



SUMMER '25

REALESE NOTES

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

SUMÁRIO

1. Introdução.....	8
1.1 Categorização Personalizada.....	9
2. Apresentando a Funcionalidade de Campanhas de WhatsApp para Clientes Inadimplentes.....	10
2.1 Como Funciona na Prática?.....	10
3. Apresentando a Melhoria de Histórico de Interações entre CRM e ERP.....	13
3.1 Acessando e Configurando a Melhoria.....	13
3.1.1 Durante a Implantação.....	14
3.1.2 Na Rotina Operacional.....	14
3.2 Conhecendo as Configurações e Campos Disponíveis.....	14
3.2.1 Visualizando a aba de informações gerais.....	15
3.2.2 Consultando a aba de Histórico.....	17
4. Apresentando a Melhoria de Indicativo de Categorização Atual do Cliente.....	18
4.1 Conhecendo a melhoria Indicativo de Categorização Atual do Cliente.....	19
4.1.1 Categorização Personalizada.....	20
4.1.2 Outros Critérios de Categorização.....	23
5. Conhecendo a Melhoria na Preferência de Atendimento.....	25
5.1 Habilitando a Opção Respeitar Canal Preferencias.....	25
6. Apresentando a Esteira de Atendimento.....	28
6.1 Como funciona a Esteira de Atendimento?.....	29
6.2 Como configurar a Esteira de Atendimento?.....	30
6.2.1 Habilitando a Esteira de Atendimento.....	31
7. Bugs Corrigidos.....	32
8. Considerações Finais.....	33

GLOSSÁRIO



CAMPANHAS DE WHATSAPP



Estratégias de comunicação usadas para alcançar clientes, enviando mensagens pelo WhatsApp, com o objetivo de informar, cobrar ou engajar os clientes de forma personalizada e eficaz.

CANAL PREFERENCIAL DE CONTATO



Opção escolhida pelo cliente para ser contatado, como telefone, WhatsApp, e-mail, entre outros. Essa configuração reflete a melhor forma de comunicação para o cliente e pode ser configurada diretamente no sistema.

CARTEIRA DE CLIENTES



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

CRM



Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente (Customer Relationship Management), usado para administrar a interação com clientes e melhorar os processos de vendas e atendimento.

DISCADOR



Ferramenta do CRM que realiza chamadas telefônicas automáticas para contatos listados.

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.



FLAG

Opção de configuração no sistema, que pode ser marcada ou desmarcada para ativar ou desativar uma funcionalidade específica, como o envio de mensagens para clientes inadimplentes.



FUNCIONALIDADE

Na área de TI, é o substantivo que indica a qualidade do que desempenha a função para a qual foi desenvolvida. São tarefas que o usuário poderá executar através do sistema.



INADIMPLENTES

Clientes que estão com pagamentos pendentes, ou seja, que não cumpriram com suas obrigações financeiras dentro do prazo acordado.



INATIVAÇÃO DE CLIENTES

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



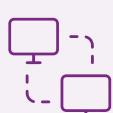
INATIVO RECENTE

No VocallContact, 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 VocallContact, 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.



INTEGRAÇÃO

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



ONBOARDING

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



PERFIL DE USUÁRIO

É a segmentação feita no sistema que tem como objetivo auxiliar na criação do usuário de aplicações, a partir da definição de permissões e restrições de acesso aos módulos do sistema.



PONTO FOCAL

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



POP-UP DE NOTIFICAÇÃO

Janela informativa que aparece para o operador durante o atendimento, sinalizando a preferência de contato do cliente e permitindo a escolha do próximo passo.



QUALIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO

Corresponde ao ato de qualificar a interação realizada com o cliente através do CRM, preenchendo o atendimento com resultados predefinidos, criados por um usuário com o perfil de supervisor, e descrever o que foi tratado durante o atendimento através de um campo de texto livre.



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.



TOOLTIP

Também conhecido na área de TI como dica de contexto, é muito usado para trazer uma informação ao usuário de um sistema. Tooltip é o pop up que abre quando o usuário passa o mouse sobre o ícone, contendo uma explicação adicional sobre um campo.



VOCALLCONTACT

Plataforma que oferece soluções de comunicação e gerenciamento de campanhas, permitindo o envio de mensagens via WhatsApp, entre outros canais, para otimizar processos e melhorar os resultados da empresa.

1. INTRODUÇÃO

É com satisfação que apresentamos a mais recente atualização do **VocalContact**: a **Summer'25**. Nesta versão, trouxemos inovações voltadas para a melhoria do gerenciamento do relacionamento de sua empresa com seus clientes, proporcionando mais eficiência nos processos e oferecendo uma experiência aprimorada de uso.

Entre as principais melhorias, destacamos o **Indicação da Categorização Atual do Cliente**, que agora permite visualizar as regras de categorização aplicadas diretamente na tela da empresa. Essa funcionalidade visa oferecer maior clareza aos usuários sobre os critérios utilizados para a modificação da avaliação e giro de carteira, promovendo transparência e confiabilidade nas decisões.

Além disso, introduzimos uma nova **Esteira de Atendimento**, desenhada para facilitar o entendimento do processo de qualificação do atendimento como um todo. Essa melhoria permite que as operações validem cada etapa de maneira mais assertiva e compreendam o fluxo completo das ações dos resultados com maior facilidade.

Outra grande novidade é a funcionalidade de **Histórico de Integração entre CRM e ERP**, que agora possibilita gerar relatórios detalhados e simplificar a extração de dados das requisições realizadas na integração entre **CRM** e **ERP**. Essa solução permite acompanhar de forma clara todas as solicitações enviadas e recebidas no sistema, assim como suas respectivas respostas, agregando valor ao controle dos dados integrados e aprimorando a experiência do usuário.

Buscando sempre a excelência no atendimento, também desenvolvemos uma solução para priorizar automaticamente o canal de atendimento preferencial via **WhatsApp** no sistema **VocalContact**. A integração com o **VocalPhone** e o **Plinx** identifica as preferências cadastradas e garante que os contatos sejam realizados pelo canal desejado, proporcionando uma interação mais satisfatória e personalizada, alinhada às expectativas modernas de atendimento digital.

Por fim, reforçamos nosso compromisso com a qualidade e a estabilidade do sistema, corrigindo **bugs** identificados durante esse período. As correções abrangem ajustes na navegação, validações de dados e outras correções essenciais para assegurar uma experiência de uso ainda mais confiável e eficiente.

Este documento detalha todas as novas funcionalidades e atualizações da versão **Summer25**. Com estas informações, você e sua equipe poderão explorar e aproveitar ao máximo os recursos que esta versão do CRM oferece, garantindo uma performance superior e uma usabilidade otimizada.

Esperamos que aproveite ao máximo os novos recursos e benefícios que a **Summer '25** oferece!



1.1 Categorização Personalizada

Este documento foi criado especialmente para você, usuário do **VocallContact**. Ele contém informações sobre as novas funcionalidades do nosso **CRM**, com o objetivo de aprimorar sua experiência e fornecer uma visão mais detalhada das principais atualizações, para que você possa aproveitá-las o melhor possível.

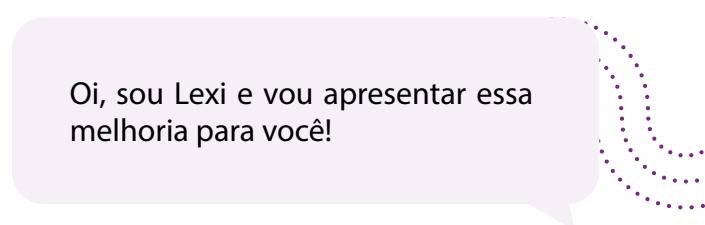
Com esta documentação, queremos capacitar você e sua equipe a adotar as melhorias, facilitando a gestão eficiente dos processos de atendimento e melhorando a performance das equipes de vendas e pós-vendas. Considere-o como seu manual de navegação, com dicas que facilitarão o uso do **Vocall-Contact**.



2. APRESENTANDO A FUNCIONALIDADE DE CAMPANHAS DE WHATSAPP PARA CLIENTES INADIMPLENTES

Agora é mais fácil e eficiente alcançar clientes inadimplentes! O VocallContact traz uma nova funcionalidade que permite incluir esses clientes em suas campanhas de WhatsApp, ajudando a melhorar a comunicação e criar oportunidades de recuperação e vendas.

Por que usar essa funcionalidade?



Com mensagens claras e diretas, você pode lembrar os clientes sobre pendências ou até oferecer condições especiais, mostrando que sua empresa se preocupa com cada situação.



Além disso, o usuário com perfil de supervisor tem total controle para decidir se deseja ou não incluir inadimplentes na campanha e pode ajustar o conteúdo de forma simples, direto na plataforma.

O envio da campanha pelo **WhatsApp** permite uma maior possibilidade de visualização, aumentando consideravelmente a chance de sucesso, disponível para clientes que utilizam o serviço de mensageria integrado ao **VocallContact**, como por exemplo o **Plinx**.

Vamos conhecer essa funcionalidade no **CRM**?

2.1 Como Funciona na Prática?

Você verá que é muito simples. Não é necessário conhecimento técnico.

No módulo de **Campanhas do VocallContact**, o supervisor pode criar ou editar campanhas de **WhatsApp**, assim como descrito no **Módulo Supervisor de Vendas – Parte I**.

Basta ativar a opção enviar para clientes inadimplentes e ajustar os detalhes, como o texto da mensagem e o horário de envio. Em poucos passos, sua **Campanha** estará pronta para alcançar o público certo.



Para isso, acesse o módulo **Campanhas** no menu superior do **CRM**. Se for criar uma campanha, clique no botão **+Adicionar Campanha**, ou busque e selecione a campanha desejada clicando sobre os dados na linha da campanha.

Figura 1 – Acessando o módulo Campanhas

Após isso, se estiver criando uma campanha o sistema trará a tela de configuração da **Campanha**, mas se estiver atualizando uma campanha, clique no botão **Editar** para acessar as configurações.

Figura 2 – Editar campanha

Além das demais configurações da **Campanha**, o supervisor deve selecionar no campo **Tipo Campanha** a opção **WhatsApp**.

Figura 3 - Tela criação/edição nova campanha

Depois é só ir até o bloco **WhatsApp** e marcar a flag **Enviar Para Clientes Inadimplentes**.

Figura 4 – Bloco WhatsApp

Já pensou nos benefícios que essa implementação pode trazer para você?

Otimize o tempo da sua equipe com uma solução fácil de usar, aumentando as chances de recuperação de valores pendentes de forma eficiente. Ao utilizar o **WhatsApp** como um canal estratégico, você mantém seus clientes engajados, garantindo um atendimento ágil e de alta qualidade. Aproveite essas vantagens para melhorar os resultados da sua empresa, sem complicações.



3. 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.

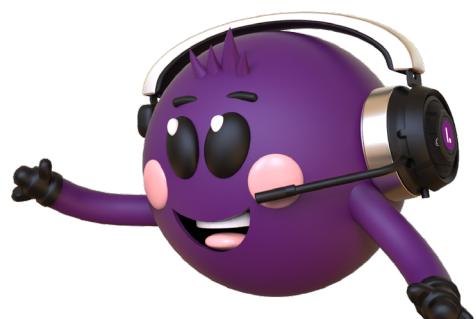
Em um ambiente de negócios dinâmico, conectar sistemas de forma eficiente é um diferencial estratégico. Integração significa a comunicação perfeita entre diferentes plataformas, como CRM e ERP, para que informações críticas, como dados de clientes, contatos e históricos, sejam atualizadas automaticamente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

Com o lançamento do **Histórico de Integrações 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?

3.1 Acessando e Configurando a Melhoria



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

A funcionalidade foi projetada para atender a dois cenários principais:

3.1.1 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.

3.1.2 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**.



3.2 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**.

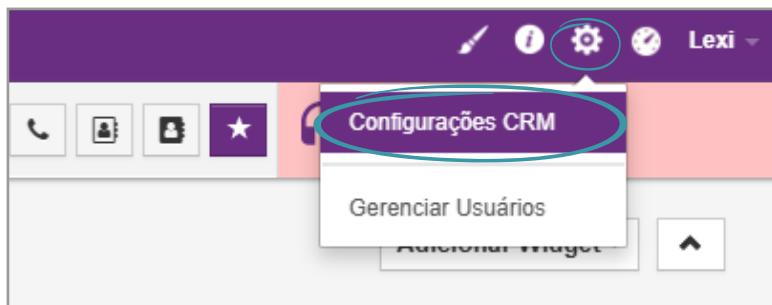


Figura 5 - Caminho para configurações CRM

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



Figura 6 - Integração e Dados ERP

3.2.1 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> </td></tr> </tbody> </table>				Date	Status	Log	2024-11-14 12:01:32	Sucesso															
Date	Status	Log																					
2024-11-14 12:01:32	Sucesso																						

Figura 7 - 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.

3.2.2 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 8 - 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. 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?



4.1 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.



Figura 9 - 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.

Figura 10 - 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 11 - 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!



4.1.1 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.

Figura 12 - 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	<input type="checkbox"/>
Estado Faturamento	iguais	<input type="checkbox"/>
		SC
<input type="button" value="Adicionar Condição"/>		

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

Código Vendedor	iguais	123	<input type="checkbox"/>
Código Vendedor	iguais	321	<input type="checkbox"/>
<input type="button" value="Adicionar Condição"/>		<input type="checkbox"/>	

Saída :

Figura 13 - 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	99999999	<input checked="" type="checkbox"/>	Administrator	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
CLIENTES_DEPARTAMENTO	180	180	99999999	<input checked="" type="checkbox"/>	Administrator	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
CLIENTES_GOVERNO	10	180	99999999	<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 14 - 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.



4.1.2 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**.

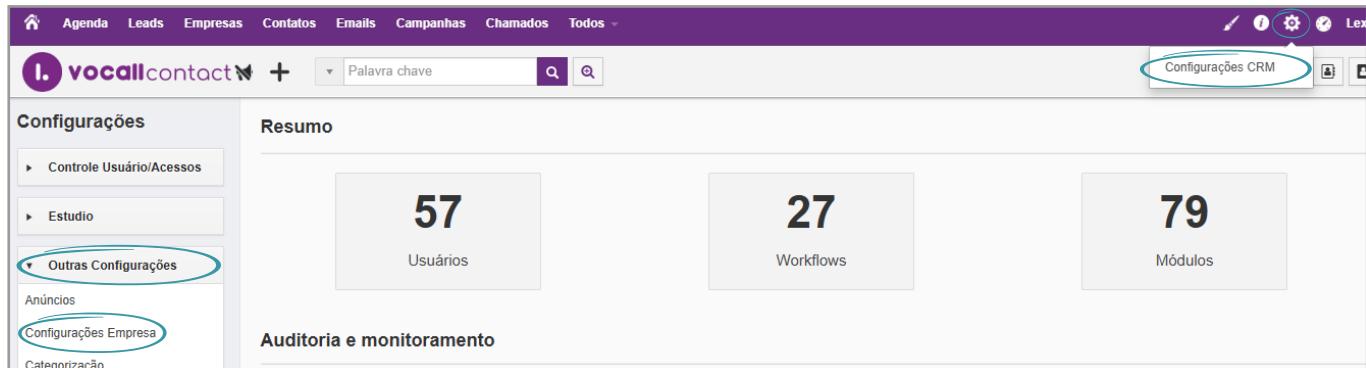


Figura 15 - Consulta à opção de Categorização no menu Configurações CRM

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

Figura 16 - 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).

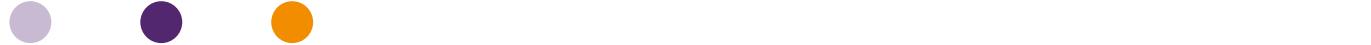
5. CONHECENDO A MELHORIA NA PREFERÊNCIA DE ATENDIMENTO

Você sabe o quanto é essencial respeitar as preferências de contato dos clientes. Pensando nisso, desenvolvemos uma nova funcionalidade que aprimora a experiência de comunicação e torna suas operações ainda mais personalizadas e eficazes.

Uma das melhorias mais recentes no **VocalContact** é a funcionalidade de **Validação e Priorização de Preferência de Atendimento**, projetada para otimizar a experiência tanto dos atendentes quanto dos clientes. Com ela, o sistema agora permite configurar e validar preferências específicas de atendimento registradas pelos clientes, garantindo que essas informações sejam respeitadas na hora de distribuir e priorizar interações.

Com a validação e priorização da preferência de contato, o sistema agora alerta os operadores sempre que um cliente preferir ser contatado por um canal específico, como WhatsApp. Esse aviso possibilita que o operador escolha seguir a preferência ou continuar com o canal padrão.

Além de aumentar a eficiência no direcionamento das interações, essa funcionalidade contribui para a construção de um relacionamento mais positivo com os clientes. A personalização no atendimento transmite cuidado e atenção, elementos essenciais para elevar a satisfação e fidelização. Do lado operacional, a melhoria reduz o tempo gasto em redirecionamentos e ajustes manuais, permitindo que os atendentes se concentrem no que realmente importa: resolver as necessidades do cliente.



5.1 Habilitando a Opção Respeitar Canal Preferencial

Para habilitar a opção **Respeitar Canal Preferencial**, acesse a opção **Configurações CRM** (⚙), no menu principal e, no menu esquerdo de **Configurações**, acesse **Outras Configurações** e **Configurações de Empresa** no sistema. Em seguida, selecione a aba **Gestão do Discador**.

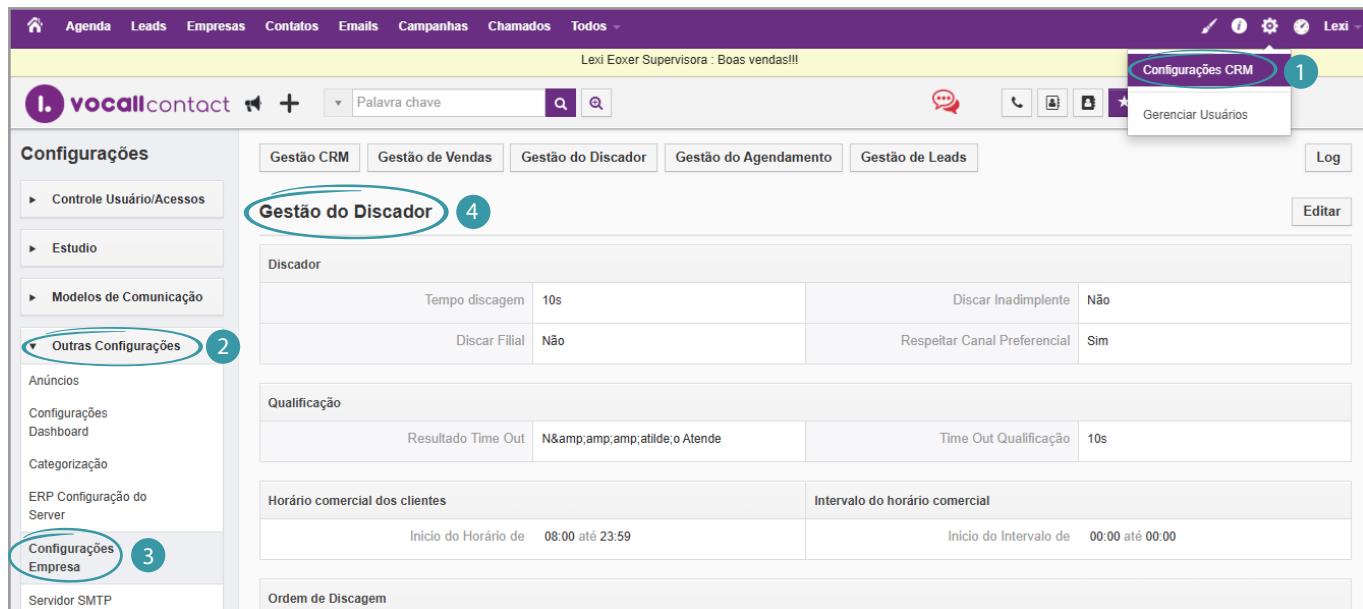


Figura 17 - Acessando a Tela de Gestão do Discador

Localize a opção **Respeitar Canal Preferencial** no bloco **Discador**. Depois, clique no botão **Editar**.



Figura 18 - Campo Respeitar Canal no Bloco Discador

Para habilitar esta opção para o time de atendimento e vendas, selecione a opção **Respeitar Canal Preferencial**. Clique em **Salvar** para concluir a alteração.



Figura 19 - Bloco Discador Habilitado para Edição

Ao habilitar esta opção, o sistema trará esse campo na tela de resumo das **Empresas** e dos **Leads**, de modo que possibilite o atendente a escolher o tipo de **Canal Preferencial** do cliente.

Nome Fantasia	WONKA CHOCOLATES
Cód Cliente ERP	10124
CNPJ	14.240.170/0001-58
Nome da Empresa	COMÉRCIO DE CHOCOLATES WONKA LTDA
Telefone	4131537200
Website	
Email	supply@wonka.com
Responsável	Administrator
Avaliação	
Tipo	Prospect
Canal Preferencial	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: inline-block;"> Selecionar uma Opção <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block; margin-top: 5px;"> <input type="text"/> </div> </div>
Regime Tributário	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: inline-block;"> Selecionar uma Opção <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block; margin-top: 5px;"> <input type="text"/> </div> </div>
Cidade Faturamento	
Estado Faturamento	
Segmento	

Figura 20 - Campo do Canal Preferencial na tela de Resumo da Empresa

Ao selecionar a opção **WhatsApp** no campo do **Canal Preferencial**, sempre que o discador trouxer a ficha de cadastro desse cliente, o sistema trará uma notificação perguntando se o atendente quer pausar o discador para envio de mensagem via **WhatsApp**, como demonstrado na imagem abaixo.

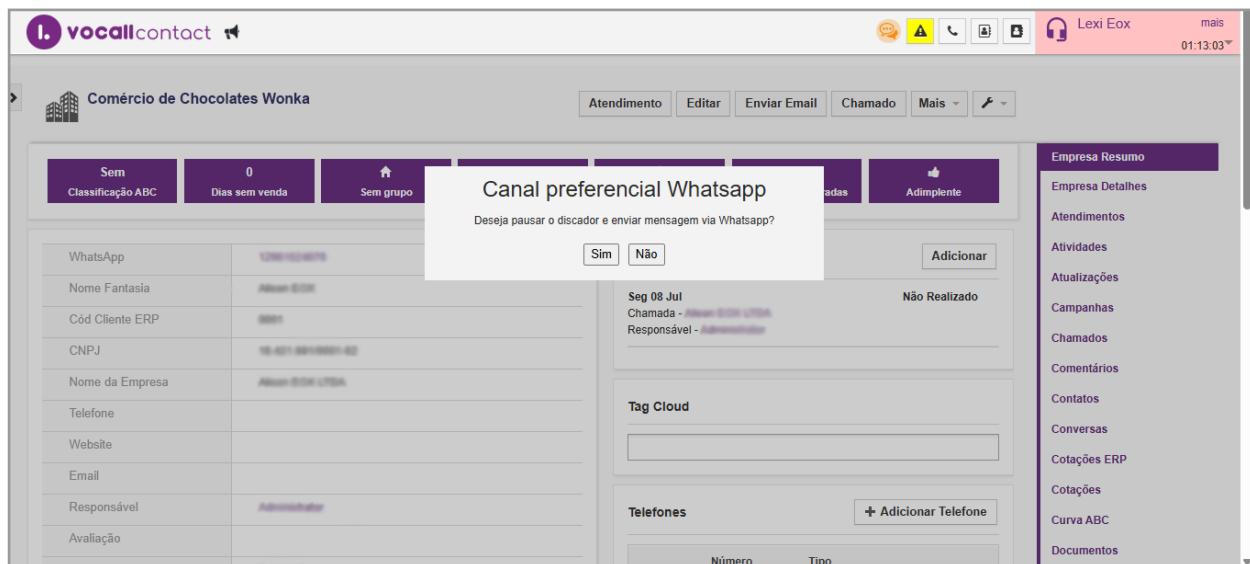


Figura 21 - Notificação de Canal Preferencial WhatsApp

Clicando na opção **SIM** da notificação, o sistema efetuará a pausa para que o atendente faça o contato via **WhatsApp**. Escolhendo a opção **NÃO**, o sistema continuará com o contato via **Discador**.



Figura 22 - Comportamento ao entrar em pausa

6. APRESENTANDO A ESTEIRA DE ATENDIMENTO

A **qualificação do atendimento** e o registro de interações no **CRM**, são aspectos essenciais para a gestão eficaz do relacionamento com o cliente, o que influencia tanto na experiência do cliente quanto no desempenho da sua empresa.

Implica na capacidade do canal de vendas de fornecer ao cliente um serviço eficiente, personalizado e de alta qualidade, uma vez que um atendimento qualificado desencadeia ações que geram uma experiência positiva para o cliente, aumentando sua satisfação, podendo promover sua fidelização.

Assim, o registro eficiente do **Resultado** de atendimento, possibilita a personalização do atendimento, como a antecipação das necessidades do cliente, além da resolução rápida de problemas reportados pelos clientes.

No **CRM VocalContact** da **Eox Tecnologia**, o módulo **Atendimentos** permite o registro do **Resultado de Atendimento**, vinculado a ações do sistema que conferem ao resultado determinados comportamentos, como um agendamento, um pedido, uma cotação, uma oportunidade, uma solicitação de envio de e-mail, ou até mesmo um registro sem nenhuma ação posterior.

Com o objetivo de aprimorar a usabilidade dessa funcionalidade, a **Esteira de Atendimento** foi implementada proporcionando uma visão mais clara dos processos internos de atendimento ao cliente, maior compreensão e validação das ações que seguirão, correspondentes aos resultados registrados aplicados a um determinado atendimento.

Assim, a **Esteira de Atendimento** apresenta ao usuário as etapas de registro do atendimento de forma visual, possibilitando um entendimento macro do processo, a validação da etapa da ação escolhida e a categorização das ações do sistema, na qualificação do resultado do atendimento. E o mais interessante, é que a funcionalidade permite que a supervisão decida por permitir que a **esteira de atendimento** fique visível ou não, para a sua equipe na operação.

Esta melhoria foi implementada para atender, de forma ágil e eficiente, uma dor reportada por diversos clientes, a partir de uma visão completa do histórico de interações e das necessidades do cliente. Em suma, essa melhoria busca facilitar a personalização do atendimento e oferecer melhores soluções com base no conhecimento prévio das necessidades do cliente, permitindo o agendamento de follow-ups, fornecendo dados importantes para identificação de padrões, preferências e, ainda, áreas de melhoria no atendimento, ajudando sua empresa a melhorar continuamente sua abordagem e a oferta de produtos e serviços mais alinhados às expectativas de seus clientes.



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

6.1 Como funciona a Esteira de Atendimento?



Ah, vem comigo que vou mostrar para você como funciona esta funcionalidade?

Se a funcionalidade da visão da esteira de atendimento estiver habilitada, o usuário poderá visualizar a esteira com as ações vinculadas ao registrar a qualificação do atendimento e selecionar a ação correspondente.

Lembrando que, para realizar a qualificação do atendimento, o usuário deverá acessar o cadastro do no módulo **Empresas**, como vimos no **Módulo Avançado Vendas**, na seção **Qualificação do Atendimento**.

Figura 23 - Acessando o módulo Atendimento

Na **tela de resumo**, o usuário deverá ir até à opção **Atendimento** na barra de status. O sistema trará a tela **Criando Novo Atendimento**. Ao selecionar uma opção no campo **Resultado**, o CRM mostrará abaixo do cabeçalho da tela, a(s) ação(ões) vinculada(s), permitindo que o atendente possa identificar as etapas envolvidas naquele registro, podendo decidir continuar ou alterar o resultado usado na qualificação do atendimento para um que tenha o comportamento mais adequada.

Figura 24 - Visualização da esteira de atendimento



Importante:

A configuração dos **Resultados** usados na qualificação do atendimento continua inalterado, sendo realizado por um usuário com perfil supervisor, seguindo as orientações constantes no **Módulo Supervisor de Vendas – Parte I**.

Ah, para consultar os atendimentos registrados, basta acessar a opção **Atendimentos** no menu lateral esquerdo da **tela de resumo**, do módulo **Empresas**.

6.2 Como configurar a Esteira de Atendimento?

Como já mencionei, um usuário com perfil de supervisor pode decidir habilitar a visão da esteira de atendimento durante o registro do resultado de um atendimento.



Para realizar essa configuração, acesse > **Configurações CRM (⚙)** > **Configurações** > **Outras Configurações** > **Configurações Empresa** > aba **Gestão de CRM**, como mostra a sequência dos passos destacados na imagem a seguir.

Figura 25 - Acesso à configuração da Gestão CRM

6.2.1 Habilitando a Esteira de Atendimento

Após acessar a aba **Gestão de CRM > Configurações CRM (⚙) > Configurações > Outras Configurações > Configurações Empresa**, clique no botão **Editar**, depois vá até o bloco **Atendimento** > campo **Mostrar esteira de atendimento**.

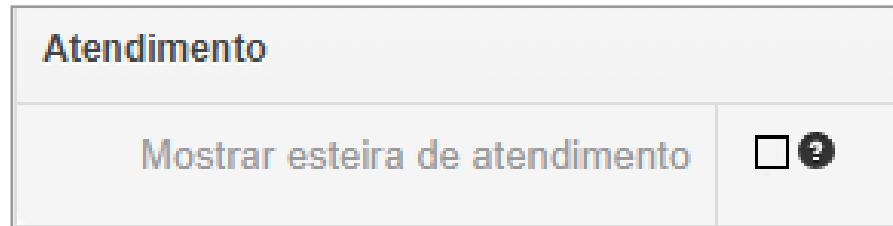


Figura 26 - Campo Mostrar esteira de atendimento

Marque a opção, clicando no quadradinho ao lado () para que a funcionalidade seja ativada, passando a mostrar a visão da esteira de atendimento para o atendente no módulo **Atendimento**. Após, clique em **Salvar**.

Importante:

A opção **Mostrar esteira de atendimento** traz ao lado direito do campo de ativação, o ícone de um **ponto de interrogação** (), que ao passar o mouse mostra uma dica de contexto (tooltip), indicando que a opção **Ativa ou Inativa regra do sistema CRM de mostrar esteira de atendimento no módulo Atendimento**.

Se desejar desabilitar a opção novamente, basta seguir o mesmo processo anterior e clicar sobre o campo () para excluir o sinal de verificação marcado e, então clicar em **Salvar**.

7. BUGS CORRIGIDOS



Módulo Relacionado	Descrição do BUG	Problema	Solução
Aplicativo	No dashboard do aplicativo Vendas Mobile, os últimos pedidos não estão sendo atualizados corretamente.	Foi identificado que o dashboard do aplicativo Vendas Mobile estava obtendo informações incorretas do banco de dados, resultando na falha de atualização dos últimos pedidos. O problema ocorreu devido a uma inconsistência no padrão de data utilizado na função do banco de dados.	A função responsável por buscar os últimos três pedidos e notas dos clientes foi ajustada.
Configurações CRM	A categorização não estava funcionando corretamente para palavras com acentos, causando falhas na aplicação das regras.	Foi identificado que o cliente não estava sendo incluído corretamente na regra do banco de dados, o que impedia a alteração do responsável para o usuário adequado.	Foi ajustada a consulta na regra de categorização para corrigir problemas com acentos, garantindo que as informações sejam exibidas corretamente.
Configurações CRM	No indicador de "Ativação" do Dashboard do Atendente, uma mesma empresa aparece de forma duplicada. Isso ocorre porque a empresa está sendo exibida nas duas datas em que houve pedidos, quando, na verdade, deveria aparecer apenas uma vez, considerando o período de ativação selecionado.	A duplicação acontece quando um cliente realiza mais de um pedido no mês, fazendo com que ele seja listado várias vezes no dashboard, o que gera inconsistências na visualização dos dados de ativação.	Foi ajustada a consulta de ativação no Dashboard do Atendente para evitar que o nome da empresa apareça duplicado.
Oportunidades	Ao acessar uma empresa pelo menu lateral direito, clicar em "Oportunidades" e tentar excluir uma oportunidade, o sistema retorna para a tela de "Empresa" e a exclusão não é realizada. Além disso, ao acessar as oportunidades pela tela de empresas, não há uma opção para desvincular a oportunidade da empresa.	A falha impede que a exclusão e o desvinculamento de oportunidades sejam realizados corretamente, comprometendo a gestão de oportunidades associadas às empresas.	Foi implementado o direcionamento adequado, e agora, ao excluir uma oportunidade, ela é corretamente desvinculada da empresa.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluímos a implementação referente à versão **Summer'25** do **VocalContact**. Mais uma vez, toda a equipe da Eox Tecnologia trabalhou com dedicação para desenvolver soluções, com o objetivo de atender de maneira eficiente às necessidades dos nossos usuários.

Esperamos que as novidades apresentadas nesta versão tragam ainda mais agilidade, precisão e controle para os seus processos, contribuindo diretamente para o sucesso de sua operação.

Lembre-se de que você pode acessar essa e outras publicações na [UniEox](#), nossa plataforma educacional. Lá, você e sua equipe encontrarão conteúdos exclusivos e materiais didáticos desenvolvidos para otimizar o uso do **VocalContact** e garantir o máximo proveito de nossas soluções. Valorizamos muito o seu feedback, então não deixe de compartilhar suas opiniões para que possamos melhorar continuamente nossos serviços.

Reforçamos nosso compromisso com a evolução constante dos nossos produtos. Por isso, convidamos você a enviar sugestões e ideias através do [Portal de Melhorias](#). Sua contribuição é fundamental para que possamos criar soluções ainda mais alinhadas às suas necessidades e proporcionar a melhor experiência possível no uso do nosso sistema.

Agradecemos a sua confiança e parceria. Desejamos que esta atualização seja um grande passo rumo ao sucesso contínuo da sua empresa.

Atenciosamente,

 **EoxTecnologia®**
think outside the box



