



# COMUNICADO

## ENTRE ÁREAS



### Novidades Empodera v1.62

#### Painel Administrativo

#### Regras

A partir de agora, é possível criar uma regra no Empodera utilizando as condições de “E” (atende a todas as condições), “OU” (atende a qualquer uma das condições). Permitindo que as áreas possam criar regras com ambas as condições, otimizando a criação sem a necessidade de criar várias regras do mesmo assunto. Todas as regras já criadas no Empodera, estarão por default com este campo preenchido com o “E”. Com essa liberação, sugerimos que vocês revisem as regras já criadas dentro da sua área otimizando em uma única regra as que possuem o mesmo assunto.

Recorrência

Essa regra deve ser executada a cada  dias

Essa regra deve repetir suas ações para os mesmo clientes?

Condições 0 cliente afetado nesta condição [ver clientes](#)

<input type="button" value="OU"/> <input type="button" value="v"/>	Categoria: <input type="button" value="Cliente"/> <input type="button" value="v"/>	Campo: <input type="button" value="Situação"/> <input type="button" value="v"/>	Operação: <input type="button" value="Igual a"/> <input type="button" value="v"/>	Valor: <input type="button" value="Solicitação de Cancelamento Total"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="button" value="+"/>	<input type="button" value="-"/>
<input type="button" value="OU"/> <input type="button" value="v"/>	Categoria: <input type="button" value="Cliente"/> <input type="button" value="v"/>	Campo: <input type="button" value="Momento"/> <input type="button" value="v"/>	Operação: <input type="button" value="Igual a"/> <input type="button" value="v"/>	Valor: <input type="button" value="Onboarding"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="button" value="+"/>	<input type="button" value="-"/>

Acções

Incluimos também novas condições em regras, como cliente “Monitorado”, que permitirá fazer ações junto aos clientes Monitorados na TOTVS.

## Recorrência

Essa regra deve ser executada a cada  dias

Essa regra deve repetir suas ações para os mesmo clientes?

## Condições O cliente afetado nesta condição [ver clientes](#)

<input type="button" value="E"/> <input type="button" value="v"/>	Categoria: <input type="button" value="Monitorado"/> <input type="button" value="v"/>	Campo: <input type="text" value="Status"/> <input type="button" value="v"/>	Operação: <input type="button" value="Igual a"/> <input type="button" value="v"/>	Valor: <input type="text" value="Sim"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="button" value="+"/>
---	---	---	---	--	----------------------------------

Em Regras, também foi adicionada às condições de “Produtos” com as opções de “Descrição” e “Status”.

## Recorrência

Essa regra deve ser executada a cada  dias

Essa regra deve repetir suas ações para os mesmo clientes?

## Condições O cliente afetado nesta condição [ver clientes](#)

<input type="button" value="E"/> <input type="button" value="v"/>	Categoria: <input type="button" value="Produtos"/> <input type="button" value="v"/>	Campo: <input type="button" value="Status"/> <input type="button" value="v"/> <input type="button" value="Status"/> <input type="button" value="v"/> <input type="button" value="Descrição"/> <input type="button" value="v"/>	Operação: <input type="button" value="Igual a"/> <input type="button" value="v"/>	Valor: <input type="text" value="Ativo"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="button" value="+"/>
---	---	--	---	--	----------------------------------

## Ações

Ainda em Regras, foi liberada uma condição para “Etiquetas” que permitirá automatizar ações com clientes que possuam ou não uma etiqueta cadastrada dentro da Página do Cliente.

## Recorrência

Essa regra deve ser executada a cada  dias

Essa regra deve repetir suas ações para os mesmo clientes?

## Condições O cliente afetado nesta condição [ver clientes](#)

<input type="button" value="E"/> <input type="button" value="v"/>	Categoria: <input type="button" value="Cliente"/> <input type="button" value="v"/>	Campo: <input type="button" value="Etiqueta"/> <input type="button" value="v"/>	Operação: <input type="button" value="Igual a"/> <input type="button" value="v"/>	Valor: <input type="text" value="TESTE 01"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="button" value="+"/>
---	--	---	---	---	----------------------------------

## Ações

Nesta opção de etiquetas, é possível fazer uma Ação para criação ou exclusão das etiquetas, caso queira realizar a atualização em muitos clientes ao mesmo tempo (lote).

**Ações**  
Categoria: Atualização +

Configurações da ação  
Atualizar atributo para: Cliente Etiqueta

Criar  
Criar  
Excluir

TESTE 01

Voltar Salvar

A etiqueta criada em lote, será apresentada dentro da Página do Cliente, na aba Resumo, abaixo dos cards

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo

Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente

Itens contratados: 15681  
Contratos ativos: 42  
Monitorado: Não

Media

na Área  
0

Tickets

IMG

Tempo de Vida

Primeira assinatura	31/01/2014
Última atualização	28/05/2021
Tempo de vida (meses)	88
Tempo de vida (anos)	7

Etiquetas

TESTE 01

Adicionar nova

Ainda em regras incluímos a variável de código T para regras do tipo e-mail (\$CODT). Agora será possível identificar nos envios de e-mail por regras o cliente por seu código T.

Para ? :

Cópia ? :

Assunto:

Conteúdo ?

Editor Htm

**B I U**

Enter text...

**Variáveis disponíveis para utilizar nos campos do e-mail automático:**

**Cliente**  
\$CODT - Código do cliente  
\$CLIENTE\_NOME - Nome do cliente

**Ponto de Contato Interno**  
\$PONTO\_INTERNO\_NOME - Nome do contato interno  
\$PONTO\_INTERNO\_EMAIL - E-mail do contato interno

**Ponto de Contato Externo**  
\$PONTO\_EXTERNO\_NOME - Nome do contato externo  
\$PONTO\_EXTERNO\_EMAIL - E-mail do contato externo

**Agente**  
\$AGENTE\_NOME - Nome do Agente  
\$AGENTE\_EMAIL - E-mail do Agente

**Health Score**  
\$HEALTH\_SCORE - Health Score do Cliente

**Ticket**  
\$ID\_TICKET - Ticket referente a solicitação de cancelamento e bonificação  
\$LINK\_TICKET - Link referente a solicitação de cancelamento e bonificação

### Configurações > Campos customizados

Ajustamos os campos customizados do tipo “valor”, agora a configuração do Tipo (número, valor real ou porcentagem), será acatado corretamente na Página do Cliente > Campos Customizados

Campo customizado

Nome  
teste campo 01

Tipo  
Valor

Ativo

Condição para exibição (nenhuma condição=Sempre visível)  
Esta opção permite criar uma condição para outro campo e se a condição for satisfeita então este campo estará visível.

Campo  
[Selecione]

Valor

Tipo

Número

Número

Valor Real (R\$)

Percentual (%)

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo

Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente

Cristiane Nosei

**TESTE 01 - T00001**  
 Agentes: Tiago  
 Participantes: Não definido  
 Executivos: Não definido

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

Informações salvas

teste campo 01 50,00	teste campo 02 R\$ 800,00	teste campo 03 0,30 %	FAROL DO CLIENTE Selecione
-------------------------	------------------------------	--------------------------	-------------------------------

**Home > Clientes**

Incluimos um novo filtro “Participante” na aba Clientes e Gestão de Playbooks, a partir de agora será possível verificar através do filtro os Participantes do Cliente.

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo Painel de Churn

Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente

Cristiane Nosei

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

Aplicar filtros

Status: Ativo

Oportunidades: Todos

Inadimplentes: Todos

Setor Público: Todos

Momento: Todos

Agente de Sucesso: Todos

**Participante: Todos**

Health Score

Total encontrado: 49433

Gerar Relatório Configurar colunas

Código	Nome	Contato Favorito	Health Score TOTVS	Health Score Área	MRR Contratada	Oportunidades
T00001	Teste 01		-	-	R\$ 00	0
T00002	Teste 02		-	-	R\$ 0	0
			-	-	R\$ 0	0

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo Painel de Churn

Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente

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

Filtrar

Limpar filtros

Gerar Relatório

Agente	Participantes	CodT	Cliente	Playbook	Criado	Previsão original	Previsão atual	Finalizada	Status	Situação
-	-	T00001	Teste 01	playbook de teste	04/10/2021	04/10/2021	04/10/2021	-	Em andamento	No prazo
-	-	T00002	Teste 02	playbook teste	04/10/2021	04/10/2021	04/10/2021	-	Não iniciada	No prazo

Filtros

Data de criação de

dd/mm/aaaa

Até

dd/mm/aaaa

Data de conclusão de

dd/mm/aaaa

Até

dd/mm/aaaa

Agente de Sucesso

Thiago dos Santos  
Victoria Correa  
Viviane Mendes

Participante

Thiago dos Santos  
Victoria Correa  
Viviane Mendes

## Perfil Usuário

Agora os usuários com o Perfil Visualizador, também possuem acesso ao ícone de “Ajuda”, podendo visualizar as documentações, sugerir melhorias, entre outros.

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo Painel de Churn

Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente

TOTVS

Ajuda

Cristiane Nosei

Como podemos te ajudar?

**UNIVERSIDADE TOTVS EM REDE**  
**Capacitação**

Para treinamentos CX e Empodera, acesse a Universidade TOTVS!

**KCS**

Para acessar nossos artigos e conseguir ajuda nas configurações do seu ambiente!

**Fale conosco**

Para entrar em contato conosco e tirar dúvidas ou solicitar uma consultoria!

**Central Colaborativa**

Para poder consultar ou sugerir melhorias e inovações!

**Novidades do Produto**

Para saber o que inovamos recentemente, acesse nosso Release Notes!

## Página do Cliente

### Resumo

Encontra-se liberada a navegação para o IMG que permitirá você ter a visão detalhada do Índice de Maturidade Gestão (IMG) do cliente, permitindo atuar no engajamento e expansão, a partir da identificação do nível de uso dos produtos TOTVS. É importante ressaltar que nesse momento somente os clientes Manufatura possuem a informação do IMG.

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo Painel de Churn

Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente

[2021.001.F.T.TEL] NPS - GERAL OFICIAL 2021

100

Monitorado: Não

Detalhar

Tickets

Aguardando Validação	1
Novo	0
Aberto	0
Pendente	0
Em espera	0

IMG

48

Processado: 08/2021

Detalhar

Tempo de Vida

Primeira assinatura	23/03/2010
Última atualização	05/01/2018
Tempo de vida (meses)	93
Tempo de vida (anos)	8

TOTVS Início

Versão: Beta

Início > Cliente : Teste 01

Teste 01

Grupo Econômico

Segmento MANUFATURA

Porte M

Linha de Produto Datasul

IMG 48

Filtrar

Faturamento Recorrente R\$ 5.399,21

Uso dos produtos pelo cliente:

NÃO USA USO BÁSICO USO INTERMEDIÁRIO USO AVANÇADO

TOTVS Manufatura

TOTVS Saúde - Unimed

### Contatos

Integramos no Empodera os contatos dos clientes que estão contemplados na ação de saneamento da equipe de Marketing. Esses contatos serão apresentados para visualização no Empodera identificados como “Origem marketing”.

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo Painel de Churn

Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente

TESTE01 - T00001  
Agentes: Não definido  
Participantes: Não definido  
Executivos: Não definido

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

Internos Externos Zendesk Protheus

ANA SILVA  
99999999  
ANASILVA@TESTE.COM.BR  
ADMINISTRATIVO FINANCEIRO Externo  
 Recebe e-mails  
Origem marketing

Adicionar contato

## **Painel Minha Visão**

Na Visão do Gestor, incluímos a coluna com a informação de “Playbooks em Execução”, com este novo dado o gestor conseguirá visualizar quantos playbooks estão em aberto, em andamento e atrasados no seu time.

Agentes (3)	Atividades em atraso	Atividades abertos	Atividades em andamento	Playbooks abertos	Playbooks em Execução	Playbooks atrasados
Claudio Silva	0	0	0	0	0	0
Cecilia Castro	0	0	0	0	0	0
Victoria Correa	0	0	0	0	0	0

## **WhiteSpace**

Agora é possível ver as informações de Grupo Econômico diretamente na Whitespace.

Para apresentar a informação será considerado o cadastro contido dentro do Cliente na aba “Empresas Vinculadas”.

Dentro da Whitespace a informação será apresentada no cliente como “Empresa Principal” e para as “Empresas Vinculadas” a uma empresa principal, será apresentado o Código T da empresa principal ao qual está vinculada.

TOTVS Painel Gerencial Painel Administrativo Painel de Churn

Buscar por código, nome ou CNPJ do cliente

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

GERAL CAROL EDUCACIONAL ERP LOGISTICA MANUFATURA RH SAÚDE TECHFIN

Buscar por nome ou código do cliente

Filtrar Exportar Atualizar

Oportunidade CRM TOTVS  Oportunidade  Concorrente/Não aderente/Desqualificado

Configurar colunas

Cliente	Código T	Faturamento	Healthscore	Funcionários	MRR	GRUPO ECONÔMICO	APPS & PORTAIS	BI	CAROL	E-COMMERCE	CRM	FLUIG	Nov
TESTE 01	T00001	-	99.99	-	R\$ 152.19	Empresa Principal	\$	-	-	-	-	-	-
TESTE 02	T00002	-	99.99	-	R\$ 290.00	Empresa Principal	-	-	\$	-	-	-	-
TESTE 03	T00003	De 0 até 5 Milhões	99.99	De 100 até 250	-	T00098	\$	-	-	\$	\$	-	-
TESTE 04	T00004	-	96.04	-	R\$ 12.777.61	T00057	-	-	-	-	-	-	x



Incluimos também as informações sobre Produtos Cancelados, dentro da Whitespace e Página do Cliente. Na Whitespace, se o cliente possuir produto cancelado e produto ativo, será possível visualizar no modal ao clicar em “TOTVS”, caso o cliente só possua produtos cancelados não será apresentado na Whitespace dentro do ícone “TOTVS”.



Cliente	Código T	Faturamento	Healthscore	Funcionários	MRR	GRUPO ECONÔMICO	APPS & PORTAIS	CLOUD	E-COMMERCE	FLUIG	Novo Intera	OUTROS	SERV
TESTE 10	T00010	-	89.5	-	R\$ 5.413.90	Empresa Principal	\$	TOTVS	-	\$	-	-	TOTVS

## Produtos CLOUD

Cliente selecionado: TESTE 10

CLOUD PARCEIROS	CLOUD PRIME
Ambiente: -	Ambiente: -
Versão: -	Versão: -
Infraestrutura:	Infraestrutura:
Sis. operacional: -	Sis. operacional: -
Marca: CLOUD	Marca: CLOUD
→ Produto Cancelado: Sim	Atualizado Manual: 08/10/2021
Integrado Protheus: 07/10/2021	Autor: Cristiane Nosei

Na Página do Cliente, a informação virá na aba de Produtos.

## TESTE 10 - T00010

Agentes: Não definido

Participantes: Não definido

Executivos: Não definido

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

+ Novo Produto

Nome	Produto TOTVS	Ambiente	Grupo solução	Marca	Status
TOTVS MANUFATURA PCP	Sim	-	ERP	TRADICIONAL	Ativo
TOTVS T	Sim	-	I/T/V	TRADICIONAL	Ativo
LIGHT GCH ON DEMAND	Sim	-	ERP	TRADICIONAL	Cancelado
TOTVS TEC	Sim	-	ERP	TECNOLOGIA	Ativo
TOTVS AUDITOR NFE	Sim	-	APPS & PORTAIS	APLICATIVOS E ADD-ONS	Ativo
CLOUD PARCEIROS	Sim	-	CLOUD	CLOUD	Cancelado

## O QUE VEM POR AÍ...

- Apresentação dos projetos que o cliente possui com a TOTVS.
- Integração com o Google Calendário.
- E muito mais novidades!

Em caso de dúvidas, entre em contato com [empodera@totvs.com.br](mailto:empodera@totvs.com.br)