



COMUNICADO

ENTRE ÁREAS

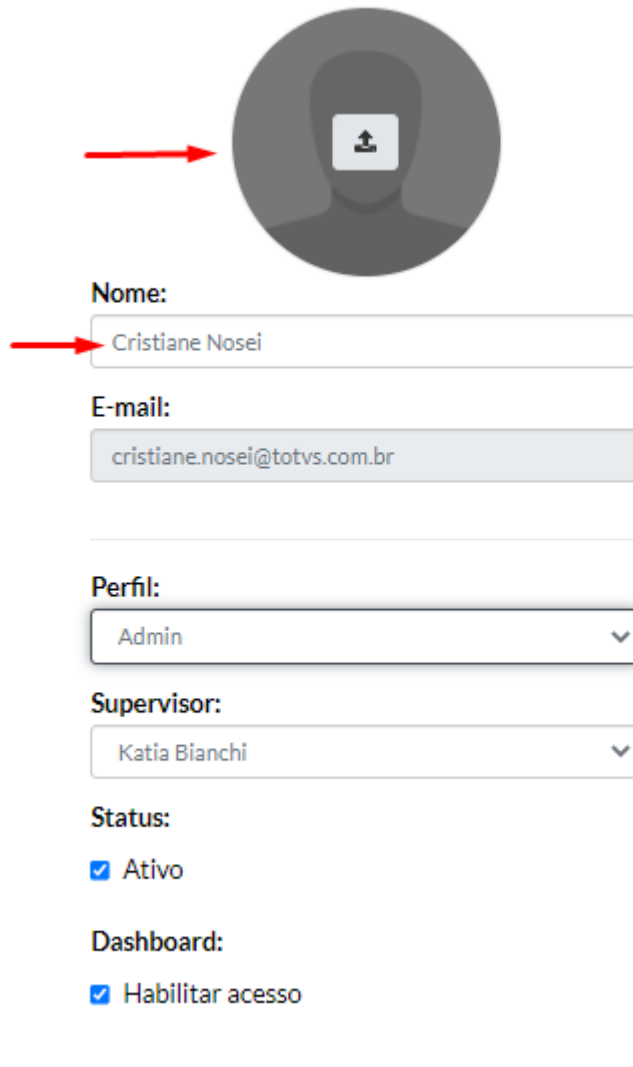



Novidades Empodera v1.60

Meu Perfil

A partir de agora, você poderá personalizar o Empodera com a sua foto e nome pela opção de menu “Meu Perfil”. É importante reforçar que as outras informações que são apresentadas na tela ficam disponíveis para sua visualização, a edição está disponível somente para o perfil Administrador da área.

The screenshot shows the TOTVS Empodera dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with the TOTVS logo, menu items like 'Painel Gerencial', 'Painel Administrativo', and 'Painel de Churn', a search bar, and the user's name 'Cristiane Nosei'. A dropdown menu is open, showing 'Meu Perfil' and 'Sair'. Below the navigation bar, there is a main content area with a 'Resumo da Área' section showing 'Clientes ativos' with a count of 34097. A red box highlights the user profile dropdown menu.





Nome:

E-mail:

Perfil:

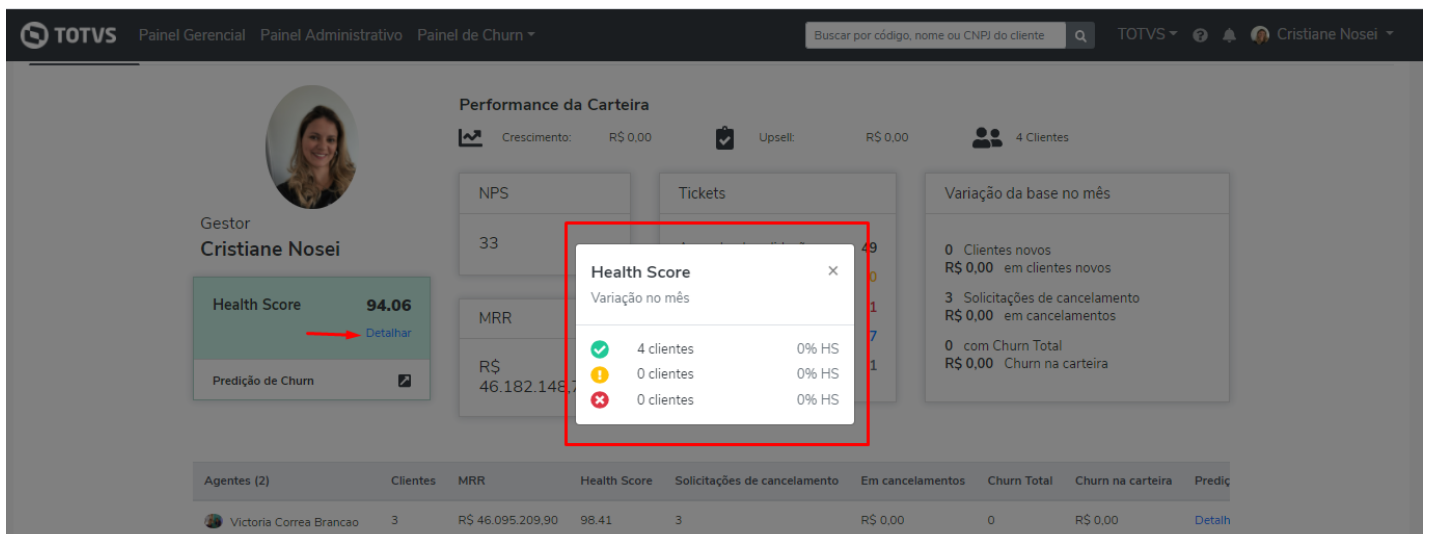
Supervisor:

Status:
 Ativo

Dashboard:
 Habilitar acesso

Visão do Gestor

Personalizamos ainda mais a Visão do Gestor, apresentando mais alguns dados e inserindo as fotos dos perfis, adicionados pelos usuários. Inserimos os dados detalhados de Health Score, trazendo o total de clientes e sua variação do mês (bom, médio e risco).



TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo Painel de Churn

Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente

Performance da Carteira

Crescimento: R\$ 0,00 Upsell: R\$ 0,00 4 Clientes

Gestor
Cristiane Nosei

Health Score 94.06 [Detalhar](#)

Predição de Churn

Health Score ×
 Variação no mês

✓	4 clientes	0% HS
!	0 clientes	0% HS
✗	0 clientes	0% HS

NPS: 33 Tickets: 49
 MRR: R\$ 46.182.148,50
 Variação da base no mês: 0 Clientes novos, 3 Solicitações de cancelamento, 0 com Churn Total

Agentes (2)	Clientes	MRR	Health Score	Solicitações de cancelamento	Em cancelamentos	Churn Total	Churn na carteira	Prediç
Victoria Correa Branco	3	R\$ 46.095.209,90	98.41	3	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00	Detalh

NPS, quantidade de clientes considerando cálculo: Promotores - Detratores (considerando os clientes que responderam nos últimos 13 meses).

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo Painel de Churn TOTVS Cristiane Nosei

Performance da Carteira
Crescimento: R\$ 0,00 Upsell: R\$ 0,00 4 Clientes

NPS
33

Health Score **94.06**
Detalhar
Predição de Churn

MRR
R\$ 46.182.148,76

Tickets
Aguardando validação: 49
Novos: 0
Abertos: 1
Pendentes: 7
Em espera: 1

Varição da base no mês
0 Clientes novos
R\$ 0,00 em clientes novos
3 Solicitações de cancelamento
R\$ 0,00 em cancelamentos
0 com Churn Total
R\$ 0,00 Churn na carteira

E a performance da carteira no geral.

Resumo da Área **Minha Visão** Clientes Oportunidades Whitespace Gestão de Playbooks Agentes

Visão Gestor Visão Agente

Performance da Carteira
Crescimento: R\$ 0,00 Upsell: R\$ 0,00 4 Clientes

NPS
33

Health Score **94.06**
Detalhar
Predição de Churn

MRR
R\$ 46.182.148,76

Tickets
Aguardando validação: 49
Novos: 0
Abertos: 1
Pendentes: 7
Em espera: 1

Varição da base no mês
0 Clientes novos
R\$ 0,00 em clientes novos
3 Solicitações de cancelamento
R\$ 0,00 em cancelamentos
0 com Churn Total
R\$ 0,00 Churn na carteira

Página do Cliente

Incluimos o IMG do cliente (Índice de Maturidade Gestão), para que os usuários possam acompanhar o quanto o cliente está utilizando dos nossos produtos/serviços, com os índices de: Nível de uso TOTVS, Benchmarking e Índice ideal/recomendado.

Para apresentar essas informações, o Empodera está integrado com o IMG e é importante reforçar que nesse momento somente os clientes de Manufatura apresentarão a informação.

T00001 CLIENTE TESTE Agentes: ⊘ Agente não definido

Executivos:

Resumo Histórico Contatos Atividades Documentos Suporte Oportunidades Produtos Financeiro Campos customizados Empresas Vinculadas

Momento Nenhum Situação Nenhum Ambiente Nenhum Suporte Nenhum

Financeiro

Negócio:
SOFTWARE
COMPLEMENTAR E HW


MRR: R\$ 15.386,69

Itens contratados: 54

Contratos ativos: 29

Monitorado: Não

IMG ⓘ



07/2021

Health Score

na TOTVS
71.5

na Área
80.2

[Detalhar](#)

NPS

Nota do cliente:
8

Campanha:
[2017.001.TT.TEL] NPS -
GERAL OFICIAL 2017

[Detalhar](#)

Predição de Churn

Baixa


[Detalhar](#)

Tickets

10
Aguardando Validação

0 Novo	4 Aberto
6 Pendente	3 Em espera

IMG ⓘ



07/2021

Health Score

na TOTVS
71.5

na Área
80.2

[Detalhar](#)

Nível de uso TOTVS *: Nota consolidada do uso de todas as rotinas e jornadas do cliente.

Benchmarking *: Nota média dos clientes com o mesmo subsegmento e porte.

Índice ideal/recomendado *: Recomendação do cálculo de uso médio das rotinas de todas as jornadas.

Resumo Histórico Contatos Atividades Documentos Suporte Oportunidades Produtos Financeiro Campos customizados Empresas Vinculadas

Momento Nenhum Situação Nenhum Ambiente Nenhum Suporte Nenhum

Financeiro

Negócio:
SOFTWARE
COMPLEMENTAR E HW

MRR: R\$ 15.386,69


Itens contratados: 54

Contratos ativos: 29

Monitorado: Não

IMG

Nível de uso TOTVS:
94



Health Score

na TOTVS
71.5

na Área
80.2

[Detalhar](#)

NPS

Nota do cliente:
8

Campanha:
[2017.001.TT.TEL] NPS -
GERAL OFICIAL 2017

[Detalhar](#)

Predição de Churn

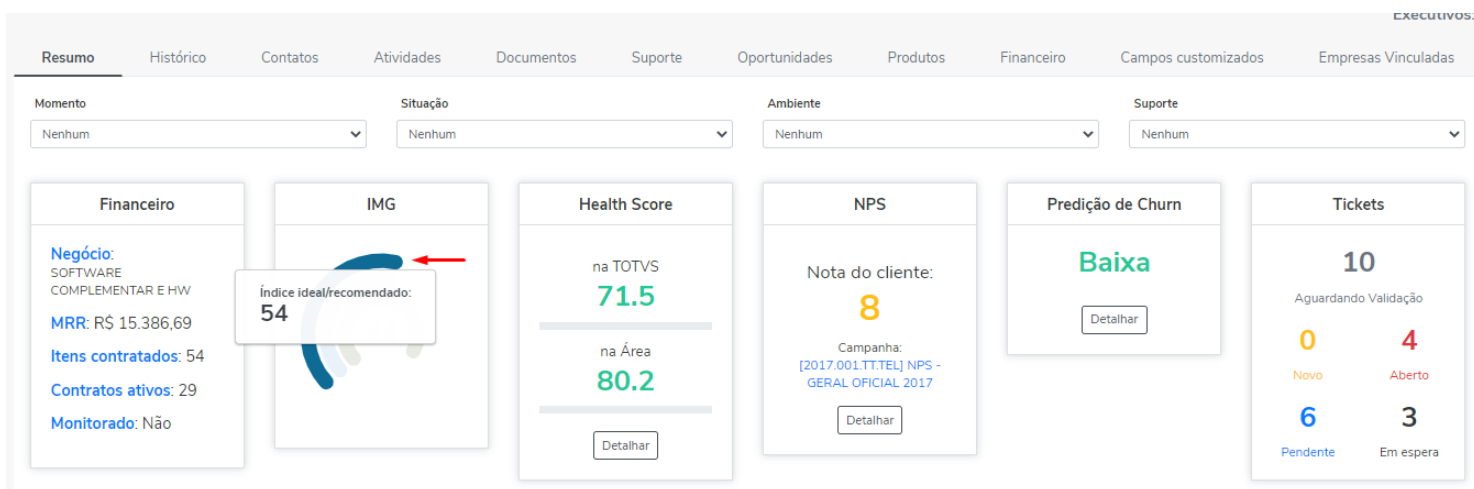
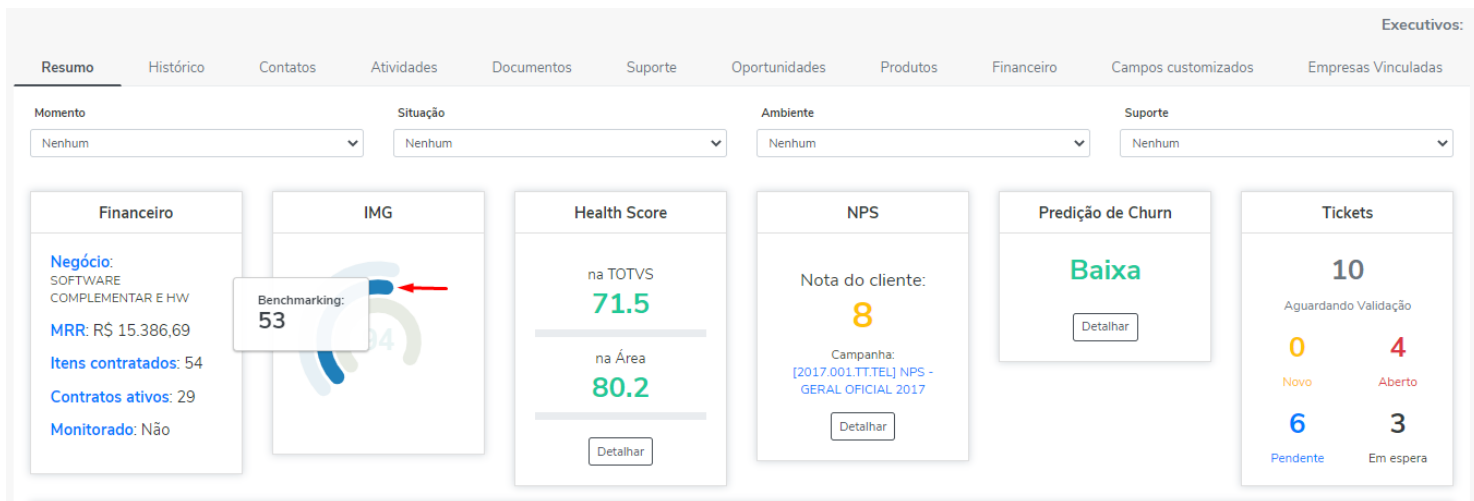
Baixa

[Detalhar](#)

Tickets

10
Aguardando Validação

0 Novo	4 Aberto
6 Pendente	3 Em espera



Regras

Dando continuidade a padronização dos termos utilizados no Empodera, ajustamos as nomenclaturas das regras, para as condições de Playbooks e Atividades. Ainda em regras, incluímos mais duas opções nas condições de Playbook e Atividades para permitir criar regras com condições de Playbooks ou Atividades que estejam em Andamento.

Condições 0 cliente afetado nesta condição [ver clientes](#)

Categoria: Playbooks/A Campo: [dropdown] +

Ações

Categoria: [dropdown]

- Concluiu o Playbook com o título
- Concluiu a Atividade com o título
- Playbook em aberto com título
- Atividade em aberto com título
- Playbook em Andamento com o título**
- Atividade em Andamento com título**

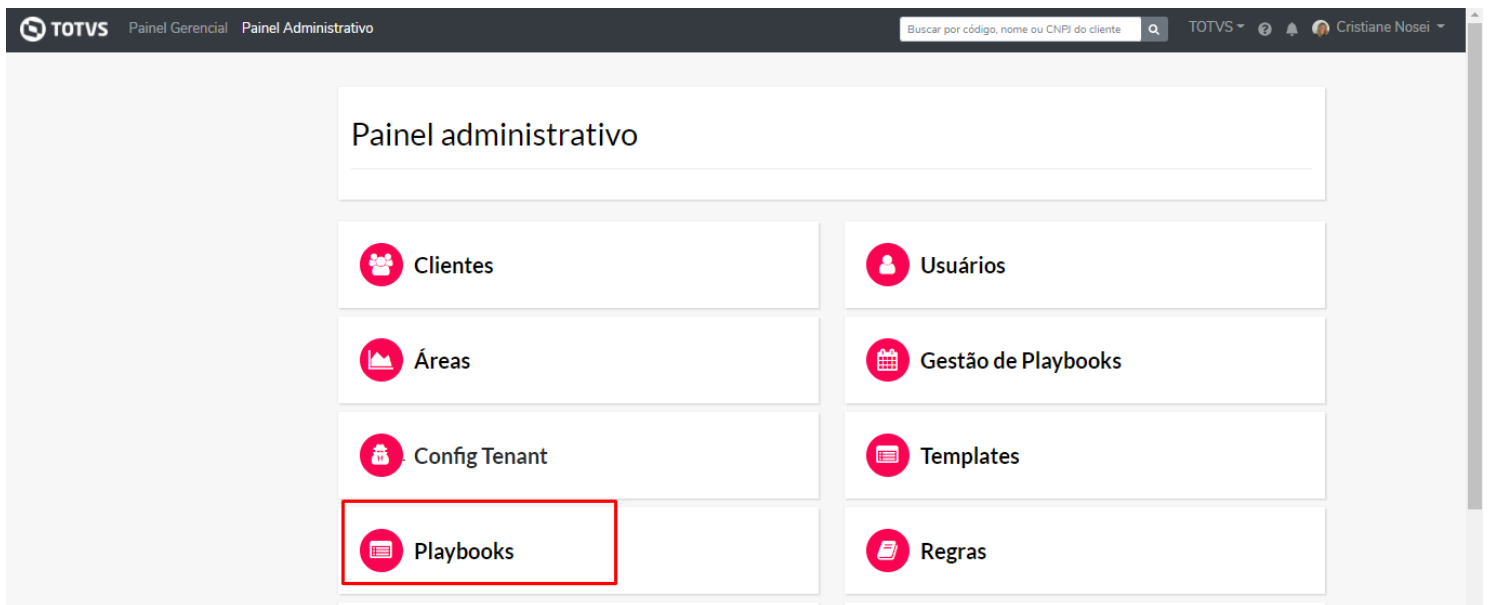
Lembrando que para regras com as condições associadas a Playbooks e Atividades, os nomes a serem inseridos no campo "Valor", devem estar exatamente como o nome escrito na criação do Playbook e/ou Atividade.

Condições 0 cliente afetado nesta condição [ver clientes](#)

Categoria: Campo: Operação: Valor: +

Acões

Este nome deve ser copiado, diretamente do Playbook em Painel Administrativo > Playbooks > Editar.



The image shows the 'Playbooks' management page. It includes a header with the TOTVS logo, navigation links, a search bar, and user information. On the left, there are filters for 'Status' (set to 'Ativos') and 'Criado por' (set to 'Somente as minhas'). The main area shows a table with one entry, 'TESTE PLAYBOOK', and a 'Voltar' button. The 'Ações' column for the entry contains a blue edit icon and a red delete icon, both highlighted with a red box.

Nome	Data criação	Criado por	Total de atividades	Status	Ações
TESTE PLAYBOOK	30/06/21	Cristiane Nosei	2	Ativo	 

Editar Playbook

Nome: Bloquear Edição: Status:

Tarefas

Nome: Tipo: Dias úteis: -

Nome: Tipo: Dias úteis: -

Campos customizados

Condições

1 cliente afetado nesta condição [ver clientes](#)

Categoria: Campo: Operação: Valor: +

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo Painel de Churn

Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente

0000000001 **CLIENTE TESTE** Agentes: ❌ Agente não definido

Executivos:

Resumo Histórico Contatos **Atividades** Documentos Suporte Oportunidades Produtos Financeiro Campos customizados Empresas Vinculadas

Procurar lista Exibir: Todas as listas Ordenar por: - Adicionar

TESTE PLAYBOOK 0 0 2

<input type="checkbox"/> TESTE ATIVIDADE 01	<input type="checkbox"/> -	<input type="text" value="Outro"/>	<input type="text" value="16/08/2021"/>	<input type="text" value="17/08/2021"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> TESTE ATIVIDADE 02	<input type="checkbox"/> -	<input type="text" value="Outro"/>	<input type="text" value="Iniciar"/>	<input type="text" value="17/08/2021"/>	<input type="text"/>

Ainda em Regras, inserimos um campo de check “Atualizar ticket?” que será utilizado para integrar com o Zendesk nas situações de Solicitação de Cancelamento Total, Solicitação de Cancelamento Parcial e Solicitação de Bonificação.

Com isso, ao ser marcado o campo check e utilizada as condições ao ser enviada uma ação do tipo e-mail no Empodera, será gravado no Zendesk como observação interna a informação da regra disparada e contatos destinatários. É importante reforçar que o status do ticket não será alterado, e para tickets com o status fechado no Zendesk não será realizada a gravação.

Informações

Nome:

TESTE ENVIO CST

Status:

Ativo

Bloquear Edição:

Não

Data de início:

26/08/2021

Descrição:

Recorrência

Essa regra deve ser executada a cada dias

Essa regra deve repetir suas ações para os mesmo clientes?

Condições

1 cliente afetado nesta condição [ver clientes](#)

Categoria:

Cliente

Campo:

Código T

Operação:

Igual a

Categoria:

Cliente

Campo:

Situação

Operação:

Igual a

- Vazio
- Revertido
- Crítico
- Estável
- Potencial churn
- Solicitação de Cancelamento Total
- Solicitação de Cancelamento Parcial
- Solicitação de Bonificação
- Solicitação de Cancelamento

Ações

Categoria:

E-mail

Configurações da ação

Atualizar ticket?

Tipo de Remetente:

Padrão

Remetente:

<nao-responder@totvs.com.br>

Para:

Contatos Internos

Seleção:

Selecionar tipo de contato

Destinatário:

ESN

Cópia:

Outro

E-mail:

cristiane.nosei@totvs.com.br

katia.maria@totvs.com.br

Digite um ou vários e-mails separado por vírgula (,) depois aperte 'Enter'. Ex: '1@totvs.com, 2@totvs.com' -> Enter

Assunto:

TESTE ENVIO CST esn

Conteúdo:

TESTE LUANA - NAO ME... #12317101 + Adicionar

CST SENHAS - 99699 CST SENHAS **PENDENTE** Pergunta #12317101

Também está nesse ticket

Marca: TOTVS CST

Atribuído: CST - Contrato.../LUCILENE SE... aceite

CCs: LUANA CRISTINA DO AMARAL

JV TDI Hoje 11:17 (atribuir)

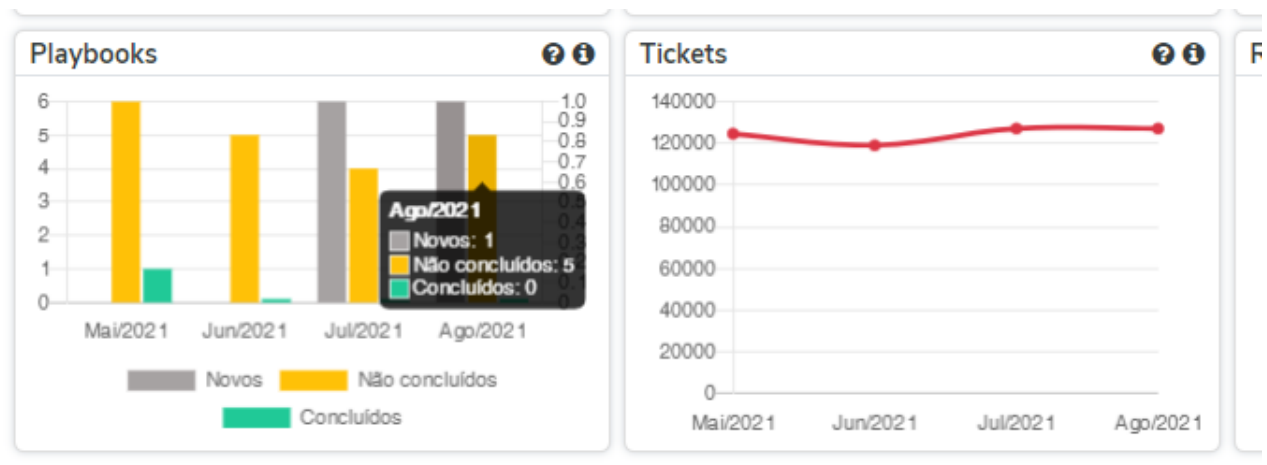
[Integração Empodera]

Área Empodera: TOTVS (totvs)
 E-mail enviado: esn seu cliente pediu cancelamento de contrato
 Destinatários:
 luana.amaral@totvs.com.br, fanifeliz@gmail.com

Painel Gerencial

Ajustamos os gráficos de Playbooks, dentro do Painel Gerencial, para que sejam apresentados de uma forma mais simples:

- Playbooks Novos: Playbooks abertos no mês referente a consulta.
- Playbooks Não Concluídos: Playbooks que estão em abertos na área, independente da data de criação.
- Concluídos: Playbooks concluídos no mês de consulta, independente da data de criação.



WhiteSpace

Foi liberado na Whitespace Geral o percentual de uso dos produtos TOTVS, a informação apresentada considera os produtos cadastrados no Empodera relacionado ao cliente.

Cliente	Código T	Faturamento	Healthscore	Funcionários	MRR	TECHFIN	Teste	APPS & PORTAIS	CLOUD	ERP	RH	LOGISTICA
TESTE CLIENTE 01	T00001	De 1.750 Bilhões até 2 Bilhões	99.99	De 10 até 50	R\$ 0.02	0%	0%	50%	20%	33%	33%	
TESTE CLIENTE 02	T00002	De 1.750 Bilhões até 2 Bilhões	99.99	De 250 até 500	R\$ 1.589.52	0%	0%	50%	10%	33%	0%	

Criada nova funcionalidade para qualificação das oportunidades para o cliente. Agora é possível indicar se uma oportunidade é desqualificada para o cliente devido ao seu perfil, segmento ou outros.

Healthscore	Funcionários	MRR	TECHFIN	Teste	APPS & PORTAIS	CLOUD	ERP	RH	LOGISTICA	BI	CAROL	CRM	E-COMMERCE	FLUIG	OUTROS	SERVICOS	Novo Intera
88.5	-	R\$ 2.342,28	0%	0%	×	0%	0%	0%	0%	×	-	-	×	-	-	-	-
50.5	-	R\$ 28.724.51	0%	0%	\$	0%	0%	0%	0%	-	-	×	\$	-	-	\$	-

O QUE VEM POR AÍ...

No dia 09 de Setembro às 17:00 horas, iremos compartilhar com vocês as nossas principais entregas do último trimestre e apresentar o nosso roadmap futuro.

Não deixe de fazer a sua [inscrição!](#)

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