



SUMMER '25

HISTÓRICO DE INTEGRAÇÕES ENTRE CRM E ERP

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

SUMÁRIO

1. Apresentando a melhoria de Histórico de Integrações entre CRM e ERP	5
2. Acessando e Configurando a Melhoria.....	5
2.1 Durante a Implantação.....	6
2.2 Na Rotina Operacional.....	6
3. Conhecendo as Configurações e Campos Disponíveis	6
3.1 Visualizando a aba de informações gerais.....	7
3.2 Consultando a aba de Histórico.....	9
4. Considerações finais.....	10

GLOSSÁRIO



CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

Sistema utilizado para gerenciar o relacionamento com clientes, centralizando informações de contatos, vendas e atendimentos.



DOWNLOAD

Ato de baixar arquivos ou informações do sistema para armazenamento local, como relatórios ou históricos de dados.



ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING)

Sistema que integra os principais processos de uma empresa, como finanças, estoque, compras e produção, em uma única plataforma.



INTEGRAÇÃO

Processo de comunicação entre diferentes sistemas, que permite o compartilhamento de dados e informações de forma automatizada.



PONTO FOCAL

Pessoa responsável por centralizar informações e atuar como principal contato em projetos ou processos.



ONBOARDING

Processo de integração de novos colaboradores, clientes ou usuários a um sistema ou empresa, garantindo adaptação e alinhamento inicial.



REGRAS DE NEGÓCIO

Diretrizes ou critérios definidos para orientar o funcionamento de sistemas ou processos de acordo com objetivos organizacionais.



SINCRONIZAÇÃO

Processo que atualiza dados entre sistemas conectados, garantindo que as informações sejam consistentes em ambas as plataformas.

1. APRESENTANDO A MELHORIA DE HISTÓRICO DE INTEGRAÇÕES ENTRE CRM E ERP



Olá!

Já pensou como seria útil poder consultar facilmente a indicação da categorização atual de seus clientes no CRM?

Sou Lexi, e vou apresentar a melhoria **Indicativo de Categorização Atual do Cliente** para você.

Em um ambiente de negócios dinâmico, conectar sistemas de forma eficiente é um diferencial estratégico. Integração significa a comunicação perfeita entre diferentes plataformas, como CRM e ERP, para que informações críticas, como dados de clientes, contatos e históricos, sejam atualizadas automaticamente e acessadas em tempo real. Isso garante operações ágeis, alinhadas e focadas nos resultados.

Com o lançamento do **Histórico de Interações Entre CRM e ERP** na **Summer'25**, sua empresa terá uma visão clara e confiável desse processo, tanto durante a implantação quanto na rotina operacional. Essa funcionalidade foi projetada para simplificar o monitoramento das sincronizações e fortalecer o controle sobre os dados, criando uma operação mais segura, eficiente e confiável.

Esta melhoria não é apenas uma ferramenta; é um passo à frente para transformar seus processos e assegurar que você tenha sempre as informações certas, na hora certa. Descubra como elevar a eficiência do seu negócio com mais essa novidade.

Vamos ver no **CRM** como essa melhoria pode ser aplicada?



2. ACESSANDO E CONFIGURANDO A MELHORIA

Vamos entender como você pode aproveitar ao máximo o **Histórico de Interações Entre CRM e ERP**?

A funcionalidade foi projetada para atender a dois cenários principais:

2.1 Durante a Implantação

No início de um projeto, é essencial verificar se os dados históricos foram transferidos corretamente do ERP para o CRM. Com essa funcionalidade, o ponto focal responsável pelo processo de **Onboarding** das **Soluções VocalCenter®**, poderá acompanhar todo o processo e garantir que nenhuma informação importante fique para trás.

2.2 Na Rotina Operacional

No dia a dia, a integração mantém as informações sempre atualizadas entre os sistemas. O supervisor ou o profissional de TI da sua empresa conseguirá consultar rapidamente o status das sincronizações, identificar falhas e garantir que tudo esteja funcionando como esperado.

Agora, vem comigo! Vou te mostrar como acessar e usar essa funcionalidade no **CRM**.



3. CONHECENDO AS CONFIGURAÇÕES E CAMPOS DISPONÍVEIS

Para conhecer as configurações e os campos disponíveis, basta acessar o ícone de **Engrenagem** (⚙) no canto superior direito do CRM e, em seguida, vá ao menu de **Configurações CRM**.

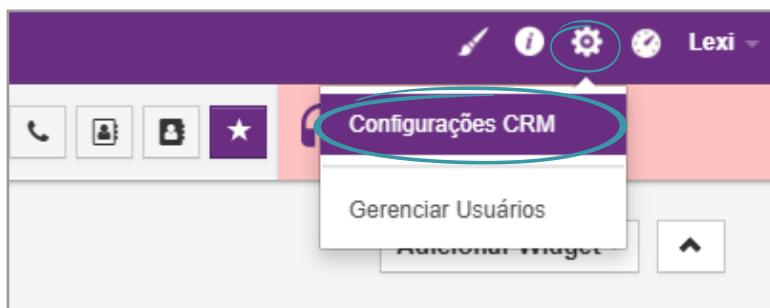


Figura 1 - Caminho para configurações CRM

Dentro do menu, clique na opção **Integração** e selecione **Dados ERP**.



Figura 2 - Integração e Dados ERP

3.1 Visualizando a aba de informações gerais

Essa interface foi projetada para oferecer clareza e praticidade, permitindo acompanhar o status da integração, agendamentos, regras de negócio, logs e outras informações relevantes para a gestão eficiente dos dados.

A seguir, você encontrará um detalhamento de cada campo exibido na tela da aba **Informações Gerais**, onde você pode visualizar informações detalhadas sobre as integrações realizadas entre o **CRM** e o **ERP**.

Dados ERP																							
Relatório com visão detalhada de todas as requisições recebidas nos endpoints e seus responses. Escolha o período e a tabela que deseja analisar o status da integração, e clique em exportar.																							
Informações Gerais Histórico																							
<table border="1"> <tr> <td>Tipo de integração</td><td>API</td><td>Tamanho do banco de dados da integração</td><td>11 MB</td></tr> <tr> <td>ERP</td><td></td><td>Versão do ERP</td><td></td></tr> <tr> <td>Situação da implantação</td><td>concluída</td><td colspan="2"></td></tr> <tr> <td>Ativo</td><td>Sim</td><td>Agendado</td><td>Sim</td></tr> <tr> <td>Próxima integração agendada</td><td>31-12-1969 21:00</td><td>Duração média</td><td>49m</td></tr> </table>				Tipo de integração	API	Tamanho do banco de dados da integração	11 MB	ERP		Versão do ERP		Situação da implantação	concluída			Ativo	Sim	Agendado	Sim	Próxima integração agendada	31-12-1969 21:00	Duração média	49m
Tipo de integração	API	Tamanho do banco de dados da integração	11 MB																				
ERP		Versão do ERP																					
Situação da implantação	concluída																						
Ativo	Sim	Agendado	Sim																				
Próxima integração agendada	31-12-1969 21:00	Duração média	49m																				
Regra de negócio da integração																							
<p>A integração realiza a importação de dados de empresas, contatos, pedidos, notas fiscais, entre outros, para um banco de dados intermediário. O processamento é agendado para que os dados de pedidos, notas, faturas e demais registros sejam sincronizados com o CRM. No CRM, é aplicado um algoritmo de análise de curva ABC, que gera dashboards estratégicos para acompanhamento e tomada de decisões. Após a análise, as informações das empresas e contatos são atualizadas no CRM. Finalmente, é feita a categorização dos dados, assegurando que todas as empresas estejam corretamente classificadas em suas respectivas categorias e carteiras de clientes.</p>																							
Agendamento: 00:00		Tempo máximo sem sucesso na integração:	24 horas Salvar																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Date</th><th>Status</th><th>Log</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2024-11-14 12:01:32</td><td>Sucesso</td><td>Logs Download</td></tr> </tbody> </table>				Date	Status	Log	2024-11-14 12:01:32	Sucesso	Logs Download														
Date	Status	Log																					
2024-11-14 12:01:32	Sucesso	Logs Download																					

Figura 3 - Informações dados ERP

Com base nos campos apresentados na imagem, segue o detalhamento de suas funções:

1. **Tipo de Integração:** Indica o método de integração utilizado, como API. Isso é fundamental para identificar o canal pelo qual os dados estão sendo sincronizados.
2. **ERP:** Especifica o nome ou identificação do sistema ERP conectado ao CRM, permitindo confirmar a origem dos dados integrados.
3. **Situação da Implantação:** Apresenta o status da configuração da integração, como **Concluída** informando se o processo de implementação foi finalizado com sucesso.
4. **Ativo:** Mostra se a integração está em funcionamento no momento, ajudando a identificar se o sistema está operando conforme esperado.
5. **Próxima Integração Agendada:** Exibe a data e hora em que a próxima sincronização está programada, permitindo o planejamento e monitoramento das atualizações automáticas.
6. **Tamanho do Banco de Dados da Integração:** Indica o volume de dados armazenados relacionados à integração, como 11 MB, fornecendo uma visão do uso de recursos.
7. **Versão do ERP:** Informa a versão do sistema ERP em uso, assegurando compatibilidade e rastreabilidade.
8. **Agendado:** Confirma se o processo de integração está configurado para ocorrer automaticamente em intervalos predefinidos.
9. **Duração Média:** Apresenta o tempo médio necessário para concluir as sincronizações, ajudando a avaliar a eficiência do processo.
10. **Regra de Negócio da Integração:** Detalha o funcionamento do processo, como a importação de dados específicos e a categorização deles no CRM, permitindo aos usuários compreender a lógica da integração.
12. **Agendamento:** Exibe o horário configurado para as sincronizações automáticas, assegurando que os dados sejam atualizados regularmente.
13. **Tempo Máximo sem Sucesso na Integração:** Permite configurar um limite de tempo em que a integração pode falhar antes de gerar alertas, auxiliando na prevenção de falhas operacionais.
14. **Log:** Lista o histórico de integrações com informações como data, status (sucesso ou erro) e acesso ao registro detalhado, facilitando a auditoria e identificação de problemas.

Essa tela é ideal para gestores e técnicos acompanharem o andamento das integrações de forma prática e centralizada.

3.2 Consultando a aba de Histórico



Precisa verificar o histórico de integrações?

É bem simples: Acesse a aba **Histórico** e escolha o intervalo de datas desejado, lembrando que o máximo permitido é **dos últimos 7 dias**, e utilize os filtros para selecionar os tipos de dados que deseja consultar, como empresas ou contatos. Após aplicar os filtros, clique na opção **Download** para obter as informações.

<input type="checkbox"/>	Tabela	Descrição
<input type="checkbox"/>	Contato	Clientes pessoa física interessantes ao CRM.
<input type="checkbox"/>	Cotacao	Cotações feitas para os clientes.
<input type="checkbox"/>	Empresa	Clientes pessoa jurídica interessantes ao CRM.
<input type="checkbox"/>	Empresa marca	View para relacionar a empresa à situação comercial com as marcas.
<input type="checkbox"/>	Fatura	Duplicatas abertas dos clientes.
<input type="checkbox"/>	Fornecedor	Fornecedores para uso em tarefas de procedimentos.
<input type="checkbox"/>	Itens cotacao	Itens incluídos nas cotações geradas.
<input type="checkbox"/>	Itens nota	Itens das notas fiscais dos clientes interessantes ao CRM nos últimos 2 anos.
<input type="checkbox"/>	Itens pedido	Itens de pedidos dos clientes interessantes ao CRM nos últimos 2 anos.
<input type="checkbox"/>	Nota	Notas fiscais dos clientes interessantes ao CRM nos últimos 2 anos.
<input type="checkbox"/>	Pedido	Pedidos dos clientes interessantes ao CRM nos últimos 2 anos.
<input type="checkbox"/>	Vendedor	Vendedores.

Figura 4 - Histórico dados ERP

O sistema criará um arquivo Excel com todas as informações selecionadas. Assim, você terá acesso detalhado aos dados e poderá realizar análises completas.

A interface foi pensada para ser simples e eficiente. Mesmo quem não tem familiaridade com o processo técnico vai conseguir navegar tranquilamente. Por exemplo, ao acessar a aba Histórico, você encontrará explicações claras sobre como interpretar as informações, além de regras de negócio integradas que orientam o uso.

A melhoria de logs introduzida no **VocalContact** foi projetada especificamente para oferecer maior transparência e controle nas integrações via API, permitindo um acompanhamento detalhado do fluxo de informações entre o **CRM** e o **ERP**. Além disso, a interface geral dessa funcionalidade foi desenvolvida para atender tanto às necessidades de integração via API quanto ao gerenciamento de dados na View, garantindo que os usuários possam monitorar e acessar informações críticas de maneira prática e eficiente, independentemente do método de integração utilizado.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com esta melhoria, reafirmamos nosso compromisso em oferecer ferramentas que otimizam processos e promovem a eficiência operacional de nossos clientes. O **Histórico de Integrações Entre CRM e ERP** não apenas facilita a gestão de dados, mas também eleva o nível de serviço, garantindo a confiabilidade necessária para suas operações.



Estamos empolgados para ver como essa funcionalidade transformará suas rotinas!

