos dashboards que contêm gráficos trazendo informação do número de pedidos e número de clientes atendidos no período (no dia e no acumulado do mês) do template do relatório de performance do operador, concentrando informações importantes em um só lugar.

Vamos ver como ficou esta melhoria?



4.1 Conhecendo a melhoria no template do relatório

O **Template do Relatório de Performance do Operador** é configurado no CRM pelo **administrador do sistema** que cadastra os perfis de usuários que podem ter a funcionalidade habilitada. E, ao cadastrar o usuário, o **supervisor de vendas** configura o agendamento do envio do relatório de performance do operador, que é encaminhado ao e-mail principal que está no cadastro do **vendedor**.

A seguir vamos ver um exemplo do template do **Relatório de Performance do Operador** e reconhecer esta implementação nos blocos com gráficos, cuja informação do **número de pedidos** e **número de clientes atendidos no período** (no dia e no acumulado do mês) foi incluída, facilitando o acesso às informações ao vendedor.

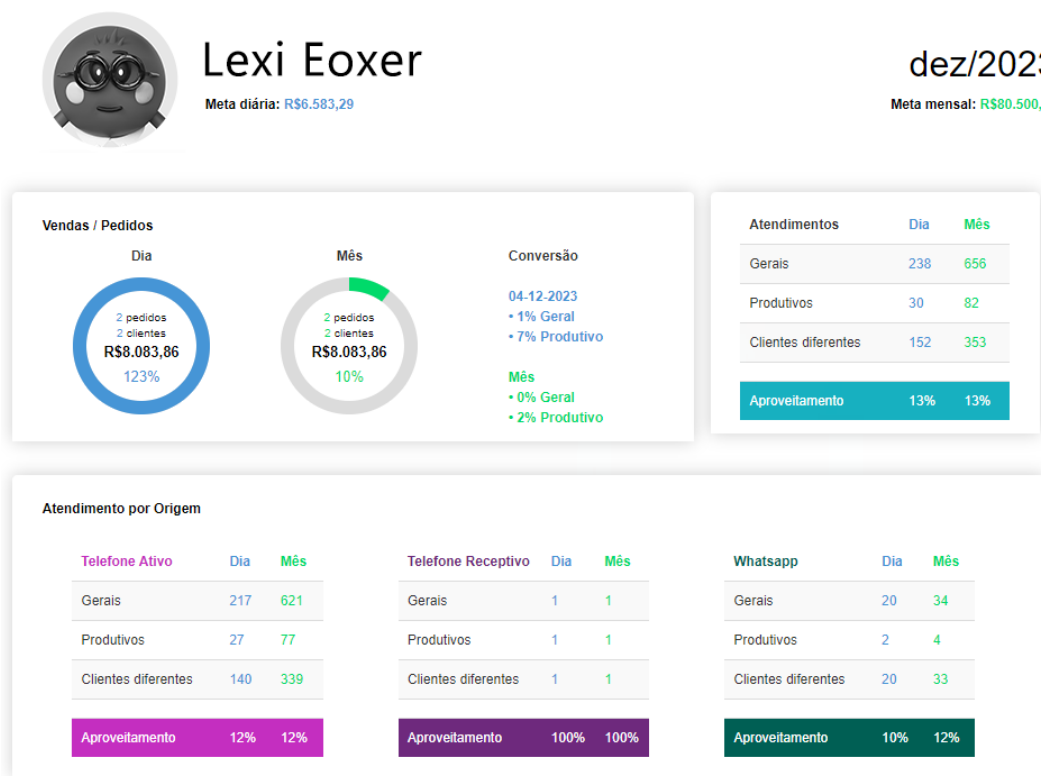


Figura 20 - Parte do Template do Relatório de Performance do Operador

O Relatório de Performance do Operador apresenta dashboards por blocos:

- **Dados do vendedor** - traz seu nome, avatar, meta diária, meta mensal e o mês e ano de referência;
- **Vendas/Pedidos** - traz um gráfico com dados da produtividade do dia e o acumulado do mês, com número de pedidos, número de clientes, meta em valor e percentual;
- **Atendimentos** - traz um quadro com números de atendimentos gerais, produtivos e clientes diferentes, do dia e o acumulado do mês, além do percentual de aproveitamento;
- **Atendimento por origem** - traz um quadro com dados mostrados no bloco **Atendimentos**, mas segmentados por origem: telefone ativo, telefone receptivo e WhatsApp;
- **Ativo** - apresenta os gráficos e quadros mostrados nos blocos **Vendas/Pedidos**, **Atendimentos** e **Atendimentos por origem** com cliente da avaliação **Ativo**;
- **Inativo Recente** - apresenta os gráficos e quadros mostrados nos blocos **Vendas/Pedidos**, **Atendimentos** e **Atendimentos por origem** com cliente da avaliação **Inativo Recente**;
- **Inativo Antigo** - apresenta os gráficos e quadros mostrados nos blocos **Vendas/Pedidos**, **Atendimentos** e **Atendimentos por origem** com cliente da avaliação **Inativo Antigo**;
- **Prospect** - apresenta os gráficos e quadros mostrados nos blocos **Vendas/Pedidos**, **Atendimentos** e **Atendimentos por origem** com cliente da avaliação **Prospect**.

Para acessar um relatório completo, vá até o anexo deste documento.

Bem, nós vimos como habilitar o relatório nas melhorias da Autumn'23 no documento Template de relatórios de performance, que você pode acessar no [Histórico de Versões](#) ou na [Biblioteca da Universidade Eox](#).

4.2 Configuração do template do relatório para os perfis de usuários

Para configurar essa opção ao perfil de usuários, o **administrador do sistema** deve acessar o **ícone de engrenagem (⚙)** > **Configurações do CRM** > **Outras Configurações** > **Configurações do Dashboard**.

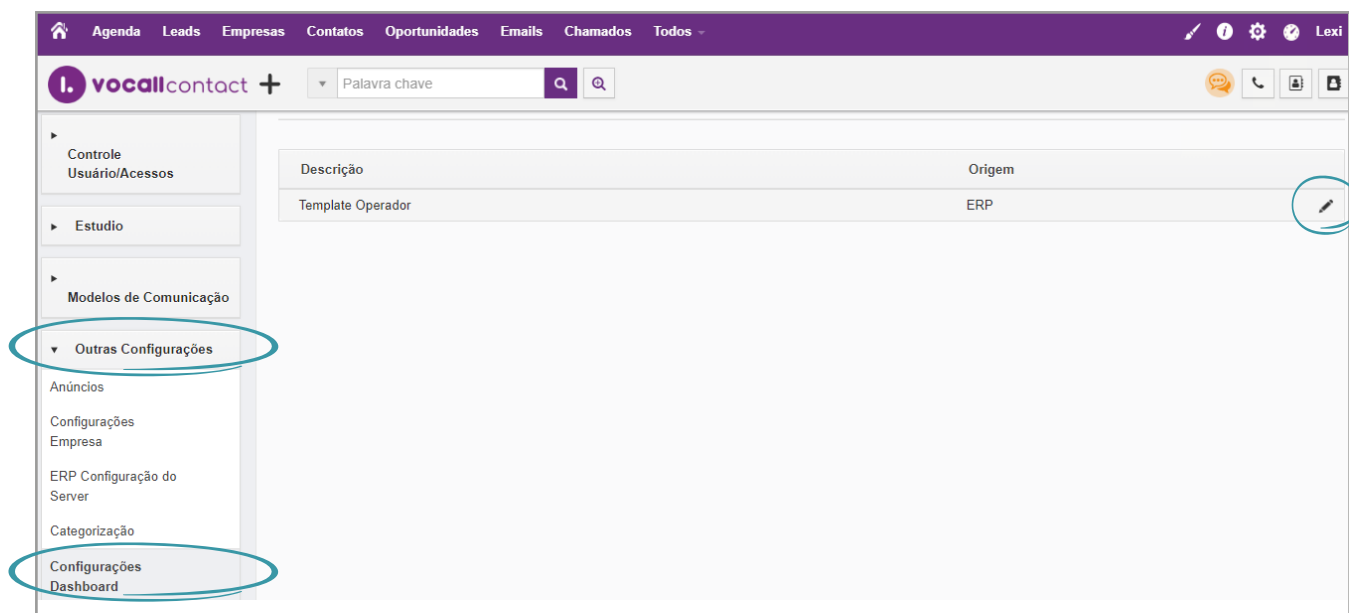



Figura 21 - Acessando Configurações Dashboard

Na tela de acesso ao template do relatório de performance, o administrador pode escolher quais perfis receberão o relatório clicando no ícone de edição () à direita para acessar, como mostra a imagem. Depois, basta marcar os perfis que podem ter a funcionalidade habilitada e, em seguida, clicar no botão Salvar.

Editando Template Operador

Origem

☐ CRM
 ☒ ERP

Perfis

☒ VocallContact Administrador
 ☒ VocallContact Vendas Action
 ☒ VocallContact Vendas Full Action
 ☒ VocallContact Vendas Backoffice
 ☒ VocallContact Vendas Monitor
 ☒ VocallContact Vendas Supervisor
 ☐ VocallContact Representante Comercial

Salvar

Cancelar

Figura 22 - Configurando template do relatório

Importante: Somente o **Administrador do Sistema** tem permissão para configurar os perfis de usuários que podem ter a funcionalidade habilitada.

4.3 Configuração do template do relatório no cadastro do usuário

O supervisor da operação e o atendente que possuir o discador configurado no módulo manual podem escolher a frequência com a qual desejam receber esses relatórios. Para isso, basta acessar a opção **Minhas Preferências**, como mostra a imagem a seguir.

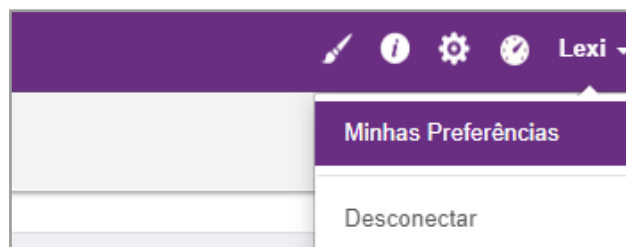


Figura 23 - Acesso à opção Minhas Preferências

Clique em **Editar** e, então, vá até o bloco **Disparo de dashboard por e-mail**, que possibilita ao usuário cadastrar a frequência com que recebe o dashboard de atendimentos individuais.

| Disparo de dashboard por e-mail | | |
|---------------------------------|---------------|---------|
| Relatório | Periodicidade | Horário |
| Template Operador | Não enviar | 00:00 |

Figura 24 - Bloco Disparo de dashboard por e-mail

Preencha o campo **Periodicidade** com Diariamente, Semanalmente ou Mensal por data, e, depois defina o **Horário** que deseja receber o e-mail com o template do relatório do operador.

Atenção: Caso o atendente não possua acesso à opção **Minhas Preferências** (por ter o **Discador Automático** no **Modo Automático**), é necessário que o supervisor realize a configuração. Para isso, deve-se acessar o **ícone de engrenagem (⚙) > Configurações CRM > Controle Usuário/Acessos > Usuários > Editar > bloco Disparo de dashboard por e-mail**, e, em seguida, configurar as devidas parametrizações de envio para cada usuário.

4.4 Visualizando o template do relatório

O supervisor da operação e o atendente que possuir o discador configurado no módulo manual podem escolher a frequência com a qual desejam receber esses relatórios. Para isso, basta acessar a opção **Minhas Preferências**, como mostra a imagem a seguir.

Agora, conheça o template do relatório no exemplo do anexo deste documento.

5. APRESENTANDO A MELHORIA NO FUNIL DE CAMPANHA DE WHATSAPP

Nos últimos anos, o uso massivo do WhatsApp tornou-se um fenômeno nas comunicações, sendo um dos aplicativos mais baixados no mundo para uso nos smartphones, com a opção de acesso web através de um computador com acesso à internet.

Nos negócios, o WhatsApp passou de tendência à inovação. Visto como um canal de fácil e rápido acesso, tem facilitado o alcance do público das empresas e utilizado como um meio de contato com clientes permitindo a personalização nas interações, mas também em campanhas com ofertas e sugestões de produtos, abrangendo, inclusive, a etapa de atendimento pós-vendas.

O módulo **Campanhas** do **VocallContact** traz em seus dashboards os **Indicadores de Funil de Campanhas**, realizadas através do discador automático. E, com o objetivo de aprimorar o acompanhamento dos resultados das campanhas de WhatsApp, estamos introduzindo nesta versão a melhoria do **Funil de Campanha** para campanhas feitas pelo WhatsApp, especialmente para atender clientes que utilizam o **Plinx**, aplicativo de mensagens integrado ao nosso CRM.

Desta forma, esta melhoria foi implementada no módulo **Campanhas** do CRM para a opção de **Tipo de Campanha WhatsApp** e, a partir do retorno das informações do **Plinx** atualiza o **Funil de Campanha**, com estágios criados especificamente para o WhatsApp.

A função do **Funil de Campanha de WhatsApp** é trazer informações desde a ativação da campanha, os disparos, se a mensagem foi entregue, se o cliente visualizou a mensagem e, por fim, respondeu a mensagem. Assim, a finalidade da **Campanha** estará cumprida ao colocar a empresa em contato com o cliente.



Vamos ver no CRM como essa melhoria pode ser aplicada?

5.1 Configurando o Funil de Campanhas de WhatsApp

O **Funil de Campanhas de WhatsApp** é uma melhoria desenvolvida com etapas específicas para o acompanhamento de uma campanha realizada via WhatsApp.

Vou relembrar você como configurar uma **Campanha** e como visualizar o **Funil de Campanhas de WhatsApp**, seguindo as mesmas orientações de criação de **Campanha** aprendidas no **Módulo Supervisor de Vendas - Parte I (Configurações CRM, Gestão da Operação e Ferramentas)**.

Vamos começar criando uma **Campanha**, para exemplificar o processo. Acesse o menu **Todos > Campanhas**.

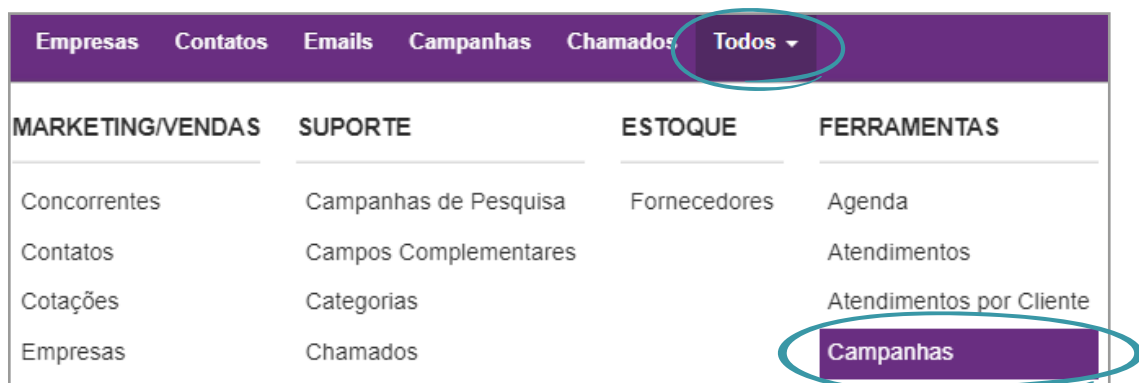


Figura 25 - Selecionando o módulo Campanhas

No exemplo da tela a seguir, a campanha **Teste novo funil WhatsApp** está sendo configurada, com status **Planejamento**, Tipo de Campanha **WhatsApp**, tipo de Atualização **Dinâmica**, campo **Previsão de fechamento** etc.

A imagem mostra o formulário 'Criando Novo(a) Campanha' no sistema. O formulário contém campos para: Nome Campanha (Teste novo funil Whatsapp), Status Campanha (Planejamento), Público Alvo, Patrocinador, No. Envio, Atualização (Dinâmica), Responsável (Lexi Eoxer Supervisora), Tipo Campanha (WhatsApp), Previsão Fechamento (02-12-2023), Tamanho Alvo, Ordem da campanha, Prioridade Alfa e Discar para Inadimplente. O campo 'Previsão Fechamento' está com uma data de 02-12-2023.

Figura 26 - Configurando a Campanha

Em seguida, preencha as informações do bloco **WhatsApp** que foi habilitado. O CRM trará para seleção os registros de HSM (High Structured Message) e de fluxo de atendimento, que foram configurados previamente no **Plinx**, por você ou pelo responsável pelo **Plinx** em sua empresa. Desta forma, a partir da lista de opções disponíveis marque um **HSM** e um **Fluxo de Atendimento** válidos, configurados ou não especialmente para esta campanha lá no **Plinx**.

| | | | |
|---|-----------------------------|---|------------------------------------|
| HSM | <div>retorno_catalogo</div> | Fluxo Atendimento | <div>Campanha_Retorno_Testes</div> |
| Canal Preferencial | <div>Todos</div> | Enviar para Campanhas de Marketing Bloqueadas | <input type="checkbox"/> |
| Enviar para todos os Whatsapp do Cadastro | <input type="checkbox"/> | | |

Salvar Cancelar

Figura 27 - Configurando os blocos Whatsapp



Ah, já ia me esquecendo. Se você precisar consultar os HSMs ativos, acesse o **Plinx > Controle de HSM**. Lá você visualizará a mensagem aprovada, se há mídia vinculada ao HSM etc. E, se desejar consultar os **Fluxos de Atendimento** configurados, acesse o **Plinx > Fluxo de Atendimento > aba Fluxos de Campanha**, ao acessar o respectivo fluxo de atendimento, você identificará o menu cadastrado no **Plinx** caso o cliente responda a mensagem, por exemplo, a resposta é encaminhada para um grupo específico de vendas.

Finalize o preenchimento dos dados do bloco **WhatsApp**, marcando a opção **Enviar para todos os Whatsapp do Cadastro**, se desejar, e, então, clique em **Salvar**.

Importante: Se a opção **Enviar para todos os Whatsapp do Cadastro** não for marcada, o CRM enviará a requisição para o **Plinx** apenas para o telefone principal do cliente. Mas se marcar esta opção, o CRM criará um registro para cada um dos telefones do cliente que tenham o aplicativo de mensagem, enviando a requisição para o **Plinx**.

Depois de salvar as configurações da campanha, acesse a opção **Empresas** no **menu lateral direito** para fazer o filtro de segmentação.

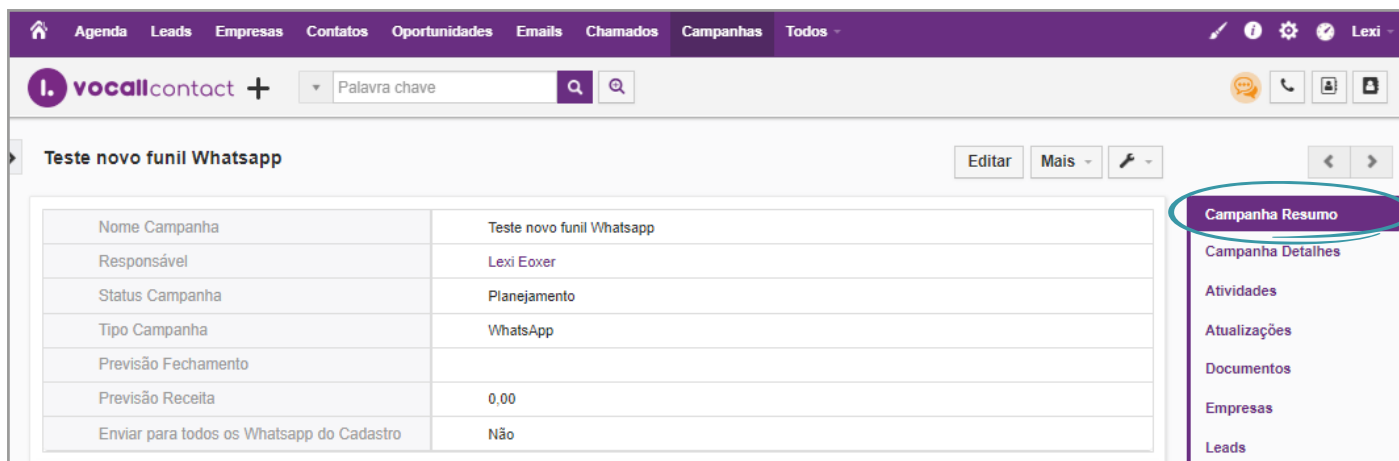


Figura 28 - Acessando os filtros de para a atualização dinâmica da campanha

O CRM trará os campos para a configuração dos filtros para que você selecione os clientes que entrarão na campanha, como aprendemos no **Módulo Básico Vendas**.

Faça a configuração dos campos do bloco **Todas as Condições**. Observe o exemplo na tela a seguir, onde foi selecionado no campo **Responsável** > parâmetro **iguais** > grupo **Televendas**.

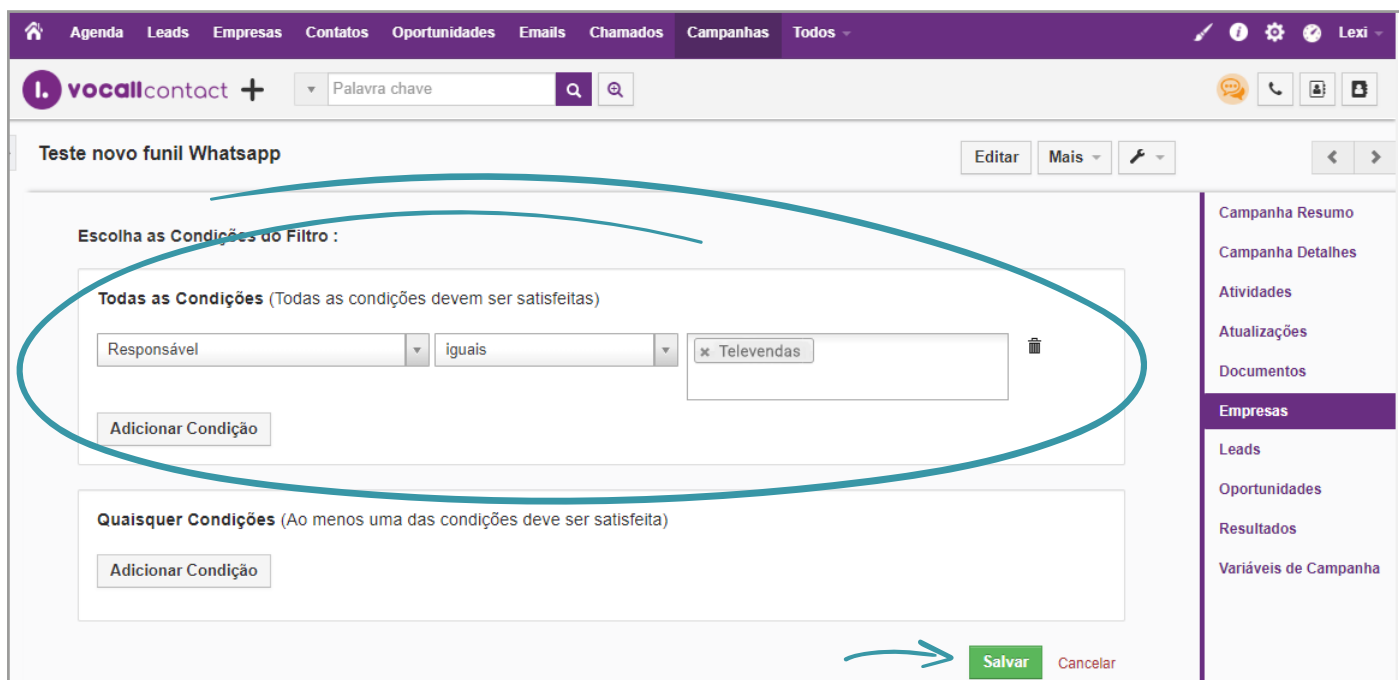


Figura 29 - Configurando os filtros de para a atualização dinâmica da campanha

Após clicar no botão **Salvar**, o sistema trará a relação de clientes vinculados ao **Responsável** Televendas.

| Cód Cliente ERP | Nome Fantasia | CNPJ | Email | Responsável | Avaliação | Tipo |
|-----------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|-----------|----------|
| | | 00.000.000/0001-91 | | Televendas | | Prospect |
| | | 00.000.000/0001-91 | | Televendas | | Prospect |
| | | 00.000.000/0001-91 | | Televendas | | Prospect |
| 000001 | 00.000.000/0001-91 | 00.000.000/0001-91 | 00.000.000/0001-91 | Televendas | | Prospect |
| 000002 | 00.000.000/0001-91 | 00.000.000/0001-91 | 00.000.000/0001-91 | Televendas | | Prospect |
| 000003 | 00.000.000/0001-91 | 00.000.000/0001-91 | 00.000.000/0001-91 | Televendas | | Prospect |
| 000004 | 00.000.000/0001-91 | 00.000.000/0001-91 | 00.000.000/0001-91 | Televendas | | Prospect |
| 000005 | 00.000.000/0001-91 | 00.000.000/0001-91 | 00.000.000/0001-91 | Televendas | | Prospect |

Figura 30 - Resultado do filtro configurado para a atualização dinâmica da campanha

5.2 Entendendo o Funil de Campanhas de WhatsApp

O **Funil de Campanha WhatsApp** tem quatro estágios, os quais: **Cadastros**, **Enviados**, **Visualizados** e **Respondidos**.

| ESTÁGIOS | DESCRIÇÃO |
|---------------------|---|
| Cadastros | É o número de empresas segmentadas para a campanha, elaborado através do filtro que foi configurado. Estes registros passam por uma validação pelo CRM para identificar se o cliente está inadimplente, se tem restrição, se o número é válido. Então, envia uma requisição para o Plinx. |
| Enviados | É a quantidade de disparos do CRM para o Plinx, iniciado quando o status da campanha é alterado para Ativo e os registros selecionados na campanha passaram pela primeira validação. |
| Visualizados | É o número de mensagens visualizadas pelos clientes que receberam as mensagens |
| Respondidos | É o número de mensagens respondidas pelos clientes abrangidos na campanha. |

Figura 31 - Estágio do Funil de Campanha de WhatsApp

Vamos consultar no CRM os estágios do **Funil de Campanha de WhatsApp**?

Após criar a campanha e configurar os filtros para a segmentação dos clientes, vá até o menu lateral direito e selecione a opção **Campanha Resumo**. O CRM trará o **Funil de Campanha** logo após os dados de resumo da campanha, onde você pode consultar o **Tipo Campanha Whatsapp**.

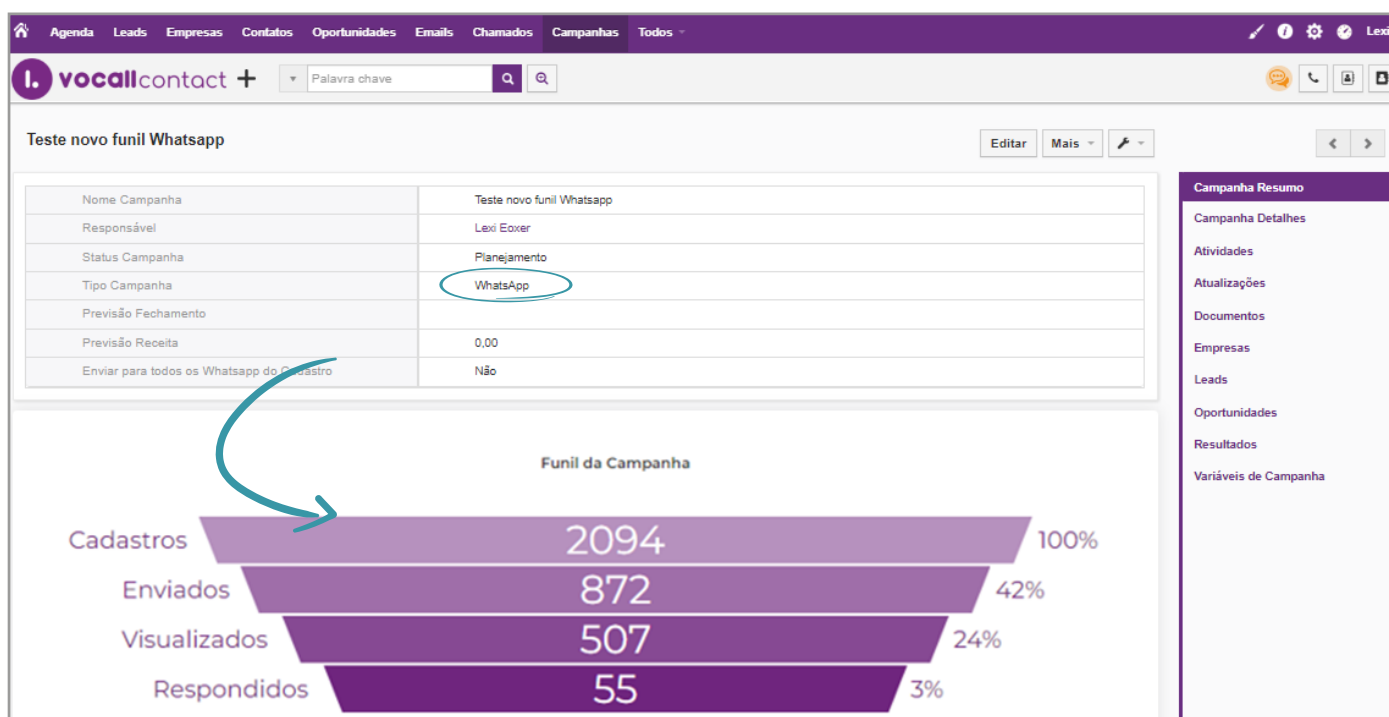


Figura 32 - Funil de Campanha de WhatsApp

Neste exemplo, foram segmentados, através do filtro que fizemos, 2094 cadastros para esta campanha e, após as validações do CRM (se o cliente tem inadimplência, se tem restrição, se o número é válido, se existe WhatsApp para o cliente) foram enviadas 872 requisições de mensagens para o **Plinx**.

O **Plinx** também faz validações (se já existe conversa iniciada no aplicativo para este cliente), enviando as mensagens e, então, reportando ao CRM as mensagens enviadas (872), visualizadas (507) e respondidas (55).

Além de visualizar os resultados trazidos no **Funil de Campanha WhatsApp**, você ainda consegue consultar os resultados de envio das mensagens para cada um dos registros contabilizados no estágio **Cadastros**, trazendo a resposta para o envio ou não de cada um desses resultados.

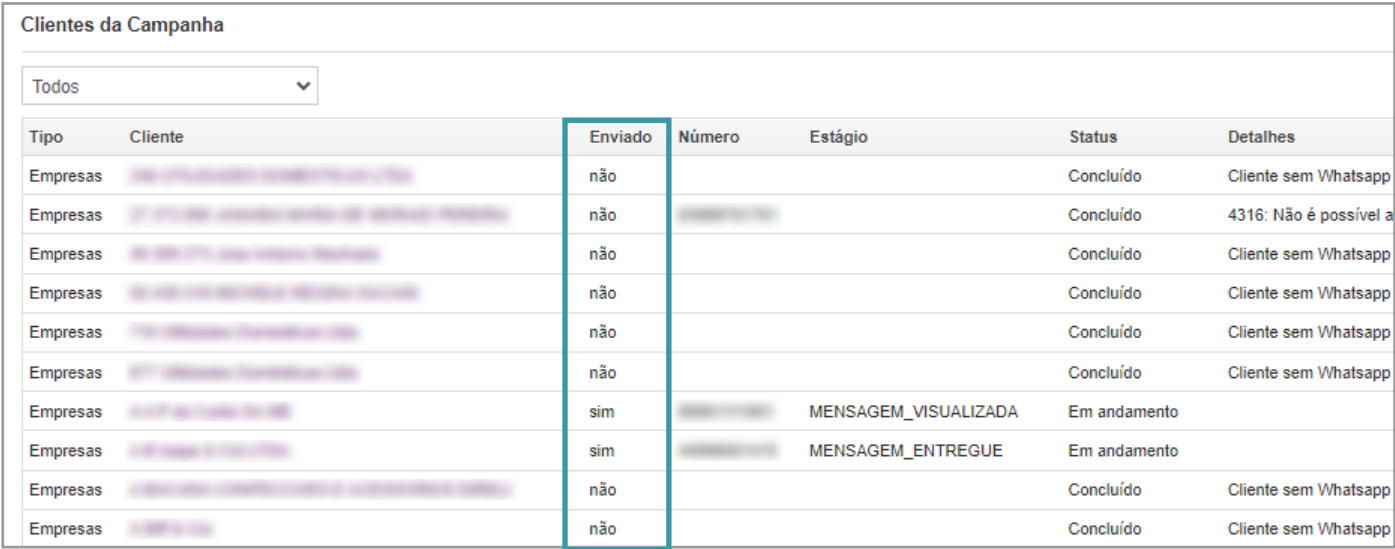


| Clientes da Campanha | | | | | | |
|----------------------|------------|---------|------------|---------|-----------|---|
| Todos | | | | | | |
| Exportar para excel | | | | | | |
| 1 / 210 | | | | | | |
| Tipo | Cliente | Enviado | Número | Estágio | Status | Detalhes |
| Empresas | [REDACTED] | não | | | Concluído | Cliente sem Whatsapp |
| Empresas | [REDACTED] | não | [REDACTED] | | Concluído | 4316: Não é possível abrir uma conversa ativa, pois já existe uma conversa iniciada pela [campanha do crm] para esse cliente. |

Figura 33 - Detalhamento dos resultados de envio de mensagens

Observe na imagem que o CRM traz a lista de clientes segmentados no filtro que fizemos para esta campanha. Perceba que no canto superior direito do bloco tem o registro de páginas listadas com resultados, com setas para que você possa avançar às páginas ou voltar. E, clicando em **Exportar para excel** você poderá exportar a lista de resultados para o Excel.

A coluna **Enviado** vem preenchida com **sim** ou **não** para indicar o disparo de mensagens do CRM para o **Plinx**, após as validações realizadas pelo CRM.



| Clientes da Campanha | | | | | | |
|----------------------|------------|---------|------------|----------------------|--------------|------------------------|
| Todos | | | | | | |
| Tipo | Cliente | Enviado | Número | Estágio | Status | Detalhes |
| Empresas | [REDACTED] | não | | | Concluído | Cliente sem Whatsapp |
| Empresas | [REDACTED] | não | [REDACTED] | | Concluído | 4316: Não é possível a |
| Empresas | [REDACTED] | não | | | Concluído | Cliente sem Whatsapp |
| Empresas | [REDACTED] | não | | | Concluído | Cliente sem Whatsapp |
| Empresas | [REDACTED] | não | | | Concluído | Cliente sem Whatsapp |
| Empresas | [REDACTED] | não | | | Concluído | Cliente sem Whatsapp |
| Empresas | [REDACTED] | sim | [REDACTED] | MENSAGEM_VISUALIZADA | Em andamento | |
| Empresas | [REDACTED] | sim | [REDACTED] | MENSAGEM_ENTREGUE | Em andamento | |
| Empresas | [REDACTED] | não | | | Concluído | Cliente sem Whatsapp |
| Empresas | [REDACTED] | não | | | Concluído | Cliente sem Whatsapp |

Figura 34 - Indicação de envio de registro para o Plinx - Coluna Enviado

Observe que o registro da segunda linha da coluna **Detalhes** informa que a mensagem referente a esta campanha não foi enviada, pois já existe conversa iniciada com o referido cliente.

| Clientes da Campanha | | | | | | |
|----------------------|---|---------------------|-----------|---------|-----------|--|
| Todos | | Exportar para excel | | | | |
| Tipo | Cliente | Enviado | Número | Estágio | Status | Detalhes |
| Empresas | 100 UTILIZADORES DOMESTICOS LTDA | não | | | Concluído | Cliente sem Whatsapp |
| Empresas | 17 373 000 JOSEANA MARIA DE MOURA PEREIRA | não | 330070170 | | Concluído | 4316: Não é possível abrir uma conversa ativa, pois já existe uma conversa iniciada pela [campanha do crm] para esse cliente |
| Empresas | 16 300 073 JOAO ANTONIO MACHADO | não | | | Concluído | Cliente sem Whatsapp |

Figura 35 - Informação porque o envio não foi realizado - Coluna Detalhes

Na coluna **Estágio** da lista de resultados, você pode visualizar os retornos trazidos do **Plinx** para o CRM:

- Na sétima linha o retorno indica que a mensagem foi visualizada, e o **Status** está Em Andamento;
- Na oitava linha o retorno indica mensagem entregue (ainda não visualizada), e o **Status** está Em Andamento.

| Clientes da Campanha | | | | | | |
|----------------------|--|---------|-----------|----------------------|--------------|--------------------------|
| Todos | | | | | | |
| Tipo | Cliente | Enviado | Número | Estágio | Status | Detalhes |
| Empresas | 100 UTILIZADORES DOMESTICOS LTDA | não | | | Concluído | Cliente sem Whatsapp |
| Empresas | 17 373 000 JOSEANA MARIA DE MOURA PEREIRA | não | 330070170 | | Concluído | 4316: Não é possível abr |
| Empresas | 16 300 073 JOAO ANTONIO MACHADO | não | | | Concluído | Cliente sem Whatsapp |
| Empresas | 16 406 370 MICHELLE PEREIRA SOARES | não | | | Concluído | Cliente sem Whatsapp |
| Empresas | 170 UTILIZADORES DOMESTICOS LTDA | não | | | Concluído | Cliente sem Whatsapp |
| Empresas | 177 UTILIZADORES DOMESTICOS LTDA | não | | | Concluído | Cliente sem Whatsapp |
| Empresas | A.A.P de Cuiabá SA ME | sim | 330070170 | MENSAGEM_VISUALIZADA | Em andamento | |
| Empresas | A.B. Super & Cia LTDA | sim | 330070170 | MENSAGEM_ENTREGUE | Em andamento | |
| Empresas | A BACANA COMPANHIA DE ALUGUELOS E SERVIÇOS | não | | | Concluído | Cliente sem Whatsapp |
| Empresas | A BPS SA | não | | | Concluído | Cliente sem Whatsapp |

Figura 36 - Informação de envio de mensagem - Colunas Estágio e Status Preenchidos

Importante: Reforçando, se a opção **Enviar para todos os Whatsapp do Cadastro** não for marcada, o CRM enviará a requisição para o **Plinx** apenas para o telefone principal do cliente. Mas se marcar esta opção, o CRM criará um registro para cada um dos telefones do cliente que tenham o aplicativo de mensagem, enviando a requisição para o **Plinx**.

6. BUGS CORRIGIDOS

VocallContact

| Descrição do BUG's | Problema | Solução |
|--|--|---|
| Divergência nos dados do relatório do Template do Operador | Foi observado inconsistência nas informações ao comparar alguns dados específicos de atendimentos da "Régua de Indicadores" e do "Template do Operador" | Corrigida a rotina para contabilizar corretamente a quantidade de atendimentos vinda da "Régua de Indicadores" |
| Empresas que faziam parte de um grupo de Matriz e Filial não estavam contabilizando os "Dias venda" adequadamente | Foi identificado que as empresas previamente designadas como Filiais em um grupo de Matriz e Filial, e que mais tarde foram removidas desse grupo, ainda estavam sendo consideradas no cálculo dos "Dias venda" | Corrigida a forma de validação da rotina de Matriz e Filial, de modo que passe a ignorar as filiais deletadas |
| Erro na rotina de importar "Empresas" e "Contatos" | Na importação de "Empresas" e "Contatos" o sistema estava gerando um erro e finalizando a importação quando identificava um registro sem o responsável cadastrado no CRM | Foi ajustada a rotina de importação, de modo que passe a checar os responsáveis e não trave mais este processo |
| Foi identificado que no módulo "Lixeira" o botão "Esvaziar Lixeira" não apagava os registros de alguns módulos, tais como "Agendas" e "Atendimentos", permitindo somente a exclusão manual | O módulo "Lixeira" estava ignorando alguns módulos do sistema (Agenda, Atendimentos, Campos Complementares, etc.) quando a opção "Esvaziar Lixeira" era acionada | Foi criada uma rotina dinâmica desenvolvida para identificar todos os módulos do sistema e eliminar seus registros na "Lixeira" |
| Módulo "Agenda" não estava apresentando as agendas do dia ou agendas futuras quando aplicados filtros | Foi identificado que após a aplicação de filtros, as informações eram apresentadas adequadamente na primeira página, mas o mesmo não acontecia nas páginas seguintes, fazendo com que as agendas sumissem | Corrigida a navegação entre as páginas na consulta da "Agenda" |
| Permissão equivocada na edição em massa de dados das empresas | Foi verificado que os usuários tinham a permissão para alterar manualmente, através da edição em massa, dados como data do último pedido e a avaliação das empresas, sendo que a edição não deveria ser permitida para empresas que possuem código ERP | Foi realizado o ajuste na validação da edição em massa, de modo que não permita mais que usuários possam gravar alterações caso a empresa possua id_erp |
| Usuários com perfil de supervisor não estavam conseguindo visualizar todos os usuários com função de "Suporte" | Quando o usuário com perfil de supervisor tentava acessar a segunda página da opção "Gerenciar Usuários" no módulo de "Configurações CRM" ela não aparecia, mesmo havendo mais usuários a serem apresentados | Alterada a rotina de filtros para corrigir a visualização dos usuários com função de "Suporte" |

APP VocallContact

| Descrição do BUG's | Problema | Solução |
|---|--|--|
| Empresas que faziam parte de um grupo de Matriz e Filial não estavam contabilizando os "Dias venda" adequadamente | Ao consultar ligações com conversas menores que 100 segundos, o sistema estava trazendo uma informação equivocada de tempo | Ajustado o mecanismo de cálculo do tempo total da gravação, onde foi adicionada a função para arredondar os segundos para contabilizar o tempo de áudio corretamente |

VocallMonitor

| Descrição do BUG's | Problema | Solução |
|---|--|--|
| Erro na aplicação de filtro por grupos que continham espaços no início ou no final do nome do "Grupo" | Ao aplicar filtros por agente que faziam parte de grupos, as informações eram exibidas corretamente. Entretanto, o mesmo não ocorria quando realizado o filtro por "Grupo", em grupos que continham espaços no início ou no final do nome do grupo | O sistema foi ajustado para não considerar espaços no início e no final do nome do "Grupo" e a consulta seja feita corretamente |
| Erro no tempo das ligações no módulo de "Consultas" na opção "Gravações Callcenter" | Ao consultar ligações com conversas menores que 100 segundos, o sistema estava trazendo uma informação equivocada de tempo | Ajustado o mecanismo de cálculo do tempo total da gravação, onde foi adicionada a função para arredondar os segundos para contabilizar o tempo de áudio corretamente |

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluimos a implementação referente à versão Summer24 do VocallContact. Toda a equipe da Eox Tecnologia contribuiu para o desenvolvimento das soluções, visando atender de maneira completa às demandas dos nossos usuários.

Acreditamos que essas implementações aqui apresentadas possam proporcionar benefícios significativos e substanciais aos seus processos de negócios.

Não deixe de acessar essa e outras publicações na UniEox, nossa plataforma educacional dedicada ao ensino e conteúdo, que é um canal disponível para impulsionar seu desenvolvimento em relação ao nosso sistema. Lá, você e sua equipe têm acesso a uma gama de materiais e conteúdos desenvolvidos para atender às necessidades específicas dos usuários do VocallContact. Sempre que possível nos dê seu feedback sobre os conteúdos, pois isso nos ajudará a aprimorar continuamente nossos serviços.

Reforçamos nosso compromisso com a constante melhoria de nossos produtos. Desta forma, convidamos você a compartilhar suas ideias e sugestões sobre nossos sistemas por meio do Portal de Melhorias. Assim, teremos a oportunidade de implementar melhorias em nossas soluções, visando proporcionar uma melhor experiência para você e sua equipe na utilização de nossos sistemas.

Por fim, queremos expressar nossa gratidão por sua parceria e dizer que esperamos que esta atualização contribua para o seu sucesso contínuo e de sua empresa.

Atenciosamente,



8. ANEXO



Lexi Eoxer

Meta diária: R\$6.583,29

dez/2023

Meta mensal: R\$80.500,00

Vendas / Pedidos



Conversão

04-12-2023
• 1% Geral
• 7% Produtivo

Mês
• 0% Geral
• 2% Produtivo

| Atendimentos | Dia | Mês |
|--------------------|-----|-----|
| Gerais | 238 | 656 |
| Produtivos | 30 | 82 |
| Cientes diferentes | 152 | 353 |
| Aproveitamento | 13% | 13% |

Atendimento por Origem

| Telefone Ativo | Dia | Mês |
|--------------------|-----|-----|
| Gerais | 217 | 621 |
| Produtivos | 27 | 77 |
| Cientes diferentes | 140 | 339 |
| Aproveitamento | 12% | 12% |

| Telefone Receptivo | Dia | Mês |
|--------------------|------|------|
| Gerais | 1 | 1 |
| Produtivos | 1 | 1 |
| Cientes diferentes | 1 | 1 |
| Aproveitamento | 100% | 100% |

| Whatsapp | Dia | Mês |
|--------------------|-----|-----|
| Gerais | 20 | 34 |
| Produtivos | 2 | 4 |
| Cientes diferentes | 20 | 33 |
| Aproveitamento | 10% | 12% |

Ativo



Conversão

04-12-2023
• 25% Geral
• 100% Produtivo

Mês
• 10% Geral
• 67% Produtivo

| Telefone Ativo | Dia | Mês |
|--------------------|-----|-----|
| Gerais | 0 | 10 |
| Produtivos | 0 | 1 |
| Cientes diferentes | 0 | 4 |
| Aproveitamento | 0% | 10% |

| Telefone Receptivo | Dia | Mês |
|--------------------|-----|-----|
| Gerais | 0 | 0 |
| Produtivos | 0 | 0 |
| Cientes diferentes | 0 | 0 |
| Aproveitamento | 0% | 0% |

| Atendimentos | Dia | Mês |
|--------------------|-----|-----|
| Gerais | 8 | 21 |
| Produtivos | 2 | 3 |
| Cientes diferentes | 8 | 13 |
| Aproveitamento | 25% | 25% |
| Whatsapp | Dia | Mês |
| Gerais | 8 | 11 |
| Produtivos | 2 | 2 |
| Cientes diferentes | 8 | 10 |
| Aproveitamento | 25% | 18% |

Inativo Recente



Conversão

04-12-2023

• 0% Geral

• 0% Produtivo

Mês

• 0% Geral

• 0% Produtivo

| Telefone Ativo | Dia | Mês |
|--------------------|-----|-----|
| Gerais | 9 | 39 |
| Produtivos | 2 | 8 |
| Cientes diferentes | 8 | 18 |
| Aproveitamento | 22% | 21% |

| Telefone Receptivo | Dia | Mês |
|--------------------|-----|-----|
| Gerais | 0 | 0 |
| Produtivos | 0 | 0 |
| Cientes diferentes | 0 | 0 |
| Aproveitamento | 0% | 0% |

| Atendimentos | Dia | Mês |
|--------------------|-----|-----|
| Gerais | 11 | 43 |
| Produtivos | 2 | 8 |
| Cientes diferentes | 9 | 19 |
| Aproveitamento | 18% | 18% |

| Whatsapp | Dia | Mês |
|--------------------|-----|-----|
| Gerais | 2 | 4 |
| Produtivos | 0 | 0 |
| Cientes diferentes | 2 | 4 |
| Aproveitamento | 0% | 0% |

Inativo Antigo



Conversão

04-12-2023

• 0% Geral

• 0% Produtivo

Mês

• 0% Geral

• 0% Produtivo

| Telefone Ativo | Dia | Mês |
|--------------------|-----|-----|
| Gerais | 99 | 251 |
| Produtivos | 14 | 39 |
| Cientes diferentes | 55 | 108 |
| Aproveitamento | 14% | 16% |

| Telefone Receptivo | Dia | Mês |
|--------------------|-----|-----|
| Gerais | 0 | 0 |
| Produtivos | 0 | 0 |
| Cientes diferentes | 0 | 0 |
| Aproveitamento | 0% | 0% |

| Atendimentos | Dia | Mês |
|--------------------|-----|-----|
| Gerais | 105 | 261 |
| Produtivos | 14 | 40 |
| Cientes diferentes | 56 | 109 |
| Aproveitamento | 13% | 13% |

| Whatsapp | Dia | Mês |
|--------------------|-----|-----|
| Gerais | 6 | 10 |
| Produtivos | 0 | 1 |
| Cientes diferentes | 6 | 10 |
| Aproveitamento | 0% | 10% |

Prospect



Conversão

04-12-2023

• 0% Geral

• 0% Produtivo

Mês

• 0% Geral

• 0% Produtivo

| Telefone Ativo | Dia | Mês |
|--------------------|-----|-----|
| Gerais | 109 | 320 |
| Produtivos | 11 | 29 |
| Cientes diferentes | 77 | 208 |
| Aproveitamento | 10% | 9% |

| Telefone Receptivo | Dia | Mês |
|--------------------|------|------|
| Gerais | 1 | 1 |
| Produtivos | 1 | 1 |
| Cientes diferentes | 1 | 1 |
| Aproveitamento | 100% | 100% |

| Atendimentos | Dia | Mês |
|--------------------|-----|-----|
| Gerais | 114 | 330 |
| Produtivos | 12 | 31 |
| Cientes diferentes | 79 | 211 |
| Aproveitamento | 11% | 11% |

| Whatsapp | Dia | Mês |
|--------------------|-----|-----|
| Gerais | 4 | 9 |
| Produtivos | 0 | 1 |
| Cientes diferentes | 4 | 9 |
| Aproveitamento | 0% | 11% |

l. vocallcontact
único e ponto.

