



Produto SIGACRM

Treinamento de CRM– **Customer Relationship Management**

HOJE VAMOS FALAR SOBRE

- Objetivo
- Conceito do módulo de CRM
 - Estrutura de Negócio
 - Privilégios
 - Área de trabalho
 - Contas
 - Vendas
 - Administração

OBJETIVOS

- Facilitar o entendimento do conceito e da usabilidade do módulo de CRM. Com isso, iremos aprender as rotinas mais utilizadas dentro do produto SIGACRM.



Conceito de CRM

O CRM é utilizado para controlar as carteiras de representante comercial, sendo que o representante superior determina a porcentagem de comissão, com isso podemos utilizar o conceito de CRM, onde cada vendedor terá seu acesso dentro da área de trabalho. Pois é possível determinar as vendas, metas pra cada vendedor da estrutura de negocio, onde cada um terá seus clientes, prospect, oportunidade e pedido de vendas.

Estrutura de Negócio

Privilégios

Área de trabalho

Contas

Vendas

Administração

Módulo CRM

➤ Estrutura de Negócio

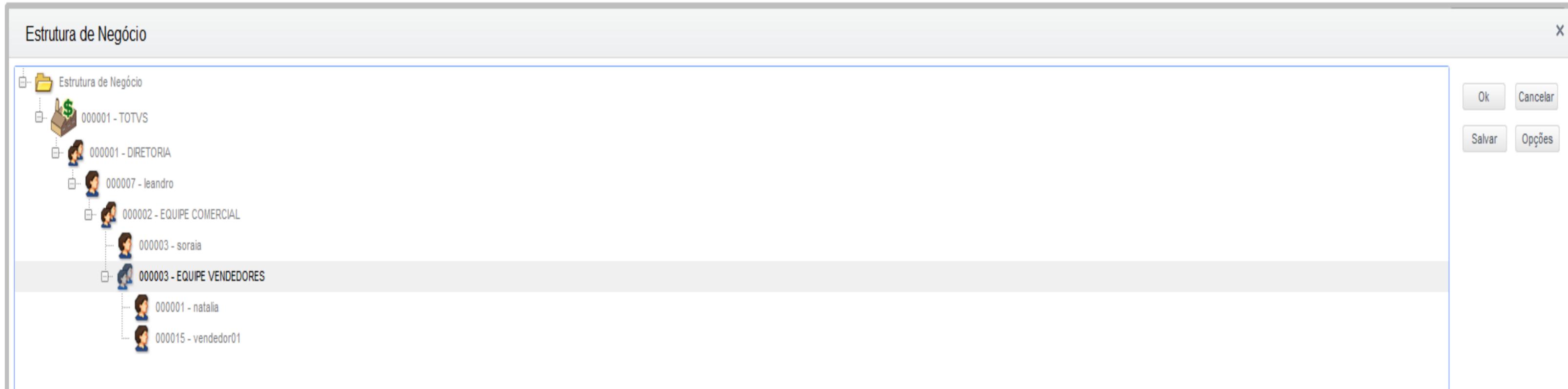
A rotina estabelece que só é permitido o acesso ao CRM para o usuário que faz parte da estrutura de negócio.

A Estrutura de Negócio facilita o controle de acesso e o permissionamento do CRM. Sendo assim, os usuários da mesma equipe de venda podem acessar somente seus próprios registros e de usuários que estejam em níveis abaixo da estrutura, através da configuração de privilégios.

Para montar uma estrutura de negócio é necessário as particularidade abaixo:

- Unidade de Negócio (A rotina estabelece que só é permitido o acesso ao CRM para o usuário que faz parte da estrutura de negócio).
- Equipe de Vendas (Esta rotina define os acessos da equipe de vendas de representantes às informações como, Cliente, Prospect, Suspect, oportunidade, apontamento etc...).

Veja abaixo um exemplo de estrutura de negócio.



Módulo CRM

➤ Privilégios

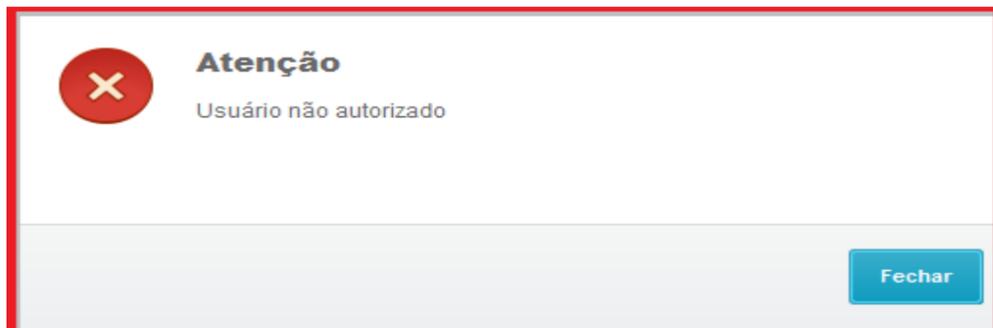
Permite definir acessos para os Usuários e Grupos de Usuário do Sistema, para facilitar a atribuição de direitos e simplificar seu processo de manutenção e administração.

Configuração de privilégio no sistema:

The screenshot shows the 'Privilégios [02.9.0099]' window in the TOTVS configurator. The main title is 'Regras - Cadastro de regras de acesso'. There are two input fields: 'Regra*' with the value 'CRM' and 'Comentário*' with the value 'REGRA DE CRM'. Below these is a table titled 'Regras por transação/rotina' with a search bar. The table has three columns: 'Transação/Rotina', 'Descrição da transação/rotina', and 'Acesso'. The first row shows 'CRMA070' in the first column, 'Clientes' in the second, and 'Negado' in the third.

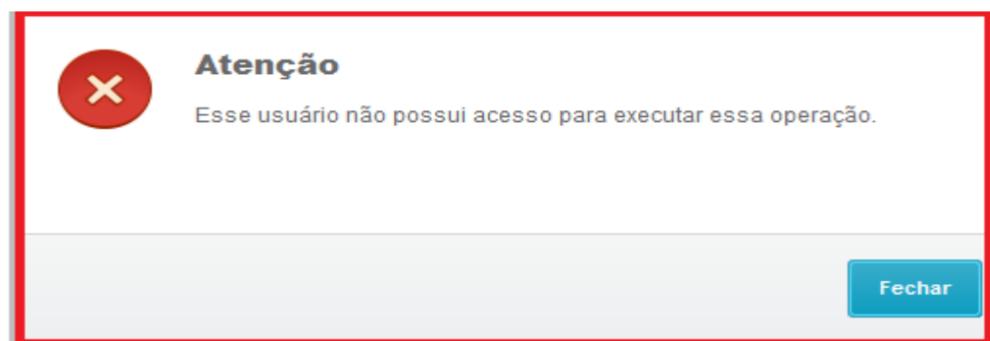
Transação/Rotina	Descrição da transação/rotina	Acesso
CRMA070	Clientes	Negado

Lembre-se de verificar o campo: (Acesso), pois se deixar como (Negado) - quando o usuário acessar a rotina o sistema irá gerar essa mensagem:



Item	Menu	Definição da operação	Acesso	Rotina do menu
1	Pesquisar		1 Permitido	PesqBrw
2	Visualizar		2 Permitido	A030Visual
3	Incluir		3 Permitido	A030Inclui
4	Alterar		4 Negado	A030Altera
5	Excluir		5 Permitido	A030Deleta
6	Atualizar Cadastro		8 Permitido	CRMA050('SA1', SA1->(A1_COD), SA1->(A1_CGC),, AIT

Se habilitar o acesso como (Negado), quando o usuário acessar a rotina cadastrada, o sistema apresenta a mensagem abaixo:



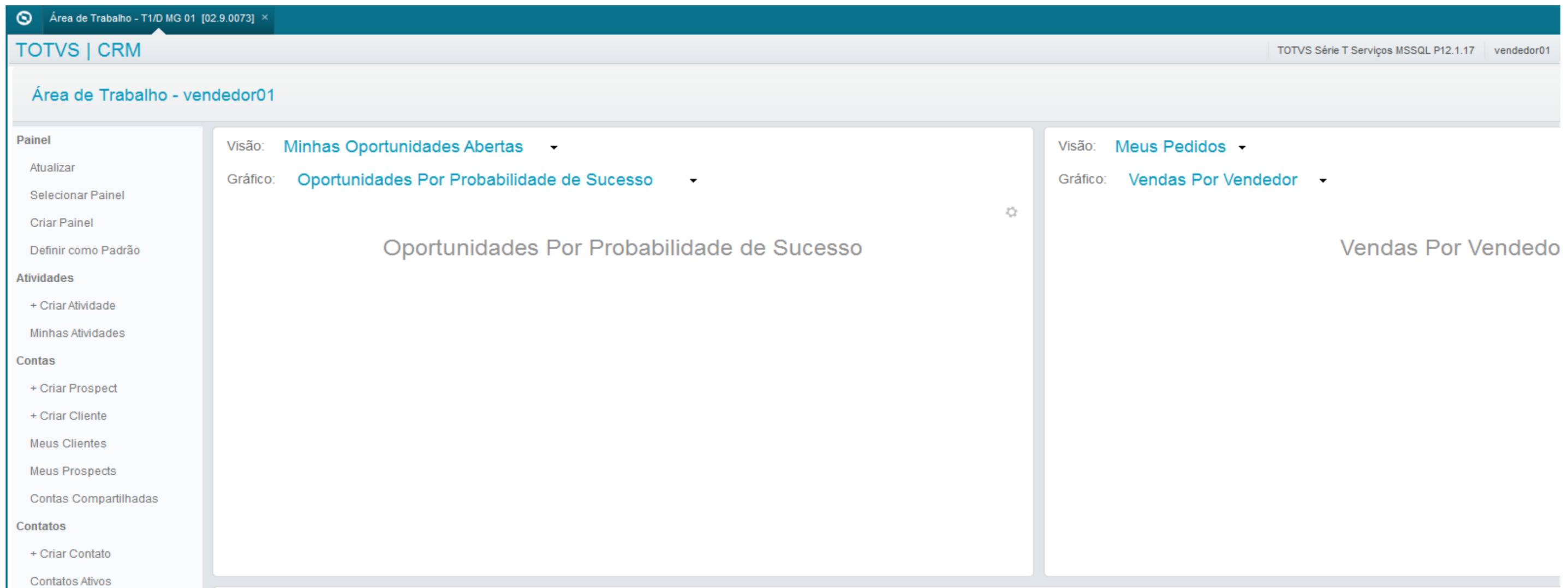
Módulo CRM

➤ Área de Trabalho

Irei demonstrar a funcionalidade da rotina: CRMA290 – Área de Trabalho

A área de trabalho atua como uma ferramenta de inteligência de negócio, fornecendo informações de diversas maneiras, o que possibilita ao vendedor avaliar seu desempenho e torna o acesso ágil, rápido e intuitivo. Por meio da análise dos dados de forma gráfica, é possível que o vendedor tome decisões de negócios importantes e acompanhe seu desempenho por meio da visualização das vendas e acompanhamento das metas.

Após cadastrar o usuário como vendedor e amarrar ao cadastro de usuário de CRM, vejam abaixo a primeira tela de acesso da rotina: CRMA290 – Área de Trabalho



The screenshot displays the CRM 'Área de Trabalho' interface for user 'vendedor01'. The interface is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains navigation options under three categories: 'Painel' (Atualizar, Selecionar Painel, Criar Painel, Definir como Padrão), 'Atividades' (+ Criar Atividade, Minhas Atividades), and 'Contas' (+ Criar Prospect, + Criar Cliente, Meus Clientes, Meus Prospects, Contas Compartilhadas). Below these are 'Contatos' (+ Criar Contato, Contatos Ativos). The main content area is split into two panels. The left panel shows 'Visão: Minhas Oportunidades Abertas' and 'Gráfico: Oportunidades Por Probabilidade de Sucesso'. The right panel shows 'Visão: Meus Pedidos' and 'Gráfico: Vendas Por Vendedor'. The top of the interface includes a breadcrumb 'Área de Trabalho - T1/D MG 01 [02.9.0073]' and system information 'TOTVS Série T Serviços MSSQL P12.1.17' and 'vendedor01'.

Módulo CRM

➤ Área de Trabalho

Criação de painel de acesso a área de trabalho.

Selecionar o layout que melhor se encaixa às as necessidades do usuário.



Área de Trabalho - T1/D MG 01 [02.9.0073] x

TOTVS | CRM

Configuração da Área de Trabalho

Configurador da Área de Trabalho
Escolha do Painel:

Digite o nome do Painel:













Módulo CRM

➤ Área de Trabalho

Informa os dados que deseja que o usuário tenha acesso diretamente na tela da área de trabalho.

Configuração da Área de Trabalho

Configurador da Área de Trabalho
Opção de painel escolhida: Painel 6



Opção: Tabela ▼

Fonte de dados: SA1 - Clientes ▼

Visão Inicial: Meus Clientes Ativos ▼

Opção: Gráfico ▼

Fonte de dados: SC5 - Pedidos de Venda ▼

Visão Inicial: Pedidos Abertos ▼

Gráfico Inicial: Vendas Por Vendedor ▼

Opção: Tabela ▼

Fonte de dados: AD1 - Oportunidades de Venda ▼

Visão Inicial: Minhas Oportunidades Abertas ▼

Opção: Tabela ▼

Fonte de dados: SUS - Prospects ▼

Visão Inicial: Meus Prospects Abertos ▼

Opção: Gráfico ▼

Fonte de dados: AD1 - Oportunidades de Venda ▼

Visão Inicial: Minhas Oportunidades Abertas ▼

Gráfico Inicial: Funil de Vendas ▼

Módulo CRM

➤ Área de Trabalho

Painel de acesso configurado, vejam como ficou área de trabalho do usuário;

Área de Trabalho [02.9.0073] x

TOTVS | CRM TOTVS Série T Serviços

Área de Trabalho - vendedor01

Painel

- Atualizar
- Selecionar Painel
- Criar Painel
- Definir como Padrão

Atividades

- + Criar Atividade
- Minhas Atividades

Contas

- + Criar Prospect
- + Criar Cliente
- Meus Clientes
- Meus Prospects
- Contas Compartilhadas

Contatos

- + Criar Contato
- Contatos Ativos

Clientes: **Meus Clientes Ativos** ▾

+ Incluir / Alterar / Visualizar / Outras Ações ▾

||| Pesquisar 🔍

Filtro
Sem registros para o filtro selecionado.

Prospects: **Meus Prospects Abertos** ▾

+ Incluir / Alterar / Visualizar / Outras Ações ▾

Filtro
Sem registros para o filtro selecionado.

Vendas

- + Criar Oportunidade
- Oportunidade Rápida
- Minhas Oportunidades
- Oportunidades Compartilhadas
- Desb. Proposta Comercial
- + Criar Concorrente
- Concorrentes
- + Criar Apontamento
- Meus Apontamentos
- Minhas Metas
- Meus Pedidos

Marketing

- + Criar Lista de Marketing
- Minhas Listas de Marketing
- + Criar Campanha
- Minhas Campanhas

Consultas

- Perfil da Contato
- Análise Gerencial da Conta
- Funil de Venda
- Previsão de Venda

Relatórios

- Despesas de Visitas
- Meta x Realizado
- Oportunidades por Processo de Venda
- Relatório de Pré-Escopo
- Relatório horas orçadas x projeto oficial

Visão: **Pedidos Abertos** ▾

Gráfico: **Vendas Por Vendedor** ▾

Vendas Por Vendedor

Oportunidade de Venda: **Minhas Oportunidades Abertas** ▾

+ Incluir / Alterar / Visualizar / Outras Ações ▾

||| 🔍

Filtro
Sem registros para o filtro selecionado.

Visão: **Minhas Oportunidades Abertas** ▾

Gráfico: **Funil de Vendas** ▾

Funil de Vendas

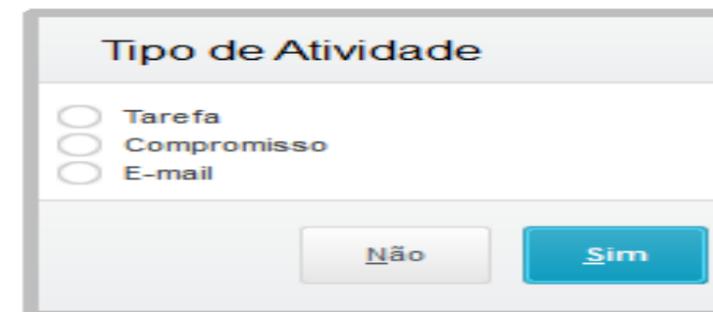
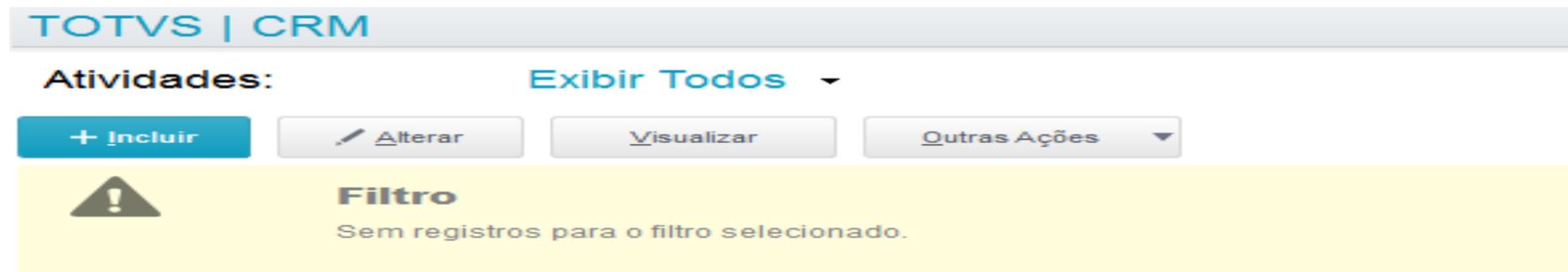
Módulo CRM

➤ Atividades

A interface permite a criação das atividades para o Outlook® ou do Outlook® para o Protheus® por meio da integração com o Exchange.

O objetivo do cadastro de atividades do CRM é auxiliar na realização das tarefas diárias para acompanhamento dos clientes e das vendas. As atividades cadastradas podem ser classificadas como Tarefas, Compromissos ou E-mails.

Sempre que uma nova atividade for cadastrada, será feita a sincronização automática com o Exchange e qualquer alteração realizada, tanto no Microsoft Outlook®, como no Microsiga Protheus CRM®, é replicada por meio da sincronização.



Tarefas

As tarefas são utilizadas para cadastrar atividades diárias e auxiliam no acompanhamento de contas, vendas, ações de marketing, registro de ligações etc.

Compromissos

Os compromissos são utilizados para cadastrar agendamentos de reuniões, apresentações, visitas à clientes etc. Quando sincronizados com o Outlook®, os compromissos cadastrados compõem o calendário.

E-mail

A atividade do tipo e-mail permite o registro de todos os e-mails enviados pelos usuários do CRM. Eles contêm informações de remetente, destinatário, assunto, mensagem, entidade relacionada ao e-mail e anexos, se houver.

Módulo CRM

➤ Gestão de Contas

○ Transferência de contas - Direta

No Cadastro do Vendedor o campo **Mod.Transf.** deve estar configurado com o valor **Transferência p/Direta**

Esta funcionalidade possibilita ao vendedor transferir diretamente suas contas ou contas de vendedores subordinados a outros vendedores.

Transferência de Contas - Transferir

Equipe de Vendas

Codigo	Nome	DDD	Telefone	E-Mail	Unidade	Nome
000013	Vendedora Natalia				000001	TOTVS

Suspects Prospects Clientes

Disponível	Codigo	Loja	Nome	Fisica/Jurid	N Fantasia	Tipo	Estado	Município
<input checked="" type="checkbox"/> Sim	LOJ022	0001	NATY			Cons.Final	SP	SAO PAULO
<input type="checkbox"/> Sim	N00001	01	N000001		N000001	Cons.Final	SP	SAO PAULO
<input type="checkbox"/> Sim	N00002	01	N000002		N000002			
<input type="checkbox"/> Sim	N00003	01	N000003		N000003			

Total de Contas

Suspects: 0 Prospects: 0 Clientes: 4

Equipe de Vendas

Codigo	Nome	DDD	Telefone	E-Mail	Unidade	Nome
000013	Vendedora Natalia				000001	TOTVS

Suspects Prospects Clientes

Disponível	Codigo	Loja	Nome	Fisica/Jurid	N Fantasia	Tipo	Estado	Município
<input checked="" type="checkbox"/> Sim	LOJ022	0001	NATY			Cons.Final	SP	SAO PAULO
<input type="checkbox"/> Sim	N00001	01	N000001		N000001	Cons.Final	SP	SAO PAULO
<input type="checkbox"/> Sim	N00002	01	N000002		N000002			
<input type="checkbox"/> Sim	N00003	01	N000003		N000003			

Total de Contas

Suspects: 0 Prospects: 0 Clientes: 4

Transferência de Contas

Deseja transferir as contas do vendedor Vendedora Natalia?

Módulo CRM

➤ Gestão de Contas

○ Transferência de contas - Direta

Transferência de Contas - Transferir Para:

Dados para Transferência:

Proprietário da Conta

Codigo	Nome	E-Mail
000013	Vendedora Natalia	
DDD	Telefone	Unidade
		000001
		Nome
		TOTVS

Transferir para:

Codigo *	Nome	E-Mail
000002	Vendedor Danilo	
DDD	Telefone	Unidade
Cod.Motivo *	Dsc. Motivo	
000003	FÉRIAS	
Obs. Motivo *	Env E-mail	
Transferencia devido o vendedor esta em férias.	2 - Não	

Contas:

Nome Entid.	Cod. Conta	Loja Conta	Nome Conta	N Fantasia	Fisica/Jurid	CNPJ/CPF	DDD	Telefone	E
CLIENTES	LOJ022	0001	NATY						

Transferência por solicitação

No Cadastro do Vendedor o campo **Mod.Transf.** deve estar configurado com o valor **Transferência p/Solicitação**

○ Importante:

Esta opção de Transferência por Solicitação gera uma solicitação para o superior deste vendedor. A conta só será transferida quando o superior autorizar.

OBRIGADO



Natalia/ Soraia / Marcos Vinicius

Suporte Técnico Padrão



Tecnologia + Conhecimento são nosso DNA
O sucesso do cliente é o nosso sucesso
— Valorizamos gente boa que é boa gente

 [totvs.com](https://www.totvs.com)

 [company/totvs](https://www.linkedin.com/company/totvs)

 blog.totvs.com

#SOMOSTOTVERS

 [@totvs](https://twitter.com/totvs)

 [fluig.com](https://www.fluig.com)