

WINTER '24

PARAMETRIZAÇÃO FLEXÍVEL PARA ESTENDER FIDELIZAÇÃO EM RESULTADOS ESPECÍFICOS

SUMÁRIO

- 1. Parametrização Flexível para Estender Fidelização em Resultados Específicos 05
 - 1.1. Como configurar o Parâmetro de Estender Fidelização? 06
- 2. Considerações Finais 08

GLOSSÁRIO



FIDELIZAÇÃO

Processo de manter um cliente na carteira de um vendedor específico, garantindo um atendimento contínuo e personalizado, mesmo após mudanças em seu status



CATEGORIZAÇÃO

Classificação dos clientes em diferentes estados (ex.: Ativo, Inativo Recente) com base em regras predefinidas no sistema, influenciando como os clientes são gerenciados.



ESTENDER FIDELIZAÇÃO

Opção que permite prolongar a fidelização de um cliente Ativo quando no processo de categorização ele migra para Inativo Recente, mantendo-o associado ao vendedor por um período adicional, conforme as regras do sistema definidas para essa funcionalidade.

1. PARAMETRIZAÇÃO FLEXÍVEL PARA ESTENDER FIDELIZAÇÃO EM RESULTADOS ESPECÍFICOS

A nova funcionalidade visa fornecer aos supervisores uma ferramenta para customizar a aplicação de fidelização dentro do sistema. Agora, é possível decidir se a fidelização deve ser estendida para resultados específicos, trazendo maior flexibilidade e controle no processo de gerenciamento de clientes.

Com essa melhoria, o sistema permite que clientes em transição, como aqueles que passam de **Ativo** para **Inativo Recente**, continuem recebendo um atendimento focado, desde que estejam dentro do período de fidelização. Essa capacidade de personalização garante que a fidelização não seja aplicada de forma generalizada, mas sim de acordo com as necessidades e estratégias de cada operação.

O objetivo principal desta melhoria é permitir que supervisores escolham de maneira seletiva estender a fidelização para resultados específicos. Isso proporciona uma maior flexibilidade e controle sobre o processo de fidelização.

Anteriormente, o recurso de estender fidelização era aplicado de forma abrangente a todos os resultados que envolviam a ação **Fidelizar**. A opção **Estender Fidelização** (Ativos) estava disponível somente no módulo de categorização, mas aplicada a todos os resultados, sem a possibilidade de selecionar resultados específicos.

Ao oferecer essa opção, os supervisores podem gerenciar de forma mais eficiente os resultados com ação **Fidelizar** que permitirão que os clientes continuem sendo atendidos por vendedores específicos, otimizando a retenção e o acompanhamento de clientes estratégicos. Essa funcionalidade é especialmente útil para manter o foco em clientes que, apesar de inativarem no sistema, já estão em fase de negociação com os vendedores e necessitam de um atendimento diferenciado.

Agora que você já conheceu um pouco mais sobre essa melhoria, vamos ver como acessá-la e configurá-la no seu CRM?



1.1 Como configurar o Parâmetro de Estender Fidelização?

No menu principal, acesse a opção **Todos** e, em **Gestão da Operação**, clique no módulo **Resultado**.



Figura 1 - Acessando o módulo Resultado

Na tela de criação ou edição de um resultado, identifique a opção **Estender Fidelização** disponível ao selecionar alguma ação que contenha a opção **Fidelizar**.

Criando Novo(a) Resultado Salvar Cancelar

Informações de Resultado

* Resultado	Resultado Estender Fidelização	* Ação	Fidelizar + Agendamento
Produtivo	<input checked="" type="checkbox"/>	Categoria Resultado	Select an Option

Agendamento

Tipo Período	minutos	Período	
Automático	<input type="checkbox"/>	Excluir agendamentos futuros	<input type="checkbox"/>

Fidelizar

Dias Fidelização	10	Número Máximo de Renovações	
Dias úteis e dias extraordinários	<input type="checkbox"/>	Estender Fidelização	<input checked="" type="checkbox"/>

Figura 2 - Selecionando a opção Estender Fidelização

É importante destacar que a opção **Estender Fidelização** por resultado só funcionará se a opção **Estender Fidelização (Ativos)**, disponível em **Configurações CRM > Outras Configurações > Categorização**, estiver desabilitado e esta é uma ação disponível somente para o perfil Administrador do Sistema. Deste modo, caso necessite fazer a alteração, solicite ao time de Suporte Técnico da Eox.

			Salvar Cancelar
Limpar	999 dias	Público	Administrator
Manter Fidelização	Não		
Responsável absoluto ERP	Não	Manter agenda	Sim
Usuários ERP ignorados		Estender Fidelização (Ativos)	Não

Figura 3 - Desabilitar campo Estender Fidelização (Ativos)

Se a função estiver habilitada no módulo de **Categorização**, ela será aplicada de maneira geral a todos os resultados e o sistema emitirá um alerta dentro do módulo **Resultado** quando você for criar ou editar um resultado que contenha a opção **Fidelizar** na ação.

Criando Novo(a) Resultado

SalvarCancelar

Informações de Resultado

* Resultado

Resultado Estender Fidelização

* Ação

Fidelizar + Agendamento

Produtivo

☐

Categoria Resultado

Select an Option

Agendamento

Tipo Período

minutos

Período

Automático

☐

Excluir agendamentos futuros

☐

Atenção! A configuração geral de Estender Fidelização (Ativos) está habilitada. Essa configuração aplica a regra para todos os resultados. Caso queira Estender a Fidelização por Resultado, entre em contato com o Administrador/Supervisor e peça para desativar essa configuração geral.

Figura 4 - Mensagem de alerta

2. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A funcionalidade de Estender Fidelização em Resultados Específicos oferece uma solução eficaz para a gestão personalizada de clientes. Ao permitir que supervisores escolham estender a fidelização para resultados específicos, a melhoria proporciona mais controle sobre o processo de retenção de clientes.

Essa atualização é fundamental para garantir que clientes estratégicos recebam um atendimento contínuo e focado, mesmo quando seu status muda. Com a flexibilidade adicionada, o sistema agora pode ser ajustado para atender melhor às necessidades operacionais e estratégicas, otimizando a fidelização e melhorando o gerenciamento de clientes.

Explore essa melhoria e veja como ela pode auxiliar positivamente a sua gestão de clientes, aumentando a eficiência e a personalização no atendimento.



l. vocallcontact
único e ponto.

