

Universidade Smart!
Turbine ainda mais seus conhecimentos
com os nossos treinamentos.

Bitrix24 **Procedimento e boas práticas**



O que é e para que serve um CRM?

CRM (Customer Relationship Management) é uma ferramenta de gestão de relacionamento com o cliente, nele podemos entender todo o histórico desde o momento da captação deste cliente até sua última compra ou última ação do vendedor com este cliente, e ainda podemos utilizar a ferramenta para campanhas de marketing para fidelização, recuperação e até aumento de vendas.

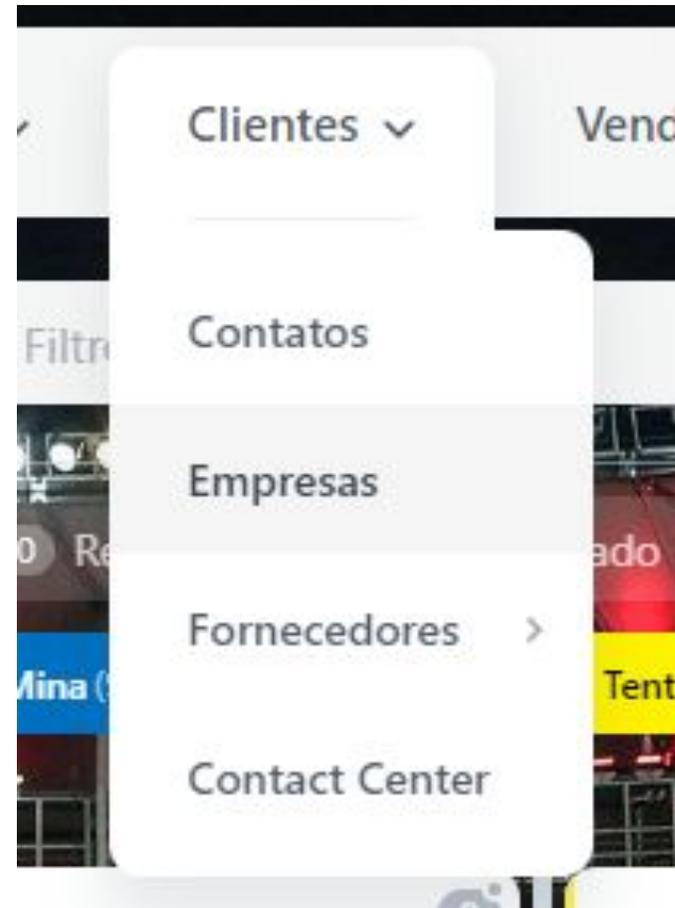
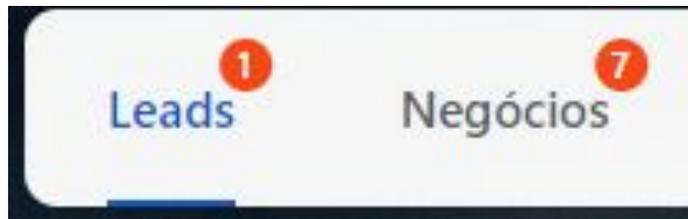
Tendo isso em mente, **TODO E QUALQUER RELACIONAMENTO** com o cliente deve estar 100% explícito na ferramenta, seja positivo ou negativo, frutífero ou infrutífero.



**A INFORMAÇÃO QUE NÃO
ESTÁ NO BITRIX24 NÃO EXISTE
PARA A ESPAÇO SMART!!!**

Como se organiza o nosso CRM Smart?

- Funil de Leads
- Funil de Negócios
- Campo Empresas





FUNIL DE LEADS

O que é um Lead?

Um Lead é uma possível oportunidade de negócio para a empresa. São todas aquelas pessoas que demonstraram interesse através de alguma interação (preenchimento de formulário, visita a loja, telefone na loja, etc).

Dentro do nosso funil no Bitrix24, podemos dizer que o **FUNIL DE LEADS** é sinônimo de **FUNIL DE OPORTUNIDADES**.

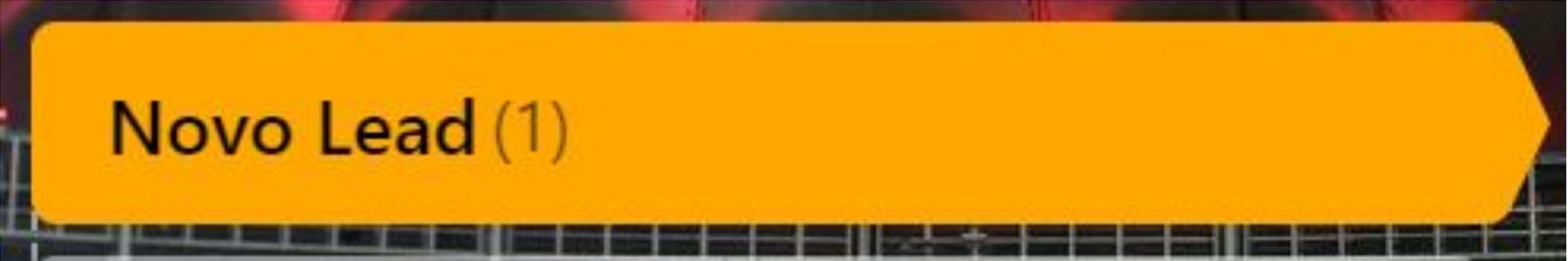
Funil de Leads

O Funil de Leads da Espaço Smart se divide em 7 status diferentes:

- Novo Lead
- Mapa da Mina
- Tentativa de Contato
- Em Contato
- Lead Qualificada
- Lead Desqualificada
- Novo Negócio

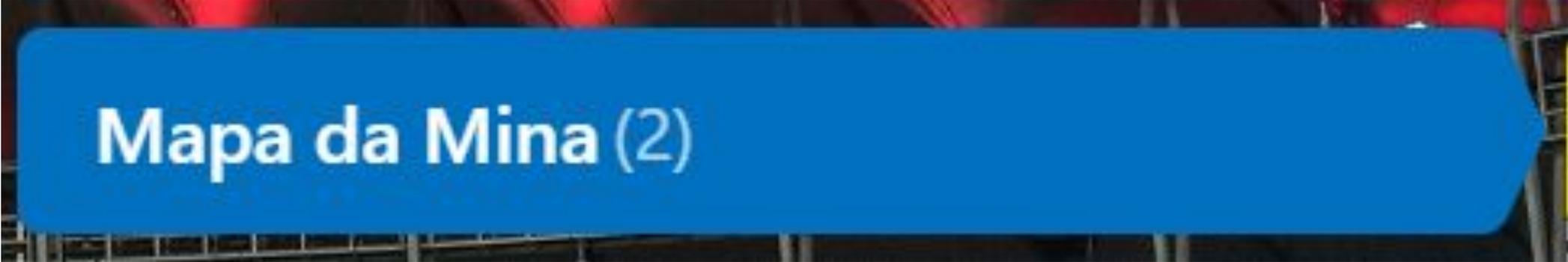


Funil de Leads



Novo Lead (1)

Funil de Leads



Mapa da Mina (2)

Funil de Leads

Tentativa de Contato (0)

Funil de Leads



Em Contato (9)

Funil de Leads

Lead Qualificada (4)



Funil de Leads

Lead Desqualificada (36)

Funil de Leads

Novo Negócio (12)



**FUNIL DE LEADS:
“PORTA” DO MUNDO DIGITAL
“PORTA” DO MUNDO FÍSICO**



FUNIL DE LEADS: PORTA DO MUNDO DIGITAL

Funil de Leads: Porta Digital

Para a porta do atendimento digital, temos a seguinte linearidade:

- Novo Lead
- Tentativa de Contato
- Em Contato
- Lead Qualificada
- Lead Desqualificada
- Novo Negócio





CAMPO EMPRESAS

Campo EMPRESAS

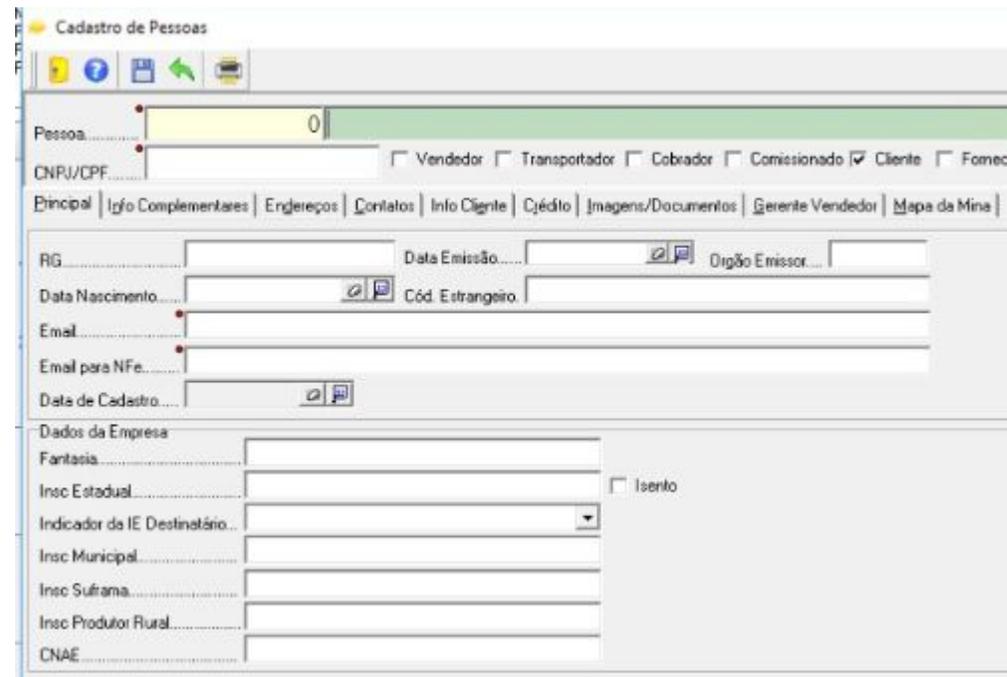
O Campo Empresas é o local de gestão de toda a nossa carta, mas principalmente os nossos **CLIENTES RELACIONAIS**, ou seja:

- **MONTADORES**
- **ARQUITETOS**
- **RE VENDAS**
- **CONSTRUTORAS**
- **ENGENHEIROS**

Campo EMPRESAS: como devo cadastrar?

Temos duas opções para criação de empresas:

A primeira opção deve ser sempre a criação diretamente no **Construshow**, no campo de adição de Clientes. Por conta da integração, uma vez que essa empresa esteja cadastrada ali ela deve automaticamente aparecer no campo “EMPRESAS” do Bitrix24.



The image shows a screenshot of the Bitrix24 'Cadastro de Pessoas' (Person Registration) form. The form is titled 'Cadastro de Pessoas' and includes a toolbar with icons for home, search, save, back, and print. The main form area contains several fields and sections:

- Pessoa:** A text field containing the number '0'.
- CNPJ/CPF:** A text field.
- Roles:** A row of checkboxes: Vendedor, Transportador, Cobrador, Comissionado, Cliente, Fornecedor.
- Navigation:** A row of tabs: Principal, Info Complementares, Engenheiros, Contatos, Info Cliente, Crédito, Imagens/Documentos, Gerente Vendedor, Mapa da Mina.
- RG:** A text field.
- Data Emissão:** A text field with a calendar icon.
- RG Emissor:** A text field with a calendar icon.
- Data Nascimento:** A text field with a calendar icon.
- Cód. Estrangeiro:** A text field.
- Email:** A text field.
- Email para NFe:** A text field.
- Data de Cadastro:** A text field with a calendar icon.
- Dados da Empresa:** A section containing several text fields: Fantasia, Insc Estadual, Indicador da IE Destinatário (dropdown), Insc Municipal, Insc Suframa, Insc Produtor Rural, and CNAE.
- Isento:** A checkbox next to the Insc Estadual field.

Campo EMPRESAS: como devo cadastrar?

Caso ainda não seja possível obter todos os dados do cliente necessários para cadastro no Construshow, a segunda opção é diretamente no Bitrix: A adição de uma empresa se dá pelo menu superior localizado na barra de menus do CRM, clicando no menu você irá acessar a página de Empresas; após isso, é só clicar em “criar” e preencher manualmente os dados:

Nome Fantasia (Obrigatório): É o nome comercial da empresa ou nome do Consumidor Final;

Razão Social (Obrigatório): É o nome jurídico da empresa ou nome do Consumidor Final;

CNPJ;

Tipo da empresa (Obrigatório): É o conceito fiscal em qual a empresa cadastrada se enquadra;

Grupo empresa (Obrigatório): É o conceito que representa a atuação da empresa

Contato da empresa: Contato pessoal (comprador, proprietário, engenheiro, etc.).

Código Viasoft (Obrigatório): Buscar o código dentro do Viasoft para integração e vinculação ou colocar valor “0” caso seja um novo cadastro..



FUNIL DE LEADS: PORTA DO MUNDO FÍSICO

Funil de Leads: Porta do Mundo Físico

Para a porta do mundo físico, temos a seguinte linearidade:

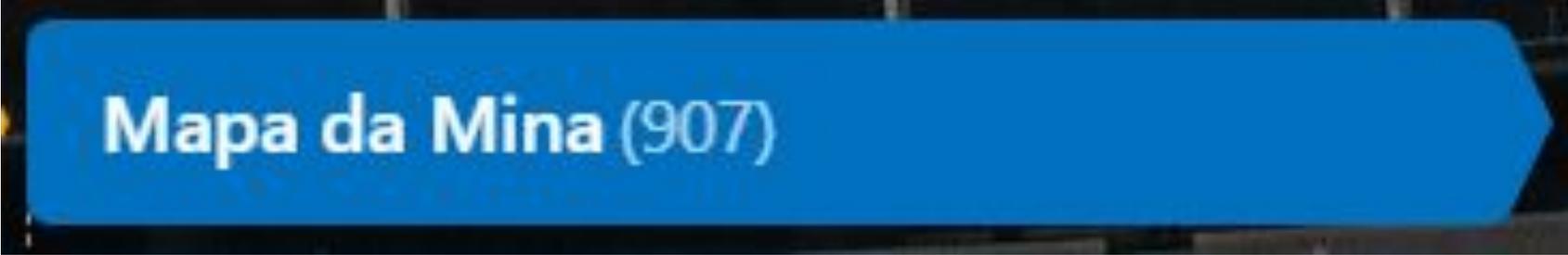
- Mapa da Mina
- Tentativa de Contato
- Em Contato
- Lead Qualificada
- Lead Desqualificada
- Novo Negócio



Funil de Leads: Porta do Mundo Físico O MAPA DA MINA!

O Mapa da Mina é uma ferramenta de suma importância para o vendedor, pois ali estarão todas as oportunidades que deseja prospectar. Alguns bons exemplos são:

- Obras que vem de clientes relacionais
- Possíveis clientes relacionais os quais ainda não temos um relacionamento
- Possibilidades advindas do Checkmob

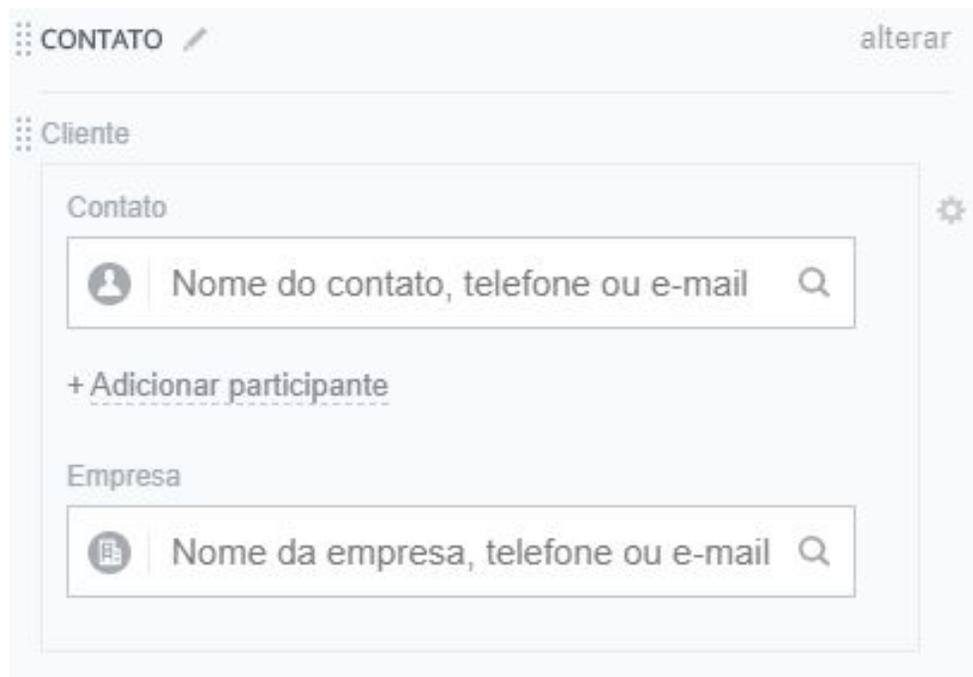


Mapa da Mina (907)

Funil de Leads: Porta do Mundo Físico

O MAPA DA MINA! - OBRAS QUE VÊM DE CLIENTES RELACIONAIS

Quando vamos cadastrar uma obra que é advinda de um cliente já devidamente cadastrado no campo Empresas, podemos vincular a empresa ao lead (oportunidade). Para fazer isso, basta digitar o nome da empresa nesse campo dentro da área de criação/edição do lead, selecionar e salvar.

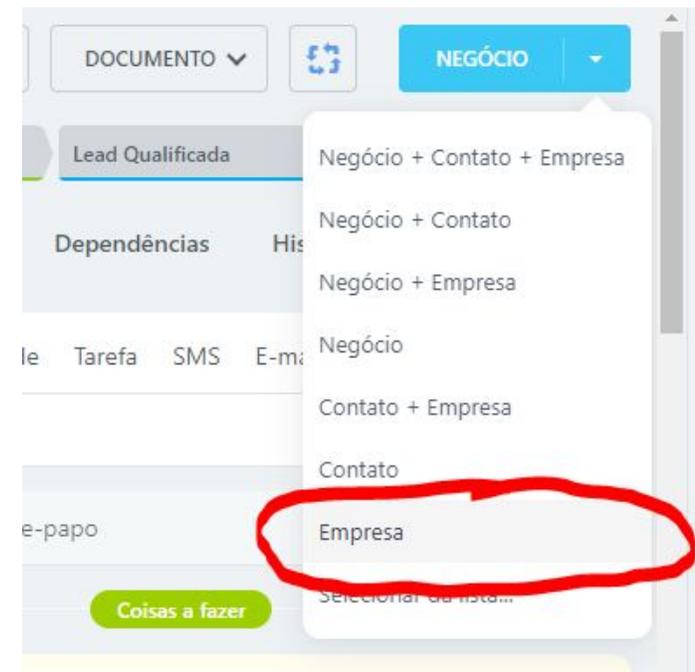
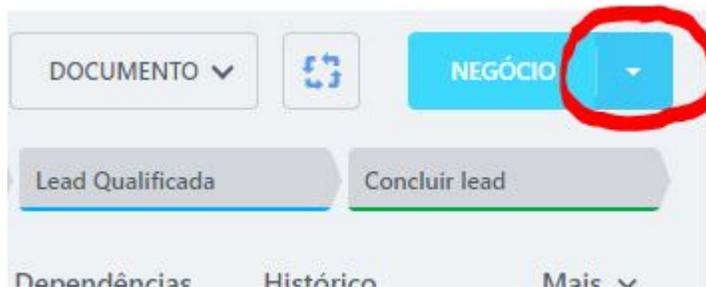


The image shows a screenshot of a CRM interface for creating or editing a lead. At the top, there is a header bar with the text 'CONTATO' and a pencil icon, and a button labeled 'alterar'. Below this, there is a section titled 'Cliente' with a dropdown menu icon. Inside this section, there are two main input areas. The first is labeled 'Contato' and contains a search box with a person icon on the left and a magnifying glass icon on the right, with the placeholder text 'Nome do contato, telefone ou e-mail'. Below this search box is a link that says '+ Adicionar participante'. The second input area is labeled 'Empresa' and contains a search box with a building icon on the left and a magnifying glass icon on the right, with the placeholder text 'Nome da empresa, telefone ou e-mail'. A gear icon is visible to the right of the 'Contato' search box.

Funil de Leads: Porta do Mundo Físico

O MAPA DA MINA! - CLIENTES RELACIONAIS A SEREM PROSPECTADOS

Quando vamos cadastrar um cliente relacional que ainda não conversamos, devemos colocá-lo em Mapa da Mina também para realizarmos a abordagem e relacionamento. A jornada deve começar ali e ir até a etapa “Novo Negócio”, onde deve ser convertido em uma “Nova Empresa” o invés de Negócio:



Funil de Leads: Porta do Mundo Físico

Para a porta do mundo físico, temos a seguinte linearidade:

- Mapa da Mina
- Tentativa de Contato
- Em Contato
- Lead Qualificada
- Lead Desqualificada
- Novo Negócio





FUNIL DE NEGÓCIOS

O que é um Negócio?

São todas aquelas oportunidades em que o cliente nos possibilita **REALIZAR UM ORÇAMENTO**, seja nos enviando um **quantitativo** (como uma lista de materiais, uma conta de energia, uma tabela de esquadrias) ou então um **projeto** para realizarmos a quantificação estimativa de materiais.

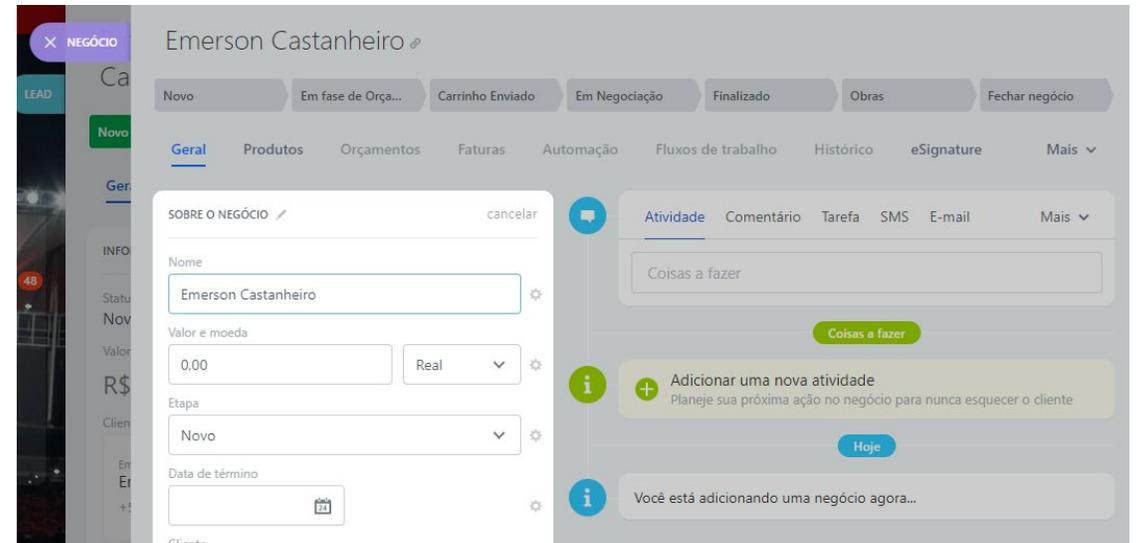
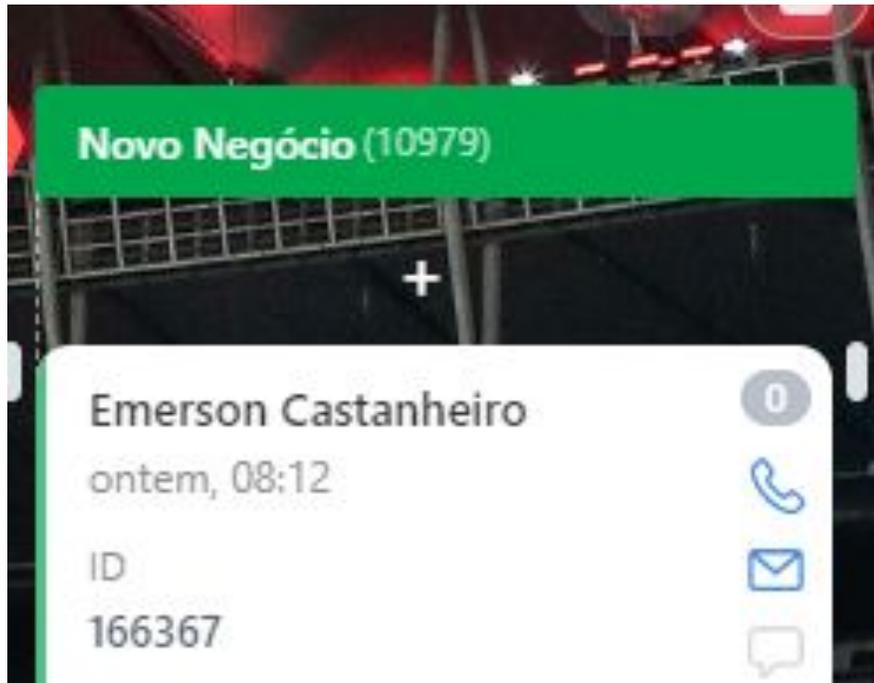
Dentro do nosso funil no Bitrix24, podemos dizer que o **FUNIL DE NEGÓCIOS** é sinônimo de **FUNIL DE ORÇAMENTOS..**

Como crio um Negócio?

Existem três possibilidades de criação de Negócios:

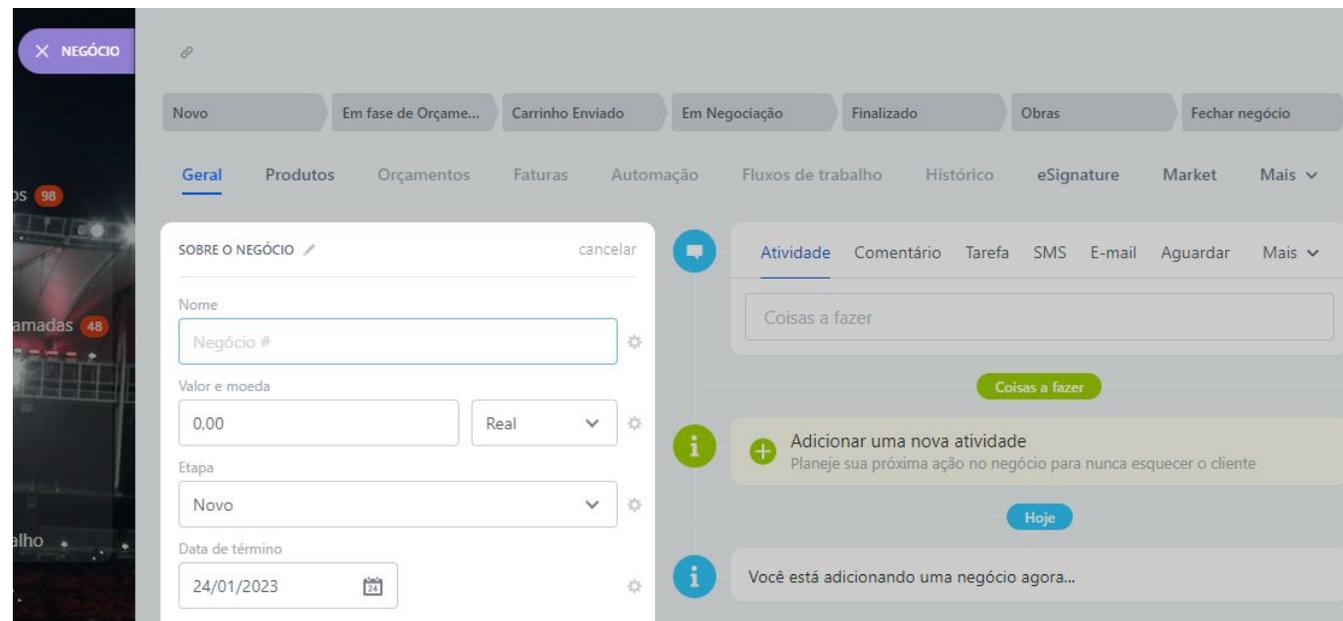
- Criando a partir de um Lead
- Criando diretamente na ferramenta
- Criando diretamente no Construshow

Como crio um Negócio? Criando a partir de um Lead



Como crio um Negócio?

Criando diretamente no campo “Negócios”

A screenshot of a software interface for creating a new business. The top left shows a purple tab labeled "NEGÓCIO". Below it is a horizontal navigation bar with buttons for "Novo", "Em fase de Orçame...", "Carrinho Enviado", "Em Negociação", "Finalizado", "Obras", and "Fechar negócio". A secondary navigation bar includes "Geral", "Produtos", "Orçamentos", "Faturas", "Automação", "Fluxos de trabalho", "Histórico", "eSignature", "Market", and "Mais". The main form area is titled "SOBRE O NEGÓCIO" and contains several input fields: "Nome" with a sub-field "Negócio #", "Valor e moeda" with a value of "0,00" and a dropdown for "Real", "Etapa" with a dropdown for "Novo", and "Data de término" with a date of "24/01/2023". To the right of the form is a sidebar with tabs for "Atividade", "Comentário", "Tarefa", "SMS", "E-mail", "Aguardar", and "Mais". The "Atividade" tab is active, showing a "Coisas a fazer" section with a green "Coisas a fazer" button and a notification to "Adicionar uma nova atividade". A "Hoje" button is also visible.

Como crio um Negócio? Criando diretamente no Construshow

- Clientes de “balcão” (que vão até a loja - geralmente montadores)
- Atualizando negócios que já existem no Bitrix

ID Bitrix

O ID de identificação no Bitrix é um ponto essencial para que a integração do nosso CRM com o Construshow ocorra de forma saudável e que não ocorra prejuízo nos dados.

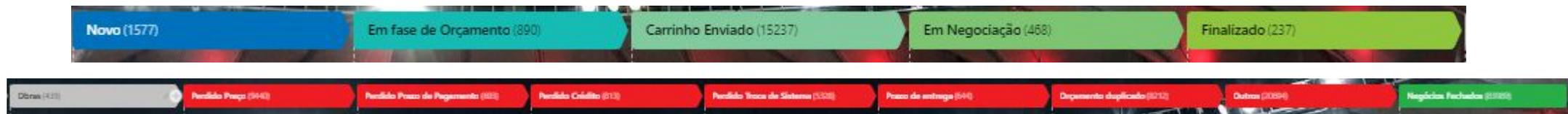
AGNALDO - CYART
R\$0,00
AGNALDO
AGNALDO
12 janeiro
ID
313059
Responsável
Ivi Santos
Data de término
28 fevereiro 2023
Importante
Não
Produto
Kit Smart Frame
+ Atividade 12 de Jan



Início
Principal | Entrega Futura | Informações Adicionais
Status.....CONSULTA
Observações.
ID Projeto.....0
Alterações.....
ID Bitrix.....45.855

Etapas do Negócio

- Novo
- Em fase de Orçamento
- Carrinho Enviado
- Em Negociação
- Finalizado
- Obras
- Perdidos (motivos de desqualificação)
- Negócio Fechado



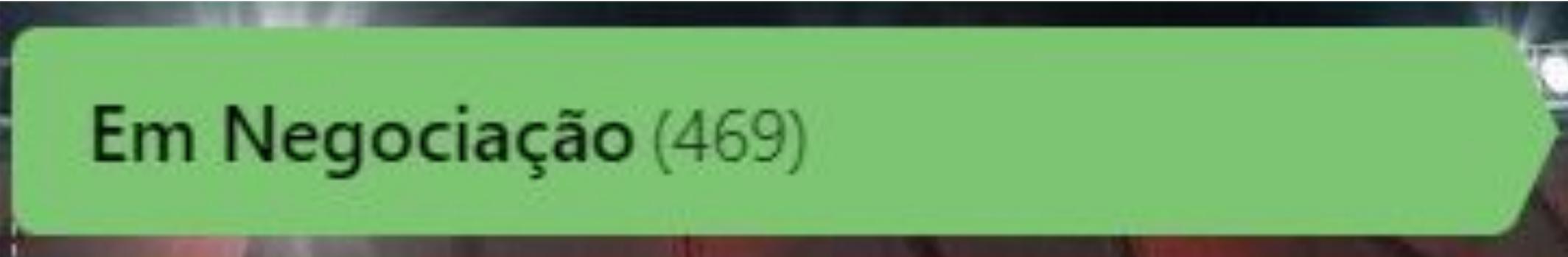
Novo (1577)

Em fase de Orçamento (891)

The screenshot shows a software interface with a top navigation bar containing icons for phone, email, chat, settings, and a 'DOCUMENTO' dropdown menu. The dropdown menu is open, displaying a list of options. The background shows a sidebar with 'SMART - Créche' and a main content area with 'mentário' and 'Tarefa' tabs.

- 101 - Orçamento de Projetos
- 102 - Orçamentos de DXF/Lista
- 103 - Orçamento Creche
- 104 - Faturamento Smart Frame
- 105 - Faturamento DXF/Lista
- 106 - Faturamento Casa Catálogo/Creche
- 201 - Orçamento de Energia Solar
- 301 - Faturamento Projeto Pronto
- 400 - Faturamento Smart Instala
- 501 - Orçamentos de Esquadrias
- 502 - Faturamento Esquadrias
- 503 - Solicitar Medição

Carrinho Enviado (15239)



Em Negociação (469)

Finalizado (237)





Obras (439)

Perdido Preço (9441)

Perdido Prazo de Pagamento (693)

Perdido Crédito (813)

Perdido Troca de Sistema (5328)

Prazo de entrega (644)

Orçamento duplicado (8212)

Outros (20694)

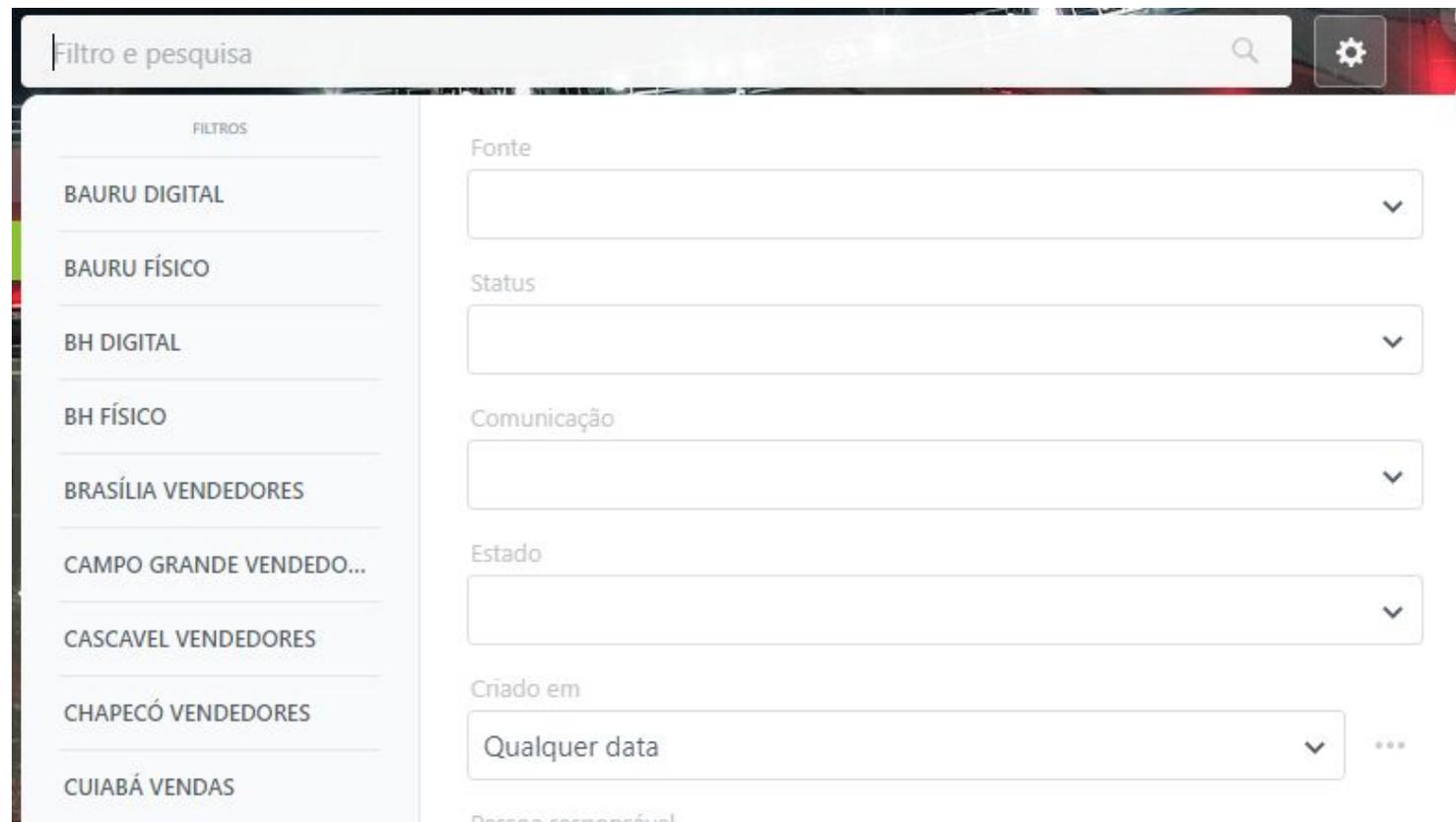
Negócios Fechados (83989)



FUNCIONALIDADES DA FERRAMENTA

Filtros

A função essencial para gerenciar o CRM. É importante que todo Vendedor, Gerente de Loja e Gerente Regional tenham total domínio de como filtrar informações.



Filtro e pesquisa

FILTROS

- BAURU DIGITAL
- BAURU FÍSICO
- BH DIGITAL
- BH FÍSICO
- BRASÍLIA VENDEDORES
- CAMPO GRANDE VENDEDO...
- CASCAVEL VENDEDORES
- CHAPECÓ VENDEDORES
- CUIABÁ VENDAS

Fonte

Status

Comunicação

Estado

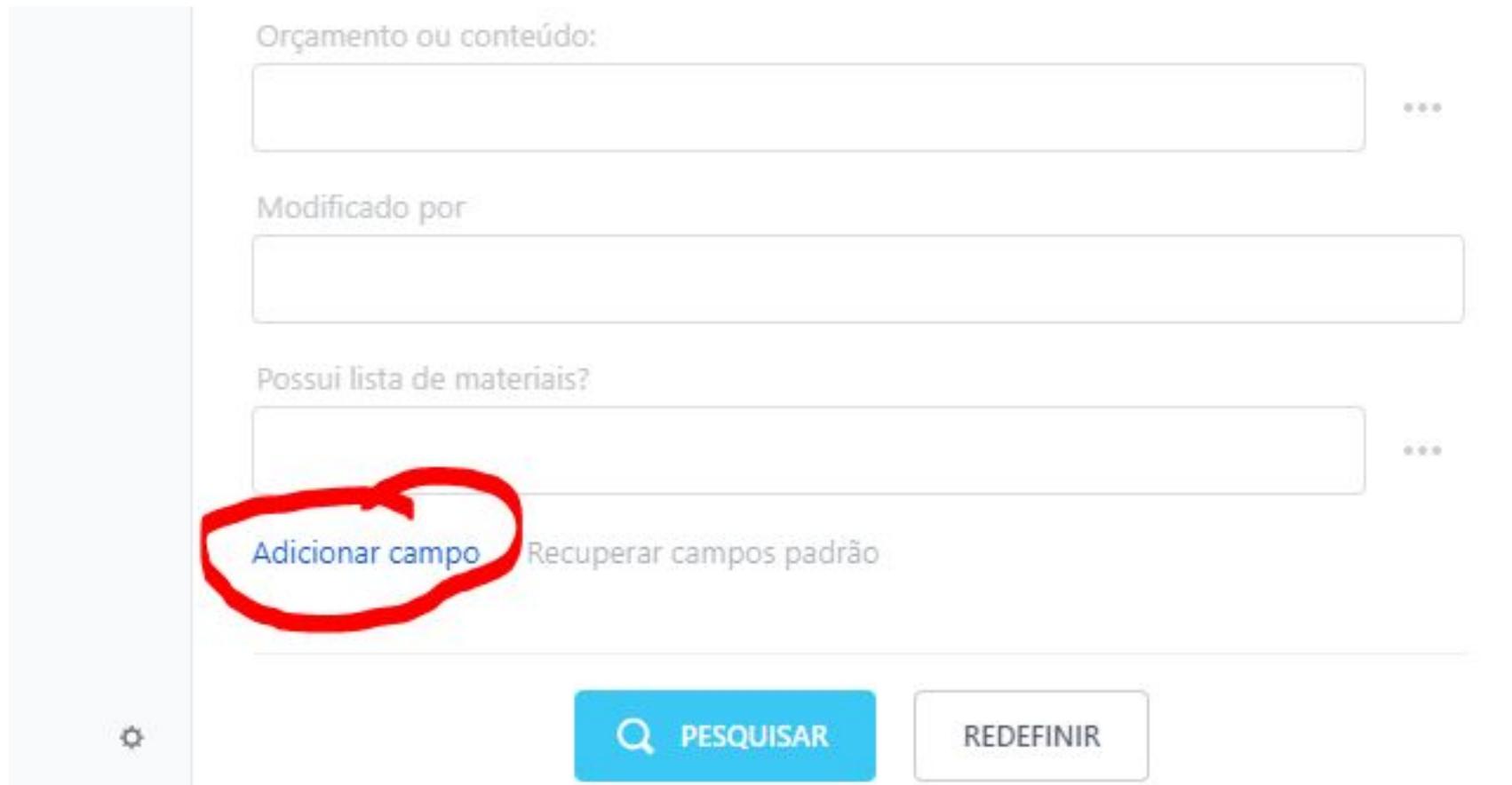
Criado em

Qualquer data

Recorrer recursivamente

Filtros

Para adicionar novos campos no filtro, basta clicar no botão abaixo:



The screenshot shows a filter configuration interface. On the left is a vertical sidebar with a gear icon at the bottom. The main area contains three filter fields, each with a label and a text input box:

- Label: "Orçamento ou conteúdo:"
- Label: "Modificado por"
- Label: "Possui lista de materiais?"

Each input box has a three-dot menu icon to its right. Below the input boxes are two buttons: "Adicionar campo" (circled in red) and "Recuperar campos padrão". At the bottom of the interface are two larger buttons: "PESQUISAR" (with a magnifying glass icon) and "REDEFINIR".

Filtros

Também é possível salvar filtros pré-definidos:



Possui lista de materiais?



[Adicionar campo](#)

[Recuperar campos padrão](#)

 PESQUISAR

REDEFINIR

Tarefas

Dentro de cada Lead, Negócio ou Empresa, ou até mesmo sem vínculo algum com algum destes, o CRM nos dá a possibilidade de agendarmos tarefas para nos organizarmos em relação às tratativas.

The image shows a screenshot of a CRM interface for creating a new task. The form is titled "Nova tarefa" and includes a search bar with "CRM:" entered. A "Alta Prioridade" checkbox is visible. Below the search bar is a rich text editor with various formatting options like bold, italic, underline, and font color. At the bottom of the form, there are fields for "Pessoa responsável" (Gustavo Santos), "Criado por", "Participantes", "Observadores", and "Prazo". A "Salvar como modelo" checkbox is also present. The form is surrounded by a light blue border.

Nova tarefa

CRM: | Alta Prioridade

B *I* U ~~S~~ *I*_x **A** Fonte ▼ ↕A | ☰ ☷ ☹ | 🔗 📎 📅 ↔ | 🔄 BB CODE

Arquivo Novo documento @ Mencionar ☞ Citação Lista de verificação Adicionar à lista de verificação A

Pessoa responsável Gustavo Santos × + Adicionar mais Criado por Participantes Observadores

Prazo 📅 Planejamento de tempo Opções

ADICIONAR TAREFA(CTRL+ENTER) ADICIONAR TAREFA E CRIAR OUTRA CANCELAR Salvar como modelo

Tarefas

Nova tarefa

CRM: | Alta Prioridade 🔥

B *I* U ~~S~~ *T_x* **A** Fonte ▾ ↕A | | **BB**
CODE

Arquivo Novo documento @ Mencionar Citação Lista de verificação Adicionar à lista de verificação **A**

Pessoa responsável + Adicionar mais Criado por Participantes Observadores

Prazo Planejamento de tempo Opções

ADICIONAR TAREFA(CTRL+ENTER) Salvar como modelo



Tarefas

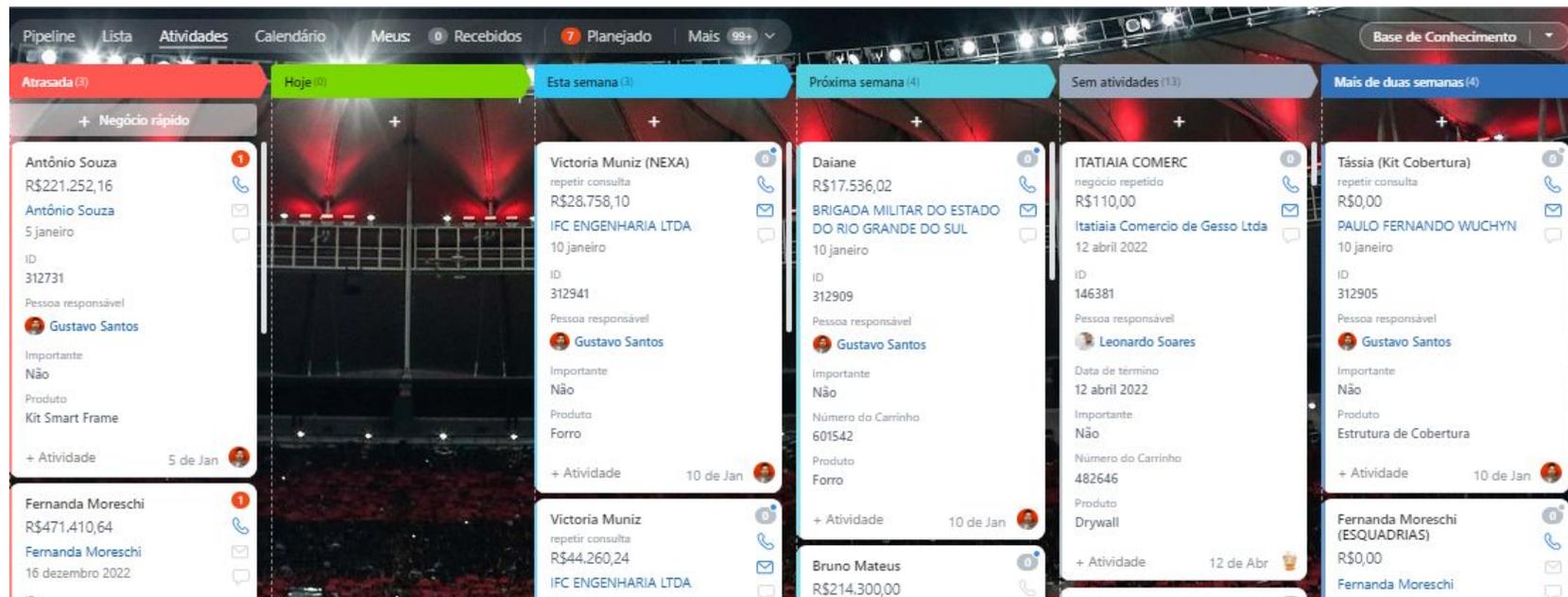
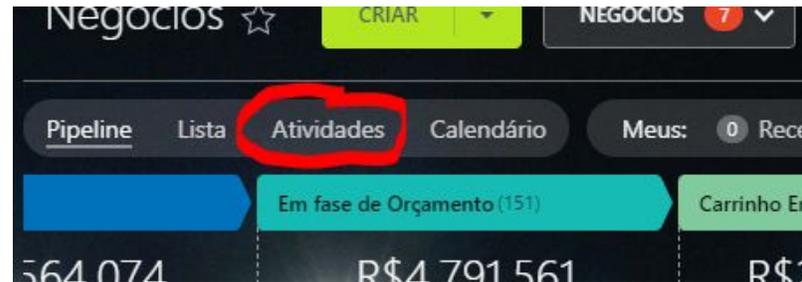
Após criada, ela aparecerá para o Criador e Participantes no campo “Tarefas e Projetos” do Bitrix24.

The screenshot shows the Bitrix24 interface for 'Minhas Tarefas' (My Tasks) in a calendar view for January 2023. The top navigation bar includes tabs for 'Tarefas', 'Em andamento', 'Auxiliando', 'Criadas por mim', 'Seguindo', 'Projetos', 'Scrum', 'Eficiência', and 'Mais'. The main content area displays a calendar grid with tasks listed as colored dots with labels like 'CRM: Agendar apresentação' and 'CRM: Acompanhar'. A sidebar on the left contains various application icons.

Janeiro, 2023							Mês	<	Hoje	>
	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb				
	26	27	28	29	30	31				Jan 1
● CRM: Emissão NF	2 16:15	3	4	5	6	7				8
● CRM: Agendar apresentação	9 13:00	10	11	12	13 15:00	14				15
● CRM: Entrar em contato	16 15:00	17	18	19	20 14:00 18:00	21				22
● CRM: Entrar em contato ● CRM: Entrar em contato ● CRM: Entrar em contato ● CRM: Entrar em contato	23 13:00 15:00 15:00 15:00	24 10:00	25	26	27	28				29
	30	31	Fev 1 15:00 18:00	2	3	4				5

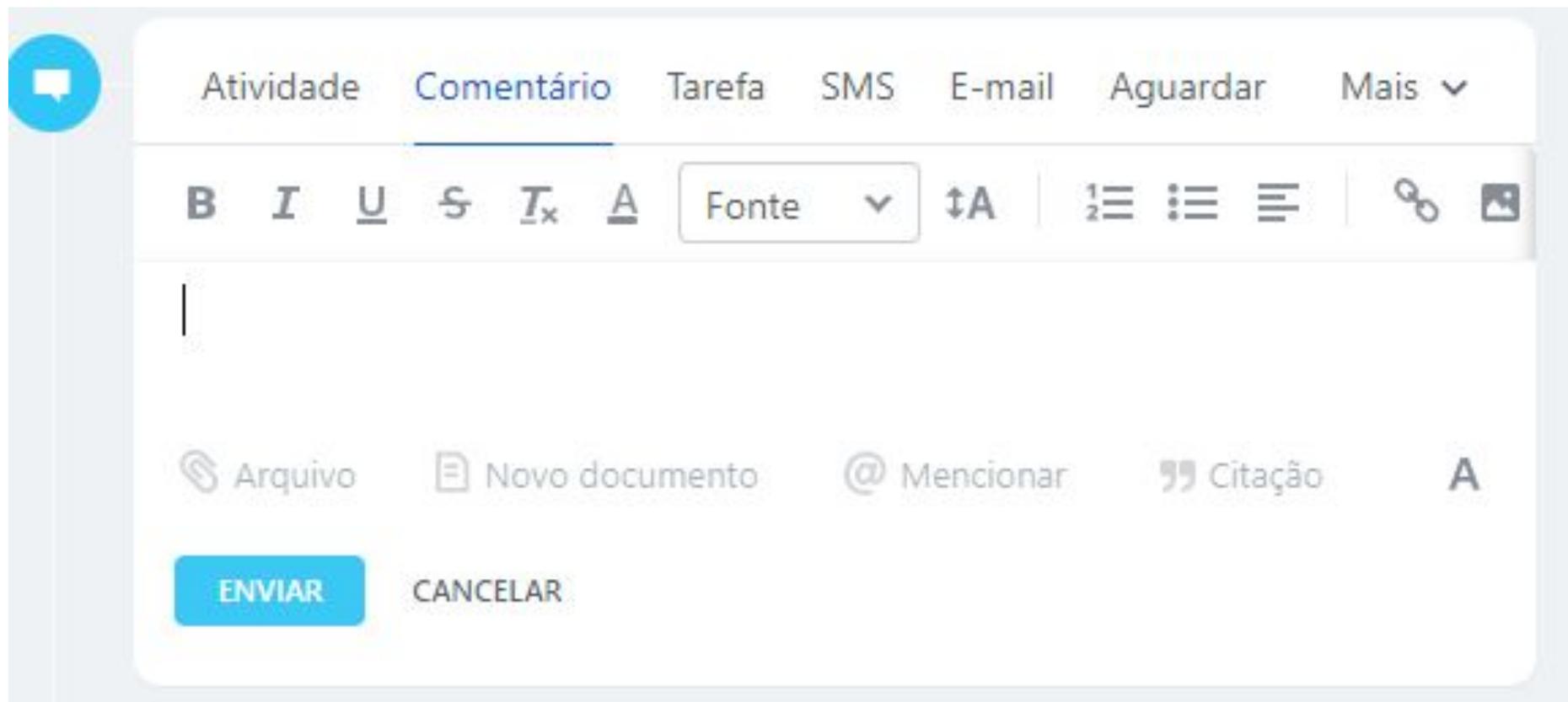
Tarefas

Na tela de Negócios, existe a possibilidade de alterar a visualização para um Kanban de tarefas:



Comentários

Assim como as tarefas, os COMENTÁRIOS também devem ser inseridos tanto em Leads, Negócios e Empresas. Aqui é a maneira de trazer a informação.



The image shows a screenshot of a CRM interface for creating a comment. At the top left is a blue speech bubble icon. Below it is a horizontal menu with tabs: 'Atividade', 'Comentário' (selected), 'Tarefa', 'SMS', 'E-mail', 'Aguardar', and 'Mais' with a dropdown arrow. Below the menu is a rich text editor toolbar with icons for bold (B), italic (I), underline (U), strikethrough (ABC), subscript (x₂), and text color (A). To the right of these are a font color dropdown menu labeled 'Fonte', a text size dropdown menu labeled 'A', and icons for bulleted list, numbered list, and indent. Further right are icons for link and image. Below the toolbar is a large text input area with a vertical cursor. At the bottom of the input area are five icons: a paperclip for 'Arquivo', a document for 'Novo documento', an '@' symbol for 'Mencionar', a quote mark for 'Citação', and a large 'A' for text color. At the very bottom are two buttons: a blue 'ENVIAR' button and a grey 'CANCELAR' button.

Comentários

Etapa
Carrinho Enviado

Data de término
31 dezembro 2022

Cliente

Contato
Luiz Arthur

Luiz Arthur
11 99859-9008

Empresa
Luiz Arthur

[Selecionar campo](#) [Excluir seção](#)

MAIS [editar](#)

Tipo de negócio
Morno

Fonte
Leadster

Data de início

Comentário 03/01/2023 09:32

Paulo Rogério Carla Rago

Eu e o Gustavo Socci fizemos uma reunião com o cliente no dia 29/12. O Gustavo fez a apresentação da proposta. Fez uma bela explicação sobre o sistema e sobre os valores do que estávamos orçando. O cliente estava num ambiente de férias (ele que escolheu a data de apresentação), mas mostrou que entendeu nosso escopo de materiais e até aonde iríamos orçar para ele. Já que o projeto apresenta pontos de uma construção mista. Pediu indicação da mão de obra, para orçar tudo aquilo que não entregamos (mão de obra e parte civil). Ficou de avaliar e retornar para nós. Vou cobra-lo na segunda-feira da semana que vem, pois acredito que ele já tenha voltado das férias e talvez tenha tido um tempo melhor para entender os valores.

recolher

12:05 Bom dia Gustavo. Como está? estou bem graças a Deus. Acredit...

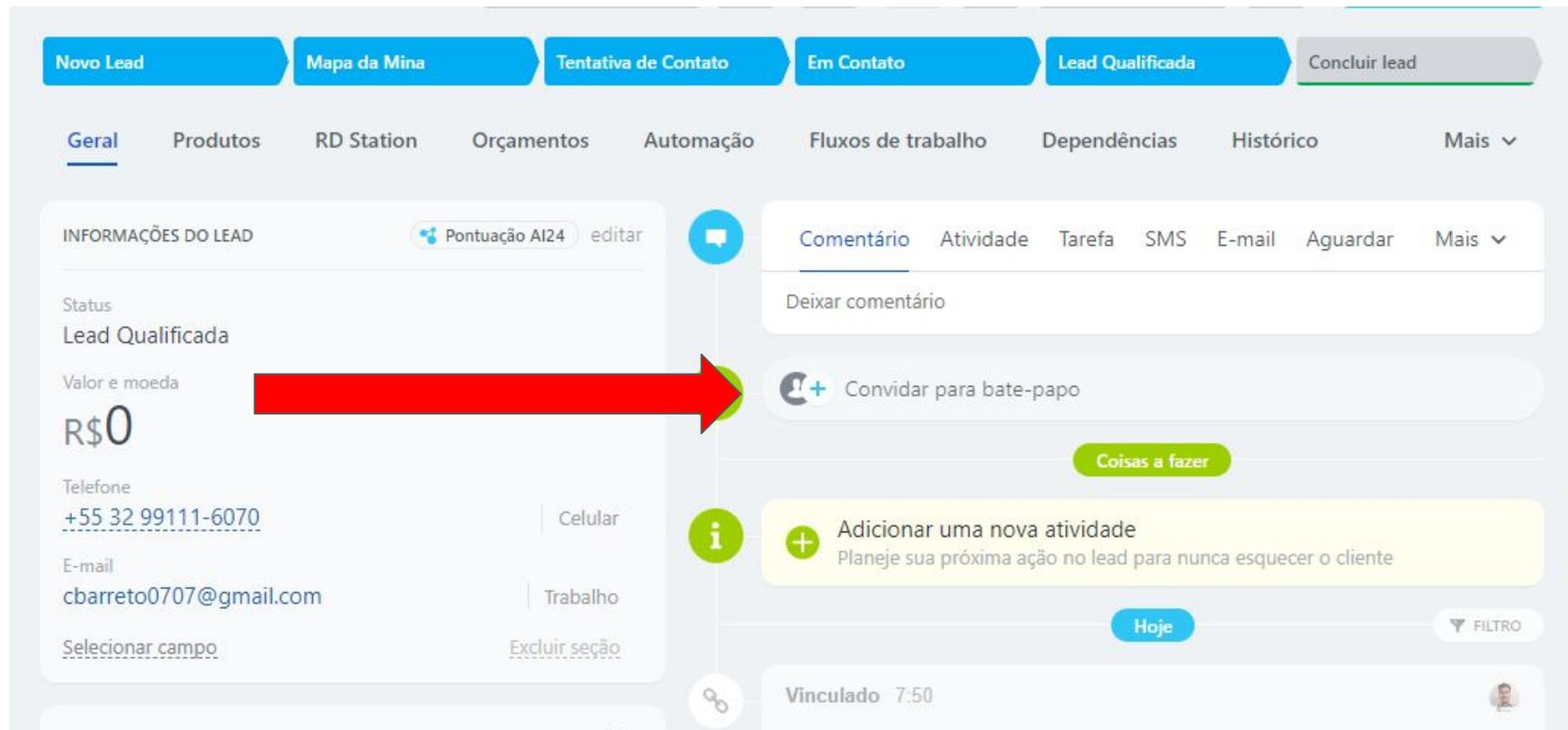
Coisas a fazer

Atividade planejada 3 de Jan, 9:33

Prazo Ter, 10 de Jan, 10:00

Chat de discussão de Lead/Negócio

Todo Lead e Negócio possui um chat de discussão para tratar assuntos sobre esse relacionamento. É importante ficar atento e responder o quanto antes as mensagens enviadas pelo Gerente Regional, Líder de Solução ou Analista de CRM.



The screenshot displays a CRM interface with a lead profile on the left and a chat window on the right. The lead profile includes the following information:

- INFORMAÇÕES DO LEAD** (with a 'Pontuação AI24' badge and an 'editar' link)
- Status:** Lead Qualificada
- Valor e moeda:** R\$0
- Telefone:** +55 32 99111-6070 (Celular)
- E-mail:** cbarreto0707@gmail.com (Trabalho)
- [Selecionar campo](#) and [Excluir seção](#) options.

The chat window on the right features a navigation bar with options: Comentário, Atividade, Tarefa, SMS, E-mail, Aguardar, and Mais. Below this, there is a 'Deixar comentário' input field, a 'Convidar para bate-papo' button, and a 'Coisas a fazer' section with a task: 'Adicionar uma nova atividade' (Planeje sua próxima ação no lead para nunca esquecer o cliente). A 'Hoje' filter and a 'FILTRO' button are also visible. At the bottom, a 'Vinculado 7:50' status is shown.

A red arrow points from the 'Valor e moeda' field to the chat icon, indicating the link between the lead's value and the discussion chat.

Chat de discussão de Lead/Negócio

CRM Lead: Jose de andrade

Sonia Possoli Thiago Costa Gustavo Santos

Chamada de vídeo em HD + Convidar

Quinta-feira, 12. janeiro 2023

Gustavo Bom dia, pessoal... tudo bem com vocês? Houve a reunião? Precisamos da informação no Bitrix 👍 Curtir 11:16

Sonia Boa tarde , sim houve cliente venho ate a loja , mais estava sem tempo , o que conseguimos anteder é que ele so estava curioso e que seria uma obra a longo prazo . 👍 Curtir 14:05

Gustavo Vi que desqualificou o lead, Sonia... na realidade futuramente ele ainda pode gerar frutos, então seria legal nesse caso em específico manter em qualificado, explicar o porquê num comentário e gerar uma tarefa para falar futuramente com ele 👍 Curtir 15:46

Tomei a liberdade de voltar ele para qualificada, peço só que gere a tarefa para um novo contato futuro 😊 👍 Curtir 15:46

Sonia perfeito Gustavo 👍 Curtir 15:47

✓ Mensagem visualizada por: Thiago Costa



Obrigado!

