

SUMMER '25

VISÃO DA ESTEIRA DE ATENDIMENTO

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 Esteira de Atendimento.....	5
2. Como Funciona a Esteira de Atendimento?.....	6
3. Como Configurar a Esteira de Atendimento?.....	8
3.1 Habilitando a Esteira de Atendimento.....	8
4. Considerações Finais.....	10

GLOSSÁRIO



CRM

Customer Relationship Management (Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente) é um conjunto de estratégias e tecnologias voltadas para a gestão do relacionamento entre uma empresa e seus clientes, com o objetivo de fidelizá-los e aumentar as vendas.



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.



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.



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.



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

É uma solução completa de CRM com alta performance para vendas e pós-vendas da Eox Tecnologia.

1. 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?

2. 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**.

Atendimento

Editar

Enviar Email

Chamado

Mais

Atendimentos

Atividades

Atualizações

Campanhas

Figura 1 - 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.

Agenda Leads Empresas Contatos Emails Campanhas Chamados Atendimentos Todos

Palavra chave

Criando Novo(a) Atendimento Cancelar

Informações de Atendimento Pedido de Cotação Pedido com Follow Up Continuar

* Descrição do Atendimento	Atendimento ao Cliente	Empresa	COMÉRCIO DE CH i
Nome Contato	i	* Origem Atendimento	Selecionar uma Opção
→ * Resultado	Pedido de Cotação	Telefone	
* distribuidor/fornecedor/comercio			

Figura 2 - 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**.



3. 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 3 - Acesso à configuração da Gestão CRM

3.1 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 4 - 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:

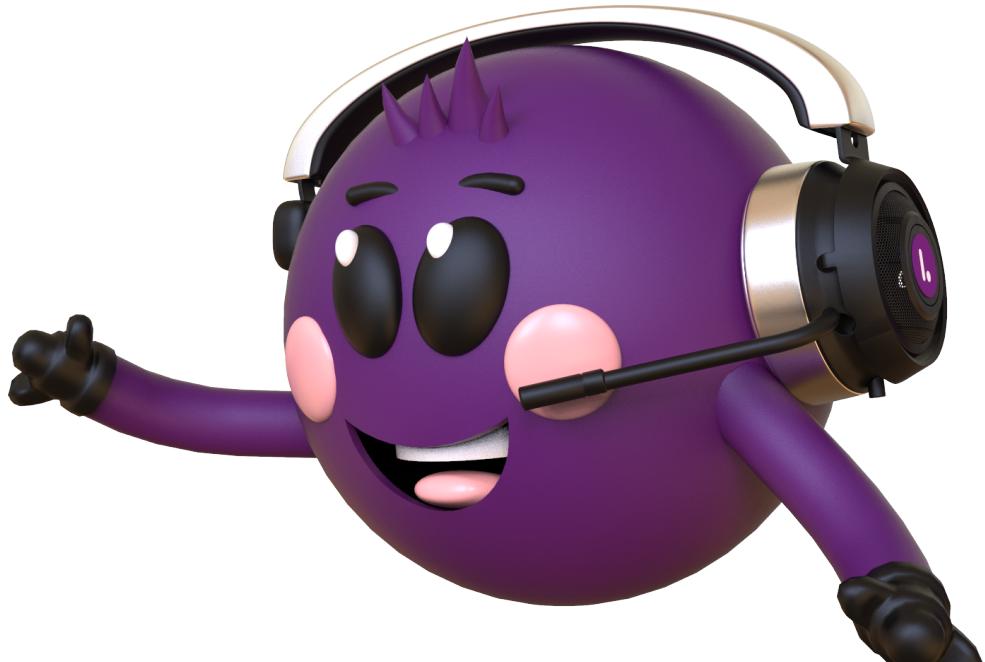
A opção **Mostrar esteira de atendimento** traz ao lado direito do campo de ativação, o ícone de um **ponto de interrogação** (?), que ao passar o mouse mostra uma dica de contexto (tooltip), indicando que a opção **Ativa ou Inativa regra do sistema CRM de mostrar esteira de atendimento no módulo Atendimento**.

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**.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nosso objetivo é simples: ajudar sua equipe a alcançar sempre os melhores resultados. **Experimente!**

Estamos ansiosos para vê-los usando esta melhoria que refletirá na satisfação do seu cliente!



Comprometidos com a melhoria contínua, apresentamos a melhoria do módulo **Atendimentos** através da esteira de atendimento no **CRM VocalContact**, projetado para auxiliar ainda mais suas operações de vendas.

Essa funcionalidade proporcionará uma visão mais clara e estratégica dos processos de atendimento ao cliente, garantindo maior controle, validação e compreensão das ações, alinhadas diretamente aos resultados registrados.

