

## MÓDULO 01: CRM (Novo)

### GANHOS

- Visualizar resultados da área;
- Acompanhar o processo de venda;
- Analisar os motivos de cancelamento de vendas;
- Verificar conversão de vendas;
- Acompanhar instalações dos serviços;
- Acompanhar o alcance das metas;
- Disponibilizar relatórios analíticos de prospecção, de venda bruta e de ativação.

### QUESTÕES

- Por que os leads estão sendo descartados?
- O que está motivando a contratação dos serviços?
- Por que as negociações estão sendo perdidas?
- Como está o tratamento do Funil de Vendas no mês?
- Quantas das negociações iniciadas foram fechadas?
- Qual a Taxa de Conversão no mês?
- Qual o ganho financeiro com os serviços comercializados no período?
- Qual o Ticket Médio das Serviços comercializados no período?

### FILTROS

- Período
- Local
- UF/Cidade
- Região
- Campanha
- Tipo de Pessoa

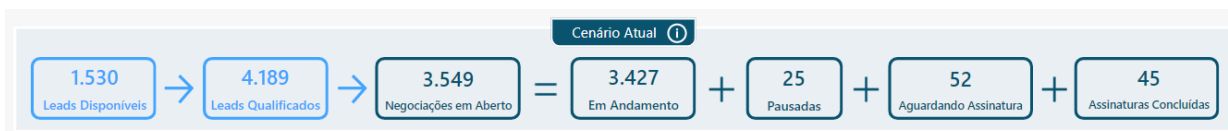
### INDICADORES

- Leads Disponíveis
- Leads Qualificados
- Leads Descartados
- Negociações em Aberto
- Negociações em Andamento
- Negociações Pausadas
- Negociações Aguardando Assinatura
- Negociações Assinaturas Concluídas
- Negociações Abertas
- Negociações Canceladas
- Negociações Perdidas

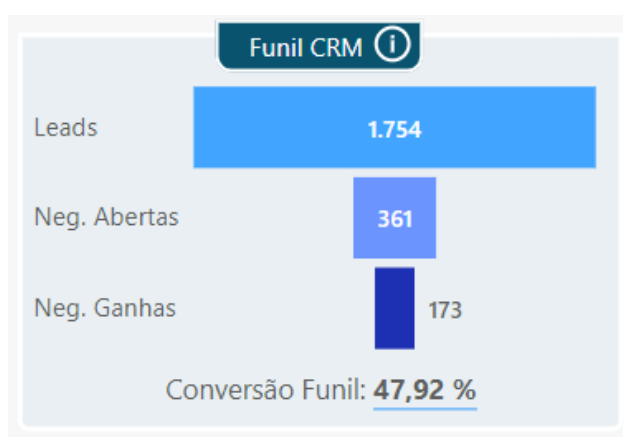
- Negociações Ganhas
- Negociações Finalizadas
- Negociações Ganhas Aguardando Ativação
- Negociações Ganhas Ativadas
- Conversão Funil
- Valor Serviços
- Ticket Médio
- Valor Ganho

## VISUAIS

- **[Quadro] Cenário Atual:** Mostra a quantidade atualmente presente em cada fase do CRM. Essa quantidade tem como objetivo evidenciar o cenário atual, independente do filtro de período,
  - o **Leads Disponíveis:** Quantidade cadastrada aguardando ser qualificada;
  - o **Leads Qualificados:** Quantidade com cadastro completo do Lead aguardando abrir negociação;
  - o **Negociações em Aberto:** Quantidade de negociações em aberto atualmente;
  - o **Negociações em Andamento:** Quantidade de negociações em andamento atualmente;
  - o **Negociações Pausadas:** Quantidade de negociações pausadas atualmente;
  - o **Negociações Aguardando Assinatura:** Quantidade de negociações aguardando assinatura atualmente;
  - o **Negociações Assinaturas Concluídas:** Quantidade de negociações com assinaturas concluídas atualmente.



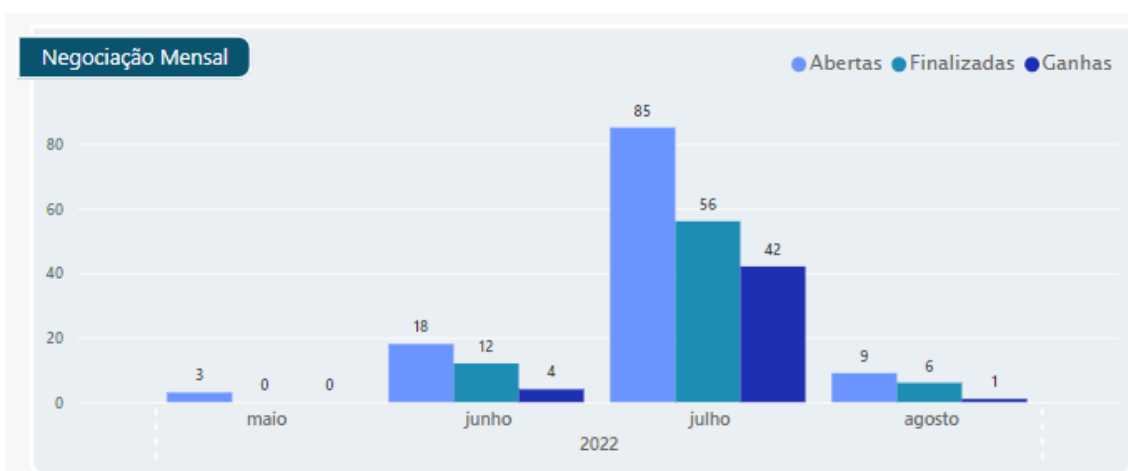
- **[Quadro] Funil CRM:** Seguindo a estrutura de um funil, é apresentada a quantidade de clientes que passaram por cada fase. Essas informações iram variar de acordo com os filtros realizados na barra superior do Painel.
  - o **Leads:** Quantidade de leads cadastrado no período inserido no filtro;
  - o **Negociações Abertas:** Dos leads apresentados na fase anterior, quantos deles tiveram uma negociação dentro do período inserido no filtro;
  - o **Negociações Ganhas:** Das negociações abertas apresentadas na fase anterior, quantas delas foram ganhas dentro do período inserido no filtro;
  - o **Conversão Funil:** Negociações Ganhas dividido por Negociações Abertas.



- **[Tabelas] Motivos:** Apresentação dos Motivos que justificam a ação realizada. O cadastro desses motivos pode ser consultado e realizado na rotina: *CRM - Voalle / Operações / Dashboard - Parâmetros do CRM, Menu: Motivos de Vendas.*
  - o **Leads Descartados:** Quantidade e percentual de descartes de leads por motivo. No cadastro, trata-se do Tipo de Motivo: Descarte;
  - o **Negociações Perdidas:** Quantidade e percentual de negociações perdidas por motivo, conforme selecionado no momento da seleção de "Perda" da Negociação. No cadastro, trata-se do Tipo de Motivo: Perda;
  - o **Negociações Ganhas:** Quantidade e percentual de negociações ganhas por motivo, conforme selecionado no momento da seleção de "Ganho" da Negociação. No cadastro, trata-se do Tipo de Motivo: Ganho.

Motivos											
Leads Descartados		Quant.	% Total	Negociações Perdidas		Quant.	% Total	Negociações Ganhas		Quant.	% Total
Desistência		5	50,0%	Preço		4	66,7%	Site		2	50,0%
Duplicidade de Infor...		4	40,0%	Prazo de Instalação		1	16,7%	Indicação		1	25,0%
Sem Cobertura		1	10,0%	Sem Viabilidade Técnica		1	16,7%	Outdoor		1	25,0%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100,0%</b>	<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>100,0%</b>	<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100,0%</b>

- **[Gráfico] Negociação Mensal:** Quantidade de negociações realizadas mês a mês.
  - o **Negociações Abertas:** Quantidade de negociações abertas no período;
  - o **Negociações Finalizadas:** Quantidade de negociações finalizadas no período. Somatório de ganhas, perdidas e canceladas;
  - o **Negociações Ganhas:** Quantidade de negociações ganhas no período.



- **[Tabelas] Negociação:** Apresentação das quantidades de negociações por Status, utilizando como referência diferentes variáveis.
  - o **Variáveis:** Campanha, Origem, Equipe, Vendedor, Região e Cidade;
  - o **Negociações Abertas:** Quantidade de negociações abertas no período;
  - o **Negociações Finalizadas:** Quantidade de negociações finalizadas no período, somatório de ganhas, perdidas e canceladas;
  - o **Negociações Canceladas:** Quantidade de negociações canceladas no período;
  - o **Negociações Perdidas:** Quantidade de negociações perdidas no período;
  - o **Negociações Ganhas:** Quantidade de negociações ganhas no período;

- o **Negociações Ganhas Aguardando Ativação:** Quantidade de negociações ganhas no período, com status do contrato 'Em aprovação' ou 'Pré-Contrato';
- o **Negociações Ganhas Ativadas:** Quantidade de negociações ganhas no período, com status do contrato 'Aprovado'.

Negociação							Campanha	Origem
Campanha	Abertas	Finalizadas	Canceladas	Perdidas	Ganhas	%		
(em branco)	10	8	2	6	0			
Com Avulso Com Pr...	3	2	0	0	2			
Campanha de Vendas	2	1	0	0	1			
campanha do panha	2	1	0	0	1			
Sem Avulso Sem Pro...	1	0	0	0	0			
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>			

Negociação								Equipe	Vendedor
Vendedor	Abertas	Finalizadas	Canceladas	Perdidas	Ganhas	Ag. Ativação	Ativadas		
SYNTESIS	18	12	2	6	4	4	0		
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>		

Negociação		Região						Cidade
Cidade	Abertas	Finalizadas	Canceladas	Perdidas	Ganhas	Ag. Ativação	A	
Cuiabá	8	5	0	3	2	2		
Porto Velho	4	3	1	1	1	1		
Santa Maria	3	2	0	1	1	1		
Piúma	2	1	0	1	0	0		
Uruguaiana	1	1	1	0	0	0		
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		

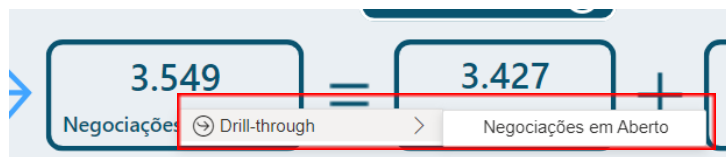
- **[Gráfico] Serviço Ganho Mensal:** Nas barras, é apresentada a soma dos valores do serviço recorrente contratado pelo cliente. Em linha, está o valor do Ticket Médio resultante das negociações ganhas, ambos os valores são apresentados mês a mês.
  - o **Valor Serviços:** Valor total dos serviços recorrentes com negociação ganha;
  - o **Ticket Médio:** Valor Serviços dividido por negociações ganhas.



- **[Tabela] Ganhos Serviços/Produtos/Taxas:** Tabela contendo valor das negociações ganhas. Valor que pode ser composto por serviços recorrentes, taxas avulsas ou produtos.
  - o **Quantidade:** Quantidade referente ao tipo vendido das negociações ganhas.
  - o **Valor Ganho:** Valor total das negociações ganhas.

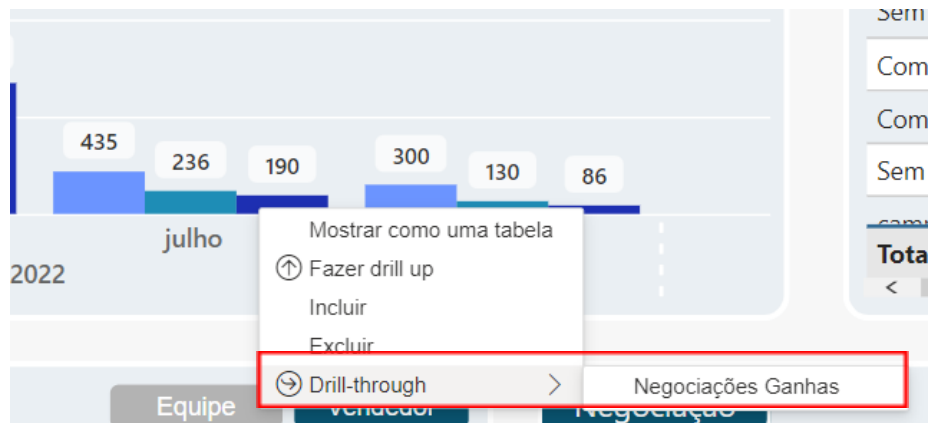
Ganho Serviços/Produtos/Taxas			
Tipo	Quant.	Valor Ganho	% Total
<b>Serviço</b>	<b>4</b>	<b>R\$ 2,30 Mil</b>	<b>68,7%</b>
500MEGA FIBRA	2	R\$ 2,00 Mil	59,7%
Link - 1Gbps	1	R\$ 0,15 Mil	4,5%
Locação de Equipamento	1	R\$ 0,15 Mil	4,5%
<b>Taxa Avulsa</b>	<b>4</b>	<b>R\$ 0,60 Mil</b>	<b>17,9%</b>
Multa Contratual	4	R\$ 0,60 Mil	17,9%
<b>Produto</b>	<b>3</b>	<b>R\$ 0,45 Mil</b>	<b>13,4%</b>
ROTEADOR WIFI INTELBRA...	3	R\$ 0,45 Mil	13,4%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>R\$ 3,35 Mil</b>	<b>100,0%</b>

- **[Tabela] Relatório com Detalhamento:** Ao clicar com o “Botão direito do Mouse” sobre um dos valores dos visuais e depois selecionar “Drill-through”, será apresentado uma opção de relatório analítico que complementar a análise do resultado apresentado. Após o redirecionamento da página, estarão disponíveis algumas opções de filtro.



Perda de Negociações	Quant.	% Total	Ganho de Negociações	Quant.
Fidelidade com Outra...	47	30,7%	Indicação	1
Preço	40	26,1%	Campanha ClickWeek	
Prazo de Instalação	28	18,3%	Outdoor	
Custo de Ativação	15	9,8%	Site	
Tecnologia Ofertada			Folhetos	
<b>Total</b>			<b>Total</b>	<b>1</b>

Mostrar como uma tabela  
Incluir  
Excluir  
**Drill-through**  
Copiar



**RELATÓRIO ANALÍTICO** Atualizado: 16/08/22 08:53

←
 Bairro: Todos |
 Vendedor: Todos |
 Funil: Todos |
 Fase Funil: Todos |
 Cliente: Todos |
 Protocolo: Todos

**Negociações Pausadas**

Local	ID Negociação	ID Cliente	Cliente	Tipo Pessoa	Abertura Negociação	Protocolo	Campanha	Origem	Funil	Fase Funil	Status	Motivo	
Local de Venda 001	3615	84676	MF94	CPF	20/06/2022 16:20:11	643313	(em branco)	Aplicativo do Vendedor	Funil de Vendas Padrão	Fechamento	Em Pausa	Pausa da Negociação	Sucesso
Local de Venda 001	5143	89466	Teste Ativação	CPF	14/07/2022 09:11:43	646103	(em branco)	Aplicativo do Vendedor	Teste cancelar negociação	Fechamento fase1	Em Pausa	Pausa da Negociação	(em bra
Local de Venda 001	5205	90653	MF194	CPF	18/07/2022 15:38:02	646184	(em branco)	Aplicativo do Vendedor	Funil de Vendas Padrão	Fechamento	Em Pausa	Pausa da Negociação	(em bra