

TOTVS CRM – SFA - Dashboards disponíveis

 Atendimento

 Cliente

 Gestão Comercial

 Produto

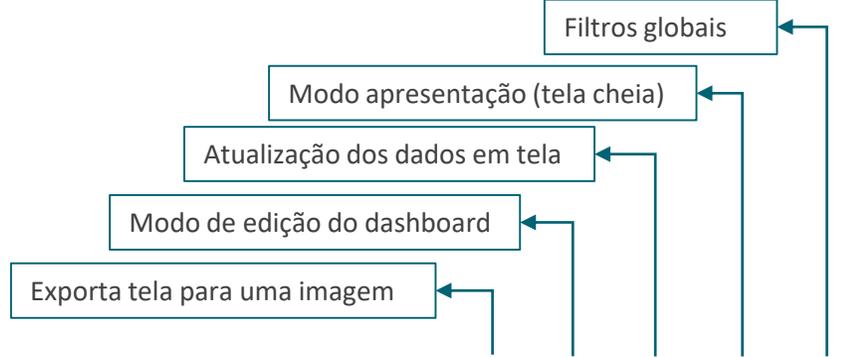
 Profissional

 Utilização do sistema

Plano Start Indicadores Standard

TOTVS CRM – SFA - Dashboard

- **Indicador** – elemento gráfico que apresenta as informações de um determinado assunto
- **Visão** – painel composto por um ou mais indicadores
- **Dashboard** – conjunto de visões



Listagem dos filtros aplicados

Exemplo de um indicador de texto

Gestão Comercial
 Período anterior de: 01/01/2019 até 31/03/2019 Período atual de: 01/01/2020 até 31/03/2020 Informe o(s) profissional(is): Informe a(s) filial(is):

Resumo das Vendas

Valor das vendas		
Período Anterior	Período Atual	Variação
R\$ 31.935.334,74	R\$ 22.714.367,72	-28,87%

Quantidade de itens		
Período Anterior	Período Atual	Variação
666.105,00	501.786,00	-24,67%

Quantidade de pedidos realizados		
Período Anterior	Período Atual	Variação
11.239	7.819	-30,43%

Valor médio por item		
Período Anterior	Período Atual	Variação
R\$ 47,94	R\$ 45,27	-5,58%

Valor médio por pedido realizado		
Período Anterior	Período Atual	Variação
R\$ 2.841,47	R\$ 2.905,02	2,24%

Histórico das vendas (Valor das vendas)

Mês	Valor Anterior	Valor Atual
JAN	R\$ 9.544.810,21	R\$ 11.180.624,89
FEV	R\$ 11.524.830,73	R\$ 9.390.516,38
MAR	R\$ 1.085.224,07	R\$ 2.143.226,45

Histórico das vendas (Quantidade de itens vendidos)

Mês	Qtd Itens Anterior	Qtd Itens Atual
JAN	192.878,00	245.628,00
FEV	244.948,00	211.227,00
MAR	24.929,00	44.931,00

TOTVS CRM – SFA - Indicador

Ícone que indica que este indicador possui drilldown, ou seja, ao clicar sobre uma das barras, serão carregados os detalhes da informação selecionada.

Exporta dados do indicador para uma imagem ou para um arquivo do Excel

Modo de edição do dashboard

Expandir indicador em tela cheia

Clientes com atendimento por período

Período	Nº de clientes
Clientes com atendimento nos últimos 30 dias	1728
Clientes com atendimento entre 31 e 60 dias	464
Clientes com atendimento entre 61 e 90 dias	85
Clientes com atendimento entre 91 e 120 dias	147
Clientes com atendimento a mais de 120 dias	233

Clientes do período

Cliente	Dias sem atendimento
Cliente - 3460	88
Cliente - 1200	88
Cliente - 6903	88
Cliente - 6857	88
Cliente - 3939	88

Distribuição dos clientes do período

Melhor visualização 1 | Melhor visualização 2 | Mapa | Satélite

Digite uma consulta

FullScreen

Dados cartográficos ©2020 Google | Termos de Uso | Informar erro no mapa

TOTVS CRM – SFA - Filtros Globais

Cada indicador pode conter seus próprios filtros, porém existem alguns filtros que são aplicados em mais de um indicador ao mesmo tempo, eles são denominados filtros globais.



Filtrar [X]

Período anterior de: 01/01/2019 [calendar] até: 31/03/2019 [calendar] [calendar]

Período atual de: 01/01/2020 [calendar] até: 31/03/2020 [calendar] [calendar]

Informe a(s) filial(is): [input] [search] [X]

Informe o(s) profissional(is): [input] [search] [X]

[Voltar] [Restaurar] [Confirmar]

Permite informar a data inicial e final do período anterior, bem como a data inicial e final do período atual.

Permite a seleção de uma ou mais filiais (Unidades)

Permite a seleção de um ou mais profissionais



Caso não sejam informadas datas para os períodos anterior e atual, serão considerados:

Período atual de:	01/mês atual/ano atual	até: dia atual/mês atual/ano atual
Período anterior de:	01/mês anterior/ano atual	até: dia atual/mês anterior/ano atual

Por exemplo: Estamos no dia 10/03/2020

Se não informar nenhum período, serão considerados:

Período atual de:	01/03/2020	até: 10/03/2020
Período anterior de:	01/02/2020	até: 10/02/2020



Atendimento

Visão Resumo dos atendimentos

Indicadores:

- Resumo dos atendimentos
- Ranking de profissionais x Atendimentos

Quantidade de atendimentos no período atual

Quantidade de atendimentos no período anterior

Ranking dos profissionais com base no volume de atendimentos realizados

Varição percentual no total de atendimentos no período atual, em relação ao período anterior.

% Participação dos atendimentos do profissional em relação ao total de atendimentos de todos os profissionais

% Participação acumulada

Atendimento

Participação acumulada curva A: 80.00 Participação acumulada curva B: 95.00 Período anterior de: 01/10/2019 até 15/10/2019 Período atual de: 16/10/2019 até 31/10/2019 Informe o(s) profissional(is):

Resumo dos atendimentos

Quantidade de atendimentos

Período Anterior	Período Atual	Variação
2.112	1.968	-6,82% ▼

Clientes Atendidos

Período Anterior	Período Atual	Variação
1.278	1.266	-0,94% ▼

Profissionais que realizaram atendimentos

Período Anterior	Período Atual	Variação
58	58	0,00% ▬

Média de Clientes Atendidos por Profissional

Período Anterior	Período Atual	Variação
22	22	-0,94% ▼

Média de Atendimentos por Profissional

Período Anterior	Período Atual	Variação
36	34	-6,82% ▼

Ranking de profissionais x Atendimentos

Rank	Profissional	Qtd Atendim...	Qtd Atendim...	Variação	Participação	Curva ABC
1[1] →	Profissional - 23	129	127	-1,55% ↓	6,17%	6,17% (A)
2[2] →	Profissional - 51	105	105	0,00% →	5,10%	11,26% (A)
3[2] ↓	Profissional - 36	105	97	-7,62% ↓	4,71%	15,97% (A)
4[4] →	Profissional - 52	87	85	-2,30% ↓	4,13%	20,10% (A)
5[6] ↑	Profissional - 37	82	81	-1,22% ↓	3,93%	24,03% (A)
6[9] ↑	Profissional - 12	72	67	-6,94% ↓	3,25%	30,53% (A)
6[8] ↑	Profissional - 46	74	67	-9,46% ↓	3,25%	30,53% (A)
7[3] ↓	Profissional - 9	102	66	-35,29% ↓	3,20%	36,94% (A)
7[18] ↑	Profissional - 29	45	66	46,67% ↑	3,20%	36,94% (A)



Atendimento

Visão Clientes com Atendimento por período

Indicadores:

- Clientes com Atendimento por Período
- Clientes do período
- Distribuição dos clientes do período

Exibição no mapa, da localização dos clientes com atendimentos no período selecionado.

 Localização do cliente

Total de clientes com atendimento por período

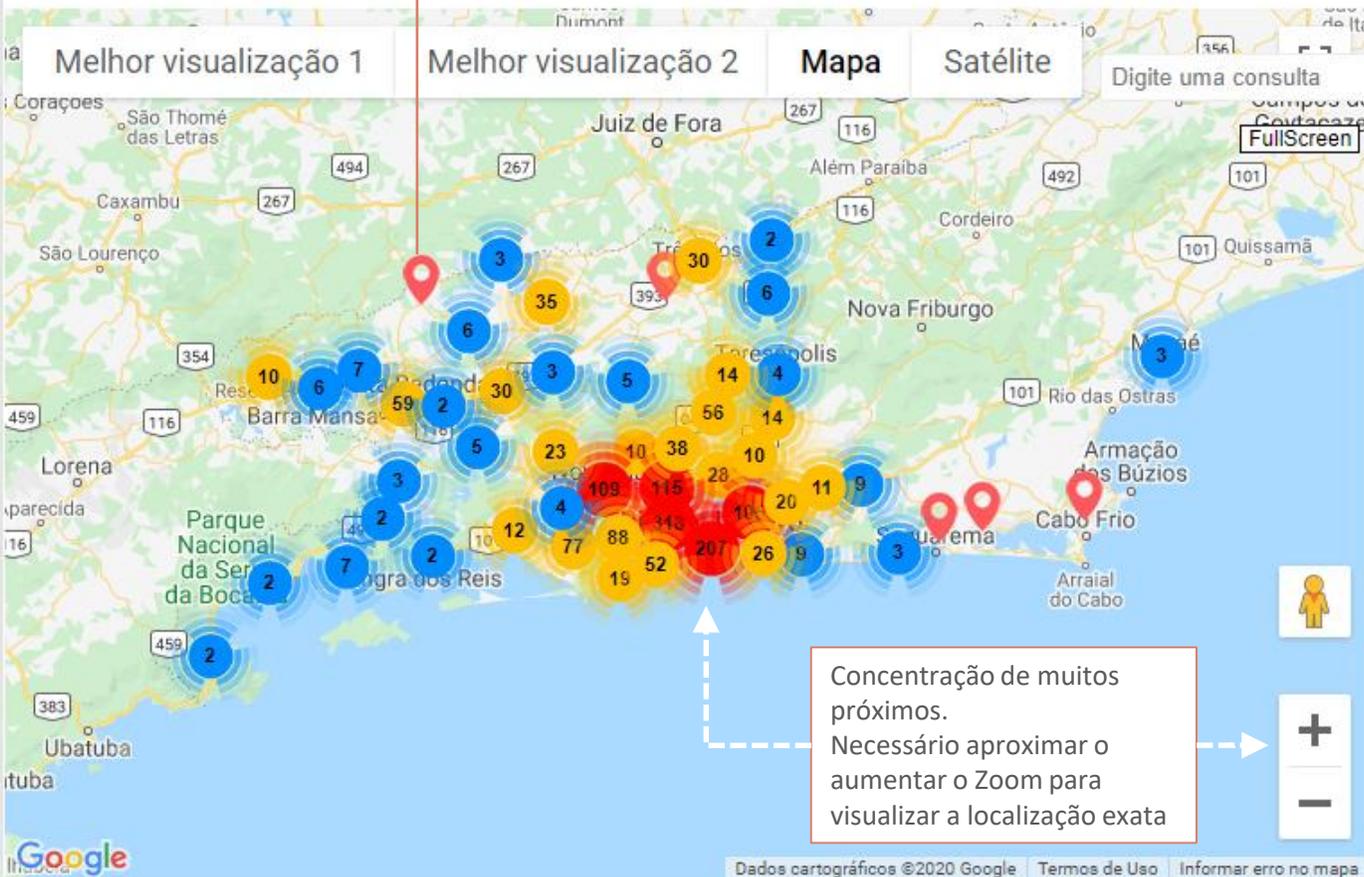
Atendimento

Informe o(s) profissional(is):

Clientes com atendimento por período

Período	Nº de clientes
 Clientes com atendimento nos últimos 30 dias	1728
 Clientes com atendimento entre 31 e 60 dias	464
 Clientes com atendimento entre 61 e 90 dias	85
 Clientes com atendimento entre 91 e 120 dias	147
 Clientes com atendimento a mais de 120 dias	233

Distribuição dos clientes do período



Clientes do período

Cliente	Dias sem atendimento
Cliente - 6247	9
Cliente - 6320	9
Cliente - 5749	9
Cliente - 5455	9
Cliente - 4324	9
Cliente - 6213	9



Cliente

Visão Vendas por cliente

Indicadores

- Ranking de Clientes x Vendas

Quantidade de itens vendidos no período anterior

Quantidade de itens vendidos no período atual

Varição entre quantidade de itens vendidos no período atual e anterior

Valor das vendas no período anterior

Valor das vendas no período atual

Varição entre o valor das vendas no período atual e anterior

% Participação das vendas do cliente em relação ao total das vendas de todos os clientes

% Participação acumulada



Participação acumulada curva B: 95.00 Período anterior de: 01/01/2020 até 31/01/2020 Período atual de: 01/02/2020 até 29/02/2020 Seleccione o número de registros: 50 Informe o(s) profissional(is): Informe a(s) filial

Ranking de Clientes x Vendas

Rank	Cliente	Qtd Itens Anter...	Qtd Itens Atual	Varição	Valor Anterior	Valor Atual	Varição	Participação	Curva ABC
1[1] →	Cliente - 10140	36.571,00	51.410,00	40,58% ↑	R\$ 1.630.738,70	R\$ 2.099.333,20	28,74% ↑	22,36 %	22,36 % (A)
2[25] ↑	Cliente - 7899	1.346,00	6.673,00	395,77% ↑	R\$ 54.644,55	R\$ 284.932,47	421,43% ↑	3,03 %	25,39 % (A)
3[3] →	Cliente - 9784	5.853,00	4.636,00	-20,79% ↓	R\$ 246.418,00	R\$ 231.078,53	-6,22% ↓	2,46 %	27,85 % (A)
4[21] ↑	Cliente - 9100	1.266,00	5.640,00	345,50% ↑	R\$ 58.673,00	R\$ 202.680,00	245,44% ↑	2,16 %	30,01 % (A)
5[2] ↓	Cliente - 10847	8.651,00	4.055,00	-53,13% ↓	R\$ 378.841,06	R\$ 171.806,70	-54,65% ↓	1,83 %	31,84 % (A)
6[4] ↓	Cliente - 1387	6.440,00	3.956,00	-38,57% ↓	R\$ 223.300,00	R\$ 153.784,48	-31,13% ↓	1,64 %	33,48 % (A)
7[5] ↓	Cliente - 5044	5.596,00	3.472,00	-37,96% ↓	R\$ 210.824,01	R\$ 141.185,09	-33,03% ↓	1,50 %	34,98 % (A)
8[9] ↑	Cliente - 7321	2.786,00	3.261,00	17,05% ↑	R\$ 115.947,35	R\$ 134.832,16	16,29% ↑	1,44 %	36,42 % (A)
9[6] ↓	Cliente - 1619	3.541,00	1.906,00	-46,17% ↓	R\$ 168.063,10	R\$ 90.075,98	-46,40% ↓	0,96 %	37,38 % (A)



Gestão Comercial

Visão Vendas por profissional

Indicadores:

- Ranking de vendas por Profissional

Quantidade de itens vendidos no período anterior

Quantidade de itens vendidos no período atual

Variação entre quantidade de itens vendidos no período atual e anterior

Valor das vendas no período anterior

Valor das vendas no período atual

Variação entre o valor das vendas no período atual e anterior

% Participação das vendas do profissional em relação ao total das vendas de todos os profissionais

% Participação acumulada

Gestão Comercial

Informe a(s) filial(is): Período atual de: até Participação acumulada curva B: 95,00 Participação acumulada curva A: 80,00 Informe o(s) profissional(is): Período anterior de: até Seleccione o número de registros: 5

Ranking de profissional x Vendas

Rank	Profissional	Qtd Itens Anter...	Qtd Itens Atual	Variação	Valor Anterior	Valor Atual	Variação	Participação	Curva ABC
1[9] ↑	Profissional - 62	1.110,00	14.570,00	1.212,61 % ↑	R\$ 44.434,80	R\$ 719.914,28	1.520,16 % ↑	32,43 %	32,43 % (A)
2[1] ↓	Profissional - 3	7.481,00	8.186,00	9,42 % ↑	R\$ 298.860,87	R\$ 409.394,12	36,98 % ↑	18,22 %	50,65 % (A)
3[18] ↑	Profissional - 151	641,00	2.768,00	331,83 % ↑	R\$ 24.819,77	R\$ 102.788,04	314,14 % ↑	6,16 %	56,81 % (A)
4[4] →	Profissional - 48	2.213,00	1.813,00	-18,08 % ↓	R\$ 85.693,72	R\$ 80.778,37	-5,74 % ↓	4,04 %	60,84 % (A)
5[12] ↑	Profissional - 21	939,00	1.496,00	59,32 % ↑	R\$ 55.861,25	R\$ 81.638,03	46,14 % ↑	3,33 %	64,17 % (A)
6[3] ↓	Profissional - 124	3.094,00	1.488,00	-51,91 % ↓	R\$ 157.638,36	R\$ 82.071,52	-47,94 % ↓	3,31 %	67,48 % (A)
7[8] ↑	Profissional - 37	1.272,00	1.296,00	1,89 % ↑	R\$ 61.193,49	R\$ 61.560,94	0,60 % ↑	2,88 %	70,37 % (A)
8[14] ↑	Profissional - 164	849,00	1.127,00	32,74 % ↑	R\$ 37.312,80	R\$ 48.041,70	28,75 % ↑	2,51 %	72,88 % (A)
9[0] ↑	Profissional - 142	0,00	1.119,00	100 % ↑	R\$ 0,00	R\$ 48.221,37	100 % ↑	2,49 %	75,37 % (A)



Gestão Comercial

Visão Vendas por profissional (drilldown "Ranking de profissional x Vendas")

Indicadores:

- Produtos vendidos pelo Profissional

Link para retornar ao indicador de origem

Ao clicar sobre um profissional, o indicador de drilldown é aberto com o detalhamento dos produtos vendidos por ele

Quantidade de itens vendidos no período anterior

Quantidade de itens vendidos no período atual

Variação entre quantidade de itens vendidos no período atual e anterior

Valor das vendas no período anterior

Valor das vendas no período atual

Variação entre o valor das vendas no período atual e anterior

% Participação das vendas do profissional em relação ao total das vendas de todos os profissionais

% Participação acumulada

Gestão Comercial

Ranking de profissional x Vendas /

Informe a(s) filial(is): Período atual de: até Participação acumulada curva B: 95.00 Participação acumulada curva A: 80.00 Período anterior de: até

Produtos vendidos pelo Profissional

Rank	Código	Produto	Grupo Pro...	Qtd Itens ...	Qtd Itens ...	Variação	Valor Ante...	Valor Atual	Variação	Participação	Curva ABC
1[2] ↑	20501005	Pr6760	Gr7	240	2050	754,17 % ↑	8068,8	54325	573,27 % ↑	14.07 %	14,07 % (A)
2[0] ↑	22401004	Pr6794	Gr7	0	1565	100 % ↑	0	46219,6	100 % ↑	10.74 %	24,81 % (A)
3[1] ↓	20601005	Pr6766	Gr7	870	1200	37,93 % ↑	36366	31800	-12,56 % ↓	8.24 %	33,05 % (A)
4[0] ↑	29901059	Pr6891	Gr7	0	580	100 % ↑	0	21993,6	100 % ↑	3.98 %	37,03 % (A)
5[0] ↑	22501004	Pr6800	Gr7	0	460	100 % ↑	0	17291,4	100 % ↑	3.16 %	40,19 % (A)
6[0] ↑	27001066	Pr6841	Gr7	0	373	100 % ↑	0	11673,57	100 % ↑	2.56 %	42,75 % (A)
7[0] ↑	31001043	Pr6917	Gr7	0	330	100 % ↑	0	33814,4	100 % ↑	2.26 %	45,01 % (A)
8[0] ↑	20201004	Pr6745	Gr7	0	270	100 % ↑	0	14334,3	100 % ↑	1.85 %	46,86 % (A)
9[0] ↑	00701018	Pr6412	Gr7	0	250	100 % ↑	0	21250	100 % ↑	1.72 %	48,58 % (A)

Gestão Comercial

Curva A: 80.00 Participação acumulada curva B: 95.00

Ranking de Vendas por Profissional

Rank	Profissional	Qtd
1[2] ↑	Profissional - 62	37.1
2[1] ↓	Profissional - 3	38.1



Produto

Visão Vendas por Produto

Indicadores

- Ranking de Produtos x Vendas

Quantidade de itens vendidos no período anterior

Quantidade de itens vendidos no período atual

Variação entre quantidade de itens vendidos no período atual e anterior

Valor das vendas no período anterior

Valor das vendas no período atual

Variação entre o valo das vendas no período atual e anterior

% Participação das vendas do produto em relação ao total das vendas de todos os produtos

% Participação acumulada



Produto



Informe o(s) cliente(s): Participação acumulada curva A: 80.00 Participação acumulada curva B: 95.00 Período anterior de: 01/01/2020 até 31/01/2020 Período atual de: 01/02/2020 até 29/02/2020 Informe o(s) p

Ranking de produtos x vendas



Rank	Código	Produto	Grupo	Qtd Itens A...	Qtd Itens ...	Variação	Valor Anter...	Valor Atual	Variação	Participação	Curva ABC
1[1] →	22401004	Pr6794	Gr7	23.863,00	23.677,00	-0,78 % ↓	R\$ 658.706,98	R\$ 693.988,28	5,36 % ↑	11.21 %	11,21 % (A)
2[2] →	20501005	Pr6760	Gr7	10.827,00	13.629,00	25,88 % ↑	R\$ 289.071,58	R\$ 385.756,04	33,45 % ↑	6.45 %	17,66 % (A)
3[4] ↑	22001004	Pr6781	Gr7	6.636,00	10.717,00	61,50 % ↑	R\$ 435.065,16	R\$ 713.351,43	63,96 % ↑	5.07 %	22,74 % (A)
4[3] ↓	20601005	Pr6766	Gr7	6.797,00	10.160,00	49,48 % ↑	R\$ 191.268,54	R\$ 305.065,93	59,50 % ↑	4.81 %	27,55 % (A)
5[6] ↑	29901059	Pr6891	Gr7	5.489,00	6.495,00	18,33 % ↑	R\$ 214.385,50	R\$ 252.783,54	17,91 % ↑	3.07 %	30,62 % (A)
6[8] ↑	20201004	Pr6745	Gr7	4.844,00	4.067,00	-16,04 % ↓	R\$ 238.852,27	R\$ 212.505,29	-11,03 % ↓	1.93 %	32,55 % (A)
7[9] ↑	23001004	Pr6808	Gr7	4.751,00	4.021,00	-15,37 % ↓	R\$ 358.352,39	R\$ 298.472,34	-16,71 % ↓	1.90 %	34,45 % (A)
8[10] ↑	31001043	Pr6917	Gr7	4.448,00	3.715,00	-16,48 % ↓	R\$ 345.234,69	R\$ 286.740,66	-16,94 % ↓	1.76 %	36,21 % (A)
9[7] ↓	57301054	Pr7277	Gr7	5.018,00	3.528,00	-30,08 % ↓	R\$ 98.264,87	R\$ 69.993,81	-30,77 % ↓	1.67 %	37,88 % (A)

Visão Produto



Profissional

Visão Vendas por cliente

Indicador:

- Ranking de Clientes x Vendas

Quantidade de itens vendidos no período anterior

Quantidade de itens vendidos no período atual

Varição entre quantidade de itens vendidos no período atual e anterior

Valor das vendas no período anterior

Valor das vendas no período atual

Varição entre o valor das vendas no período atual e anterior

% Participação das vendas do cliente em relação ao total das vendas de todos os clientes

% Participação acumulada

Profissional

Participação acumulada curva A: 80.00 Participação acumulada curva B: 95.00 Período anterior de: 01/01/2020 até 31/01/2020 Período atual de: 01/02/2020 até 29/02/2020 Selecione o número de registros: 50 Inform

Ranking de Clientes x Vendas

Rank	Cliente	Qtd Itens Anter...	Qtd Itens Atual	Varição	Valor Anterior	Valor Atual	Varição	Participação	Curva ABC
1[1] →	Cliente - 5372	1.143,00	788,00	-31,06 % ↓	R\$ 42.869,62	R\$ 32.244,86	-24,78 % ↓	14,25 %	14,25 % (A)
2[2] →	Cliente - 5641	730,00	374,00	-48,77 % ↓	R\$ 36.679,94	R\$ 18.480,61	-49,62 % ↓	8,17 %	22,42 % (A)
3[8] ↑	Cliente - 9528	252,00	310,00	23,02 % ↑	R\$ 11.254,84	R\$ 14.471,92	28,58 % ↑	6,40 %	28,82 % (A)
4[4] →	Cliente - 7540	356,00	269,00	-24,44 % ↓	R\$ 19.941,24	R\$ 14.455,62	-27,51 % ↓	6,39 %	35,21 % (A)
5[7] ↑	Cliente - 1684	195,00	221,00	13,33 % ↑	R\$ 12.961,14	R\$ 12.400,18	-4,33 % ↓	5,48 %	40,70 % (A)
6[9] ↑	Cliente - 6825	252,00	260,00	3,17 % ↑	R\$ 10.912,95	R\$ 11.885,56	8,91 % ↑	5,25 %	45,95 % (A)
7[5] ↓	Cliente - 6847	385,00	267,00	-30,65 % ↓	R\$ 16.853,21	R\$ 11.814,94	-29,90 % ↓	5,22 %	51,17 % (A)
8[10] ↑	Cliente - 9108	279,00	165,00	-40,86 % ↓	R\$ 10.829,38	R\$ 7.314,64	-32,46 % ↓	3,23 %	54,41 % (A)
9[6] ↓	Cliente - 2832	248,00	90,00	-63,71 % ↓	R\$ 13.639,81	R\$ 5.077,21	-62,78 % ↓	2,24 %	56,65 % (A)



Professional

Visão Atendimentos X Venda

Indicador:

- Clientes com atendimento
- Atendidos com venda
- Atendidos sem venda
- Clientes x Atendimentos X Vendas

Quantidade de Pedidos no período atual

Quantidade de atendimentos no período atual

Quantidade de itens vendidos no período atual

Status do atendimento: "Com venda" ou "Sem Venda"

Valor das vendas no período atual

Professional

Período atual de: 15/02/2020 até 17/02/2020 Seleccione o número de registros: 50

Clientes x Atendimentos x Vendas

Cliente	Qtz Atendimentos	Qtz Pedidos Atual	Qtz Atual	Valor Atual	Status atende...
Cliente - 11626	2	2	162,00	R\$ 575,14	COM VENDA
Cliente - 11494	2	0	0,00	R\$ 0,00	SEM VENDA
Cliente - 11552	1	1	37,00	R\$ 204,83	COM VENDA
Cliente - 4076	1	0	0,00	R\$ 0,00	SEM VENDA
Cliente - 4057	1	0	0,00	R\$ 0,00	SEM VENDA
Cliente - 4091	1	0	0,00	R\$ 0,00	SEM VENDA
Cliente - 4073	1	0	0,00	R\$ 0,00	SEM VENDA
Cliente - 11495	1	0	0,00	R\$ 0,00	SEM VENDA
Cliente - 4074	1	0	0,00	R\$ 0,00	SEM VENDA

9 Clientes com atendimento

2 Atendidos com venda

7 Atendidos sem venda



Utilização do sistema

Visão Clientes com Atendimento por período

Indicadores

- Resumo de acessos e sincronização
- Acessos por hora
- Sincronizações por hora

Resumo dos acessos ao ambiente WEB e sincronizações do MOBILE do período atual

Quantidade de acessos ao ambiente WEB por hora, no período atual

Resumo das sincronizações mobile por hora, no período atual

Utilização do Sistema

Período atual de: 01/12/2019 até 07/12/2019 Informe o(s) profissional(is):

Resumo e Acessos Web e...

Acessos

Total de Acessos Web 18

Sincronizações

Total Sincronizações 923

Sincronizações Finalizadas 905

Percentual Finalizado 98,05 %

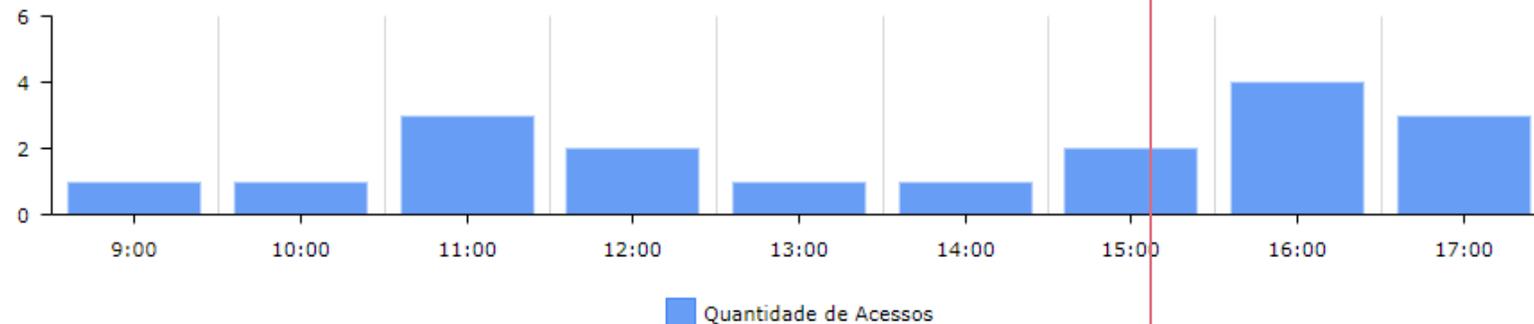
Sincronizações Finalizadas com Erro 18

Percentual Finalizado com Erro 1,95 %

Sincronizações Não Finalizadas 18

Percentual Não Finalizado 1,95 %

Acessos ao Ambiente Web por hora



Sincronizações por hora

