



WINTER '24

RELEASE 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	05
1.1 Para quem é este documento?	06
2. Parametrização Flexível para Estender Fidelização em Resultados Específicos	07
2.1. Como configurar o Parâmetro de Estender Fidelização?	08
3. Exibir Widget Tag Cloud na Tela de Resumo dos Módulos Chamados, Empresas e Leads.....	10
3.1 Como Acessar o Widget Tag Cloud?	11
4. Bugs Corrigidos	13
5. Considerações Finais	15

GLOSSÁRIO



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.



FIDELIZAÇÃO

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



TAG CLOUD

É uma visualização gráfica de palavras-chave ou tags que aparecem em um conteúdo ou conjunto de dados, onde o tamanho e a ênfase de cada palavra indicam sua frequência ou importância.



WIDGET

Substantivo que indica ferramenta ou aplicativo. Em um sistema ou interface gráfica, widget é um elemento de interação com o usuário.

1. INTRODUÇÃO

Estamos entusiasmados em anunciar a nova atualização do **VocallContact**: a versão **Winter24**. Esta versão foi elaborada com base no feedback de nossos clientes no [Portal de Melhorias](#), trazendo inovações que reforçam nosso compromisso com a excelência e a eficiência.

Na **Winter24**, introduzimos a **Parametrização Flexível para Estender Fidelização em Resultados Específicos**, uma funcionalidade que permite aos supervisores personalizar a aplicação da fidelização conforme a situação do cliente. Esta melhoria permite um controle mais detalhado, assegurando que clientes em transição, como aqueles que mudam de **Ativo** para **Inativo Recente**, continuem a receber um atendimento direcionado e estratégico. Com essa flexibilidade, é possível ajustar o sistema para responder melhor às necessidades operacionais e estratégicas de sua empresa, aprimorando a retenção e garantindo um atendimento sob medida para clientes importantes, mesmo durante mudanças de categorização.

Outra novidade é a **Visualização de Tags na Tela de Resumo**. Agora, o widget **Tag Cloud** está integrado diretamente nas telas de resumo dos módulos **Chamados, Empresas e Leads**, facilitando o gerenciamento das tags de forma rápida e prática, sem a necessidade de acessar o menu lateral. Implementada a partir de sugestões dos nossos usuários, essa melhoria torna a gestão das interações com os clientes mais ágil e precisa.

Além dessas funcionalidades, dedicamo-nos à resolução de bugs, assegurando que a plataforma continue estável e eficiente. Nossa transparência em comunicar essas melhorias reflete nosso compromisso em proporcionar a melhor experiência de uso do **VocallContact**.

Além disso, não poderíamos deixar de lado a correção de bugs. De modo a aperfeiçoar nossa plataforma, corrigimos os bugs identificados no período e informamos sobre sua solução.

Trabalhamos sempre com transparência com o intuito de garantir a melhor experiência na utilização do **VocallContact**. Essa é apenas mais uma prova do nosso compromisso em proporcionar performance e usabilidade do sistema, para que você e sua equipe possam aproveitar ao máximo suas funcionalidades e benefícios.

Este documento detalha todas as novas funcionalidades e atualizações da versão **Winter24**. Com estas informações, você e sua equipe poderão explorar e aproveitar ao máximo os recursos avançados que esta versão do CRM oferece, garantindo uma performance superior e uma usabilidade otimizada.

1.1 Para quem é este documento?

Este documento foi criado especialmente para você, usuário do **VocalContact**. Ele contém informações sobre as novas funcionalidades do nosso CRM, que visam aprimorar sua experiência e a de sua empresa. Nossa objetivo é fornecer uma visão detalhada das principais atualizações, explicando o propósito de cada uma, para que você possa aproveitá-las ao máximo.

Com esta documentação, queremos capacitar 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.

Essencialmente, este documento fornece uma compreensão clara das novidades que integram nossa última atualização. Considere-o como seu manual de navegação, com dicas que facilitarão o uso do **VocalContact**.

2. 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?



2.1 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**.

A screenshot of the 'Criando Novo(a) Resultado' (Creating New Result) form. The form has sections for 'Informações de Resultado' (Result Information), 'Agendamento' (Scheduling), and 'Fidelizar' (Fidelization). In the 'Fidelizar' section, there are fields for 'Dias Fidelização' (Fidelity Days) set to 10, 'Número Máximo de Renovações' (Maximum Number of Renewals), and a checkbox for 'Estender Fidelização' (Extend Fidelization). The 'Estender Fidelização' checkbox is checked and highlighted with a blue oval.

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.

A screenshot of the 'Configurações CRM > Outras Configurações > Categorização' (CRM Configuration > Other Configurations > Categorization) form. The form has several sections: 'Limpar' (Clear), 'Manter Fidelização' (Keep Loyalty), 'Responsável absoluto ERP' (Absolute ERP Responsible), and 'Usuários ERP ignorados' (Ignored ERP Users). At the bottom of the form, there is a checkbox for 'Estender Fidelização (Ativos)' (Extend Loyalty (Actives)), which is checked and highlighted with a blue oval.

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.

A screenshot of a software interface titled "Criando Novo(a) Resultado". The interface is divided into sections: "Informações de Resultado" and "Agendamento". In the "Informações de Resultado" section, there are fields for "Resultado" (set to "Resultado Estender Fidelização") and "Ação" (set to "Fidelizar + Agendamento"). In the "Agendamento" section, there are fields for "Tipo Período" (set to "minutos") and "Automático" (checked). At the bottom of the screen, there is a yellow warning message: "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

3. EXIBIR WIDGET TAG CLOUD NA TELA DE RESUMO DOS MÓDULOS CHAMADOS, EMPRESAS E LEADS

Com essa melhoria aplicada à funcionalidade de **Tag Cloud**, os usuários poderão visualizar e gerenciar rapidamente todas as tags relacionadas a um cadastro específico, seja ele um **Chamado**, **Empresa** ou **Lead**. Essa melhoria facilita o gerenciamento das interações com os clientes, permitindo um controle mais ágil e eficiente.

Anteriormente, para acessar a **Tag Cloud**, era necessário abrir o menu lateral esquerdo. Com a atualização, os usuários têm a opção de visualizar a **Tag Cloud** diretamente na tela de resumo do registro, logo após o widget de **Atividades**. Supervisores, além disso, podem criar tags rápidas pelo próprio widget. Essa mudança mantém todas as características da funcionalidade anterior, mas proporciona uma maneira mais prática e rápida de acesso.

Essa melhoria foi implementada com base em sugestões dos nossos clientes no [Portal de Melhorias](#). Ela foi projetada para permitir que os usuários monitorem atividades relacionadas a clientes classificados em categorias específicas, identificando oportunidades de negócios e gerenciando o atendimento ao cliente com mais precisão.

Agora que você já conheceu um pouco mais sobre essa melhoria, vamos explorar juntos como ficou essa funcionalidade dentro do CRM e como ela pode facilitar ainda mais o seu dia a dia?



3.1 Como Acessar o Widget Tag Cloud?

Na tela principal de um dos módulos destacados (**Chamados, Empresas ou Leads**), selecione um registro para a acessar a tela de resumo desse registro.

The screenshot shows the main interface of the 'Empresas' module. At the top, there is a navigation bar with links for Agenda, Leads, Empresas, Contatos, Oportunidades, Emails, Chamados, and Todos. Below the navigation bar is a search bar with a placeholder 'Palavra chave' and two search icons. To the right of the search bar are several icons for communication and management. The main area displays a grid of company records. The first record in the grid is highlighted. The columns in the grid are labeled: 'Ações', 'Cód Cliente ERP', 'CNPJ', 'Nome da Empresa', 'Avaliação', 'Responsável', 'Cidade Faturamento', and 'Estado Faturamento'. The first record shows the following data: '10123', '14.240.170/0001-58', 'INDÚSTRIA DE CHOCOLATES WONKA LTDA', 'Lexi Eixer', 'Curitiba', and 'PR'.

Figura 5 - Acessando a tela principal do módulo Empresas

Na tela de resumo do módulo selecionado, você encontrará o widget **Tag Cloud** logo após o widget de **Atividades**.

The screenshot shows the summary screen for the 'Empresas' module for the company 'INDÚSTRIA DE CHOCOLATES WONKA ...'. The left sidebar has sections for 'Mapas' and 'Tag Cloud', with tags like 'cliente gold' and 'faturamentoparcial' listed. The main content area shows the company details: Cód Cliente ERP (10123), Nome Fantasia (WONKA CHOCOLATES), CNPJ (14.240.170/0001-58), Email (supply@wonka.com), Responsável (Lexi Eixer), Avaliação (Prospect), and Canal de Compra. To the right, there is a section for 'Atividades' (Activities) which says 'Nenhuma atividade pendente' (No pending activity). Below the activities is a 'Tag Cloud' section containing the tags 'cliente gold' and 'faturamentoparcial'. A large teal oval highlights the 'Tag Cloud' section.

Figura 6 - Acessando a tela de resumo do módulo Empresas

Note que o widget **Tag Cloud** na tela de resumo replica as mesmas informações e funcionalidades disponíveis anteriormente somente no menu lateral esquerdo, permitindo o uso direto dessas funções sem a necessidade de navegar pelo menu lateral. Agora você poderá optar por utilizar a função da maneira que lhe for mais conveniente.

The screenshot shows the vocallcontact CRM interface. At the top, there is a purple navigation bar with links for Agenda, Leads, Empresas, Contatos, Oportunidades, Emails, Chamados, and Todos. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder 'Palavra chave' (Search term) and a magnifying glass icon. To the right of the search bar are several icons for messaging, phone, user profile, and other functions. The main title 'INDÚSTRIA DE CHOCOLATES WONKA ...' is displayed above a row of filter buttons: 'Sem Classificação ABC', 'Dias venda', 'Sem grupo', 'Sem restrição', 'Discagens liberadas', 'Mensagens liberadas', and 'Adimplente'. Below these filters is a table with company details: Cód Cliente ERP (10123), Nome Fantasia (WONKA CHOCOLATES), CNPJ (14.240.170/0001-58), Email (supply@wonka.com), Responsável (Lexi Eixer), Avaliação (empty), Tipo (Prospect), Canal de Compra (empty), and Regime Tributário (empty). To the right of the table are two sections: 'Atividades' (Activities) with a button to 'Adicionar' (Add) and a note 'Nenhuma atividade pendente' (No pending activities); and 'Tag Cloud' which displays three tags: 'cliente gold', 'faturamentoparcial', and 'cliente diamante' (the last one is highlighted in purple).

Figura 7 - Acessando a função Tag Cloud pela tela de resumo do módulo Empresas

Lembre-se: Sempre que um registro for associado a uma tag, ele será contabilizado junto com a quantidade de outros registros associados à mesma tag. Isso cria uma representação visual da distribuição das tags, como visto na tela principal do CRM, no **Módulo Básico Vendas**, facilitando a compreensão e o gerenciamento dos dados.

Vale ressaltar que esta melhoria não modifica as funções originais da funcionalidade, deste modo, o supervisor ainda poderá executar as criações e edições da **Tag Rápida** como vimos no **Módulo Supervisor de Vendas - Parte I**.

4. BUGS CORRIGIDOS



Descrição do BUG

Foi identificada uma divergência nas informações de valores entre o filtro em "Principais Métricas" e a listagem de "Leads".

No módulo de "Chamados" foi identificado que o sistema estava seguindo o fluxo errado de algumas tarefas. Após a conclusão de uma tarefa em um procedimento específico, o sistema deveria prosseguir para a tarefa subsequente, conforme configurado. No entanto, o sistema estava direcionando para uma tarefa não relacionada, pertencente a um procedimento diferente.

Foi identificado que, ao criar um evento de agenda no Aplicativo Mobile VocallContact Vendas, a hora registrada no sistema VocallContact estava sendo exibida com um desvio de 3 horas antes do horário configurado originalmente, causando inconsistências nos agendamentos, afetando os horários exibidos aos usuários.

Ao converter um "Lead" em "Empresa" no sistema, os números de telefone vinculados ao "Lead" estavam sendo perdidos no processo.

Foi detectado que o sistema permitia a criação duplicada de registros de empresas com o mesmo número de identificação fiscal (CNPJ/CPF), porém formatado de maneiras diferentes. Por exemplo, uma empresa poderia ser cadastrada com um número como CNPJ, enquanto outra poderia usar o mesmo número como CPF.

Foi constatado que o dashboard "Número de Clientes com Pedidos por Carteira" estava exibindo informações incorretas. As métricas mostravam contagens e valores que não correspondiam aos dados reais dos pedidos feitos. Isso resultava em discrepâncias na visualização das categorias de pedidos e na exibição de categorias inexistentes como "Externos".

Problema

Foi identificado que, devido às melhorias implementadas nos filtros das listagens, o widget das "Principais Métricas" não estavam refletindo as mesmas regras de filtragem.

Ao mudar o procedimento de um chamado, uma falha no sistema fazia com que a identificação da tarefa não fosse atualizada corretamente. Isso levava o sistema a executar etapas do procedimento antigo, desviando do fluxo esperado.

O problema foi causado por uma falha na API, que não considerava corretamente o fuso horário do usuário ao salvar o evento da agenda. Devido a essa falha, os horários eram registrados no banco de dados sem o ajuste adequado de fuso horário.

O erro ocorria porque o sistema mantinha somente o código do lead ao telefone e, ao criar a "Empresa" nova, não havia telefone vinculado, pois os telefones estavam somente no "Lead".

O sistema não estava formatando corretamente o CNPJ ou CPF na hora de converter um "Lead" para "Empresa", com isso o sistema deixava cadastrar dois CNPJ iguais.

Foi identificado um problema na consulta SQL (select) utilizada pelo dashboard dentro da API do VocallContact, que estava configurado para trazer os usuários de representantes, mesmo quando o dashboard deveria refletir os pedidos da carteira do time interno de vendas. Em vez de filtrar os pedidos com base nas categorias, a consulta estava aplicando um filtro que só considerava os pedidos feitos por usuários que haviam logado no período do filtro aplicado.

Solução

Ajustada a consulta das "Principais Métricas" para que traga as informações aplicadas nas regras de filtragem

Foi implementada uma verificação que garante que o sistema siga o fluxo de tarefas correto, de acordo com o procedimento atual do chamado. O sistema agora verifica e confirma o procedimento antes de direcionar para a próxima tarefa, garantindo que as etapas seguintes sigam o procedimento configurado inicialmente.

Foi ajustada a API para que ignore o fuso horário durante o salvamento dos eventos. Dessa forma, a interface do VocallContact agora interpreta corretamente os horários com base no fuso horário do usuário.

Agora, durante o processo de conversão do "Lead", os registros de telefone serão automaticamente atualizados com o código do "Lead" para o da "Empresa", de modo a vincular os números de telefone ao novo registro de "Empresa" em vez de permanecerem associados ao "Lead" original.

Ajustada a validação de CNPJ/CPF no processo de conversão de "Lead" para "Empresa", para que o sistema limpe qualquer formatação (como pontos, traços e barras) antes de verificar se o número já existe.

Um ajuste foi realizado na consulta SQL (select) na API do VocallContact para que aplicasse corretamente os filtros. Sendo assim, foi eliminado o critério "where" com id nulo que estava trazendo apenas usuários representantes, ajustando para que a consulta inclua todos os pedidos da carteira do time interno de vendas, independentemente de o usuário ter logado no período do filtro.

Descrição do BUG

Foi identificado que ao tentar exportar dados do módulo "Atendimentos por Cliente", o sistema gerava um arquivo vazio, sem quaisquer informações.

Ao preencher um determinado número de caracteres no campo "Descrição" do módulo "Construtor de Relatórios", o sistema salvava o texto de forma parcial, "cortando" parte do texto.

Ao tentar converter um "Lead" em "Empresa", o "Lead" sumia e não criava a "Empresa", sem constar nenhum erro em tela.

Problema

Verificado que havia um problema na consulta SQL (select) que recuperava e exportava as informações do módulo "Atendimentos por Cliente".

Foi verificado que havia uma limitação nos números de caracteres para o preenchimento do campo "Descrição" do módulo "Construtor de Relatórios", salvando o texto de forma parcial, considerando somente os primeiros 250 caracteres.

O sistema estava vinculando o "Lead" convertido com uma empresa existente de forma incorreta, pois estava considerando o nome do "Lead", independente do CNPJ.

Solução

Foi ajustada a consulta SQL (select) para garantir que os dados fossem recuperados e exportados corretamente. Assim, foi adicionado um critério de ordenação padrão (orderby) à consulta, de modo a assegurar que as informações sejam exibidas e gravadas adequadamente no arquivo.

O campo "Descrição" do módulo "Construtor de Relatórios" foi ajustado para que não possua limitação de caracteres no seu registro.

Ajustado no sistema o código para buscar por CNPJ e não por nome, pois o campo nome não é chave única.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluímos a implementação de mais uma versão do **VocalContact**. Acreditamos que essas melhorias da **Winter24** possam facilitar ainda mais sua rotina de trabalho.

Estas melhorias foram desenvolvidas a partir das sugestões dos nossos clientes, recebidas através do [Portal de Melhorias](#). Agradecemos a todos que contribuíram com suas ideias e convidamos aqueles que ainda não o fizeram a compartilhar suas opiniões. Sua participação é fundamental para que possamos continuar aprimorando nossos sistemas e oferecendo uma experiência cada vez melhor para você e sua equipe.

Além de explorar as novas funcionalidades da **Winter24**, não deixe de visitar a [UniEox](#), nossa plataforma educacional dedicada. Lá, você e sua equipe têm acesso a uma gama de materiais e conteúdos atualizados, desenvolvidos para ajudá-los a maximizar o uso das **Soluções VocalCenter®**. Através deste canal, você pode acessar treinamentos, tutoriais e muito mais, tudo projetado para impulsionar seu desenvolvimento e aprimorar seu domínio sobre o nosso sistema. Seu feedback sobre esses conteúdos é extremamente valioso para nós e nos ajuda a melhorar continuamente nossos serviços.

Por fim, queremos agradecer sua parceria e dizer que esperamos que esta atualização contribua significativamente para o sucesso contínuo da sua empresa. Estamos sempre aqui para apoiar sua jornada com o **VocalContact**.

Atenciosamente,





vocallcontact
único e ponto.

