



Novidades Empodera v1.59

Home

Foi realizada uma reorganização do menu no Empodera alterando a disponibilização do Minha Visão. Também foi alterada a nomenclatura do menu Gestão de Atividades para Gestão de Playbooks.

Na Opção de menu “Clientes”, em relatórios de clientes, inserimos os campos de E-mail do Agente, Cliente Monitorado?, Data Monitorado, Motivo do Monitoramento e Unidade de Venda.

Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
Email do Agente	Participan	ESN - Non	ESN - Tele	ESN - E-m	GSN - Non	GSN - Tele	GSN - E-m	Monitorado?	Data Monitorado	Motivo Monitoramento	Unidade de Venda
luana.amaral@totvs.com.br	-	Luana	(011) 9919	luana.ame	Luana	(011) 9893	luana.ame	Não	-	-	TOTVS SAO PAULO
cristiane.nosei@totvs.com.br	-	Cristiane	(019) 9911	cristiane.r	Cristiane	(011) 9893	cristiane.r	Não	-	-	TOTVS SAO PAULO

Página do Cliente

Foi adicionada uma nova informação na área “Financeiro” indicando se o cliente está “Monitorado” na TOTVS. Também foi ajustado a informação do Financeiro para alguns clientes que estava apresentando lentidão para apresentar a informação.

XXX CLIENTE TESTE

Resumo Histórico Contatos Atividades Documentos Suporte

Momento: Retomar contato

Situação: Solicitação de Cancelamento Parcial

Financeiro

Inadimplente

Negócio: SOFTWARE PRIME

MRR: R\$ 235.999,81

Itens contratados: 92761

Contratos ativos: 30

Monitorado: Não

Tempo de Vida

Data da primeira assinatura: 15/08/2016

Data da última atualização: 29/03/2021

Tempo de vida (meses): 57
4 anos e 9 mes(es)

Health Score

na TOTVS: **32.1**

na Área: **35.74**

Detalhar

Regras

Para um melhor acompanhamento dos envios dos e-mails via regra, criamos o campo “cópia”, onde será possível adicionar um novo e-mail para recebimento em cópia da informação contida na regra. O usuário em cópia ficará visível no e-mail recebido.

Configurações da ação

Tipo de Remetente ?

Para ?

Cópia ?

- Agentes
- Outro
- Contatos Internos
- Contatos Externos
- Contatos Protheus
- Contatos Zendesk
- Contatos NPS

Em regras, também foi liberada uma nova funcionalidade que ao ser utilizada, permitirá identificar no e-mail recebido o nº do ticket que originou a solicitação de cancelamento total, parcial e/ou bonificação, permitindo identificar de forma rápida e simples o ticket aberto pelo cliente solicitando o cancelamento e/ou bonificação.

Variáveis disponíveis para utilizar nos campos do e-mail automático:

Cliente
\$CLIENTE_NOME - Nome do cliente

Ponto de Contato Interno
\$PONTO_INTERNO_NOME - Nome do contato interno
\$PONTO_INTERNO_EMAIL - E-mail do contato interno

Ponto de Contato Externo
\$PONTO_EXTERNO_NOME - Nome do contato externo
\$PONTO_EXTERNO_EMAIL - E-mail do contato externo


Agente
\$AGENTE_NOME - Nome do Agente
\$AGENTE_EMAIL - E-mail do Agente

Health Score
\$HEALTH_SCORE - Health Score do Cliente

Ticket
\$ID_TICKET - Ticket referente a solicitação de cancelamento e bonificação
\$LINK_TICKET - Link referente a solicitação de cancelamento e bonificação

Minha Visão

Encontra-se liberada a “Visão Gestor” na opção de menu “Minha Visão”. Essa funcionalidade permite que o gestor tenha a visão de toda a sua carteira de clientes, além do detalhamento de informações de cada participante do seu time.



Gestor

Nome Gestor

Health Score 93.95

Predição de Churn 📉

Performance da Carteira

👤 750 Clientes

MRR

R\$ 2.044.338,51

Tickets

Aguardando validação **1020**

Novos **12**

Abertos **75**

Pendentes **142**

Em espera **234**

Varição da base no mês

5 Solicitações de cancelamento

R\$ 1.277,95 em cancelamentos

0 com Churn Total

R\$ 0,00 Churn na carteira

Agentes (9)	Clientes	MRR	Health Score	Solicitações de cancelamento	Em cancelamentos	Churn Total	Churn na carteira	Predição de Churn
Nome Agente 1	61	R\$ 216.512,48	93.93	2	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00	Detalhar
Nome Agente 2	159	R\$ 246.087,01	93.84	2	R\$ 577,61	0	R\$ 0,00	Detalhar
Nome Agente 3	74	R\$ 339.341,92	94.05	0	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00	Detalhar
Nome Agente 4	64	R\$ 210.230,13	91.53	0	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00	Detalhar
Nome Agente 5	143	R\$ 177.829,91	92.57	1	R\$ 700,34	0	R\$ 0,00	Detalhar
Nome Agente 6	73	R\$ 279.733,80	94.70	0	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00	Detalhar
Nome Agente 7	66	R\$ 222.540,06	95.59	0	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00	Detalhar
Nome Agente 8	69	R\$ 209.741,23	96.43	0	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00	Detalhar
Nome Agente 9	41	R\$ 142.321,97	94.69	0	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00	Detalhar

WhiteSpace

Será possível a edição dos feedbacks para oportunidades não aderentes, caso o agente necessite fazer alguma modificação no texto após ter salvo o feedback. Esta informação também fica visível na tela de oportunidade do cliente.

TOTVS Minha Visão Painel Gerencial Painel Administrativo Dashboard Churn WhiteSpace Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente

T12344 101 DO BRASIL INDUSTRIAL LTDA EPP Agentes: ● Agente não definido

Executivos:

Resumo

Histórico

Contatos

Atividades

Documentos

Suporte

Oportunidades

Produtos

Financeiro

Campos customizados

Empresas Vinculadas

Oportunidades inseridas pelo time comercial:

Vejas as ofertas com melhor fit para este cliente:

Oportunidades não aderentes:

TOTVS CRM SFA

não aderente a área

APP MANUT ATIVOS

não aderente a área

E-LEARNING CENTER

Entre em contato com o Biz Dev do Segmento para descobrir maiores detalhes a respeito desta Oportunidade.

Critérios analisados:

Contrato	Região	Segmento	Sub-segmento	Faixa de faturamento
Ofertas já adquiridas	Sul	MANUFATURA	BENS DE CONSUMO	Faixa 02 - De 7,5 M até 15 M

Proposta comercial já gerada no TOTVS CRM:

010101

A oportunidade **E-LEARNING CENTER** adere ao perfil do Cliente?

Adere

👍

Não adere

👎

Ainda sobre edição de informações em Oportunidades já salva, será possível também a edição do número de proposta comercial, assim se o agente achar necessário poderá realizar a edição do conteúdo. Para isso, deve clicar sobre o nº da proposta já salva e editar com a nova informação.

The screenshot displays the TOTVS CRM interface for a client named '101 DO BRASIL INDUSTRIAL LTDA EPP'. The main section is titled 'Oportunidades' and features a card for 'E-LEARNING CENTER'. A red box highlights a message: 'Proposta comercial já gerada no TOTVS CRM: 010101'. Below this, there is a question: 'A oportunidade E-LEARNING CENTER adere ao perfil do Cliente?' with 'Adere' and 'Não adere' buttons. The interface also shows a sidebar with navigation options like 'Resumo', 'Histórico', and 'Contatos', and a top navigation bar with 'Minha Visão', 'Painel Gerencial', and 'Painel Administrativo'.

Em oportunidades inseridas manualmente, será possível a inserção de valor do Ticket médio.

The screenshot shows the 'Nova oportunidade' form in the TOTVS CRM. The form is for a client named '100 LIMIT'S MOTORSPORTS EIRELI'. It includes fields for 'Grupo Oferta' (set to 'CAROL'), 'Marca Oferta' (set to 'Selecionar Marca da Oferta'), 'Oferta' (set to 'Selecionar Oferta/Produto'), and 'Tempo estimado de venda' (set to 'Selecionar tempo estimado de venda'). A red box highlights the 'Ticket médio' field, which is currently set to 'R\$ 0,00'. A 'Salvar' button is located at the bottom right of the form.

O QUE VEM POR AÍ...

- Índice de Maturidade e Gestão integrado com o Skynet.
- Novas funcionalidades na Whitespace.
- Detalhamento de informações na Visão Gestor no Minha Visão.

Em caso de dúvidas, entre em contato com empodera@totvs.com.br