- CRM Gestão de Relacionamento com o Cliente 1.0.1
 - Cliente





Denilson Stuani Departamento de Informática

Possíveis processos aplicados utilizando o módulo CRM

CLIENTE

CONTROLE DOS
ATENDIMENTOS
REALIZADOS COM OS
CLIENTES,
RECLAMAÇÕES,
CRÍTICAS E
SUGESTÕES E
CONTATOS ATIVOS.

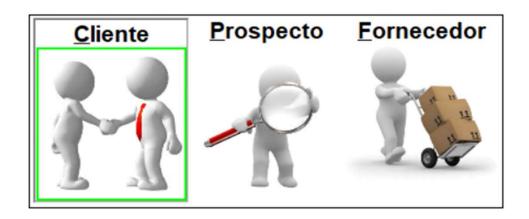
PROSPECÇÃO

REALIZAR
CADASTROS E
CONTROLES
REFERENTE AOS
POSSIVEIS CLIENTES,
CONTROLE DE
LIGAÇÕES E
NEGOCIAÇÕES.

Acessando CRM - Prospecto



Acessando CRM - Cliente

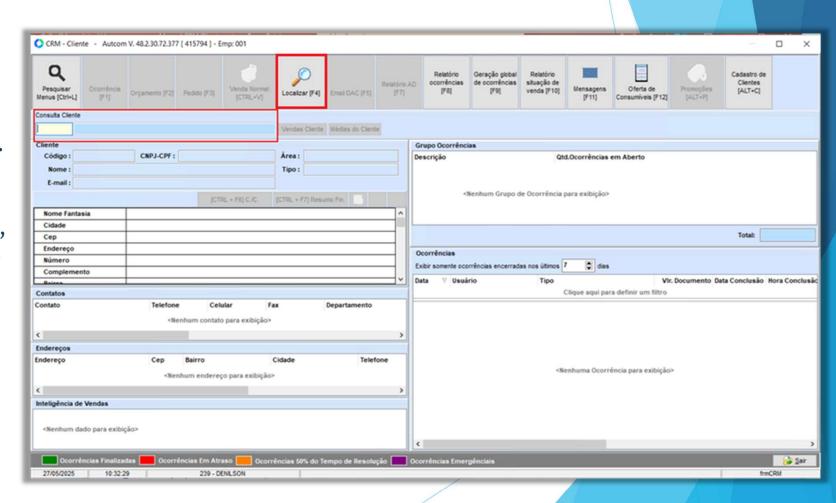


Tela CRM - Cliente

Primeira coisa é puxar o cliente que você vai ligar.

Para isso basta dar / e digitar o nome do cliente, dar ENTER e selecionar o mesmo para o CRM.

Ou para dar manutenção nas ligações basta ir em Localizar [F4]



Informações do Cliente

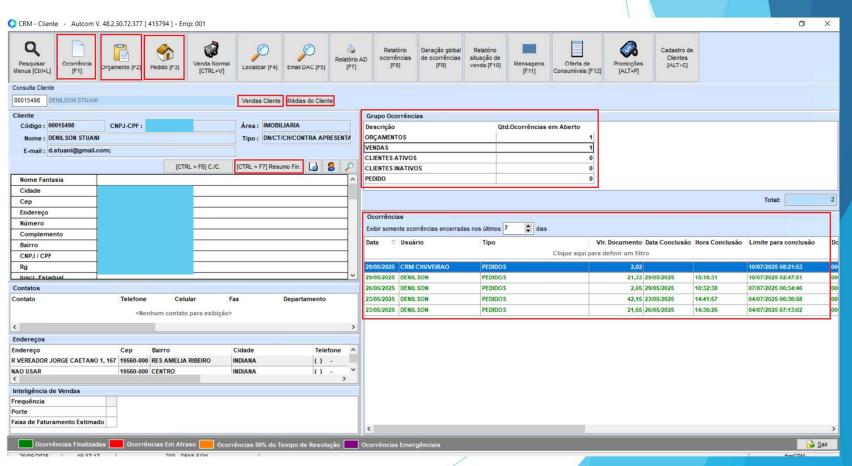
Nesta tela você tem acesso total das informações de seu cliente.

Aqui você pode Criar:

- Ocorrência [F1]
- Orçamento [F2]
- Pedido [F3]

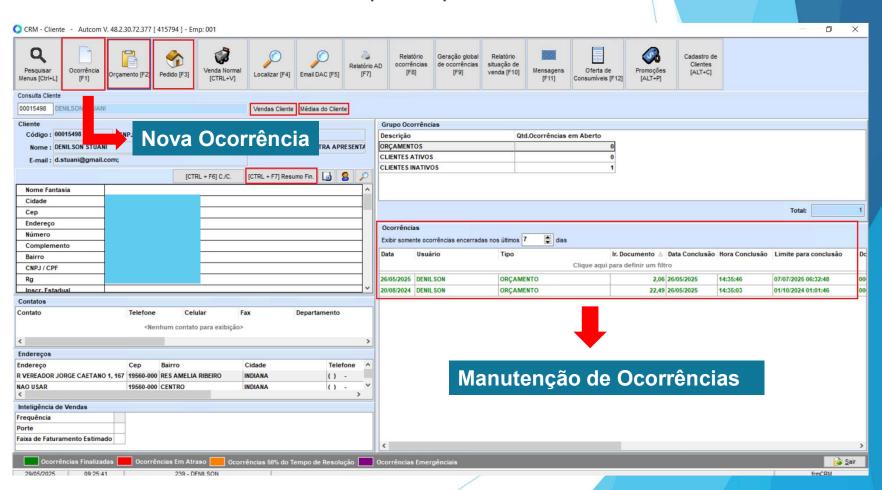
Ver:

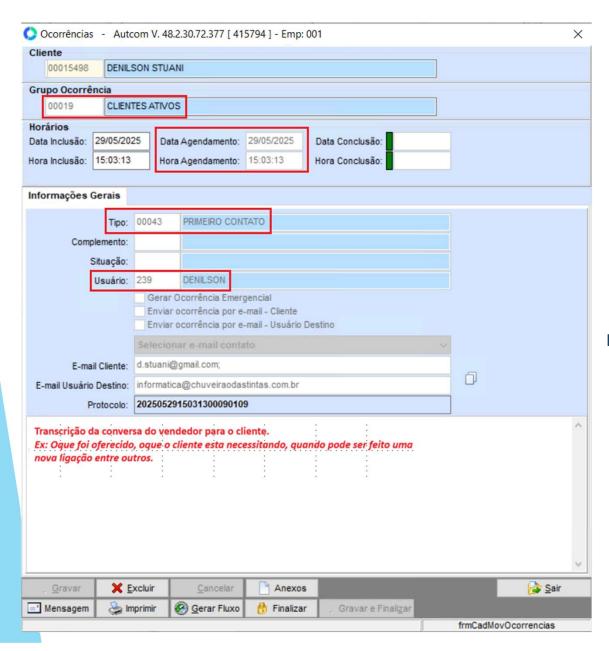
- Vendas Cliente
- Médias do Cliente
- Resumo Financeiro
- Ocorrências



Gerando uma Ocorrência Manual

Após puxar o cliente você pode clicar em *Ocorrência [F1]* para criar uma nova ou para manutenção de uma ocorrência deve-se dar duplo clique na *Ocorrência*.







No botão "Ocorrência [F1]" geramos as ocorrências manuais.

Ao lado, estamos gerando uma ocorrência no grupo CLIENTE ATIVO do tipo PRIMEIRO CONTATO.

OU

Uma ocorrência no grupo CLIENTE INATIVO do tipo PRIMEIRO CONTATO.

Informamos a data de agendamento e o usuário destino, que é o responsável por realizar as tratativas referente a ocorrência.

Onde o usuário destino acompanhará suas demandas por meio da rotina "Localizar (F4)", documentando e manuseando as ocorrências já inseridas e também inserindo novas ocorrências.

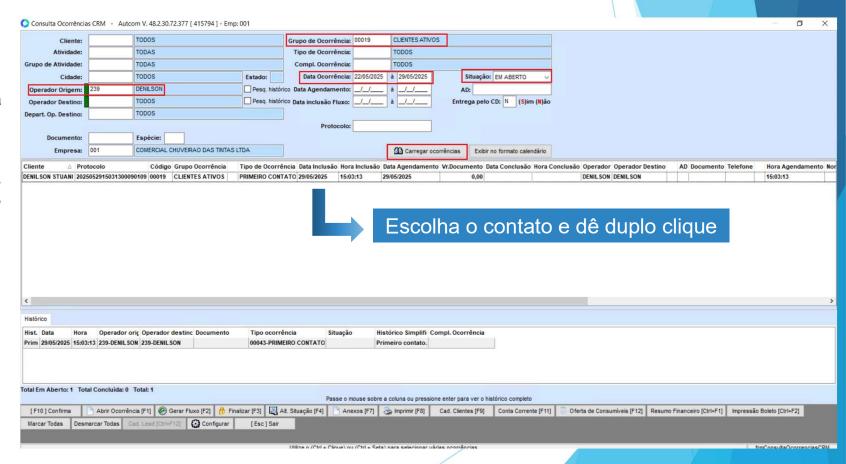


No botão "Localizar [F4]" é possível visualizar as ocorrências geradas e utilizar os filtros conforme a necessidade. Além disso, podemos visualizar as ocorrências em formato de grid e calendário.

Na pesquisa de ocorrências, podemos aplicar vários filtros.
No exemplo é retornado somente o que está agendado para o operador **DENILSON** na data de **22/05** até 31/05 com a situação **EM ABERTO**.

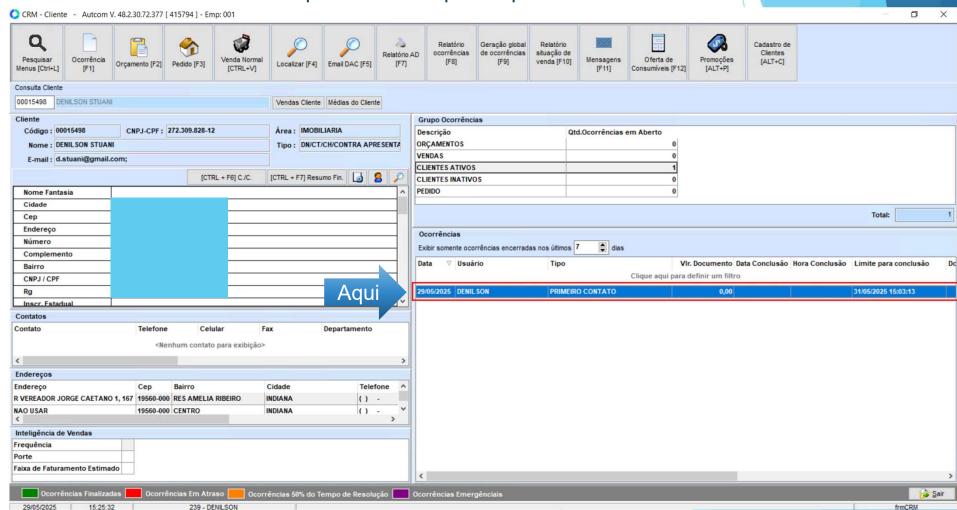
Poderão ser gerados fluxos para todas as ocorrências em aberto, reagendando e incluindo mais informações na ocorrência, além de manusearmos as ocorrências por meio desta rotina.

Para gerar um Fluxo basta selecionar o Prospecto e dar Duplo Clique no mesmo.

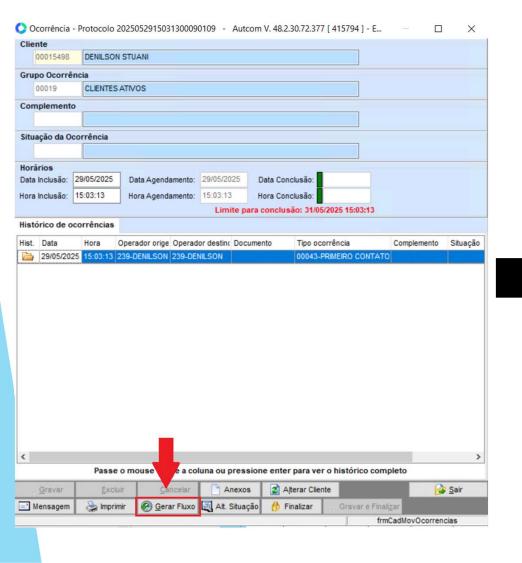


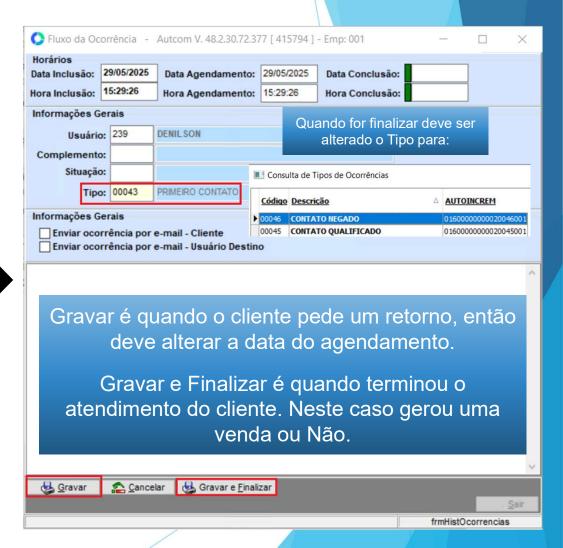
Gerando um Fluxo de Atendimentos em Andamento

Para gerar um Fluxo basta selecionar o Prospecto e dar Duplo Clique no mesmo.

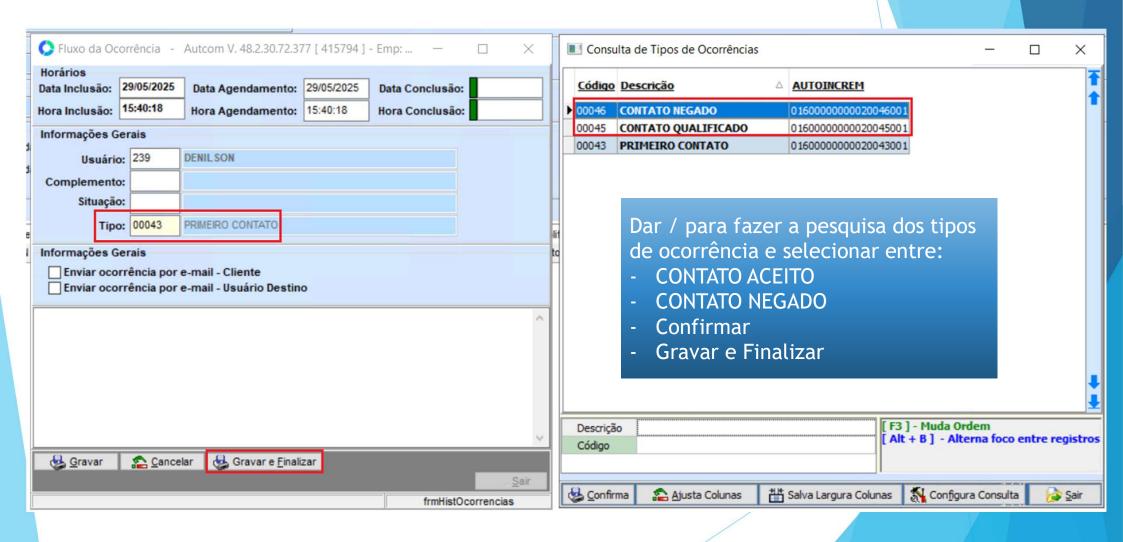


Gravar ou Gravar e Finalizar Ocorrência?



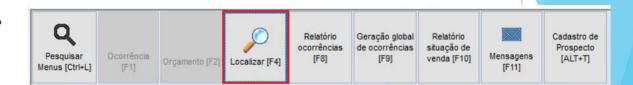


Finalizar Contato com o Cliente



Gerar <u>Orçamento/Pedido</u> de Contato com Client<mark>e</mark>

Para gerar um orçamento de um prospecto basta clicar em Localizar[F4]



Na pesquisa de ocorrências, podemos aplicar vários filtros. No exemplo é retornado somente o que está agendado para o operador **DENILSON** na data de **22/05 até 31/05** com a situação **CONCLUIDA**.

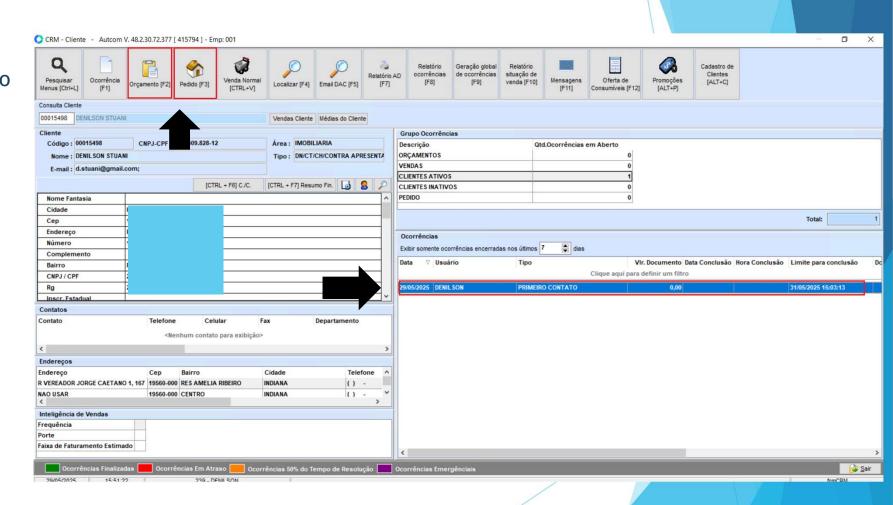
Basta seleciona-lo na parte inferior e dar um Duplo Clique para que possa ser feito a Manutenção do mesmo.

PS: O prospecto não precisar esta Finalizado para gerar um Orçamento dele.

Consulta Ocorrência	as CRM - Auto	om V. 48.2.30.72.377	[415794] - Emp:	001							,					-1	0 ×
Cliente:	TODOS				Grupo de Ocorrência: 00019		119 CLIENTES	ATIVOS									
Atividade:		TODAS TODAS			Tipo de Ocorrência: Compl. Ocorrência:		TODOS	TODOS									
Grupo de Atividade:							TODOS										
Cidade:		TODOS		Estado:	Data Ocorrência: 22/05		05/2025 à 29/05/2	125	Situação: EM ABERTO								
Operador Origem:	239	DENILSON		Pesq. históri	co Data Agen	damento:/.	à	_	AD:								
Operador Destino:		TODOS		Pesq. históri	co Data inclus	são Fluxo:/.	à	En	trega pelo Cl): N (S)im (N)ão	,						
Depart. Op. Destino:	Destino: TODOS																
					P	Protocolo:											
Documento:		Espécie:															
Empresa:	001	COMERCIAL CHUVER	RAO DAS TINTAS L'	TDA			20 Carre	gar ocorrências	Exibir no	formato calendário							
liente A Pro	tocolo	Código Grupo	Ocorrência	Tipo de Ocorrê	ncia Data Incl	usão Hora Inc	lusão Data Agenda	mento Vr.Doc	umento Data	Conclusão Hora	Conclusão	Operador Operador	Destino	AD Documento	Telefone	Hora Agen	damento
ENILSON STUANI 2021				PRIMEIRO CONT.					0.00			DENIL SON DENIL SON				15:03:13	
fistórico																	
list. Data Hora	Operador o	riç Operador destin	c Documento	Tipo ocorrê	ncia	Situação	Histórico Simp	lifi Compl. Oc	orrência								
Prim 29/05/2025 15:03	3:13 239-DENIL SC	ON 239-DENIL SON		00043-PRIME	EIRO CONTATO	0	Primeiro conta	to.									
otal Em Aberto: 1 Tot							e sobre a coluna ou p			nacional de la constantina della constantina del	1						
[F10] Confirma Marcar Todas Desn		cia [F1] @ Gerar Fi ad. Lead [Ctri+F12]		[Esc] Sair	it. Situação (F4)	Anexos	[F7] 🌦 Imprimir [I	[8] Cad. Ci	entes [F9]	Conta Corrente [F11]] Ofe	rta de Consumiveis [F12]	Resumo	Financeiro [Ctrl+F1]	Impressão Bo	leto [Ctri+F2	1

Gerar Orçamento/Pedido de Atendimento

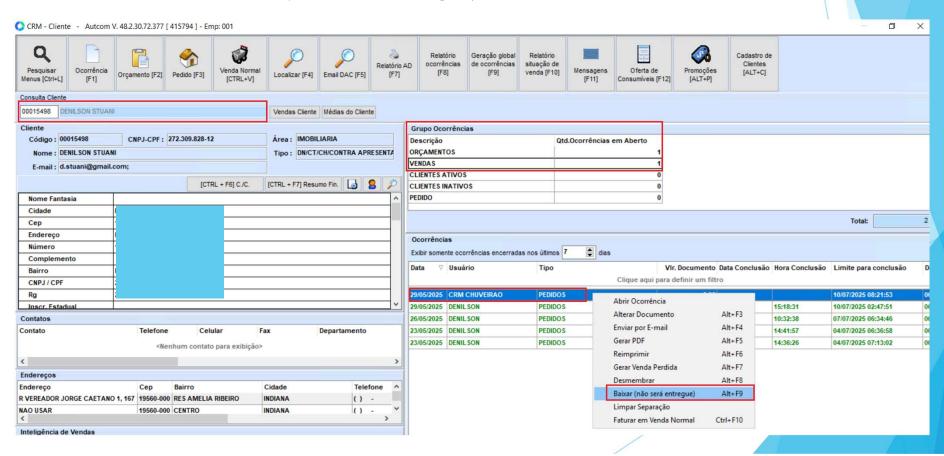
Basta clicar no contato
e depois em
Orçamentos [F2]
Ou
Pedido [F3]



Baixando Pedido/Orçamento que não serão Faturados

Na tela CRM - Cliente

1° - Busque o cliente, 2° Escolha o Grupo de Ocorrência (Orçamento ou Vendas), 3° Selecione a Ocorrência clique com Botão Direito -> *Baixar (não será entregue)*



Agradecemos a participação!

