



WINTER '23

## RELEASE NOTES

## SUMÁRIO

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Glossário</b>                                                      | <b>1</b>  |
| <b>Introdução</b>                                                     | <b>2</b>  |
| Para quem é este documento?                                           | 3         |
| <b>Módulo Pivot Table (relatórios em forma de tabela dinâmica)</b>    | <b>4</b>  |
| Como acessar a Pivot Table?                                           | 5         |
| Grade                                                                 | 8         |
| Menu de configurações                                                 | 11        |
| Exportar                                                              | 11        |
| Tabela e Gráficos                                                     | 11        |
| Formato                                                               | 12        |
| Opções                                                                | 13        |
| Campos                                                                | 14        |
| Otimizando os relatórios                                              | 18        |
| Formulário compacto e clássico                                        | 18        |
| Formulário plano                                                      | 20        |
| Conhecendo a função de gráficos dinâmicos                             | 21        |
| <b>Vincular lote e histórico de compras no chamado via webservice</b> | <b>24</b> |
| Como acessar e configurar o módulo Webservices?                       | 26        |
| Campo complementar do tipo webservice na visão do atendente           | 32        |
| <b>Contador de tarefas de aprovação</b>                               | <b>33</b> |
| <b>Calcular a distância entre dois pontos</b>                         | <b>37</b> |
| <b>Utilizar todos os números no Plinx</b>                             | <b>43</b> |
| <b>Considerações Finais</b>                                           | <b>45</b> |

## Glossário

**API:** Sigla para *Application Programming Interface*, que em português significa “Interface de Programação de Aplicações”. Trata-se de um conjunto de funções e procedimentos que permitem a integração de sistemas, permitindo a reutilização das suas funcionalidades por outras aplicações ou softwares. Seu intuito é trocar dados entre sistemas diferentes a fim de automatizar processos manuais ou permitir a criação de novas funcionalidades.

**Webservice:** É uma solução tecnológica usada para a integração de sistemas e na comunicação entre aplicações diferentes. Exemplo: uma API.

**Widget:** Ferramenta ou aplicativo. Em um sistema ou interface gráfica, widget é um elemento de interação com o usuário.

## Introdução

Com imensa satisfação, temos o prazer de apresentar a você a mais recente atualização do **VocallContact: Winter23**. Essa versão traz novidades que visam aprimorar ainda mais a eficiência no gerenciamento dos relacionamentos com seus clientes.

Entre as principais novidades implementadas nesta versão está o módulo **Pivot Table**, que visa trazer informações e gráficos relevantes que possibilitem uma visão mais analítica dos dados e uma gestão mais eficiente do time. No módulo **Pivot Table** o gestor poderá ver de forma ágil e simplificada as informações individuais ou combinadas de diversos módulos.

Outra novidade importante é a possibilidade de vincular informações de lotes e o histórico de compras do cliente no chamado via *webservice*.

Além disso, a **Winter23** trouxe outras funcionalidades que simplificam e agilizam o atendimento ao cliente: é o caso do uso de múltiplos cadastros de números do WhatsApp, um recurso desenvolvido para atender às demandas dos clientes que utilizam o Plinx em conjunto com o **VocallContact**, proporcionando maior flexibilidade.

Essas são apenas algumas das novidades implementadas nesta atualização do **VocallContact**. Neste documento serão detalhados todos esses recursos, bem como suas funcionalidades e usos relevantes para sua empresa, de modo que você possa extrair o máximo de benefícios dessa nova versão do nosso CRM e aprimorar ainda mais seu desempenho!

Agradecemos imensamente por ser nosso cliente e valorizamos a confiança que você depositou em nós. Estamos empolgados em apresentar a você nossa mais nova versão, projetada para ajudá-lo a alcançar seus objetivos de negócios de forma ainda mais eficiente!

## Para quem é este documento?

Esta documentação é destinada para todos os usuários, e sua compreensão será fundamental para obter o máximo benefício das novas funcionalidades implementadas em nosso CRM.

Este documento oferece uma descrição das principais funcionalidades, fornecendo uma visão geral sobre o porquê da implementação de cada novidade, além de oferecer uma visão mais ampla do produto, permitindo melhor entendimento e gerenciamento dos dados e de seu time.

Em resumo, esta documentação tem como objetivo servir como ferramenta para aprimorar a eficácia e produtividade no uso do **VocallContact**. Ela serve como um manual, oferecendo uma visão geral das novas funcionalidades implementadas em nossa última release.

## Módulo Pivot Table (relatórios em forma de tabela dinâmica)

**Abrangência** Vendas e Pós-vendas

**Módulo** Pivot Table

**Local** Menu Principal > Todos > Pivot Table

Hoje nosso CRM conta com um aparato robusto de relatórios e dashboard que visam atender os times de vendas mais complexos. Entretanto, essas funcionalidades só estavam disponíveis para as operações de vendas. Pensando nisso e na necessidade das operações de pós-vendas em gerar informações e gráficos relevantes, que possibilitem uma visão mais analítica dos dados e uma gestão mais eficiente do time, é que trazemos nessa nova versão do sistema o módulo **Pivot Table**, trazendo informações individuais ou combinadas dos módulos de **Chamados, Categorias, Procedimentos** (procedimentos e tarefas), podendo ser relacionados ao módulo **Campos Complementares**.

Uma Pivot Table ou tabela dinâmica é uma ferramenta de análise de dados usada em planilhas eletrônicas para resumir, organizar, explorar e analisar grandes conjuntos de dados. Elas são especialmente úteis quando se trabalha com dados tabulares complexos, como uma grande planilha com muitas colunas e linhas.

Com a ajuda do módulo **Pivot Table**, o gestor pode transformar rapidamente os dados da operação em uma tabela resumida e fácil de ler, que pode ser filtrada, classificada e agrupada para obter insights valiosos.

Assim, o módulo **Pivot Table** poderá ajudá-lo a organizar os dados em categorias específicas e exibir as informações de forma clara e concisa, auxiliando na identificação de padrões e tendências e, consequentemente, na tomada de decisões e melhora no desempenho geral da equipe.

Com o módulo **Pivot Table**, ainda, será possível identificar problemas específicos que precisam ser resolvidos para melhorar a experiência do cliente, trazendo informações estratégicas sobre como melhorar o atendimento e aumentar a satisfação do cliente.

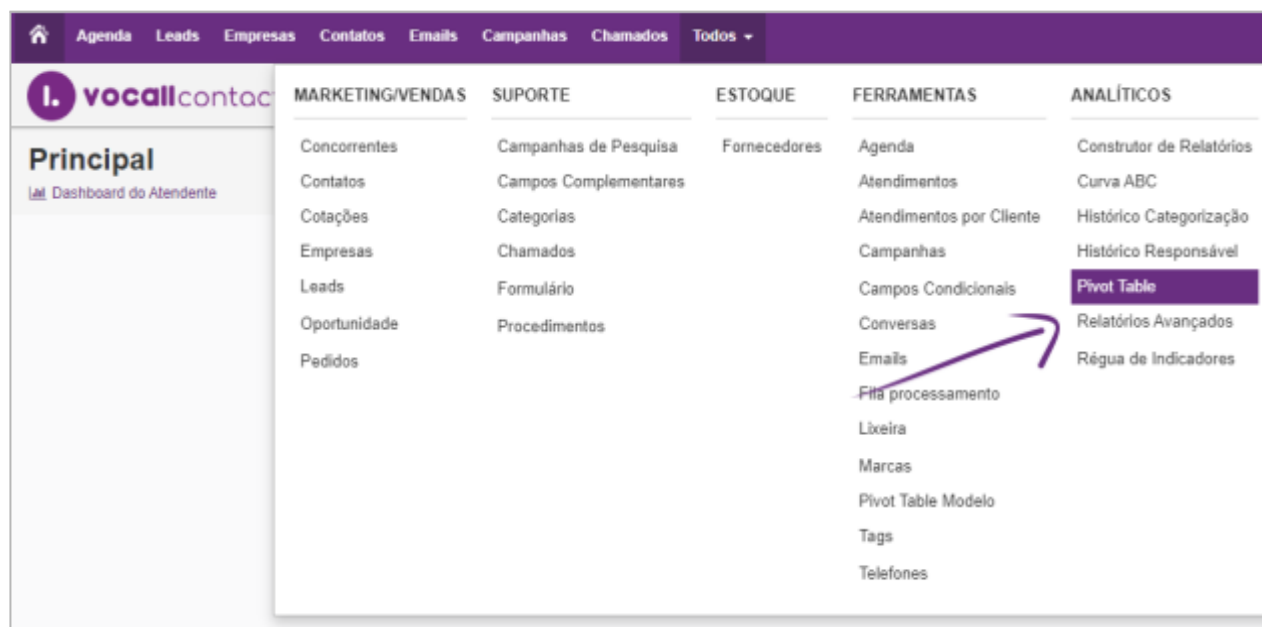
Você também poderá economizar muito tempo na análise de dados. Em vez de procurar manualmente as informações relevantes, o módulo **Pivot Table** fornecerá as informações necessárias em questão de segundos e de forma personalizada, atendendo às necessidades específicas da sua equipe.

Agora que você já conhece as principais características, vantagens e benefícios da ferramenta, que tal conhecê-la dentro do **Vocallcontact**?

## Como acessar a Pivot Table?

Para acessar o módulo **Pivot Table** no **Vocallcontact**, vá até o menu principal e busque a opção **Todos > Analíticos > Pivot Table**.

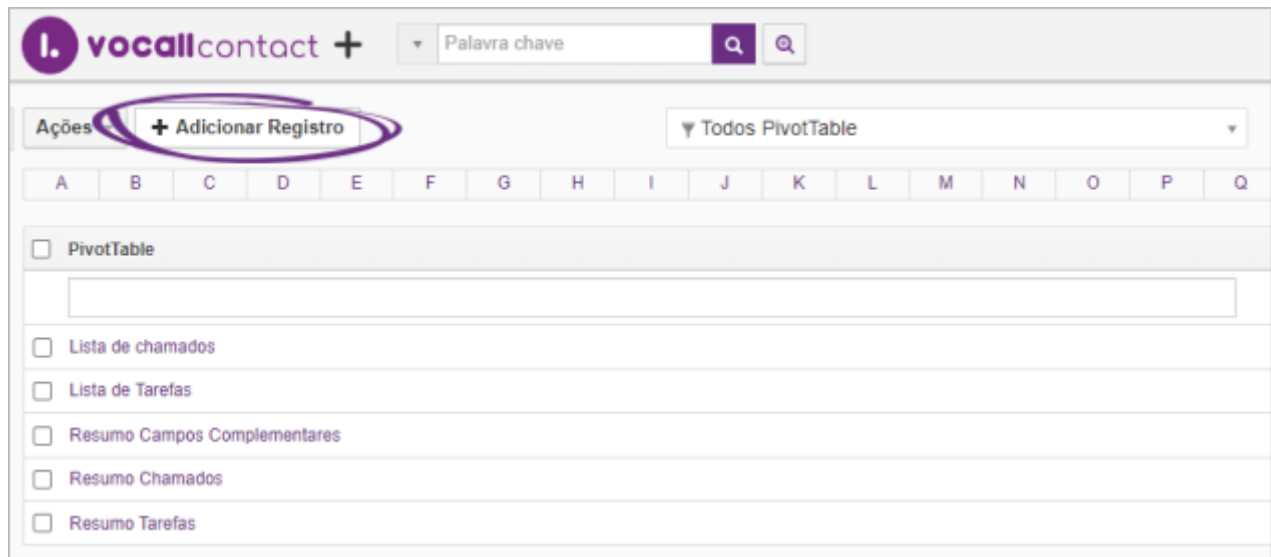
### 01. Acessando o módulo Pivot Table



Na tela inicial do módulo **Pivot Table** você encontrará cinco modelos de relatórios prontos para serem utilizados:

- Lista de Chamados
- Lista de Tarefas
- Resumo Campos Complementares
- Resumo de Chamados
- Resumo de Tarefas

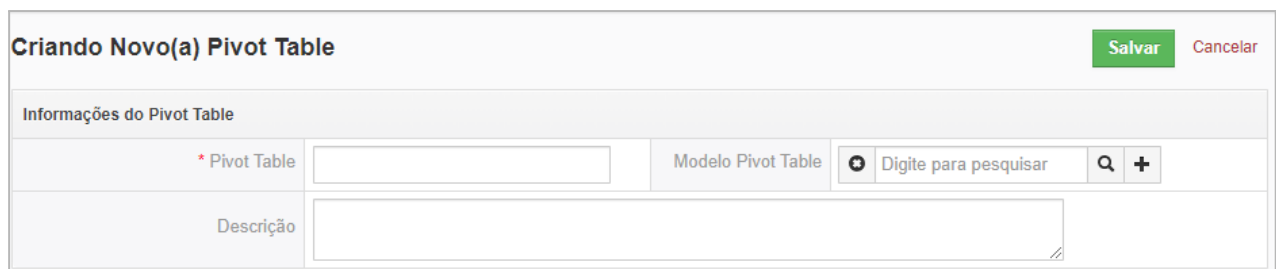
## 02. Modelos de relatório do módulo Pivot Table



The screenshot shows the Vocallcontact interface. At the top, there is a search bar with the text 'Palavra chave'. Below it, there is a section titled 'Ações' with a button '+ Adicionar Registro' circled in red. To the right of this button is a dropdown menu labeled 'Todos PivotTable'. Below the 'Ações' section, there is a list of checkboxes for different report models: 'PivotTable', 'Lista de chamados', 'Lista de Tarefas', 'Resumo Campos Complementares', 'Resumo Chamados', and 'Resumo Tarefas'.

Você ainda poderá criar sua própria visão de relatório baseada nos modelos nativos existentes. Para criar um novo relatório basta clicar no botão **+ Adicionar Registro**. Uma nova tela abrirá.

## 03. Criando nova Pivot Table



The screenshot shows the 'Criando Novo(a) Pivot Table' form. At the top right, there are 'Salvar' and 'Cancelar' buttons. The form is divided into two main sections: 'Informações do Pivot Table' and 'Modelo Pivot Table'. The 'Informações do Pivot Table' section has a label '\* Pivot Table' and a text input field. The 'Modelo Pivot Table' section has a label 'Modelo Pivot Table', a search icon, a text input field with the placeholder 'Digite para pesquisar', and a plus icon. At the bottom, there is a 'Descrição' label and a larger text input field.

Dê um nome ao seu relatório e escolha o **Modelo Pivot Table**, clicando no ícone da lupa para buscar um modelo. Em seguida, clique em **Salvar**. O próximo passo é definir o período do qual deseja consultar. Em seguida, clique no botão **Gerar agora** para que sejam apresentados os dados na tela.

#### 04. Selecionando o período do relatório

Escolha as datas

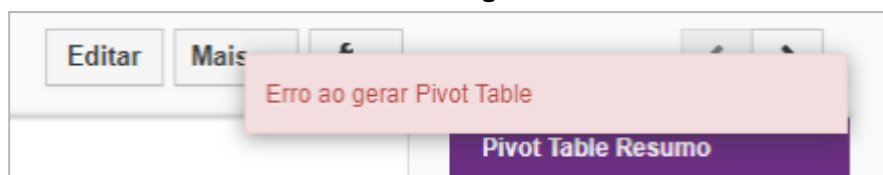
01-05-2023,31-05-2023

| May, 2023 |    |    |    |    |    |    | June, 2023 |    |    |    |    |    |    | July, 2023 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-----------|----|----|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Se        | Te | Qu | Qu | Se | Sa | Do | Se         | Te | Qu | Qu | Se | Sa | Do | Se         | Te | Qu | Qu | Se | Sa | Do |    |    |    |
| 18        | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7          | 22 | 29 | 30 | 31 | 1  | 2  | 3          | 4  | 26 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 1  | 2  |
| 19        | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14         | 23 | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10         | 11 | 27 | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  |
| 20        | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21         | 24 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17         | 18 | 28 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 21        | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28         | 25 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24         | 25 | 29 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 22        | 29 | 30 | 31 | 1  | 2  | 3  | 4          | 26 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 1          | 2  | 30 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 23        | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11         | 27 | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8          | 9  | 31 | 31 | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  |

Gerar agora

Se você selecionar um período em que não existem dados para serem apresentados, o sistema mostrará uma mensagem de erro, como na imagem a seguir.

#### 05. Mensagem de erro



Ao clicar no botão **Gerar agora** você verá o relatório conforme o modelo e as configurações selecionadas.

## 06. Menu de Configuração e Relatório

| Exportar |                               | Tabela   | Gráficos               |             |                                |
|----------|-------------------------------|----------|------------------------|-------------|--------------------------------|
|          |                               | Forma... |                        | Opções      | Campos                         |
|          |                               |          |                        | Tela cheia  |                                |
|          | 1                             | 2        | 3                      | 4           | 5                              |
| 1        | TAREFA                        | CHAMADO  | TITULO                 | RESPONSÁVEL | EMPRESA                        |
| 2        | Analisar troca de volumes     | TT206659 | Devolução via Correios | Lexi Eoxer  | SOFT COLCHÕES E ACESSÓRIOS LTD |
| 3        | Analisar troca de volumes     | TT206659 | Devolução via Correios | Lexi Eoxer  | SOFT COLCHÕES E ACESSÓRIOS LTD |
| 4        | Troca da transportadora       | TT206659 | Devolução via Correios | Lexi Eoxer  | SOFT COLCHÕES E ACESSÓRIOS LTD |
| 5        | Analisar destroca dos volumes | TT206659 | Devolução via Correios | Lexi Eoxer  | SOFT COLCHÕES E ACESSÓRIOS LTD |
| 6        | Volume destrocado?            | TT206659 | Devolução via Correios | Lexi Eoxer  | SOFT COLCHÕES E ACESSÓRIOS LTD |
| 7        | Fecha chamado                 | TT206659 | Devolução via Correios | Lexi Eoxer  | SOFT COLCHÕES E ACESSÓRIOS LTD |
| 8        | Analisar troca de volumes     | TT206660 | Devolução via Correios | Lexi Eoxer  | ACME CORPORAÇÃO SA             |
| 9        | SAC - Coletar informações     | TT206655 | 2ª via de boleto       | Lexi Eoxer  | WAYNE IND E COM DE PRODUTOS DE |
| 10       | Envio de passo a passo        | TT206655 | 2ª via de boleto       | Lexi Eoxer  | WAYNE IND E COM DE PRODUTOS DE |
| 11       | Envio de passo a passo        | TT206655 | 2ª via de boleto       | Lexi Eoxer  | WAYNE IND E COM DE PRODUTOS DE |
| 12       | Envio de passo a passo        | TT206655 | 2ª via de boleto       | Lexi Eoxer  | WAYNE IND E COM DE PRODUTOS DE |
| 13       | Fechar chamado                | TT206655 | 2ª via de boleto       | Lexi Eoxer  | WAYNE IND E COM DE PRODUTOS DE |

Lembre-se: a visualização pode variar conforme o formato, modelo e configurações do relatório.

A funcionalidade Pivot Table do módulo do CRM opera de maneira semelhante ao Excel, o que torna bastante útil para configurar relatórios. Se você já estiver familiarizado com essa ferramenta, certamente notará as similaridades e poderá aproveitar ainda mais seus recursos.

Vamos explorar um pouco mais sobre essas configurações.

### Grade

Na grade da **Pivot Table**, assim como no Excel, você poderá encontrar as linhas e colunas do seu relatório, bem como as células e o cabeçalho ou a coluna com os rótulos das informações do seu relatório. Em um relatório simples, com cabeçalho, você poderá verificar que existe a opção de filtros e classificação de forma crescente ou decrescente.

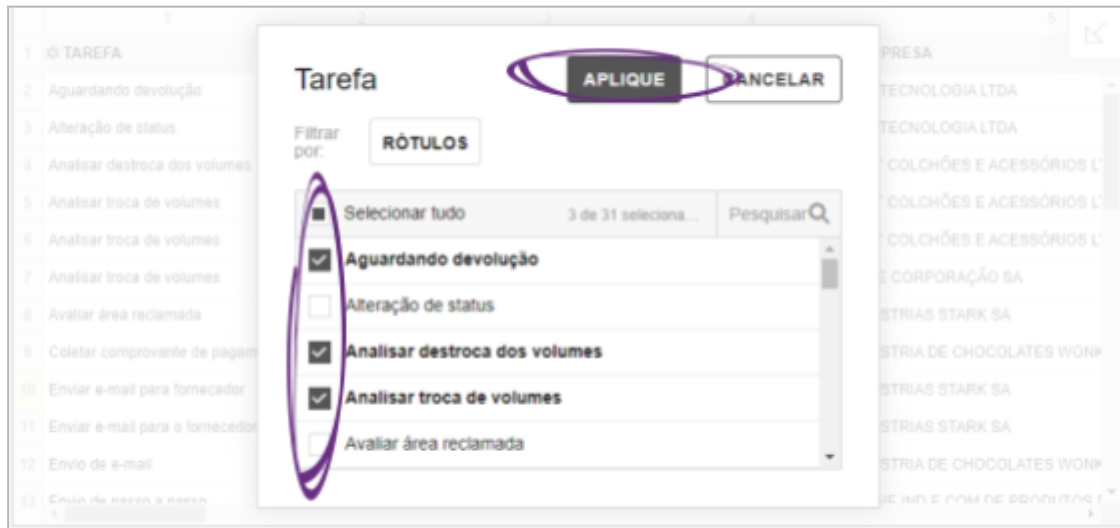
## 07. Coluna Tarefa Classificada em Ordem Crescente

|    | 1                                | 2        | 3                               | 4           | 5                            |
|----|----------------------------------|----------|---------------------------------|-------------|------------------------------|
|    | TAREFA                           | CHAMADO  | TITULO                          | RESPONSÁVEL | EMPRESA                      |
| 2  | Aguardando devolução             | TT206661 | Devolução via Correios          | Lexi Eoxer  | EOX TECNOLOGIA LTDA          |
| 3  | Alteração de status              | TT206661 | Devolução via Correios          | Lexi Eoxer  | EOX TECNOLOGIA LTDA          |
| 4  | Analisar destroca dos volumes    | TT206659 | Devolução via Correios          | Lexi Eoxer  | SOFT COLCHÕES E ACESSÓRIOS L |
| 5  | Analisar troca de volumes        | TT206659 | Devolução via Correios          | Lexi Eoxer  | SOFT COLCHÕES E ACESSÓRIOS L |
| 6  | Analisar troca de volumes        | TT206659 | Devolução via Correios          | Lexi Eoxer  | SOFT COLCHÕES E ACESSÓRIOS L |
| 7  | Analisar troca de volumes        | TT206660 | Devolução via Correios          | Lexi Eoxer  | ACME CORPORAÇÃO SA           |
| 8  | Avaliar área reclamada           | TT206669 | Atraso na entrega da mercadoria | Lexi Eoxer  | INDÚSTRIAS STARK SA          |
| 9  | Coletar comprovante de pagame... | TT206665 | 2ª via Fatura                   | Lexi Eoxer  | INDÚSTRIA DE CHOCOLATES WONK |
| 10 | Enviar e-mail para fornecedor    | TT206670 | Atraso na entrega da mercadoria | Suporte EOX | INDÚSTRIAS STARK SA          |
| 11 | Enviar e-mail para o fornecedor  | TT206670 | Atraso na entrega da mercadoria | Suporte EOX | INDÚSTRIAS STARK SA          |
| 12 | Envio de e-mail                  | TT206668 | Solicitar NFD                   | produto eox | INDÚSTRIA DE CHOCOLATES WONK |
| 13 | Envio de e-mail                  | TT206665 | 2ª via de boleto                | Lexi Eoxer  | WAYNE IND E COM DE PRODUTOS  |

No exemplo, você pode observar que a coluna 1 com o nome TAREFA foi classificada em ordem crescente, assim todas tarefas registradas no período selecionado, aparecerão em ordem alfabética. Você pode fazer o mesmo com todas as demais colunas do seu relatório, classificando em ordem crescente ou decrescente.

Ainda nas configurações de grade, você poderá filtrar seus dados por coluna, ou seja, poderá filtrar coluna a coluna as informações que deseja visualizar em seu relatório. Para isso, clique na célula correspondente ao cabeçalho da coluna selecionada.

## 08. Filtro por Coluna



No exemplo, escolhemos a coluna TAREFA para filtrar os rótulos desejados. Note que o relatório trouxe somente as informações selecionadas no filtro.

## 09. Relatório com a Aplicação do Filtro

| 1                             | 2        | 3                      | 4           | 5                               |        |
|-------------------------------|----------|------------------------|-------------|---------------------------------|--------|
| TAREFA                        | CHAMADO  | TITULO                 | RESPONSAVEL | EMPRESA                         |        |
| Aguardando devolução          | TT206661 | Devolução via Correios | Lexi Eoxer  | EOX TECNOLOGIA LTDA             | Compl  |
| Analisar destroca dos volumes | TT206659 | Devolução via Correios | Lexi Eoxer  | SOFT COLCHÕES E ACESSÓRIOS LTDA | Compl  |
| Analisar troca de volumes     | TT206659 | Devolução via Correios | Lexi Eoxer  | SOFT COLCHÕES E ACESSÓRIOS LTDA | Compl  |
| Analisar troca de volumes     | TT206659 | Devolução via Correios | Lexi Eoxer  | SOFT COLCHÕES E ACESSÓRIOS LTDA | Compl  |
| Analisar troca de volumes     | TT206660 | Devolução via Correios | Lexi Eoxer  | ACME CORPORAÇÃO SA              | Not St |

É possível, ainda, mover as colunas para diferentes posições ao selecionar a célula correspondente à coluna desejada. Você também pode usar o botão direito do mouse e o sistema trará algumas opções de configurações que você pode fazer diretamente na coluna selecionada. Abordaremos essas e outras opções a seguir.

## 10. Mais Opções de Grade

| 1                             | 2        | 3                      | 4          | 5                  |        |
|-------------------------------|----------|------------------------|------------|--------------------|--------|
| TAREFA                        | CHAMADO  | TITULO                 | RESPON     |                    |        |
| Aguardando devolução          | TT206661 | Devolução via Correios | Lexi Eoxer | DA                 | Compl  |
| Analisar destroca dos volumes | TT206659 | Devolução via Correios | Lexi Eoxer | CESSÓRIOS LTDA     | Compl  |
| Analisar troca de volumes     | TT206659 | Devolução via Correios | Lexi Eoxer | CESSÓRIOS LTDA     | Compl  |
| Analisar troca de volumes     | TT206659 | Devolução via Correios | Lexi Eoxer | CESSÓRIOS LTDA     | Compl  |
| Analisar troca de volumes     | TT206660 | Devolução via Correios | Lexi Eoxer | ACME CORPORAÇÃO SA | Not St |

## Menu de configurações

Agora vamos examinar as principais aplicabilidades e possibilidades do menu de configurações do módulo **Pivot Table**.

### 11. Menu de Configurações



### Exportar

No módulo Pivot Table, você pode utilizar a guia Exportar para imprimir o conteúdo atual ou exportá-lo para HTML, CSV, Excel, Imagem ou PDF.

### 12. Guia Exportar



### Tabela e Gráficos

A guia Tabela alterna a exibição para a grade. Já a guia Gráficos mostra todos os gráficos dinâmicos disponíveis, permitindo a apresentação dos dados em diferentes tipos de gráficos, como barras, linhas, dispersão, pizza, entre outros.

## Formato

A guia Formato oferece duas opções: Formatar células e Formatação condicional.

A opção **Formatar células** permite formatar um valor ou o relatório todo. Você pode modificar qualquer uma das seguintes propriedades: alinhamento de texto, separador de milhar, separador decimal, casas decimais, símbolo de moeda, alinhamento de moeda, valor nulo e formato como uma porcentagem.

### 13. Opção Formatar Células

Formatar cel...

APLIQ... CANC...

ESCOLHA O VALOR Escolha o valor

Alinhamento de texto certo

Mil separadores (Espaço)

Separador decimal .

Casas decimais Nenhum

Símbolo monetário

Formato numérico negativo -1

Valor nulo

Formatar como porcentagem falso

A **Formatação condicional** pode ser usada para adicionar uma nova condição. Você pode aplicar a condição a todos os valores ou a uma medida específica na lista. Selecione o tipo e o valor da condição, a família da fonte e o tamanho. Clique no ícone da letra **A** para alterar a fonte padrão e as cores de fundo. Escolha novas cores no seletor de cores ou insira seus códigos hexadecimais. Clique em **Aplique** para adicionar essas cores à condição. Você pode ver uma prévia do resultado dentro da caixa à direita. Para

ver o resultado na grade, clique em **Aplique**. Você pode remover a condição clicando no **X** à direita da condição.

**14. Opção Formatação Condicional**

Formatação condi...

+

**APLIQUE**

CANCE...

---

Valor:

Todos os valores ▾

Menos que ▾

0

Formatar:

Arial ▾

12px ▾

**A**

73,93

×

**Importante:** as opções da guia **Formato** são aplicáveis somente para dados numéricos.

## Opções

Para escolher as opções de configuração de layout dos relatórios você deve clicar em **Opções**, no ícone da engrenagem. O CRM abrirá a janela de **Opções de layout** onde você poderá escolher, além dos tipos de visualização, em **Layout**, se quer visualizar os **Totais Gerais** e **Subtotais** dos relatórios.

- **Formulário compacto** - similar a uma tabela dinâmica do Excel, com os atributos Campos, Filtros, Linhas, Colunas e Valores;
- **Forma clássica** - traz um relatório mais sintetizado, especialmente úteis para pesquisas mais rápidas;
- **Forma plano** - apresenta uma base completa de registro, onde as linhas são compostas pelos campos do CRM e as colunas pelos respectivos valores desses campos;

## 15. Opções de Layout

### Opções de layout

**APLIQ...****CANC...**

TOTAIS GERAIS

☒ **Desligado para linhas e colunas**

☐ Não mostrar subtotais

☐ Ativado para linhas e colunas

☒ **Mostrar subtotais**

☐ Ativado somente para linhas

☐ Mostrar apenas as linhas de subtotal

☐ Somente para colunas

☐ Mostrar apenas colunas subtotais

LAYOUT

☐ Formulário compacto

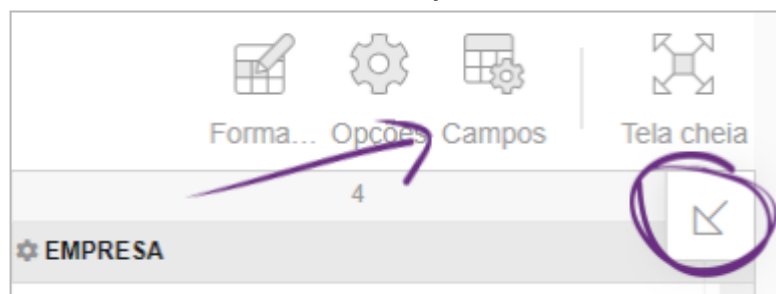
☐ Forma clássica

☒ **Forma plana**

## Campos

Você pode abrir a guia de **Campos** de duas maneiras. A primeira opção é acessar o menu de configurações. A outra forma é clicar na seta diagonal no canto superior direito do relatório.

## 16. Guia de Campos



Esta ferramenta permite adicionar campos a linhas, colunas, valores e filtros de relatórios. No lado esquerdo, podemos ver todos os campos do relatório. A tela de **Campos** trará diferentes informações de acordo com o formato de layout que você escolher.

Ao escolher o formato compacto ou clássico, você verá uma tela como esta:

## 17. Tela de Configuração de Campos

### Campos

Arraste e solte os campos para organizar

Todos os campos  
- Recolher Tudo

☒ Atendente  
☒ Categoria  
☒ Chamado  
☒ Data criacao  
☒ Data encerramento  
☒ Data vencimento  
☒ Empresa  
☒ Idade

Filtros

Abaixe o campo aqui

Linhas

Tarefa  
Chamado  
Título

Colunas

Σ Valores  
Abaixe o campo aqui

Valores

Soma de Idade  
Abaixe o campo aqui

Adicionar valor calculado

APLIQUE

CANCELAR

Para definir quais dados mostrar no relatório, arraste e solte os campos nas caixas **Linhas**, **Colunas**, **Valores** ou **Filtros**. Os campos também podem ser arrastados entre as caixas ou dentro delas. Cada caixa pode ter quantos campos você desejar. Pressione aplicar após configurar todos os campos necessários e veja as alterações na grade.

Na tela de **Campos** no formato plano, aparecerá uma lista simples de campos disponíveis. Você pode reorganizá-los e escolher quais exibir na grade.

### 18. Tela de Configuração de Campos Forma Plana

The screenshot shows a configuration window titled 'Campos'. At the top, there is a header bar with a calculator icon, an 'APLIQUE' button, and a 'CANCELAR' button. Below the header, the text 'Selecionar e organizar colunas' is displayed. A list of fields is shown, each with a checkbox and a menu icon (three horizontal lines). The fields are: 'Selecionar tudo' (unchecked), 'Tarefa' (checked), 'Chamado' (checked), 'Titulo' (checked), 'Empresa' (checked), 'Status' (checked), 'Atendente' (checked), 'Ultimo atendente' (checked), and 'Usuario criacao' (checked). A vertical scrollbar is visible on the right side of the list.

Você também pode adicionar um valor calculado personalizado. Para adicionar um **Valor calculado**, clique em **Adicionar valor calculado**.

### 19. Adicionar Valor Calculado

The screenshot shows the same 'Campos' configuration window. The 'Adicionar valor calculado' button, which includes a calculator icon, is highlighted with a purple oval. The 'APLIQUE' and 'CANCELAR' buttons are also visible.

Em seguida, insira um nome e crie uma fórmula: arraste os valores existentes para a caixa de fórmula e aplique operações aritméticas neles.

## 20. Tela de Valor Calculado

Valor calculado

APLIQUE

CANCELAR

Teste

Todos os campos

Horas uteis procedimento (Soma)

Σ ∨ ≡

Idade (Soma)

Σ ∨ ≡

Inicio procedimento.Day (Contagem)

Σ ∨ ≡

Inicio procedimento.Month (Contagem)

Σ ∨ ≡

Inicio procedimento.Year (Contagem)

Σ ∨ ≡

☐ Calcular valores individuais

+

-

×

÷

^

=

<

>

≤

≥

!=

OR

AND

IF

ABS

RD

MIN

MAX

sum("coluna\_idade") + 2

Clique em **Aplique** para adicionar seu valor à lista de **Campos**. O novo valor já estará selecionado na caixa **Valores** e pronto para ser exibido.

## 21. Resultado do Valor Calculado

|   | 13            | 14      | 15    | 16              | 17                     | 18                   |
|---|---------------|---------|-------|-----------------|------------------------|----------------------|
| 1 | ✱ MODIFICACAO | ✱ IDADE | TESTE | ✱ CATEGORIA     | ✱ OCORRENCIA           | ✱ MOTIVO             |
| 2 | 2023/06/30    | 142     | 144   | Nova Reclamação | Entrega do pedido      | Caixa rasgada        |
| 3 | 2023/06/30    | 146     | 148   | Nova Reclamação | Entrega do pedido      | Caixa rasgada        |
| 4 | 2023/02/06    | 5       | 7     | Solicitação     | Solicitações           | 2ª via do boleto     |
| 5 | 2023/06/30    | 125     | 127   | Reclamação      | Reclamações            | Transportadora       |
| 6 | 2023/02/22    | 149     | 151   | Solicitação     | Instrução financeira   | Abatimento           |
| 7 | 2023/03/22    | 47      | 49    | Reclamação      | Qualidade              | Qualidade de Produto |
| 8 | 2023/06/30    | 146     | 148   | Nova Reclamação | Devolução via Correios | Desistência          |

Para remover o valor calculado, clique na lixeira na janela de edição.

## 22. Excluir Valor Calculado

Valor calculado

APLIQUE CANCELAR

Teste

Todos os campos

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| Sla procedimento (Soma)     | $\Sigma$ v |
| Status (Contagem)           | $\Sigma$ v |
| Tarefa andamento (Contagem) | $\Sigma$ v |
| Titulo (Contagem)           | $\Sigma$ v |
| Usuario criacao (Contagem)  | $\Sigma$ v |

☐ Calcular valores individuais

|   |   |    |     |    |     |    |     |     |
|---|---|----|-----|----|-----|----|-----|-----|
| + | - | x  | +   | ^  | =   | <  | >   | ≤   |
| ≥ | ≠ | OR | AND | IF | ABS | RD | MIN | MAX |

`sum("coluna_idade") + 2`

## Otimizando os relatórios

Vamos trazer, a seguir, alguns exemplos de relatórios e configurações, considerando seu formato de visualização do módulo Pivot Table.

### Formulário compacto e clássico

Como já mencionamos, ao acessar a opção Campos na visualização de Formulário compacto e clássico, o sistema exibirá um modelo de configuração semelhante a uma tabela dinâmica do Excel. Nessa tabela, você poderá adicionar os campos desejados nas linhas, filtros e colunas, além de definir os valores que serão apresentados. Adicione os campos conforme os dados que deseja visualizar e clique em Aplicar.

Para ilustrar, suponhamos que você queira visualizar o total de chamados por categoria, motivo e ocorrência de um determinado período e, ainda, poder filtrar essas informações por responsável. Assim, você deverá arrastar os campos categoria, motivo e ocorrência para o bloco de

**Linhas.** No bloco **Filtros** coloque o campo responsável. Em **Valores** informe o tipo de valor que você quer ver, nesse caso, queremos que o sistema conte quantidade de chamados em cada classificação definida anteriormente. Por fim, diga que no bloco **Colunas** você quer visualizar esses **Valores**.

23. Definição dos Campos do Relatório

Campos

Adicionar valor calculado

APLIQUE

CANCELAR

Arraste e solte os campos para organizar

Todos os campos

Expandir Tudo

coluna\_inicio\_procedi...

Atendente

✓ Categoria

✓ Chamado

Data criacao

Data encerramento

Data vencimento

Dentro sla

Filtros

Responsavel

Abaixe o campo aqui

Linhas

Categoria

Ocorrencia

Motivo

Colunas

Σ Valores

Abaixe o campo aqui

Valores

Contagem de Cham...

Abaixe o campo aqui

O resultado dos dados serão apresentados conforme exemplo abaixo:

24. Resultados dos Campos Definidos

| RESPONSAVEL Tudo |                   | Filtros                     |
|------------------|-------------------|-----------------------------|
| Linhas           |                   | 2                           |
| 1                | CATEGORIA         |                             |
| 2                | OCORRENCIA        |                             |
| 3                | MOTIVO            | Valores                     |
| 4                | ▶ Elogio          | Contagem total de Chamado 1 |
| 5                | ▶ Nova Reclamação | 3                           |
| 6                | ▶ Reclamação      | 3                           |
| 7                | ▶ Solicitação     | 5                           |

Agora que você já tem as informações com base nos dados selecionados, você poderá filtrar os dados gerais, considerando todos os responsáveis, e selecionar um ou mais responsáveis específicos. Para isso, basta clicar no item **responsável** e selecionar os dados que deseja visualizar.

## 25. Aplicando o Filtro do Relatório

Responsavel

APLIQUE CANCELAR

Filtrar por: RÓTULOS

Selecionar tudo 1 de 3 selecionados Pesquisar

☐ produto eox

☒ Lexi Eoxer

☐ Suporte EOX

Ao clicar em **Aplicar**, o sistema trará apenas os dados conforme filtro aplicado.

## 26. Visualização do relatório com o filtro aplicado

| RESPONSAVEL Lexi Eoxer |                   |                           |
|------------------------|-------------------|---------------------------|
|                        | 1                 | 2                         |
| 1                      | CATEGORIA         |                           |
| 2                      | OCORRENCIA        |                           |
| 3                      | MOTIVO            | Contagem total de Chamado |
| 4                      | ► Elogio          | 1                         |
| 5                      | ► Nova Reclamação | 3                         |
| 6                      | ► Reclamação      | 2                         |
| 7                      | ► Solicitação     | 4                         |

## Formulário plano

No formato de relatório no modelo de Formulário plano, o sistema exibirá os dados em linhas e colunas, como uma lista simples de Excel. Neste formato, a seleção dos Campos é simplificada e apresentada em uma lista. Para visualizar os campos desejados no relatório, basta selecioná-los e arrastá-los para a posição desejada, permitindo alterar facilmente a ordem de exibição. E, para aplicar filtros ao relatório, basta clicar na coluna desejada e selecionar os campos que deseja filtrar na janela que será aberta pelo sistema.

## 27. Campos de Relatório de Forma Plana

Campos

APLIQUE

CANCELAR

Selecionar e organizar colunas

☐ Selecionar tudo

☒ Chamado

☒ Categoria

☒ Ocorrencia

☒ Moti

☐ Responsavel

☐ Atendente

☐ Data criacao

☐ Data encerramento

☐ Data vencimento

Após clicar em Aplicar o CRM ajustará a apresentação dos dados, conforme exemplo abaixo:

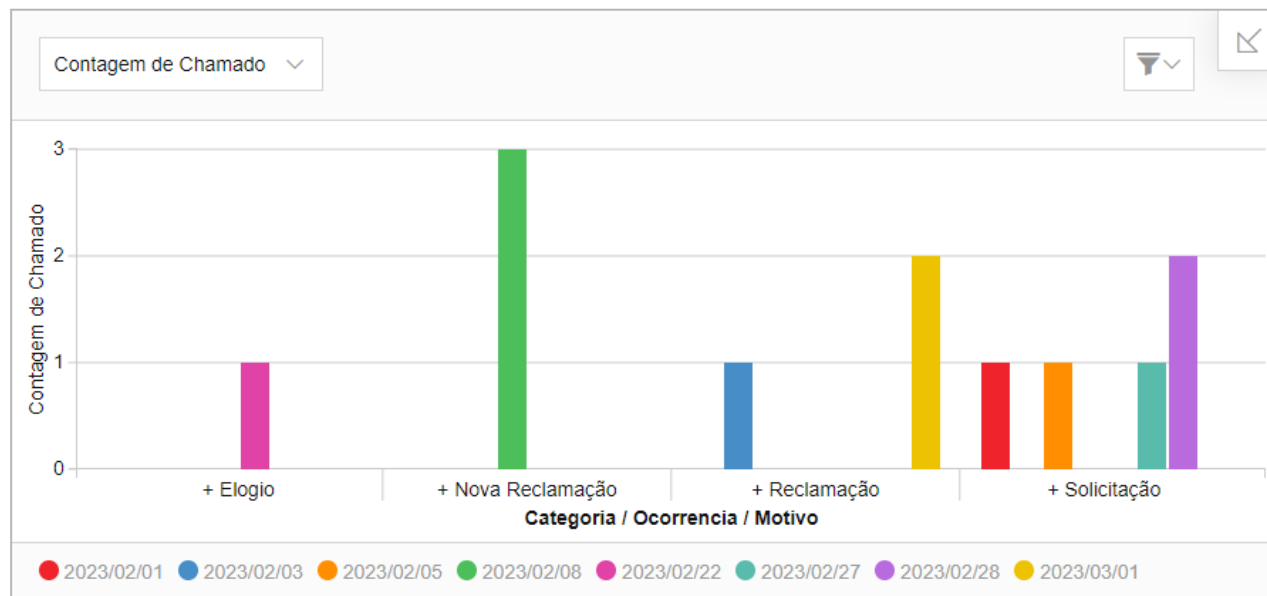
## 28. Visualização do Relatório com o Filtro Aplicado

|    | 1        | 2               | 3                      | 4                    | 5           |
|----|----------|-----------------|------------------------|----------------------|-------------|
| 1  | CHAMADO  | CATEGORIA       | OCORRENCIA             | MOTIVO               | RESPONSAVEL |
| 2  | TT206659 | Nova Reclamação | Entrega do pedido      | Caixa rasgada        | Lexi Eoxer  |
| 3  | TT206660 | Nova Reclamação | Entrega do pedido      | Caixa rasgada        | Lexi Eoxer  |
| 4  | TT206655 | Solicitação     | Solicitações           | 2ª via do boleto     | Lexi Eoxer  |
| 5  | TT206669 | Reclamação      | Reclamações            | Transportadora       | Lexi Eoxer  |
| 6  | TT206657 | Solicitação     | Instrução financeira   | Abatimento           | Lexi Eoxer  |
| 7  | TT206656 | Reclamação      | Qualidade              | Qualidade de Produto | Lexi Eoxer  |
| 8  | TT206661 | Nova Reclamação | Devolução via Correios | Desistência          | Lexi Eoxer  |
| 9  | TT206663 | Elogio          | Elogios                | Teste 2              | Lexi Eoxer  |
| 10 | TT206665 | Solicitação     | Instrução financeira   | 2ª via da Fatura     | Lexi Eoxer  |
| 11 | TT206667 | Solicitação     | Solicitações           | NFD                  | Lexi Eoxer  |

## Conhecendo a função de gráficos dinâmicos

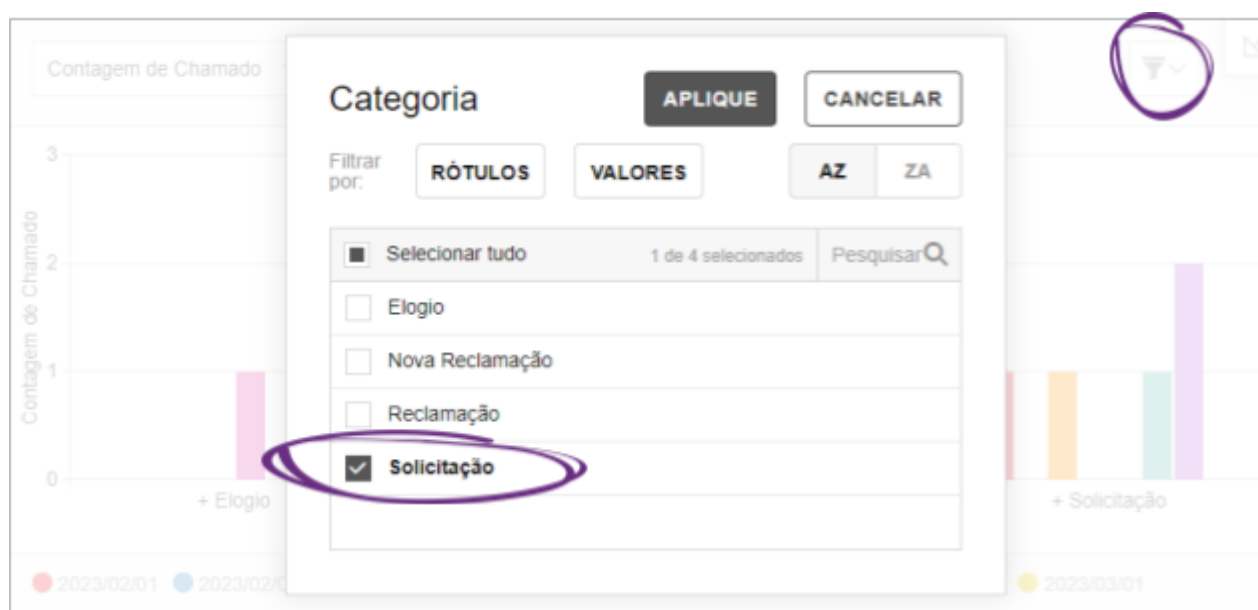
Nesta seção vamos mostrar como trabalhar com gráficos dinâmicos no módulo **Pivot Table**. Com gráficos dinâmicos, você pode visualizar seus dados de uma nova maneira.

## 29. Gráfico de Chamados no Período



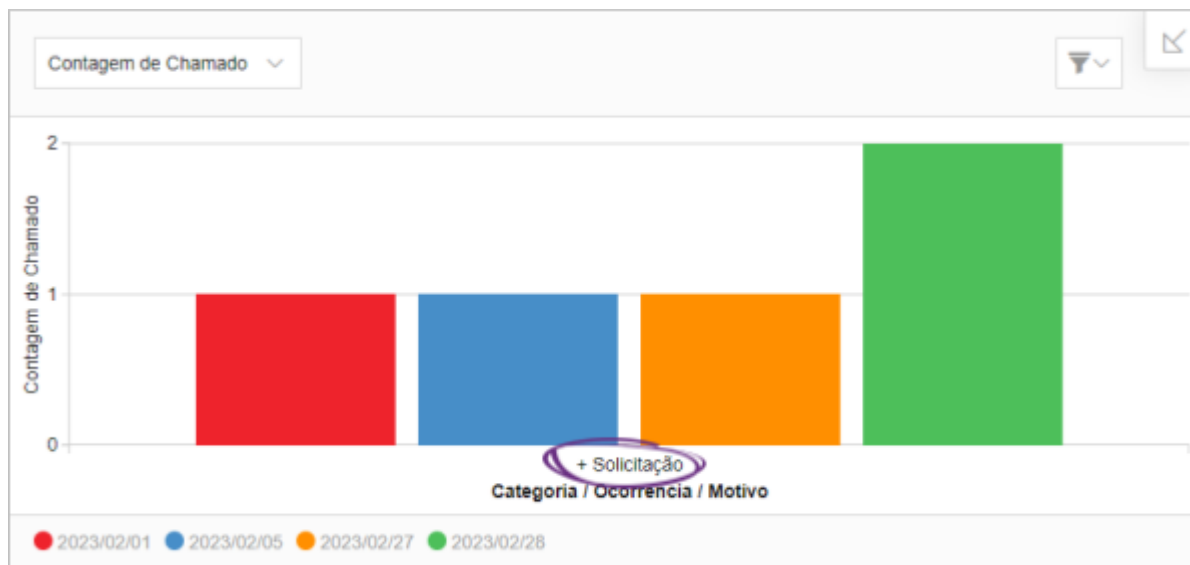
Nesse exemplo, estamos olhando para um gráfico de colunas contendo todas os **Chamados** do período. Podemos filtrar os valores, por exemplo, queremos ver somente os **Chamados** de **Solicitação**, então clicamos no ícone de filtro no canto superior esquerdo do gráfico e selecionamos o valor desejado.

## 30. Realizando Filtros no Gráfico



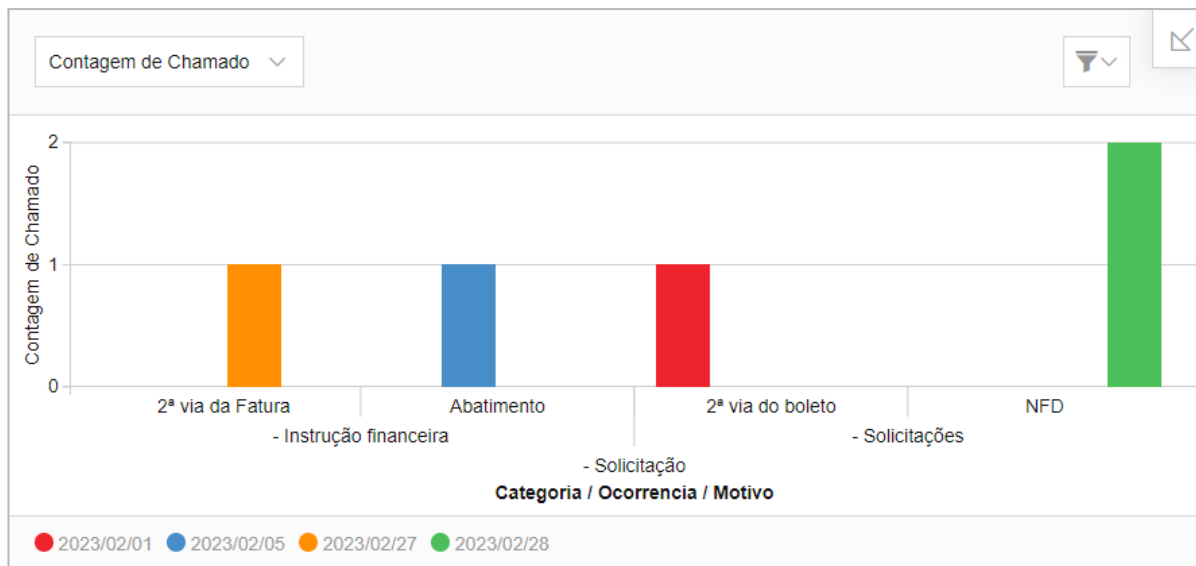
Aqui está o resultado.

### 31. Resultado do Filtro no Gráfico



À esquerda da legenda **Solicitação**, vemos um ícone de adição. Isso significa que este dado pode ser expandido para mostrar valores subjacentes. Para abrir a visualização do gráfico e detalhar as solicitações, clique na legenda.

### 32. Detalhamento dos Dados do Gráfico



Você ainda pode mudar a forma de visualizar seus gráficos, podendo alternar para barra, linha, pizza, dispersão, coluna empilhada e linha de coluna. Para escolher, basta selecionar o tipo na guia de **Gráficos**.

## Vincular lote e histórico de compras no chamado via webservice

**Abrangência** Pós-vendas

**Módulo** Webservices e Campos Complementares

**Local** Menu Principal > Todos > Webservices

Se você é gestor de SAC e já faz uso do nosso módulo **Chamados** para realizar o pós-vendas de seus clientes, muito provavelmente, já deve ter visto a ação de **Webservice** dentro da **Tarefa** do **Procedimento** e já leu sobre ele em nossos conteúdos da [Universidade Eox](#). Em resumo e de forma bastante genérica, um webservice é uma tecnologia que permite a comunicação entre diferentes sistemas e aplicações pela internet. Por exemplo, você possivelmente tem em seu computador o **VocallContact** e o sistema de ERP da sua empresa, mas eles não foram desenvolvidos para se comunicar diretamente. Ao invés de fazer eles conversarem um com o outro diretamente, é possível criar um webservice que fica no meio dessa conversa, recebe as solicitações de ambos os programas e, então, interpreta essas solicitações e retorna as informações necessárias para que os programas possam trabalhar juntos.

Como falamos anteriormente, no módulo **Chamados** já há um tipo de ação chamada **Webservice** dentro das tarefas e ela serve para que o CRM consiga realizar uma tarefa de integração com outros sistemas.

De modo geral, as tarefas do tipo **Webservice** podem fazer com que um atendente deixe de preencher informações repetitivas em outros sistemas, pois ele migra dados e informações atualizadas, de um sistema para o outro, sem que seja necessário duplicar o trabalho ou demandar outra ação manual para atualizar um **Chamado**.

Assim, muito parecido com a funcionalidade de ação de tarefa **Webservice** é também o novo módulo **Webservices**, disponibilizado na nova versão do sistema aos clientes que adquiriram o módulo **Chamados**. Nessa nova melhoria, você poderá usar a mesma aplicação e todas as vantagens dessa tecnologia, agora também por fora de uma tarefa, em um **Campo Complementar**.

Essa funcionalidade possibilitará ao usuário atendente de pós-vendas atribuir informações importantes de outros sistemas, tais como notas fiscais, pedidos, itens, faturas e muito mais, tudo pelo CRM, durante a execução ou abertura de um chamado. Apesar de ser uma ferramenta que permitirá a coleta de uma infinidade de informações, ela foi especialmente pensada e construída para sanar as dores relacionadas ao rastreio de lotes e partidas com defeito, durante o processo de abertura de chamados.

Além disso, o supervisor poderá, com essas informações, extrair relatórios gerenciais mais completos, de modo que ajudem a identificar melhorias em seus processos.

As partidas são normalmente identificadas por um número de lote ou identificador único, o que permite rastrear o produto desde a sua produção até o consumidor final. As informações sobre a partida, tais como data de produção, matérias-primas utilizadas, processos e resultados de inspeção, são registradas e armazenadas para fins de controle e garantia da qualidade. Por esse e outros motivos é que identificar essas informações é fundamental para o sucesso no atendimento ao cliente.

Para ilustrar a aplicabilidade dessa funcionalidade no seu dia a dia, imagine que o cliente XYZ fez uma reclamação através do canal de atendimento da empresa relatando que o item ABC do seu pedido chegou defeituoso. Neste cenário, quando o atendente realizar a abertura do chamado, ele poderá adicionar o número da nota fiscal com o item defeituoso e, em seguida, o sistema trará todos os itens existentes nela, de modo que ele consiga identificar e selecionar o item com problema nesta lista e, na sequência, o lote em que o produto foi fabricado. Com essas informações, o setor de qualidade da sua empresa conseguirá rastrear qual foi o processo de fabricação deste produto, possibilitando assim identificar com mais brevidade e eficácia a causa raiz da não-conformidade e aplicar os devidos tratamentos.

Um webservice pode ser usado para buscar qualquer dado de um sistema e aplicar em qualquer parte de outro, desde que, ambos estejam configurados para isso. Sendo assim, vale ressaltar que, embora nosso módulo **Webservices** possa futuramente atender inúmeras demandas de integração, nessa primeira versão ele está habilitado e qualificado somente para atender as configurações relacionadas ao módulo **Chamados**, por meio de **Campos Complementares**.

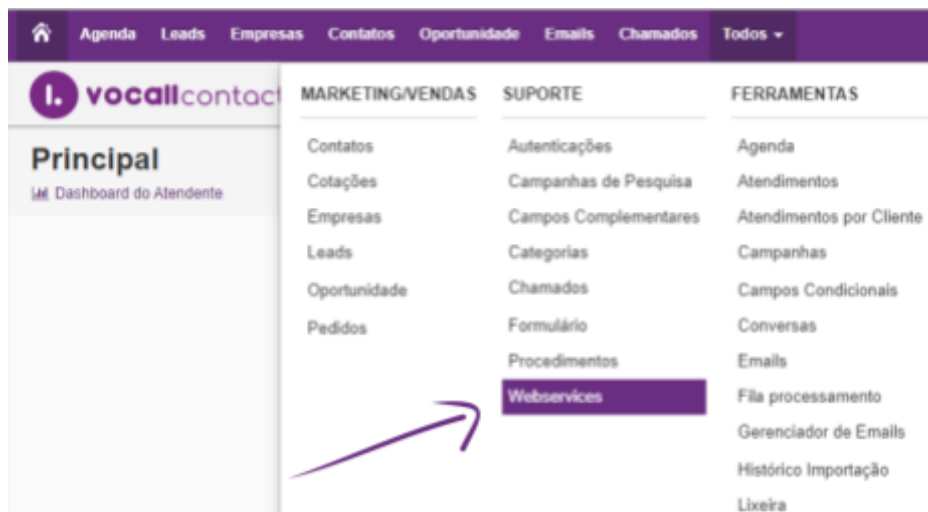
**Importante:** Considerando o grau técnico de conhecimento necessário, é bem provável que parte dessa configuração seja realizada por alguém da área de TI.

Agora que já apresentamos uma breve introdução dessa melhoria, que tal conhecê-la no **Vocallcontact**?

## Como acessar e configurar o módulo Webservices?

Para acessar o módulo **Webservices** no **Vocallcontact**, vá até o menu principal e busque a opção **Todos > Suporte > Webservices**.

### 01. Acessando o módulo Webservices



Inicie fazendo a adição de um novo webservice, clicando no botão **+Adicionar Registro**, na tela principal do módulo. Ele abrirá a tela para criar um novo registro.

### 02. Criando novo Webservice

| Criando Novo(a) Webservice   |                                                   | Salvar                        | Cancelar                                               |
|------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Informações do Webservice    |                                                   |                               |                                                        |
| * Nome                       | <input type="text" value="Meu Webservice"/>       | Autenticação                  | <input type="text" value="Digite para pesquisar"/> 🔍 + |
| * Request URL                | <input type="text"/>                              |                               |                                                        |
| Descrição                    | <input type="text"/>                              |                               |                                                        |
| * Tipo                       | <input type="text" value="Selecionar uma Opção"/> |                               |                                                        |
| Parâmetros                   |                                                   | + Adicionar Parâmetro         |                                                        |
| Chave                        | Valor                                             |                               |                                                        |
| Headers                      |                                                   | + Adicionar Header            |                                                        |
| Chave                        | Valor                                             |                               |                                                        |
| Campos do JSON de Requisição |                                                   | + Adicionar Campos Requisição |                                                        |

O primeiro passo para configurar um novo webservice dentro do CRM é preencher os campos obrigatórios do bloco **Informações do Webservice**. Você deverá preencher o campo **Nome** com um nome de identificação deste webservice, incluir o endereço de requisição da API da sua empresa no campo **Request URL**, que funciona basicamente como o endereço de um website que você usa para acessar algo na internet e solicitar que o servidor retorne o conteúdo desejado. Você também deverá informar o **Tipo**, que deve trazer o tipo de API que será utilizada nesse processo. Neste caso, você deverá selecionar a opção **Chamados/Atendimentos**.

### 03. Preenchendo as informações do Webservice

A imagem mostra a interface de usuário do sistema Vocallcontact, especificamente a tela de edição de um webservice. No topo, há uma barra de navegação com menus como 'Agenda', 'Leads', 'Empresas', 'Contatos', 'Oportunidade', 'Emails', 'Chamados', 'Webservices' e 'Todos'. Abaixo, o título da tela é 'Editando Webservice - Rota 2'. O formulário principal, intitulado 'Informações do Webservice', contém os seguintes campos: 'Nome' (preenchido com 'Rota 2'), 'Request URL' (preenchido com 'https://demo.vocallcontact.com.br/api'), 'Descrição' (campo vazio) e 'Tipo' (selecionado como 'Chamados/Atendimentos'). Há também um campo de 'Autenticação' com o texto 'Digite para pesquisar'. Botões de 'Salvar' e 'Cancelar' estão no canto superior direito do formulário. Uma seta roxa aponta para o campo 'Request URL'.

Quando utilizamos uma API para fazer uma requisição a um servidor, é necessário fornecer algumas informações para que ele possa entender o que desejamos e fornecer uma resposta adequada, de modo a validar a autenticação da API. Essas informações são divididas em três partes: parâmetros, headers e campos, como os que vão no corpo da requisição. No **Vocallcontact** eles ficam logo abaixo do bloco de **Informações do Webservice** nos blocos de **Parâmetros**, **Headers** e **Campos do JSON de Requisição** e trazem os campos para inserção da **Chave** e do **Valor**. Para inserir novas chaves e valores, basta clicar no botão **+Adicionar...** do bloco no qual deseja inserir a informação.

#### 04. Demais blocos para configuração do Webservice

Parâmetros

| Chave | Valor |
|-------|-------|
|-------|-------|

+ Adicionar Parâmetro

Headers

| Chave     | Valor           |
|-----------|-----------------|
| userName  | admin           |
| accessKey | VGktUtpnLWkaOOI |

+ Adicionar Header

Campos do JSON de Requisição

| Chave | Valor |
|-------|-------|
|-------|-------|

+ Adicionar Campos Requisição

Salvar Cancelar

**Importante:** Se sua API possui apenas um tipo de autenticação, você poderá configurar todos os demais blocos na tela do webservice, caso contrário, recomendamos que seja feita diretamente na tela de **Rotas**, como veremos a seguir.

Após preencher e salvar as informações do webservice, você poderá, então, acessar no **Menu lateral direito** a opção de **Rotas**. As rotas são o complemento da informação do endereço de requisição da API preenchido no campo **Request URL**. Imagine que o request URL é o endereço da página principal de um site, por exemplo [www.eox.com.br](http://www.eox.com.br) e as rotas são as demais páginas deste site, ou seja, aquela informação que vem depois da barra, por exemplo [www.eox.com.br/sobre-a-eox](http://www.eox.com.br/sobre-a-eox) e que levará você diretamente para a página que deseja.

Sendo assim, para inserir uma nova rota, clique no botão **+Adicionar Rota** e uma nova tela abrirá para que a configuração seja realizada.

## 05. Tela de criação de nova Rota

| Criando Novo(a) Rota         |                                                   |              | Salvar                              | Cancelar                                                                                           |
|------------------------------|---------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Informações da Rota          |                                                   |              |                                     |                                                                                                    |
| * Nome                       | <input type="text"/>                              | * Webservice | <input type="text" value="Rota 2"/> | <input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="i"/> |
| * HTTP Method                | <input type="text" value="Selecionar uma Opção"/> | * Endpoint   | <input type="text"/>                | <input type="button" value="Inserir Campo"/>                                                       |
| Parâmetros                   |                                                   |              |                                     | + Adicionar Parâmetro                                                                              |
| Chave                        | Valor                                             |              |                                     |                                                                                                    |
| Headers                      |                                                   |              |                                     | + Adicionar Header                                                                                 |
| Chave                        | Valor                                             |              |                                     |                                                                                                    |
| Campos do JSON de Requisição |                                                   |              |                                     | + Adicionar Campos Requisição                                                                      |
| Chave                        | Valor                                             |              |                                     |                                                                                                    |
| Campos do JSON de Retorno    |                                                   |              |                                     | + Adicionar Campos Retorno                                                                         |
| Chave                        | Nível                                             | Valor        |                                     |                                                                                                    |

Para configurar uma rota do webservice dentro do CRM é necessário preencher os campos obrigatórios do bloco **Informações da Rota**. Você deverá preencher o campo **Nome** com um nome de identificação da rota, selecionar o tipo de solicitação (que pode ser uma busca, exclusão ou atualização de algum dado, por exemplo) no campo **HTTP Method**. O campo **Webservice** já vem preenchido com o nome do webservice que esta rota está vinculada. Já no campo **Endpoint** você deverá preencher a informação que complementa o endereço da **Request URL**, é aquela informação que vem depois da barra no endereço de um site, em nosso exemplo, lembra?

## 06. Preenchendo as informações da Rota

| Informações da Rota |                                                  |              |                                                        |
|---------------------|--------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------|
| * Nome              | <input type="text" value="Dados por documento"/> | * Webservice | <input type="text" value="Rota 2"/>                    |
| * HTTP Method       | <input type="text" value="GET"/>                 | * Endpoint   | <input type="text" value="operacao=buscaDadosPorDoc"/> |

Além das **Informações da Rota**, alguns dados complementares serão necessários para a completa configuração da rota e esses dados poderão variar conforme o tipo de solicitação que você deseja fazer e deverá seguir as orientações da documentação da API. Esses campos ficam logo abaixo do bloco de **Informações da Rota** nos blocos de **Parâmetros**, **Headers**, **Campos do JSON de Requisição** e **Campos do JSON de Retorno** e trazem os campos para inserção da **Chave** e do **Valor**. No bloco **Campos do JSON de Retorno** ainda, há o campo **Nível** onde é informada a camada em que aquele recurso está alocado na API.

Para saber mais sobre os blocos de configuração de **Parâmetros, Headers e Campos do JSON de Requisição** você pode consultar o manual **Módulo Chamados - Supervisor Pós-vendas**, na seção **9.1.1.6.1 Detalhando os blocos da ação Webservice**, pois são muito parecidos ao da ação **Webservice**.

Já o bloco **Campos do JSON de Retorno** do módulo **Webservices** traz no campo **Valor**, além das informações do módulo **Chamados** e **Campos Complementares**, informações exclusivas do módulo **Webservices**:

**Quadro 01. Valores do webservice para configuração dos Campos do JSON de Retorno**

| VALOR                   | DESCRIÇÃO                                                                                                                         |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campo que originou      | Grava o valor existente do campo selecionado no campo complementar cuja rota está vinculada e originou a requisição na API        |
| Elemento base dos itens | Informa ao CRM que este campo é um array (lista de objetos da API) e consequentemente o CRM monta a visualização da forma correta |
| Gravar campo            | Grava o valor do campo selecionado no chamado, em um campo complementar novo com o caminho do campo no JSON de retorno            |
| Listar campo            | Apenas lista o campo no momento de montar a tela com os dados recebidos da API                                                    |
| Gravar/listar campo     | Lista e grava o valor do campo no CRM em um campo complementar cujo nome é o caminho do campo no JSON de retorno                  |

É nesse bloco que serão configurados os valores que aparecerão no **Campo Complementar** que o usuário responsável pela tarefa em questão deverá preencher.

#### 07. Bloco campos do JSON de Retorno

Campos do JSON de Retorno + Adicionar Campos Retorno

| Chave       | Nível   | Valor                      |
|-------------|---------|----------------------------|
| success     | Nível 1 | Listar campo               |
| result      | Nível 1 | Elemento Base dos itens    |
| phone       | Nível 2 | Procurar Empresas Telefone |
| accountname | Nível 2 | Campo que originou         |

Para finalizar a configuração, basta clicar no botão **Salvar**.

Ah! Você poderá configurar quantas rotas forem necessárias para seu processo de atendimento de pós-vendas. Legal, né?

Vale lembrar, também, que para este processo de configuração de webservice e rotas, você precisará da ajuda da sua equipe de TI que poderá lhe passar todas as orientações necessárias.

Agora que o webservice e as rotas já estão configurados, você poderá criar seu primeiro **Campo Complementar** do tipo **Webservice**.

#### 08. Campo Complementar do tipo Webservice

**Criando Novo(a) Campo Complementar** Salvar Cancelar

**Informações dos Campos**

\* Nome  \* Tipo

**Módulo**

Módulo

**Agrupador**

Agrupador

**Webservices**

\* Rota

Se você quiser saber mais sobre os **Campos Complementares**, basta acessar o manual **Módulo Chamados - Supervisor Pós-vendas** na seção **4.1 O que é um campo complementar?** disponível na [Universidade Eox](#).

Com o campo complementar do tipo webservice configurado, você poderá atribuí-lo a qualquer **Tarefa** de um **Procedimento** de acordo as regras de negócio da sua empresa e, a partir daí, seu time e todos os envolvidos nesse processo, poderão incluir aos chamados, informações de outro sistema de forma automática, sem a necessidade de buscá-las manualmente.

### Campo complementar do tipo webservice na visão do atendente

Com esta melhoria, o usuário que for responsável por executar a tarefa poderá, com apenas alguns cliques, consultar e preencher os dados do chamado diretamente pelo **Campo Complementar**. Observe que, no exemplo a seguir, existe um botão de busca nos campos de **Notas Fiscais** e **Lotes**.

## 09. Editando uma tarefa de Campo Complementar com Webservice

rtunidade Emails Chamados Todos -

a cha

### Editando Tarefa - Consultar Dados Empresa

Campos Complementares

Notas Fiscais

Lotes

Salvar Cancelar

O usuário poderá digitar ou clicar no botão com o ícone de lupa para buscar os dados. É possível, ainda, selecionar mais de um dado, separando-os por vírgula, se forem digitados ou, selecionando as linhas desejadas e, após, clicar no botão **Selecionar**.

## 10. Selecionando os dados externos integrados ao CRM

Selecionar

10 resultados por página

| codNumNota | codCliente | dataEmissao |
|------------|------------|-------------|
| 262492     | 26171      | 2023-01-11  |
| 262727     | 26171      | 2023-01-13  |
| 262770     | 26171      | 2023-01-13  |
| 263179     | 26171      | 2023-01-17  |
|            |            | 2023-01-24  |
|            |            | 2023-01-24  |
|            |            | 2023-02-02  |
|            |            | 2023-02-03  |
|            |            | 2023-02-09  |
|            |            | 2023-02-21  |

Anterior 1 2 3 Próximo

### Editando Tarefa - Consultar Dados Empresa

Campos Complementares

Notas Fiscais

Lotes

Salvar Cancelar

Feita a seleção das **Notas Fiscais**, o usuário poderá, então, selecionar os **Lotes** que estão relacionados a elas.

# Contador de tarefas de aprovação

**Abrangência** Pós-vendas

**Módulo** Chamados

**Local** Menu Principal > Chamados

Esta é uma melhoria exclusiva do nosso módulo **Chamados** e vem para atender uma necessidade dos times de SAC para controlar a eficácia de seus processos de pós-vendas.

Com esta melhoria, o gestor poderá incluir uma nova **Tarefa** com o tipo de ação **Aprovação** em seus **Procedimentos**, de modo que o sistema consiga calcular quantas vezes foi necessário passar por esta tarefa de aprovação até que o chamado pudesse ser, enfim, encerrado.

De maneira bastante prática, o CRM possibilitará aos usuários visualizarem através da própria timeline do chamado a quantidade de vezes em que uma tarefa do tipo **Aprovação** foi executada e quantas vezes foi reprovada durante esse processo. Que tal conhecer esta melhoria em detalhes agora no **Vocallcontact**?

## Como criar uma tarefa de aprovação?

A criação de uma tarefa de **Aprovação** deve ser realizada da mesma forma em que é criada uma tarefa comum de procedimento, porém, é necessário selecionar a opção **Aprovação** no campo ação.

### 01. Criando uma Tarefa de Aprovação

A imagem mostra a interface de criação de uma nova tarefa no sistema. O formulário é intitulado "Criando Novo(a) Tarefa de Procedimento" e possui botões "Salvar" (verde) e "Cancelar" (vermelho) no canto superior direito. O formulário é dividido em seções: "Informações da Tarefa" e campos para "Número", "Nome", "Procedimento", "Descrição", "Responsável" e "Ação". O campo "Ação" está selecionado, e o menu de opções está aberto, mostrando as seguintes alternativas: "Selecionar uma Opção", "Manual", "Webservice", "Espera de Tempo", "Aprovação" (destacada em roxo) e "Enviar Email". Uma seta roxa aponta para a opção "Aprovação".

Se você quiser saber mais sobre as **Tarefas** dos **Procedimentos**, suas ações e configurações, basta acessar o manual **Módulo Chamados - Supervisor Pós-vendas** na seção **9. Tarefas** disponível na [Universidade Eox](#).

Assim como os demais tipos de tarefa, a do tipo **Aprovação** possui algumas características específicas que podem ser identificadas através de seus campos.

## 02. Campos de uma Tarefa de Aprovação

A imagem mostra a interface de criação de uma nova tarefa de procedimento. O título da aba é "Criando Novo(a) Tarefa de Procedimento". No canto superior direito, há botões "Salvar" (verde) e "Cancelar" (vermelho). A interface é dividida em seções. A primeira seção, "Informações da Tarefa", contém campos para "Número" (valor 33), "Nome" (campo vazio), "Ação" (menu suspenso com "Aprovação" selecionado), "Responsável" (menu suspenso com "Lexi Eoxer" selecionado) e "Procedimento" (campo com "Teste Funcionalidades" e ícone de ajuda). Abaixo, há um campo "Pergunta" (vazio) com uma seta verde apontando para ele. A segunda seção, "Configurações de Aprovação", contém o campo "Máximo de Interações" (vazio) e a opção "Aprovação por Email" (checkbox desmarcado). Ambos os campos desta seção estão circundados por um círculo verde.

Para a configuração da tarefa, preencha os campos do bloco de **Informações da Tarefa**, como de costume e, no campo **Pergunta** (de preenchimento obrigatório) insira o texto que descreverá o que deverá ser aprovado. Já no bloco **Configurações de Aprovação**, preencha o campo **Máximo de Interações** com a quantidade máxima de reprovações (deve ser maior que 0) que será aceita nesta tarefa e, defina sua aprovação será realizada pela interface do CRM ou por um formulário, marcando a opção de **Aprovação por Email**.

Vale ressaltar que as aprovações enviadas por formulário continuam destacadas na timeline com o ícone de aprovação pendente até que o destinatário responda. Após a resposta, o sistema registrará automaticamente a aprovação ou reprovação no chamado, prosseguindo para a próxima tarefa.

### 03. Aprovação via Formulário

**Chamado - Chamado de Teste**

Nome: \_\_\_\_\_ Cod. Cliente: 7241 Prazo Resposta: 19/06/2023 14:33

CNPJ/CPF: \_\_\_\_\_

Protocolo: TT118

Data de abertura: 19/06/2023 08:44

Descrição daquilo que precisa ser aprovado.

Condição de Fechamento\*

Aprovado

Concluir

No bloco **Opções de Conclusão** você poderá observar que os campos de **Opção** são fixos. Já no campo **Ir para** você deve inserir qual será o caminho, dentro do **Procedimento**, que esta tarefa deverá seguir em cada uma das situações.

### 04. Opções de Conclusão da Tarefa de Aprovação

| Opções de Conclusão  |           |     |
|----------------------|-----------|-----|
| * Opção              | * Ir Para | Tag |
| Aprovado             |           |     |
| Reprovado            |           |     |
| Máximo de interações |           |     |

No processo de configuração dessa tarefa, você ainda tem a opção de adicionar **Campos Complementares** relacionados aos valores **Aprovado** ou **Reprovado**, para dar mais contexto ao motivo.

## Identificando uma tarefa de aprovação

As tarefas de aprovação na timeline de um chamado são representadas pelos ícones abaixo. Quando uma tarefa é aprovada, o ícone correspondente fica destacado em verde, enquanto que, se for reprovada, fica destacado em vermelho.

**Quadro 01. Identificação da Tarefa de Aprovação**

|                                                                                   |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | Tarefa <b>Pendente</b>  |
|  | Tarefa <b>Aprovada</b>  |
|  | Tarefa <b>Reprovada</b> |

Ainda, a partir dessa nova melhoria, junto a timeline do chamado você poderá encontrar uma nova aba chamada **Aprovação**, onde é possível visualizar todas as tarefas do tipo **Aprovação** já realizadas no procedimento, com as informações de quantas vezes foram executadas e quantas foram reprovadas neste total.

**05. Aba de Aprovação na Timeline do Chamado**



# Calcular a distância entre dois pontos

**Abrangência** Vendas e pós-vendas

**Módulo** Empresas e Leads

**Local** Menu Principal > Empresas ou Leads

Ter uma visualização mais gráfica da localização, densidade e distância entre seus clientes, prospects e leads pode trazer diversos insights para tomada de decisões estratégicas. Pensando nisso, apresentamos a nova melhoria na funcionalidade de **Mapas**.

Agora, além de conseguir acessar o endereço da empresa por um direcionamento externo para o Google Mapas, o usuário poderá consultar por dentro do CRM, no módulo **Empresas** e **Leads**, quais são as empresas próximas a um ponto pré-selecionado em uma visualização de mapas.

Suponhamos que sua empresa tenha uma programação logística de entrega de acordo com uma rota ou região específica e necessite fechar uma carga para poder cumprir essa rota. Nesse cenário hipotético, você como vendedor ou supervisor de um time de venda, poderá usar um ponto específico desta rota (uma empresa ou lead) para identificar clientes ou potenciais clientes dentro de um raio X de km.

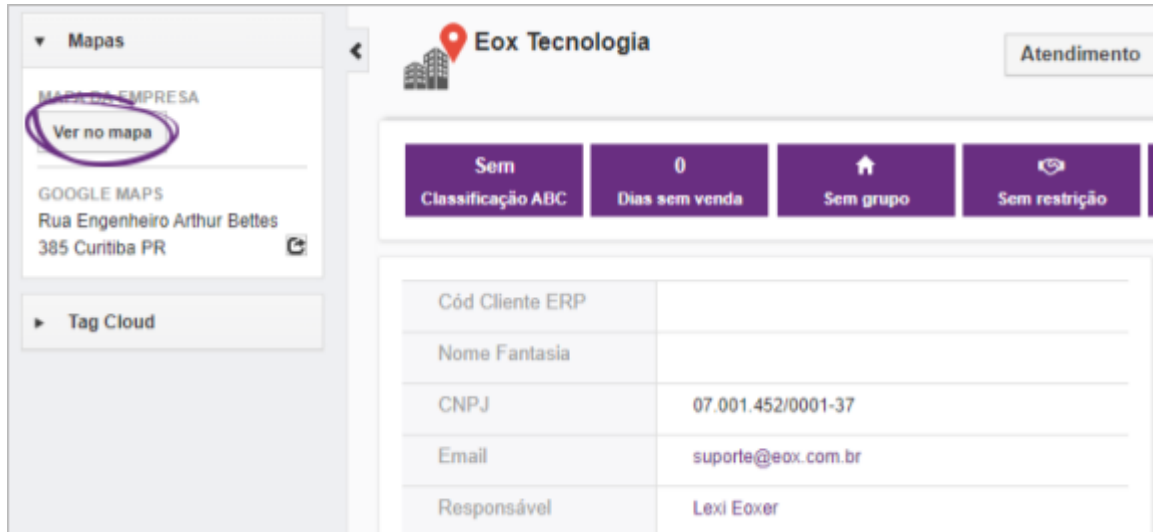
Imagine, ainda, que sua empresa tenha algumas políticas comerciais de exclusividade ou que visem minimizar conflitos de canais. Desta forma, você poderá identificar se há algum cliente recorrente dentro do raio definido para prospecção, por exemplo.

É importante destacar que essa melhoria trará somente as informações de empresas e leads previamente cadastrados em sua base de clientes.

## Como acessar e utilizar essa implementação?

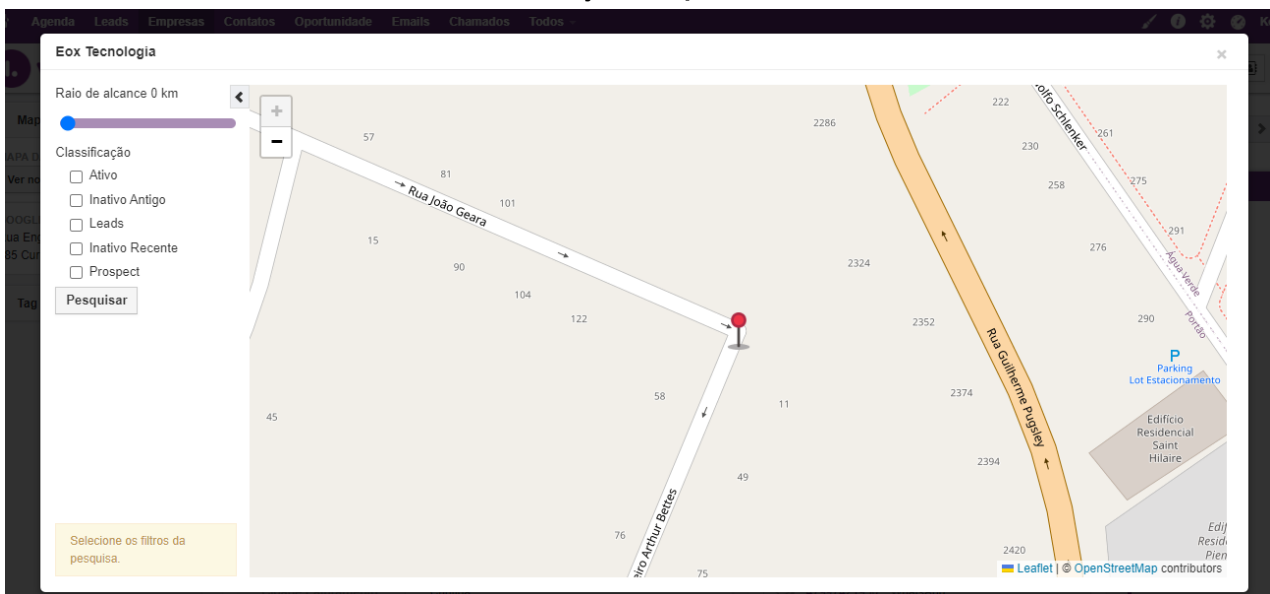
Para acessar a funcionalidade de **Mapas**, acesse o módulo **Empresas** ou **Leads**, selecione um registro e, então, no **Menu lateral esquerdo**, clique no botão **Ver no mapa** no widget de **Mapas**.

## 01. Acessando o Mapa



Ao clicar em **Ver no mapa** o sistema abrirá uma nova tela com a marcação do endereço da empresa ou lead selecionado.

## 02. Endereço no Mapa



Note que, na lateral esquerda da tela do mapa, é possível definir alguns filtros de modo a trazer os demais registros em relação ao ponto principal (no exemplo, é a empresa Eox Tecnologia).

### 03. Opção de Filtro para o Mapa

Raio de alcance 0 km

Classificação

☐ Ativo

☐ Inativo Antigo

☐ Leads

☐ Inativo Recente

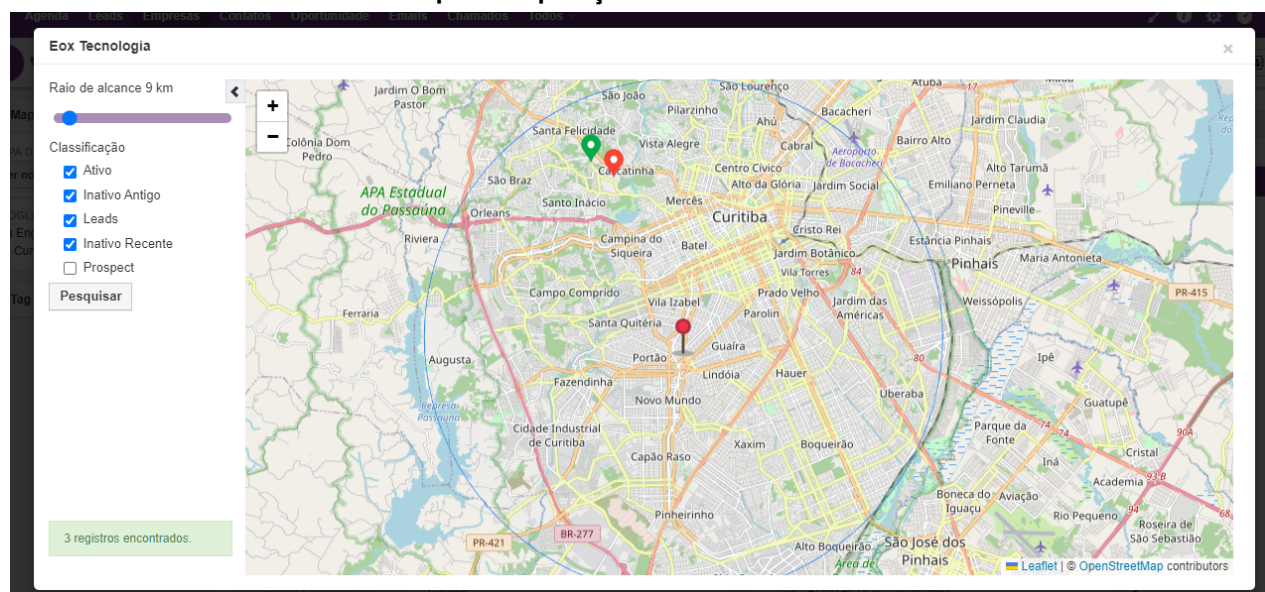
☐ Prospect

Pesquisar

Com a opção de filtros, o usuário poderá escolher o tipo de classificação de registro que deseja plotar no mapa. Ainda, poderá determinar um raio de alcance (em km) que pode ir de 0 a 200 km, ou seja, definir um limite de até 200 km para trazer esses registros. Assim, o sistema trará todos os registros (empresa ou lead) selecionados na classificação dentro de um raio X de quilômetros a partir do ponto principal, limitando-se ao máximo de mil registros.

Lembre-se sempre de clicar no botão **Pesquisar** quando você quiser alterar os filtros de visualização no mapa.

### 04. Mapa com aplicação de Filtros e Raio



No exemplo acima, identificamos 2 registros de empresas dentro dos critérios de classificação definidos em um raio de 9 km.

Se você quiser saber qual é o registro (empresa ou lead) em um dos pontos de localização na plotagem do mapa, basta clicar no ícone desejado.

## 05. Ficha de Identificação do Registro

The screenshot displays the 'Eox Tecnologia' web application interface. On the left, a sidebar contains search filters: a radius slider set to 9 km, and checkboxes for 'Ativo', 'Inativo Antigo', 'Leads', 'Inativo Recente', and 'Prospect'. A 'Pesquisar' button is located below these filters. The main area shows a map of Curitiba with several location markers. A pop-up window titled 'Ficha de Identificação do Registro' is open, displaying the following information:

|                   |                |
|-------------------|----------------|
| Cód Cliente       | ERP            |
| Nome Fantasia     |                |
| CNPJ              |                |
| Email             |                |
| Responsável       | Administrator  |
| Avaliação         | Inativo Antigo |
| Tipo              | Cliente        |
| Canal de Compra   |                |
| Regime Tributário |                |
| Cidade            | curitiba       |
| Faturamento       |                |

At the bottom of the pop-up are three buttons: 'Detalhes', 'Mudar Cliente', and 'Google Maps'. A circular callout on the map indicates a distance of 6 KM from a central point.

Caso você queira acessar os dados completos do registro, é só clicar em **Detalhes** que você será direcionado para a tela de resumo da empresa ou do lead. Agora, se você deseja mudar o ponto principal da sua busca para o registro selecionado, então clique no botão **Mudar Cliente**.

O sistema ainda permite que você selecione mais de um registro de empresa ou lead antes de acessar a visualização de mapa, sendo este o filtro definido. Deste modo, ao abrir o mapa as opções de filtro na lateral esquerda deixarão de aparecer e nenhum dos pontos será plotado com principal, fazendo com que o usuário tenha que definir entre os registros selecionados qual será o ponto de referência para que o mapa calcule a distância dos demais pontos presentes no mapa.

Para facilitar a identificação da classificação de cada registro no mapa, o sistema traz o ícone de localização com cores distintas, como mostrado no quadro abaixo.

**Quadro 01. Identificação da Classificação dos Registros no Mapa**

|                                                                                   |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | Ativo           |
|  | Inativo Recente |
|  | Inativo Antigo  |
|  | Prospect e Lead |

**Atenção!** Para melhorar a eficácia e a visualização das informações através da ferramenta, o sistema permite o máximo de 1.000 registros plotados. Além disso, para uma melhor precisão dos seus dados, é importante que o endereço dos registros estejam corretos e completos.

## Utilizar todos os números no Plinx

**Abrangência** Vendas e pós-vendas

**Módulo** Empresas

**Local** Menu Principal > Empresas

A partir desta nova versão, o sistema foi aprimorado para permitir o cadastro de múltiplos números de WhatsApp na empresa, oferecendo aos usuários uma maneira fácil de ativar ou desativar essa função. Além disso, agora é possível integrar os números já identificados e ativados como WhatsApp para o nosso CRM.

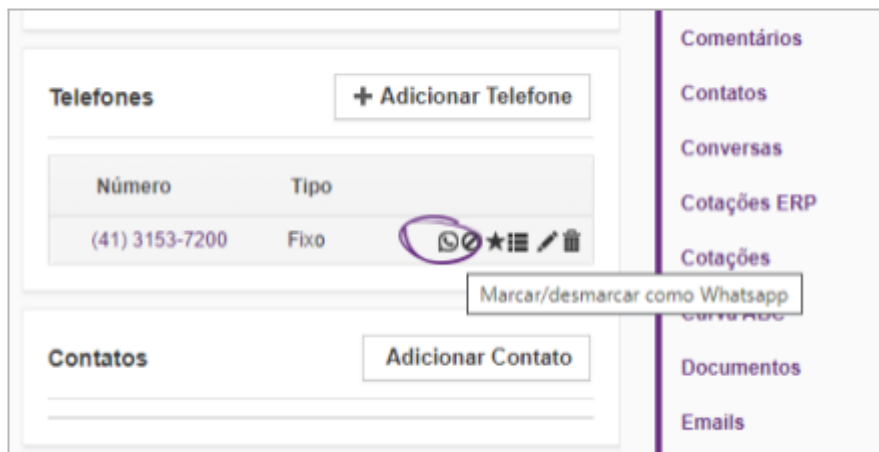
Essa funcionalidade foi desenvolvida especialmente para atender às demandas dos clientes que utilizam o Plinx em conjunto com o **VocalContact**. Com essa melhoria, é possível integrar mais de um número por empresa ao Plinx, proporcionando maior flexibilidade.

Com essa atualização, todos os números de WhatsApp podem ser conectados ao Plinx sem perda ou descentralização das conversas.

### Como marcar um número como WhatsApp?

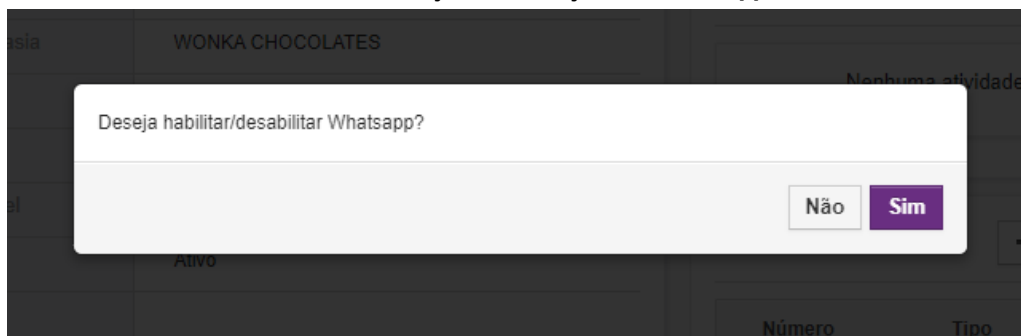
No módulo **Empresas**, no widget de **Telefones** você deverá colocar o cursor do mouse na linha do telefone que deseja marcar como número de WhatsApp.

#### 01. Widget Telefones com o Número Selecionado



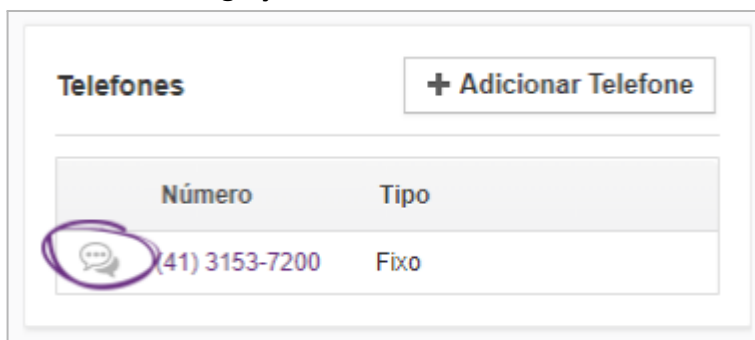
Você verá diversos ícones à direita do número, dentre eles estará o ícone do WhatsApp. Para marcar ou desmarcar, basta clicar nele e uma tela de confirmação aparecerá.

## 02. Tela de Confirmação de ativação de WhatsApp



Ao ativar o número para WhatsApp você estará habilitando ele para ser integrado ao Plinx. Um ícone de mensagem aparecerá ao lado esquerdo do número. Se o seu **Vocallcontact** estiver com o Plinx integrado, o ícone ficará verde, caso contrário ele aparecerá cinza, como no exemplo abaixo.

## 03. Integração com Plinx desabilitada



## Como trazer um número com WhatsApp habilitado através da integração?

Outra alternativa é trazer os números já habilitados como WhatsApp diretamente pela integração. Nesse caso, as linhas da coluna **Tipo Telefone** devem vir com o valor **WhatsApp** registrado nelas. Vale lembrar que, ao usar este método, mesmo que o usuário altere manualmente a flag de WhatsApp no widget de **Telefones** em um número, o mesmo voltará a assumir a informação original na próxima atualização da integração.

## Considerações Finais

É com satisfação que encerramos a documentação da versão **Winter23** do **VocallContact**. Nossa equipe dedicou-se intensamente para desenvolver as melhores soluções possíveis, com o objetivo de atender plenamente às necessidades dos nossos usuários. Acreditamos que essas novas implementações trarão benefícios significativos e ajudarão na otimização dos seus processos de trabalho.

Lembre-se que contamos com a nossa plataforma de ensino e conteúdo, a **UniEox**, um canal próprio para o seu desenvolvimento em relação ao nosso sistema. Lá você poderá encontrar inúmeros materiais que visam atender suas exigências e demandas. Seria maravilhoso se você pudesse acessá-la e deixar seu feedback, para que possamos continuar aprimorando cada vez mais!

Além disso, estamos empenhados na melhoria contínua dos nossos produtos e valorizamos muito sua opinião. Por essa razão, convidamos você também a compartilhar suas ideias sobre os nossos sistemas no **Portal de Melhorias**. Dessa forma, poderemos avaliar e implementar melhorias nas nossas soluções.

Por fim, expressamos nossa imensa gratidão pelo seu contínuo apoio ao nosso software e esperamos que esta atualização fortaleça ainda mais a nossa parceria.

Atenciosamente,



