



vocall contact
único e ponto.



Winter'25

Release Notes

Todos os direitos reservados à Eox Tecnologia Ltda.
Rua Francisco Margarida, 68 – Blumenau/SC.
Proibida a venda total ou parcial deste conteúdo.

SUMÁRIO

1 Introdução	10
1.1 Para quem é este documento?	11
2 Controle de Atendimentos pelo Plinx no CRM	12
2.1 Apresentando a melhoria: integração com o Plinx para controle de atendimentos	12
2.2 Entendendo a nova lógica de bloqueio e registro	13
2.2.1 Entendendo o Funcionamento do fluxo com a integração	13
2.3 Utilizando a nova funcionalidade	15
2.3.1 Configurando o parâmetro	15
2.3.2 Executando a discagem com a regra ativa	16
3 Duplicação de Público de Campanhas	17
3.1 Apresentando a melhoria: duplicação de público em campanhas	17
3.2 Entendendo a nova lógica de duplicação de Campanhas	17
3.2.1 Ampliando a Inteligência na Gestão de Campanhas	17
3.2.2 Conhecendo o Funcionamento da Duplicação de Campanhas na Prática	18
3.3 Utilizando a nova funcionalidade	19
3.3.1 Acessando a Funcionalidade de Duplicação	19
3.3.2 Passo a Passo para a Duplicação da Campanha	20

SUMÁRIO

4 Melhoria na Criação e Pesquisa de Usuários no CRM	22
4.1 Apresentando a Melhoria Criação e Pesquisa de Usuários no CRM	22
4.2 Compreendendo a Melhoria na Criação de Usuários	22
4.3 Facilidade e Controle para Supervisores	23
4.3.1 Conhecendo a Funcionalidade de Criação de Usuários	23
4.3.2 Consultando Cadastro na Tela de Usuários	24
5 Informações Financeiras no módulo Empresas	26
5.1 Apresentando a Melhoria Informações Financeira	26
5.2 Entendendo a Lógica de Funcionamento da Melhoria	26
5.2.1 Eficiência Gerencial para Supervisores	27
5.2.2 Mais Agilidade para os Operadores	27
5.3 Utilizando a Nova Funcionalidade	28
5.3.1 Visualizando as Informações Financeiras Atualizadas	28
5.3.2 Fazendo Download de Boletos	29
6 Melhorias App - Relatórios, Check in e Check out e Gestão de Prepostos no App	30
6.1 Apresentando as Melhorias	30
6.2 Entendendo as Melhorias Implementadas	31

SUMÁRIO

6.2.1 Visão estratégica das melhorias	31
6.2.2 Operação Inteligente para Representantes	32
6.3 Utilizando as Novas Funcionalidades	33
6.3.1 Acessando e Navegando pelos Relatórios do Dashboards	33
6.3.1.1 Relatório de Vendas	34
6.3.1.2 Relatório de Visitas Realizadas	35
6.3.1.3 Relatório Clientes sem Visitas	36
6.3.1.4 Relatório Curva ABC Clientes A	37
6.3.1.5 Relatório Curva ABC Clientes B	38
6.3.1.6 Relatório Curva ABC Clientes C	39
6.3.2 Executando Check ins e Check outs	40
6.3.2.1 Configurando a Funcionalidade no CRM	42
6.3.3 Gestão de Prepostos na Prática	43
7 Correções de Bugs	45
8 Considerações Finais	48

GLOSSÁRIO

Ambiente:

É o segmento da operação utilizado para diferenciar linhas de produtos ou divisões comerciais.

Aplicativo móvel (App):

Plataforma móvel utilizada pelos representantes comerciais para acessar informações, registrar visitas e acompanhar indicadores.

Base64:

É o formato de codificação utilizado para transferir arquivos entre sistemas com segurança, como PDFs de boletos.

Boletos:

São documentos de cobrança que podem ser acessados e baixados diretamente no CRM após integração com o ERP.

Campanha de Origem:

Campo preenchido automaticamente na nova campanha. Indica qual campanha foi utilizada como base no processo de duplicação, permitindo rastrear a origem da estratégia replicada.

Carteira:

Conjunto de clientes atribuídos a um operador comercial no sistema.

Check in:

Registro da entrada do representante em um cliente, marcando o início de uma visita.

GLOSSÁRIO



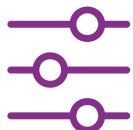
Check out:

Registro do encerramento da visita ao cliente, informando o horário de saída e o resultado da interação.



Conversa Ativa:

Quando um cliente está em interação ativa no WhatsApp (Plinx).



Configuração de Parâmetro:

Ajuste que permite definir o comportamento do discador diante de conversas ativas.



CRM:

É o sistema de gestão de relacionamento com o cliente, utilizado por operadores e gestores para registro e consulta de dados.



Critérios de Segmentação:

Conjunto de regras aplicadas para direcionar corretamente a campanha. Incluem filtros por data, grupo, status do cliente, entre outros parâmetros configurados.



Curva ABC:

Segmentação da carteira de clientes baseada em volume de faturamento e frequência de pedidos, permitindo foco nos clientes mais relevantes.



Dashboard:

Painel de indicadores no App que exibe visualizações resumidas de desempenho, metas e classificações.

GLOSSÁRIO



ERP:

É o sistema de gestão empresarial que centraliza dados financeiros e operacionais, integrando-se ao CRM nesta melhoria.



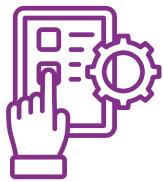
Gestor de canal:

Usuário com perfil gerencial no sistema, responsável por parametrizações, análises e gestão da equipe de representantes.



Licença:

Autorização ativa para que um usuário tenha acesso ao sistema.



Operador:

É o usuário que atua diretamente no atendimento e no registro das informações no CRM.



Parâmetro:

Configuração técnica realizada no CRM por supervisores, responsável por controlar comportamentos e permissões dentro do App.



PDF:

É o formato de arquivo portátil utilizado para documentos como boletos bancários.



Preposto:

Usuário vinculado a um representante, utilizado em ações operacionais ou suporte em campo.

GLOSSÁRIO



Pop-up de Confirmação:

Aviso apresentado ao operador quando uma conversa ativa é identificada, solicitando sua decisão.



Registro Automático de Atendimento:

Conjunto de regras aplicadas para direcionar corretamente a campanha. Incluem filtros por data, grupo, status do cliente, entre outros parâmetros configurados.



Relatório:

Conjunto estruturado de dados exibidos no App, com filtros e ordenações disponíveis para análise de performance comercial.



Resumo da empresa:

É a tela do CRM que reúne os principais dados e interações relacionadas a um cliente específico.



Segmentação de Público:

Filtros que definem o público-alvo da campanha. Podem incluir atributos como localização, perfil de consumo, status no CRM, comportamento anterior, entre outros.



Status "Planejamento":

Status inicial padrão atribuído à campanha duplicada. Garante que o usuário possa revisar e editar os dados antes de ativar a campanha.



Supervisor:

É o perfil com visão gerencial do CRM, com foco em desempenho da operação e fluidez dos processos internos.

GLOSSÁRIO



Usuário:

Pessoa cadastrada no sistema, com acesso definido por perfil e permissões atreladas.



Vendedor:

Usuário ativo na operação, responsável por realizar atendimentos, visitas e registros no sistema.



Wizard:

É uma interface guiada que ajuda na configuração de parâmetros de forma simplificada e orientada por etapas.



1. INTRODUÇÃO

É com grande entusiasmo que anunciamos a mais recente atualização do **VocalContact**: a **Winter'25**. Nesta versão, concentramo-nos em entregar um conjunto robusto de melhorias e novas funcionalidades desenhadas para otimizar a sua experiência, impulsionar a eficiência operacional e reforçar a inteligência estratégica em suas mãos.



Destacamos, entre as principais novidades, a **Integração com o Plinx para Controle de Atendimentos**, que permite identificar se um cliente já está em atendimento via WhatsApp, evitando contatos duplicados pelo discador e oferecendo um fluxo de comunicação mais coeso. Adicionalmente, introduzimos a **Criação e Pesquisa de Usuários**, uma funcionalidade que confere maior agilidade à gestão de equipes, permitindo a criação imediata de novos usuários e facilitando a transição de responsabilidades sem interrupções nos processos. Para enriquecer a visão sobre seus clientes, e cientes da importância de informações financeiras atualizadas para sua operação, implementamos a atualização em tempo real às **Informações Financeiras do cliente no módulo Empresas**, uma ferramenta fundamental para que sua equipe tome decisões mais informadas. E para otimizar suas estratégias de marketing, implementamos a **Duplicação de Público em Campanhas**, que agora replica automaticamente todos os critérios de segmentação da campanha original, permitindo o reaproveitamento de configurações complexas com agilidade e precisão.



Outra evolução significativa é o trio de funcionalidades no aplicativo móvel do **VocalContact: Relatórios Detalhados, Check-in e Check-out Inteligentes por Localização e uma Gestão de Prepostos Simplificada**. Representantes e supervisores ganham acesso a indicadores de performance diretamente no App, registros de visitas mais precisos e um sistema automatizado para o envio de credenciais de prepostos.

Também foram corrigidos bugs identificados, assegurando maior estabilidade e confiabilidade em toda a plataforma.

Este documento detalha todas as novas funcionalidades e melhorias da versão **Winter'25**. Com estas informações, esperamos que você e sua equipe possam explorar ao máximo os novos recursos que esta versão do **CRM** oferece, visando uma performance superior e uma usabilidade cada vez mais intuitiva.

1. INTRODUÇÃO

1.1 PARA QUEM É ESTE DOCUMENTO?

Criado especialmente para você, usuário do **VocalContact**, este documento contém informações sobre as novas funcionalidades e correções do nosso **CRM**. O objetivo é aprimorar sua experiência e fornecer uma visão mais detalhada das principais atualizações do sistema, para que você possa aproveitá-las da melhor forma possível.

Queremos que você e sua equipe usem esta documentação para se capacitar e adotar as melhorias implementadas, facilitando a gestão eficiente dos processos de atendimento e melhorando a performance das equipes de vendas e pós-vendas.

Considere-o como seu manual de navegação, com dicas que facilitarão o uso do **VocalContact**.



2.1 Apresentando a melhoria: integração com o Plinx para controle de atendimentos

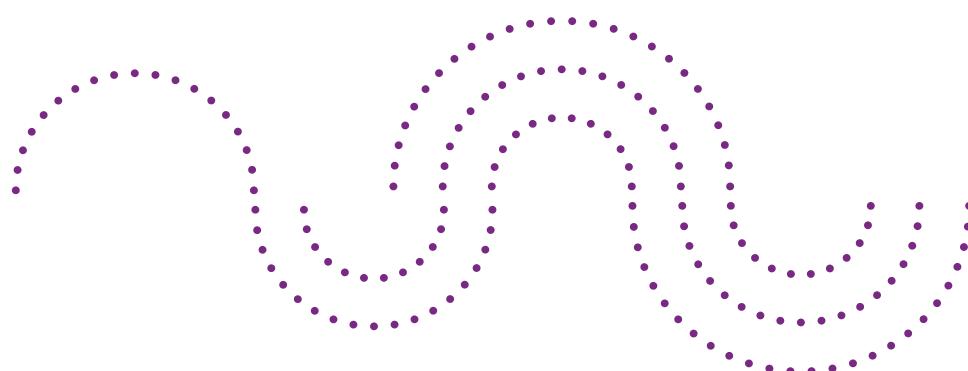
Oi! Aqui é a Lexi. Estou chegando com uma novidade que vai melhorar ainda mais a organização e a eficiência dos seus atendimentos!



Com a nova integração entre o **CRM** e o **Plinx**, o serviço de mensageria que integra o **VocalContact** ao **WhatsApp** da **Meta**, é possível identificar se um cliente já está em atendimento via **WhatsApp** e, com isso, evitar que ele seja chamado pelo discador ao mesmo tempo.

Isso irá garantir um fluxo de atendimento mais fluido, evitando desconforto para o cliente e conflitos operacionais.

Essa melhoria também permite configurar o comportamento do sistema por meio de um novo parâmetro, que pode anular a discagem automaticamente ou apresentar uma opção para o operador decidir se deseja seguir com o contato.



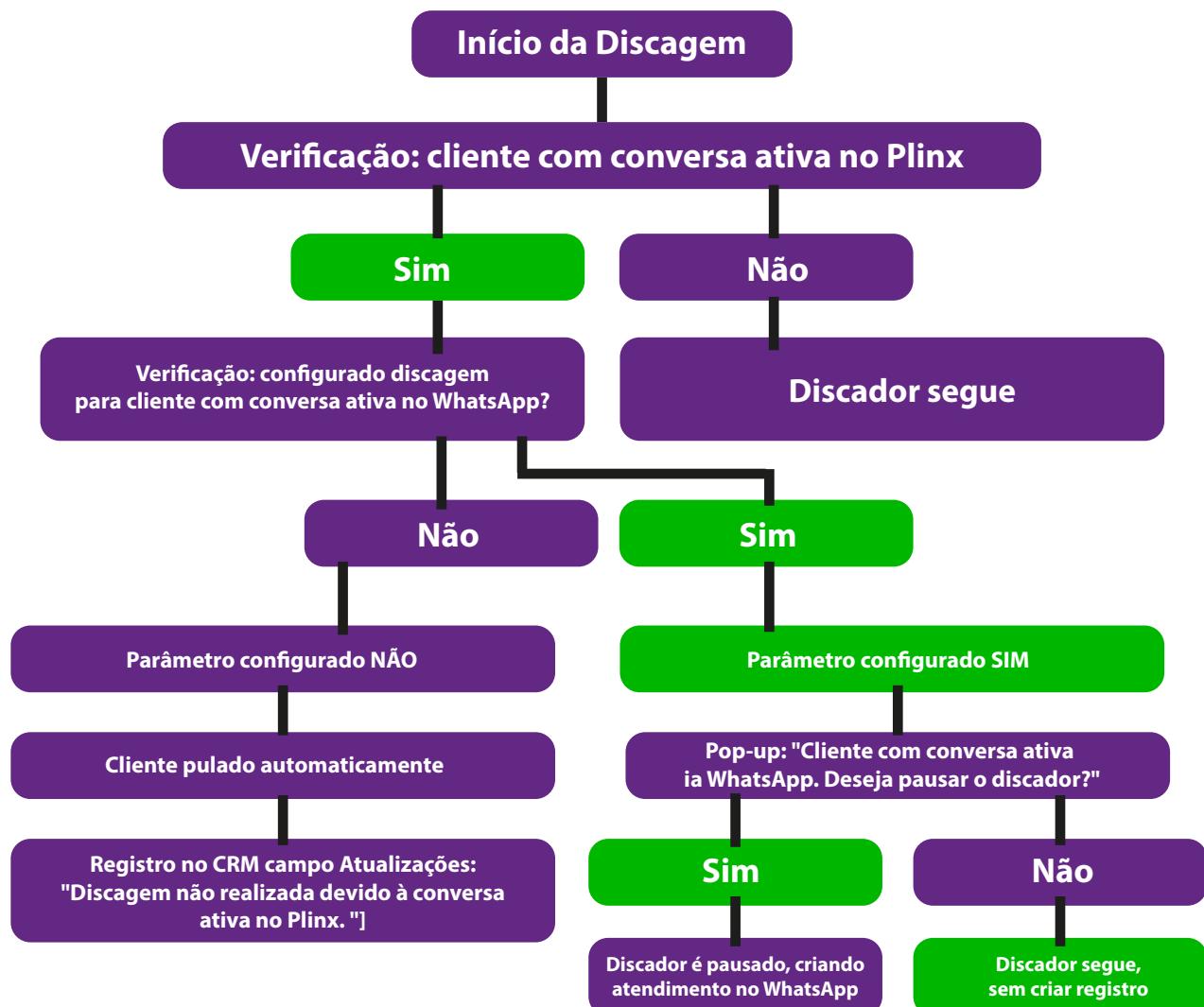
2.2 Entendendo a nova lógica de bloqueio e registro

Sabemos que sua rotina é cheia de tarefas, e que um atendimento duplicado pode causar confusão tanto para você quanto para o cliente. Por isso, desenvolvemos essa funcionalidade.

2.2.1 Entendendo o Funcionamento do fluxo com a integração

Entenda comigo o funcionamento deste fluxo!

Figura1 - Fluxo de Atendimento com Integração CRM – Plinx

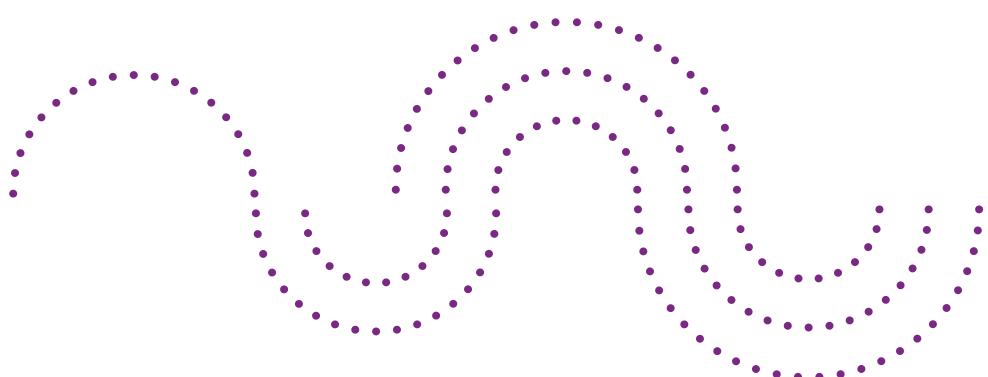


Esse processo ocorre de forma sequencial. Como vimos, o sistema começa verificando se há uma conversa ativa no **Plinx** no momento da discagem. Caso o parâmetro de discagem para cliente com atendimento em andamento no **WhatsApp** não esteja marcado, o cliente com conversa ativa no **Plinx** será automaticamente pulado e o sistema registrará no campo

Atualizações de seu cadastro que a discagem não foi realizada devido à conversa ativa no **Plinx**. Se o parâmetro estiver marcado, o **CRM** informará que o cliente tem uma conversa ativa no **WhatsApp** e perguntará ao atendente se deseja pausar o discador. Como você viu no diagrama, se o atendente optar por pausar o **Discador**, o sistema criará automaticamente um atendimento no CRM, com campos previamente preenchidos, e **Resultado** definido como **Contato via WhatsApp**, origem **Discador**, fazendo um agendamento de um novo contato para o próximo dia útil. Este **Resultado** de atendimento é criado pelo sistema não necessitando da intervenção do Supervisor.

Caso o atendente opte por não pausar o **Discador**, o sistema seguirá para o próximo contato da fila, sem criar qualquer novo registro.

Note que esse fluxo permite agilidade no atendimento e evita sobreposição de canais, sem impedir o atendente de tomar uma decisão consciente.

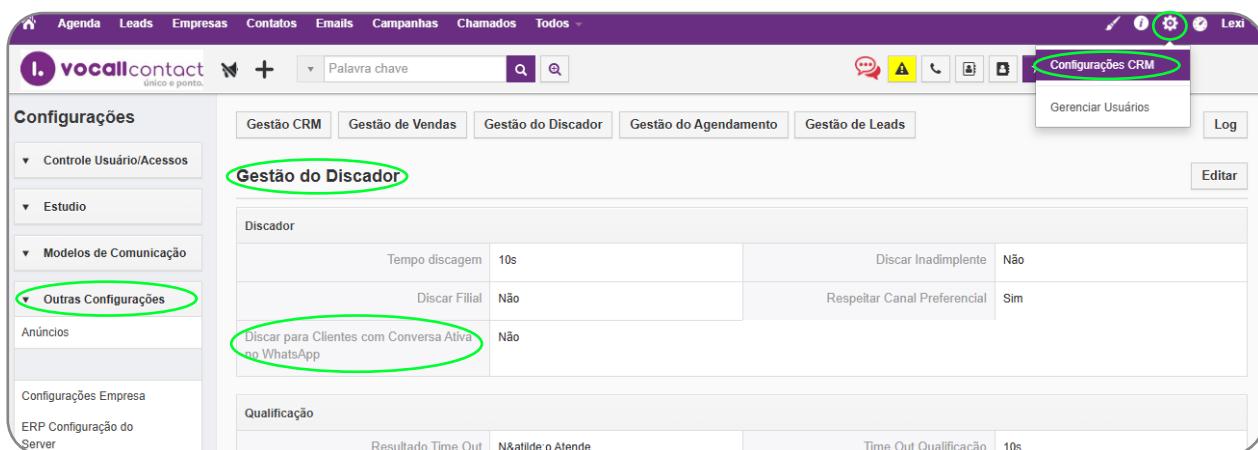


2.3 Utilizando a nova funcionalidade

2.3.1 Configurando o parâmetro

Para definir o comportamento do sistema ao detectar conversas ativas no **Plinx**, acesse o **CRM**, conforme as orientações que você aprendeu no **Módulo Supervisor de Vendas – Parte I**. Clique no ícone da **Engrenagem**  > **Configurações CRM** > **Outras Configurações** > **Configurações Empresa** > **Gestão do Discador**.

Figura 2 – Acessando as configurações do Discador



The screenshot shows the Plinx CRM interface with the following details:

- Left Sidebar:** Shows sections like 'Configurações', 'Controle Usuário/Acessos', 'Estúdio', 'Modelos de Comunicação', and 'Outras Configurações' (which is circled in green).
- Top Bar:** Includes links for 'Agenda', 'Leads', 'Empresas', 'Contatos', 'Emails', 'Campanhas', 'Chamados', 'Todos', and a search bar.
- Header:** Shows the logo 'I. vocalcontact' and a 'Configurações CRM' button (which is circled in green).
- Content Area:** A tab bar with 'Gestão CRM', 'Gestão de Vendas', 'Gestão do Discador' (which is circled in green), 'Gestão do Agendamento', and 'Gestão de Leads'. The 'Gestão do Discador' tab is active.
- Discador Section:** Contains a table with the following rows:

Tempo discagem	10s	Discar Inadimplente	Não
Discar Filial	Não	Respeitar Canal Preferencial	Sim
Discar para Clientes com Conversa Ativa no WhatsApp	Não		
- Qualificação Section:** Contains a table with the following rows:

Resultado Time Out	Não Atende	Time Out Qualificação	10s
--------------------	-------------------	-----------------------	-----

Na tela **Gestão do Discador**, localize o campo **Discar para clientes com conversa ativa no WhatsApp**, no bloco **Discador**. Depois clique no botão **Editar**.

Para ativar este parâmetro, clique no flag que aparece neste campo, que corresponde à **Sim**. Assim, você permitirá a discagem para cliente com uma conversa ativa no **Plinx**, proporcionando o comportamento do sistema como descrito anteriormente.

Vamos ver a seguir como isso acontecerá para o atendente?



2.3.2 Executando a discagem com a regra ativa

A partir de agora, sempre que o **CRM** iniciar a discagem, o sistema verificará se o cliente está em conversa ativa no **Plinx**. Se o campo que habilita o parâmetro de discagem para clientes com conversa ativa no **WhatsApp** estiver marcado, o atendente visualizá um pop-up com a mensagem: **Cliente com conversa ativa via WhatsApp. Deseja pausar o discador?**

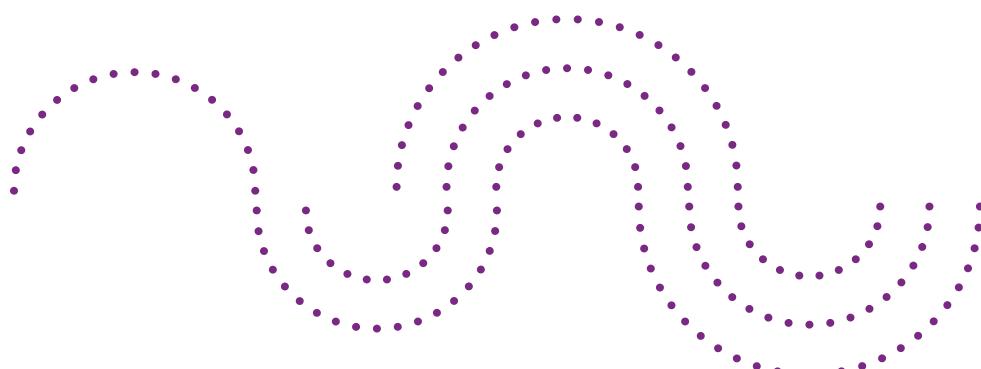
Ao clicar em **Sim**, o **Discador** será pausado criando um atendimento com **Resultado Contato via WhatsApp**, origem **Discador** com o agendamento de um novo contato para o próximo dia útil. O **Discador** seguirá para o próximo contato da lista.

Se o atendente optar por não pausar o **Discador**, o sistema continuará o fluxo normalmente, seguindo para o próximo contato na fila sem realizar nenhuma ação adicional.

Importante:

Se a opção de discagem para clientes com conversa ativa no **WhatsApp** não estiver marcada, o cliente será automaticamente pulado, e essa ação será registrada campo **Atualizações** sem nenhuma necessidade de intervenção do usuário.

O registro referente a criação de um atendimento no **WhatsApp** com origem no Discador ficará marcado na opção **Atendimentos** que você poderá acessar no módulo **Empresas** > selecionando o cliente específico > menu lateral direito.



3.1 Apresentando a melhoria: duplicação de público em campanhas

Olá! Hoje quero apresentar uma melhoria que traz mais praticidade e agilidade para quem trabalha com campanhas comerciais: a duplicação completa de campanhas, agora com replicação automática dos critérios de seleção de clientes.



Com essa funcionalidade, é possível reutilizar campanhas existentes sem precisar reconfigurar segmentações manualmente. Você mantém a estrutura que já funcionou bem e foca apenas nos ajustes estratégicos, reduzindo o tempo de preparação e o risco de inconsistência nos filtros utilizados para a segmentação dos seus clientes.

Essa melhoria foi pensada para atender às necessidades de quem trabalha com frequência em ações planejadas, campanhas por região, datas promocionais ou em estratégias que demandam replicação da campanha com agilidade e precisão.

3.2 Entendendo a nova lógica de duplicação de Campanhas

3.2.1 Ampliando a Inteligência na Gestão de Campanhas

Percebemos que o processo de duplicação de campanhas poderia evoluir para oferecer ainda mais praticidade para você. A duplicação já existente no sistema era eficiente para replicar as informações principais da campanha, mas surgiu uma demanda por mais flexibilidade, especialmente no reutilização das segmentações de clientes utilizadas anteriormente.

Muitos usuários utilizam filtros complexos de público, como perfis de consumo, status no CRM, localizações específicas, entre outros critérios. Isso evidenciou a necessidade de permitir a replicação dessas configurações trazendo ganhos diretos em produtividade e confiabilidade no processo.

E olha só: muitos supervisores nos disseram que adorariam poder manter os filtros automaticamente... Assim, aprimoramos essa funcionalidade para que a duplicação passe a incluir todos os filtros e resultados da campanha original, mantendo a estrutura completa de forma automática.



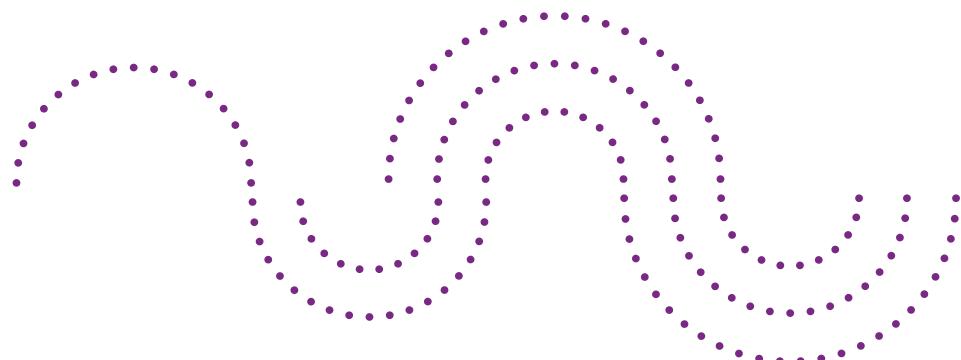
3.2.2 Conhecendo o Funcionamento da Duplicação de Campanhas na Prática

A partir de agora, ao duplicar uma campanha no **VocalContact**, o sistema copiará não apenas os dados básicos da campanha (como nome, canal, datas etc.), mas também todos os critérios de segmentação do público, definidos na campanha original. Isso inclui filtros por grupo, características do cliente, datas específicas e quaisquer outras configurações aplicadas.

Além disso, a nova campanha é criada com status **Planejamento**, permitindo que o responsável possa revisar ou ajustar os dados antes da ativação. Essa abordagem garante segurança na publicação e oferece liberdade ao Supervisor para personalizar o que for necessário.

Para completar, o campo **Campanha de Origem** será preenchido automaticamente com a referência da campanha duplicada. Isso garante rastreabilidade, histórico de uso e facilita futuras análises de desempenho.

Para completar, o campo **Campanha de Origem** será preenchido automaticamente com a referência da campanha duplicada. Isso garante rastreabilidade, histórico de uso e facilita futuras análises de desempenho.



3.3 Utilizando a nova funcionalidade

Antes de iniciar a duplicação, vale lembrar que o processo de criação da campanha continua exatamente como você já conhece! Caso precise revisar esse fluxo, você pode consultá-lo diretamente no **Módulo Supervisor de Vendas – Parte I > 3. Ferramentas do CRM > 3.2 Campanhas**.

3.3.1 Acessando a Funcionalidade de Duplicação

A duplicação de campanhas com filtros preservados pode ser feita de maneira simples, seguindo o passo a passo a seguir.

Se você ainda não viu onde encontrar essa opção, eu te mostro o caminho! Acesse o módulo **Campanhas** no menu principal



Figura 1 – Acessando o módulo Campanhas

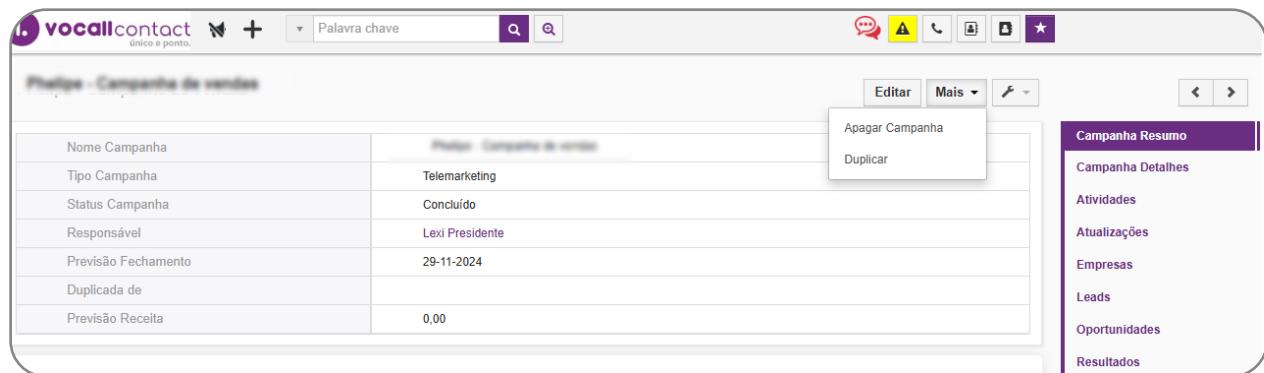
Nome Campanha	Responsável	Tipo Campanha	Status Campanha	Previsão Fechamento	Atualização	Prioridade Alfa	Data Criação
Alvo	Alvo	Conferência	Concluído	Manual	não	16-12-2024 14:00	
Campanha Carro	Imprensa	Conferência	Concluído	Dinâmica	sim	30-10-2024 14:00	
Campanha Clientes	Imprensa	WhatsApp	Concluído	Dinâmica	não	10-06-2025 08:00	
campanha clientes 10 de nov	Imprensa	WhatsApp	Concluído	Dinâmica	não	11-06-2025 14:00	

Você poderá selecionar a **Campanha** para duplicação, acesse a campanha a ser duplicada clicando sobre o nome dela na coluna **Nome Campanha**. Se necessário digite o nome da campanha que você está buscando e clique em **Pesquisar** na lateral direita da tela rolando a tela para a direita.

O CRM trará a tela de **Resumo da Campanha**, clique no menu **Mais > Duplicar**.

3 Duplicação de Público de Campanhas

Figura 2 – Acessando a função Duplicar para tela de Resumo da Campanha



The screenshot shows the 'Resumo da Campanha' (Campaign Summary) screen for a campaign named 'Philipe - Campanha de vendas'. The campaign details are listed in a table:

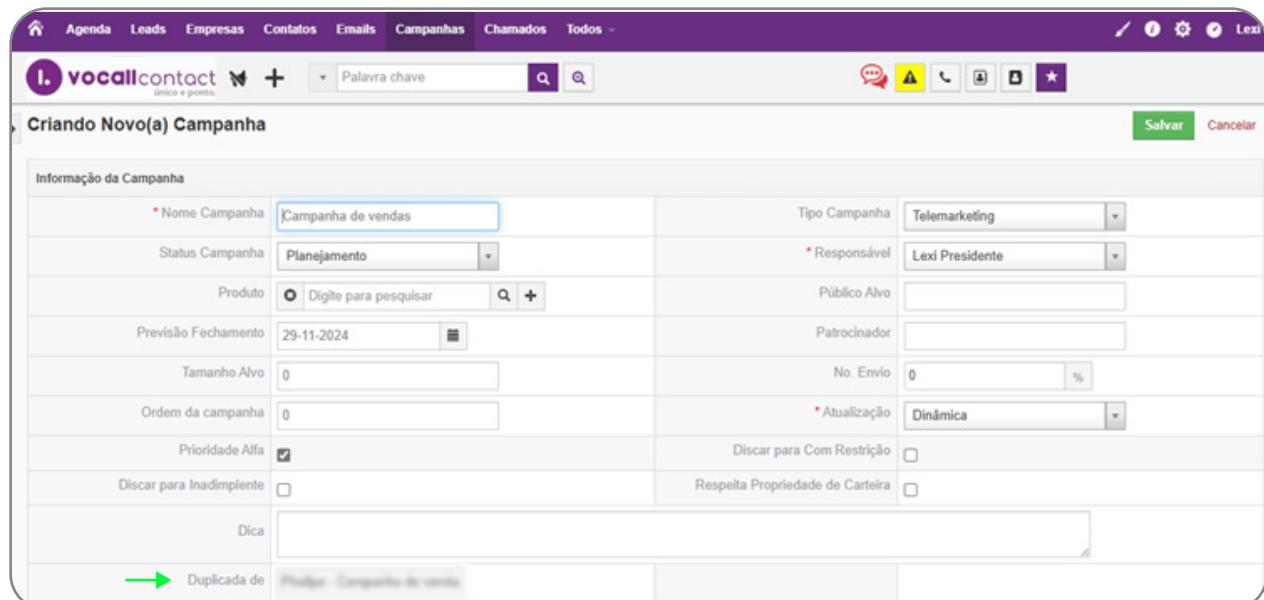
Nome Campanha	Philipe - Campanha de vendas
Tipo Campanha	Telemarketing
Status Campanha	Concluído
Responsável	Lexi Presidente
Previsão Fechamento	29-11-2024
Duplicada de	
Previsão Receita	0,00

A context menu is open over the campaign details, with 'Duplicar' (Duplicate) highlighted. The right sidebar shows a navigation menu for 'Campanha Resumo' with options like 'Campanha Detalhes', 'Atividades', 'Atualizações', 'Empresas', 'Leads', 'Oportunidades', and 'Resultados'.

3.3.2 Passo a Passo para a Duplicação da Campanha

Uma vez selecionada a opção **Duplicar**, o sistema automaticamente irá gerar uma nova **Campanha**. Essa nova **Campanha** já será criada com todos os filtros e critérios de público replicados da campanha anterior.

Figura 3 – Criando um Nova Campanha pela Duplicação

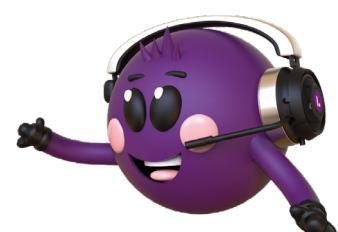


The screenshot shows the 'Criando Novo(a) Campanha' (Creating New Campaign) screen. The 'Informação da Campanha' (Campaign Information) section contains the following data:

* Nome Campanha	Campanha de vendas	Tipo Campanha	Telemarketing
Status Campanha	Planejamento	* Responsável	Lexi Presidente
Produto	Digite para pesquisar	Público Alvo	
Previsão Fechamento	29-11-2024	Patrocinador	
Tamanho Alvo	0	No. Envio	0 %
Ordem da campanha	0	* Atualização	Dinâmica
Prioridade Alta	<input checked="" type="checkbox"/>	Discar para Com Restrição	<input type="checkbox"/>
Discar para Inadimplente	<input type="checkbox"/>	Respeita Propriedade de Carteira	<input type="checkbox"/>
Dica			
→ Duplicada de	Philipe - Campanha de vendas		

O status inicial será definido como **Planejamento**, permitindo revisões e ajustes antes de ativar a campanha.

Ah! O status **Planejamento** foi uma escolha pensada para te dar tranquilidade na revisão, viu?



3 Duplicação de Público de Campanhas

Note que, a nova estrutura contará com o campo **“Duplicada de”** preenchido, permitindo que você identifique facilmente de onde ela foi derivada. Esse histórico é útil para controle de performance, rastreabilidade e análises estratégicas.

Se necessário, você poderá ajustar os filtros da nova campanha antes da ativação. Para isso, siga os procedimentos já conhecidos no **Módulo Supervisor de Vendas – Parte I, item 3.2 Campanhas**.

 **Dica:** utilize essa funcionalidade para campanhas sazonais, ações regionais com ajustes pontuais, ou testes A/B com variações mínimas de público.

Agora que você já conhece todos os detalhes sobre a duplicação de público em campanhas, quero te convidar a experimentar essa melhoria na prática! Eu sou a **Lexi**, e estou aqui para garantir que cada nova funcionalidade ajude você a alcançar mais resultados com menos esforço.



A duplicação inteligente foi pensada com foco em quem realmente conhece o dia a dia das campanhas: você. Sabemos que, na correria das metas e do acompanhamento comercial, todo segundo conta. Por isso, trazer automação e consistência à sua estratégia é o nosso objetivo principal.

Com apenas alguns cliques, você pode replicar uma campanha de sucesso, manter os mesmos filtros e critérios, e ainda ter liberdade total para personalizar o que for necessário antes da ativação. Mais agilidade, mais controle — e zero retrabalho.



E você me pergunta: “Lexi, posso usar essa funcionalidade para testar variações de uma mesma campanha?”

Pode sim! É ideal para testar públicos diferentes, regiões específicas ou até mesmo replicar campanhas sazonais com rapidez e precisão.

Continue contando comigo para acompanhar cada passo dentro do sistema. Sempre que encontrar a opção **Duplicar**, lembre-se: ela está ali para poupar seu tempo e multiplicar seus resultados.

4.1 Apresentando a Melhoria Criação e Pesquisa de Usuários no CRM

Oi, tudo certo? passando para avisar que a gestão de usuários acaba de ganhar mais agilidade.



Com a funcionalidade de **Criação de Usuários**, será possível criar novos usuários sem consultar as licenças disponíveis no momento da criação. Essa mudança foi feita pensando em garantir continuidade nas trocas de equipe, sem travar processos. Com isso, o sistema permitirá que usuários com permissão façam a criação imediata de um novo usuário, facilitando o repasse da carteira do usuário anterior e registros a ela vinculados, mantendo a fluidez da operação.

Além disso, a tela de **Criação Usuário/Acesso** teve suas funcionalidades de busca de usuários ativadas, facilitando ainda mais a pesquisa por usuários cadastrados, sejam **Ativos** ou **Inativos**.

4.2 Compreendendo a Melhoria na Criação de Usuários

Até então, ao desligar um atendente da operação, o usuário com perfil supervisor precisava, primeiramente, excluir esse usuário para então liberar uma licença e, só depois, cadastrar o novo colaborador. Esse processo gerava atraso e, em muitos casos, impedia o repasse correto da carteira, uma vez que o usuário anterior precisava ser desativado antes de transferir seus dados.

A nova lógica do sistema permite que um usuário com perfil autorizado crie o novo usuário de forma antecipada, mesmo que o número de licenças ativas já esteja no limite. Isso garantirá que a transferência de carteira e dos registros associados ocorra com segurança, sem exigir que o usuário antigo seja excluído, anteriormente, perdendo informações importantes sobre a carteira deste usuário.

Assim, o **CRM** não impedirá mais a criação mantendo o controle de usuários ativos, permitindo ao gestor planejar a gestão de acessos de forma estratégica.

4.3 Facilidade e Controle para Supervisores

Usuários com perfil de criação de usuários no **CRM** ganharão mais autonomia para gerenciar equipes. Com a possibilidade de cadastrar um novo usuário em qualquer momento, mesmo durante o processo de desligamento de outro colaborador, o trabalho de reestruturação interna ficará mais fluido e sem interrupções.

Além disso, a funcionalidade evitará gargalos operacionais e perda de tempo, enquanto aguarda o encerramento completo da inativação para seguir com o processo.

Essa melhoria também favorecerá a rastreabilidade de ações, pois garante que a carteira e os dados do atendente anterior sejam devidamente integrados ao novo colaborador, ainda com o antigo ativo, garantindo que histórico de sua carteira fique preservado.

4.3.1 Conhecendo a Funcionalidade de Criação de Usuários

No dia a dia das operações comerciais, a troca de pessoal é uma realidade. O tempo entre o desligamento de um operador e a ativação de seu substituto pode comprometer a performance da equipe e a experiência do cliente.



Assim, com a nova permissão, o sistema eliminará essa lacuna, permitindo a criação do novo usuário sem a necessidade de ficar aguardando.

Dessa forma, o novo atendente pode receber sua carteira clientes, ser treinado e começar a operar o sistema com todas as informações disponíveis desde o início. Isso representa ganho de agilidade, segurança na transição e melhor aproveitamento dos recursos humanos. Dessa forma, o novo atendente pode receber sua carteira clientes, ser treinado e começar a operar o sistema com todas as informações disponíveis desde o início. Isso representa ganho de agilidade, segurança na transição e melhor aproveitamento dos recursos humanos.

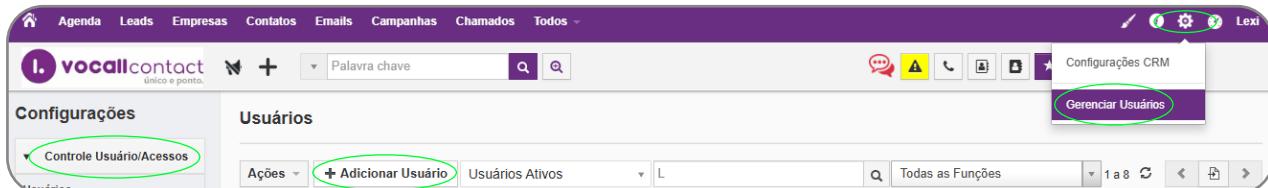
Para fazer o registro da criação de um novo usuário no **CRM**, você continuar adotando os procedimentos que aprendeu no Módulo Supervisor de Vendas Pt I.

Uma vez que a criação do novo usuário seguirá o fluxo padrão dentro do **CRM**, ao acessar a tela de cadastro de usuários, o usuário com perfil para a criação de usuário poderá inserir os dados do novo colaborador e confirmará a operação.

4 Melhoria na Criação e Pesquisa de Usuários no CRM

Para isso, acesse o ícone da engrenagem (⚙) > clique na opção **Gerenciar usuários** se estiver disponível para seu usuário, ou então, acesse o ícone da engrenagem (⚙) > selecione a opção **Configurações CRM** > clique na opção **Controle Usuário/Acessos** > acesse a opção **+Adicionar Usuário**.

Figura 1 – Acessando a opção Gerenciar Usuários



O sistema trará o formulário de criação de usuário, preencha os campos necessários e, por fim, cliente em **Salvar**.

Figura 2 –Tela Criando Novo Usuário

A screenshot of the 'Criando Novo(a) Usuário' (Creating New User) form. The form is titled 'Criando Novo(a) Usuário' and has two main sections: 'Acesso & Função do Usuário' and 'Informações Pessoais'. The 'Acesso & Função do Usuário' section contains fields for 'Nome Usuário' (Nome Usuário *), 'Email Principal' (Email Principal *), 'Nome' (Nome), 'Sobrenome' (Sobrenome *), 'Senha' (Senha *), 'Confirmar Senha' (Confirmar Senha *), 'Admin' (Admin), 'Função' (Função *), 'Presidência' (Presidência), and 'Gerenciar Licenças' (Gerenciar Licenças). The 'Informações Pessoais' section is partially visible. At the top right of the form are 'Salvar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel) buttons. The '+ Adicionar Usuário' button from the previous screenshot is also highlighted with a green circle.

Caso todas as licenças estejam em uso, o sistema não impedirá a criação — ele apenas registrará que há um novo usuário ativo além do limite contratado. Com isso, será possível acessar o cadastro do vendedor anterior, e transferir a carteira de clientes do antigo colaborador diretamente e de uma forma transparente no sistema. Somente após essa migração da carteira, o usuário anterior é desativado, se for necessário.

4.3.2 Consultando Cadastro na Tela de Usuários

Ainda na tela de Controle **Usuários/Acesso**, o usuário ainda poderá fazer consultas trazendo os cadastros de **Usuários Ativos** ou de **Usuários Inativos**, acessando o campo do lado direito do botão **+Adicionar Usuário**. Na área central da tela você terá os **cards** de usuários, conforme a sua busca.

4 Melhoria na Criação e Pesquisa de Usuários no CRM

No campo **Pesquisa por nome**, o usuário poderá fazer buscar de um usuário específico pelo nome. Basta escrever o nome e clicar no **ícone da lupa (Q)** na lateral direita do campo.

Também é possível fazer uma pesquisa pela letra inicial do nome do usuário cadastrado. Por exemplo, se desejar pesquisar o cadastro de **Lexi**, assistente virtual da **UniEox**, clique na letra **L**, e o **CRM** trará todos os usuários têm o nome iniciando com a letra **L**.

Figura 4 –Pesquisa pela letra inicial do nome do usuário

O **CRM** está cada vez mais inteligente e adaptado à realidade das equipes comerciais. Com a nova permissão de criação de usuário sem licença ativa, você pode reorganizar seu time de forma mais rápida, prática e segura — tudo isso com as ferramentas que você já conhece e confia.

Sempre que uma melhoria assim surgir, pode contar comigo para te mostrar como usar da melhor forma. Até a próxima.



5.1 Apresentando a Melhoria Informações Financeira

Olá! Chegou uma novidade poderosa para quem busca mais agilidade no atendimento e gestão financeira dos clientes. Com a melhoria Informações Financeiras, agora o CRM consultará automaticamente os dados de crédito, faturas e boletos, em tempo real assim que o usuário acessar a tela de Resumo do módulo Empresa.



Tudo acontece sem a necessidade de cliques ou ações manuais. Basta acessar o cadastro da empresa, e os dados já estarão atualizados. É integração automática entre o **CRM** e o **ERP** da empresa, garantindo precisão, rapidez e centralização das informações financeiras.

Para habilitar esta funcionalidade é necessária a integração do **ERP** com o **CRM**, através de uma **API**.

Ficou interessado nesta funcionalidade? Então, fale agora mesmo com nossa área de **Relacionamento**, chame no **WhatsApp: 41 3153-7200** e selecione a área de **Relacionamento**.

5.2 Entendendo a Lógica de Funcionamento da Melhoria

Antes, para consultar dados financeiros de um cliente, era necessário buscar essas informações em outros sistemas, o que aumentava o tempo de resposta e a chance de erro. Pois a integração com o **ERP** acontecia uma vez ao dia.

Agora, essa realidade mudou. Com a melhoria **Informações Financeiras**, sempre que um usuário acessar a tela de **Resumo** de uma empresa no **CRM**, os dados de crédito e faturas são atualizados automaticamente, por meio de uma **API** integrada ao **ERP** da empresa. Além disso, os boletos em aberto serão carregados em tempo real, organizados por ambiente, e já prontos para visualização ou download.

Isso eliminará etapas manuais oferecendo aos vendedores e supervisores dados confiáveis e prontos para uso imediato.

5.2.1 Eficiência Gerencial para Supervisores

Olha que facilidade! Sua operação passará a contar com informações financeiras atualizadas diretamente no **CRM**, sem depender de solicitações manuais ou integrações desconectadas. Isso permitirá uma rotina operacional mais fluida, com decisões tomadas com base em dados precisos, que refletem a situação atual de cada cliente.



A centralização dos dados reduzirá a necessidade de contato com outros setores e melhoria na experiência do cliente ao agilizar renegociações, desbloqueios e acompanhamentos de crédito em tempo real.

5.2.2 Mais Agilidade para os Operadores



E para os atendentes que impacto esta facilidade traz?

Para os vendedores, a melhoria representa um ganho direto na rotina. Agora, ao acessar o cadastro de uma empresa no **CRM**, as informações financeiras já estarão atualizadas, sem necessidade de clicar em nenhum botão.

O caminho é simples: ao entrar no menu principal do **CRM**, o operador deve acessar o módulo **Empresas**, buscar pela empresa desejada e clicar sobre seu nome.

Ao abrir a tela de **Resumo** da empresa, o widget **informações financeiras** é carregado automaticamente, com os dados atualizados em tempo real.

Essa automatização reduzirá o tempo de atendimento evitando retrabalhos causados por informações desatualizadas.

5.3 Utilizando a Nova Funcionalidade

5.3.1 Visualizando as Informações Financeiras Atualizadas

Para visualizar os dados financeiros de um cliente, o vendedor deve acessar o menu **Empresas** > buscar pela empresa desejada > clicar sobre seu nome.

Ao acessar essa tela **Resumo**, o **CRM** realizará automaticamente uma consulta via **API** ao **ERP**, sem necessidade de uma ação manual.

No widget **informações financeiras**, o sistema apresentará os dados atualizados, incluindo crédito disponível, faturas em aberto, limite de crédito e status financeiro geral do cliente. Esses dados são atualizados no momento do acesso, garantindo que a equipe esteja sempre utilizando informações confiáveis.

Figura 1 - Informações Financeiras

63467796 MAXIMINO SANTIN

Atendimento | Editar | Enviar Email | Chamado | Mais |

C - 1 -28%	70	Sem grupo	Sem restrição	Discagens liberadas	Mensagens liberadas	Adimidente
------------	----	-----------	---------------	---------------------	---------------------	------------

Cód Cliente ERP	63467796
Nome Fantasia	63467796 MAXIMINO SANTIN
CNPJ	62.407.796/0001-87
Email	santinmaximino@gmail.com
Responsável	José Maximino
Avaliação	Ativo
Tipo	Cliente
Cidade Faturamento	CHAMPCOS
Estado Faturamento	SC
Segmento	ZZZ
Grupo	

Exibir Detalhes | Criado em Qui, Jul 08, 2021 em 16:09 | Modificado em Ter, Jun 03, 2025 em 06:29

Perfil de Recompra

Atividades | Adicionar | Qua 23 Jul | Chamada - 63467796 MAXIMINO SANTIN | Responsável - José Maximino | Planejado

Tag Cloud

Informações Financeiras | C |

Saldo disponível	R\$ 9.648,08
Limite crédito	R\$ 10.000,00
Data último pedido	17-03-2025
Data último faturamento	26-03-2025
Situação financeira	ADIMPLENTE

5.3.2 Fazendo Download de Boletos

Logo abaixo do widget **Informações Financeiras**, o sistema apresenta, quando aplicável, os boletos em aberto vinculados ao cliente. Esses documentos aparecem organizados por ambiente de origem. Para cada boleto, são exibidas informações como data de vencimento, valor e ambiente de origem.

O atendente poderá visualizar os detalhes e realizar o download do boleto em formato **PDF** diretamente da interface do **CRM**. Caso não existam boletos disponíveis, uma mensagem será exibida informando que não há boletos em aberto para aquele cliente.

Figura 2 - Download documentos

Informações Financeiras

Saldo disponível	R\$ 9.648,08
Limite crédito	R\$ 10.000,00
Data último pedido	17-03-2025
Data último faturamento	26-03-2025
Situação financeira	ADIMPLENTE

Faturas abertas

Identificador único	Data vencimento	Valor documento	Link
3000-0001355908	18-06-2025	R\$ 175,96	Emitir
3000-0001348020	12-06-2025	R\$ 175,96	Emitir

10 resultados por página

Mostrando de 1 até 2 de 2 registros

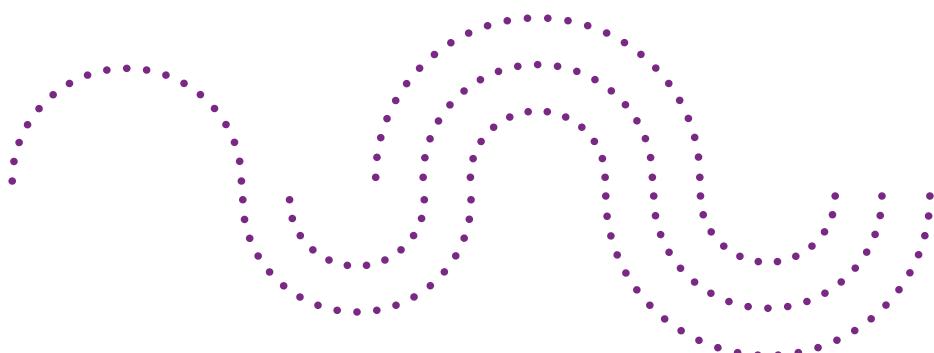
6.1 Apresentando as Melhorias

Olá, tenho o prazer de apresentar um pacote de melhorias pensadas para dar mais eficiência ao seu dia a dia.



Estamos falando de três funcionalidades que, juntas, integram visão gerencial, automação e controle de operação no **Aplicativo móvel do VocalContact (App)** do **Representante**, como: consultas a indicadores de vendas, visitas realizadas, clientes sem visitas, metas e a **curva ABC** da carteira do **Representante**; acesso aos registros inteligentes de **check-in** e **check-out** com base na localização e, uma gestão mais ágil dos acessos dos prepostos do **Representante**.

Essas melhorias foram desenvolvidas para que gestores de canais de vendas externas tenham maior controle dos acessos, bem como para que os **Representantes** operem com mais autonomia e dados em mãos.



6.2 Entendendo as Melhorias Implementadas

A primeira entrega concentra-se nos relatórios disponíveis no **App**. Assim, **Representantes** poderão **consultar indicadores de vendas, visitas realizadas, clientes sem visitas, metas** e a **curva ABC** de sua carteira. Gestores do canal de vendas externas, por sua vez, poderão visualizar dados de toda a equipe com filtros por responsável, cliente ou região.

A segunda funcionalidade trata-se do **check-in** e **check-out** de visitas. Dependendo do parâmetro configurado no **CRM**, o **App** exige que o **Representante** esteja fisicamente próximo ao cliente para registrar a visita (modo local) ou permite esse registro de qualquer lugar (modo remoto). O fluxo é simples, com botões dinâmicos que se adaptam ao status da visita.

Por fim, a **automação no envio de credenciais** para prepostos elimina a dependência de processos manuais. Ao criar ou redefinir o acesso de um preposto, o sistema envia automaticamente um e-mail com login e senha. Isso garantirá fluidez reduzindo atrasos operacionais.

6.2.1 Visão estratégica das melhorias

As implementações apresentam uma **visão estratégica** para que os gestores de canais tenham à sua disposição ferramentas que permitem acompanhar o desempenho individual ou coletivo da equipe em tempo real, com dados consolidados, evidenciando, por exemplo, lacunas de atendimento, clientes não visitados, metas atingidas ou em risco, além da distribuição da carteira com base na **curva ABC**.

A parametrização do **check-in** e **check-out** do **Representante** via **CRM**, proporciona controle sobre a confiabilidade dos registros. Isso permite ao gestor de canais decidir se os registros devem ocorrer apenas localmente e definir a distância mínima para que sejam aceitos. Isso favorece a gestão e reduz inconsistências operacionais.

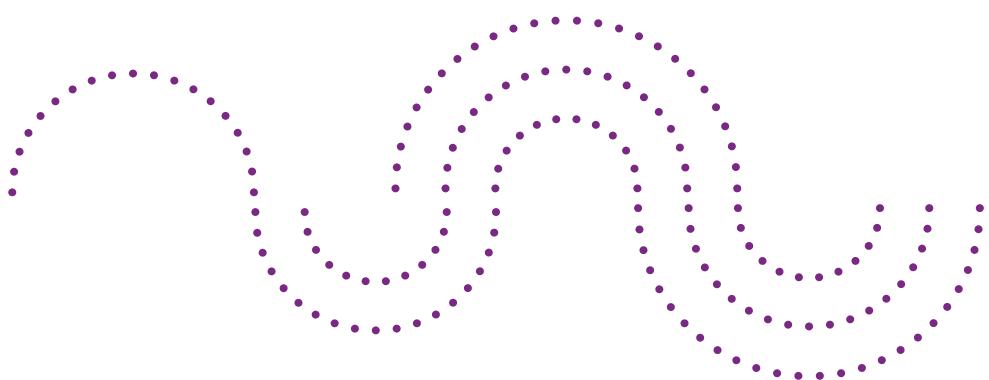
Já a gestão acesso de prepostos foi redesenhada para garantir que novos usuários sejam ativados de forma rápida. Assim, ao criar ou recuperar o acesso de um preposto levará segundos, e tudo ocorrerá com segurança e autonomia dentro do próprio sistema.

6.2.2 Operação Inteligente para Representantes

Do lado do **Representante**, o **App** se torna uma central de apoio à operação. Ao acessar o módulo Dashboards, o usuário visualizará relatórios com dados atualizados de vendas por cliente, visitas realizadas e pendentes, metas mensais e segmentação da carteira por potencial de compra.

Durante as visitas, o registro de presença do **Representante** será feito de forma simplificada. O botão de check in aparecerá automaticamente quando o **Representante** está no local da visita, se essa for a regra, ou permanece disponível em qualquer local, conforme a configuração feita pelo gestor do canal de vendas externas. Da mesma forma, o **check out** encerrará a visita com o registro do resultado. Caso o **Representante** esqueça de finalizar, o sistema preencherá automaticamente o horário final com o status “não realizado”.

Para o preposto, o acesso ao **App** é imediato. Assim que o consultor de vendas criar seu usuário ou redefinir sua senha, o sistema dispara o e-mail com as informações de acesso. O processo é seguro e sem necessidade de intervenção técnica.



6.3 Utilizando as Novas Funcionalidades

Para o acesso inicial ao **App**, você deverá seguir as orientações constantes no **Manual do Usuário Vendas Mobile – Aplicativo do VocallContact para Vendas Externas**.

6.3.1 Acessando e Navegando pelos Relatórios do Dashboards

O usuário deve abrir o **Menu** lateral do **App** e clicar em **Relatórios**. Ali, serão exibidas as opções disponíveis, como: **relatório de vendas, visitas realizadas, clientes sem visitas, curva ABC e metas**.

Cada relatório possui colunas específicas e permite filtros por data, nome da empresa ou responsável, conforme o perfil do usuário.

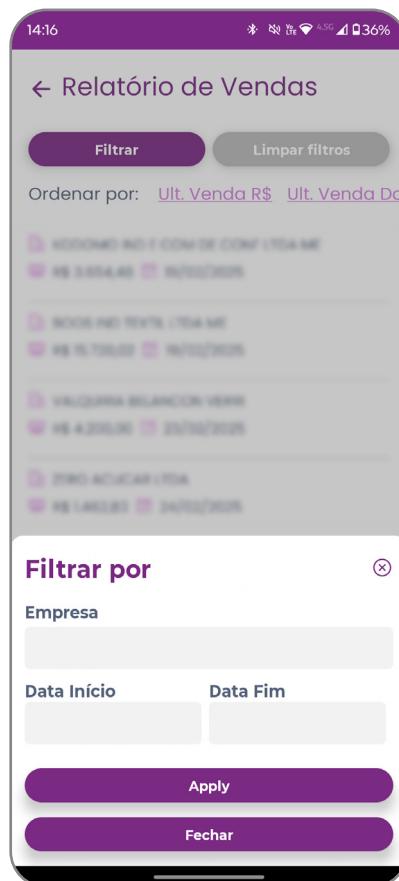
Figura 1 - Relatórios do Dashboard



6.3.1.1 Relatório de Vendas

O **Relatório de Vendas** pode ser ordenado por data, valor ou ticket médio, oferecendo uma visão estratégica clara tanto para representantes quanto para gestores. O relatório traz como filtros **Empresa, Data Início e Data Fim**.

Figura 2 – Fazendo filtros nos relatórios



6.3.1.2 Relatório de Visitas Realizadas

O **Relatório de Visitas Realizadas** traz informações como visitas, com data, horário, status e data de **Check in**, com filtros de **Empresa** e **Resultados** do atendimento.

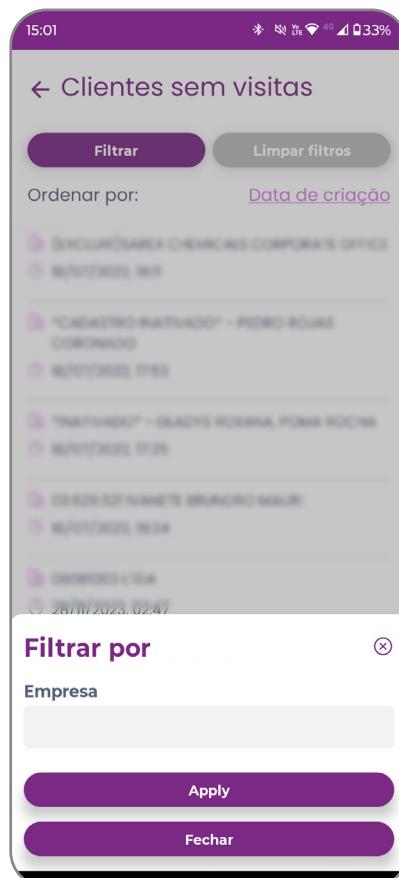
Figura 3 – Relatório de Visitas Realizadas



6.3.1.3 Relatório Clientes sem Visitas

O **Relatório Clientes sem Visitas** traz informações de clientes que não receberam visita, com data e horário de criação. O filtro de busca que o relatório traz é o de **Empresa**.

Figura 4 – Relatório Clientes Sem Visitas



6.3.1.4 Relatório Curva ABC Clientes A

O **Relatório Curva ABC Clientes A** traz informações financeiras de clientes com razão social, cidade e ticket médio. Os filtros de busca que o relatório traz são o **Empresa** e o **Id ERP**.

Figura 5 – Relatório Curva ABC Clientes A



6.3.1.5 Relatório Curva ABC Clientes B

O **Relatório Curva ABC Clientes B** também traz informações financeiras de clientes com razão social, cidade e ticket médio, com os mesmos filtros (**Empresa** e **Id ERP**).

Figura 6 – Relatório Curva ABC Clientes B



6.3.1.6 Relatório Curva ABC Clientes C

Da mesma forma, o **Relatório Curva ABC Clientes C** traz informações financeiras de clientes com razão social, cidade e ticket médio, com os filtros (**Empresa** e **Id ERP**).

Figura 7 – Relatório Curva ABC Clientes C



6.3.2 Executando Check ins e Check outs

Os processos de **Check in** e **Check out** iniciam-se no módulo **Empresas**. Acesse o menu principal, clique em **Home > Empresas**. Na tela, selecione o cadastro do cliente que está sendo visitado ou utilize o mapa de localização. O botão **Check in** será exibido conforme as regras de distância configuradas no **CRM**.

Para realizar o **Check in**, o **Representante** deve clicar no botão **Novo Check in**.

Figura 8 - Botão Novo Check in



O **App** apresentará campos para preenchimento da data, horário de início, horário de encerramento e resultado da visita. O botão muda para check out assim que o primeiro registro é feito, trazendo o campo **Resultado** para o **Representante** selecionar.

Figura 9 - Botão check out



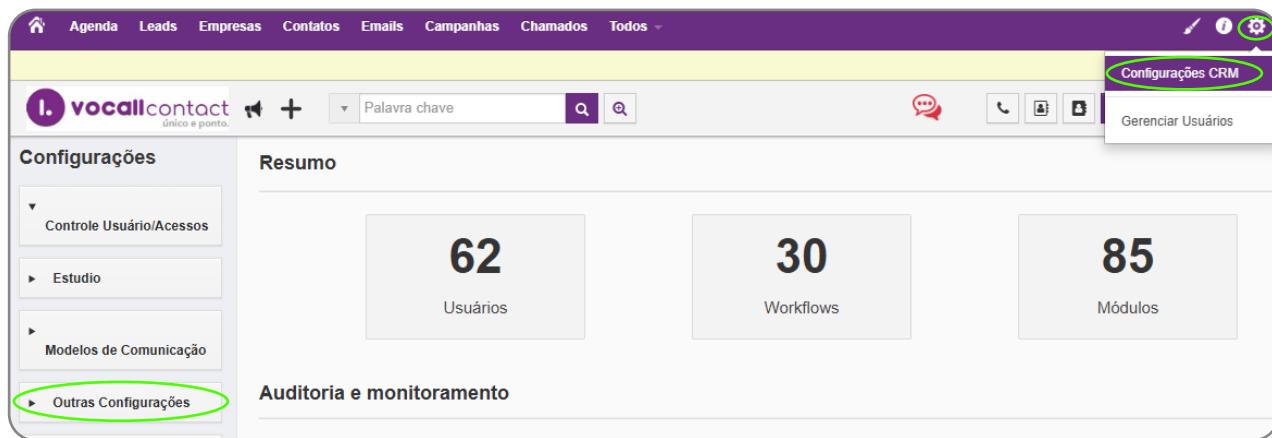
Importante:

Caso o usuário não realize o Check out até o fim do dia, o sistema finaliza o registro com o horário automático e resultado padrão.

6.3.2.1 Configurando a Funcionalidade no CRM

A configuração do **Check in** no **CRM** deve ser realizada previamente pelo **Supervisor** ou **Gestor de Canal Externo**. Para isso, basta acessar o ícone de **Engrenagem**  > **Configurações CRM** > **Outras Configurações**.

Figura 10 – Acessando às Configurações CRM



Depois selecione a opção **Configurações APP/API**, no menu da lateral.

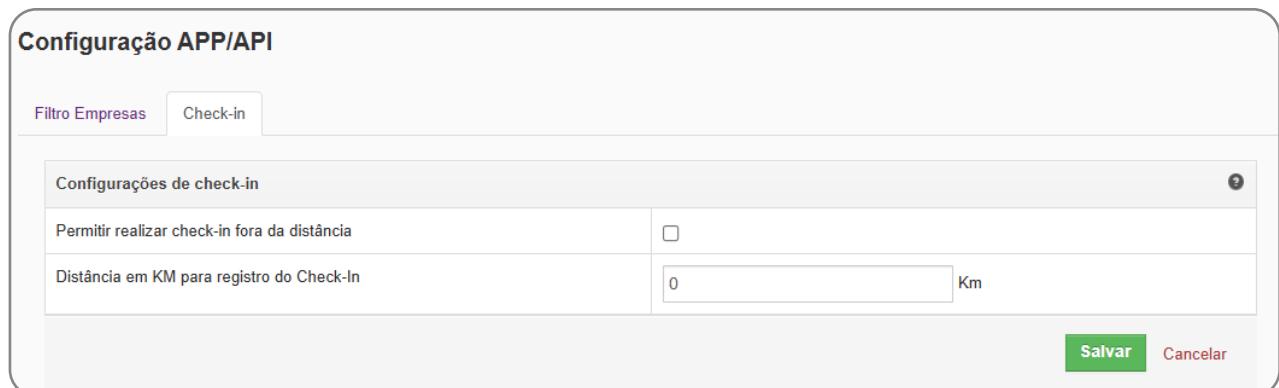
Figura 11 – Acessando Outras Configurações



6 Melhorias App - Relatórios, Check in e Check out e Gestão de Prepostos no App

Na tela da **Configuração APP/API**, na aba **Filtro Empresas** selecione o filtro da informação se o responsável vem do **CRM** ou do **ERP**. Mas atente, pois após fazer esta configuração a informação não poderá ser alterada.

Figura 13 – Configurando a distância permitindo para fazer o Check in



6.3.3 Gestão de Prepostos na Prática

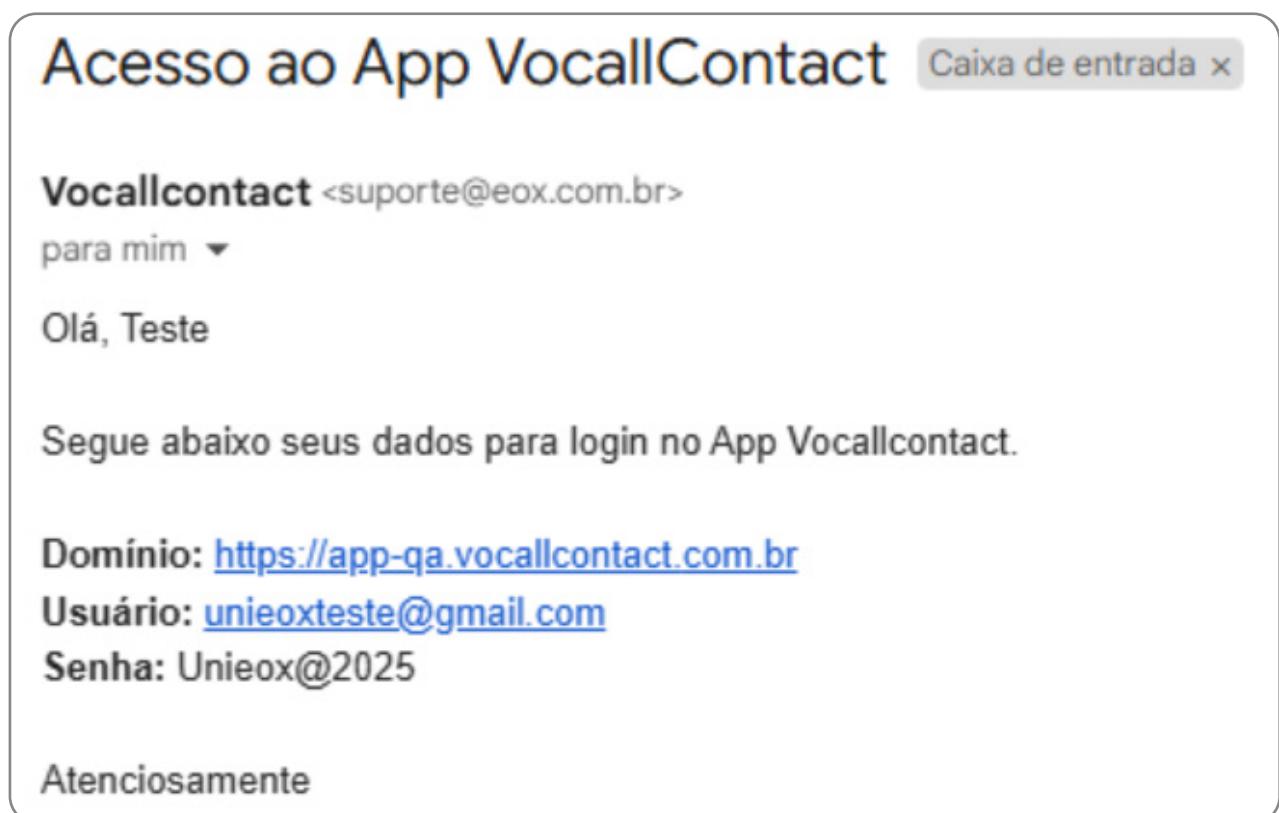
No **App**, ao fazer a criação de um preposto, você deve clicar em **Perfil** na parte inferior direita clicando no ícone criar **+** > **clique em Vendedor Preposto** > **depois clicar no + que fica no canto superior direito**.

Figura 14 – Tela criação preposto



Ao criar ou alterar o acesso de um preposto, o sistema enviará automaticamente um e-mail com domínio, login e senha. Isso garante que o novo usuário acesse o App de forma imediata, sem gerar dependência da equipe de suporte.

Figura 15- E-mail automático para redefinição das credenciais do Preposto



7 Correções de Bugs



Módulo Relacionado	Descrição do BUG	Problema	Solução
App	<p>Ao tentar editar uma agenda existente pelo aplicativo, era exibida a mensagem de erro "Situação Evento não informada", mesmo que esse campo não estivesse disponível para preenchimento. A alteração do status da agenda também não resolvia o problema, impedindo a edição completa da atividade.</p>	<p>Foi identificado que o CRM exigia um campo obrigatório chamado "Tipo de Atividade" (activitytype), que não estava sendo preenchido corretamente pelo aplicativo durante a tentativa de edição.</p>	<p>Foi feita uma correção no sistema principal (CRM) para aceitar corretamente as edições feitas pelo aplicativo, ajustando a forma como os dados da agenda são verificados. Com isso, o processo de edição voltou a funcionar normalmente no app.</p>
Campanhas	<p>Os filtros utilizados em campanhas que se baseiam em "Produtos Comprados" não estavam funcionando corretamente. Mesmo ao aplicar condições como "Nome do produto não contém" ou "é diferente de", os clientes que compraram exatamente os itens filtrados continuavam sendo incluídos na campanha, o que comprometia os resultados esperados.</p>	<p>Foi identificado um erro na forma como os filtros estavam sendo montados e enviados para a API. As condições negativas (como "não contém" e "diferente de") estavam sendo interpretadas incorretamente devido ao uso equivocado dos operadores lógicos no sistema.</p>	<p>Foi ajustada a construção da consulta, corrigindo os operadores lógicos utilizados nas condições negativas. Com isso, os filtros passaram a funcionar corretamente, excluindo da campanha os clientes que compraram os produtos indesejados.</p>
Campanhas	<p>Durante o envio de mensagens em campanhas direcionadas a leads internacionais, especialmente da Argentina, o sistema apresentava erro e bloqueava o envio. O CRM estava aplicando automaticamente o código do Brasil (+55) a todos os números, mesmo quando se tratava de contatos internacionais, gerando falha na comunicação com a plataforma de envio de mensagens.</p>	<p>O sistema aplicava uma regra para adicionar o código +55 sempre que o número não começasse com esse código. Com isso, números da Argentina (que deveriam começar com +54) estavam sendo modificados incorretamente para +5554..., causando erro no envio.</p>	<p>Foi ajustada a validação do sistema para que números que já iniciam com o símbolo "+" não recebam o código +55 automaticamente. A partir de agora, para garantir o envio correto, os números internacionais devem ser cadastrados no formato completo, incluindo o "+" e o código do país (exemplo: +5491123456789 para Argentina).</p>
Categorização	<p>Segmentos com acentuação ortográfica (como "Educação", "Construção" etc.) não estavam sendo reconhecidos corretamente durante a categorização de contatos no VocalContact, o que impedia o funcionamento adequado da ferramenta para essas empresas.</p>	<p>Durante a execução da categorização, os segmentos com acentos sofriam alterações por causa do formato de leitura dos caracteres (encoding), fazendo com que o sistema não reconhecesse os nomes corretamente e os tratasse como inexistentes.</p>	<p>Foi incluída uma conversão de texto para o padrão UTF-8, garantindo que os segmentos com acentuação sejam lidos e processados corretamente pelo sistema.</p>
Categorização	<p>O histórico de categorização deixou de exibir empresas sendo inativadas, mesmo em casos onde era esperado um volume considerável de mudanças de status. A ausência desses registros gerou dúvidas sobre o funcionamento da rotina de</p>	<p>Foi identificado que uma parte essencial do banco de dados, chamada trigger, havia sido excluída. Essa trigger era responsável por registrar as alterações no status das empresas. Com a ausência dela, nenhuma mudança estava sendo registrada</p>	<p>A trigger foi recriada em todos os clientes, restabelecendo o funcionamento da rotina de registro. A partir disso, as empresas que mudarem de status voltarão a ser corretamente exibidas no histórico de</p>

7 Correções de Bugs

Módulo Relacionado	Descrição do BUG	Problema	Solução
Categorização	<p>Foi identificado um problema no processo de categorização de empresas, mais especificamente no filtro conhecido como "Filtro Giro". Mesmo com a configuração para impedir que empresas sejam movidas para a carteira pública, algumas estavam sendo redistribuídas incorretamente para outros usuários, como administradores ou supervisores, em vez de permanecerem com seus responsáveis originais.</p>	<p>As empresas estavam sendo importadas com o campo de código do vendedor vazio. O sistema depende desse código para manter o vínculo com o responsável. Como os usuários envolvidos na importação também não tinham código de vendedor preenchido, o filtro interpretava as empresas como "sem responsável válido" e as encaminhava para redistribuição, apesar da configuração do filtro.</p>	<p>A categorização foi ajustada para ignorar casos em que o código do responsável está vazio, impedindo redistribuições indevidas. Além disso, foi orientado que, para garantir o funcionamento correto do filtro, as empresas importadas devem conter o código do vendedor correspondente preenchido. Esse dado é essencial para manter o vínculo correto entre empresa e responsável.</p>
Categorização	<p>A categorização das carteiras na ferramenta não estava sendo aplicada conforme esperado, gerando dúvidas sobre a distribuição correta das empresas entre matriz e filiais. Por exemplo, filiais que deveriam ser atribuídas ao responsável conforme o canal de compra estavam sendo vinculadas automaticamente ao responsável da matriz, mesmo sem pedidos recentes, o que alterava a dinâmica operacional habitual.</p>	<p>Embora a opção "matriz e filial em carteiras diferentes" estivesse ativada, o sistema não estava considerando corretamente essa configuração, devido a uma referência errada no código-fonte. Isso causava um comportamento inconsistente na distribuição das empresas entre os responsáveis.</p>	<p>A rotina que altera o responsável pela categorização foi corrigida para utilizar corretamente a variável associada à opção "matriz e filial em carteiras diferentes". Assim, o sistema passou a respeitar essa configuração, assegurando que filiais e matrizes sejam tratadas de forma independente, conforme o esperado.</p>
Chamados	<p>Ao tentar anexar documentos rapidamente em um chamado, o sistema exibia uma mensagem de erro informando que nenhum documento havia sido selecionado, mesmo após o arquivo ter sido escolhido. O problema foi reproduzido tanto no ambiente do cliente quanto internamente. Foi orientado o uso da opção de anexar documentos pela forma completa como solução temporária.</p>	<p>A validação dos arquivos na opção de anexar múltiplos documentos estava incorreta, fazendo com que o sistema não reconhecesse os arquivos selecionados na forma rápida.</p>	<p>A validação do sistema foi ajustada para aceitar corretamente múltiplos documentos na opção rápida de anexos, permitindo que os arquivos sejam salvos normalmente, sem alteração de nome ou tamanho.</p>
Chamados	<p>O formulário utilizado para inserção de itens em tarefas não apresentava a opção de adicionar novas linhas, o que impossibilitava o preenchimento correto e, como consequência, a soma total dos valores inseridos não era exibida. Além disso, ao tentar acessar a base para testes, o sistema retornava um erro de página não encontrada (404).</p>	<p>Foi identificado que o erro estava relacionado a um link incorreto para os ícones utilizados no formulário, o que impedia o carregamento completo da interface. Além disso, o campo de valor total só é calculado quando os itens são adicionados diretamente na tarefa, e não por meio do formulário simplificado.</p>	<p>O link dos ícones foi corrigido, permitindo que o formulário volte a exibir corretamente os campos. Foi também esclarecido que o cálculo do valor total funciona apenas quando os campos são preenchidos diretamente na tarefa — comportamento padrão do sistema.</p>
Chamados	<p>O sistema deixou de permitir a seleção de vários arquivos ao mesmo tempo ao anexar documentos nos chamados, forçando o envio de um arquivo por vez, o que torna o processo mais demorado.</p>	<p>Após uma atualização do sistema, foi identificado um erro que impedia o salvamento de múltiplos documentos de uma só vez. Por isso, a seleção múltipla foi desativada automaticamente.</p>	<p>Foi feita a correção na função responsável pelo salvamento dos documentos, permitindo novamente que vários arquivos sejam anexados de uma só vez dentro dos chamados.</p>

7 Correções de Bugs

Módulo Relacionado	Descrição do BUG	Problema	Solução
Discador	O discador apresentou falha, impedindo os usuários de visualizar empresas disponíveis para contato. Isso impactou diretamente a operação de prospecção ativa, já que não havia nenhuma empresa listada para discagem.	O erro ocorreu após uma atualização técnica realizada pela equipe de desenvolvimento. Essa alteração afetou temporariamente a comunicação entre o discador e os dados de empresas disponíveis para contato.	A situação foi encaminhada para o time de desenvolvimento, que realizou o ajuste necessário. Após a correção, o funcionamento do discador foi restabelecido com sucesso e as empresas voltaram a aparecer normalmente para discagem.
Integração	Após uma atualização do sistema, a integração que cadastrava automaticamente novos usuários parou de funcionar, impedindo que esses cadastros fossem concluídos com sucesso.	O erro foi causado por uma diferença na forma como o banco de dados comparava certas informações de texto. Isso gerou um conflito interno que travava o processo de cadastro, mesmo com os dados corretos.	Foi feito um ajuste técnico na base de dados para que todas as comparações de texto sigam o mesmo padrão. Com isso, a integração voltou a funcionar normalmente e os novos usuários podem ser cadastrados sem falhas.
Integração	Prospects enviados pelo ERP, que deveriam ser direcionados automaticamente para vendedores específicos com base no código do responsável, estavam sendo encaminhados incorretamente para um grupo público no CRM. Isso ocorria mesmo com a configuração "Responsável absoluto ERP = Sim" ativa.	Após uma atualização no sistema, a configuração que define o responsável pelos prospects deixou de ser carregada corretamente no processo de integração. Com isso, os dados de atribuição estavam sendo ignorados, e os prospects acabavam sendo alocados de forma genérica no grupo público.	Foi ajustado o processo de carregamento da configuração de responsável no script, garantindo que os prospects sejam direcionados corretamente para os vendedores indicados pelo ERP.
Integração	Os alertas de integração estavam sendo exibidos com horário incorreto, apresentando um atraso de 3 horas em relação ao horário real das ocorrências. Isso poderia gerar confusão na análise dos registros e no acompanhamento dos processos.	O sistema estava aplicando uma conversão de fuso horário desnecessária em datas que já estavam corretas. Com isso, os horários acabavam sendo ajustados incorretamente para o fuso da América (-3h), mesmo já estando configurados corretamente.	Foi ajustada a lógica de conversão de fuso horário no sistema, garantindo que apenas datas sem configuração de fuso recebam o ajuste. Agora, os horários dos alertas refletem corretamente o momento real das integrações.

8 Considerações Finais

Com a versão **Winter'25**, reforçamos nosso compromisso em evoluir continuamente o **VocalContact**, trazendo inovações que fortalecem a performance comercial e operacional das equipes. Cada nova entrega deste release, foi pensado para ampliar o controle, a visibilidade e a agilidade nas rotinas de gestão, contribuindo diretamente para a conquista de melhores resultados.



As funcionalidades e melhorias implementadas nesta versão foram desenvolvidas com base nas necessidades reais do campo, buscando oferecer soluções práticas, intuitivas e alinhadas aos desafios do dia a dia dos nossos clientes. Temos certeza de que essas atualizações trarão ganhos significativos para sua operação, desde o acompanhamento de indicadores até a execução de estratégias mais assertivas.

Para apoiar a adoção dessas novidades, disponibilizamos conteúdos exclusivos na **UniEox**, nossa plataforma educacional. Lá, você e sua equipe encontrarão materiais atualizados que facilitam o uso inteligente de cada funcionalidade.

Sua opinião continua sendo essencial para nossa evolução. Por isso, convidamos você a registrar suas ideias, sugestões e demandas no **Portal de Melhorias**. Juntos, podemos construir soluções cada vez mais aderentes à realidade da sua operação.

Agradecemos pela confiança e parceria. Que a versão **Winter'25** represente mais um passo importante na direção do crescimento e da excelência comercial da sua equipe.





vocallcontact

único e ponto.



eoxtecnologia



eoxtecnologia



eoxtecnologia