



SoftManagement

Software de Gestão



MÓDULO DE CRM

Customer Relationship Management

Versão 3.2.0.10

[MANUAL DO UTILIZADOR]

[Um software com cada vez mais funcionalidades...a pensar no seu negócio!]

1. Índice

1.	Índice	2
2.	Copyright e Marcas Comerciais	4
1.	SoftSolutions, Lda 2000/2012. Todos os direitos reservados	4
2.	Todos os direitos reservados	4
3.	Referência a Marcas Comerciais	4
3.	A quem se destina	4
4.	Funcionalidades	5
	Gestão de Clientes/Potenciais Clientes	5
	Gestão de Assuntos/Oportunidades	5
	Gestão de Tarefas	6
	Gestão de Documentos	6
	Listagens	6
	Gerais	Erro! Marcador não definido.
5.	Os primeiros passos	7
1.	Como configurar o SoftManagement para o envio de avisos para o Outlook?	7
2.	Como criar utilizadores e permitir o envio de avisos?	7
3.	Defina os requisitos iniciais para o seu CRM	7
4.	Adicione a periodicidade de tarefas	8
5.	Adicione as tarefas personalizadas de cada processo	9
6.	Como criar estados de tarefa	9
7.	Como criar processos?	9
8.	Posso categorizar as oportunidades através de um tipo de estado?	10
9.	Adicione as oportunidades de negócio personalizadas	10
10.	Como criar áreas de negócio	11
11.	Como adicionar motivos de insucesso?	11
12.	Defina a origem das oportunidades de negócio	12
6.	Gestão de Clientes/Potenciais Clientes	12
1.	Adicionar um cliente potencial	12
2.	Como importar a minha lista de clientes em excel para o CRM?	12
3.	Como adicionar colaboradores nos clientes potenciais?	13
4.	Como listar os clientes?	14
5.	Como acrescentar novos campos aos dados do cliente	14
6.	Como definir o perfil do cliente	14
7.	Como converter um cliente potencial em cliente efectivo?	14
8.	Posso enviar diretamente correio eletrónico ao meu cliente	14
9.	Posso utilizar o CRM com os clientes atuais?	15
10.	Posso consultar as oportunidades de negócio e documentos a partir da ficha de cliente?	15
11.	Como visualizar os dados dos clientes para contacto?	15
12.	Como faturar ao cliente?	15
7.	Gestão de Oportunidades de negócio	16
1.	A aba oportunidades/assuntos de negócio	16
2.	Como adicionar uma nova oportunidade de negócio?	16
3.	O Software associa o responsável a uma oportunidade de negócio?	17
4.	Posso associar Produtos/Serviços à oportunidade de negócio?	17
5.	Como criar oportunidades a partir de outra oportunidade?	18
8.	Gestão de Processos e Tarefas	19
1.	A aba de pipeline de tarefas	19
2.	O formulário de tarefa	19
3.	Como enviar para o Outlook uma tarefa?	20
4.	Posso visualizar os contactos do cliente na tarefa	20
5.	Como (re)agendar novas tarefas	20
9.	Como visualizar o agendamento de tarefas?	21
10.	Gestão Documental	21
1.	Utilize a gestão documental para organizar documentos do cliente	21
2.	Posso ter diferentes tipos de documentos no módulo de CRM?	22
3.	Como inserir um documento numa tarefa?	22
4.	Como visualizar um documento?	22

5.	Como efectuar uma listagem de documentos?	22
11.	Listagens.....	23
6.	Listagem de clientes	23
7.	Listagem de oportunidade de negócio.....	23
8.	Como aferir o potencial de negócio gerado pelos meus colaboradores?	24
9.	Acesso aos documentos contabilísticos dos clientes	24
12.	FAQ'S	24
10.	Como utilizar o CRM para melhorar o relacionamento interno da sua empresa?	24
13.	Posso exportar as listagens para Excel?	24
14.	É possível através do mapa de agendamento agendar novas tarefas?.....	24
15.	Posso criar tarefas que não estejam associadas a assuntos?.....	25

2. Copyright e Marcas Comerciais

1. SoftSolutions, Lda 2000/2012. Todos os direitos reservados

A SoftSolutions reserva-se o direito de proceder a melhorias neste manual e no SoftManagement (aplicação informática), em qualquer momento e sem obrigação de um aviso prévio. A atualização à aplicação informática do Cliente resulta, contudo, da existência de um contrato para o efeito, não podendo o cliente exigir atualizações uma vez que anteriormente à aquisição teve conhecimento das funcionalidades e forma de funcionamento da aplicação informática. A aplicação informática referenciada neste manual é fornecida de acordo com a licença de utilização e as condições de distribuição definidas no contrato de licenciamento que foi atribuído ao adquirir a aplicação informática. A aplicação informática só pode ser utilizada de acordo com as condições definidas nesse contrato, ou em contrato posterior celebrado entre as partes.

2. Todos os direitos reservados

Os direitos de propriedade intelectual e todos os demais direitos relativos à aplicação informática são propriedade da SoftSolutions e dos seus fornecedores. Relativamente a este documento, nenhuma parte pode ser copiada, reproduzida, memorizada em arquivos, nem podem ser feitas gravações, sem uma autorização prévia da SoftSolutions.

3. Referência a Marcas Comerciais

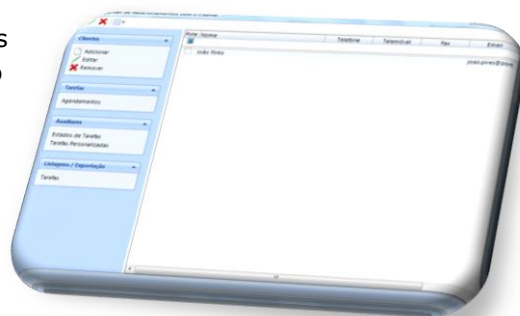
Neste documento são referidas diversas marcas comerciais, cuja propriedade está registada pelos respetivos fornecedores

- Microsoft, Excel, Windows Messenger, Internet Explorer e Windows são marcas registadas da Microsoft Inc.
- Adobe Acrobat Reader é uma marca registada da Adobe Systems Incorporated.

3. A quem se destina

As empresas que pretendem liderar um mercado devem concentrar a sua ação no cliente encarando cada interação como uma oportunidade para efetuar novos negócios, melhorar a fidelidade, e assim aumentar os lucros. É para estas empresas, que centram a sua atividade no ativo mais importante do negócio, os seus clientes, que esta aplicação se destina.

O software de CRM auxilia as organizações na otimização das relações com os seus clientes, integrando não só o acompanhamento da atividade com o cliente, mas também o serviço pré e pós-venda. Ao oferecer uma visão completa sobre a atividade com o cliente, das tarefas associadas e oportunidades de negócio, origem dos negócios, motivos de insucesso, tornam esta solução numa ferramenta imprescindível para uma empresa que estima os seus



clientes como o seu principal activo.

Esta aplicação informática é de extrema utilidade na gestão da carteira de clientes e potenciais clientes e na melhoria do relacionamento. Através desta aplicação é possível aceder a informação vital para o seu negócio, desde documentação, contactos efectuados com potenciais e clientes actuais, oportunidades de negócios, origem dos negócios, motivos de insucesso do negócios, sistematização de processos, incluindo a organização de tarefas e workflows, com a criação de avisos automáticos para o Outlook.

4. Funcionalidades

Ao incluir na sua aplicação de base do SoftManagement, o módulo de CRM irá dispor das seguintes funcionalidades:

Gestão de Clientes/Potenciais Clientes

- **Importação de dados de potenciais clientes e clientes ***;
- Ficha de cliente detalhada, com identificação de potencial ou actual cliente;
- Possibilidade para inserção de informação relativa a colaboradores;
- Ficha para outros dados relacionados com o cliente, definidos pelo utilizador;
- Filtro para pesquisa de clientes, por diversos campos de dados
- Ordenação dos clientes potenciais pelos diversos campos de dados;
- Possibilidade de seleccionar os dados de potenciais clientes e clientes que surgem na listagem;
- Possibilidade de fazer buscas por nome de cliente/tipo de cliente/localidade;
- Gestão de documentos com filtro por data, nome do documento, descrição;
- Permite anexar e visual todo o tipo de documentos;
- Possibilidade de importar listas de clientes potenciais através de ficheiros Excel;
- **Data de cliente/possibilidade de organizar clientes por antiguidade***
- **Gestão de interesses por cliente com respetivos filtros***

Gestão de Assuntos/Oportunidades

- **Possibilidade de associar oportunidades de negócio a áreas de negócio***;
- Listagem de assuntos/oportunidades com data, descrição e estado;
- **Definição de origem da oportunidade de negócio***
- Possibilidade de criação de assuntos/oportunidades por diferentes tipos de área de negócio;
- **Definição por defeito do tempo estimado para encerrar a oportunidade de negócio***;
- Possibilidade de inserção de diversos produtos/serviços por assunto/oportunidade com a possibilidade de hipótese de facturar directamente a partir do respectivo formulário;
- **Possibilidade de inserção por defeito de produtos ou serviços por oportunidade de negócio***
- Permite associar assuntos/oportunidades a diferentes utilizadores;
- Gestão de estado de assunto/oportunidade;
- Filtro de assuntos/ocorrências por data, descrição e estado;
- Permite adicionar observações ao assunto;
- Adicionar/remover tarefas ao assunto;
- Definição de estados de tarefas em tabela auxiliar;
- Definição de tarefas personalizadas em tabela auxiliar;

- Permite anexar e visualizar todos os documentos ao assunto;
- Aferição do volume de negócios dos assuntos em carteira;
- **Permite gerar oportunidades de negócios para diversos períodos a partir de uma oportunidade de negócio***
- **Possibilidade de utilizar um estado de assunto de insucesso com motivos padronizados (avaliação de insucesso dos negócios);**
- **Impressão de ficha do assunto***
- **Gestão de processos e tarefas associados à uma oportunidade de negócios***
- **Regendamento automático de tarefas com motivo associado*;**
- **Agendamento da próxima tarefa do processo*;**

Gestão de Tarefas

- Filtro de tarefas por data, utilizador, descrição e estado;
- Mapa de agendamento de tarefas;
- Permite o envio automático de tarefas por e-mail em forma de "calendário" para recepção e agendamento;
- Criação de avisos no Outlook, com lembrete;
- Permite anexar e visualizar todos os documentos da tarefa;
- **Agenda de tarefas com definição de cores por estados*;**
- Gestão de tarefas personalizadas e estados de tarefa;
- **Associação de tarefas personalizadas a processos, com tempos de execução e utilizador que a executa por defeito*;**
- **Visualização de períodos disponíveis para agendamento de tarefas*;**
- **Definição do destinatário da tarefa por defeito*;**

Gestão de Documentos

- Ordenar documentos por data, nome, descrição;
- Possibilidade de categorizar documentos por tipo;
- Anexar documentos de todos os tipos;
- Inserção de descrição, data dos documentos;
- Permite a abertura dos documentos através do SoftManagement;
- Gestão/exportação de documentos contabilísticos do cliente;

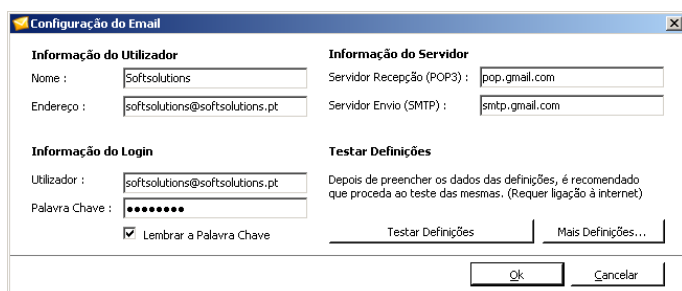
Listagens

- Listagem discriminada de uma determinada oportunidade de negócio;
- Listagem de tarefas por utilizador entre datas e por estado;
- Listagem de tarefas agendadas;
- Listagens de assuntos entre datas, por cliente, estado do assunto, por utilizador, por área de negócio, entre datas de abertura, entre datas limite de encerramento;
- Listagem de potencial de negócio estimado entre datas, por cliente, por produto/serviço, por estado do negócio (com montantes totais);
- Listagem de oportunidades de negócios encerrados entre datas (com montantes totais);
- Exportação de dados para diversos formatos: Excel, pdf, entre outros.

*Funcionalidades disponíveis na versão 2.3.0.10

5. Os primeiros passos

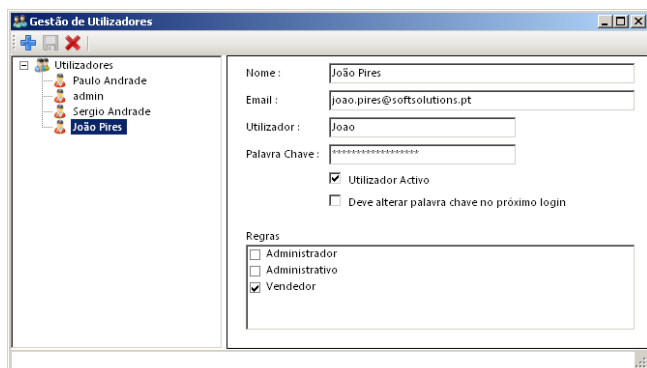
1. Como configurar o SoftManagement para o envio de avisos para o Outlook?



Para configurar o SoftManagement para o envio de avisos para o Outlook, deve aceder ao menu configurações no painel principal da aplicação e seleccionar a opção "e-mail". Configure estes campos com os mesmos dados que o seu provedor de internet fornece para configurar o Outlook. Veja e complete as definições avançadas e clique em "Testar definições" do correio electrónico antes de fechar. Corrija caso

exista algum erro.

2. Como criar utilizadores e permitir o envio de avisos?

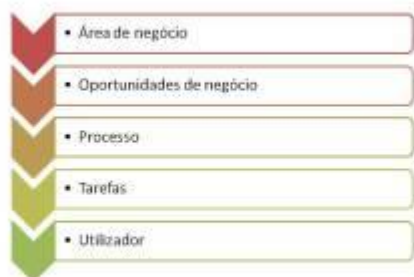


Para criar utilizadores deve aceder ao menu utilizadores no painel principal da aplicação e seleccionar a opção "gerir utilizadores". Clique em adicionar um novo e introduza os dados do mesmo. Para que o sistema de envio de avisos para o Outlook funcione é necessário que introduza o correio electrónico do utilizador.

3. Defina os requisitos iniciais para o seu CRM

O software foi desenhado de forma a tornar-se o mais automatizado possível, reduzindo assim tempos desnecessários na elaboração e acompanhamento das oportunidades de negócio com os clientes. Assim, estabeleceu-se uma lógica de funcionamento que permite automatizar por área de negócio a maioria dos processos que a constituem.

Lógica de Funcionamento do SoftManagement CRM



Apoiados neste aspeto existe um levantamento que a empresa deve efetuar de forma à que a implementação do software seja um sucesso:

Levantamento de áreas de negócio – Deve ser efetuado o levantamento de todas as áreas de negócio da empresa, sejam estas de produtos ou serviços a prestar. Por exemplo numa empresa de informática

pode ter às seguintes áreas de negócio: software, hardware, assistência técnica.

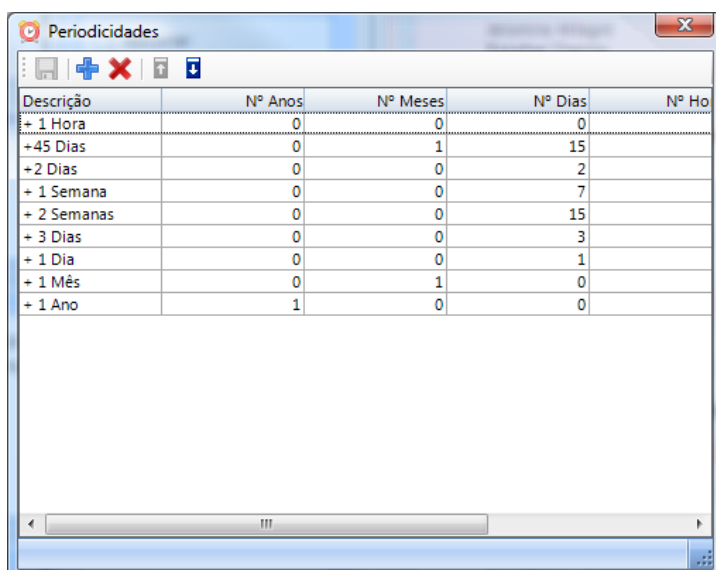
Detetar as oportunidades de negócio - através da análise da empresa deve ser feito o levantamento das oportunidades de negócios existentes. Esta atividade permitirá sistematizar a automatizar o sistema para as oportunidades de negócio ou assuntos que ocorrem periodicamente na empresa. Deve definir também quais as possíveis formas de origem da oportunidade de negócio (exemplo: internet, loja, etc). E por último associar quais os estados possíveis para a oportunidade de negócio (aberto, encerrado, insucesso, entre outros), sendo que no caso de insucesso deve definir quais os motivos em que ocorre. Por exemplo na venda de hardware, um dos motivos de insucesso poderá ser: "cliente comprou à concorrência". Assim será possível determinar a origem e a conclusão ou não do negócio, mantendo-se um histórico das diversas situações.

Efetuar o levantamento de todos os processos - Os colaboradores envolvidos na implementação devem efetuar um levantamento de todos os processos empresariais que são desenvolvidos na empresa, desde os processos pré-venda, venda, financeiros, administrativos e pós-venda. Por exemplo na venda de hardware pode ter processo de Orçamentação, Venda, Assistência técnica, entre outros.

Identificar quais as tarefas inerentes a cada processo - Para cada um dos processos definidos anteriormente devem ser associadas as tarefas respetivas, sendo se possível, efetuado o fluxo das tarefas ao longo do processo. Este exercício vai permitir tornar todo o CRM mais eficaz, uma vez que permite definir qual a ordem de tarefas, tempos para a executar, quem a executa, possibilitando agendar a tarefa seguinte de uma forma praticamente automática. Deve também proceder ao levantamento do estado possível para cada uma das tarefas, uma vez que na criação de processos, pode restringir os estados do processo às tarefas incluídas neste. Por último é necessário identificar qual o colaborador da empresa é responsável por cada uma das tarefas dos processos.

Com base nesta informação é possível configurar as tabelas auxiliares que vão permitir automatizar os seus processos no CRM.

4. Adicione a periodicidade de tarefas



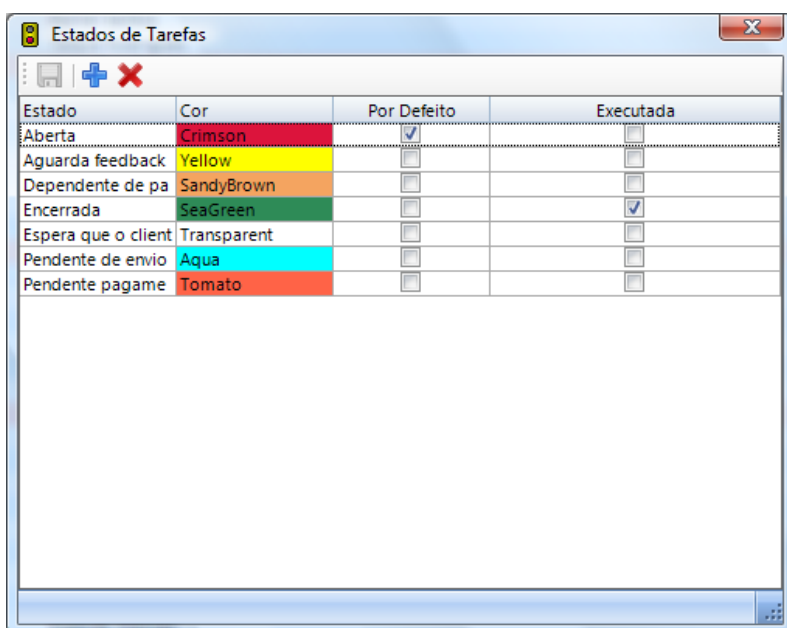
Descrição	Nº Anos	Nº Meses	Nº Dias	Nº Ho
+ 1 Hora	0	0	0	
+45 Dias	0	1	15	
+ 2 Dias	0	0	2	
+ 1 Semana	0	0	7	
+ 2 Semanas	0	0	15	
+ 3 Dias	0	0	3	
+ 1 Dia	0	0	1	
+ 1 Mês	0	1	0	
+ 1 Ano	1	0	0	

De forma a ser possível estabelecer o período em que cada uma das tarefas personalizadas é efetuada dentro de um processo, ou de forma a (re)agendar as próximas tarefas, crie as periodicidades no seu software. Para o efeito, na barra de ferramentas do módulo de CRM, seleccione nas tabelas auxiliares, "periodicidades de tarefas", e crie as que entender: em anos, meses, semanas, dias, horas.

5. Adicione as tarefas personalizadas de cada processo

Crie inicialmente, na tabela as “tarefas personalizadas” e indique (caso pretenda) quem é o destinatário ou utilizador que por defeito executa cada uma das tarefa (o software permite o agendamento por destinatário e o envio de tarefas por e-mail). Pode configurar os utilizadores (destinatários) através da tabela auxiliar utilizadores.

6. Como criar estados de tarefa

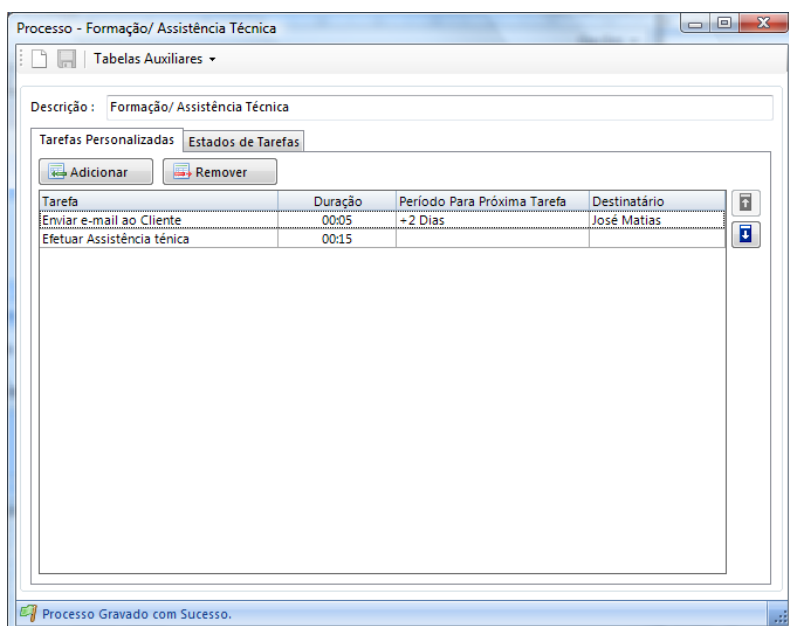


Estado	Cor	Por Defeito	Executada
Aberta	Crimson	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aguarda feedback	Yellow	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dependente de pa	SandyBrown	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encerrada	SeaGreen	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Espera que o client	Transparent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pendente de envio	Aqua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pendente pagame	Tomato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Crie na tabela “Estado de tarefa”, os estados possíveis para as tarefas (por exemplo: aberta, encerrada), associe cores para ter na opção de agendamento uma leitura mais simples, e indique qual dos estados corresponde à execução da tarefa (neste caso ativaríamos a check box do estado “encerrada”).

Pode posteriormente adicionar os estados de tarefa na tabela auxiliar de processos, de acordo com as tarefas que constituem esse mesmo processo. Pode colocar qual o estado que deverá aparecer por defeito (normalmente o estado aberto) bem como pode assinalar qual o estado que diz respeito à tarefa executada. Esta informação será importante quando for necessário retirar outputs do CRM.

7. Como criar processos?



Tarefa	Duração	Período Para Próxima Tarefa	Destinatário
Enviar e-mail ao Cliente	00:05	+ 2 Dias	José Matias
Efetuar Assistência técnica	00:15		

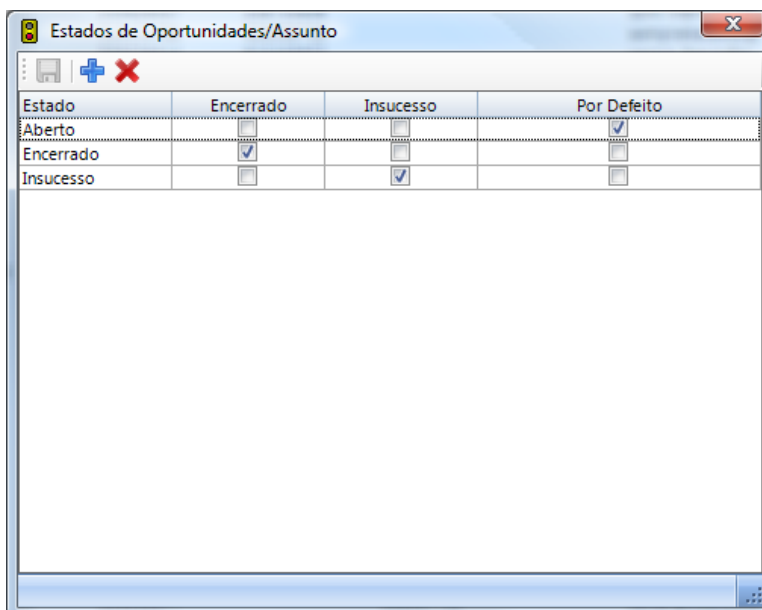
Abra o formulário de processos e clique em adicionar, na aba “tarefas personalizadas” clique em adicionar. Crie por exemplo o “processo de venda”, adicionando as tarefas por ordem de execução (envio de orçamento, contato telefónico, faturação e envio da encomenda). Pode também colocar o tempo médio de execução de cada uma das tarefas – sendo sempre possível alterar quando está a executá-la, quando deve ser executada a próxima tarefa (deve criar os períodos na tabela auxiliar de periodicidades), e quem a executa. Esta funcionalidade permite que ao agendar a próxima tarefa no CRM,

automaticamente apareça o quê, quando, quem e em quanto tempo a deve executar, facilitando a marcação da próxima tarefa do processo. Clique na aba "Estados de tarefas" e associe os estados associados apenas às tarefas deste processo (esta funcionalidade permite reduzir o número de estados das tarefas quando esta a executá-lo). Assim quando iniciar o processo de venda iniciará sempre pela primeira tarefa desse mesmo processo.

8. Posso categorizar as oportunidades através de um tipo de estado?

Sim. No módulo de CRM o utilizador tem a possibilidade de categorizar as oportunidades de negócios através de um estado.

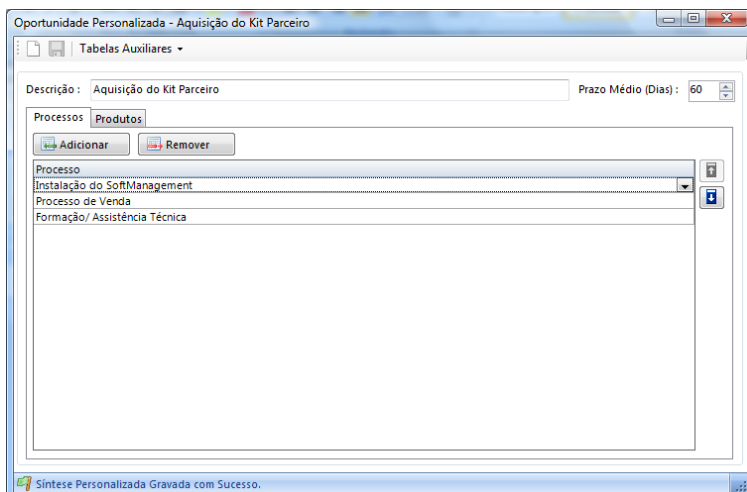
Desta forma, terá a possibilidade, por exemplo, de identificar se determinado oportunidade de negócio ainda se encontram em aberto, se foi encerrado ou se foi um insucesso. Podem ser adicionados os estados que desejar, contudo os três anteriormente definidos representam os mais importantes a definir. Para adicionar novos estados aceda à barra de ferramentas no painel principal do módulo, e no menu "Tabelas Auxiliares" clique em "Estado de Oportunidades".



Estado	Encerrado	Insucesso	Por Defeito
Aberto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Encerrado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Insucesso	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

No caso de insucesso é ainda possível atribuir à oportunidade de negócio o motivo de insucesso, e adicionar notas. Esta ferramenta permite criar uma base de dados de informação para a gestão da empresa muito importante, pois ficará com o histórico dos motivos que levaram a empresa a perder propostas, por exemplo. Tenha em atenção que os motivos de insucesso por serem distintos por área de negócio têm que ser associados a cada área de negócio.

9. Adicione as oportunidades de negócio personalizadas



Oportunidade Personalizada - Aquisição do Kit Parceiro

Descrição: Aquisição do Kit Parceiro Prazo Médio (Dias): 60

Processos: Produtos

Adicionar Remover

Processo

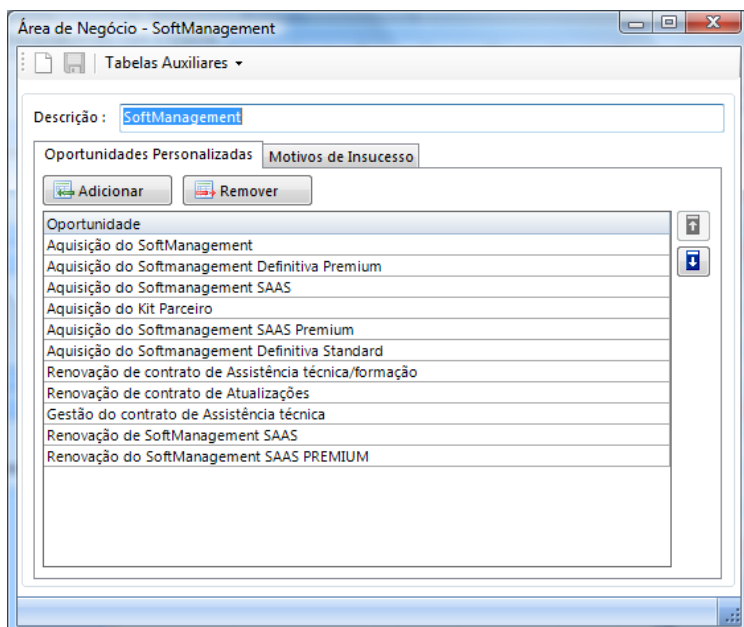
- Instalação do SoftManagement
- Processo de Venda
- Formação/Assistência Técnica

Síntese Personalizada Gravada com Sucesso.

O objectivo deste formulário é definir as oportunidades de negócio existentes na sua empresa, por exemplo "venda de Desktops". Para o efeito clique em adicionar nas oportunidades de negócio personalizadas e adicione os processos relativos a essa mesma oportunidade. O objectivo é não surgir nas combobox quando está na operação, processos que não digam respeito a esta oportunidade. Pode ainda definir um prazo médio para encerramento da oportunidade (útil para verificar o desvio

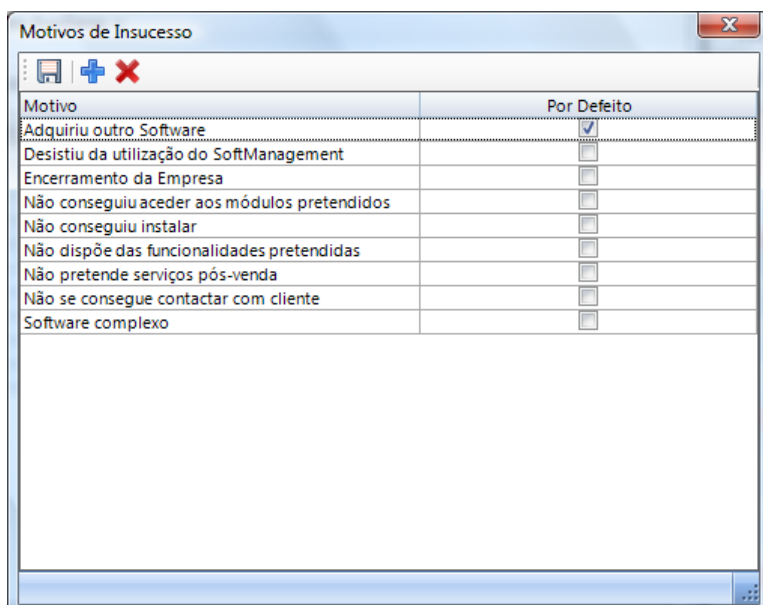
face ao padrão), bem como pode adicionar a cada oportunidade de negócio, produtos ou serviços por defeito. Pode optar por colocar uma oportunidade de negócio por defeito.

10. Como criar áreas de negócio



Adicione as áreas de negócio da sua empresa (por exemplo - Hardware), associando a cada uma delas as oportunidades de negócio respetivas (caso não tenham sido criadas anteriormente, pode criar diretamente deste formulário). Associe os estado de oportunidade (aberto, encerrado, insucesso, outros) às diversas áreas de negócio; Coloque ainda os motivos de insucesso que podem ocorrer em cada uma das oportunidades (Cliente adquiriu à concorrência, cliente desistiu, entre outros). Pode optar por ter uma das áreas de negócio por defeito (normalmente a mais utilizada).

11. Como adicionar motivos de insucesso?



Motivo	Por Defeito
Adquiriu outro Software	<input checked="" type="checkbox"/>
Desistiu da utilização do SoftManagement	<input type="checkbox"/>
Encerramento da Empresa	<input type="checkbox"/>
Não conseguiu aceder aos módulos pretendidos	<input type="checkbox"/>
Não conseguiu instalar	<input type="checkbox"/>
Não dispõe das funcionalidades pretendidas	<input type="checkbox"/>
Não pretende serviços pós-venda	<input type="checkbox"/>
Não se consegue contactar com cliente	<input type="checkbox"/>
Software complexo	<input type="checkbox"/>

Para adicionar os motivos de insucesso de uma oportunidade de negócio, pode aceder às tabelas auxiliares no módulo de CRM. Na criação de áreas de negócio é também possível adicionar os motivos que podem levar ao insucesso de uma oportunidade. Esta informação será crucial para entender porque as vendas não correm como previsto. Assim sempre que numa oportunidade colocar o estado de insucesso abrir-se-á uma combo box onde pode colocar o respetivo motivo, bem como notas adicionais.

12. Defina a origem das oportunidades de negócio

Origem	Por Defeito
Cliente (serviços Pós-Venda)	<input type="checkbox"/>
Contacto Pessoal	<input type="checkbox"/>
Contacto Pró-ativo	<input type="checkbox"/>
Facebook	<input type="checkbox"/>
Google	<input checked="" type="checkbox"/>
Mailing List	<input type="checkbox"/>
Revendedor	<input type="checkbox"/>
utilizador SoftManagement	<input type="checkbox"/>

Defina, por último a origem das oportunidades (por exemplo google, amigos, colega, entre outros), de forma a ter informação estatística da origem dos negócios.

6. Gestão de Clientes/Potenciais Clientes

1. Adicionar um cliente potencial

Contribuinte: 12345678 Activo?
 Trato / Nome: Sr. Joaquim Pinto
 Desig. Social:
 Rua / Av.: Nº:
 Local:
 Cód. Postal:
 País: Portugal
 Observações:
 Contactos:
 Nome:
 Telefone: Telemóvel: Fax:
 Email:
 Homepage:

Este módulo permite que se coloque informação pouco detalhada do cliente, não obrigando aos requisitos obrigatórios, facilitando a abertura de ficha do mesmo. No módulo de CRM adicione um novo cliente. Coloque os dados que pretender, sendo que pelo menos deve colocar o nome e a designação social e algum contacto.

A ficha de cliente, para além dos dados de identificação permite a inserção de outros dados, assuntos, tarefas e documentos.

Pode também importar uma listagem de clientes potenciais.

2. Como importar a minha lista de clientes em excel para o CRM?

Para o efeito, basta dirigir-se à barra de ferramentas do módulo de CRM, menu "Clientes" e clicar no botão "Importar". Em seguida, abrir-se-á o formulário onde deverá seleccionar o ficheiro que contém a informação respeitante aos seus clientes potenciais e que pretende importar para o módulo de CRM e clicar em "Abrir".

NOTA: De modo à importação o ficheiro de Excel que contém as informações dos clientes potenciais seja efetuado com sucesso, deve estar identificados com os seguintes campos sendo que não é necessário que estejam por esta ordem e só é obrigatório o nome. À frente do campo encontra como devem estar os diversos tipos de dados



Especificações:

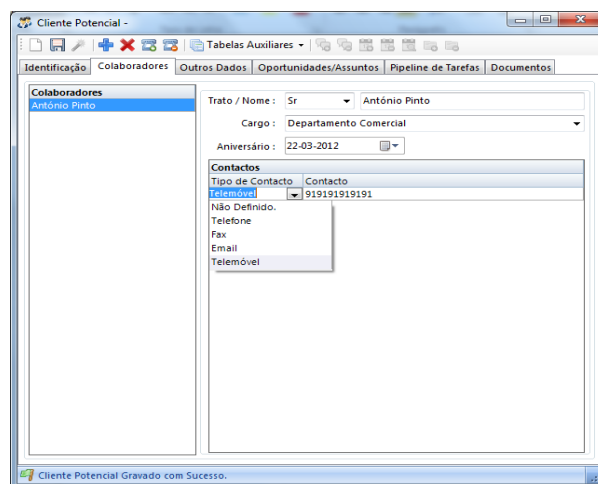
Trato
 Nome
 DesignacaoSocial
 Contribuinte
 Rua
 NumeroPolicia
 LocalMorada
 Localidade
 CodigoPostal
 Pais (Numero) – Portugal é o valor por defeito, caso não seja incluído. Portugal = 170
 Telefone
 Telemovel
 Fax
 Email
 HomePage
 Observacoes
 NomeContacto

3. Como adicionar colaboradores nos clientes potenciais?


Pode adicionar aos seus clientes potenciais informação adicional relativamente a colaboradores. Esta funcionalidade é de grande utilidade, por exemplo, caso o seu cliente potencial seja uma empresa onde exista um contacto directo com diferentes colaboradores.

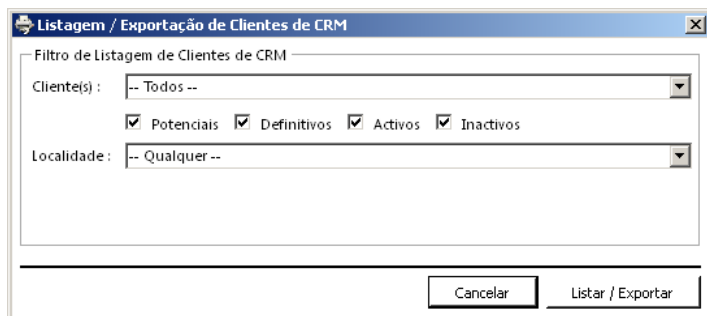
Deste modo, o utilizador conseguirá arquivar toda essa informação para futuros contactos, aumentando a eficácia do processo de venda.

Para adicionar um colaborador na ficha de um cliente potencial, basta aceder à aba "Colaboradores" e clicar em **"Adicionar Colaborador"** . Em seguida, o utilizador tem a possibilidade de inserir o trato, nome, cargo e aniversário do colaborador. Poderá ainda inserir informação respeitante aos contactos do colaborador clicando no botão **"Adicionar Contacto"**. Depois das informações inseridas, clique em **"Gravar"**  .



4. Como listar os clientes?

O módulo permite obter listagem de clientes potenciais, de acordo com os campos que o utilizador pretende, para o efeito seleccione os campos que pretende em “ver/esconder os campos na listagem” .




Clique em “clientes” na barra de ferramentas auxiliar. Seleccione se pretende somente clientes potenciais, definitivos, activos ou inactivos. Se clicar com o rato do lado direito em cima da lista de clientes também conseguirá esconder/ver alguns dos campos.

Pode também efectuar uma listagem por localidade se pretende efectuar uma acção localizada numa determinada região.

5. Como acrescentar novos campos aos dados do cliente


Dependendo da actividade, pode o utilizador necessitar de criar diversos campos específicos para acompanhamento do potencial cliente, onde pode adicionar texto. Para o efeito pode seleccionar na ficha

de cliente o ícone “outros dados” , ou seleccionar na barra de ferramentas lateral do módulo de CRM, a opção “outros dados do cliente” o menu “auxiliares”. Crie os campos que julgar relevantes, permitindo adicionar texto.


6. Como definir o perfil do cliente

Nas tabelas auxiliares na barra de ferramentas do menu principal pode definir características para o perfil do cliente. Pode criar múltiplas características, assim como caracterizar os clientes por diversos interesses (exemplo: software, hardware, alojamento de páginas, etc). Esta informação vai permitir efetuar filtros de acordo com os interesses de cada um dos potenciais clientes, permitindo ações de marketing direcionadas para um objetivo específico.

7. Como converter um cliente potencial em cliente efectivo?

Para converter um potencial cliente num cliente efectivo, clique na varinha mágica  na barra de ferramentas do formulário de cliente potencial no módulo de CRM, e abre-se o formulário de cliente. Tenha em atenção que de acordo com as regras da DGCI, existem campos que são de preenchimento obrigatório (nº de contribuinte, designação social, morada, código postal, localidade). Posteriormente poderá da mesma forma converter os produtos e serviços de uma oportunidade de negócio em fatura.

8. Posso enviar diretamente correio eletrónico ao meu cliente

Sim, é possível abrir a aplicação de correio eletrónico com o destinatário preenchido através da ficha do cliente. À frente do campo de correio eletrónico, clique no botão . Abrir-se-á uma nova mensagem na aplicação que utiliza por defeito. Esta funcionalidade também está disponível nas tarefas facilitando a interação com as ferramentas de trabalho do utilizador.

9. Posso utilizar o CRM com os clientes atuais?

Sim, o módulo de CRM instala também na ficha de clientes 4 novas abas destinadas à gestão de oportunidades, gestão de tarefas, gestão documental e perfil. Todas as funcionalidades deste módulo ficam disponíveis para uma gestão mais eficiente e um melhor relacionamento com os clientes efetivos.

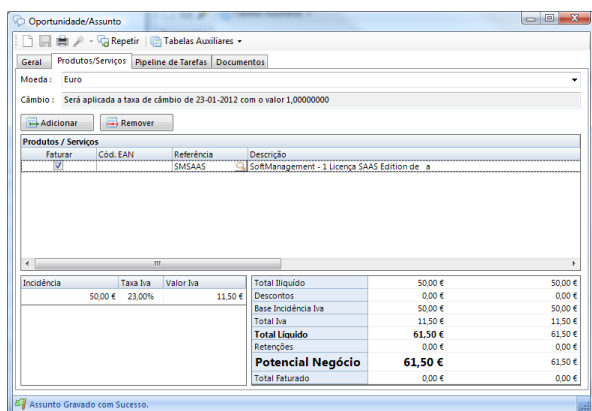
10. Posso consultar as oportunidades de negócio e documentos a partir da ficha de cliente?

Sim, a ficha de cliente está dividida por um conjunto de abas que permite a consulta das oportunidades de negócio, assuntos, ou tarefas que estejam associados ao cliente, bem como permite o acesso aos seus documentos. Esta solução é uma excelente forma para a gestão documental (propostas, contractos, entre outros), uma vez que consegue abrir directamente os documentos a partir da aplicação.

11. Como visualizar os dados dos clientes para contacto?

De forma a ser expedito a consulta a informação do cliente, ao lado do nome existe um ícone com um telefone. Clique e abre-se um formulário com os principais contactos.

12. Como faturar ao cliente?

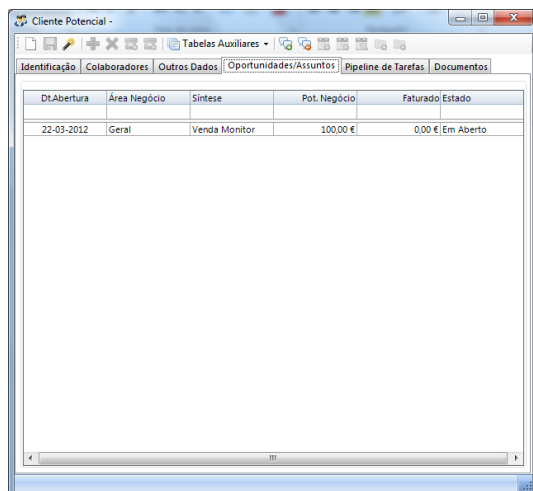


Incidência	Taxa Iva	Valor Iva	Total Líquido	Descostos	Total Faturado
50,00 €	23,00%	11,50 €	50,00 €	0,00 €	50,00 €
			Base Incidência Iva	50,00 €	50,00 €
			Total Iva	11,50 €	11,50 €
			Total Líquido	61,50 €	61,50 €
			Retenções	0,00 €	0,00 €
			Potencial Negócio	61,50 €	61,50 €
			Total Faturado	0,00 €	0,00 €

Após converter o potencial cliente em cliente efectivo, pode utilizar o wizard de fatura para converter os produtos e serviços da sua oportunidade de negócio em faturação, reduzindo assim a duplicação de tarefas. Se é responsável pela área comercial e pretende que a área financeira efetue a faturação, ainda pode criar a tarefa dentro da oportunidade respetiva e enviar para o responsável pela faturação. A utilização da função de repetição das oportunidades de negócio, permite o seu reagendamento (por exemplo para faturação recorrente, como avenças)

7. Gestão de Oportunidades de negócio

1. A aba oportunidades/assuntos de negócio



Dt.Abertura	Área Negócio	Síntese	Pot. Negócio	Faturado/Estado
22-03-2012	Geral	Venda Monitor	100.000 €	0,00 € Em Aberto

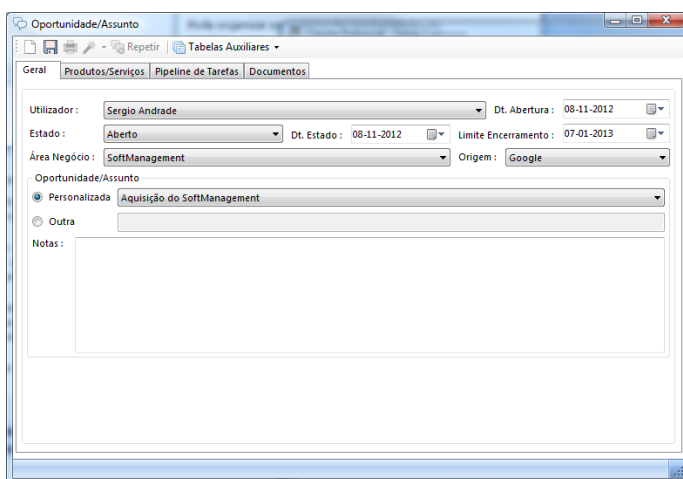
A aba oportunidades de negócio é de extrema importância no módulo de CRM. É nesta área que o utilizador irá criar as oportunidades de negócio, ocorrências, tarefas e adicionar documentos relacionados com o potencial cliente ou com o cliente efetivo. A estrutura do formulário permite visualizar a data do assunto, área de negócio, descritivo, potencial de negócio, se foi ou não faturado, e estado da oportunidade de negócio.

Pode organizar os registos de oportunidades de negócio por qualquer um dos campos existentes. Por defeito encontram-se organizados por data de abertura da oportunidade.

de negócio?

2. Como adicionar uma nova oportunidade

Antes de adicionar novas oportunidades de negócio deve definir os requisitos iniciais para o seu CRM. Veja como no ponto primeiros passos deste manual. Sugerimos que verifique esse ponto pois pode automatizar a maioria das oportunidades de negócio, caso sejam estandardizadas, tornando mais eficiente o processo.



Utilizador: Sergio Andrade | Dt. Abertura: 08-11-2012

Estado: Aberto | Dt. Estado: 08-11-2012 | Limite Encerramento: 07-01-2013

Área Negócio: SoftManagement | Origem: Google

Oportunidade/Assunto: Personalizada | Aquisição do SoftManagement

Notas:

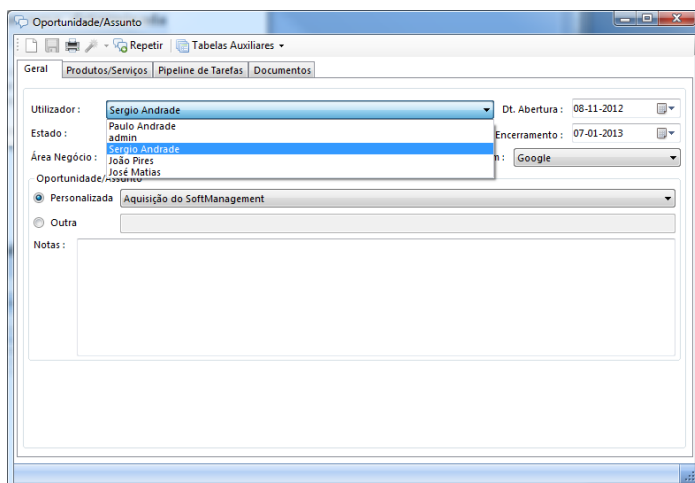
Para adicionar uma oportunidade deve aceder à aba "Oportunidade/Assunto" na ficha de cliente e clicar na opção de adicionar oportunidade. Abre-se o seguinte formulário onde por defeito surgirá a área de negócio e oportunidade personalizada por defeito. Pode sempre alterar os dados, sendo este mecanismo apenas uma forma de tornar mais eficiente o trabalho operacional.

Por defeito a oportunidade/assunto personalizado criado assume a data do próprio dia, bem como assume a data prevista de encerramento x dias após a inicial, caso tenha sido configurado na respetiva oportunidade personalizada. Assume também o estado da oportunidade e origem caso tenham sido definidas por defeito.

Se configurou nas oportunidades de negócio personalizadas, os produtos ou serviços associados à mesma estas serão adicionadas automaticamente. Caso contrário poderá adicionar ou ainda alterar descrições e valores dos produtos e serviços. Pode também alterar ou adicionar a origem do negócio, de forma a perceber quais os canais de venda que estão a funcionar adequadamente.


Neste formulário pode ainda imprimir toda a atividade relativa à oportunidade: dados gerais, produtos e serviços, tarefas associadas, estado e respetivas notas.

3. O Software associa o responsável a uma oportunidade de negócio?



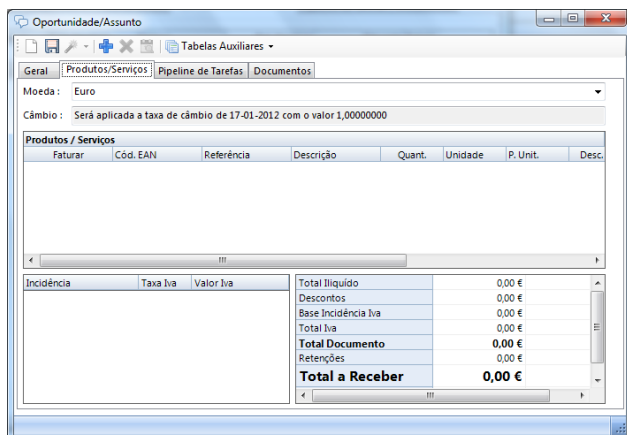
Sim, por defeito será sempre o utilizador que efetuou o login e cria a nova oportunidade de negócio, o que torna possível aferir as oportunidades criadas por cada um dos colaboradores.

Contudo pode sempre alterar ao criar a oportunidade de negócio.


Caso não tenha ainda definido os utilizadores no SoftManagement, deverá aceder ao menu "Utilizadores" no painel principal da aplicação (ver primeiros passos). Após a selecção do utilizador pretendido, basta clicar no botão "Gravar" .

4. Posso associar Produtos/Serviços à oportunidade de negócio?

Sim. O módulo de CRM permite a associação de diferentes produtos ou serviços a uma dada oportunidade de negócio.

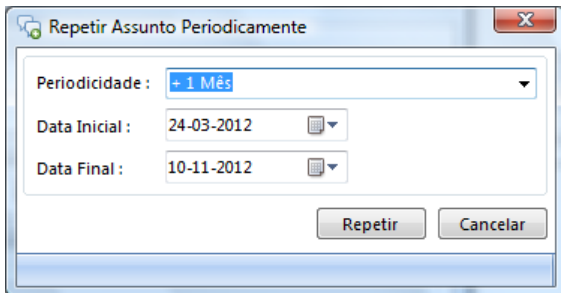


Deste modo, o utilizador terá a possibilidade de incluir informação mais detalhada relativamente ao potencial negócio, designadamente, informação de produtos ou serviços do negócio em questão, como por exemplo, preços, quantidades, entre outros, tendo posteriormente acesso a listagens onde pode consultar o potencial de negócio de cada um dos seus colaboradores, vendas efetuadas.

Para adicionar produtos/serviços a um determinado assunto, deverá aceder à ficha do cliente/cliente potencial, aba "Oportunidades/Assuntos" e clicar na oportunidade pretendida. Em seguida, aceda à aba "Produtos/Serviços", clique no botão "Adicionar Produto/Serviço", e seleccione o produto ou serviço a ser associado ao assunto. Depois da inserção dos dados pretendidos, clique em "Gravar" . Não se esqueça que se programou por defeito uma oportunidade de negócio personalizada, adicionando um determinado produto ou serviço, esta aba passará a ter preenchimento automático, mantendo a possibilidade de ser alterada.

Caso o negócio se concretize pode ainda faturar os produtos/serviços diretamente através do formulário de oportunidade de negócio. Para que esta opção esteja activa, será necessário que o potencial cliente seja antes de mais convertido em cliente definitivo (pois a emissão de faturas exige dados do cliente, que enquanto efetivo, pode não existir).

5. Como criar oportunidades a partir de outra oportunidade?



Repetir Assunto Periodicamente

Periodicidade: + 1 Mês

Data Inicial: 24-03-2012

Data Final: 10-11-2012

Repetir Cancelar

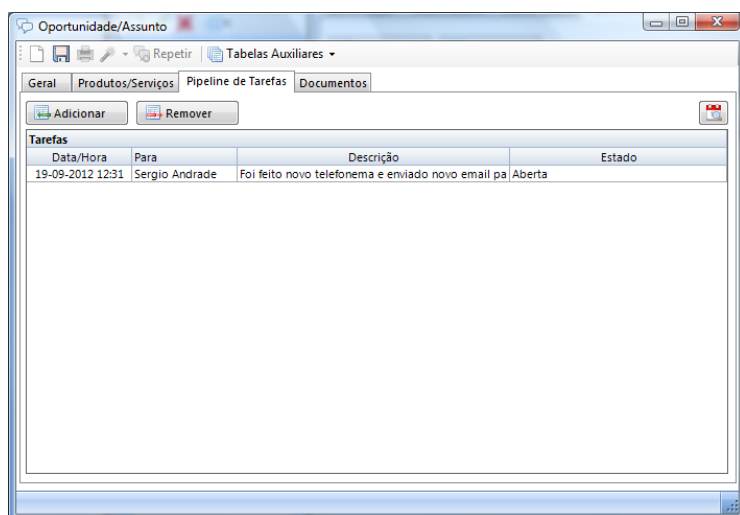
De forma a facilitar a organização de tarefas e do respetivo trabalho o CRM permite que a partir de uma tarefa seja criada(s) outra(s), de acordo com a periodização que se pretender. Esta funcionalidade permite criar, por exemplo, agendamento para faturação recorrente, como é o caso das avenças.

Ao criar as novas oportunidade repetidas o software cria-as conforme a periodicidade solicitada e até à data

pretendida.

8. Gestão de Processos e Tarefas

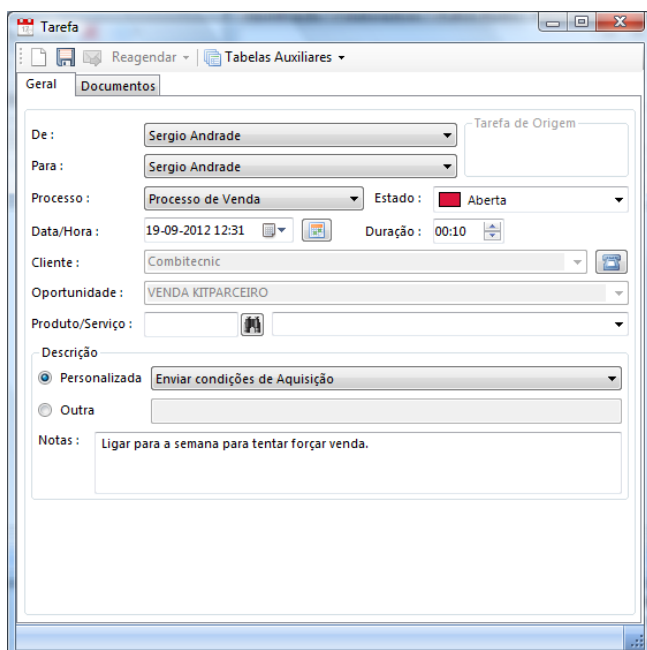
1. A aba de pipeline de tarefas



Na aba de pipeline de tarefas pode visualizar as tarefas associadas à oportunidade de negócio. Nesta aba pode encontrar informação sobre a data de cada tarefa, destinatário, descrição da tarefa e o respetivo estado (sendo possível esconder/ver qualquer um dos campos e organizar conforme as necessidades). A informação sobre as tarefas pode também ser consultada na ficha do cliente (que tem uma aba própria para tarefas), sendo que nessa aba é possível identificar a que oportunidade de negócio diz respeito cada uma das tarefas. De salientar que se podem criar tarefas que não estejam relacionadas com nenhuma oportunidade de negócio (por exemplo um


pedido específico de um cliente). Nesta aba ainda é possível aceder ao calendário de tarefas, através do respetivo símbolo. Clique em adicionar uma tarefa.

2. O formulário de tarefa

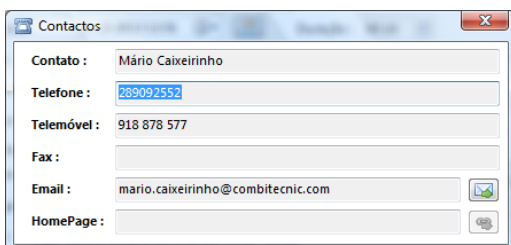


Ao clicar em adicionar uma nova tarefa, abrir-se-á o seguinte formulário. Se estiver associado a uma oportunidade de negócio, que tem definido o seu processo ou processos, automaticamente aparecerá, o destinatário, o processo, o estado, a duração, bem como a tarefa personalizada associada (caso tenham sido configurados - ver ponto primeiros passos). Pode adicionar notas à tarefa. Neste formulário é ainda possível enviar por correio eletrónico a tarefa ao destinatário, reagendar tarefa associado o motivo do reagendamento, bem como agendar a próxima tarefa do processo ou outra pretendida, verificar disponibilidades de tempo do destinatário para executar essa tarefa no dia previsto. Pode ainda associar documentos à mesma (por exemplo proposta do cliente). Pode ainda aceder aos contatos do cliente - telefone, correio eletrónico, outro, de forma a facilitar o contato.

3. Como enviar para o Outlook uma tarefa?

Clique no ícone  na barra de ferramentas do formulário de tarefa para enviar a mesma para o e-mail do executante da tarefa. Automaticamente é criado uma tarefa na agenda do Outlook, que ficará com aviso, assim que aceite pelo destinatário, para recordar o destinatário da tarefa e que a sua execução deverá estar prestes a terminar ou que deverá ser executada.

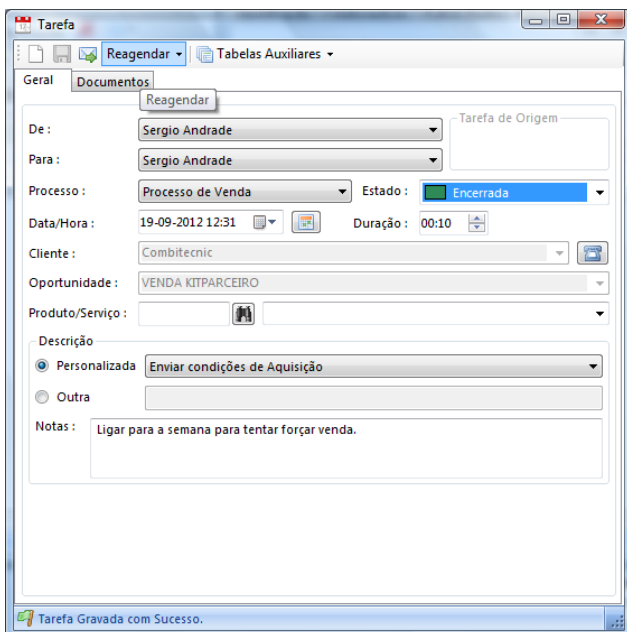
4. Posso visualizar os contatos do cliente na tarefa



Contacto : Mário Caixeirinho
 Telefone : 289092552
 Telemóvel : 918 878 577
 Fax :
 Email : mario.caixeirinho@combitecnic.com
 HomePage :

Sim, pode visualizá-los na tarefa. Clique no ícone do contato e abrir-se-á um formulário com os principais contatos do cliente, telefones, correio eletrónico e respetivo envio, facilitando a interação com o cliente.

5. Como (re)agendar novas tarefas

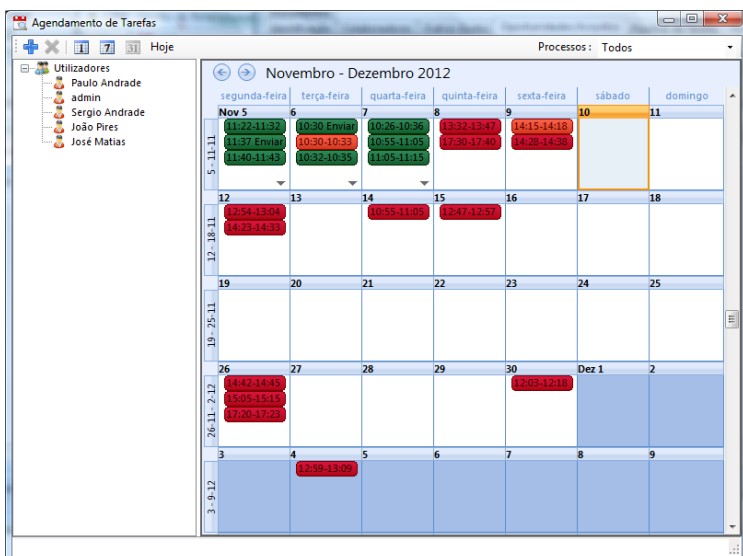


De : Sergio Andrade
 Para : Sergio Andrade
 Processo : Processo de Venda Estado : Encerrada
 Data/Hora : 19-09-2012 12:31 Duração : 00:10
 Cliente : Combitecnic
 Oportunidade : VENDA KITPARCEIRO
 Produto/Serviço :
 Descrição
 Personalizada Enviar condições de Aquisição
 Outra
 Notas : Ligar para a semana para tentar forçar venda.

Uma vez encerrada uma tarefa, é possível reagendá-la (caso não tenha tido sucesso – por exemplo um telefonema) para a periodicidade que pretender ou para uma data específica ou agendar a próxima tarefa do processo (caso esteja definido), colocando por defeito não só a tarefa, mas também o estado, duração, destinatário. Este processo torna mais eficiente a utilização do CRM, uma vez que esta sequência reflete o levantamento de processos que foi executado.


6. Como visualizar o agendamento de tarefas?

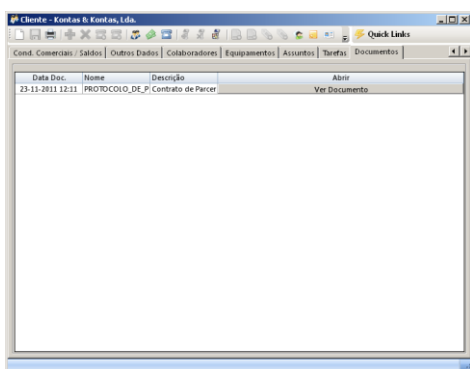
Para visualizar as tarefas dos utilizadores do CRM, clique na opção agendamento no menu principal do módulo ou na aba de tarefas. É possível visualizar as tarefas de hoje, do primeiro dia, da semana e do mês, por utilizador. As tarefas estão representadas de acordo com as cores definidas para cada um dos estados, sendo mais simples a leitura. Por exemplo verde para encerradas e vermelho para as tarefas abertas. Pode também clicar na tarefa na agenda para que a tarefa se abra no respetivo formulário.



9. Gestão Documental

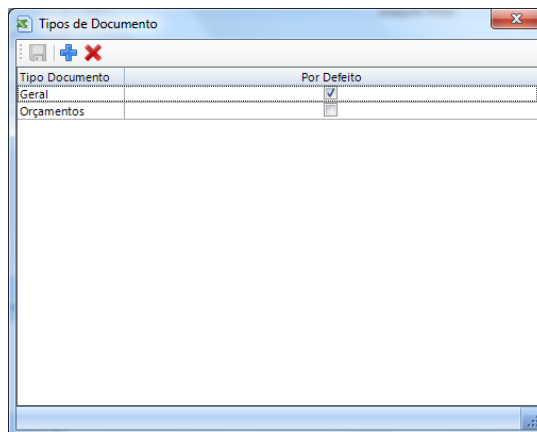
1. Utilize a gestão documental para organizar documentos do cliente



Se pretende ter os documentos que partilha com os seus clientes atualizada (contratos, propostas, entre outros), de forma a uma fácil consulta, utilize a aba de documentos e adicione os mesmos. Selecione na ficha do cliente a aba documentos, e clique no ícone adicionar documento  que se encontra na barra de ferramentas. Abre-se um formulário em que por defeito, aparece-lhe a data actual, insira a descrição do documento e anexe o mesmo. Esse documento ficará guardado na base de dados do programa.



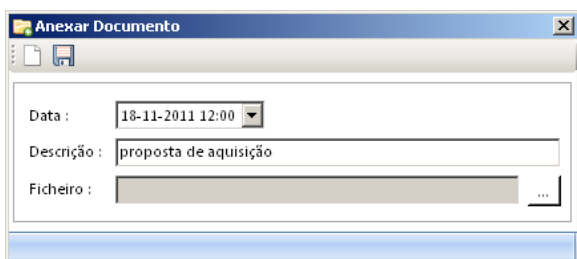
2. Posso ter diferentes tipos de documentos no módulo de CRM?

Sim. Efectivamente o módulo de CRM permite ao utilizador gerir e categorizar a sua biblioteca de documentos de acordo com o seu tipo. Esta funcionalidade é de extrema utilidade, por exemplo, caso o utilizador diferentes tipos de documentos, como orçamentos, contractos, ou outros. Deste modo, o utilizador terá a capacidade de efectuar pesquisas por tipos de documento, como por exemplo, efectuar uma listagem somente com as propostas de orçamentos enviadas, podendo desta forma, controlar todo o processo de venda e acompanhamento ao cliente potencial.



Para criar diferentes tipos de documentos, aceda ao menu principal do módulo de CRM, tabelas auxiliares, e clique em "Tipos de Documento". Já no novo formulário, clique no botão "Adicionar Tipos de Documento"  e coloque a descrição relativa ao tipo de documento em questão. Poderá ainda, definir de entre os vários tipos de documentos criados, aquele que será o tipo de documento seleccionado por defeito. Após a inserção dos respectivos dados, clique no botão "Gravar" .

3. Como inserir um documento numa tarefa?



Para inserir um documento numa tarefa clique no ícone adicionar documento que se encontra na barra de ferramentas. Por defeito, aparece-lhe a data actual, insira a descrição do documento e anexo o mesmo. Esse documento ficará guardado na base de dados do programa.

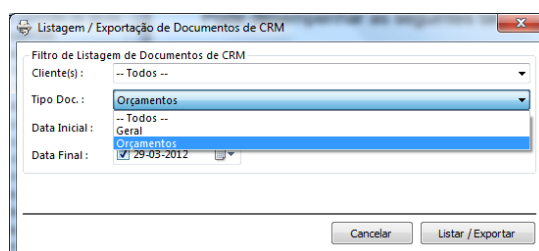
4. Como visualizar um documento?

Para visualizar um documento aceda à aba documentos na ficha de cliente, escolha o documento que pretende consultar e seleccione a opção ver documento. Este abrir-se-á no formato em que foi guardado.

5. Como efectuar uma listagem de documentos?

Para efectuar uma listagem de documentos, aceda ao menu principal do módulo de CRM, aceda ao menu "Listagens/Exportação", e clique em "Documentos".

Desta forma, o utilizador poderá proceder a listagens dos seus documentos presentes na aplicação, recorrendo a diversos filtros de pesquisa, nomeadamente filtro por cliente, tipo de documento e

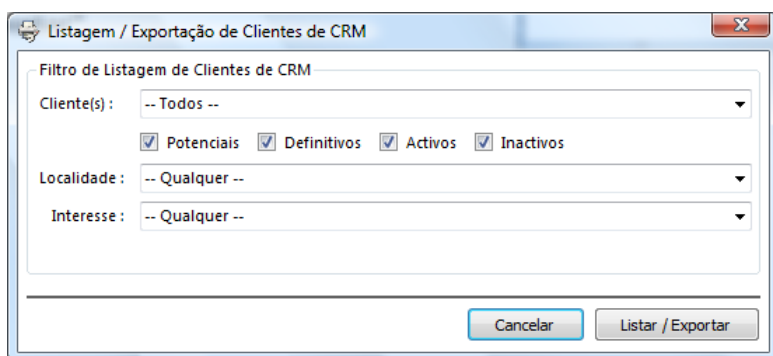


entre diferentes períodos de datas. Após a selecção das preferências de filtragem, clique em **"Listar/Exportar"**.

10. Listagens

6. Listagem de clientes

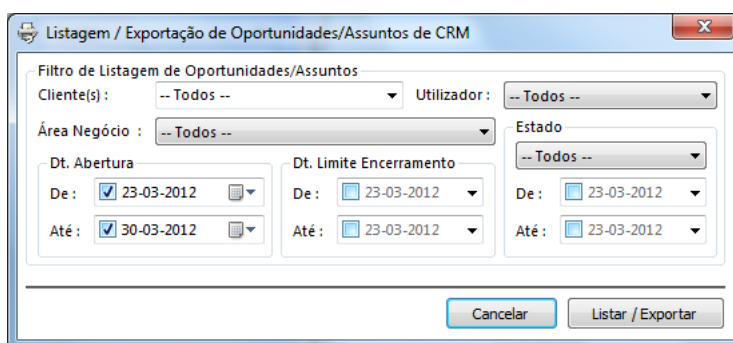
Nesta listagem é possível efetuar uma série de filtros, de forma a adequar a sua listagem aos seus objectivos. Pode consultar por tipo de cliente, interesse ou localidade do cliente. É uma ferramenta interessante para acções direccionadas de marketing.



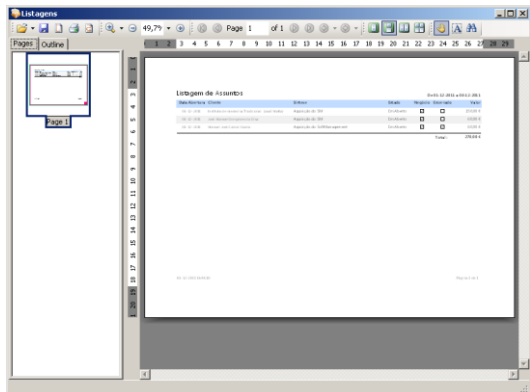
7. Listagem de oportunidade de negócio

Para visualizar uma listagem das oportunidades de negócio aceda ao menu listagens na barra de ferramentas lateral do menu principal do módulo de CRM.

Abrir-se-á um formulário (conforme imagem ao lado) onde pode seleccionar a informação que pretende visualizar, através dos diversos filtros que estão disponíveis, de modo a segmentar melhor a sua pesquisa e recolher mais facilmente a informação que pretende sobre oportunidades – Entre datas de abertura da oportunidade, data limite de encerramento, estados da oportunidade, por área de negócio, clientes, ou por utilizador.



8. Como aferir o potencial de negócio gerado pelos meus colaboradores?



Pode por exemplo utilizar o filtro descrito anteriormente para calcular o volume de negócios potencial por colaborador e entre as datas pretendidas. Pode ainda aferir o potencial de negócio somente de oportunidades que estão em abertos, as encerradas ou de negócio perdido, permitindo aferir a capacidade de gerar negócio de cada colaborador.

9. Acesso aos documentos contabilísticos dos clientes

Com a instalação do módulo de CRM, fica ativa na ficha de clientes efetivos uma aba "documentos contabilísticos". Nesta aba é possível visualizar uma lista com os documentos contabilísticos associados ao cliente. Clique no documento contabilístico que pretende abrir para visualizá-lo. Pode abrir o documento, enviar por e-mail, guardar em pdf, entre outros.

11. FAQ'S

10. Como utilizar o CRM para melhorar o relacionamento interno da sua empresa?

Apesar desta aplicação informática ser de extrema utilidade na gestão da carteira de clientes e potenciais clientes e na melhoria do relacionamento com este, pode também ser utilizada para melhorar o relacionamento interno, por exemplo entre departamentos. Crie por exemplo o Departamento Comercial como potencial cliente (neste caso interno) e crie assuntos, tarefas relacionadas e efectue a gestão documental associada ao Departamento através do módulo de CRM.

12. Posso exportar as listagens para Excel?

O SoftManagement permite que todas as listagens possam ser exportadas para Excel. Assim pode trabalhar a informação exportada de acordo com os intuítos do cliente (estudos de potencial de negócio).

13. É possível através do mapa de agendamento agendar novas tarefas?

Sim, e inclusive é uma ferramenta de grande utilidade pois permite perceber se esse utilizador já tem uma tarefa agendada para o respetivo período, evitando a sua sobreposição.

14. Posso criar tarefas que não estejam associadas a assuntos?

Sim, podem ser criadas tarefas que não estejam associadas a assuntos. Esta opção deverá ser utilizada quando pretende utilizar o CRM para uma tarefa isolada, e que à partida não gerará tarefas adicionais relacionadas.