



COMUNICADO

ENTRE ÁREAS



Novidades Empodera v1.65

Página do Cliente

Atividades

Temos uma nova tela de Atividades, mais dinâmica e muito mais intuitiva.

- Nesta nova tela serão apresentados todos os playbooks/atividades associados ao cliente, independente da equipe de atendimento, assim será possível uma visão 360° de tudo que está sendo feito com este cliente. A apresentação das atividades de forma compartilhada do cliente é apenas para visualização dos dados, então somente a equipe responsável terá ação nas respectivas atividades.
- Apresentamos filtros das atividades relacionada ao cliente, como atrasadas, concluídas e a dos próximos 3 e 10 dias
- Atividades de agendamento, com integração com o Google Calendar, do usuário, desde que o mesmo tenha feito a sincronização do seu perfil com sua conta de email.
- Atividades do tipo email, será possível fazer o envio diretamente dentro da atividade, otimizando assim as ações do usuário.
- As atividades e playbooks iniciados ou concluídos não podem mais ser excluídos, assim mantendo histórico das ações feitas dentro daquele cliente.
- Opção de extrair relatório do playbook, onde serão apresentadas as ações realizadas nas atividades daquele playbooks.

São muitas novidades nessa nova tela! Com isso, foi disponibilizado na Universidade TOTVS um vídeo apresentando todas as funções da tela: <https://universidadetotvs.com.br/skin/atena/training/trail/1773>

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo Cristiane Nosei

CLIENTE TESTE TOTVS - T00001
Agentes: **Cristiane Nosei**
Participantes: Não definido

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

0 Concluídas 8 Atrasadas 0 para Hoje 0 próximos 3 dias 0 próximos 10 dias

Procurar por playbooks, atividades, equipe ou responsáveis

- > Onboarding (Equipe: fluig)
- > Contato 06 (Equipe: totvs)

Nova Atividade

Tipo de Atividade

- Agendamento
- Selecione
- E-mail**
- Agendamento**
- Ligação Telefônica
- Tarefa
- Benchmarking
- Treinamento
- Anotação
- Reunião
- Demonstração
- Outros
- TESTE

Previsão de Entrega

Descrição da Atividade

B I U

Agendamento teste

> teste cristiane (Equipe: totvs)

teste

13/12/2021

teste cristiane (Equipe: totvs) 🗑️ ✕

Criado em: 13/12/2021 Início em: 13/12/2021

Exibir Todas ▾

Para Hoje

Atividade: teste
Tipo: Ligação Telefônica
Assunto: teste
Criada em: 13/12/2021
Previsão original: 13/12/2021
Previsão atualizada: 13/12/2021

[Visualizar atividade completa](#)

[Cancelar](#) [Gerar Relatório](#)

Oportunidades

Ainda sobre novas telas, a de Oportunidades dentro da Página do Cliente foi totalmente repaginada. Seguindo o padrão de novo layout, além das funcionalidades já existentes (Oportunidades inseridas manualmente, Sugestão Carol), a nova tela também apresentará as Oportunidades sugeridas pelo IMG.

Também é possível ver de forma mais clara, quais oportunidades estão como não aderentes ao cliente e alterar conforme melhor adequação ao cliente.








TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo Painel de Churn

Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente 🔍

CLIENTE TESTE TOTVS - T00001

Agentes: Não definido
Participantes: Não definido

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

 6 Todas Oportunidades R\$ 9.000,00	 1 Inseridas pelo Time Comercial R\$ 9.000,00	 5 Melhor Fit para o Cliente R\$ 0,00
 0 Oportunidades Estratégicas R\$ 0,00	 0 Oportunidades IMG R\$ 0,00	 3 Não Aderentes R\$ 9.000,00
 0 Desqualificados R\$ 0,00		

+ Sugerir oportunidade

7 itens

Tipo	Oportunidade	Período	Ticket Médio	Aderência
	TOTVS CAROL MINHA COOPERATIVA	De 3 a 6 meses	R\$ 9.000,00	
★	Obras e Projetos			
★	E-LEARNING CENTER			
★	GESTAO DE IMOVEIS			
★	TOTVS FLUIG PLATAFORMA			
★	ID FLUIG			
	APP CLOCKIN RH			

Resumo do Cliente > Tempo de Vida

Ajustamos a leitura do Tempo de Vida do cliente dentro do Empodera, agora o tempo de vida será calculado da seguinte forma: Data atual “menos” Data da Primeira Assinatura.

The screenshot shows a dashboard for a client named 'Carol' with the following metrics:

- Financeiro:** Negócio: SOFTWARE, MRR: R\$ 684,86, Itens contratados: 86, Contratos ativos: 4, Monitorado: Não.
- Predição de Churn:** Baixa.
- NPS:** Nota do cliente: 10. Campanha: [2018.001.TT.TEL] NPS - GERAL OFICIAL 2018.
- Health Score:** na TOTVS: 100, na Área: 100.
- Tempo de Vida (highlighted in red):**
 - Primeira assinatura: 11/09/2013
 - Tempo de vida (meses): 99
 - Tempo de vida (anos): 8
- Tickets:** Não há tickets não fechados até ontem.

Home Clientes

A Home de Clientes está mudando, assim como as novas telas de Atividades e Oportunidades foi disponibilizado o novo layout da tela. Foram realizados alguns ajustes, para melhor visibilidade na tela, alteramos o filtro da página para um ícone e inserimos uma barra de pesquisa dentro da página também, lembre-se as colunas devem ser configuradas para que possam ser visualizadas todas as informações.

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo Painel de Churn

Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente

Cloud Cristiane Nosei

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

Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente

Gerar Relatório Configurar Colunas Filtrar

Total encontrado: 3994

Nome	Código	Agente	Participante	Contato	HS TOTVS	HS Área	GSN
CLIENTE TESTE 01	T00001	Camila Matos	Bruno Souza, Marcela Martins	Bruno	75.25	83.47	-
CLIENTE TESTE 02	T00002	Camila Matos	Bruno Souza, Marcela Martins	-	-	-	-
CLIENTE TESTE 03	T00003	Camila Matos	-	João Louceiro	74.99	85.04	FABIANO
CLIENTE TESTE 04	T00004	Camila Matos	Bruno Souza, Marcela Martins	-	-	-	-
CLIENTE TESTE 05	T00005	Camila Matos	Bruno Souza, Marcela Martins	-	-	-	-
CLIENTE TESTE 06	T00006	Camila Matos	Bruno Souza, Marcela Martins	-	-	-	-
CLIENTE TESTE 07	T00007	Camila Matos	-	Anderson Silva	99	93.8	PAULO JOSE

Incluimos na tela de clientes, um filtro sobre Predição de Churn, sendo possível fazer o filtro da base de clientes nesta tela.

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo

Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente

Cloud Cristiane Nosei

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

Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente

Gerar Relatório Configurar Colunas Filtrar

Total encontrado: 27520

Health Score

Todos

Predição de Churn

Todos

Todos

Alta

Média

Baixa

Situação

Whitespace

Agora além das sugestões de oportunidades da Carol, temos as oportunidades sugeridas pelo IMG, assim você poderá identificar mais oportunidades de vendas para os nossos clientes.

Também incluimos a Sugestão IMG diretamente no filtro da Whitespace para realizar a busca de forma mais rápida destas oportunidades.

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo Painel de Churn

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

GERAL CAROL EDUCACIONAL ERP LOGISTICA MANUFATURA RH SAÚDE TECHFIN

Negócios Não Qualificados: 1.393.575
Negócios Desqualificados: 41

Buscar por nome ou código do cliente

Oportunidade CRM TOTVS Oportunidade Concorrente/Não aderente/Desqualificado

CLIENTE	CÓDIGO T	FATURAMENTO	HEALTHSCORE	FUNCIONÁRIOS	MRR
A L G BRASIL INDUSTRIA DE EQUIPAMENTOS ELETRONICOS LTDA	TFBRBL	-	74.99	-	R\$ 3.132.51
ACEND ILUMINACAO LTDA ME	TEZUJ2	-	99.5	-	R\$ 4.348.89
ADIMAX INDUSTRIA E COMERCIO DE ALIMENTOS LTDA	TEZOOL	-	71.04	-	R\$ 36.978.08
AERO PARTS INDUSTRIA AERONAUTICA LTDA	TFBZTU	-	87.1	-	R\$ 4.381.42
AGUA PEDRA AZUL S A	TFBKDV	-	74.99	-	R\$ 6.903.66

Utilize **Ctrl** para mais de uma opção

Situação: CRÍTICO, ESTÁVEL, P18, POTENCIAL CHURN

Segmento: AGROINDUSTRIA, CONSTRUCAO E PROJETOS, DISTRIBUICAO, EDUCACIONAL

MRR - De: 0, MRR - Até: Max

Faturamento - De: 0, Faturamento - Até: Max

Funcionários - De: 0, Funcionários - Até: Max

Tempo estimado de venda: Selecionar tempo estimado de venda

Grupo oferta: APPS & PORTAIS, BI, CAROL, CLOUD

Marca oferta: 123, ALUGUEL, APLICATIVOS E ADD-ONS, AS

Nome oferta: 123, 123123, 312, 321

Classificação: OPORTUNIDADE MANUAL, **SUGESTÃO IMG**, TOTVS, VAZIO

Limpar campos Filtrar

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo Painel de Churn

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

GERAL CAROL EDUCACIONAL ERP LOGISTICA MANUFATURA RH SAÚDE TECHFIN

Negócios Não Qualificados: 1.393
Negócios Desqualificados: 41
Negócios Qualificados: 5

Buscar por nome ou código do cliente

Oportunidade CRM TOTVS Oportunidade Concorrente/Não aderente/Desqualificado

Configurar colunas

CLIENTE	CÓDIGO T	FATURAMENTO	HEALTHSCORE	FUNCIONÁRIOS	MRR	GRUPO ECONÔMICO	APPS & PORTAIS	BI	EDUCACIONAL	ERP	RH	TECHFIN
CLIENTE TESTE 01	T000001	-	74.99	-	R\$ 3.132.51	Empresa Principal	Sugestão IMG	-	0%	0%	0%	0%
CLIENTE TESTE 02	T000002	-	99.5	-	R\$ 4.348.89	Empresa Principal		-	0%	0%	0%	0%
CLIENTE TESTE 03	T000003	-	71.04	-	R\$ 36.978.08	Empresa Principal		-	0%	0%	0%	0%
CLIENTE TESTE 04	T000004	-	87.1	-	R\$ 4.381.42	Empresa Principal		-	0%	0%	0%	0%
CLIENTE TESTE 05	T000005	-	74.99	-	R\$ 6.903.66	Empresa Principal		-	0%	0%	0%	0%

Painel Minha Visão

Visão Agente, incluímos uma opção rápida para que o Agente possa consultar quais são os clientes que estão sendo apresentados na Predição de Churn.

Esta ação permite navegar para a Página de Clientes, filtrando a relação dos clientes conforme selecionado no Painel.

TOTVS Painel Gerencial

Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente

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

Visão Gestor **Visão Agente**

Performance da Carteira

Crescimento: -R\$ 10.183,04 Upsell: R\$ 0,00 77 Clientes

NPS Tickets Variação da base no mês

Performance da Carteira

Predição de Churn

	MRR	Cientes
Não calculado	R\$ 564,94	18
Baixo	R\$ 1.009.613,26	149
Médio	R\$ 65.326,38	10

Relatório de Clientes

Disponibilizados dentro do relatório a informação do tipo de cliente, que fica disponível dentro da aba Financeiro > Informações. É importante lembrar que esse relatório está disponível somente para algumas áreas e perfis de usuários no Empodera.

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo

Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente

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

Gerar Relatório

Configurar Colunas Filtrar

Total encontrado: 27520

Nome	Código	Age	MRR	Oportunidades
CLIENTE TESTE 01	T00001	-	R\$ 1.590	0
CLIENTE TESTE 02	T00002	-	R\$ 244	0
CLIENTE TESTE 03	T00003	-	R\$ 548	0

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo

Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente

CLIENTE TESTE - T00001

Agentes:

Participantes: Não definido

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

Carências e Avisos

MRR R\$ 5.850,33

Títulos em aberto

Contratos ativos 3

Inside Sales 10

Informações

Informações lidas somente no contrato, sem considerar outras fontes.

CNPJ		Unidade	TOTVS SAO PAULO
Segmento	DISTRIBUICAO	Negócio	INTERA 3.0 VERTICAIS
Tipo	PADRAO	ESN	
GSN			

O QUE VEM POR AÍ...

- Novas informações na Home Clientes
- Novas condições de regras por Projeto e IMG
- E muito mais!

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