



Contmatic
Phoenix

GESTÃO EMPRESARIAL
MÓDULOS FRENTE DE CAIXA E CRM



Manual

Módulo Frente de Caixa

Sumário

MÓDULO FRENTE DE CAIXA	3
Processos.....	3
Consulta Cupom Fiscal	3
Consulta de NFC-e/CF-e SAT	5
Controle de Caixa	6
Ordem de Troca.....	7
Terminal	8
Relatórios Disponíveis	10

Introdução

O Frente de Caixa é o módulo que gerencia as informações provenientes dos sistemas de PDV e NFC-e/SAT. Nos processos disponíveis é possível consultar as informações de vendas, gerenciar o recebimento de cada caixa/terminal e gerar ordens de troca de mercadorias.

MÓDULO FRENTE DE CAIXA

Processos

Consulta Cupom Fiscal

Acessado pelo menu Frente de Caixa / Processos / Consulta Cupom Fiscal

Tela onde poderá ser consultado o cupom fiscal.

Consulta de Cupons

Filtro

COO **Até**

Data de Emissão **Até**

Parceiro de Negócios

CPF

Nº do Caixa

CNPJ

(1 de 1)

<input type="checkbox"/>	Código	Data de Emissão	Cliente	CPF / CNPJ	Valor	Nº do Caixa
<input type="checkbox"/>	66	20/04/2016	Lojas Ana	60.117.482/0001-96	40,00	0282
<input type="checkbox"/>	291	22/04/2016	CONSUMIDOR FINAL		28,76	0014
<input type="checkbox"/>	292	22/04/2016	CONSUMIDOR FINAL		4,00	0014
<input type="checkbox"/>	294	22/04/2016	CONSUMIDOR FINAL		8,76	0014
<input type="checkbox"/>	296	22/04/2016	CONSUMIDOR FINAL	000.000.000-00	10,00	0014

Selecione o cupom desejado e clique em Visualizar;

Cupom Fiscal

TF DISTRIBUIDORA LTDA T. CampX
T. Campos da Siva LTDA T. Campos da Siva LTDA T. Campos da X
Rua Padre Estevão Fernet , n° 368 Vila Gomes Cardim - São Paulo -
SP

IE: 149273474111
IM: 91111113

20/04/2016 10:38:27 CCF: 25 COD: 66
CNPJ/CPF consumidor: 60.117.482/0001-96
Nome: Lojas Ana
End: Avenida Andrade Neves , n° 18
12345678901234567890123456789012345678901234567890 -
Santo André - SP

CUPOM FISCAL

ITEM	CÓDIGO	DESCRIÇÃO	ST	VL ITEM R\$
QTD UN	VL UNIT R\$			
1	2454545	teste		40.00
	1.000 UN	40.00		40.00
DESCONTO R\$				R\$ 0,00
ACRESCIMO R\$				R\$ 0,00
TOTAL R\$				R\$ 40,00
Fechado				

Retornar

Serão apresentados os dados do cupom.

Consulta de NFC-e/CF-e SAT

Acessado pelo menu Frente de Caixa / Processos / Consulta de NFC-e/CF-e SAT

Tela onde poderá ser consultado a NFC-e / SAT.

Consulta de NFC-e/CF-e SAT

Imprimir Download Inutilização

Pesquisa

Chave Número do Documento Até

Tipo de Documento Série Nº do Caixa

Parceiro de Negócios Data de Emissão Até

CPF CNPJ Ident. Estrangeiro Situação

Pesquisar Limpar

(1 de 1) 1 10

	Nº Documento	Data de Emissão	Situação	Tipo Doc.	Cliente	CPF/CNPJ/Ident. Estrangeiro
1	517	20/04/2016	Autorizada	Cf-e SAT	Lojas Ana	60.117.482/0001-96
2	172	14/04/2016	Autorizada	NFC-e	CONSUMIDOR FINAL	
3	171	14/04/2016	Cancelada	NFC-e	CONSUMIDOR FINAL	
4	170	14/04/2016	Autorizada	NFC-e	CONSUMIDOR FINAL	
5	169	14/04/2016	Cancelada	NFC-e	CONSUMIDOR FINAL	

Após a pesquisa é possível efetuar o Download do xml do registro selecionado ou ainda efetuar a Inutilização do mesmo.

Controle de Caixa

Acessado pelo menu Frente de Caixa / Processos / Controle de Caixa

Tela onde poderão ser visualizadas as informações de cada terminal que utiliza o PDV, podendo verificar o quanto recebeu em dinheiro, cheque, cartões..., através de um determinado período.

Data	Caixa	Fundo de Caixa Inicial	Dinheiro	Cheque	Crédito	Débito	Voucher	Total	Suprimento
01/04/2016	S161	0,00	25,63 <input checked="" type="checkbox"/>	0,00	0,00	0,00	0,00	25,63	0,00
08/04/2016	S161	0,00	81,99 <input checked="" type="checkbox"/>	0,00	0,00	0,00	0,00	81,99	0,00
12/04/2016	S161	0,00	51,26 <input checked="" type="checkbox"/>	0,00	0,00	0,00	0,00	51,26	0,00
13/04/2016	S161	0,00	25,63 <input checked="" type="checkbox"/>	0,00	0,00	0,00	0,00	25,63	0,00
14/04/2016	S161	0,00	5,10 <input checked="" type="checkbox"/>	0,00	0,00	0,00	0,00	5,10	0,00
20/04/2016	S161	0,00	25,63 <input checked="" type="checkbox"/>	0,00	0,00	0,00	0,00	25,63	0,00

O processo de sincronização carrega estas informações.

Na coluna dinheiro, será apresentada a opção de checkbox, que ao ser selecionado gera um lançamento em contas para que este valor fique disponível no fluxo de caixa.

Os valores apresentados na coluna cheque serão tratados no processo de Cheques Recebidos.

Os valores das colunas Crédito, Débito e Voucher serão tratados no processo de Controle de Cartões.

Ordem de Troca

Acessado pelo menu Frente de Caixa / Processos / Ordem de Troca

Este processo permite o controle das mercadorias que foram trocadas na empresa.

Com base no cupom fiscal é possível selecionar o produto e a quantidade devolvida, gerando um voucher com o valor do crédito para o cliente.

Aba Principal

Cadastro de Ordem de Troca de Mercadoria

Principal | Itens

Dados da Nota

* Situação: Digitada

Ordem de Troca: 14

Data de Troca: 28/04/2016

* Nº Cupom: [campo vazio]

* Parceiro Negócio: [campo vazio]

Vendedor: [campo vazio]

Salvar Voltar

Aba Itens

Cadastro de Ordem de Troca de Mercadoria

Principal | Itens

Itens

(1 de 1)

Código	Produto	* Localização	* Qtde	Valor Unitário	Valor Total
--------	---------	---------------	--------	----------------	-------------

* Motivo da Troca: [campo vazio]

Totais

Desconto Total	Acréscimo Total	Valor Total
0,00	0,00	0,00

Salvar Voltar

As ordens de troca ficarão registradas e disponíveis para serem importadas para Emissão de Nota Fiscal Eletrônica, atendendo assim a legislação.

Terminal

Acessado pelo menu Frente de Caixa / Processos / Terminal

Tela onde é visualizado o cadastro dos terminais do PDV, NFC-e e SAT.

Aba Principal

Esta aba apresenta as informações principais do terminal, sendo permitida a alteração nos campos Situação, Tef, Gaveta e Porta.

The screenshot shows a web-based form for configuring a terminal. At the top, there is a title bar 'Terminal' with a close button. Below it are three tabs: 'Principal' (selected), 'SAT', and 'Formas de Pagamento'. The form is divided into several sections:

- Situação**: A dropdown menu with 'Ativo' selected.
- Número do Caixa**: A text input field containing 'S280'.
- * Descrição**: A text input field containing 'ANA'.
- Terminal**: A section containing:
 - * Host**: A text input field with 'paulacustodio' and a checkbox for 'Tef'.
 - * Credencial**: A text input field with a long alphanumeric string and a checkbox for 'Gaveta'.
- Impressora**: A section containing:
 - Porta**: A dropdown menu.
 - Marca**: A text input field.
 - Modelo**: A text input field.

At the bottom right, there are two buttons: 'Salvar' (green) and 'Retornar' (red). At the bottom center, there is a note: '(*) Campo de preenchimento obrigatório'.

Aba SAT

Nesta aba são apresentadas as informações do SAT.

Terminal

Principal SAT Formas de Pagamento

* Fabricante SAT: Outras

* Nro. Série SAT: 123456789

Porta SAT: USB

Data e Hora de Instalação: 27/01/2016 14:40:45

✓ Salvar ↩ Retornar

(*) Campo de preenchimento obrigatório

Aba Formas de Pagamento

Nesta aba são apresentadas as formas de pagamento a serem aceitas na frente de caixa.

Terminal

Principal SAT Formas de Pagamento

(1 de 1) << >> 5 ▾

Forma de Pagamento	Código na Impressora	Descrição
--------------------	----------------------	-----------

✓ Salvar ↩ Retornar

(*) Campo de preenchimento obrigatório

Relatórios Disponíveis

Acessado pelo menu Frente de Caixa / Relatórios

- Ordem de Troca



Manual Módulo CRM

Sumário

Atendimento	4
Atendimento	4
Força de Vendas	9
Contato.....	9
Leads	13
Tarefa	16
Oportunidades	21
Painel de Oportunidade	26
Metas.....	28
Valor de Oportunidade.....	29
Novas Oportunidades.....	30
Tarefa	31
Novos Clientes.....	33
Vendedor	34
Região.....	35
Campanha	37
Campanha	37
Aba dados da Campanha.....	37
Aba Conteúdo.....	38
Aba Destinatários	38
Lista de E-mails.....	38
Aba Resumo/Envio	40
Lista de E-mail	40
Tipo E-mail - Arquivos	40
Tipo E-mail – Contato	43
Tipo E-mail Leads.....	44
Templates.....	46
Dashboard	47
Funil de Vendas	47
Oportunidade por Temperatura	47
Tarefas por Situação.....	48
Metas.....	48
Tarefas Recentes	49

Oportunidades Recentes.....	49
Clientes por Estado	50
Agenda	50
Relatórios Disponíveis	53

Introdução

O CRM (Customer Relationship Management) é um dos módulos do Contmatic Gestão Empresarial, sendo um software voltado para relacionamento com clientes.

CRM é uma estratégia de negócio voltada ao entendimento e antecipação das necessidades e potenciais de uma empresa.

Fonte: Gartner Group

MÓDULO CRM

Atendimento

Atendimento

Acessado pelo menu CRM → Atendimento → Atendimento.

Tela onde poderá ser feito o cadastro de todos os atendimentos realizados.

Transferir: Possibilita a transferência de atendimento entre usuários.

Encerrar: Encerra o Atendimento.




Reabrir: Mesmo o atendimento encerrado, pode ser reaberto.

Tarefa: Anexa uma tarefa ao atendimento.

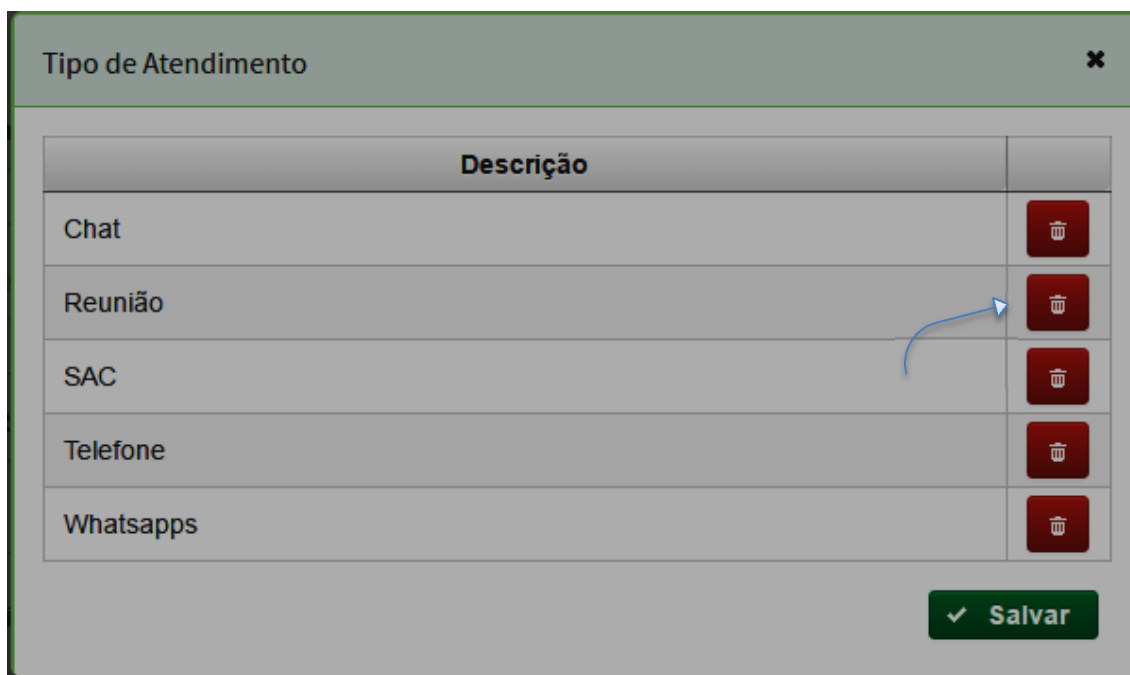
Nº Atendimento: O sistema preenche automaticamente.

Atendimento Data/Hora: O sistema apresenta data e hora atual de acordo com horário local, porém, podendo ser alterado.

Atendente: Nome do usuário logado no sistema pode ser alterado para outro atendente no início de cadastrado.

Tipo do Atendimento: Para o tipo de atendimento estão disponíveis as opções, Chat, SAC, Telefone e Whatsapps, digitando ou selecionando através do botão  , caso nenhuma dessas opções atenda a necessidade do usuário, pode ser digitado como exemplo: *Reunião*, clicar no ícone  para adicionar o novo tipo de atendimento. Caso o usuário deseje excluir algum tipo de atendimento, basta clicar na imagem  o sistema irá abrir a tela abaixo.





Ao clicar no ícone lixeira, o sistema irá deletar a descrição desejada. Mas caso houver algum vínculo, exemplo um atendimento já cadastrado para *Reunião*, não poderá ser excluída.

Situação: Com as opções de Aberto, Atendendo ou Pedente. O usuário também contará a situação *Encerrada*, o atendimento passara automaticamente para situação Encerrada quando o atendimento for encerrado.

Encerramento Data/Hora: Campo preenchido automaticamente pelo sistema, quando encerrado o atendimento.

Previsão de Retorno: Neste campo o usuário informa uma data de retorno e horário, como um lembrete, em relação ao atendimento em questão.

Observação: Campo de livre preenchimento em relação ao atendimento. Disponível 200 caracteres para este campo.

Tipo Cliente: *Não cliente* → Pode ser adicionado manualmente no momento de abrir o chamado, porém ao optar pelo tipo de não cliente, não irá habilitar campo para informar o código do parceiro de negócio, pois o mesmo ainda não está cadastrado no sistema.

Cliente → cadastrado no sistema, ao escolher a opção cliente será habilitando um campo para inserir o código do Parceiro.

Parceiro: Selecione o parceiro de negócios para realizar o cadastro.

Contato: Selecionar o contato cadastrado no cliente independente, mas caso este ainda não tenha um contato cadastrado, ao selecionar estará disponível a opção Novo... , ao




clicar nesta opção o sistema irá direcionar o usuário para a tela de cadastro de contato. Mais informações veja em [CRM – Força de](#)


[Vendas – Contato](#).


Departamento: Preenchido automaticamente, quando selecionado o Contato.

E-mail: Preenchido automaticamente pelo sistema, desde que no cadastro do contato esteja cadastrado o e-mail.

Telefone Comercial: Preenchido automaticamente pelo sistema se tiver cadastro de um telefone como comercial.

Assunto: Já cadastrado no sistema estão os assuntos como Contas a Pagar, Contas a Receber, Entregas e Pedido de Vendas. Sua seleção pode ser feita digitando o assunto no campo ou selecionando através do ícone  .

O sistema, também permite que seja incluso assunto(s) que atenda a rotina da empresa. Exemplo digite no campo assunto a palavra, *Atraso*, com um clique em  será adicionado na lista automaticamente.

Caso haja a necessidade de excluir algum assunto, desde que não tenha nenhum vínculo, clique no ícone  e será exibida a tela abaixo, e o usuário poderá excluir caso necessário.



Categoria: Já cadastrada nos sistema Dúvidas, Elogios, Reclamações e Solicitações, para inclusão de nova categoria ou exclusão, segue o mesmo processo conforme exemplificado acima em Assunto. Vale ressaltar no momento de excluir a categoria não pode haver vínculos.

Prioridade: Prioridades disponíveis para o atendimento, Baixa, Média, Alta e Urgente.

Descrição: Informar a descrição relacionada para o atendimento, campo com capacidade até 2.000 caracteres.

Solução: Neste campo descrever a solução apresentada para o atendimento. Para este campo estará disponível 2.000 caracteres.

Observação: Informação adicional. Para este campo estará disponível 200 caracteres.

Anexar Arquivo: Pode ser selecionado ao clicar na opção + Selecionar Arquivo ou arrastar o arquivo. Poderá ser anexado até 10 arquivos no tamanho máximo de 5 MB.

Atendimento

[↔ Transferir](#) [⏹ Encerrar](#) [🔄 Reabrir](#) [📄 Tarefa](#)

Nº Atendimento <input type="text"/>	* Atendimento Data/Hora <input type="text" value="29/03/2016 15:02"/>	Atendente <input type="text" value="Renato"/>
* Tipo Atendimento <input type="text"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="✓"/>	* Situação <input type="text" value="Aberto"/>	Encerramento Data/Hora <input type="text"/>

Previsão de Retorno

Observação Retorno

Dados do Solicitante

* Tipo Cliente <input type="text"/>	* Parceiro <input type="text"/>	
Contato <input type="text"/>		
Departamento <input type="text"/>	E-mail <input type="text"/>	Telefone Comercial <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Enviar notificação por e-mail quando encerrar o atendimento		

Dados do Atendimento

* Assunto <input type="text"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="✓"/>	Categoria <input type="text"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="✓"/>	Prioridade <input type="text"/>
* Descrição <input type="text"/>		
Solução <input type="text"/>		
Observação <input type="text"/>		

Dados de Transferência

Data/Hora	Transferido por	Transferido para	Observação
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

+ Anexar Arquivo

[✓ Salvar](#) [↩ Retornar](#)

Força de Vendas

Contato

CRM -> Força de Vendas -> Contato

Nome: Preencher com nome do contato.



Cadastrado por: Preenchido automaticamente pelo sistema, com o nome do usuário logado

Data de Cadastro: Preenchido automaticamente pelo sistema

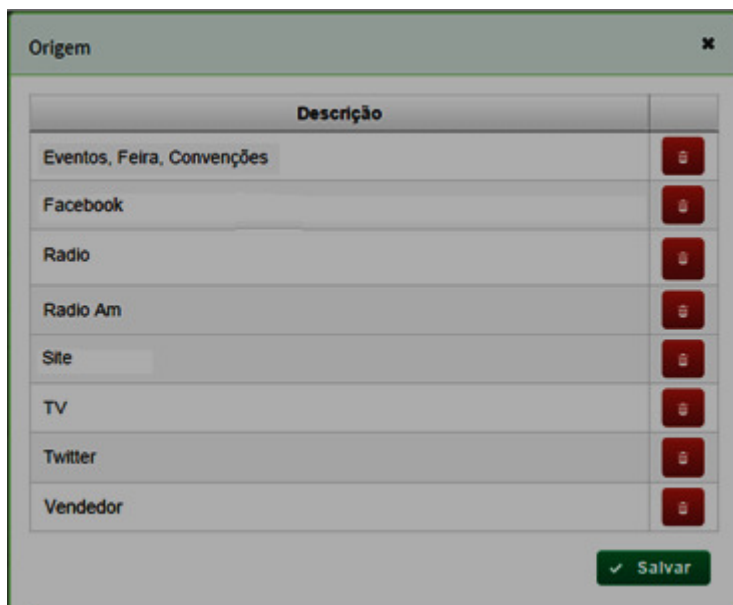
Área de Atuação: Será apresentada com as opções: Academia de Esportes, Agricultura / Pecuária, Alimentação, Assistência Técnica, Bebidas, Calçados, Combustíveis, Comércio Atacadista, Comércio Varejista, Cosméticos, Educação, Eletrônicos, Estética, Ferragens e Farreamentas, Flores, Gráfica, Jurídico, Lazer / Entretenimento, Livros e Revistas, Materiais de Construção, Mecânica, Metalurgia, Mobiliário, Outros, Papelaria, Saúde, Segurança, Tecidos, Textil, Transporte, Turismo, Veículos e Vestuário.

Cargo: Cargo informado no Contato da empresa.

Origem: Neste campo o usuário terá disponível para identificar a origem do contato, tais como: Eventos, Feira, Convenções, Facebook, Google, Indicação Externa, Indicação Funcionários, Jornal, LinkedIn, Mala Direta, Outdoor, Panfleto, Rádio, Site, TV, Twitter e Vendedor.

Neste campo Origem, o usuário ainda poderá incluir mais opções se necessários, basta digitar no campo a origem desejado, exemplo *Radio AM*, logo clicar no ícone  , para adicionar a lista. Se houver o desejo de excluir alguma opção, com um clique em 

Irá abrir a tela abaixo:



Podemos notar na imagem ao lado, a inclusão da opção Radio AM. Para excluir basta clicar na lixeira, conforme ao lado. Lembrando desde que não haja vínculo com algum processo.

Tipo Cliente: *Não cliente* → Pode ser adicionado manualmente no momento de abrir o chamado, porém ao optar pelo tipo de não cliente, não irá habilitar campo para informar o código, pois o mesmo ainda não está cadastrado no sistema.

Cliente → cadastrado no sistema, ao escolher a opção cliente será habilitando um campo para inserir o código do Parceiro.

Parceiro: Selecione o parceiro de negócios para realizar o cadastro.

Sexo: Feminino e masculino.

Estado Cívil: Solteiro(a), Casado(a), Divorciado(a), Viúvo(a), Separado (a) e Companheiro(a).

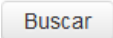
Data de Nascimento: Informe a data de nascimento do contato no formato dd/mm/aaaa.

Departamento: Informe o departamento do contato.

Telefone: Informe telefone para o contato, com opções de classificação como Celular, Comercial, Residencial, Fax e Outros. Havendo a necessidade de adicionar mais de um telefone, basta clicar na opção [+ Telefone](#) que será adicionado mais campos para inserção de outros telefones e classificação.

E-mail: Informe o e-mail para o contato. Ao clicar na opção **+ E-mail** será adicionado mais campos para inserção de mais e-mails.

Endereço do Contato

CEP: Somente números, ao clicar em  , será carregado automaticamente as informações nos campos **Tipo de Logradouro, Logradouro, Bairro, País, UF e Município**. Os campos mencionados, mesmo com as informações, podem sofrer alterações, com exceção do campo **País**. Os campos **Número e Complemento**, não tem preenchimento automático.

Redes Sociais

Estão disponíveis as principais redes sociais, Facebook, Twitter, LinkedIn, Skype, caso o contato não partilhe de nenhuma rede social terá disponível há opção Outros.

Contato

* Nome

Cadastrado por: Data Cadastro

Área de Atuação

Cargo

Origem

Tipo Cliente Parceiros

+ Parceiro

Sexo Estado Civil Data de Nascimento Departamento

Telefone E-mail

+ Telefone [+ E-mail](#)

Endereço do Contato

CEP

Tipo de Logradouro Logradouro Número

Complemento Bairro

País UF Município

Redes Sociais

Facebook

Twitter

Linkedin

Skype

Outros

(*) Campo de preenchimento obrigatório

Leads



O que é?

Um novo contato ou primeiro contato, pessoa interessada em informações de produtos ou serviços, uma forma de qualificar um contato. Porém ainda não é um cliente em potencial.

Nome: Preencher com nome do Lead (contato).

Cadastrado por: Campo preenchido automaticamente pelo sistema, com o nome do usuário logado.

Origem: Neste campo o usuário terá disponível para identificar a origem do contato algumas opções já cadastradas como: Eventos, Feira, Convenções, Facebook, Google, Indicação Externa, Indicação Funcionários, Jornal, LinkedIn, Mala Direta, Outdoor, Panfleto, Rádio, Site, TV, Twitter e Vendedor.

Neste campo Origem, o usuário ainda poderá incluir mais opções se necessário basta digitar no campo a origem desejada, exemplo: *Radio AM*, logo clicar no ícone  para adicionar a lista. Se houver o desejo de excluir alguma opção basta dar um clique em  .

Área de Atuação: Neste campo o usuário terá disponíveis as opções: Academia de Esportes, Agricultura/Pecuária, Alimentação, Assistência Técnica, Bebidas, Calçados, Combustíveis, Comércio Atacadista, Comércio Varejista, Cosméticos, Educação, Eletrônicos, Estética, Ferragens e Farreamentas, Flores, Gráfica, Jurídico, Lazer/ Entretenimento, Livros e Revistas, Materiais de Construção, Mecânica, Metalurgia, Mobiliário, Outros, Papelaria, Saúde, Segurança, Tecidos, Têxtil, Transporte, Turismo, Veículos e Vestuário.

Tipo Cliente: *Não cliente* → Pode ser adicionado manualmente no momento de abrir o chamado, porém ao optar pelo tipo de não cliente, não irá habilitar campo para informar o código, pois o mesmo ainda não está cadastrado no sistema.

Cliente → cadastrado no sistema, ao escolher a opção cliente será habilitando um campo para inserir o código do Parceiro.

Parceiro: Selecione o parceiro de negócios para realizar o cadastro.

Sexo: Feminino e Masculino.

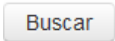
Estado Civil: Solteiro(a), Casado(a), Divorciado(a), Viúvo(a), Separado (a) e Companheiro(a).

Data de Nascimento: Informe a data de nascimento do contato no formato dd/mm/aaaa.


Departamento: Informe o departamento do contato.

Telefone: Informe um telefone para o contato, com opções de classificação como Celular, Comercial, Residencial, Fax e Outros. Havendo a necessidade de adicionar mais de um telefone, basta clicar na opção **+ Telefone**, será adicionado mais campos para inserção de outros telefones e classificação.

E-mail: Informe o e-mail para o contato. Ao clicar na opção **+ E-mail**, será adicionado mais campos para inserção de mais e-mails.

Endereço: Apresenta na tela como retrátil, ao clicar em **+ Endereço** os demais campos são demonstrados. Ao informar o **CEP:** somente números, ao clicar e  será carregado automaticamente as informações nos campos **Tipo de Logradouro, Logradouro, Bairro, País, UF e Município**. Os campos mencionados mesmo com as informações podem sofrer alterações, com exceção do campo **País**. Os campos **Número** e **Complemento**, não tem preenchimento automático.

Descrição: Dê livre preenchimento pelo usuário, disponível até 200 caracteres.

Nota: Na tela de pesquisa do Leads podemos converter um Leads em um Contato efetivo, basta selecionar o Leads desejado e clicar no ícone . Será demonstrada uma mensagem de êxito na conversão, este contato não será mais apresentando na tela de leads, mas na tela de contatos.

Leads

*** Nome**

Cadastrado por

Origem

Área de Atuação

Tipo Cliente

Parceiro

Sexo

Estado Civil

Data de Nascimento

Departamento

Telefone

E-mail

+ Telefone + E-mail

Endereço

CEP

Tipo de Logradouro

Logradouro

Número

Complemento

Bairro

País

UF

Município

Descrição

Caracteres restantes 200

(*) Campo de preenchimento obrigatório

Nome	Tipo Cliente	Parceiro	Cadastrado por	UF	Município	Área de Atuação	Origem	Converter
Maria Madalena Mendonça			cassia					<input type="button" value="↻"/>
Silvana Silva			cassia					<input type="button" value="↻"/>
Cristiane			Cristiane Duarte de Oliveira				Cristina2	<input type="button" value="↻"/>
Claudio			Cristiane Duarte de Oliveira				Cristina2	<input type="button" value="↻"/>
Lubi Decorações de Festas de Infantil			cassia			Outros	Lubi Festas	<input type="button" value="↻"/>
teste			Cristiane Duarte de Oliveira				Decoração Infantil	<input type="button" value="↻"/>
Raimunda			cassia				salvar teste	<input type="button" value="↻"/>

Tarefa



Ao clicar em Incluir será aberta tela para cadastro de tarefas a serem desenvolvidas juntamente com clientes, não clientes e contatos a fim de concluir com êxito uma oportunidade futura, abaixo os campos do processo de tarefas.

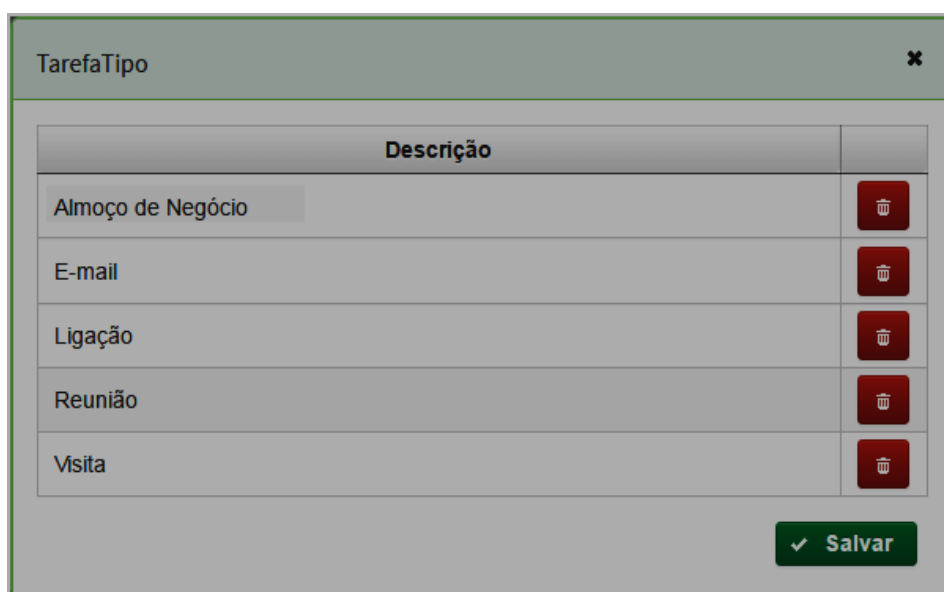
Situação: Preenchido automaticamente pelo sistema como Aberto.






Data de Cadastro: Preenchido pelo sistema com a data atual do servidor.


Responsável: Pessoa responsável pela condução da tarefa, todo usuário que tiver acesso ao sistema irá ser apresentando nesta lista. Caso não haja o responsável desejado basta ir ao menu *Configurações -> Usuário*.

Cadastrado por: Usuário logado cadastrando a tarefa, carregado automaticamente pelo sistema.

Tipo: Tipo da tarefa, com as opções já cadastradas Reunião, Ligação, E-mail e Visita, podendo ser adicionadas novas tarefas, basta o usuário digitar no campo o novo tipo como exemplo, *Almoço de Negócio* em seguida clicar ícone  , para confirmar o novo tipo de tarefa. Para visualizar e excluir, com clique no ícone  , será exibida a tela abaixo;



Descrição	
Almoço de Negócio	
E-mail	
Ligação	
Reunião	
Visita	

 Salvar

Notamos que o novo tipo de Tarefa já consta nas opções de escolha, caso queira excluir, basta clicar no ícone ao lado. A exclusão será realizada desde que não haja nenhum vínculo.

Data da Tarefa: Informe a data e horário que deverá dar início a tarefa.

Data de Conclusão: Preenchido automaticamente pelo sistema, quando a tarefa for encerrada.

Assunto: Dê um assunto à tarefa, sobre o que se trata.

Tipo Cliente: *Cliente* → cadastrado no sistema, ao escolher a opção cliente será habilitando um campo para inserir o código do Parceiro.

Não cliente → Pode ser adicionado manualmente no momento de abrir a Tarefa, porém ao optar pelo tipo de não cliente, não irá habilitar campo para informar o código, pois o mesmo ainda não está cadastrado no sistema.

Parceiro: Selecione o parceiro de negócios para cadastrar uma tarefa.

Contato: Selecione o contato, para a tarefa caso o parceiro selecionado não tenha um contato cadastrado, selecione a opção Novo...; Logo será aberta a tela de Contato.




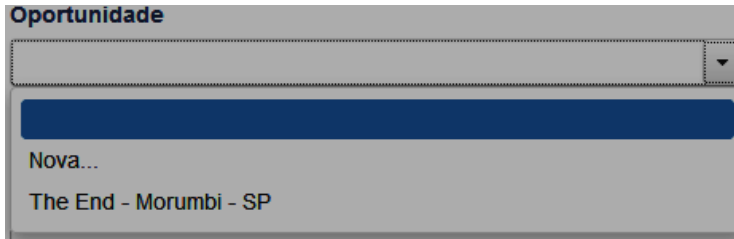
Veja mais informações em

[CRM – Força de Vendas - Contato](#)

Enviar E-Mails ao Contato: Está opção será habilitada quando for adicionado um contato, enviará um e-mail para o contato às 00h00min do dia da tarefa. Se houve mais de um e-mail para o contato, o sistema enviará para todos os e-mails cadastrado para o contato selecionado.

Oportunidade: Este campo tem como finalidade relacionar a oportunidade a tarefa e vice-versa.

Exemplo existe uma oportunidade cadastrada para o Parceiro de negócio *2001 HP Serviços*, está Oportunidade tem o nome *The End – Morumbi – SP*, ao clicar no ícone  será exibido o nome das Oportunidades relacionadas para este parceiro, confira no exemplo abaixo.

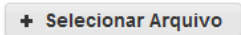


Identificamos a oportunidade cadastrada *The End – Morumbi – SP*, e a opção **Nova...**, ao clicar nesta opção **Nova...**, você usuário, será direcionado para a tela de Oportunidades caso precise cadastrar uma nova. Mais detalhes veja em [CRM - Força de Vendas - Oportunidades](#). Lembrando, só serão demonstradas as oportunidades que estão com situação diferente de **Perdida** ou **Finalizada**.


Participa da Meta: Ao marcar esta opção, a tarefa que for cadastrada irá compor informações estatísticas em Meta, mais explicações veja [CRM –Força de Vendas - Metas](#).

Observação: Livre preenchimento até 200 caracteres.

Anexar Arquivos

Anexo: Os arquivos podem ser anexados selecionados pela opção  ou arrastando para dentro da tela.

Alteração da Tarefa: Sempre que houver alteração nos campos: Responsável, Data da Tarefa e hora da tarefa, o sistema irá registrar essas informações no campo alteração da tarefa, podendo outro responsável visualizar as últimas alterações.

Receber Avisos: Este campo tem duas opções, “**Não**” e “**Responsável**”. Irá sempre demonstrar como “**Não**”. Mas ao alterar para Responsável, no momento que o usuário responsável pela tarefa logar no sistema será sinalizado através do ícone  localizado no canto superior direito ao lado do nome da empresa logada, ao clicar será demonstrado uma tela de avisos, um alerta referente às tarefas designadas neste dia para o responsável. Podendo este excluir as mensagens de aviso. Na tela de aviso, será exibido o horário da tarefa, o tipo neste caso é uma reunião, o contato e a situação da tarefa, neste exemplo está Em Andamento.

Avisos ✕

Alerta

#	Descrição	
1	Você possui tarefa(s) para hoje: 10:15 - Reunião-Luana Braga - Em andamento	

Tarefa

Dados da Tarefa

* Situação: Em andamento

* Data Cadastro: 13/04/2016

* Responsável: Renato

* Cadastrado por: Renato

* Tipo: Reunião

* Data da Tarefa: 14/04/2016 10:15

Data Conclusão:

* Assunto: Reunião de novos negócios

Tipo Cliente: Clientes

Parceiro: 7

2001 HP SERVICOS AUTOMOTIVOS LTDA

Contato: Luana Braga

Enviar E-Mail ao Contato

Oportunidade:

Participa da meta

Observação:

Anexar Arquivo

Anexos

+ Selecionar Arquivo

Arraste seus arquivos aqui

Alteração da Tarefa

Data/Hora da Alteração	Alterado por	Campo	Conteúdo Anterior	Conteúdo Atual
13/04/2016 16:53	Renato	Data Tarefa	14/04/2016 17:30	14/04/2016 10:15
13/04/2016 16:51	Renato	Responsável	Black Sabbath	Renato
13/04/2016 16:14	Black Sabbath	Data Tarefa	13/04/2016 17:00	14/04/2016 17:30

Receber Aviso: Responsável

✓ Salvar ↩ Retornar

(*) Campo de preenchimento obrigatório

Nota: Veja na imagem abaixo há uma opção chamada “Considerar”, nesta opção poderá escolher entre 1 a 30 dias, para a tarefa se torna *atrasada*. Essa alteração pode ser feita

através do caminho Configurações – Parâmetros – Abra CRM.



Oportunidades

Tipo Cliente: Não cliente → Pode ser adicionado manualmente no momento de criar uma nova oportunidade, porém ao optar pelo tipo de não cliente, não irá habilitar campo para informar o código, pois o mesmo ainda não está cadastrado no sistema.

Cliente → cadastrado no sistema, ao escolher a opção cliente será habilitado um campo para inserir o código do Parceiro.

Parceiro: Selecione o parceiro de negócios para realizar o cadastro.

Contato: Informe um contato, caso o parceiro selecionado não tenha um contato cadastrado, selecione a opção



Novo...; Logo será aberta a tela de Contato. Veja mais informações em

[CRM – Força de Vendas - Contato](#)



Cadastrado por: Preenchido automaticamente pelo sistema, com o nome do usuário logado.

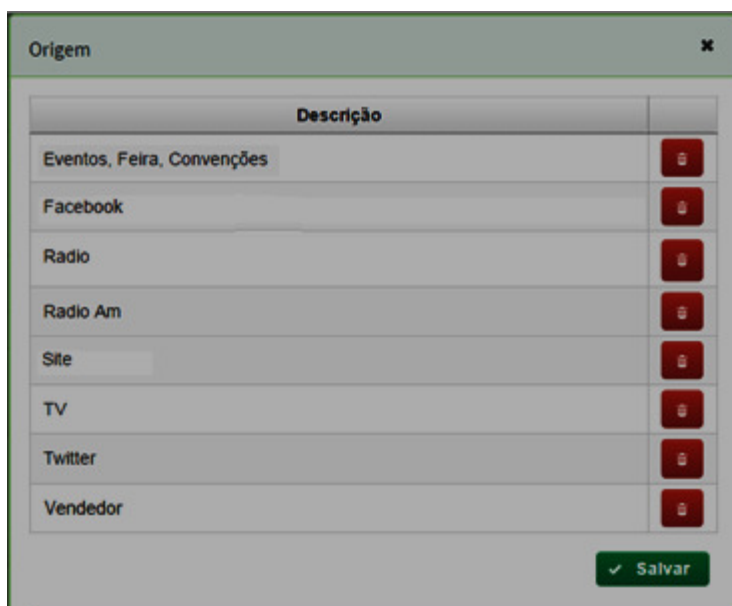
Vendedor: Informe um vendedor para oportunidade.

Nome da Oportunidade: Dê um nome para a oportunidade.

Valor da Oportunidade: Informar o valor da oportunidade, para o novo negócio.

Origem: Neste campo o usuário terá disponível para identificar a origem do contato, tais como: Eventos, Feira, Convenções, Facebook, Google, Indicação Externa, Indicação de Funcionários, Jornal, LinkedIn, Mala Direta, Outdoor, Panfleto, Rádio, Site, TV, Twitter e Vendedor.

Neste campo Origem, o usuário ainda poderá incluir mais opções se necessário basta digitar no campo a origem desejada, exemplo: *Radio AM*, logo clicar no ícone  para adicionar a lista. Se houver o desejo de excluir alguma opção, com um clique em . Irá abrir a tela abaixo:



Região: Informe a região da oportunidade.

Data de Cadastro: O usuário poderá informar data atual tanto quanto data retroativa, para cadastrar uma nova oportunidade.

Data Prev. p/ Conclusão: Informar uma data prevista para conclusão da oportunidade, fechamento do negócio.

Data da Conclusão: Este campo será preenchido automaticamente no momento que a oportunidade será fechada com êxito ou perda do negócio.

Temperatura da Oportunidade: Com as opções, Ruim, Bom, Ótimo, Excelente. Neste campo o usuário poderá mensurar o grau da oportunidade, conforme opção escolhida será demonstrando no gráfico.






Demonstração gráfico da temperatura da oportunidade.

Participa da Meta: Caso o usuário marque esta opção, as oportunidades criadas e finalizadas com sucesso, irão compor os dados estatísticos da meta. Seja em [Valor de Oportunidade](#), [Novas Oportunidades](#), [Tarefa](#), [Novos Clientes](#), [Vendedor](#) e [Região](#). Mais detalhes em [CRM – Força de Vendas - Metas](#).


Descrição da Oportunidade: Observações referente a oportunidade, até 200 caracteres.

Anexar Arquivos

Anexo: Os arquivos podem ser anexados selecionados pela opção  ou arrastando para dentro da tela.

Dados da Tarefa: O usuário poderá adicionar uma tarefa sem sair da tela de Oportunidade quando estiver cadastrando uma tarefa e clicar no ícone  **Dados das Tarefas** que irá exibir ao usuário a opção  ao clicar será direcionado para a tela de cadastro de Tarefa. Mais detalhes veja em [CRM – Força de Vendas – Tarefa](#).

Acompanhamento: O usuário poderá acompanhar o andamento da tarefa, neste campo terá as informações referente Assunto, Tipo, Data de conclusão, Responsável e situação, ainda conta com a opção de editar a tarefa na tela da Oportunidade.

Fase da Oportunidade: Fase irá sempre iniciar com a situação *Contato Inicial*, conforme forem avançados e amadurecendo a oportunidade, ao retornar para tela de pesquisa (*tela inicial, logo que clicar em Oportunidade*), no menu superior  **Painel de Oportunidade**

clique em.

Na tela de Painel de Oportunidade, podemos visualizar as oportunidades cadastradas, com as fases: **Contato Inicial, Enviar Proposta, Reunião, Negociação, Perda e Finalizada**. Mais detalhes em CRM – Força de Vendas – Oportunidade – [Painel de Oportunidade](#).

Quais usuários podem ver esta oportunidade?: Uma pergunta? Sim, quem são as pessoas que poderão observar e acompanhar esta Oportunidade. Ao cadastrar uma nova oportunidade o usuário poderá definir quem poderá visualizar, restringindo para um grupo limitado de pessoas, somente essas pessoas e quem efetuou o cadastro poderão ver a oportunidade. Esta será a visualização, ao clicar em será apresentada uma lista com todos os usuários cadastrados, cabe ao usuário selecionar um ou mais observadores.



Dados da Oportunidade

* Tipo Cliente

* Parceiro

* Contato

* Cadastrado por

Renato

* Vendedor

* Nome da Oportunidade

* Valor da Oportunidade

Origem

Região

* Data Cadastro

25/04/2016

Data Prev. p/ Conclusão

Data de Conclusão

Temperatura da Oportunidade

Ruim Participa da meta

Temperatura da Oportunidade



Descrição da Oportunidade

Anexar Arquivo

Anexos

Arraste seus arquivos aqui



Dados das Tarefas

Acompanhamento

Legenda

 Aberto Em Andamento Atrasado Concluído

(1 de 1)



Assunto

Tipo

Data

Responsável

Situação

* Fase da Oportunidade

Contato Inicial

Quais usuários podem ver esta oportunidade?

Observadores

Usuarios

(*) Campo de preenchimento obrigatório

Painel de Oportunidade

CRM -> Força de Vendas -> Oportunidades -> Painel de Oportunidades.

As oportunidades cadastradas estarão disponíveis para uma movimentação evolutiva ou um retrocesso do negócio, o usuário poderá “andar” com as oportunidades entre as fases **Contato Iniciais, Enviar Proposta, Reunião, Negociação, Perdida e Finalizada**.

Painel de Oportunidade					
Contato Inicial Quantidade: 0 Total: 0,00	Enviar Proposta Quantidade: 0 Total: 0,00	Reunião Quantidade: 0 Total: 0,00	Negociação Quantidade: 0 Total: 0,00	Perdida Quantidade: 0 Total: 0,00	Finalizada Quantidade: 0 Total: 0,00
					← Retornar

Na visualização do quadro acima, contamos com outras informações, tais como quantidade e total.

Quantidade: Total de oportunidade para cada fase;

Total: Valor total das oportunidades em cada fase;

A oportunidade poderá ser arrastada de *Contato Inicial* para *Negociação*, de *Negociação* para *Reunião*, de *Enviar Proposta* para *Contato inicial*, porém as oportunidades que forem movimentadas até a etapa *Perdida* e *Finalizada*, encerra-se seu ciclo.

Painel de Oportunidade

Contato Inicial	Enviar Proposta	Reunião	Negociação	Perdida	Finalizada
Quantidade: 1 Total: 1.001,00	Quantidade: 1 Total: 500,00	Quantidade: 2 Total: 3.151,09	Quantidade: 1 Total: 500,00	Quantidade: 1 Total: 1.825,09	Quantidade: 10 Total: 15.639,98
<p>OPORTUNIDADE TESTE 0</p> <p>Parceiro: 2001 HP SERVICOS AUT Vendedor: Black Sabbath Valor: 1.001,00 Data Prev.: 31/05/2016 Temperatura: Ruim</p>	<p>Roriugui</p> <p>Parceiro: ACP EQUIPAMENTOS IND Vendedor: Black Sabbath Valor: 500,00 Data Prev.: 18/04/2016 Temperatura: Excelente</p>	<p>Peito man</p> <p>Parceiro: Cake Boss Vendedor: renato Valor: 1.900,99 Data Prev.: 12/01/2016 Temperatura: Bom</p> <p>Novos Negócios</p> <p>Parceiro: ACETTI DE SANTANA CE Vendedor: Patati Valor: 1.250,10 Data Prev.: 30/04/2016 Temperatura: Ruim</p>	<p>Tiger robocop</p> <p>Parceiro: ACP EQUIPAMENTOS IND Vendedor: Black Sabbath Valor: 500,00 Data Prev.: 18/04/2016 Temperatura: Ótimo</p>	<p>The End - Morumbi -</p> <p>Parceiro: 2001 HP SERVICOS AUT Vendedor: Black Sabbath Valor: 1.825,09 Data de Conclusão: 14/04/2016 Temperatura: Bom</p>	<p>Algo</p> <p>Parceiro: 2001 HP SERVICOS AUT Vendedor: renato Valor: 10,00 Data de Conclusão: 05/01/2016 Temperatura: Ruim</p> <p>BARTOLOMEU ALVEZ CAS</p> <p>Parceiro: OS VINGADORES UNIDOS Vendedor: renato Valor: 821,00 Data de Conclusão: 07/01/2016 Temperatura: Bom</p> <p>Gigante guerreiro Da</p> <p>Parceiro: MacGaren Vendedor: renato Valor: 140,00 Data de Conclusão: 19/01/2016 Temperatura: Bom</p>

[Retornar](#)

No Painel de Oportunidades, além de movimentar as oportunidades entre as etapas, poderá também ser alterada a temperatura do negócio.

Atualização deste quadro é de grande importância para todos os envolvidos no projeto, poderão ter a percepção em que estágio está à evolução do negócio, a equipe deverá ter uma tomada de decisões satisfatória para o futuro do negócio e êxito em sua finalização.

Nota: O usuário também poderá alterar, incluir ou excluir o nome das fases, pelo caminho Configurações – Parâmetros – Aba CRM.

Fases da Oportunidade

Para alterar a fase desejada não poderá ter nenhuma oportunidade alocada a esta fase, as fases Perdida e Finalizada, não poderão sofrer alteração ou exclusão.



Metas

CRM -> Força de Vendas -> Metas

Meta – Resultado sucessivo afim de obter na programação de um trabalho planejado, objetivo almejado que pode ser claramente definido. É um marco, um limite, um desafio, que pode ser executado, etapas a serem atingidas dentro de um objetivo de curto, médio ou longo prazo, na sua totalidade ou em partes.

Logo que o usuário clicar em Metas, será direcionado para tela com seis tipos de metas, que são Valor por Oportunidade, Novas Oportunidades, Tarefa, Novos Clientes, Vendedor e Região.



Ao clicar em [+ Criar Meta](#) , o usuário será direcionado para meta respectiva escolhida, falaremos sobre cada uma a seguir:

Valor de Oportunidade

Situação: São quatro tipos de situação Aberta, Em Andamento, Não Concluída e Concluída. Ao cadastrar uma nova meta trará situação como Aberta.

Data de Cadastro: Preenchido automaticamente pelo sistema.

Cadastrado por: Preenchido automaticamente pelo sistema, com o nome do usuário logado.

Tipo da Meta: Preenchido com o nome da meta selecionada.

Período Inicial: Informar o período de inicio da meta, no formato de dd/mm/aaaa.

Período Final: Informar o período final de meta, no formato de dd/mm/aaaa.

Valor da Meta Anterior: Neste campo será carregado sempre o valor da última meta fechada. Apenas para comparativo em relação à nova meta.

Valor da Meta: Preencher com valor a ser atingido.

Valor Atingido: Este campo sempre será demonstrado desabilitado, o usuário poderá visualizar a soma das oprotunidades finalizadas com sucesso. Mais detalhes em [CRM – Força de Vendas Oportunidades](#).

Descrição: Preencher com observações da meta, disponível até 200 caracteres.

Metas

Dados da Meta

* Situação	* Data de Cadastro	Cadastrado por	Tipo de Meta
Aberto	14/04/2016	Renato	Valor de Oportunidade
* Período Inicial	* Período Final		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Valor Meta Anterior	* Valor da Meta	Valor Atingido	
2.000,00	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Descrição

+ Dados da Oportunidade

+ Andamento da Meta

(*) Campo de preenchimento obrigatório

Novas Oportunidades

Situação: São quatro tipos de situação Aberta, Em Andamento, Não Concluída e Concluída. Ao cadastrar uma nova meta trará situação como Aberta.

Data de Cadastro: Preenchido automaticamente pelo sistema.

Cadastrado por: Preenchido automaticamente pelo sistema, com o nome do usuário logado.

Tipo da Meta: Preenchido com o nome da meta selecionada.

Período Inicial: Informar o período de início da meta, no formato de dd/mm/aaaa.

Período Final: Informar o período final de meta, no formato de dd/mm/aaaa.

Vendedor: Informar o vendedor que será responsável por esta meta.

Qtde Meta Anterior: Neste campo será carregado sempre a quantidade da última meta fechada. Apenas para comparativo em relação à nova meta.

Quantidade da Meta: Preencher com a quantidade da meta a ser atingida.

Quantidade da Meta Atingida: Este campo sempre será demonstrado desabilitado, o usuário poderá visualizar a soma das oportunidades finalizadas com sucesso. Mais detalhes em [CRM – Força de Vendas Oportunidades](#).

Descrição: Preencher com observações da meta, disponível até 200 caracteres.

A imagem mostra a interface de usuário para a criação de uma meta. O formulário é dividido em seções:

- Dados da Meta:** Contém campos para Situação (Aberto), Data de Cadastro (14/04/2016), Cadastrado por (Renato) e Tipo de Meta (Novas Oportunidades).
- Período Inicial e Final:** Campos para definir o período da meta, com ícones de calendário.
- Vendedor:** Campo de seleção para o responsável pela meta.
- Qtde Meta Anterior, Quantidade da Meta e Quantidade Atingida:** Campos para definir os valores numéricos da meta.
- Descrição:** Área de texto para adicionar observações.
- Dados da Oportunidade e Andamento da Meta:** Campos adicionais para detalhar a meta.

Na base do formulário, há botões para "Salvar" (verde) e "Retornar" (vermelho), além de uma nota: "(*) Campo de preenchimento obrigatório".

Tarefa

Situação: São quatro tipos de situação Aberta, Em Andamento, Não Concluída e Concluída. Ao cadastrar uma nova meta trará situação como Aberta.

Data de Cadastro: Preenchido automaticamente pelo sistema.

Cadastrado por: Preenchido automaticamente pelo sistema, com o nome do usuário logado.

Tipo da Meta: Tarefa. Preenchido com o nome da meta selecionada.

Período Inicial: Informar o período de início da meta, no formato de dd/mm/aaaa.

Período Final: Informar o período final de meta, no formato de dd/mm/aaaa.

Responsável: Informar o responsável por esta meta.

Qtde Meta Anterior: Neste campo será carregado sempre a quantidade da última meta fechada. Apenas para comparativo em relação à nova meta.

Quantidade da Meta: Preencher com a quantidade da meta a ser atingida.

Quantidade Atingida: Este campo sempre será demonstrado desabilitado, o usuário poderá visualizar a soma das oportunidades finalizadas com sucesso. Mais detalhes em [CRM – Força de Vendas Oportunidades](#).

Descrição: Preencher com observações da meta, disponível até 200 caracteres.

Metas

Dados da Meta

* Situação	* Data de Cadastro	Cadastrado por	Tipo de Meta
Aberto	14/04/2016	Renato	Tarefas
* Período Inicial	* Período Final	* Responsável	
__/__/__	__/__/__		
Qtde Meta Anterior	* Quantidade da Meta	Quantidade Atingida	
1			

Descrição

+ Dados da Tarefa

+ Andamento da Meta

✓ Salvar ↶ Retornar

(*) Campo de preenchimento obrigatório

Dados da Tarefa

Ao clicar na opção **+**, irá demonstrar informações das tarefas que estão compondo esta meta. Para as informações serem alimentadas é necessário que a tarefa esteja com situação concluída e com a flag **Participa da meta** marcada. Os campos que serão apresentados são: *Responsável, Tipo da Tarefa, Data de Cadastro e Data de conclusão*.

Veja na imagem abaixo::

Dados da Tarefa			
Responsavel	Tipo da Tarefa	Data de Cadastro	Data Conclusão
Steve Rogers	Ligação	19/04/2016	26/04/2016
Steve Rogers	Aguarde um momento	22/04/2016	26/04/2016

Novos Clientes

Situação: São quatro tipos de situação Aberta, Em Andamento, Não Concluída e Concluída. Ao cadastrar uma nova meta trará situação como Aberta.

Data de Cadastro: Preenchido automaticamente pelo sistema.

Cadastrado por: Preenchido automaticamente pelo sistema, com o nome do usuário logado.

Tipo da Meta: Novos Clientes. Preenchido com o nome da meta selecionada.

Período Inicial: Informar o período de início da meta, no formato de dd/mm/aaaa.

Período Final: Informar o período final de meta, no formato de dd/mm/aaaa.

Vendedor: Selecione um vendedor para a meta.

Qtde Meta Anterior: Neste campo será carregado sempre a quantidade da última meta fechada. Apenas para comparativo em relação à nova meta.

Quantidade da Meta: Preencher com a quantidade da meta a ser atingida.

Quantidade da Meta Atingida: Este campo sempre será demonstrado desabilitado, o usuário poderá visualizar a soma das oportunidades finalizadas com sucesso. Mais detalhes em [CRM – Força de Vendas Oportunidades](#).

Descrição: Preencher com observações da meta, disponível até 200 caracteres.

Metas

Dados da Meta

* Situação	* Data de Cadastro	Cadastrado por	Tipo de Meta
Aberto	14/04/2016	Renato	Novos Clientes
* Período Inicial	* Período Final	Vendedor	
/ /	/ /		
Qtde Meta Anterior	* Quantidade da Meta	Quantidade Atingida	

Descrição

+ Dados da Oportunidade

+ Andamento da Meta

✓ Salvar ↶ Retornar

(*) Campo de preenchimento obrigatório

Observação: Para meta Novos Clientes, os dados estatísticos só irão alimentar os campos de progresso, quando uma Oportunidade for cadastrada com parceiro com "Tipo Não Cliente", ou seja, aquele cliente que ainda é um [lead](#).

Vendedor

Situação: São quatro tipos de situação Aberta, Em Andamento, Não Concluída e Concluída. Ao cadastrar uma nova meta trará situação como Aberta.

Data de Cadastro: Preenchido automaticamente pelo sistema.

Cadastrado por: Preenchido automaticamente pelo sistema, com o nome do usuário logado.

Tipo da Meta: Vendedor. Preenchido com o nome da meta selecionado.

Período Inicial: Informar o período de início da meta, no formato de dd/mm/aaaa.

Período Final: Informar o período final de meta, no formato de dd/mm/aaaa.

Vendedor: Selecione um vendedor para a meta.

Valor da Meta Anterior: Neste campo será carregado sempre o valor da última meta fechada. Apenas para comparativo em relação a nova meta.

Valor da Meta: Preencher com valor a ser atingido.

Valor Atingido: Este campo sempre será demonstrado desabilitado, o usuário poderá visualizar a soma das oportunidades finalizadas com sucesso. Mais detalhes em [CRM – Força de Vendas Oportunidades](#).

Descrição: Preencher com observações da meta, disponível até 200 caracteres.

Metas

Dados da Meta

* Situação: Aberto

* Data de Cadastro: 14/04/2016

Cadastrado por: Renato

Tipo de Meta: Vendedor

* Período Inicial: / /

* Período Final: / /

* Vendedor: [dropdown]

Valor Meta Anterior: 1.250,00

* Valor da Meta: [input]

Valor Atingido: [input]

Descrição: [text area]

+ Dados da Oportunidade

+ Andamento da Meta

✓ Salvar ↶ Retornar

(*) Campo de preenchimento obrigatório

Região

Situação: São quatro tipos de situação Aberta, Em Andamento, Não Concluída e Concluída. Ao cadastrar uma nova meta trará situação como Aberta.

Data de Cadastro: Preenchido automaticamente pelo sistema.

Cadastrado por: Preenchido automaticamente pelo sistema, com o nome do usuário logado.

Tipo da Meta: Região. Preenchido automaticamente com o nome da meta selecionada.

Período Inicial: Informar o período de início da meta, no formato de dd/mm/aaaa

Período Final: Informar o período final de meta, no formato de dd/mm/aaaa.

Região: Selecione a região para a meta.

Valor da Meta Anterior: Neste campo será carregado sempre o valor da última meta fechada. Apenas para comparativo em relação a nova meta.

Valor da Meta: Preencher com valor a ser atingido.

Valor Atingido: Este campo sempre será demonstrado desabilitado, o usuário poderá visualizar a soma das oprotunidades fianlizadas com sucesso. Mais detalhes em [CRM – Força de Vendas Oportunidades](#).

Descrição: Preencher com observações da meta, disponível até 200 caracteres.

Metas

Dados da Meta

* Situação	* Data de Cadastro	Cadastrado por	Tipo de Meta
Aberto	14/04/2016	Renato	Região
* Período Inicial	* Período Final	* Região	
/ /			
Valor Meta Anterior	* Valor da Meta	Valor Atingido	
135.500,00			

Descrição

+ Dados da Oportunidade

+ Andamento da Meta

✓ Salvar ↩ Retornar

(*) Campo de preenchimento obrigatório

Dados da Oportunidade

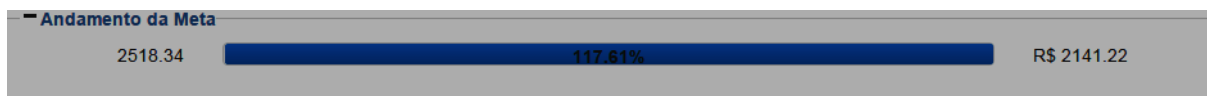
Em todas as metas é apresentada essa informação de forma retrátil , ao expandir através do botão +, irá demonstrar informações das oprotunidades que estão compondo esta

meta. Para as informações serem alimentadas é necessário que a oportunidade esteja finalizada com sucesso. Nas informações serão demonstradas, por exemplo, uma meta de Novas Oportunidades, poderá visualizar as informações como *Vendedor, Nome da Oportunidade, Data Prev. p/ Conclusão, Data Conclusão e Valor da Oportunidade*.

Dados da Oportunidade			
Nome da Oportunidade	Data Prev. p/Conclusão	Data Conclusão	Valor
Hulk esmaga	22/04/2016	19/04/2016	R\$ 1.254,13
Valcar	21/04/2016	19/04/2016	R\$ 1.254,21
Radiquem	25/04/2016	25/04/2016	R\$ 10,00

Andamento da Meta

No andamento da meta, podemos visualizar a progressão da meta, teremos como base o valor total da meta, o valor da oportunidade ou tarefa finalizada com êxito e barra de progressão.



Campanha

Campanha

Acessado por CRM – Campanha -> Campanha

Aba dados da Campanha

Nome da Campanha: Nome que será dado a campanha.

Situação: Preenchido automaticamente pelo sistema com situação como aberta.

Data de Cadastro: Campo preenchido automaticamente pelo sistema.

Nome do Remetente: O nome do remetente será carregado pelo sistema, conforme configurado, em Configurações → Parâmetros → Aba Envio de e-mail.


E-mail Remetente: O Campo e-mail carregado pelo sistema, conforme configurações, em Configurações → Parâmetros → Aba Envio de e-mail.

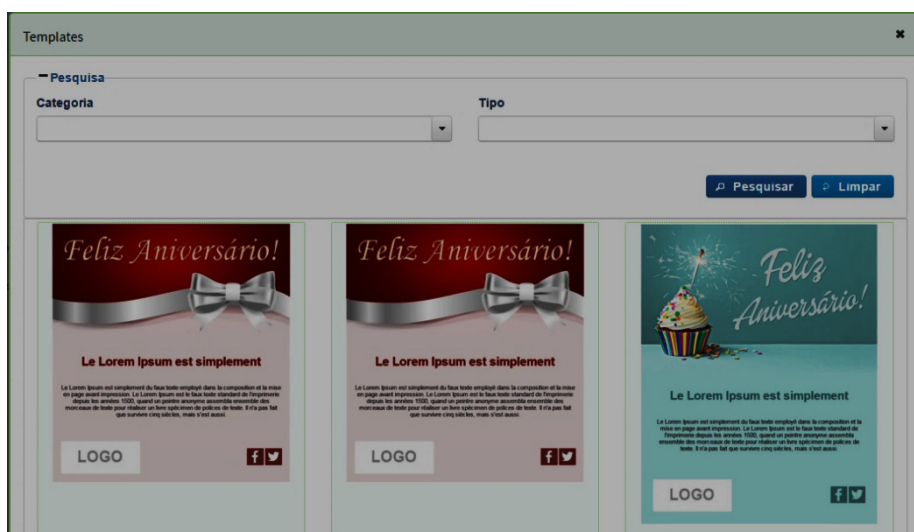
Assunto: Irá compor no corpo do e-mail.

Agendamento

Data: Data de envio da campanha, o e-mail será enviado somente às 00h00min.


Aba Conteúdo

Ao clicar no ícone  **Selecione Template** será aberta uma nova tela com modelos de templates.




Com os campos de Categoria e Tipo. Em categoria as opções são Comunicado, Boletim, Ofertas, Lançamento de Produtos, Aniversário e Datas comemorativas. Já em Tipo teremos definidas como *sistema e própria*.

(Sistema e Própria veja nota explicativa em Template)

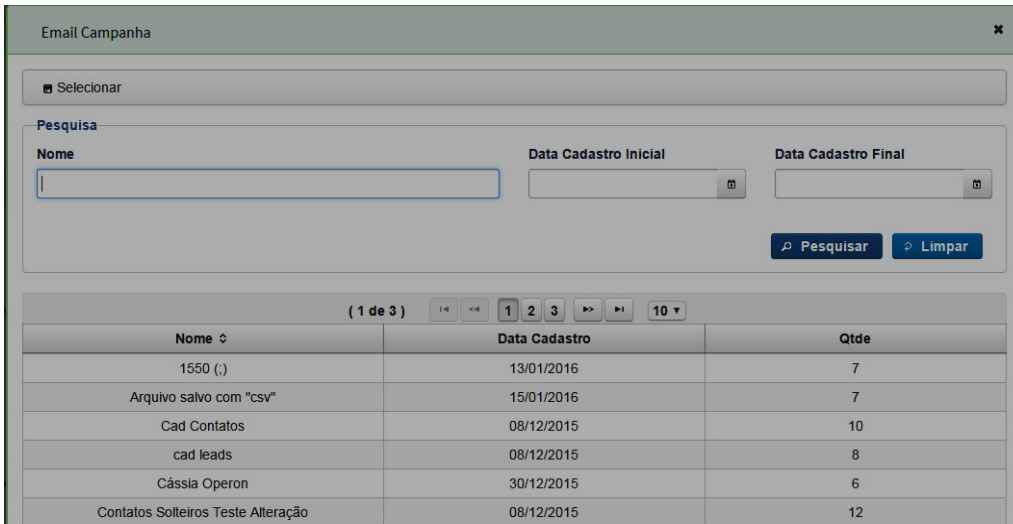
Ao selecionar o template desejado, clicar em  o template será carregado e o sistema irá retornar para a aba Conteúdo, com o campo Nome (do template) carregado automaticamente.

Aba Destinatários


Lista de E-mails

Ao clicar na lupa  o sistema irá direcionar para tela E-mail Campanha.

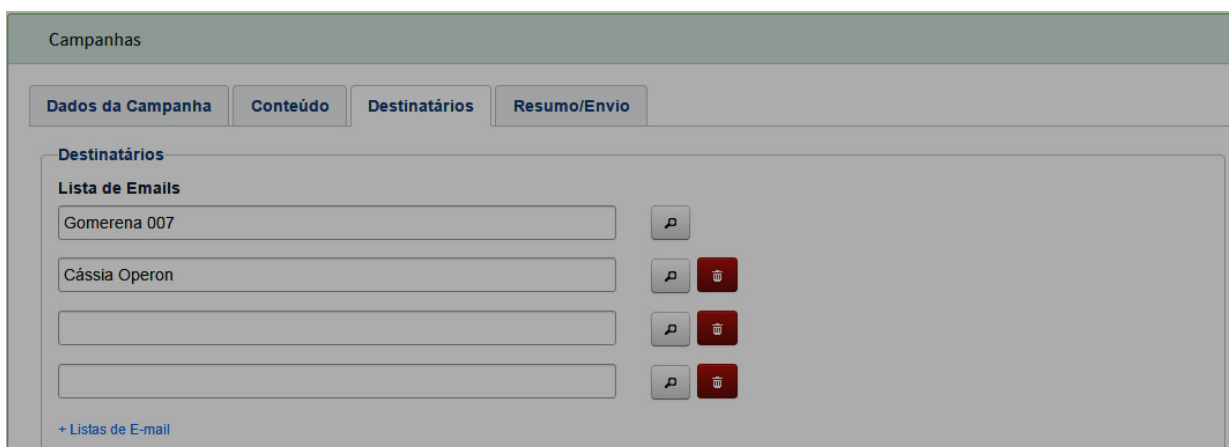
Nesta tela irá demonstrar todas as listas de e-mail cadastradas no sistema podendo ser pesquisada por Nome, Data de Cadastro Inicial e Data de Cadastro Final.




Nome	Data Cadastro	Qtde
1550 (:)	13/01/2016	7
Arquivo salvo com ".csv"	15/01/2016	7
Cad Contatos	08/12/2015	10
cad leads	08/12/2015	8
Cássia Operon	30/12/2015	6
Contatos Solteiros Teste Alteração	08/12/2015	12

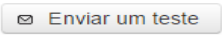
Logo que  selecionado a lista de e-mail, o usuário deve [+ Listas de E-mail](#) clicar na opção as

informações serão carregadas para o campo Lista de E-mails, com o nome da lista escolhida pelo usuário. Caso haja a necessidade de incluir mais de uma lista de e-mail é só clicar em opção, o sistema irá habilitar novos campos e quantos sejam necessários, conforme a necessidade do usuário.



Para excluir os campos adicionais basta clicar no ícone  .

Aba Resumo/Envio

Nesta aba o usuário poderá visualizar o e-mail do remetente, os e-mails (lista de e-mails), selecionados para o envio e Assunto, (inserido na aba dados da campanha) e o template selecionado. Esta tela também contará com a opção  para envio de e-mail teste.

Ao clicar neste ícone, abrirá uma nova tela para envio de um teste.

Lista de E-mail

Tipo E-mail - Arquivos

CRM → Campanha → Lista de E-mail

Nome: Nome da lista de e-mails.

Data de Cadastro: Preenchido automaticamente pelo sistema.

E-mail: Informar o e-mail do destinatário.

Tipo E-mail: Leads, Contatos e Arquivos

Ao clicar em  o sistema irá abrir a tela de cadastro da lista de e-mail.

Lista de E-mail


* Nome Data Cadastro

E-mail Tipo E-mail

(1 de 1)

E-mails

(*) Campo de preenchimento obrigatório

Para cadastrar uma lista de e-mails, no campo Tipo E-mail, será selecionada a opção Arquivos, logo irá habilitar o botão , ao clicar no ícone o sistema irá abrir a tela que segue abaixo;

Importar e-mails

Tipos de Arquivos Permitidos: *.xls, *.ods, *.csv e *.txt Não permitir duplicidade de e-mail

Para arquivos do tipo csv, enviar as informações separadas por "|" ou ";".

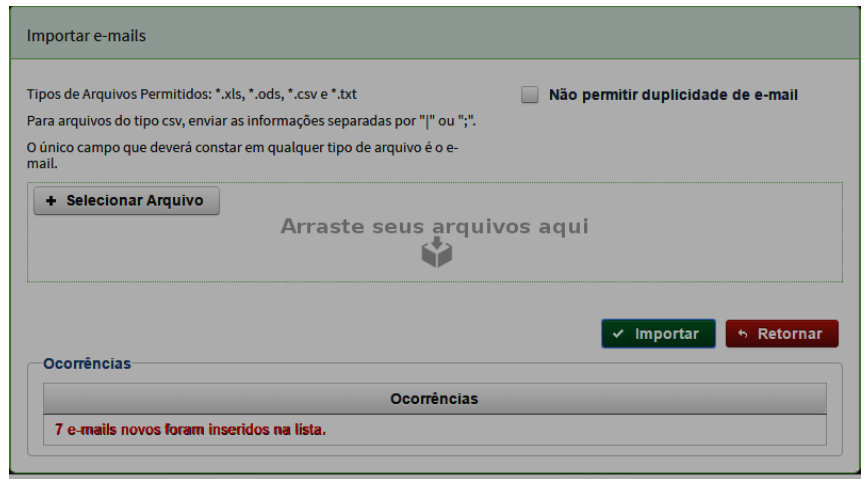
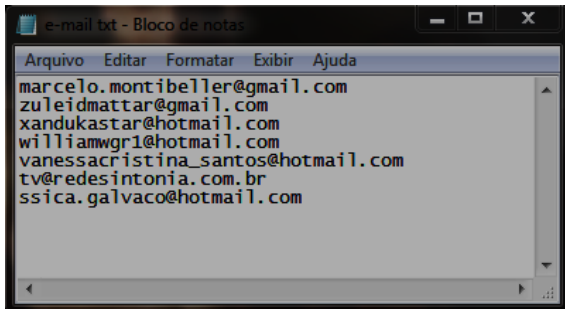
O único campo que deverá constar em qualquer tipo de arquivo é o e-mail.


Arraste seus arquivos aqui

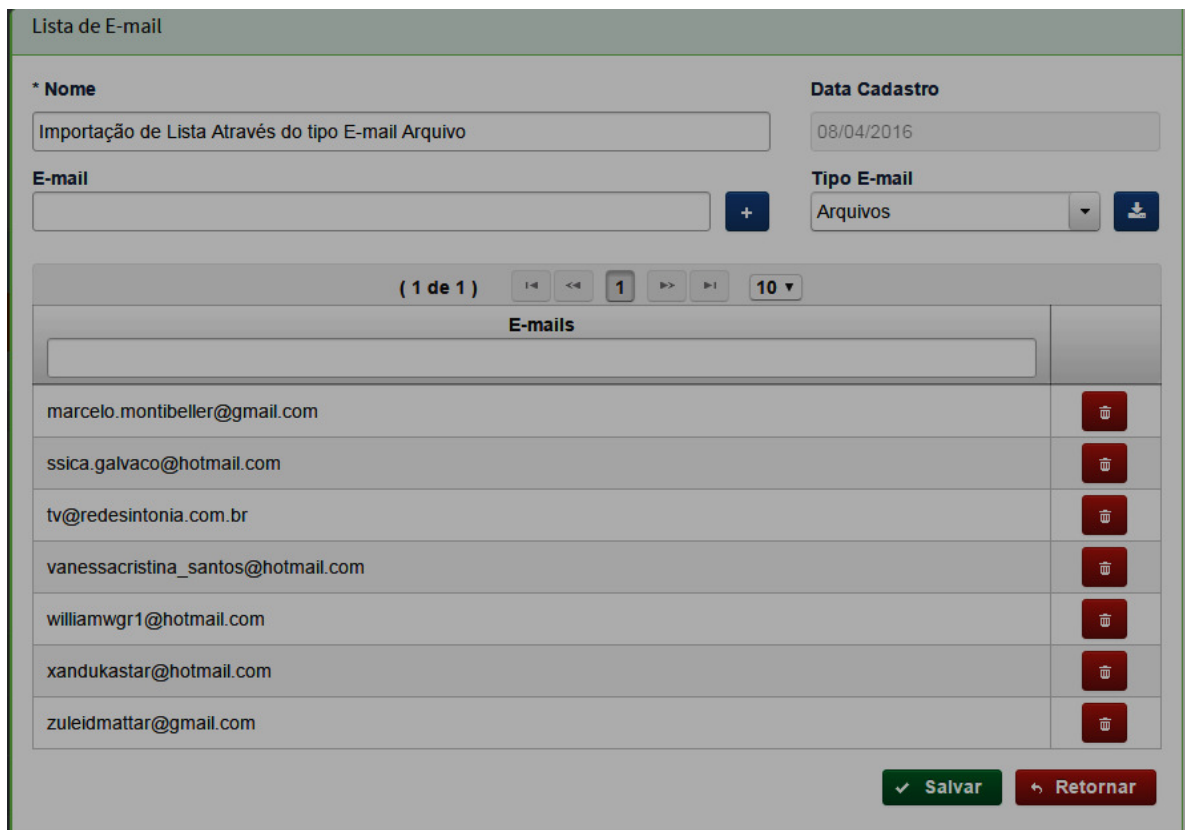
Ocorrências


O usuário deve atentar para as extensões permitidas para importação, que são “*xls, ods, csv e txt*”. Podendo buscar o arquivo através da seleção, ou arrastar para dentro da tela até indicação.

Para este exemplo iremos utilizar o arquivo abaixo;



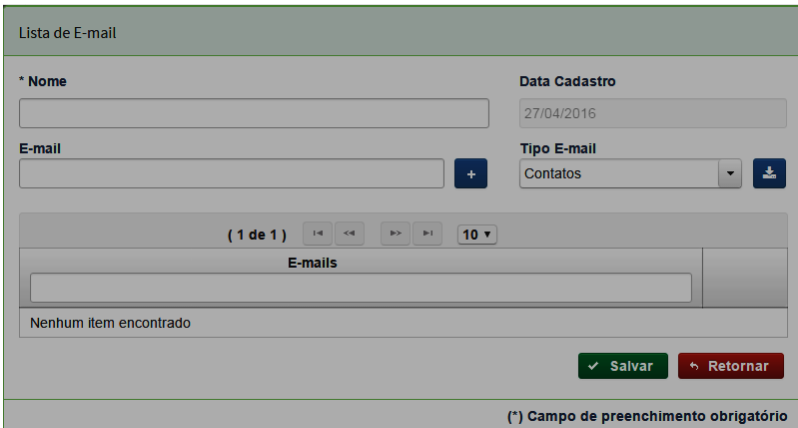
Ao importar o arquivo acima, clicar em importar, o sistema irá validar os e-mails no rodapé da tela com a quantidade de e-mails importados. Em seguida clicar em 



Retornamos para a tela de Cadastro, verificamos que os e-mails importados são demonstrados e também permiti o usuário a inserir e-mails manualmente, através do campo e-mail, em seguida confirmando através do ícone  . Ao salvar a operação o sistema irá retorna para tela de pesquisa.


Tipo E-mail – Contato

No campo Tipo E-mail, selecionar a opção Contatos, habilitando e clicando no ícone 



Lista de E-mail

* Nome Data Cadastro

E-mail + Tipo E-mail 

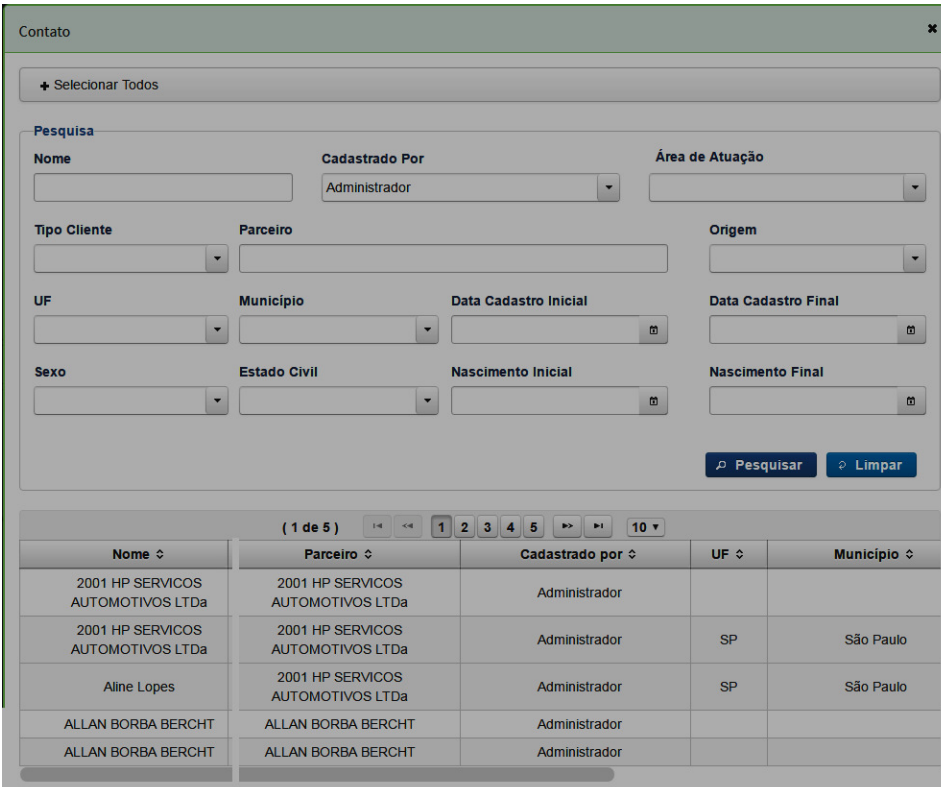
(1 de 1)

E-mails

Nenhum item encontrado

(*) Campo de preenchimento obrigatório

O usuário será direcionado para tela de Pesquisa dos Contatos já cadastrados. No



Contato

+ Selecionar Todos

Pesquisa

Nome Cadastrado Por Área de Atuação

Tipo Cliente Parceiro Origem

UF Município Data Cadastro Inicial Data Cadastro Final

Sexo Estado Civil Nascimento Inicial Nascimento Final

(1 de 5)

Nome	Parceiro	Cadastrado por	UF	Município
2001 HP SERVICOS AUTOMOTIVOS LTDa	2001 HP SERVICOS AUTOMOTIVOS LTDa	Administrador		
2001 HP SERVICOS AUTOMOTIVOS LTDa	2001 HP SERVICOS AUTOMOTIVOS LTDa	Administrador	SP	São Paulo
Aline Lopes	2001 HP SERVICOS AUTOMOTIVOS LTDa	Administrador	SP	São Paulo
ALLAN BORBA BERCHT	ALLAN BORBA BERCHT	Administrador		
ALLAN BORBA BERCHT	ALLAN BORBA BERCHT	Administrador		

exemplo abaixo a lista de e-mail será elaborada através dos contatos cadastrados pelo usuário *Administrador*.

Acima da tela de pesquisa teremos a opção **+ Selecionar Todos**, ao clicar nesta opção o sistema irá selecionar todos os e-mails cadastrados para os contatos, ao retornar para tela de cadastro da Lista de E-mails em seguida basta darem um nome a lista conforme exemplo da imagem, *Lista do Administrador*.

Lista de E-mail

* Nome
Lista do Administrador

Data Cadastro
26/04/2016

E-mail
+

Tipo E-mail
Contatos

(1 de 2)

E-mails	
acb@dce.com	
albertocao@tamborrino.com.br	
cassia@cassia.com.br	
cristian_duarte@contmatic.com.br	

✓ Salvar ↩ Retornar

Tipo E-mail Leads

Campo Tipo E-mail, selecionar a opção Leads, habilitando e clicando no ícone .

O usuário será direcionado para tela de Pesquisa de Leads. No exemplo abaixo para criar nossa lista de e-mails será utilizado o campo “Não Clientes”.

Leads

+ Selecionar Todos

Pesquisa

Nome Cadastrado Por Área de Atuação

Tipo Cliente Parceiro Origem

UF Município Sexo Estado Civil

Nascimento Inicial Nascimento Final

(1 de 3)

Nome	Tipo Cliente	Parceiro	Cadastrado por	UF
Mariana Ximenes da Silva	Não Clientes	TV Globinho	Administrador	RJ
Maria Souza	Não Clientes	Teste Conversão 4	Cristiane Duarte de Oliveira	
TESTE LEADS 1	Não Clientes	Lex Luthor	bruno	
Jair Mendes	Não Clientes	Empresa ME	cassia	
Antonio Souza	Não Clientes	Empresa S/A	cassia	SP
Katarina	Não Clientes	Empresa S/A	cassia	SP
Jair Mendes	Não Clientes	Empresa ME	cassia	
Maria da Silva	Não Clientes	Empresa S/A	cassia	SP
Katarina	Não Clientes	Empresa S/A	cassia	SP
Jair Mendes	Não Clientes	Empresa ME	cassia	

(*) Campo de preenchimento obrigatório

Ao apresentar o resultado da busca com clique em **+ Selecionar Todos**, o sistema irá retornar para tela de cadastro da Lista de E-mail.

Lista de E-mail

* Nome Data Cadastro

E-mail Tipo E-mail

(1 de 1)

E-mails

123456@amoras.com.br	<input type="button" value="✖"/>
cris_quartesp@hotmail.com	<input type="button" value="✖"/>
jair@jair.com	<input type="button" value="✖"/>
marianaxs@contmatic.com.br	<input type="button" value="✖"/>
mariasilva@mariasilva.com.br	<input type="button" value="✖"/>
teste@teste.com.br	<input type="button" value="✖"/>

(*) Campo de preenchimento obrigatório

Neste exemplo, notamos que há poucos e-mails, pois nem todo cadastro do leads havia um e-mail cadastrado no contato. Para inserir e-mail manualmente através do campo e-mail digitar o e-mails desejado em seguida confirmar através do ícone

Templates

CRM -> Campanha -> Templates


Ao acessar os Templates, teremos dois campos de pesquisa, Categorias e Tipo.

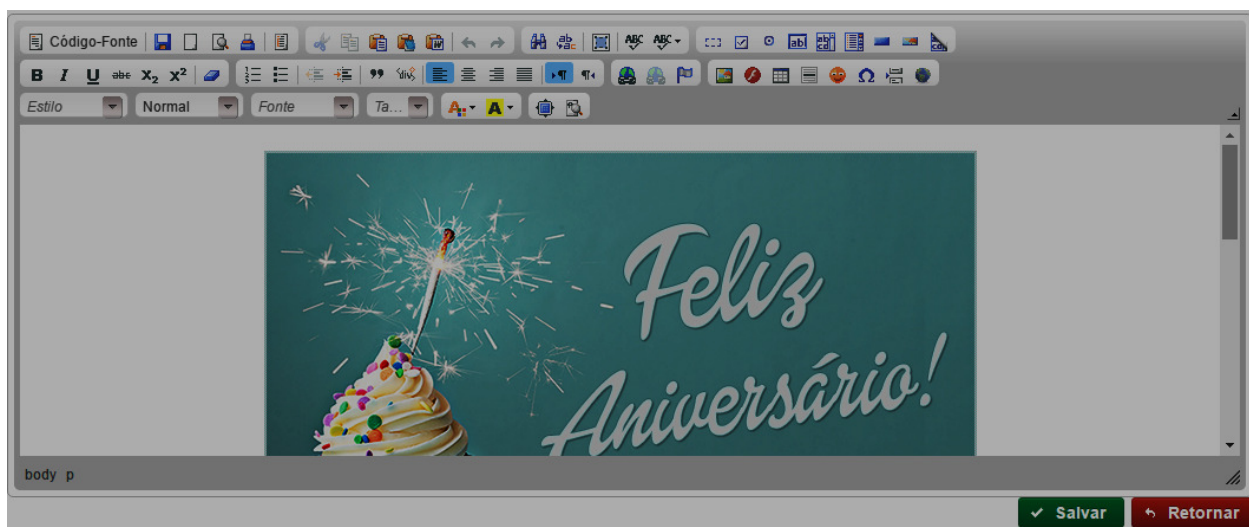
Categoria, estará composto com *Comunicado, Boletim, Ofertas, Lançamento de Produtos, Aniversário e Datas comemorativas*. Já o campo Tipo teremos *Sistema e Próprio*.

Notamos no campo Tipo temos duas definições que são:


Sistema: o template sem alteração.

Próprio: houve alteração no conteúdo do template, seja no texto ou imagem.

Logo selecionar um template, clicar na opção  **Editar** o sistema irá direcionar para tela de edição.



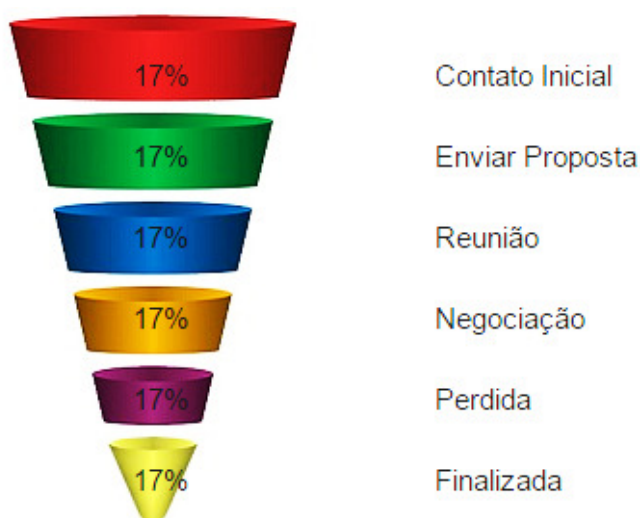
Nesta tela o template pode ser alterado: texto, imagem, inserir links para as redes sociais, ao salvar deverá informar um nome para o template e categoria. Este template será definido como Próprio.

Note que ao realizar a busca somente de template próprio é apresentando a opção de  **Excluir** pois todo template alterado é definido como próprio pode ser excluído.

Dashboard

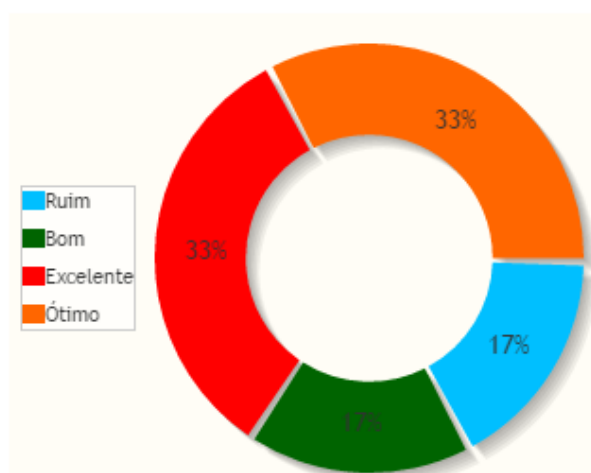
No painel de indicadores poderão ser visualizada todas as informações gráficas em relação ao CRM, para melhor visualização o usuário será capaz de escolher o período para identificar as informações mais relevantes, automaticamente será demonstrado o mês corrente . Caso opte por outro período basta escolher no calendário e clicar em para o sistema concatenar as informações e apresentarem em tela, vamos ver alguns exemplos abaixo.

Funil de Vendas



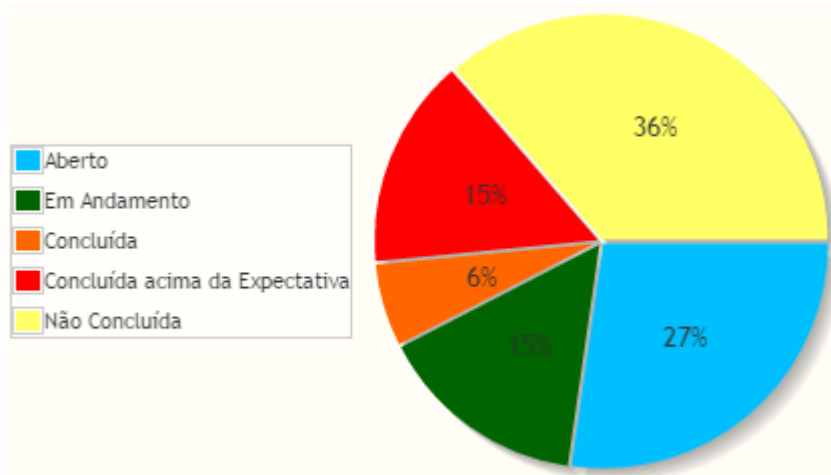
As Oportunidades cadastradas, serão demonstradas no Funil de Vendas, de acordo com a fase de cada uma. Conforme andamento das negociações e mudanças de fase o funil será automaticamente atualizado, toda vez que o usuário acessar o Dashboard.

Oportunidade por Temperatura



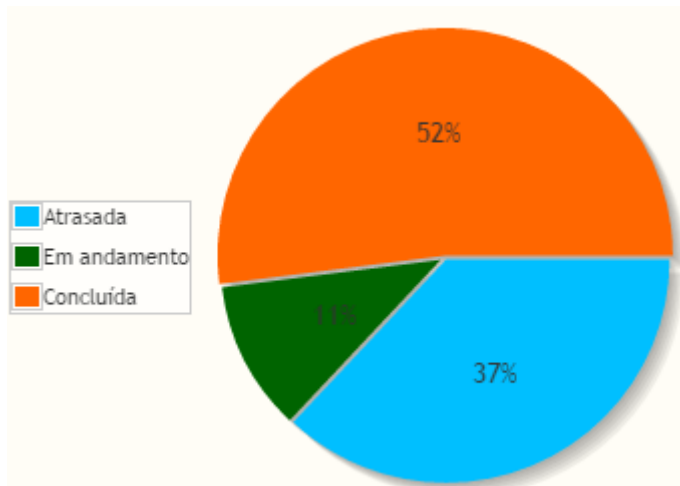
As oportunidades classificadas de acordo com o calor do negócio, são facilmente visualizadas neste gráfico, as que estiverem com uma temperatura Ruim, deverá haver um empenho maior para sucesso na conclusão da oportunidade.

Tarefas por Situação



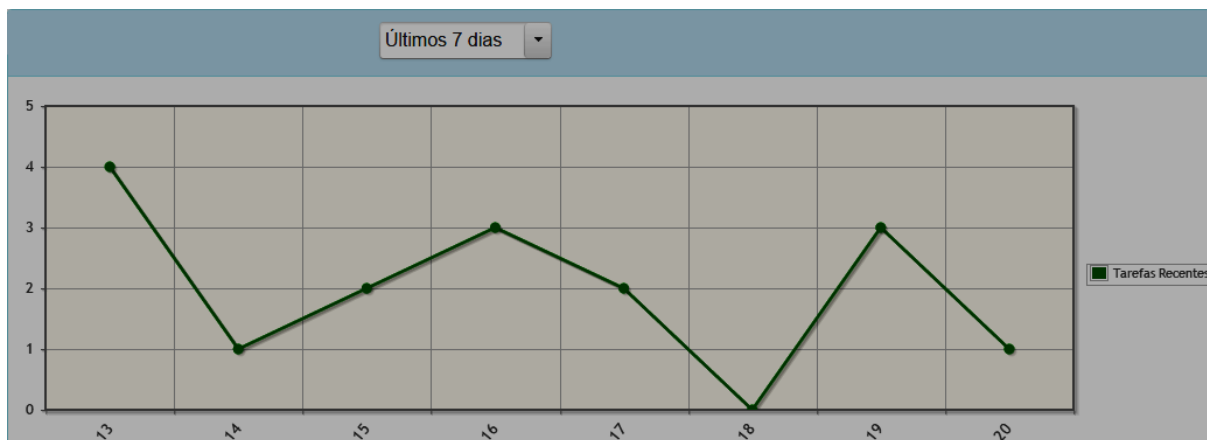
No demonstrativo gráfico das tarefas, o usuário tem uma leitura rápida e dinâmica da situação. Podendo controlar o fluxo de tarefas de maneira mais ágil e prática.

Metas



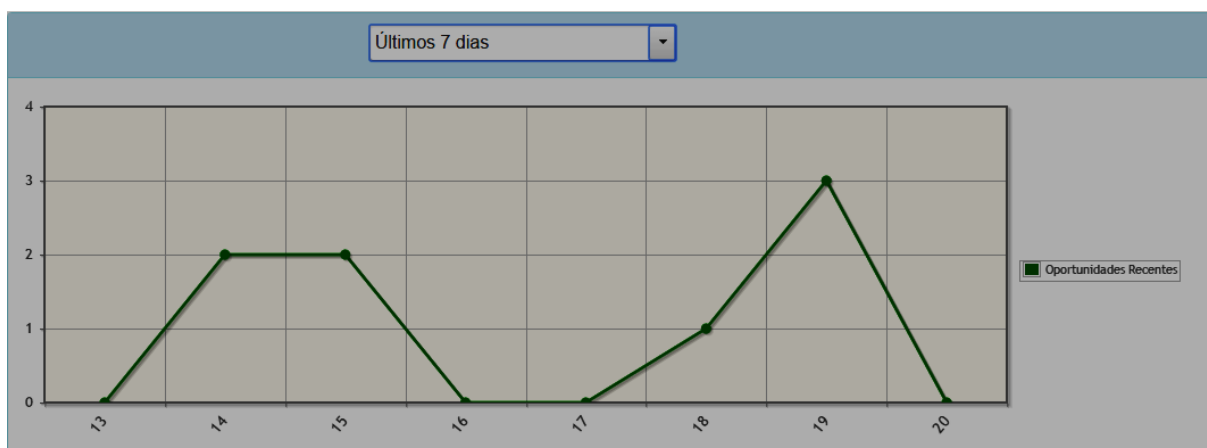
No gráfico de metas, além das situações normais, temos uma em especial *Concluída acima da Expectativa*, toda meta quer for concluída dentro do período, acima do valor ou quantidade planejada, automaticamente tornarar-se acima da expectativa.

Tarefas Recentes



Neste gráfico, podemos observar a quantidade de tarefas cadastradas no decorrer do dia, a legenda ao lado esquerdo representa a quantidade de tarefas, a legenda inferior são os dias do mês, neste exemplo está sendo apresentado os últimos 7 dias, usuário ainda pode contar com opções de estender esta visualização em últimos 15 e últimos 30 dias.

Oportunidades Recentes



No gráfico de oportunidades recentes é a mesma dinâmica do gráfico tarefas recentes, nele o usuário pode ter uma base da quantidade de oportunidades, novos negócios que sua equipe está desenvolvendo. Na legenda ao lado esquerdo temos a quantidade de

oportunidades, e na legenda inferior o dia que as oportunidades foram incluídas. Tendo a disposição de verificar entre os 7, 15 e 30 últimos dias.

Cientes por Estado



Neste gráfico podemos visualizar a quantidade de clientes efetivos em cada Estado, basta posicionar o cursor do mouse no Estado desejado, que o sistema irá demonstrar a quantidade cadastrada, lembrando que para este processo não constará clientes do tipo “Não Cliente”. Veja no gráfico acima que há 3 Estados preenchido de cor branca, significa que não há nenhum cliente cadastrado para esses Estados.

Agenda

Na agenda podemos observar as tarefas e suas situações, para uma melhor navegação o usuário conta com um filtro podendo optar por visualizar a sua agenda “Minha” ou “Geral”, onde serão demonstradas as tarefas de todos cadastradas no sistema.

Também podemos contar com três tipos de visualização, **Mês**, irá demonstrar o mês vigente, **Semana**, o usuário pode visualizar a semana vigente mais horário e **Dia**, terá

visualização do dia mais horário.

Dashboard | Agenda

Filtro
Minha

Legenda
Aberto Em andamento Atrasado Concluído

Hoje Abril 2016 Mês Semana Dia

Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb	Dom
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14 Reunião - Reunião de nov	15	16	17
18	19 E-mail - Enviar e-mail Aguarde um momento - Te	20 Reunião - uhhhhhaaa	21	22 E-mail - TATUAPÉ Ligação - Agenda ECONOMIA ECONOFLEX	23	24
25	26	27	28	29	30	1

A agenda também tem uma outra função interessante, como trata-se de uma agenda referente as tarefas, se tivermos a necessidade de abrir uma nova tarefa, como por exemplo no dia 26. Ao clicar no dia 26, o sistema irá abrir a tela abaixo;

Uma tela de cadastro rápido de tarefa, com as principais informações. Ao finalizar o cadastro e salvar está nova tarefa será sinalizada na Agenda. Ao clicar novamente na tarefa, abrirá a mesma tela com dados preenchidos para edição. Mais detelhas de tarefas veja em [CRM – Força de Vendas – Tarefa](#).

Tarefa

Responsável

Tipo

Data da Tarefa 26/04/2016 00:00

Data Conclusão

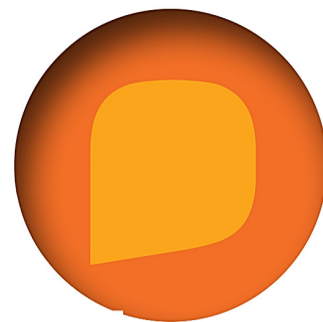
Assunto

Situação Aberta

Relatórios Disponíveis

CRM -> Relatórios

- Atendimento
- Campanha
- Contato
- Leads
- Metas
- Oportunidades
- Tarefas



Cursos Contmatic

(011) 2942-6720

cursos@contmatic.com.br

www.contmatic.com.br

**A CONTMATIC
APOIA A FUNDAÇÃO
SÉRGIO CONTENTE**

