

SUMMER '25

INDICATIVO DE CATEGORIZAÇÃO ATUAL DO CLIENTE

SUMÁRIO

1. Apresentando a melhoria de Indicativo de Categorização Atual do Cliente.....	5
2. Conhecendo a melhoria Indicativo de Categorização Atual do Cliente.....	6
2.1 Categorização Personalizada.....	7
2.2 Outros Critérios de Categorização.....	10
3. Considerações Finais.....	12

GLOSSÁRIO



CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

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



CARTEIRA DE CLIENTES

É a relação de clientes que compram produtos ou utilizam os serviços de uma empresa.



INATIVAÇÃO DE CLIENTES

Ocorre após determinado período, porque o cliente deixa de realizar compras com a empresa.



INATIVO RECENTE

No VocaIIContact, o cliente recebe o status de Inativo Recente após não realizar pedidos em determinado período, conforme as regras de categorização parametrizadas no sistema.



INATIVO ANTIGO

No VocaIIContact, o cliente é marcado com o status de Inativo Antigo após decorrido um período da sua última alteração de categorização (Inativo Recente) sem realizar pedidos nesse período, conforme as regras de categorização parametrizadas no sistema.



REGRAS DE NEGÓCIO

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

1. APRESENTANDO A MELHORIA DE INDICATIVO DE CATEGORIZAÇÃO ATUAL DO CLIENTE

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.



Sua empresa pode ter diversas regras de categorização de clientes parametrizadas durante à implantação das soluções **VocallCenter®**, no **VocallContact**, **CRM** da **Eox Tecnologia**.

Essa melhoria irá facilitar a identificação da categorização atual aplicada aos clientes, que ocorre na ativação, positivação e inativação do cliente, além do giro de carteira de clientes de seus vendedores internos ou externos.

Planejada para possibilitar que os usuários consigam entender os critérios considerados na modificação da avaliação e giro de carteira, a funcionalidade **Indicativo de Categorização Atual do Cliente** da **Summer'25** permitirá a apresentação da informação da regra da categorização aplicada à sua categorização do cliente, na tela de detalhes do módulo **Empresas**.

Essa implementação é um avanço significativo para otimizar os processos de seu canal de vendas e garantir que você tenha as informações ideais no momento exato. Então, descubra como essa novidade pode melhorar seu dia a dia como supervisor ou do gestor do **CRM** da sua empresa.



Vou mostrar para você como funciona esta novidade que vai melhorar muito o processo de categorização no **CRM**!

Vem comigo?

2. CONHECENDO A MELHORIA INDICATIVO DE CATEGORIZAÇÃO ATUAL DO CLIENTE

Está ansioso como eu para conhecer esta funcionalidade?

A partir de agora, o sistema preencherá automaticamente o campo **Categorização Aplicada** na tela de detalhes do módulo **Empresas**.

Para conhecer o novo campo, acesse o módulo **Empresas**, selecione o cadastro do cliente.



Ações	+ Adicionar Empresa	Todas Empresas																		
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
<input type="checkbox"/>	Coringa	Origem do Contato	Cód. Empresa	Cód. Cliente ERP	CNPJ	Nome da Empresa														
<input type="checkbox"/>						wonka														
<input type="checkbox"/>	ERP	ACC354261	10124	14.240.170/0001-58	COMÉRCIO DE CHOCOLATES WONKA LTDA															

Figura 1 - Acesso ao módulo Empresas no CRM

Depois vá até a opção **Empresa Detalhes** no menu lateral direito, e consulte o campo **Categorização Aplicada** do cadastro do cliente pesquisado.

Detalhes da Empresa	
WhatsApp	Nome Fantasia
Cód. Cliente ERP	CNPJ
Cód. Cliente	Cód. Empresa
Nome da Empresa	Telefone
Website	Fax
Cod. Bolsa	Outro Telefone
Membro de	Email
Empregados	Propriedade
Email Alternativo	Recusa Email

Figura 2 - Acesso à opção Empresas Detalhes no módulo Empresas

Role a página para encontrar o campo **Categorização Aplicada**, que fica no bloco **Detalhes da Empresa**.

Campanhas de Marketing Bloqueadas	Não	Empresa favorita	Não
Status Oportunidade RDS		Licença API	Não
Data da resposta da última pesquisa		Regime Tributário	
Categorização Aplicada	Padrão da Categorização		

Figura 3 - Consulta ao campo Categorização Aplicada

Vamos entender juntos a informação deste campo?

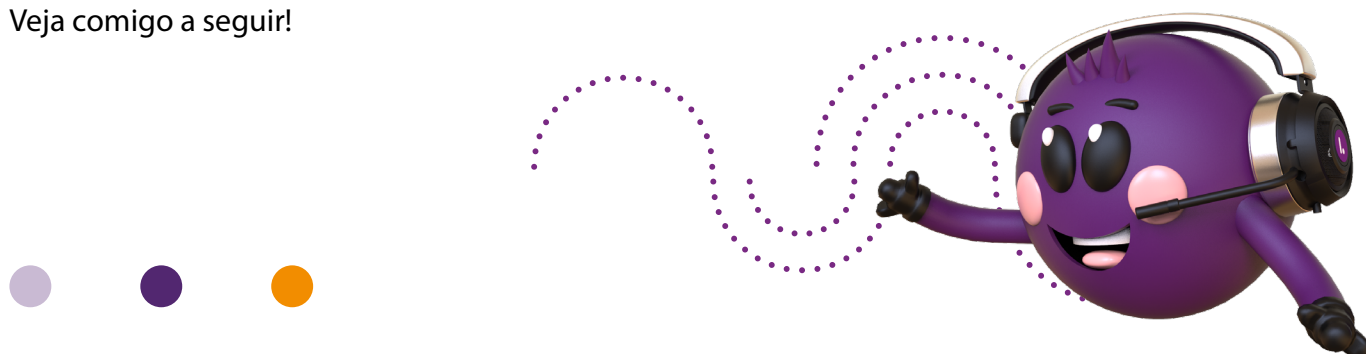
O campo indicativo da categorização do cliente na tela **Detalhes Empresa** poderá trazer a informação, de acordo com os critérios definidos:

- Sem regras de categorização personalizadas - quando não existirem regras personalizadas no **CRM**, o campo será preenchido com **Padrão de Categorização**;

Com regras de categorização personalizadas:

- Quando o CRM da empresa tem regras de categorização personalizadas, trará preenchido nome da regra aplicada àquele cliente, exemplo Clientes_SC;
- Mas se as regras personalizadas não abrangerem o cliente, este trará o nome da regra configurada que traz apenas as regras padrão.

Veja comigo a seguir!



2.1 Categorização Personalizada

No seu **CRM** poderá existir configurações de filtro de giro, além da categorização padrão, parametrizada para a sua empresa. Assim, o cadastro de seu cliente poderá trazer no campo **Categorização Aplicada** da tela **Detalhes Empresa** do módulo **Empresa**, a descrição da regra do filtro de giro configurada no **CRM**, por exemplo a regra **Clientes_RS**.

Entretanto, além dos critérios padrão para **Inativo Recente** (180 dias), **Inativo Antigo** (365 dias), ainda existem:

- A regra **Filtrar por Data do último pedido** e **Filtrar por Data do último faturamento** - a empresa pode ter definido a ativação de um ou outro parâmetro (marcado com Sim), ou ainda ter ativado os dois parâmetros ao mesmo tempo, como mostra a imagem anterior. Neste caso, o evento mais recente entre eles terá prioridade, a data do último pedido ou a data do último faturamento.

- **Campo Limpar e Campo Público** - preenchido com 10 dias na tela do exemplo a seguir no bloco Responsável, correspondendo o tempo configurado para o cliente sair da carteira do vendedor A e ir para a carteira pública do Televendas, por exemplo. Muitas vezes este tempo coincide com o período parametrizado para a inativação do cliente e sua movimentação para a carteira pública. Ressaltamos que, este parâmetro é cadastrado conforme as regras de negócio de sua empresa.

Responsável

Filtro giro

Escolha as Condições do Filtro :

Todas as Condições (Todas as condições devem ser satisfeitas)

CNPJ não vazio

Estado Faturamento iguais RS

Adicionar Condição

Quaisquer Condições (Ao menos uma das condições deve ser satisfeita)

Adicionar Condição

Limpar 10 dias

Público Administrator

Manter Fidelização Não

Responsável absoluto ERP Não

Manter agenda Sim

Estender Fidelização (Ativos) Não

Salvar Cancelar

Figura 6 - Consulta às regras do filtro giro

E para saber mais detalhes da regra de categorização aplicada, o supervisor poderá visualizar as informações no **CRM**, acessando **Configurações CRM** (⚙) > **Configurações** > **Outras Configurações** > **Categorização**. Depois ir até o bloco **Responsável**.

Vamos conhecer as opções que aparecem no bloco Responsáveis?

Veja as condições a seguir:

- **Todas as Condições** - onde todas as condições que constam no filtro dos campos, precisam ser satisfeitas.
- **Quaisquer Condições** - onde uma ou outra condição precisa ser satisfeita.
- **Limpar** (em dias) - exemplo da tela acima traz 10 dias.
- **Manter fidelização** (Sim ou Não) - marcado com Não.
- **Responsável absoluto ERP** (Sim ou Não) - marcado com Não.
- **Público** - Televendas, significa que quando o cliente for inativado sua propriedade irá para a carteira pública do Televendas.
- **Manter agenda** (Sim ou Não) - está marcado como Sim, e significa as agendas serão mantidas para realização do grupo Televendas.
- **Estender fidelização (Ativos)** (Sim ou Não) - marcado como Não, permite que o supervisor escolha os resultados que devem estender a fidelização, mantendo seu atendimento pelo vendedor, mesmo em período de transição do status **Ativo** para **Inativo Recente**.

A categorização personalizada, definida por sua empresa, tem prioridade com relação à configuração padrão. Para conhecer as regras parametrizadas, o supervisor deve consultar no bloco **Responsável**, parte **Parâmetro Categorização/Responsável**, os critérios configurados, que traz o filtro **Todas as Condições**, **Quaisquer condições** e o campo **Saída** com o nome da regra, que aparece no campo **Categorização Aplicada** na tela **Detalhes Empresa**, no módulo **Empresas**.

Parâmetro Categorização/Responsável

Escolha as Condições do Filtro :

Todas as Condições (Todas as condições devem ser satisfeitas)

CNPJ não vazio

Estado Faturamento iguais SC

Adicionar Condição

Quaisquer Condições (Ao menos uma das condições deve ser satisfeita)

Código Vendedor iguais 123

Código Vendedor iguais 321

Adicionar Condição

Saída :

Clientes_SC

Salvar Cancelar

Figura 7 - Consulta aos Parâmetros Categorização Responsável

Note que com relação aos clientes de **Santa Catarina** com **CNPJ** (dado não vazio) das carteiras do vendedor **123** ou do vendedor **321**, os clientes serão categorizados e marcados no campo **Categorização Aplicada** da tela de **Detalhes** do módulo **Empresas** a regra **Clientes_SC**.

Já no bloco **Responsável por parâmetro** é possível confirmar os critérios usados na categorização **Clientes_SC**.

Descrição	Inativo	Inativo Antigo	Limpar	Manter agenda	Público		
CLIENTES_SC	121	365	9999999	<input checked="" type="checkbox"/>	Televendas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CLIENTES_ECOMMERCE	180	240	180	<input checked="" type="checkbox"/>	E-commerce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CLIENTES_HOSPITALAR	120	180	120	<input checked="" type="checkbox"/>	E-commerce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CLIENTES_REPRESENTANT	180	240	9999999	<input checked="" type="checkbox"/>	Administrator	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CLIENTES_DEPARTAMENTO	180	180	9999999	<input checked="" type="checkbox"/>	Administrator	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CLIENTES_GOVERNO	10	180	9999999	<input checked="" type="checkbox"/>	Administrator	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DEMAIS_CLIENTES	180	240	180	<input checked="" type="checkbox"/>	Televendas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Figura 8 - Consulta à Categorização/Responsável por Parâmetro

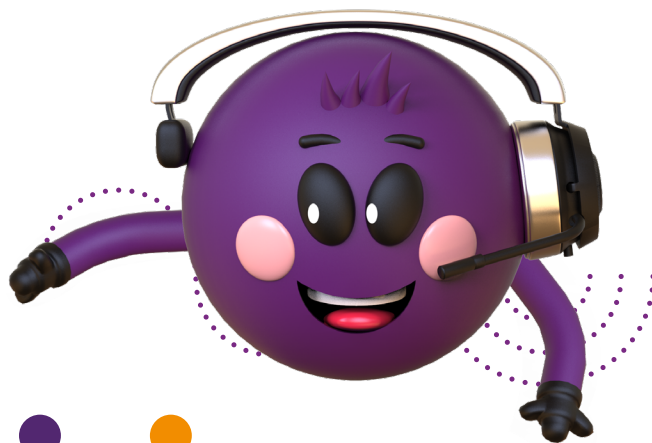
Veja que no exemplo da tela anterior, as seguintes informações:

- A regra é denominada **Cliente_SC** (informação que também constará no campo **Categorização Aplicada** da tela de detalhes da empresa);
- A **inativação** do cliente ocorre em **121 dias**, tornando seu status **Inativo Recente**;
- O status **Inativo Recente** do cliente mudará para **Inativo Antigo** decorridos **365 dias** do último pedido ou faturamento, conforme parametrizado no bloco **Categorização**;
- Com **121 dias** (campo **Responsável Limpar**), o status da avaliação do cliente torna-se **Inativo Recente** e o cliente sai da **carteira privada** (de um vendedor) e vai para a **carteira pública Televendas**;
- Ao mudar da **carteira privada** para a **pública**, está marcada a opção **Manter agenda**.

A imagem anterior mostra todas as configurações vigentes e, para atender clientes que não forem abrangidos nestas regras específicas, é necessário existir uma regra criada especialmente para estes casos, com critérios do padrão de categorização (**Inativo, Inativo Antigo, Limpar, Manter agenda e Público**), como mostra o exemplo da regra DEMAIS_CLIENTES.

Ah, você deve ter percebido que o campo **Limpar** na imagem anterior, traz em algumas configurações o número 999999. Esta é uma forma de manter a regra por um longo tempo sem limpar o proprietário da carteira, ou seja, o cliente não sairá da carteira de determinado vendedor para uma carteira pública, por exemplo, **Televendas**.

Ah, lembrando, estas regras variam de acordo com os processos de atendimento e regras de negócio da sua empresa, e só poderão ser alteradas mediante à uma solicitação direta ao Suporte Técnico da Eox, realizada através de novo projeto.



2.2 Outros Critérios de Categorização

Quando o campo **Categorização Aplicada** da empresa está preenchido como **Padrão de Categorização**, isso significa que ela segue as configurações padrão de categorização definidas pela sua empresa, sem ajustes ou particularidades.

Importante:

Ah, para confirmar a **Categorização Aplicada** em sua empresa, o usuário com perfil de supervisor poderá consultar a categorização parametrizada para a inativação de clientes em sua empresa, consultando **Configurações CRM** (⚙️) > **Configurações** > **Outras Configurações** > **Categorização**.

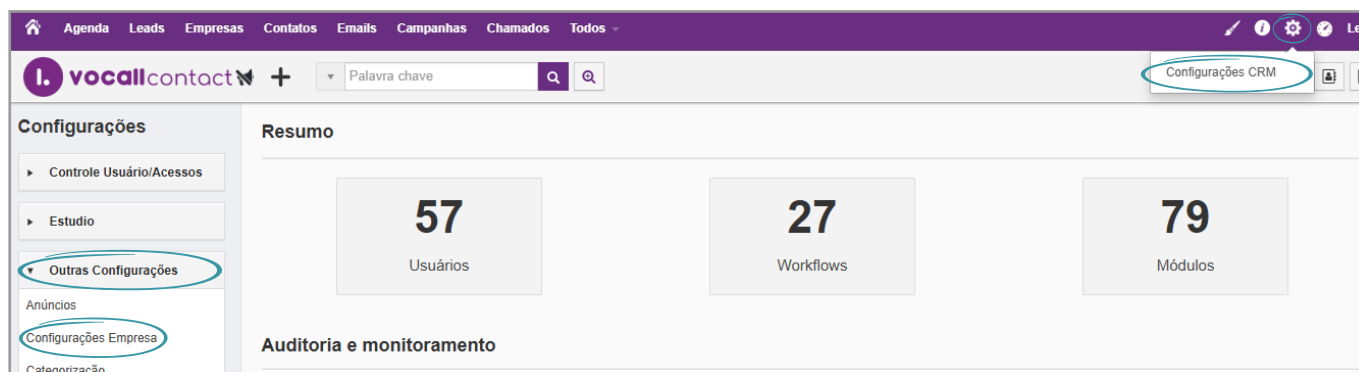


Figura 4 - Consulta à opção de Categorização no menu Configurações CRM

No bloco **Categorização** são trazidas informações da categorização padrão parametrizada durante a implantação das soluções **VocallCenter®**.

Configurações

- Controle Usuário/Acessos
- Estudio
- Outras Configurações
 - Anúncios
 - Configurações Empresa
 - Categorização

Categorização

Observação

Grupos de Clientes

Matriz e Filial do ERP	Não	Matriz e filial em carteira diferente	Não
Agrupar Dias Venda	Sim	Empresas Matriz e Filiais devem ser agrupadas para o cálculo da Curva ABC ?	Não

Categorização

Filtro discador

Escolha as Condições do Filtro :

Todas as Condições (Todas as condições devem ser satisfeitas)

Adicionar Condição

Quaisquer Condições (Ao menos uma das condições deve ser satisfeita)

Adicionar Condição

Inativo 180 dias	Sim	Inativo Antigo 365 dias	Sim
Filtrar por Data do último pedido	Sim	Filtrar por Data do último faturamento	Sim

Figura 5 - Consulta às regras de categorização parametrizadas no CRM

Observe, então, que a indicação da categorização aplicada ao cliente **Wonka Comércio de Chocolates** está configurado com o padrão definido pela sua empresa, e não existe uma regra personalizada por sua empresa que inclua este cliente, sendo mostrados nos campos **Inativo** (180 dias), **Inativo Antigo** (365 dias).

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O **Indicativo de Categorização Atual do Cliente** é uma melhoria que agilizará o entendimento operação sobre a regra aplicada à mudança de categorização do cliente, possibilitando ao supervisor consultar as regras vigentes para a categorização de clientes.

Com essa nova funcionalidade, reforçamos nosso compromisso em entregar soluções que agilizam as operações e maximizam os resultados de nossos clientes.

Estamos ansiosos para ver como essa nova funcionalidade irá facilitar e otimizar seu dia a dia.



l. vocallcontact
único e ponto.

