

ESCOPO

○ ○ ○ ○ GESTÃO DE CLIENTES

# PADRÕES

# RECURSOS





## /// ESCOPO FUNCIONAL

Este documento serve como a fonte autorizada delineando o escopo da solução TOTVS CRM - Gestão de Clientes BX, integrando-se às especificações fundamentais que vão respaldar a proposta comercial. Ele destaca as funcionalidades centrais e os recursos atuais disponíveis.

Se, durante o processo de implementação, forem identificadas necessidades ou funcionalidades adicionais que não estão explicitamente detalhadas neste documento, esses elementos serão reconhecidos como um novo projeto ou uma nova fase do processo de desenvolvimento. Este avanço estará sujeito a uma análise de aderência meticulosa, que envolverá ativamente as equipes do cliente, garantindo que as customizações - seja uma modificação do TOTVS CRM | GESTÃO DE CLIENTES ou a inclusão de um módulo padrão anteriormente não previsto - sejam abordadas de maneira apropriada.

Este procedimento pode implicar em uma estimativa revisada dos serviços adicionais necessários, a ser fornecida pela TOTVS CRM, e demandará a contratação comercial correspondente por parte do CLIENTE, assegurando que todas as alterações se alinhem estrategicamente às necessidades do projeto.

O que é o TOTVS CRM, Por que implementar, ROI e diferenciais	02
Benefícios, Usuários Potenciais e Aplicabilidade em Diferentes Segmentos	03
Marketplace: integrações nativas com ferramentas terceiras	04
Integração entre TOTVS CRM e ERPs	05
Integração entre TOTVS CRM e ERPs	06
Abrangência do CRM BX nos processos e áreas	07
<b>Tabela de Serviços e Recursos:</b> Usuários, Capacitação, Administrativo, Agenda, Analytics	08
<b>Tabela de Serviços e Recursos:</b> Analytics, Atividades, Contas	09
<b>Tabela de Serviços e Recursos:</b> Contas, Documentos, Oportunidades, Personaliz., Metas, Produtos, Serv., Ordem de Venda	10
<b>Tabela de Serviços e Recursos:</b> Ordem de Venda, Workflow, Integrações, Add-ons, Onboarding	11
<b>Tabela de Serviços e Recursos:</b> Serviços adicionais, Suporte	12
<b>Tabela do escopo:</b> Planejamento e Metas	13
<b>Tabela do escopo:</b> Prospecção - Geração de Demanda	14
<b>Tabela do escopo:</b> Negociação e Vendas	15
<b>Tabela do escopo:</b> Gestão e Retenção	16



## /// O QUE É O TOTVS CRM GESTÃO DE CLIENTES?

É uma plataforma oficial de Gestão do Relacionamento com o Cliente (CRM) oferecida pela TOTVS.

### Acesso ao Sistema:

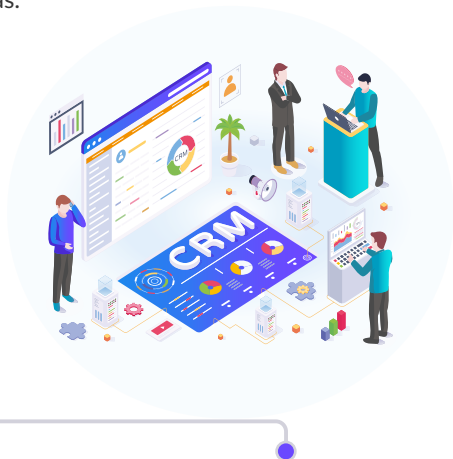
**Online:** Acessível pelos navegadores Google Chrome, Edge, Firefox e Safari (em dispositivos Apple). **Offline:** Acesso adicional offline disponível através do aplicativo "Meu CRM", disponível na Apple Store e Google Play.

### Infraestrutura:

Hospedagem na nuvem, eliminando a necessidade de investimento em infraestrutura física.

### Atualizações:

Atualizações trimestrais automáticas, garantindo uma plataforma sempre atualizada com inovações, melhorias e correções contínuas.



## /// QUANDO IMPLEMENTAR O TOTVS CRM?

Considere implementar o TOTVS CRM, se sua empresa B2B, independentemente do tamanho ou segmento, enfrenta desafios como:

- Quando sua empresa sente que tem muitos dados sobre o cliente, mas falta uma visão consolidada.
- Quando clientes apontam frequentemente desalinhamento na comunicação entre seus departamentos.
- Quando há perda de clientes sem previsões de rupturas a tempo de reversão.
- Quando as estratégias de prospecção resultam em baixa geração de demanda.
- Quando sua equipe está fechando poucos negócios.
- Quando seus gestores não têm clareza sobre os resultados futuros e dedicam mais tempo coletando informações do que gerenciando.

Para mitigar essas ameaças, a solução reside na junção de três elementos cruciais: tecnologia, pessoas e processos, que precisam estar em sincronia para garantir resultados eficazes.

## /// PORQUE INVESTIR EM UM CRM PARA SUA EMPRESA?

Nossos especialistas indicam avanços significativos em empresas que utilizam CRM:



Utilizando o CRM, a equipe consegue agir no momento certo dos negócios, o que pode contribuir para a **redução média de 15% do ciclo de fechamento**, variando de empresa para empresa.



A **taxa de conversão** é em média **10% maior** com o uso de um CRM, com a otimização do funil e mais leads qualificados.



O **Ticket Médio** por negócio **crece** em média **25%** aumentando a participação do potencial de compra de seus clientes.



O CRM **otimiza em média 38% o tempo operacional**, melhorando os resultados de cobertura e conversão de vendas.



O CRM é essencial para todos os negócios e apoiará no **crescimento** do **CustomerShare** e do **MarketShare**.

## /// O QUE NOS TORNA DIFERENTES?

Oferecemos uma solução única e exclusiva, que transcende um software CRM tradicional, integrando Dados, Processos e Pessoas de maneira harmônica.

Especializados em negócios B2B, desde os mais simples aos complexos, destacamos:

- Melhores práticas em gestão e vendas B2B
- Conexão integral da jornada do cliente.
- Integração nativa com ferramentas líderes no mercado, como RD Station Marketing e SPEEDIO Bigdata, otimizando a gestão de leads.
- Integração nativa com ERPs TOTVS Protheus e Datasul, sincronizando dados e facilitando transações comerciais.
- Planejamento facilitado e monitoramento de metas de vendas.
- Prospecção ativa com processos ágeis e monitoramento até o fechamento.
- Apoio inteligente a vendas e negociações para impulsionar resultados.
- Gestão focada em clareza e previsibilidade operacional.



## QUE BENEFÍCIOS O CRM TRAZ NOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS?

Sua empresa pode ser transformada em uma máquina de geração de bons negócios.

### CENTRAL DE TODOS OS LEADS E CLIENTES

- ✓ Visão 360° clara e objetiva para ter tudo do cliente em um único lugar!

### PROXIMIDADE COM O CLIENTE

- ✓ Uma cultura de relacionamento renovada com rotinas ágeis no CRM, que enriquecem o cadastro e potencializam a comunicação e retenção pós-venda.

### PLANO DE NEGÓCIOS E METAS

- ✓ Importação para definição e acompanhamento automatizado de metas, englobando desde o estabelecimento até o faturamento.

### GERAÇÃO DE DEMANDA E PROSPECÇÃO ATIVA

- ✓ Maximiza o topo do funil, integrando marketing digital e prospecção ativa com transição suave da pré-venda à venda, garantindo acompanhamento até a conclusão do negócio.

### EQUIPE DE VENDAS AUTO-GERENCIÁVEL

- ✓ Sua equipe contará com um modelo ajustado para facilitar processos internos e externos, visando reduzir em até 90% os esforços operacionais na entrada de dados e quadruplicando a eficiência nas respostas, promovendo autogerenciamento.

### GESTÃO COM PREVISIBILIDADE E PRECISÃO

- ✓ Seu time terá acesso a uma ferramenta de Analytics e Business Intelligence embutida no CRM, capaz de responder a mais de 180 questões cruciais do negócio, alinhadas às melhores práticas de mercado, apresentadas através de uma narrativa humanizada e altamente personalizável.

### PLAYBOOK COMERCIAL

- ✓ Documento modelo direcionado para auxiliar sua empresa a elaborar um playbook completo de Marketing e Vendas, delineando os fluxos de seus processos, estruturação de organograma, definição de equipes e respectivos papéis, especificação detalhada do ICP (Perfil Ideal de Cliente), bem como regras de negócio para suporte às negociações e estratégias de precificação. Inclui ainda orientações gerais que facilitarão o processo de onboarding de novos colaboradores.

## QUEM PODERÁ UTILIZAR O TOTVS CRM?

O TOTVS CRM foi projetado para se encaixar perfeitamente com diferentes papéis na sua equipe.

- Responsável ou Guardião do CRM: responsável por garantir e evoluir os processos e a solução CRM BX.
- Gestor de Marketing e Comercial: para aqueles que lideram estratégias
- SDR (Sales Development Representative): para os especialistas em prospecção e pré-venda
- Closer - Vendedores Internos e Externos: para aqueles que fecham negócios
- Back-office de apoio comercial

## O TOTVS CRM SE APLICA AOS MAIS DIVERSOS SEGMENTOS E AOS MAIS VARIADOS PORTES DE EMPRESAS

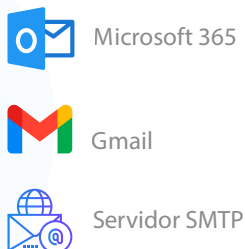
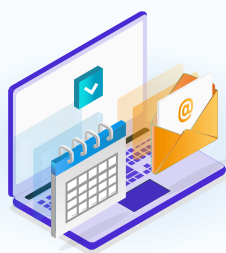


## /// O TOTVS CRM POSSUI UM MARKETPLACE CONECTANDO O CRM COM SOLUÇÕES DE COLABORAÇÃO E COMUNICAÇÃO

**i** A contratação de soluções terciárias disponíveis no marketplace é de total responsabilidade do cliente. Nossa função é apenas prover uma conexão nativa, facilitando a integração e o uso desses serviços.

### /// CONSIGO MANDAR E-MAIL DE DENTRO DO CRM?

Sim, é possível! Basta conectar sua conta de e-mail já existente no Gmail ou Microsoft 365, e pronto! Se não tiver uma conta nessas plataformas, você pode configurar uma conta de e-mail SMTP.



### /// A AGENDA DO CRM PODE CONECTAR AO CALENDÁRIO GOOGLE OU MICROSOFT?

Com certeza! Basta você inserir os dados da sua conta no Google Calendar ou no Microsoft 365, e voilà, os seus compromissos vão ser automaticamente sincronizados. Simples assim!

### /// O WHATSAPP É INTEGRADO AO TOTVS CRM?



Sim, o TOTVS CRM possui integração com o WhatsApp Web. Através da extensão, permitindo visualizar dados de contatos, leads e clientes, além de atividades, oportunidades, com opção de direcionamento para o TOTVS CRM para edição.

### /// QUE OUTRAS SOLUÇÃO POSSO CONECTAR AO CRM?

O TOTVS CRM oferece integração com uma ampla gama de soluções, incluindo:

- **DocuSign e Autentique:** assinatura eletrônica de documentos
- **RD Station Marketing:** envio de leads inbound
- **Speedio:** envio de leads outbound
- **Integração de leads:** importação de leads
- **CSV Box:** importação de dados CSV para o CRM
- **Zenvia:** ligação e gravação diretamente do CRM

DocuSign

autentique

RD STATION  
MARKETING

SPEEDIO

INTEGRAÇÃO  
LEADS

CSV BOX

SMTP

Z·E·N·V·I·A

Além dessas integrações prontas para uso, o TOTVS CRM também permite a integração com outras soluções por meio de APIs. Isso permite que você conecte seu CRM a qualquer ferramenta que atenda às suas necessidades específicas.



# COMPREENDENDO A INTEGRAÇÃO ENTRE TOTVS CRM E ERPs: UM PANORAMA DO FLUXO FUNCIONAL

## QUAIS SÃO AS RESPONSABILIDADES ENTRE O CRM E O ERP?

O CRM é uma solução para gerenciar dinâmicas de marketing e vendas, oferecendo suporte nas fases de pré e pós-venda e centralizando dados cruciais sobre os clientes e leads e transações de negócios. Já o ERP, é essencial para a administração empresarial, unificando áreas administrativas e organograma do RH, e gerenciando faturamento, impostos, geração de crédito, cobrança e de regras de negócios.

Ambos, quando integrados, otimizam os negócios, evitando retrabalhos, alinhando processos e facilitando um crescimento ágil e contínuo.

## QUAIS SÃO OS ERPs TOTVS COM INTEGRAÇÃO NATIVA?

ERP Protheus

Saiba mais

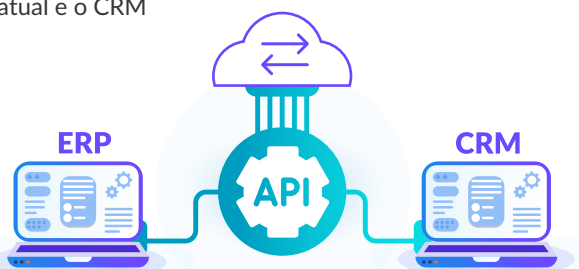
ERP DataSul

Saiba mais

As integrações entre TOTVS CRM e ERP são feitas através de APIs e campos padrões essenciais. Se necessário, ajustes de campos personalizados podem ser realizados pela sua equipe do ERP durante a integração. É recomendável analisar a real necessidade de personalizações no ERP para evitar integração de dados supérfluos. Confira as personalizações disponíveis no seu plano e, se necessário, solicite uma análise de aderência na sua unidade TOTVS.

## CONSIGO INTEGRAR OUTRO ERP?

Sim, é possível! O TOTVS CRM oferece APIs REST exclusivas, facilitando a criação de uma integração personalizada entre o seu ERP atual e o CRM



Saiba mais

## QUAIS DADOS E PROCESSOS QUE SÃO INTEGRADOS ENTRE O ERP E CRM?

### DO ERP PARA O CRM - ENTIDADES

**Cadastro Base:** Isso envolve detalhes essenciais como clientes, usuários, associação entre clientes e usuários, produtos, empresas e suas filiais.

**Precificação para Ordem de Vendas:** Aqui, entram em cena a tabela de preços, condições de pagamento, tipos de cobrança, informações de transporte, produtos com seus preços, ligação entre tabelas de preços e clientes, condições de pagamento, cotações de moedas e até mesmo informações de estoque.

**Limite de crédito:** Esta informação está disponível apenas para consulta no CRM. Ela é gerada e enviada pelo ERP, que já calcula previamente os valores do limite de crédito concedido, utilizado e disponível.

**Títulos financeiros:** Os títulos são categorizados por cliente, consolidando do ERP informações sobre títulos pagos, atrasados, vencidos, bem como aqueles que estão em aberto ou próximos do vencimento.

### DO CRM PARA O ERP - ENTIDADES

**Ordem ou Pedido de Venda:** A integração permite enviar novas ordens ou pedidos do CRM ao ERP TOTVS, focando nas entidades padrão do Protheus e Datasul, principalmente no módulo de pedido, integrante do módulo de faturamento. Se sua empresa utiliza outros módulos no ERP ou possui módulos customizados, a TOTVS sugere manter a integração padrão entre CRM e ERP.

Eventuais ajustes podem ser feitos por sua equipe do ERP entre as entidades padrão e as usadas em seu ERP. Recomendamos consultar sua Unidade TOTVS para um diagnóstico detalhado. Pedidos criados no CRM e alterados no ERP não terão mudanças refletidas no CRM, mas estarão visíveis no Analytics do CRM para análise e gestão.

**Clientes:** A integração facilita o envio de atualizações ou novos clientes criados ou convertidos no CRM, utilizando a estrutura padrão de integração com os ERP Protheus e Datasul da TOTVS.

Apesar de ser uma funcionalidade padrão de gerenciamento de clientes, sugerimos verificar internamente se as políticas da sua empresa permitem que as equipes do CRM modifiquem ou registrem um novo cliente já existente no ERP, assegurando o cumprimento das normas de compliance do setor de cadastros.





## A INTEGRAÇÃO NATIVA TRAZ MULTI-EMPRESAS PARA UM ÚNICO TOTVS CRM?

Sim, a integração nativa permite unificar diversas empresas e filiais no mesmo CRM, desde que todas estejam hospedadas no mesmo banco de dados e ERP, sob um grupo empresarial único.

Para gerenciar múltiplas empresas, ative o módulo "gestão de empresas" ou ajuste as configurações no ERP para compartilhar produtos, clientes e tabelas de preços de maneira eficaz. Produtos e clientes específicos serão integrados ao CRM e replicados conforme necessário, com a possibilidade de ajustar preços para evitar vendas cruzadas inapropriadas.

Em casos de estruturas organizacionais distintas, consulte sua Unidade TOTVS para uma análise de aderência, que indicará se um único CRM ou múltiplas implementações são necessárias.

## COMO SERÁ O SUPORTE DE INTEGRAÇÕES NATIVAS DO ERP TOTVS COM O CRM?

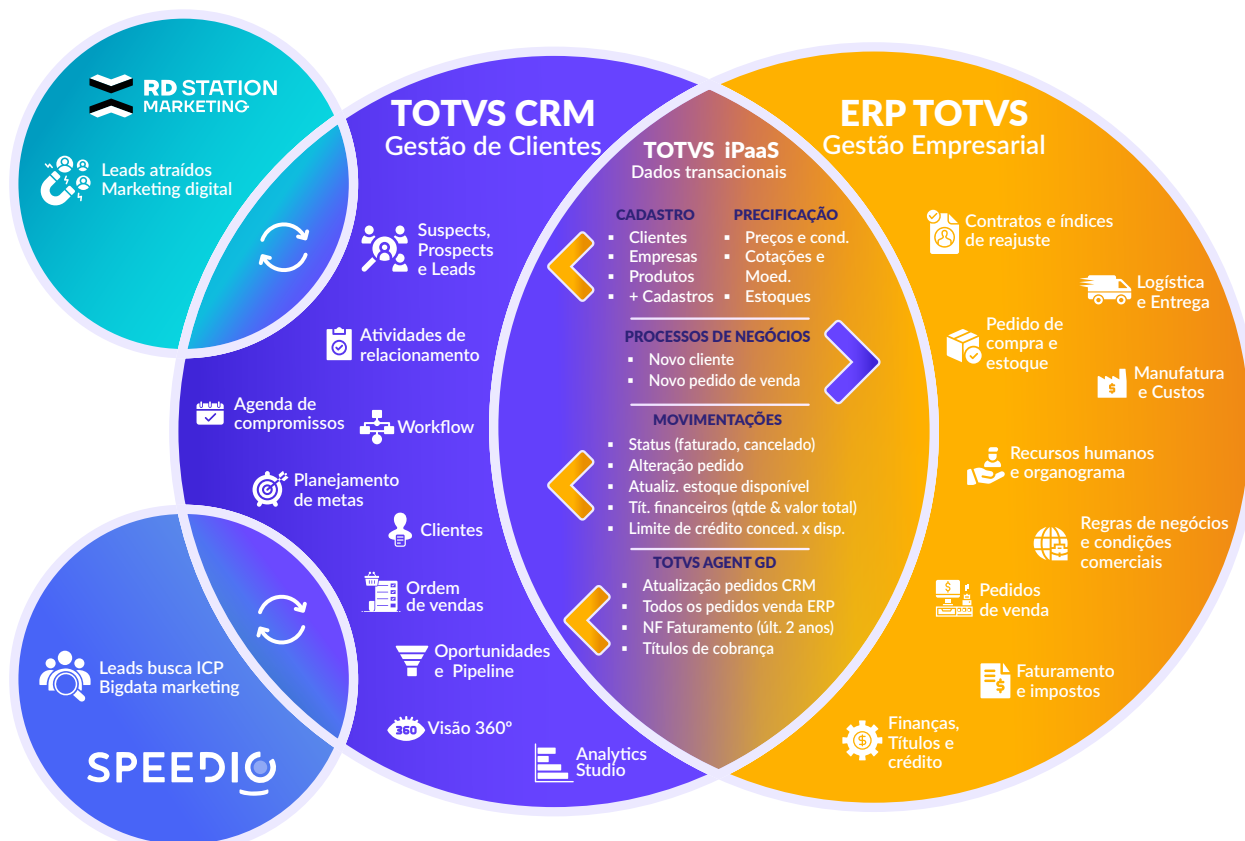


O suporte para integrações nativas entre o ERP e TOTVS CRM é bastante prático. Para acessá-lo, você só precisa abrir um ticket, seguindo o mesmo nível de serviço (SLA) já estabelecido no guia de relacionamento dos produtos TOTVS. Além disso, temos uma equipe especializada para assegurar uma integração bem-sucedida, e dispomos de canais prioritários com os produtos integrados para atender qualquer necessidade que possa surgir.

## O TOTVS CRM DISPÕE DE UM AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO?

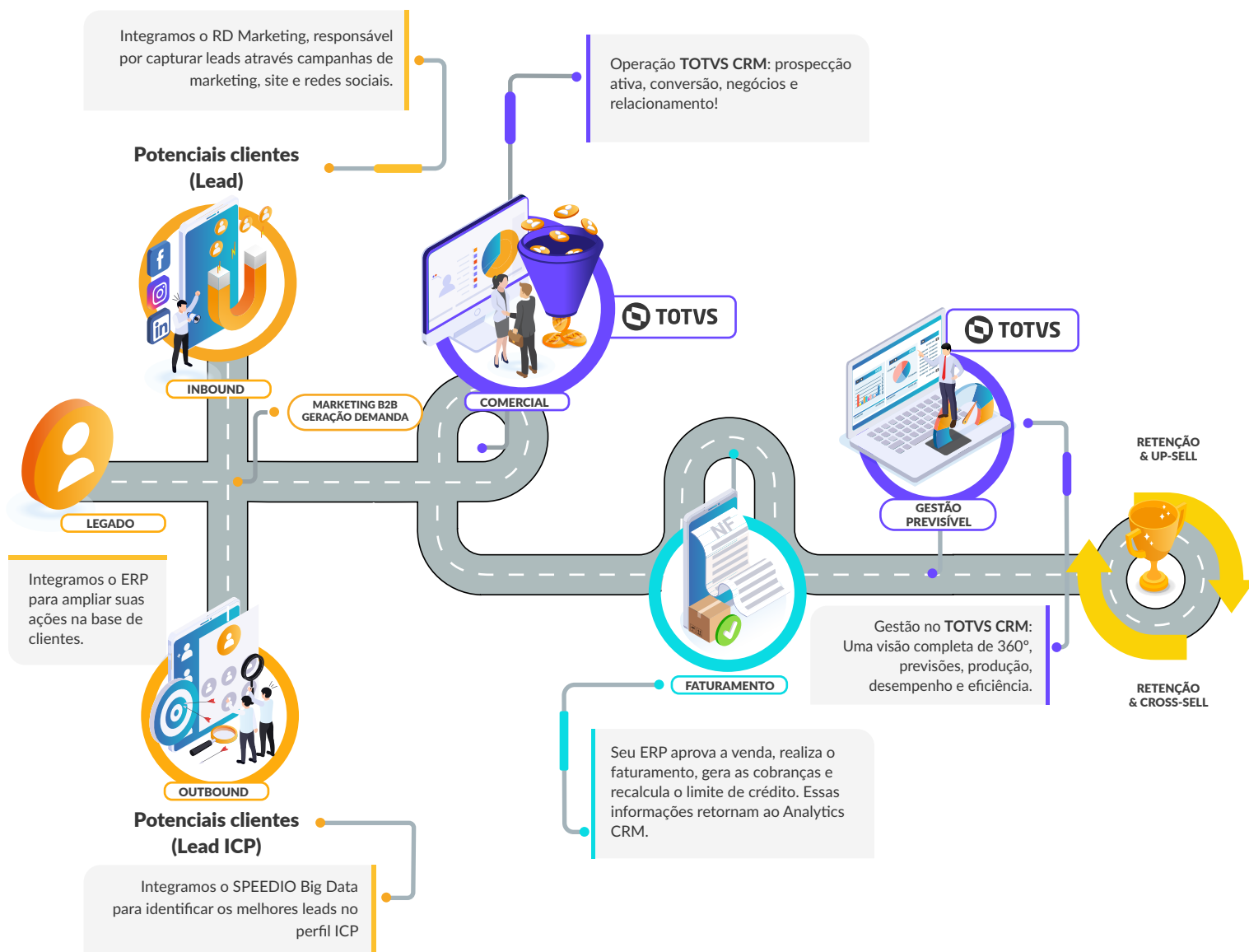
O TOTVS CRM é uma plataforma pronta para uso, com uma base de dados configurada para utilização imediata. Para empresas que buscam integrar o CRM ao sistema ERP e necessitam de um ambiente de homologação para testes, oferecemos este serviço como uma contratação adicional. Para mais informações sobre esta funcionalidade adicional, consulte nosso time de vendas.

## DESENHO DOS FLUXOS DE INTEGRAÇÃO ENTRE PROVEDORES DE LEADS, CRM E ERP





## DESENHO DA ABRANGÊNCIA DO CRM BX INTEGRAÇÃO DE DADOS, PROCESSOS E ÁREAS



## TABELA DO ESCOPO POR PROCESSO DE NEGÓCIO MAPA DO QUE "É POSSÍVEL" E O QUE "NÃO É POSSÍVEL" NO CRM BX











## MODELO IDEAL PARA SUA CONTRATAÇÃO




Precisa de mais do seu Plano de Sucesso? Escolha o plano certo para alcançar seus objetivos. Compare os recursos de nossos planos.

	START	BUSINESS	ENTERPRISE
<b>INDICADO PARA</b> A quem se aplica?	Para empresas iniciantes em CRM sem equipe de pré-vendas dedicada.	Empresas em busca de um CRM automatizado e integrado com as melhores práticas de mercado.	Para empresas com processos maduros buscando CRM sob medida.
<b>USUÁRIO PERMITIDOS</b> Quais profissionais podem utilizar?	Mínimo: 4	Mínimo: 4	Mínimo: 4
<b>IMPLANTAÇÃO</b> Capacitação	(2 usuários) Turma não exclusiva	(2 usuários) Turma exclusiva	(2 usuários) Turma exclusiva
<b>ADMINISTRATIVO</b> Gestão de usuários, permissões, multi-empresas, hierarquia	START	BUSINESS	ENTERPRISE
<b>CONTROLE DE ACESSO</b> Determinar a política de acesso a dados e compartilhamento.			
<b>EMPRESAS</b> Recurso de cadastro multi-empresas, definições e vínculo de clientes, leads, produtos e serviços.	1 EMPRESA		
<b>USUÁRIOS</b> Recurso de cadastro usuários, perfil de acesso, papéis (hierarquia), grupo de usuário e documentos.			
<b>CONFIGURAÇÕES</b> Configuração de moedas, tipo de empresa, documentos, unidades de medida e temas.			
<b>AGENDA</b> Criar agendas para acompanhar diferentes tipos de eventos	START	BUSINESS	ENTERPRISE
<b>MINHAS AGENDAS</b> Permite separar agendas por cor			
<b>AGENDA EXTERNA</b> Integrações com Google Calendar e Office 365 (Outlook)			
<b>AGENDA COMPARTILHADAS</b> Integrações com Google Calendar e Office 365 (Outlook)			
<b>EVENTOS</b> Permite cadastrar eventos, com localização, participantes e realizar configuração de repetição.			
<b>ANALYTICS</b> KPIs standard, personalizados e B.I.	START	BUSINESS	ENTERPRISE
<b>KPI PADRÃO   ÁREA DE TRABALHO</b>			
<b>KPI PADRÃO   ATIVIDADES DE RELACIONAMENTO</b>			
<b>KPI PADRÃO   CLIENTE VISÃO 360</b>			
<b>KPI PADRÃO   EQUIPE</b>			



 <b>ANALYTICS</b> KPIs standard, personalizados e B.I.	START	BUSINESS	ENTERPRISE
KPI PADRÃO   FATURAMENTO, DEVOLUÇÃO E ENTREGA	✓	✓	✓
KPI PADRÃO   METAS REALIZADO CRM	✓	✓	✓
KPI PADRÃO   METAS REALIZADO ERP	✓	✓	✓
KPI PADRÃO   OPORTUNIDADE QUALIFICAÇÃO (MQL)	—	✓	✓
KPI PADRÃO   OPORTUNIDADE VENDA (SQL)	✓	✓	✓
KPI PADRÃO   GANHOS E PERDAS	✓	✓	✓
KPI PADRÃO   ORDEM DE VENDA	✓	✓	✓
KPI PADRÃO   REGISTROS	✓	✓	✓
<b>ANALYTICS PERSONALIZADO</b> Crie painéis (DASHs) e indicadores (KPIs) - Datasets padrões <div data-bbox="108 920 807 996" style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <b>Atenção:</b> O suporte para indicadores personalizados exige a contratação do <b>Suporte Prime</b> ou pagamento por tempo (minutos/hora), pois não faz parte do suporte padrão.           </div>	—	✓	✓
<b>ARMAZENAMENTO ANALYTICS</b> Limite de armazenamento total de dados (Data Storage)	250 MB	500 MB	2 GB
 <b>ATIVIDADES</b> As atividades são tarefas de acompanhamento de leads e clientes	START	BUSINESS	ENTERPRISE
<b>ATIVIDADES</b> Permite cadastrar atividades, data, horário, localização e prioridade	✓	✓	✓
<b>PLANO DE AÇÃO</b> A funcionalidade permite filtrar o público alvo, criar atividades relacionada a ação e gerir o desempenho	—	✓	✓
<b>CONFIGURAÇÕES</b> Permite configurar tipo de atividade e check-in manual	✓	✓	✓
 <b>CONTAS</b> Se refere a um conjunto de informações relacionado a clientes, leads ou contatos.	START	BUSINESS	ENTERPRISE
<b>CLIENTES</b> Permite cadastrar clientes, endereços, ativos, histórico atividades, anexos, histórico de documentos e contatos	✓	✓	✓
<b>LIMITE DE CRÉDITO CLIENTES</b> (Condicional a integração - deve vir calculado do ERP)	—	✓	✓
<b>FINANCEIRO CLIENTES</b> (Total vencidos, à vencer, pagos) (Condicional a integração - deve vir calculado do ERP)	—	✓	✓
<b>VISÃO 360 GRAUS DO CLIENTE - PADRÃO</b> Atividades, oportunidades, ordens de vendas, informações gerais, data de criação, última atualização, histórico	—	✓	✓
<b>LEADS</b> Permite cadastrar leads, endereços, ativos, histórico atividades, anexos, histórico de documentos e contatos	✓	✓	✓
<b>CONTATOS</b> Cadastrar contatos, endereços, cargo, departamento, mídias sociais, telefones e vincular a um lead ou cliente.	✓	✓	✓
<b>PESQUISA DE LEADS</b> Pesquisa de Leads coleta informações comerciais do Google Maps	✓	✓	✓



 <b>CONTAS</b> Se refere a um conjunto de informações relacionado a clientes, leads ou contatos.	START	BUSINESS	ENTERPRISE
<b>SEGMENTAÇÕES</b> Cria listas segmentadas para o disparo de campanhas voltada a um target específico.	✓	✓	✓
<b>CONFIGURAÇÕES</b> Permite configurar ramo de atividade, duplicidade, classificação, documentos, origens, tipo de endereço e pessoa, bloqueio e ativos.	✓	✓	✓
<b>ARMAZENAMENTO DE ANEXOS</b>	100 MB	200 MB	400 MB
 <b>DOCUMENTOS</b> Gerir, enviar e acompanhar propostas, orçamentos, contratos, e demais documentos personalizados	START	BUSINESS	ENTERPRISE
<b>IMPORTAR MODELO DE DOCUMENTOS</b> Criar documentos com TAGs para preenchimento automático	—	✓	✓
<b>GERAR DOCUMENTOS</b> Relacionado a uma Oportunidade ou Ordem de venda aberta e enviar por e-mail ou envio para assinatura digital	—	✓	✓
 <b>OPORTUNIDADES</b> Construir múltiplos pipelines e oportunidades	START	BUSINESS	ENTERPRISE
<b>OPORTUNIDADES</b> Criar oportunidades por valor aberto, lançamento de produtos ou serviços	—	✓	✓
<b>PIPELINES</b> Acompanhar oportunidades em formato kanban	SQL	MQL e SQL	MQL e SQL Personalizado
<b>CONFIGURAÇÕES</b> Permite configurar tipos de oportunidades, construir pipeline, cadastrar etapas, motivos de perda e ganho	✓	✓	✓
 <b>PERSONALIZAÇÃO</b> Crie campos personalizados e telas	START	BUSINESS	ENTERPRISE
<b>CRIAR CAMPOS PERSONALIZADOS</b> Tipo: Booleano, subobjeto, lista, data, fórmula, relacionamento, relacionamento remoto, número e texto	—	✓	✓
<b>CRIAR TELAS PERSONALIZADAS</b>	—	—	✓
 <b>METAS</b> Crie metas	START	BUSINESS	ENTERPRISE
<b>LANÇAMENTO DE METAS (PADRÃO)</b> Importação de metas de venda em quantidade ou valor por profissional	✓	✓	✓
<b>CRIE MODELOS DE PLANEJAMENTO</b>	—	—	✓
 <b>PRODUTOS E SERVIÇOS</b> Crie metas ou planejamento	START	BUSINESS	ENTERPRISE
<b>CADASTRO DE PRODUTOS</b>	✓	✓	✓
<b>CADASTRO DE SERVIÇOS</b>	✓	✓	✓
<b>CONFIGURAÇÕES</b> Permite configurar aplicações, pacotes, grupos, fabricantes, fornecedores, tabela de preço, tipos de recorrência e marcas.	—	✓	✓
 <b>ORDEM DE VENDAS</b> Crie ordens de vendas para produtos ou serviços	START	BUSINESS	ENTERPRISE
<b>CRIAR ORDENS DE VENDAS</b>	—	✓	✓
<b>PIPELINES</b> Acompanhar a ordem de venda em formato kanban	—	✓	✓
<b>IMPOSTOS</b> Habilitar cálculo de impostos (Condicionado a integração - deve vir calculado do ERP)	—	✓	✓
<b>PRICING</b> (Condicionado a integração - deve vir calculado do ERP)	—	✓	✓





	START	BUSINESS	ENTERPRISE
<b>ORDEM DE VENDAS</b> Crie ordens de vendas para produtos ou serviços			
<b>ENVIO PARA FATURAMENTO</b> (Condicional a integração - deve vir calculado do ERP)	—	✓	✓
<b>WORKFLOW</b> Crie gatilhos e execute ações			
<b>CRIE GATILHO E EXECUTE AÇÕES</b> Ações relacionadas a atividades, clientes, lead, oportunidades e ordem de venda	—	✓	✓
<b>criação de automações</b> Ative e desative processos automatizados padrões	—	PADRÃO	✓
<b>INTEGRAÇÕES</b>			
<b>API ABERTA</b>	✓	✓	✓
<b>PERMITE CONTRATAÇÃO - TOTVS CONECTOR</b>	10K/ MÊS	100K/ MÊS	300K/ MÊS
<b>INTEGRAÇÕES NATIVAS - MARKETPLACE</b>	Google workspace Microsoft 365 Mail SMTP	✓	✓
<b>LIMITE DE CHAMADAS DE API</b>	10K/ MÊS	100K/ MÊS	300K/ MÊS
<b>+ADD-ONS</b>			
<b>TENANT QA</b> Tenant (Instância) para QA e Homologação	—	✓ Requer contratação adicional	✓
<b>WHITESPACE</b> Workspace personalizável			
<b>ONBOARDING</b>			
<b>KICK OFF</b> Reunião de apresentação e alinhamento - gestores e líderes com conhecimento do processo comercial	✓	✓	✓
<b>EAD</b> Na modalidade (EAD) E-LEARNING o aluno terá acesso à trilha de treinamentos correspondente ao pacote e usuários	✓	✓	✓
<b>CAPACITAÇÃO - GUARDIÃO</b> CAPACITAÇÃO	✓	✓	✓
<b>CAPACITAÇÃO OPERACIONAL</b> Realização das configurações básicas/navegação para utilização do TOTVS CRM	✓	✓	✓
<b>CAPACITAÇÃO SETUP - BÁSICO</b> A capacitação inclui as configurações gerais, contas, oportunidades, pipelines, atividades	—	✓	✓
<b>CAPACITAÇÃO SETUP - AVANÇADO</b> A capacitação inclui a criação de telas, campos personalizados e indicadores personalizados	—	—	✓
<b>CAPACITAÇÃO GERENCIAL</b> Nesta etapa, o objetivo é mostrar ao gestor uma demonstração dos módulos do TOTVS CRM para apoio à gestão.	✓	✓	✓
<b>OPERAÇÃO ASSISTIDA</b> Nessa etapa, será realizada uma validação final no sistema e passará por uma etapa de acompanhamento	Reunião após 30 dias	Acompanhamento por 3 dias + encontro após 30 e 60 dias.	Acompanhamento por 5 dias; encontro após 30, 60 e 90 dias.
<b>GO LIVE</b> Apresentação final ao ponto focal sobre o status final do projeto e as entregas realizadas e handover para o suporte.	✓	✓	✓
<b>PRAZO MÉDIO DE IMPLANTAÇÃO</b> Depende da disponibilidade do cliente	±  A partir 120 dias	±  A partir 120 dias	±  A partir 180 dias















































SERVIÇOS ADICIONAIS	START	BUSINESS	ENTERPRISE
CONTRATAÇÃO - CAMPO PERSONALIZADO	—	✓	✓
CONTRATAÇÃO - TELA PERSONALIZADA	—	—	✓
CONTRATAÇÃO - PERSONALIZAÇÃO ANALYTICS	—	—	✓
CONTRATAÇÃO - MIGRAÇÃO DE DADOS CSV	✓	✓	✓
SUPOORTE	START	BUSINESS	ENTERPRISE
BASE DE CONHECIMENTO	✓	✓	✓
CENTRAL DE SUGESTÕES DE MELHORIA	✓	✓	✓
TICKET	✓	✓	✓
CHAT	✓	✓	✓



## Legenda:

-  Possui restrições (Verifique o plano)
-  Item está disponível no pacote adquirido.

## PLANEJAMENTO



	CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL	PLANEJAR METAS X FORECAST	ORGANIZAÇÃO, RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO
 QUAL É A DEFINIÇÃO SOBRE O ITEM?	É a formação do Guardiã do CRM e a "Capacitação de uso CRM" simultaneamente. O Guardiã replicará as capacitações aos usuários finais do CRM.	Planejar meta é o processo para registrar o valor de meta para cada vendedor, separado por período inicial e final de apuração fiscal da sua empresa (mês, trimestre ou ano).	Organização é o processo planejar compromissos na agenda CRM. Relacionamento e comunicação é processo de registrar interações com clientes, de forma manual ou automática.
 ONDE E COMO OCORRE ESSE PROCESSO NO BX?	A formação padrão será remota, presencial ou mista, dependendo do seu plano contratado. Ela é dividida em 2 etapas, sendo: 1ª Etapa: Envolvendo todos os profissionais dos times de negócio de marketing e comercial. 2ª Etapa: É exclusiva com o Guardiã do CRM mais um profissional para linha de sucessão, em uma programação de conteúdo conceitual de processos de gestão e vendas B2B somado ao uso do CRM simultaneamente;	O lançamento das meta ocorre no Portal "Goals Setup". O Analytics CRM consolidará de forma automática as metas confrontadas com as oportunidades ganhas no CRM, bem como o confronto com as notas fiscais faturadas no ERP.	O planejamento de compromissos é feito no módulo Agenda do CRM e, serão acessados e concluídos tanto pela web, quanto pelo app mobile. O relacionamento é registrado sempre no módulos Atividades do CRM. A comunicação com o clientes com o envio de e-mails ou ligações VoIP efetuadas de dentro do CRM registram atividades de forma automática. A partir do WhatsApp Web, é possível criar atividades importar as conversas e áudios para dentro do CRM.
 QUAIS SÃO OS RECURSOS DISPONÍVEIS COMO PADRÃO DO CRM BX?	<ol style="list-style-type: none"> <li>Formação interna para até 2 profissionais ministrada pela nossa equipe de serviços.</li> <li>Lançamento individual das metas por período.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Acesso individual no portal "https://goals-setup.totvscrm.app" para usuários de vendas.</li> <li>Ferramenta para importação de metas por vendedores, contendo detalhes como valor, período.</li> <li>Integração automática com o CRM BX.</li> <li>Dashboard com KPIs claros e intuitivos, com técnicas de storytelling, permitindo análise rápida do progresso das metas comparado à realização, baseado em "Oportunidade Ganha" ou "NF faturada", integrado ao ERP.</li> <li>Análises detalhadas do desempenho individual e grupal, acessíveis pelos gestores para supervisão da equipe.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Integração da agenda CRM com Google Calendar ou Outlook365.</li> <li>Registro e monitoramento de atividades de relacionamento.</li> <li>Formulários para auxiliar pré-vendedores (APITO) e vendedores (NES) na qualificação de leads.</li> <li>Alertas na plataforma para não perder eventos importantes.</li> <li>Extensão para WhatsApp WEB no Chrome, facilitando a operação e interação com o CRM durante conversas com clientes.</li> <li>Envio de conversas, documentos e áudios via WhatsApp para o CRM.</li> </ol>
 POSSO PERSONALIZAR?	 Contrate novas turmas até 25 participantes "Capacitação de uso CRM"	 Personalização de dashboards e KPIs. No entanto, suporte para essa personalização está disponível apenas através da contratação do Suporte Prime ou com cobrança por tempo (minutos/hora).  Meta por volume com serviços adicionais	 É possível criar novos tipos de atividades, com ou sem formulários personalizados, de acordo com suas necessidades.
 POSSUI INTEGRAÇÃO?	Não se aplica	 Integração automática entre o Portal de importação de metas e CRM.  Importação *.xls com serviços adicionais  Explore as APIs e crie novas integrações	 Integra-se com Google Calendar, Outlook 365 e WhatsApp extensão.  Importação *.xls com serviços adicionais  Explore as APIs e crie novas integrações
 CONSIGO AUTOMATIZAR?	Não se aplica	<p>Sim, nos indicadores do CRM Analytics, que suportam análise de atingimento, a equipe de negócios pode criar alertas com notificações por e-mail para automatizar tarefas manuais.</p> 	 Fluxos padrões criam o playbook de atividades na entrada de novos Leads  Fluxos padrões criam atividades no avanço ou retrocesso na etapa do lead  Personalize novos fluxos e automatize
 DISPONIBILIDADE NO PLANO	 START    BUSINESS    ENTERPRISE	 BUSINESS    ENTERPRISE	 START    BUSINESS    ENTERPRISE
 PREMISSAS E RESTRIÇÕES	<p> Em caso de necessidade, você pode contratar serviços adicionais para ampliar a formação e capacitação, em turmas de até 25 pessoas.</p> <p>Para o sucesso da capacitação, é requerido  tempo com dedicação única dos profissionais envolvidos.</p>	<p> Não permite metas por grupo ou região para não comprometer a apuração.</p> <p> A carga inicial de metas deve ser feita via Excel.</p> <p> A meta padrão é estabelecida por valor, mas é possível solicitar análise para meta por volume.</p> <p> A configuração de metas no CRM BX é segura, garantindo precisão na comparação entre projeções e resultados.</p> <p> O método padrão do BX assegura a integridade na apuração da meta versus a realização.</p> <p> A análise de modelos de metas multidimensionais pode ser realizada com  serviços de consultoria, mas requer concordância com os dados do ERP para uma apuração precisa.</p>	<p> Compromissos na agenda CRM integrados ao Google Calendar e Outlook365 não enviam convites para não usuários do CRM.</p> <p> Em conformidade com a LGPD, o CRM não integra automaticamente e-mails recebidos externamente.</p> <p> Também por razões de LGPD, não ocorre integração automática das mensagens recebidas via WhatsApp WEB.</p>
 PERGUNTAS E RESPOSTAS	<a href="#">Veja o FAQ</a>	<a href="#">Veja o FAQ</a>	<a href="#">Veja o FAQ</a>
 DOCUMENTAÇÃO BASE	<a href="#">Acesse aqui</a>	<a href="#">Acesse aqui</a>	<a href="#">Acesse aqui</a>



















































## PROSPECÇÃO - GERAÇÃO DE DEMANDA

### Legenda:



-  Possui restrições ( Verifique o plano)
-  Item está disponível no pacote adquirido.






































	CADASTRAR NOVOS LEAD OU CLIENTES	ATRAÇÃO LEADS PELO INBOUND MARKETING DIGITAL	OUTBOUND MARKETING PARA LEADS ICP
 <b>QUAL É A DEFINIÇÃO SOBRE O ITEM?</b>	Este processo refere-se a central de leads e clientes com cadastros próprios, permitindo dados configuráveis em cada estágio, bem como relacionamento com empresas, contatos, endereços, ativos, atividades e oportunidades.	Este processo é a integralização automática de leads B2B atraídos em campanhas de inbound marketing digital, através da integração nativa de ida e volta do RD Station Marketing com TOTVS CRM.	Este processo envolve a busca e prospecção ativa de leads no Google ou em provedores de leads B2B, classificados por cnae, faturamento, contatos LinkedIn e dezenas de dados, para você filtrar os melhores leads com ICP.
 <b>ONDE E COMO OCORRE ESSE PROCESSO NO BX?</b>	Disponível nos módulos Lead e Cliente do TOTVS CRM, alimentado manualmente ou através de integrações com soluções de Market. digital, Big Data, planilhas com lista de leads e com o ERP (para clientes). Você conta com APIs de integração robustas para conectar outras fontes originadoras. Ele permite a configuração dinâmica de documentos de identificação, conversão de leads em clientes mantendo o histórico, bem como o controle de duplicidade para evitar a geração de registros duplicados.	Disponível no RD Station Marketing, onde a sua equipe de marketing cria e publica campanhas em redes sociais (Instagram, Facebook, LinkedIn e outros), formulário LP e outros canais. O lead é nutrido até gerar rapport ou que seja pré-qualificado. Imediatamente então, ele é enviado ao TOTVS CRM que inicia a jornada de apropriação, qualificação e prospecção. Em caso de conversão ou perda, o CRM envia pro RD o status para continuar, paralisar ou redirecionar as ações de marketing.	Disponível no CSVBOX.IO para importar leads em todos os planos disponíveis. Explorando as fontes de big data (SPEEDIO) para identificar leads com o perfil ideal do cliente e enriqueça seus dados. Adicionalmente, integrando informações geolocalizadas automaticamente através do Google Maps no TOTVS CRM, e usando nossos dashboards para identificar e gerenciar leads promissores, bem como rastrear a origem dos seus negócios.
 <b>QUAIS SÃO OS RECURSOS DISPONÍVEIS COMO PADRÃO DO CRM BX?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pesquisa e listagem configurável</li> <li>2. Visão 360° de clientes</li> <li>3. Cadastro ágil com validação de dados pela receita federal quando empresas</li> <li>4. Registro de observações e atualizações.</li> <li>5. Compartilhamento de contas para atuação de um ou vários profissionais</li> <li>6. Atividades de relacionamento</li> <li>7. Oportunidades de negócios</li> <li>8. Ordens de venda, quando cliente</li> <li>9. Cadastro de ativos</li> <li>10. Vínculo com empresas e contatos</li> <li>11. Atualização de dados em massa</li> <li>12. Anexar documentos e imagens.</li> <li>13. Envio de e-mail e ligações VoIP pela conexão com sua conta Zenvia</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integração com o RD Station Marketing para importar leads qualificados.</li> <li>2. Retroalimentação automática para o RD Station Marketing quando um lead é convertido ou uma oportunidade é ganha ou perdida.</li> <li>3. Automação do pipeline de MQL para qualificação pelos SDRs.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Importação de listas de leads em formatos *.csv, *.xls e *.xlsx.</li> <li>2. Integração com SPEEDIO para envio direto de cadastros.</li> <li>3. Pesquisas rápidas e avançadas de leads e clientes.</li> <li>4. Importação de decisores do LinkedIn via SPEEDIO.</li> <li>5. Consultas ágeis para acelerar a prospecção.</li> <li>6. Controle de duplicidade de leads.</li> <li>7. Pipeline automatizado para qualificação de leads.</li> <li>8. Formulários de qualificação (APITO) para facilitar a abordagem dos pré-vendedores.</li> </ol>
 <b>POSSO PERSONALIZAR?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Permite criar e ocultar campos, com regras de validação</li> <li> Permite popular dados do cabeçalho com requisição remota via API REST</li> <li> Permite criar identificação por tipo de pessoa ou variável por país</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> É possível personalizar a integração com RD mediante a contratação de serviços adicionais.</li> <li> Para qualquer personalização, é recomendável solicitar a análise de um especialista do CRM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> É possível personalizar a integração com SPEEDIO mediante a contratação de serviços adicionais.</li> <li> Para qualquer personalização, é recomendável solicitar a análise de um especialista do CRM</li> </ul>
 <b>POSSUI INTEGRAÇÃO?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Integração com ERPs Protheus e Datasul para clientes.</li> <li> Importação *.xls com serviços adicionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Integração de leads padronizada</li> <li> Importação *.xls com serviços adicionais</li> <li> Explore as APIs e crie novas integrações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Integração de leads padronizada.</li> <li> Importação *.xls com serviços adicionais</li> <li> Explore as APIs e crie novas integrações</li> </ul>
 <b>CONSIGO AUTOMATIZAR?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Sim, integração com a Receita Federal automatiza preenchimento de informações cadastrais.</li> <li> Personalize o workflow com ações por gatilho na criação ou atualização</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Já existe uma jornada de qualificação automatizada no TOTVS CRM, mas é possível criar automações personalizadas para se adequar ao fluxo da empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Existe uma jornada de qualificação automatizada, mas é possível criar automações personalizadas conforme a necessidade da empresa.</li> </ul>
 <b>DISPONIBILIDADE NO PLANO</b>	 START    BUSINESS    ENTERPRISE	 BUSINESS    ENTERPRISE	 BUSINESS    ENTERPRISE
 <b>PREMISSAS E RESTRIÇÕES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Não suporta unificação de cadastros duplicados (merge).</li> <li> Não permite envio em massa de emails, exige ferramentas externas.</li> <li> Integração com o ERP de mais de 10 novos campos no cadastro do cliente, requer análise de aderência.</li> <li> Não há integração padrão CRM com os ERPs TOTVS no cadastro de Leads, pois não ser é papel do ERP. Se necessário, solicite e contrate uma análise de aderência completa para preservar a integridade dos papéis e dos processos de negócio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> O licenciamento do RD Station Marketing é de responsabilidade do cliente. Consulte sua Unidade TOTVS para uma proposta adicional.</li> <li> A entrada de um novo Lead do RD Stations Marketing requer o processo CRM de "apropriação de lead", com a indicação manual do responsável, para que o CRM inicie automaticamente a Qualificação MQL e gere o Playbook de atividades.</li> <li> A execução da captura e retroalimentação entre o CRM e RDSM ocorre de forma assíncrona em até 120 segundos após a alteração no objeto originador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Seu plano contratado do CRM já inclui 01 licença CSVBOX.IO para importação de listas de leads em *.xls. Para novos acessos, consulte sua Unidade TOTVS</li> <li> Não está incluso nenhuma licença do BigData SPEEDIO. Para contratação, consulte sua Unidade TOTVS</li> <li> No SPEEDIO a integração é iniciada por uma pessoa de negócios, podendo enviar um ou muitos leads de uma vez. O CRM aplica o mecanismo de controle de duplicidade e direciona a criação ou atualização do lead.</li> </ul>
 <b>PERGUNTAS E RESPOSTAS</b>	<a href="#">Veja o FAQ</a>	<a href="#">Veja o FAQ</a>	<a href="#">Veja o FAQ</a>
 <b>DOCUMENTAÇÃO BASE</b>	<a href="#">Acesse aqui</a>	<a href="#">Acesse aqui</a>	<a href="#">Acesse aqui</a>



## NEGOCIAÇÃO E VENDAS

Legenda:

-  Possui restrições (Verifique o plano)
-  Item está disponível no pacote adquirido.

	NEGOCIAÇÃO, FORECAST E PROPOSTAS COMERCIAIS	PEDIDO PARA ENVIO AO FATURAMENTO NO ERP
 <b>QUAL É A DEFINIÇÃO SOBRE O ITEM?</b>	A negociação é o processo em que o vendedor se envolve ativamente com o lead ou cliente, realizando abordagens e investigações detalhadas (NES) para compreender suas necessidades, criar propostas e fechar negócios, sempre gerando previsibilidade para o acompanhamento do forecast pela Gestão.	É o processo de ordenação da venda para envio ao faturamento no ERP, permitindo a criação de um pedido diretamente no módulo ou originado a partir de uma oportunidade.
 <b>ONDE E COMO OCORRE ESSE PROCESSO NO BX?</b>	Disponível no módulo Oportunidades para executar o processo de negócios com o objetivo de vender. Seus resultados são acompanhados pelo time de vendas e pela Gestão no "Forecast" que é gerado na PIPELINE e no Analytics CRM, através dos dashboards SQL Sales Qualified Lead, se auto-gerenciando e sendo apoiado com insights que ajudam na aceleração do fechamento com a atuação em tempo ideal, bem como na identificação prévia de rupturas que poderão ser contornadas. No módulo o time contará também com a geração de propostas personalizadas e fazer o envio direto pelo seu e-mail ou enviar para assinatura eletrônica através de solução terceira integrada.	Disponível no módulo Ordem (pedido) de vendas, nele o vendedor lança um pedido de vendas, inserindo produtos precificados por uma tabela de preços integrada ao ERP, com detalhes complementares como formas de pagamento, frete, aplicação de descontos e outras regras corporativas. Juntamente, o vendedor pode clicar na opção "cálculo de impostos" e obter os impostos discriminados por tipo de impostos e separados por item e consolidados no resumo total do pedido. Ao gerar uma ordem de venda, o CRM envia esse pedido ao ERP através da integração nativa com os ERPs TOTVS ou outro ERP em caso de desenvolvimento com as APIs do CRM e do seu ERP. Ao faturar no ERP, a nota fiscal é trazida ao Analytics CRM para compor as análises e os KPIs da equipe de Gestão.
 <b>QUAIS SÃO OS RECURSOS DISPONÍVEIS COMO PADRÃO DO CRM BX?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Criação de oportunidades de negócios sem a necessidade de identificar itens na fase de investigação.</li> <li>2. Pipeline de SQL para guiar leads qualificados no fluxo de vendas.</li> <li>3. Biblioteca de modelos de documentos "tagados" com dados do CRM.</li> <li>4. Geração automática de documentos com histórico de propostas.</li> <li>5. Envio por e-mail de propostas em PDF.</li> <li>6. Assinatura eletrônica via integração com AUTENTIQUE e DOCUSIGN.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conversão eficiente de vendas em pedidos faturáveis no ERP, eliminando retrabalho e riscos de perda de informações.</li> <li>2. Capacidade de consultar e adicionar produtos e serviços já precificados de forma adequada para o lead ou cliente em foco.</li> <li>3. Possibilidade de ofertar e negociar os melhores produtos e serviços alinhados com a estratégia de precificação do ERP.</li> <li>4. Cálculo de impostos em tempo real através do módulo fiscal do ERP, garantindo que o pedido no CRM reflita com precisão os valores da nota fiscal.</li> <li>5. Geração de pedidos íntegros que seguem as regras comerciais estabelecidas no ERP da empresa.</li> </ol>
 <b>POSSO PERSONALIZAR?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Modelos, campos e pipelines para se adequar aos diferentes fluxos de negócios.</li> <li> Modelos de documentos com um dicionário de tags para variáveis personalizadas.</li> <li> Permite criar e ocultar campos com regras de validação remotas do ERP ou de outra solução terceira.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Modelos de documentos com um dicionário de tags para variáveis personalizadas.</li> <li> Permite criar e ocultar campos com regras de validação remotas do ERP ou de outra solução terceira.</li> </ul>
 <b>POSSUI INTEGRAÇÃO?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Lê as tabelas de preços integradas dos ERPs TOTVS</li> <li> Importação *.xls com serviços adicionais</li> <li> Explore as APIs e crie novas integrações</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Integração ERPs TOTVS</li> <li> Importação *.xls com serviços adicionais</li> <li> Explore as APIs e crie novas integrações</li> </ul>
 <b>CONSIGO AUTOMATIZAR?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Personalize o workflow com ações por gatilho na criação ou atualização.</li> <li> Configure URL externa e abra outra solução WEB de dentro a oportunidade, expandindo possibilidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> O CRM reflete a precificação e condições comerciais base padrão do ERP TOTVS. Em caso de dúvida, consulte sua Unidade TOTVS.</li> <li> Personalize o workflow com ações por gatilho na criação ou atualização</li> </ul>
 <b>DISPONIBILIDADE NO PLANO</b>	 START    BUSINESS    ENTERPRISE	 START    BUSINESS    ENTERPRISE
 <b>PREMISSAS E RESTRIÇÕES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li> No módulo de oportunidade, o cálculo on-line de impostos, através da conexão do CRM com o ERP TOTVS, não está disponível, pois é um papel do módulo Ordem (pedido) de Venda do próprio CRM. Se necessário, consulte a sua unidade TOTVS.</li> <li> A integração com o TAE TOTVS Assinatura Eletrônica ainda não está disponível e sua disponibilização ocorrerá dentro do roadmap da área de produto, mas ainda sem data definida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Após o envio do pedido para o ERP, as informações são retornadas ao CRM apenas na forma analítica, exibidas em dashboards.</li> <li> É possível ter um ou mais endereços e contatos associados à mesma conta no CRM.</li> <li> O CRM não trata de alçadas de aprovação e liberação de pedidos, sendo essa uma atribuição que deverá ser tratada dentro do ERP quando o CRM enviar o pedido.</li> <li> A TOTVS CRM disponibiliza todas as APIs de integração para que sua equipe de TI ou terceiro, possa desenvolver uma integração com o seu ERP.</li> </ul>
 <b>PERGUNTAS E RESPOSTAS</b>	<a href="#">Veja o FAQ</a>	<a href="#">Veja o FAQ</a>
 <b>DOCUMENTAÇÃO BASE</b>	<a href="#">Acesse aqui</a>	<a href="#">Acesse aqui</a>



## GESTÃO E RETENÇÃO

	GESTÃO OPERACIONAL, POSICIONAMENTO E GAPS	GESTÃO DE VENDAS E RETENÇÃO
<b>QUAL É A DEFINIÇÃO SOBRE O ITEM?</b>	<p>A gestão operacional é o processo de acompanhamento da execução dos processos de marketing, relacionamento e vendas. Seu objetivo é permitir a autogestão pelos profissionais de marketing e vendas, a medição contínua da produtividade e performance, bem como a identificação prévia e atuação em rupturas.</p>	<p>É a camada dos líderes e gestores de marketing e comercial, trazendo visibilidade dos resultados frente às metas definidas. Seu objetivo é que a estratégia seja alicerçada no comportamento real dos clientes, das equipes, produtos e soluções ofertadas, trazendo a compreensão do cenário histórico e a previsibilidade dos resultados por vir.</p>
<b>ONDE E COMO OCORRE ESSE PROCESSO NO BX?</b>	<p>Disponível nas pesquisas avançadas transacionais e no módulo Analytics CRM, tendo painéis prontos e com insights já processados para apoiar a operação. Na metodologia, atuamos com dezenas de KPIs e dashboards criados sob medida para cada desafio de negócio do dia-a-dia, disposto visualmente com técnicas de Storytelling que trazem uma forma natural de descoberta pelo time de negócios. As informações que compõem a gestão operacional já consolidam dados originados no CRM, bem como no ERP, para que sua experiência seja completa e não haja leituras parciais do resultado.</p>	<p>Disponível no módulo Analytics CRM, com KPIs e insights. Os KPIs e dashboards são dispostos visualmente com técnicas de Storytelling que trazem uma forma natural de leitura e tomada de decisão pelo time de gestão. As informações que compõem a gestão já consolidam dados originados no CRM, bem como no ERP, para que sua experiência seja completa e não haja ruptura na tomada de decisão.</p>
<b>QUAIS SÃO OS RECURSOS DISPONÍVEIS COMO PADRÃO DO CRM BX?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análise de Equipes: Entenda a distribuição e organização das equipes para alocação estratégica de tarefas.</li> <li>2. Monitoramento de Desempenho: Visão detalhada da eficácia individual no cumprimento das atividades.</li> <li>3. Avaliação Baseada em Oportunidades: Analise a atuação dos profissionais em relação às oportunidades de negócio ganhas e perdidas.</li> <li>4. Análise de Faturamento: Acompanhe a performance dos profissionais com base no faturamento, identificando áreas de sucesso e melhoria.</li> <li>5. Insights de Ticket Médio e Intervalo de Venda: Obtenha insights sobre a performance com base no ticket médio e ciclo de venda, auxiliando na estratégia comercial.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visão 360 do Cliente: Uma visão abrangente do histórico e interações do cliente.</li> <li>2. Relacionamento: Análise das atividades de relacionamento com a base de contas em um período determinado.</li> <li>3. Oportunidade: Ferramentas para analisar o desempenho das oportunidades de negócio.</li> <li>4. Venda e Faturamento: Avaliação detalhada de vendas e desempenho de faturamento num período específico.</li> <li>5. Metas: Visualização e análise dos planejamentos e resultados de metas por profissional e período.</li> <li>6. Qualificações: Monitoramento de qualificações (MQL) em progresso ou concluídas.</li> <li>7. Prospecções: Avaliação do volume e estágio das prospecções e receita em prospecção.</li> <li>8. Análise Win-Loss: Análise detalhada de negócios ganhos e perdidos, incluindo motivadores e distribuição.</li> </ol>
<b>POSSO PERSONALIZAR?</b>	<p>Sim, é possível personalizar os indicadores através de um construtor intuitivo com "arrastar e soltar", facilitando a criação de painéis personalizados. No entanto, suporte para essa personalização está disponível apenas através da contratação do Suporte Prime ou com cobrança por tempo (minutos/hora).</p>	<p>Sim, é possível personalizar os indicadores através de um construtor intuitivo com "arrastar e soltar", facilitando a criação de painéis personalizados. No entanto, suporte para essa personalização está disponível apenas através da contratação do Suporte Prime ou com cobrança por tempo (minutos/hora).</p>
<b>POSSUI INTEGRAÇÃO?</b>	<p>O Analytics CRM padrão é integrado aos ERPs TOTVS (Datusul e Protheus), trazendo todos os pedidos venda do ERP, independente do canal originador, as NFs e títulos de</p> <p> Explore as APIs e crie novas integrações</p>	<p>O Analytics CRM padrão é integrado aos ERPs TOTVS, trazendo todos os pedidos venda do ERP, independente do canal originador, as NFs e títulos de cobrança.</p> <p> Explore as APIs e crie novas integrações</p>
<b>CONSIGO AUTOMATIZAR?</b>	<p>Permite o envio de e-mails periódicos com os KPIs atualizados, facilitando o acompanhamento do desempenho e a manutenção da comunicação constante com a equipe.</p>	<p>Permite o envio de e-mails periódicos com os KPIs atualizados, facilitando o acompanhamento do desempenho e a manutenção da comunicação constante com a equipe.</p>
<b>DISPONIBILIDADE NO PLANO</b>	<p> START    BUSINESS    ENTERPRISE</p>	<p> START    BUSINESS    ENTERPRISE</p>
<b>PREMISSAS E RESTRIÇÕES</b>	<p> O tempo de atualização e consolidação dos dados indicadores ocorre em intervalos que variam de acordo com o seu plano contratado</p> <p> A disponibilidade de personalização de dashboards e KPIs será de acordo com o seu plano contratado</p>	<p> O tempo de atualização e consolidação dos dados indicadores ocorre em intervalos que variam de acordo com o seu plano contratado</p> <p> A disponibilidade de personalização de dashboards e KPIs será de acordo com o seu plano contratado</p>
<b>PERGUNTAS E RESPOSTAS</b>	<p><a href="#">Veja o FAQ</a></p>	<p><a href="#">Veja o FAQ</a></p>
<b>DOCUMENTAÇÃO BASE</b>	<p><a href="#">Acesse aqui</a></p>	<p><a href="#">Acesse aqui</a></p>

