



# COMUNICADO

## ENTRE ÁREAS



## Novidades Empodera v1.67

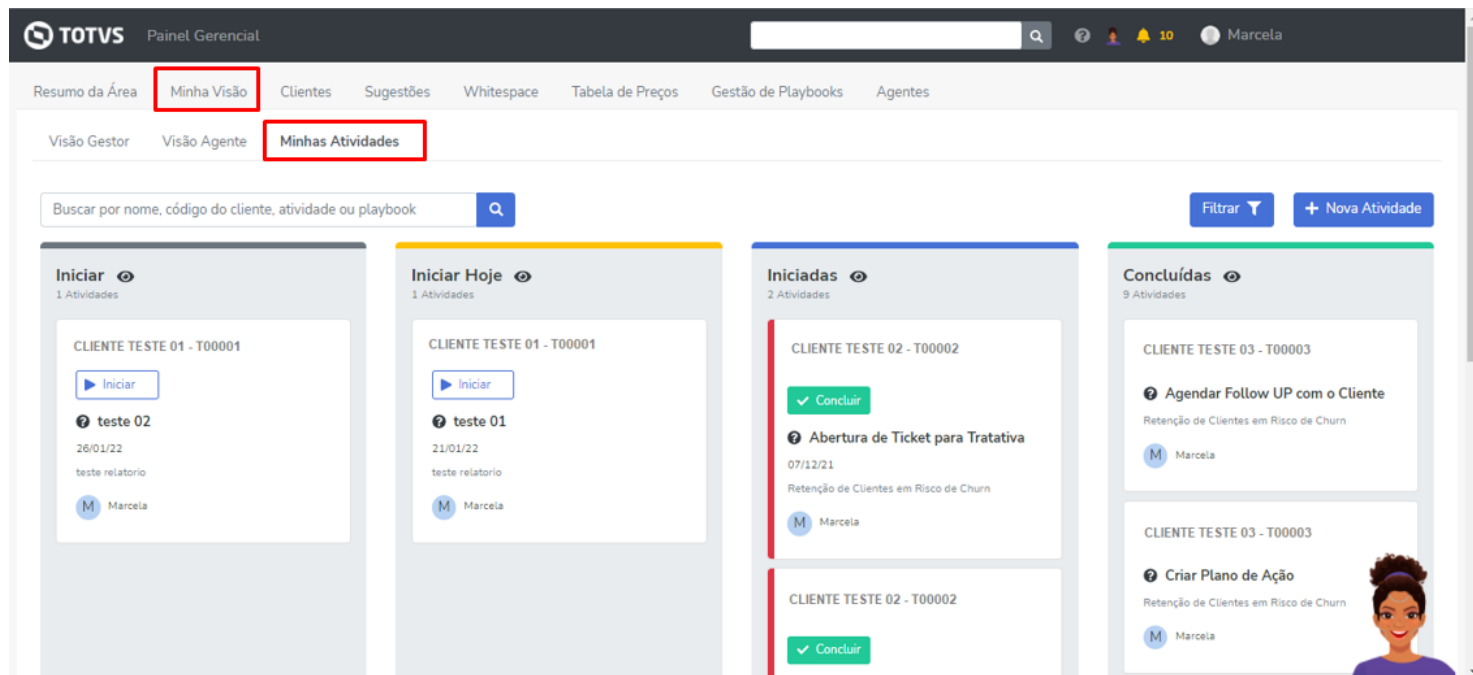
### MEU PERFIL

Incluimos a opção de adicionar assinatura no perfil do usuário, assim os e-mails que forem enviados a partir do Empodera (por exemplo atas e atividades na página do cliente), assumirão automaticamente a assinatura configurada pelo usuário dentro do seu perfil.

The screenshot shows the user profile page in the Empodera system. The top navigation bar includes the TOTVS logo and menu items: Painel Gerencial, Painel Administrativo, Painel Gestão Empodera, and Painel de Churn. The user's name, Cristiane Nosei, is displayed in the top right corner. A dropdown menu is open, showing options for 'Meu Perfil' and 'Sair'. The main content area displays the user's profile information, including a circular profile picture, the name 'Cristiane Nosei', and the email address 'cristiane.nosei@totvs.com.br'. Below this is the 'Assinatura:' section, which includes a rich text editor with a toolbar (bold, italic, underline, bulleted list, numbered list, link, unlink, text color, background color, undo, redo, link icon, unlink icon, image icon, and insert icon). The signature text is 'Atenciosamente' followed by a signature block containing the TOTVS logo, the user's name and title 'CRISTIANE FERREIRA NOSEI LAVRADOR / EXPERIÊNCIA DO CLIENTE', the company name 'TOTVS-MATRIZ', the email address 'cristiane.nosei@totvs.com.br', the website 'totvs.com', and the store 'totvs.store'. The signature block also features the slogan 'A TOTVS ACREDITA NO BRASIL QUE FAZ'.

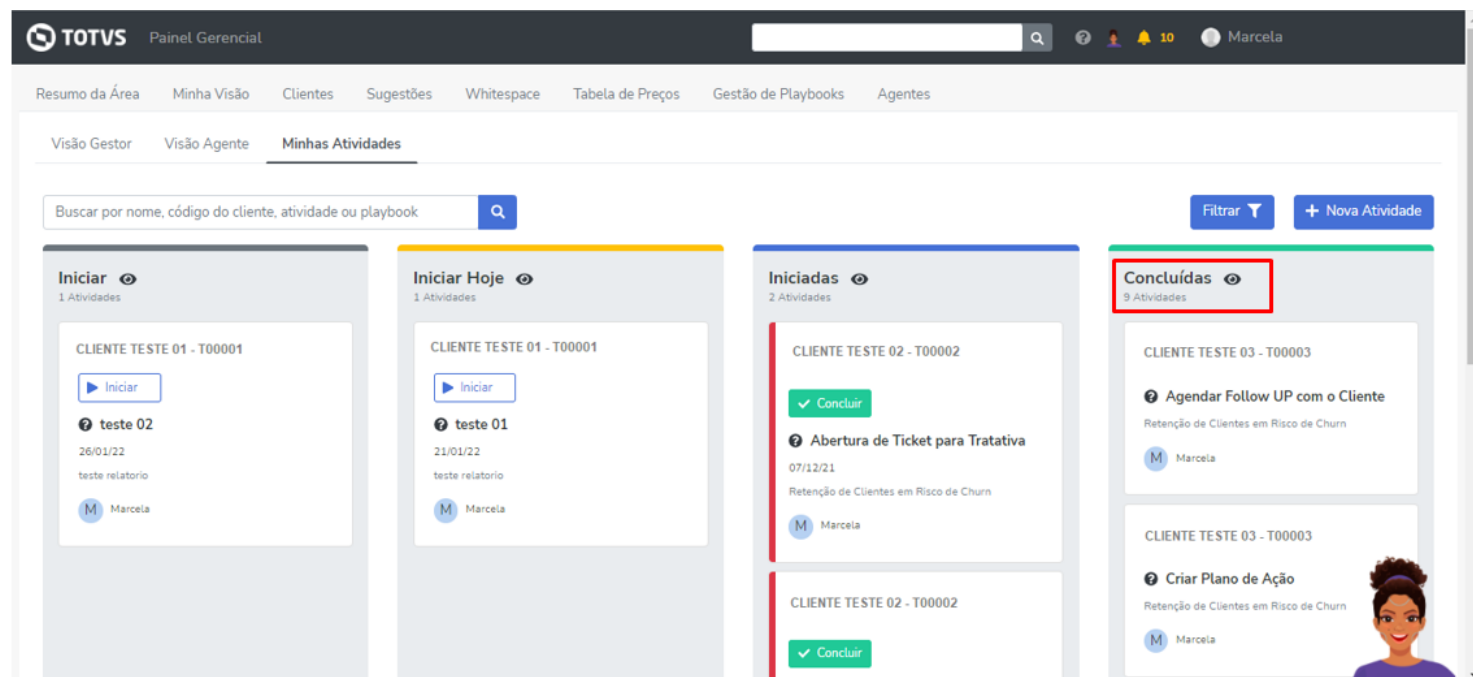
## MINHA VISÃO > MINHAS ATIVIDADES

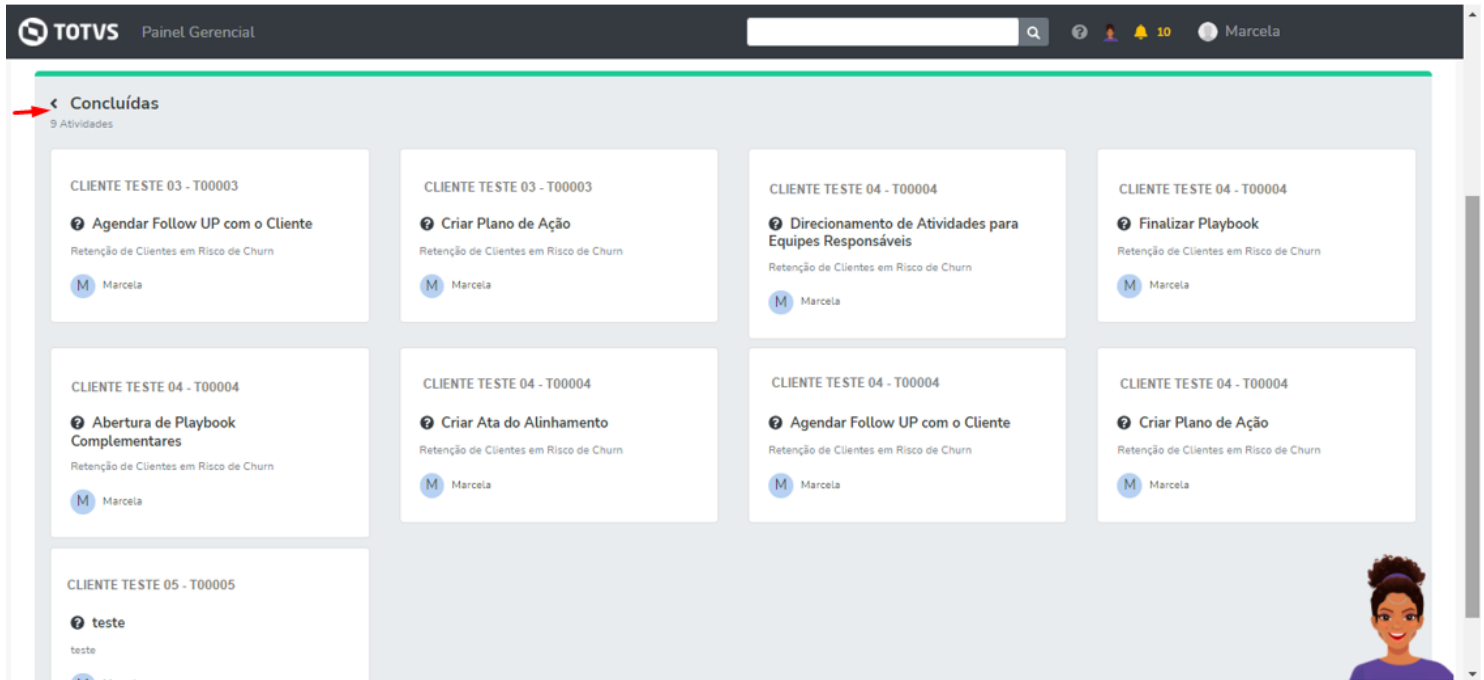
A partir de agora, encontra-se liberada no Empodera, o Painel **Minhas Atividades**. Nesse painel, o agente terá disponível todas as atividades em que é o responsável atribuído independente do cliente, permitindo executar as atividades de um único local.



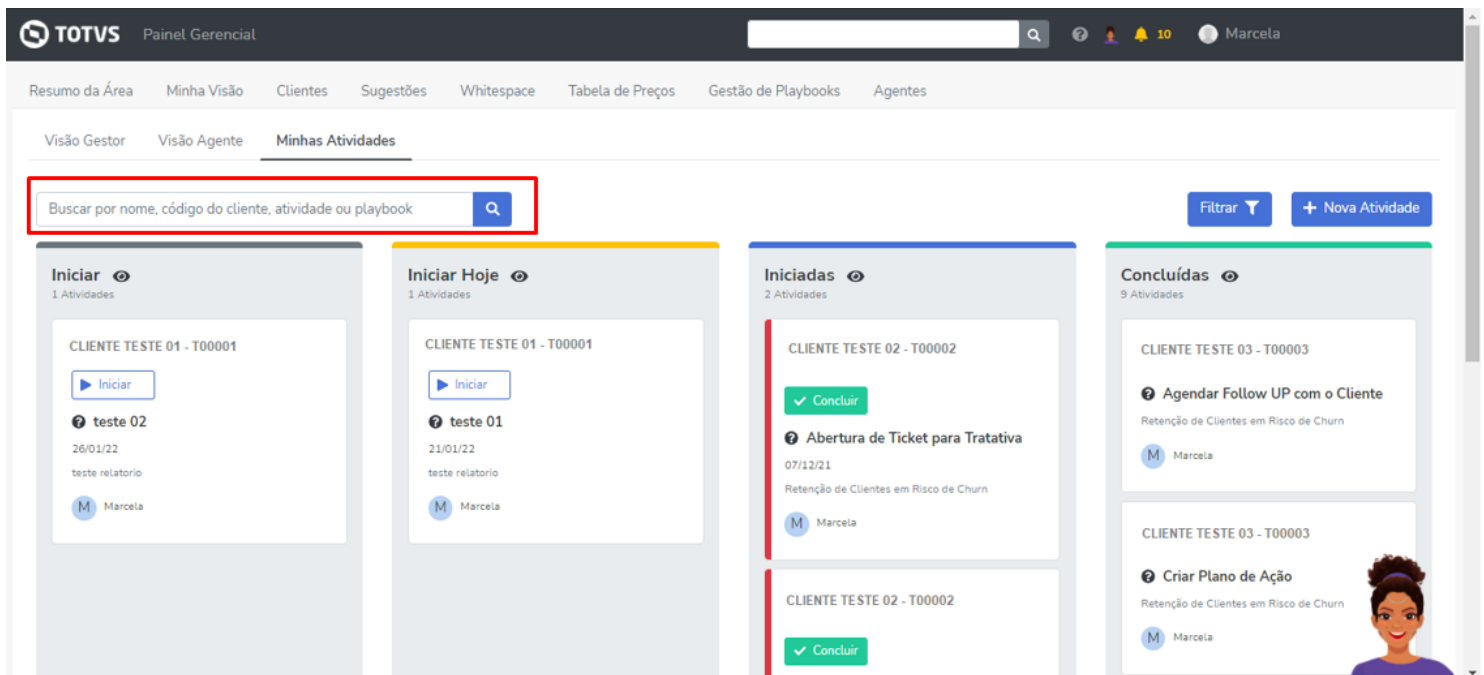
O painel apresenta as atividades com status de Iniciar (atividades não iniciadas independente se estão atrasadas ou não), com Início para Hoje, Iniciadas e Concluídas.

Em cada coluna serão apresentados 5 cards, mas ao clicar no “ícone visualizar” serão abertas todas as demais atividades relacionadas ao status e responsável.





No Painel Minhas Atividades, ainda é possível realizar pesquisa de acordo com Nome, Código do Cliente, Atividade (parte do nome), Playbook (parte do nome).



Também é possível filtrar as atividades por Data início e fim - Previsão de Entrega, Nome do cliente, Código T e/ou Status da Atividade.

TOTVS Painel Gerencial

Resumo da Área Minha Visão Clientes Sugestões Whitespace Tabela de Preços Gestão de Playbooks Agentes

Visão Gestor Visão Agente **Minhas Atividades**

Buscar por nome, código do cliente, atividade ou playbook

**Filtrar** **+ Nova Atividade**

**Iniciar** 1 Atividades

CLIENTE TESTE 01 - T00001

Iniciar

teste 02  
26/01/22  
teste relatório  
Marcela

**Iniciar Hoje** 1 Atividades

CLIENTE TESTE 01 - T00001

Iniciar

teste 01  
21/01/22  
teste relatório  
Marcela

**Iniciadas** 2 Atividades

CLIENTE TESTE 02 - T00002

Concluir

Abertura de Ticket para Tratativa  
07/12/21  
Retenção de Clientes em Risco de Churn  
Marcela

CLIENTE TESTE 02 - T00002

Concluir


**Concluídas** 9 Atividades

CLIENTE TESTE 03 - T00003

Agendar Follow UP com o Cliente  
Retenção de Clientes em Risco de Churn  
Marcela

CLIENTE TESTE 03 - T00003

Criar Plano de Ação  
Retenção de Clientes em Risco de Churn  
Marcela



**Novo filtro**

→ Data início - Previsão de Entrega  [Clique para selecionar a data](#)


→ Data fim - Previsão de Entrega  [Clique para selecionar a data](#)

→ Nome do cliente

→ Código do cliente

→ Status

**Limpar campos** **Filtrar**



É possível incluir uma nova atividade em playbook (que não esteja concluída) ou um novo playbook, selecionando um cliente.

TOTVS Painel Gerencial

Resumo da Área Minha Visão Clientes Sugestões Whitespace Tabela de Preços Gestão de Playbooks Agentes

Visão Gestor Visão Agente **Minhas Atividades**

Buscar por nome, código do cliente, atividade ou playbook

Filtrar + Nova Atividade

### Iniciar

1 Atividades

CLIENTE TESTE 01 - T00001

Iniciar

teste 02

26/01/22

teste relatorio

Marcela

### Iniciar Hoje

1 Atividades

CLIENTE TESTE 01 - T00001

Iniciar

teste 01

21/01/22

teste relatorio

Marcela

### Iniciadas

2 Atividades

CLIENTE TESTE 02 - T00002

Concluir

Abertura de Ticket para Tratativa

07/12/21

Retenção de Clientes em Risco de Churn

Marcela

CLIENTE TESTE 02 - T00002

Concluir

### Concluídas

9 Atividades

CLIENTE TESTE 03 - T00003

Agendar Follow UP com o Cliente

Retenção de Clientes em Risco de Churn

Marcela

CLIENTE TESTE 03 - T00003

Criar Plano de Ação

Retenção de Clientes em Risco de Churn

Marcela

TOTVS Painel Gerencial

Resumo da Área Minha Visão Clientes Sugestões Whitespace Tabela de Preços Gestão de Playbooks Agentes

Visão Gestor Visão Agente **Minhas Atividades**

Buscar por nome, código do cliente, atividade ou playbook

Filtrar + Nova Atividade

### Iniciar

1 Atividades

CLIENTE TESTE 01 - T00001

Iniciar

teste 02

26/01/22

teste relatorio

Marcela

### Iniciar Hoje

1 Atividades

### Iniciadas

2 Atividades

CLIENTE TESTE 02 - T00002

Concluir

### Concluídas

9 Atividades

CLIENTE TESTE 03 - T00003

Agendar Follow UP com o Cliente

Retenção de Clientes em Risco de Churn

Marcela

CLIENTE TESTE 03 - T00003

Criar Plano de Ação

Retenção de Clientes em Risco de Churn

Marcela

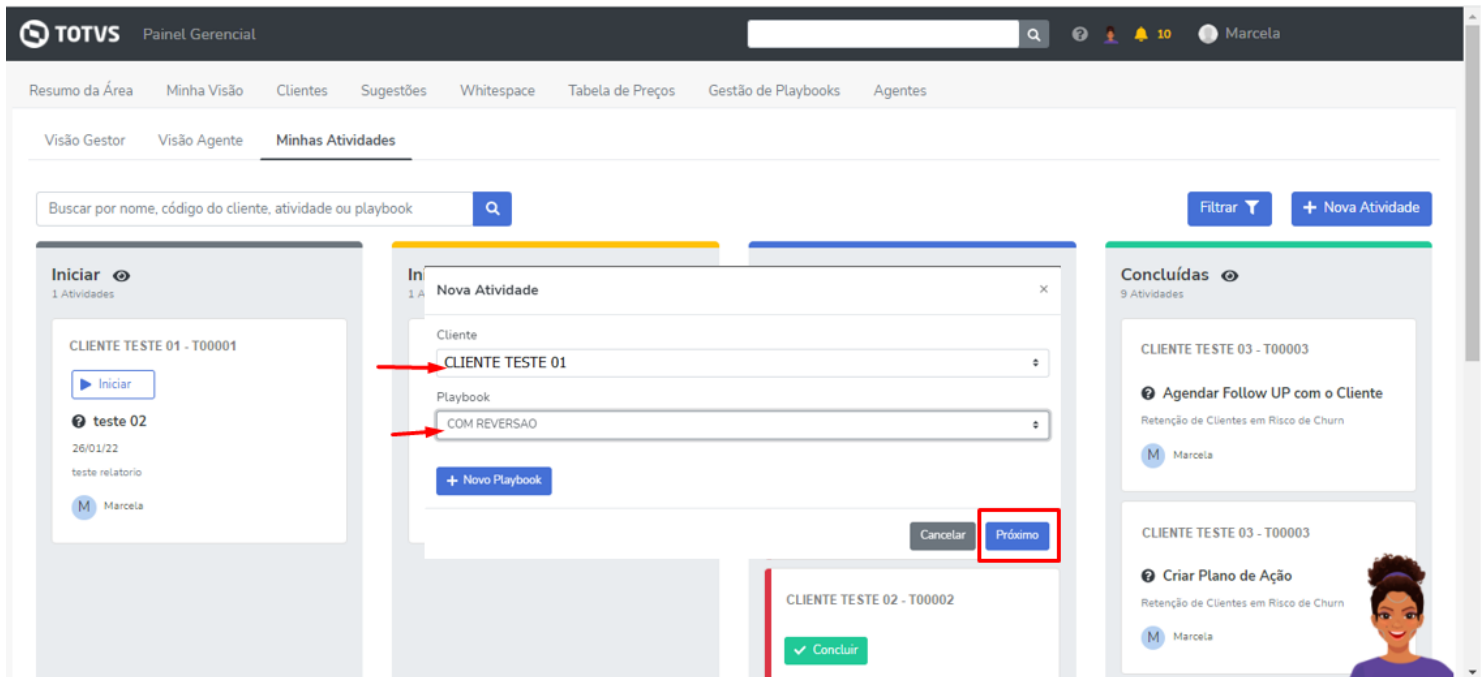
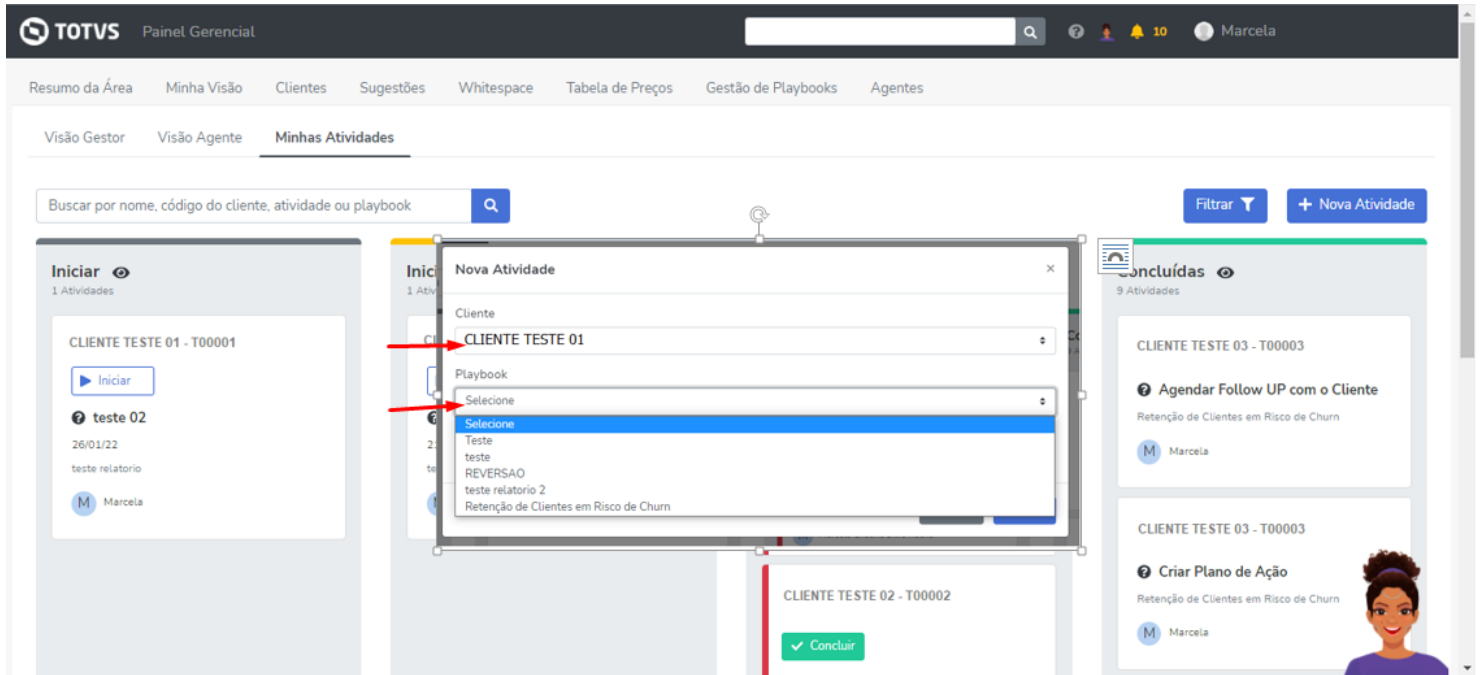
### Nova Atividade

Cliente

Selecione

Cancelar Próximo

Ao selecionar o cliente serão apresentados os playbooks relacionados ao cliente e que estejam abertos para inclusão de nova atividade, lembrando que os playbooks apresentados não terão status concluídos e correspondem a área logada do agente.



A tela apresentada e preenchimento seguem conforme a tela já existente de atividades do cliente.

### Nova Atividade ✕

---

Tipo de Atividade: Outros

Previsão de Entrega: 21/01/2022  
Clique para selecionar a data

Responsável: Marcela

Título da Atividade: TESTE 01

Assunto: teste 01

Descrição da Atividade

**B I U** [Listas] [H] [Link] [Code] [Table] [Image] [Text]

TESTE 01

---

Cancelar **Criar Atividade**

## **MINHA VISÃO > VISÃO AGENTE**

No Painel Visão Agente incluímos filtros para que o usuário possa filtrar:

- Meus clientes: Todas as atividades relacionadas aos meus clientes, independente do usuário atribuído como responsável.
- Clientes que Participo: Todas as atividades que sou participante.
- Atividades que sou Responsável: Somente as atividades que estou atribuído como responsável.

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo

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

Visão Gestor **Visão Agente**

Admin  
AGENTE TESTE

Health Score **99.99**  
Predição de Churn

**Performance da Carteira**  
Crescimento: R\$ 534,51 Upsell: R\$ 0,00 1 Clientes

NPS: 0  
MRR: R\$ 534,51

Tickets: 0  
Aguardando validação: 0  
Novos: 0  
Abertos: 0  
Pendentes: 0  
Em espera: 0

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

Atividades e Playbooks  
Playbooks em Execução: 1  
Playbooks que participo em Execução: 0

Meus Clientes Clientes que Participo **Atividades que sou Responsável**

0 Concluídas 3 Atrasadas 0 para Hoje 0 próximos 3 dias 3 próximos 10 dias

## HOME DE CLIENTES

A Home de Clientes continua mudando, estamos trazendo mais praticidade na visualização e edição das informações dos clientes. Centralizando em um único local informações relacionadas aos clientes da sua carteira.

Foram disponibilizadas nessa tela as informações de: IMG, Churn, NPS, Empresas Vinculadas, Tempo de vida, Tickets e Projetos.

É importante lembrar que nessa tela já temos alguns campos que podem ser editados diretamente na tela de Clientes!

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo Painel Gestão Empodera Painel de Churn

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

Gerar Relatório Configurar Colunas Filtrar

Total encontrado: 4540

Nome	Código	IMG	Churn	NPS	Empresa vinculada	Tempo de vida em meses	Tempo de vida em anos	Tickets	Projetos
TESTE 01	T00001	-	Baixo	-	Principal	179	14	1	18
TESTE 02	T00002	-	Baixo	7	Principal	120	10	-	-
TESTE 03	T00003	-	Baixo	-	Principal	136	11	-	-
TESTE 04	T00004	-	Baixo	9	Principal	292	24	-	3
TESTE 05	T00005	-	Baixo	-	Principal	98	8	1	1
TESTE 06	T00006	-	Baixo	-	Principal	-	-	-	-

Para os campos customizados do cliente, também será possível fazer a edição diretamente na página Clientes e a informação irá refletir dentro da página do Cliente.



Nome	Código	Reclamação	Reclamação Produto - Tipo	Elogio	Sugestão / Comentários	Ações
TESTE 01	T00001	Suporte - Prazo	Ideia/Customização	Produto	TESTE	Aumentar Contatos
TESTE 02	T00002	-	-	-	-	-
TESTE 03	T00003	-	-	-	-	-

## CLIENTE > CONTATOS

Para personalizar ainda mais os contatos dos clientes, adicionamos o campo de Data de Aniversário e alteramos os campos Departamento e Cargo para já sugerir uma lista com informações para serem escolhidas.

## RELATÓRIOS > EMPRESAS VINCULADAS

Agora no relatório de Empresas Vinculadas será possível visualizar além da informação Empresa Principal, Empresa Coligada as Empresas Consorciada, de acordo com a informação que consta na página do cliente.

Nome	Código	Agente	Momento
CLIENTE TESTE 01	T00001	-	-
CLIENTE TESTE 02	T00002	-	-

8c7382d6-dbc8-4c06-a887-29e38efa3ad9 - Excel

ARQUIVO PÁGINA INICIAL INSERIR LAYOUT DA PÁGINA FÓRMULAS DADOS REVISÃO EXIBIÇÃO

Do Access Da Web De Textos De Outras Fontes Conexões Existentes Atualizar Tudo Conexões Propriedades Editar Links Filtro Limpar Reaplicar Avançado Texto para Colunas Preenchimento Relâmpago Remover Duplicatas de Dados Validação de Dados Consolidar Teste de Hipóteses Relações Agrupar I

H9 T01038

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	CodT	Organização	MRR do grupo	MRR da	Agente	Participantes	Grupo Econômico	Cod.T Empresa Principal
2	T00001	CLIENTE TESTE 01	3319,2	3319,2		,	Empresa Não Vinculada	00001
3	T00002	CLIENTE TESTE 02	6961,85	6961,85		,	Empresa Não Vinculada	00002
4	T00003	CLIENTE TESTE 03	33606,03	33606,03	Larissa	,	Empresa Não Vinculada	00003
5	T00004	CLIENTE TESTE 04	19505,07	19505,07	Cristiane		Empresa Principal	00004
6	T00005	CLIENTE TESTE 05	19505,07	0	-	-	Empresa Coligada	00002
7	T00006	CLIENTE TESTE 06	19505,07	0	Karine	-	Empresa Coligada	00004
8	T00007	CLIENTE TESTE 07	19505,07	0	-	-	Empresa Coligada	00001

## RELATÓRIOS > CLIENTES

A partir de agora, o relatório de Clientes foi alterado para não conter os dados de campos customizados do tipo Contrato, por apresentar mais de uma linha de dados por campo customizado impactava na apresentação das informações. Para informações sobre contrato do cliente, orientamos que seja extraído o relatório de contratos.

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo Painel Gestão Empodera

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

Gerar Relatório Configurar Colunas Filtrar

Total encontrado: 28393

Nome	Código	Agente	Momento
PERCINTEX INDUSTRIA E COMERCIO DE MAQUINAS LTDA	00001911000133	-	-
INEJO COMERCIO DE CALCADOS LTDA ME	00009981000138	-	-
S D CALCADOS E ACESSORIOS LTDA ME	00027444000110	-	-
CARLOS EDUARDO DIAS RAPOSO	00122787773	-	-

- Clientes
- Contatos
- Health Score
- Contratos
- Titulos
- TOP 10 MRR com Predicao de Churn alta
- TOP 10 clientes com maior potencial de Sugestões (MRR)
- Empresas Vinculadas

## GESTÃO DE PLAYBOOKS

A partir de agora, dentro do Gestão de Playbooks serão apresentados todos os agentes vinculados ao cliente.

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo Painel Gestão Empodera

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

Gerar Relatório

Agentes	Participantes	CodT	Cliente	Playbook	Criada	Previsão original	Previsão atual	Finalizada	Status	Situação
Marcela		T00001	TESTE 01	Reuniões Semanais	14/12/2021	13/01/2022	13/01/2022	-	Em andamento	No prazo
Larissa		T00002	TESTE 02	Teste v2	11/01/2022	-	-	-	Não iniciada	No prazo
Marcela . Alexandre . Larissa		T00003	TESTE 03	Teste	30/12/2021	31/12/2021	31/12/2021	-	Não iniciada	Atrasada

Filtros

Data de criação de: dd/mm/aaaa


Até: dd/mm/aaaa

Data de conclusão de: dd/mm/aaaa

Até: dd/mm/aaaa

Playbook: Todos

Status:



## PAINEL ADMINISTRATIVO

Dando continuidade ao trabalho de revitalização das telas do Empodera, a tela do Painel Administrativo foi alterada para um novo layout. Além disso, foram revisadas as funcionalidades que não eram mais utilizadas e retiradas do Painel Administrativo.

TOTVS Painel Gerencial **Painel Administrativo** Estreia de quatro pontas

**Clientes**

Adicione e ative clientes manualmente, vincule agente e participante ao cliente.

**Regras**

Configure regras baseadas em ações (E-mail, Atualização e Playbook) que serão executadas sempre que uma condição pré-configurada for atendida.

**Playbooks**

Crie ou atualize um playbook com as atividades que seu time irá utilizar no dia-a-dia de trabalho.

**Parâmetros**

Adicione e gerencie as informações e os dados necessários para utilização do Empodera.

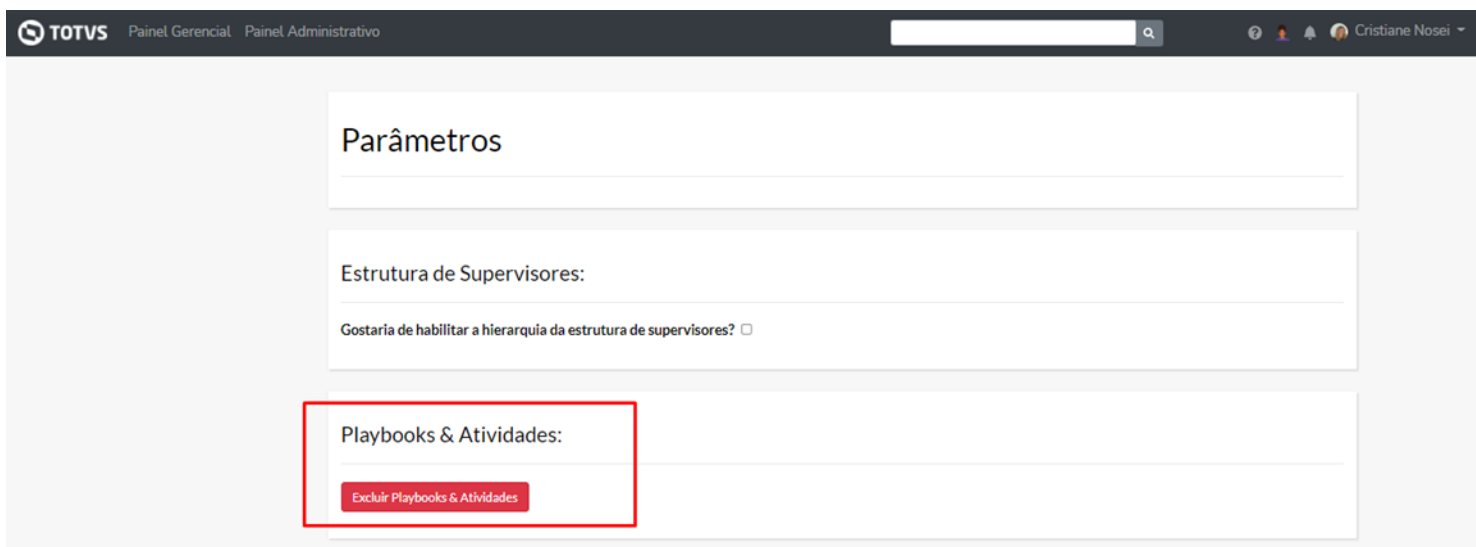
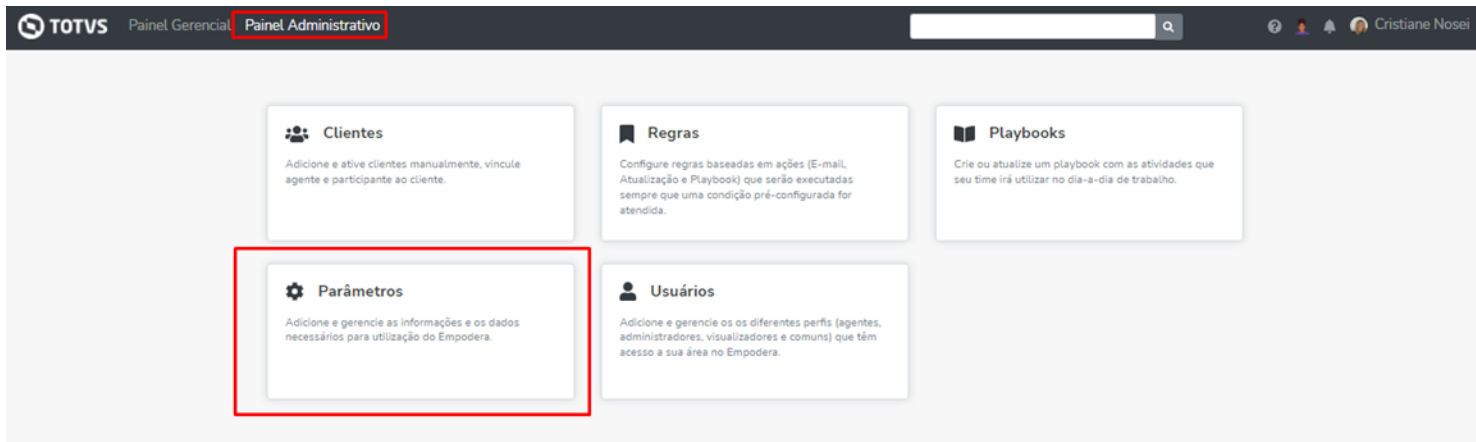
**Usuários**

Adicione e gerencie os os diferentes perfis (agentes, administradores, visualizadores e comuns) que têm acesso a sua área no Empodera.

## PAINEL ADMINISTRATIVO > PARÂMETROS

Incluimos a opção de exclusão de playbooks e atividades, em clientes que foram inativados, assim evitando que fiquem atividades e playbooks que não serão executados dentro do cliente. Esta exclusão poderá ser feita apenas pelos usuários perfil administrador da área, em Painel Administrativo > Parâmetros.

**Importante!** Após a confirmação da exclusão, não será possível desfazer a ação.



## **REGRAS**

Em regras, incluímos novas ações que permitirão a transferência ou exclusão do responsável pelos playbooks e/ou atividades.

Em Condições, deve ser utilizado a informação do responsável do playbook e/ou atividade que deseja fazer a ação.

Já em Ações > Atualização, deve ser informada a ação de transferência ou exclusão.

Após executada a regra, automaticamente a ação será realizada dentro dos playbooks e/ou atividades conforme condição realizada.

Descrição:

Recorrência

Essa regra deve ser executada a cada 1

Essa regra deve repetir suas ações para os

Condições 0 cliente afetado nesta co

Operador: E    Categoria: Playbooks/Ativ

- Responsável do Playbook
- Responsável da Atividade
- 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
- Data Criação Playbook
- Data Criação Atividade
- Data Inicio Playbook
- Data Inicio Atividade
- Data Conclusão Playbook
- Data Conclusão Atividade

### Ações

Categoria: Atualização

Configurações da ação

Atualizar atributo para: Cliente    Playbooks/Atividades

- Transferir Responsável do Playbook
- Transferir Responsável da Atividade
- Remover Responsável do Playbook
- Remover Responsável da Atividade
- Excluir Playbooks

Voltar    Salvar

## OPORTUNIDADES

Alteramos os campos de Oportunidades para Sugestão, ou seja, onde havia informações sobre Oportunidades, agora chamamos de Sugestões, essa alteração faz parte do trabalho de padronização de nomenclaturas no Empodera.

TOTVS    Painel Gerencial    Painel Administrativo    Painel Gestão Empodera    Cristiane Nosei

**CLIENTE TESTE 01 - T00001**

Agentes: Não definido

Participantes: Não definido

Resumo    Histórico    Contatos    Atividades    Documentos    Suporte    Projetos    **Sugestões**    Produtos    Financeiro    Campos Customizados    Empresas Vinculadas

Momento: Nenhum

Situação: Solicitação de Cancelamento Total

Ambiente: Nenhum

Suporte: Nenhum

Atualizar dados

+ Nova etiqueta



Em caso de dúvidas, entre em contato com [empodera@totvs.com.br](mailto:empodera@totvs.com.br)