

Gerir Clientes no Gestix

Faça a gestão da sua base de clientes com o Gestix.

O Gestix oferece-lhe diversas formas de conhecer e acompanhar os seus clientes. Explore-o como uma poderosa base de dados formatada para o seu negócio.

A Ficha de Cliente

Ao registar um novo cliente no Gestix, está a criar um espaço onde pode registar informações completas, sobre o cliente, acompanhar as tarefas feitas ou ainda (dependendo da edição Gestix) planear tarefas a fazer. Pode também classificar esse cliente de forma a mais tarde ser possível seleccionar diversas fichas de acordo com critérios estabelecidos por si.

Criar fichas de cliente, registar informação, classificar clientes

- A informação de topo

Quando abre uma ficha de cliente encontra no topo espaço para preencher as informações mais relevantes sobre o cliente:



The screenshot shows a client registration form with the following fields and values:

Cliente ID	Nome	Classe	Palavra-Chave
789	Tecnológica de S. Martinho, Lda	Recebe a Newsletter	Software
	Feira Tecnológica de Sintra	Nº Contribuinte	Zona Geográfica
		123456789	OEIR-S JULIÃO BARRA

Red arrows point to the 'Nome' field, the 'Classe' dropdown, the 'Palavra-Chave' field, and the 'Zona Geográfica' dropdown.

CLIENTE ID – caso tenha atribuído um número ou código de identificação a cada

um dos seus clientes, poderá registar aqui esse dado. Por omissão, o sistema preenche automaticamente este campo com um número sequencial ao criar uma ficha nova.

NOME – As duas linhas reservadas para registar o nome do cliente proporcionam-lhe espaço suficiente para registar nomes mais compridos, ou para outras soluções criativas, como por exemplo usar a segunda linha para escrever um auxiliar de memória que o ajuda a rapidamente identificar o cliente quando este aparece nas listagens.

CLASSE – Este item permite-lhe estabelecer critérios de classificação para mais tarde aceder a grupos de clientes que partilham esse critério.

Cada cliente pertence a uma classe por exclusão das outras, por exemplo: Recebe ou Não Recebe a Newsletter, é um Cliente Nacional ou é um Cliente Internacional.

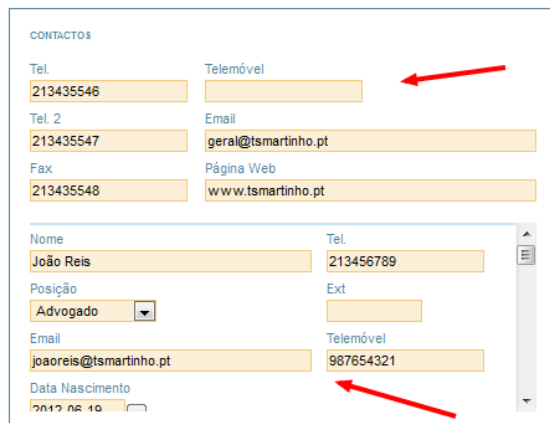
PALAVRA-CHAVE – Outro campo que o ajuda a seleccionar clientes, aqui pode escrever por exemplo, os produtos que compra, o mês/ano em que pela última vez estiveram em contacto, etc.

Mais tarde, pode listar todos os clientes que compram determinado produto, ou com quem falou em determinado mês/ano, etc.

ZONA GEOGRÁFICA – Mais um critério de pesquisa este explicado pelo nome. Este campo pode ser de escrita livre ou, útil para evitar a duplicação de entradas, pode estabelecer quais as zonas que aparecem numa caixa de escolha. Veja mais à frente como definir as zonas de defeito.

- Informação de contacto - A empresa e contactos relacionados

Na ficha de cliente existe também espaço para registar outras informações sobre o cliente:



CONTACTOS – Aqui encontra espaço para preencher os principais dados de contacto do cliente e ainda para preencher dados de contactos pessoais complementares.

Tipicamente no topo devem preencher-se os dados de contacto

da empresa reservando os espaços abaixo para preencher dados de contacto de pessoas relacionadas com a empresa.

Nos dados pessoais pode escolher a posição do contacto dentro da empresa (esta lista de Posições pode também ser definida por si).

E pode ainda preencher o campo "Data de Nascimento" quer de uma forma literal, se esse dado é importante no seu relacionamento com os clientes, quer usando uma outra fórmula mais apropriada para o seu negócio. (Pode por exemplo indicar quando pela primeira vez iniciou o contacto, etc)

Os contactos pessoais dentro de uma ficha de cliente podem ser tantos quantos necessitar. Quando cria uma nova ficha tem à disposição 3 campos para contactos pessoais. Se precisar de mais basta-lhe gravar a ficha e voltar a alterar para que o Gestix lhe ofereça 3 campos adicionais. Assim, quando edita uma ficha de cliente encontra sempre 3 campos em adição aos que estão preenchidos. Desta forma todos os contactos relevantes para cada cliente podem ficar registados na ficha de cliente e, dado que são por sua vez pesquisados a partir do campo Procurar, no ecrã principal de clientes, é muito fácil manter contacto não só com as empresas suas clientes, mas com todos os seus interlocutores dentro de cada empresa.

- Posições de contactos



A partir do ecrã principal de Clientes pode definir as Posições de cada contacto dentro da empresa:



	Posição	Descrição	De Defeito
	Administrative	Administrative	<input type="checkbox"/>
	Contabilidade	Contabilidade	<input type="checkbox"/>
	Cust.Care	Cust.Care	<input type="checkbox"/>
	Cust.Support	Cust.Support	<input type="checkbox"/>
	Jornalista	Jornalista	<input type="checkbox"/>

Ao escolher Posições de Contacto entra na área onde pode criar uma nova Posição de Contacto, usando o ícone com um + (mais) ou, consultar, alterar ou apagar as Posições de Contacto já existentes,

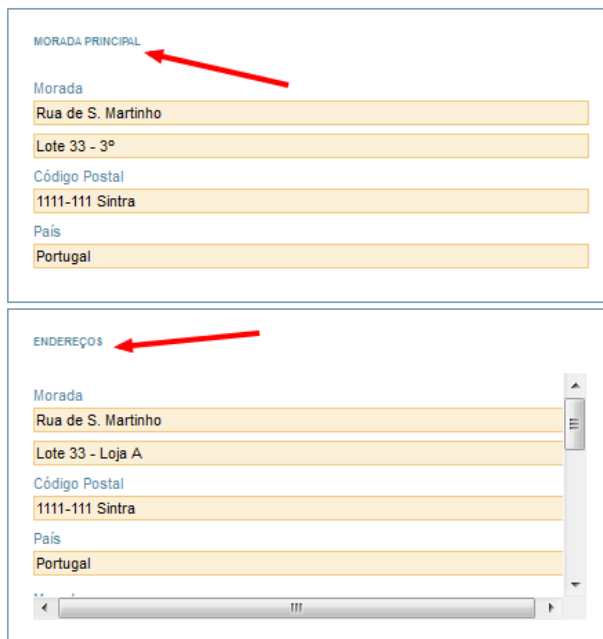
clikando nos ícones ao lado de cada Posição de Contacto.

"Posição", refere-se ao nome que aparece para escolha na listagem junto ao nome do contacto.

“Descrição” é uma campo auxiliar para inscrever informações complementares (se o nome da Posição de Contacto é auto-explicativo, repita-o apenas no campo descrição).

Se escolher “De Defeito” quando inscreve um novo contacto este tem esta Posição atribuída por defeito.

- A(s) morada(s)



MORADA PRINCIPAL

Morada
Rua de S. Martinho
Lote 33 - 3º
Código Postal
1111-111 Sintra
País
Portugal

ENDEREÇOS

Morada
Rua de S. Martinho
Lote 33 - Loja A
Código Postal
1111-111 Sintra
País
Portugal

Em relação aos dados de morada na ficha de cliente pode também definir uma morada principal e um endereço secundário (por exemplo, Sede e Loja).

Nas versões mais avançadas do Gestix o campo Endereços tem um comportamento semelhante ao campo de contactos pessoais, permitindo-lhe registar, para empresas maiores, tantos endereços quantos os necessários.

Os campos de dados das fichas de cliente do Gestix são ainda

complementados com um espaço para comentários livres, tornando muito fácil registar outra informação relevante não contemplada nos campos da ficha.

Na ficha de clientes encontra também condições de negócio para cada cliente, estas condições viriam consoante as várias edições e módulos do Gestix e permitem-lhe indicar, por exemplo, a Moeda utilizada pelo cliente, a que Lista de Preços está afecto, Condições de Pagamento, Saldo, Crédito, etc.

Estes dados não são tratados neste guia que se dedica sobretudo às tarefas de acompanhamento de contactos.

- Os Atributos

Atributos

<input type="checkbox"/> Acompanhar	<input type="checkbox"/> Enviar Angariação SINTRA
<input checked="" type="checkbox"/> Alto Potencial - PROPOSTA	<input type="checkbox"/> Enviar Arrendamento
<input type="checkbox"/> Arrendamento	<input type="checkbox"/> Enviar OH, Noticias
<input type="checkbox"/> Cliente Comprador	<input type="checkbox"/> Fim
<input type="checkbox"/> Cliente Construtor	<input type="checkbox"/> HAPPY END
<input type="checkbox"/> Cliente Frequente	<input type="checkbox"/> Não enviar Email
<input checked="" type="checkbox"/> Cliente VENDEDOR	<input type="checkbox"/> NATAL
<input type="checkbox"/> Contacto Casual	<input type="checkbox"/> P-Apartamento

Os Atributos, são outra poderosa forma de seleccionar clientes de acordo com critérios pré-estabelecidos.

Ao contrário das Classes (cada cliente pertence a uma Classe por exclusão das

outras) os Atributos de cada cliente podem ser tantos quantos os necessários para melhor o classificar.

Classificar clientes

Ao criar uma nova ficha de cliente está não só a registar informação sobre o cliente, mas também a classificá-lo segundo determinados critérios que permitem mais tarde gerir este contacto.

Assim, é importante definir como agrupar os clientes, que critérios são relevantes quando são contactados. Quanto melhor classificados estiverem, melhor pode ser o seu acompanhamento.

Criar Classes e Atributos, Organizar Zonas Geográficas, Seleccionar e Listar Clientes

Os campos Classe, Atributos, Palavra-Chave e Zona Geográfica, são os principais campos para classificação do cliente na sua ficha.

CLASSE - São tipicamente características que permitem seleccionar os clientes em grandes grupos que partilham uma característica comum. Por exemplo: Clientes Internacionais, Clientes Desactivados, Parceiros, Clientes Finais, etc.

ATRIBUTOS - Os Atributos são utilizados para classificar clientes segundo critérios pré-estabelecidos, fornecem informação rápida na ficha de cliente e permitem depois fazer pesquisas com mais detalhe.

Por exemplo, se criar um Atributo "Novos produtos" e outro "Sem email" é possível mais tarde seleccionar todos os clientes que estarão interessados

em conhecer novos produtos mas que precisam de ser contactados por telefone.

Pode criar Classes e Atributos escolhendo essas opções na parte superior do ecrã principal de Clientes.



- Criar uma classe

Classe

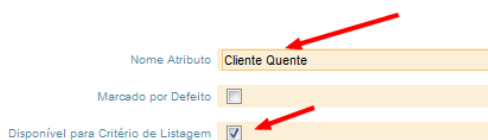


Ao criar uma Classe, preencha o campo Descrição com o nome da classe. Se necessário pode inserir comentários que explicativos.

Se marcar o campo "De Defeito", sempre que criar uma nova ficha de cliente, esta fica com essa classe automaticamente atribuída.

- Criar atributos

Atributo



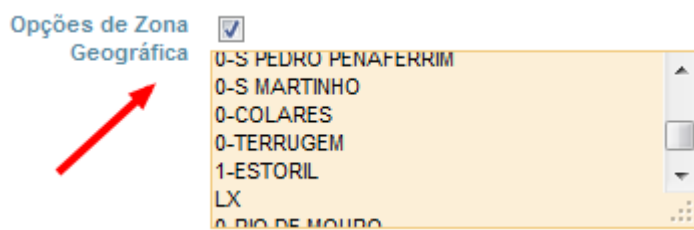
O processo de criação de Atributos é muito semelhante.

Os atributos podem ser usados apenas como uma classificação informativa, acessível quando se consulta a ficha do

cliente ou como um auxiliar para listar clientes.

Para poder fazer listagens de clientes que partilham determinado atributo, deve escolher a opção "Disponível para Critério de Listagem".

- Zona Geográfica



A Zona Geográfica é um

Corpo Santo, 10-1º
30 LISBOA

tel. (+351)21 347 7410
fax (+351) 21 342 7237
email info@gestix.com

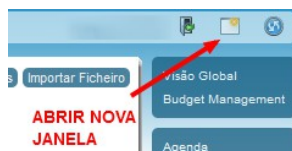
campo que pode ser preenchido em texto livre.

Se quiser criar uma lista de opções pré-definidas, em Admin / Configuração, escolha "Opções de Zona Geográfica" e preencha as linhas da caixa.

Ao criar uma lista de opções para as Zonas Geográficas evita a duplicação de entradas que pode ocorrer ao digitar a mesma zona de diferentes formas. Por exemplo: "Mem-Martins" e "Mem Martins" no modo de texto livre são duas entradas distintas embora se refiram à mesma localidade.

Optimizar o trabalho

Idealmente, uma das primeiras coisas a fazer, mesmo antes de criar fichas de clientes, é estabelecer os critérios com que irão ser classificados.



No entanto pode acontecer que se verifique ser oportuno criar um novo Atributo, uma nova Classe, uma nova Zona Geográfica, etc. enquanto se está a criar uma ficha de cliente.



Se isto acontecer não é necessário abandonar a ficha de cliente, basta gravá-la, abrir uma nova janela do Gestix clicando no icon do canto superior direito, fazer as alterações necessárias nessa nova janela, e fechá-la depois para voltar ao trabalho que estava a realizar.

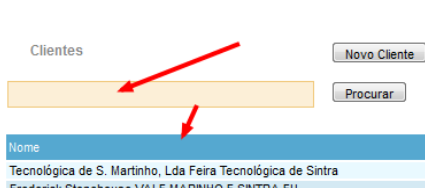
Esta possibilidade de abrir uma nova janela para fazer alterações, procurar informação, etc, sem interromper o trabalho que está a ser feito noutra área é válida para todas as áreas do Gestix.

Seleccionar e listar clientes

Quer precise de contactar rapidamente um determinado cliente, quer queira seleccionar grupos de clientes para enviar uma newsletter, um mailing, uma peça comunicação mais abrangente, o Gestix responde de forma rápida e eficiente.

A partir da página principal do menu Clientes, encontra diversas formas de encontrar e gerir os seus contactos.

Seleccionar clientes

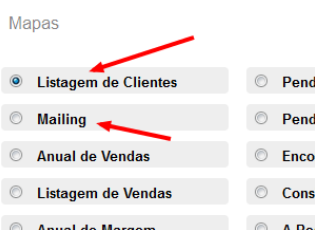


A caixa para inserção de texto e o botão Procurar são o recurso mais imediato para seleccionar contactos.

Aqui pode inserir qualquer dos dados registados na ficha de cliente, Nome da Empresa, N° de Contribuinte, Nome de um Contacto, Email, Telefone, etc. Ao clicar em Procurar o Gestix oferece-lhe uma listagem de todas as fichas que contêm a informação que introduziu, só tem que seleccionar o contacto desejado para aceder à sua ficha de cliente.

Abaixo da caixa de inserção de texto encontra a listagem dos últimos clientes cujas fichas abriu para poder rapidamente aceder a uma ficha de cliente recentemente usada.

Listar grupos de clientes



De entre os Mapas disponíveis no ecrã principal de clientes, Listagem de Clientes e Mailing são as opções indicadas para listar grupos de clientes a contactar. Pode depois escolher os critérios segundo os quais pretende encontrar grupos de clientes.

Estes critérios podem ser simples, por exemplo, todos os clientes com a Zona Geográfica de Setúbal, ou uma combinação de critérios: Todos os clientes em Setúbal que têm o atributo "Cliente Quente".

Condições	Sim	Não	Ignorar
Acompanhar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Cliente Frequente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Cliente Quente	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
EN - fala inglês	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Manual Gestix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Não enviar Email	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Parceiro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Satisfazer todas as condições

Os atributos disponíveis para critérios de listagem aparecem como Condições. Pode escolher quais os atributos que vão ser incluídos, quais os excluídos e quais os que não têm influencia na listagem.

Se escolher a opção "Satisfazer todas as condições" a listagem vai cumprir exactamente todas as condições seleccionadas.

Por exemplo na imagem ao lado está a ser pedida uma listagem de clientes que tenham o atributo "Cliente Quente" e não estejam classificados como "Parceiro".

Tarefas de cliente

É nas edições Gestix com o módulo CRM que as funcionalidades ligadas ao acompanhamento de clientes têm mais expressão.

Nestas edições vai encontrar associada à ficha de cada cliente uma página: "Tarefas de Cliente", que facilita o acompanhamento da relação com cada cliente ao longo do tempo, permite rapidamente saber o estado em que se encontra uma determinada acção e registar acções futuras.

O Gestix pode ainda alertá-lo para que não se esqueça de acções a realizar.


Registar e planear a relação com o cliente. Criar tarefas, definir alertas

Pode aceder à página de tarefas do cliente escolhendo o botão "Tarefas de Cliente" na parte superior da ficha de cliente.




- Criar tarefas


Tarefas


← 

Data Registo: 2012-06-19

Data Tarefa: 2012-06-25 

Data Limite:

Prioridade: Normal 

Tipo de Tarefa: ESTUDO DE MERCADO 

Descrição: Apresentar estudo de mercado

Tarefa Completada:

Situação:

Situação:

Próximo Contacto:

Notas: Vão estar presentes
- fr,fwe fewpofwe
- fjewofj
- wepfjweo

Quando cria uma nova Tarefa, os principais campos a preencher são:

Data da Tarefa - A data em que a tarefa foi, está a ser, ou vai ser realizada. Este campo é indexado quando pesquisa tarefas realizadas num intervalo de datas. Por defeito é colocada a data correspondente à data de registo da tarefa

Tipo de Tarefa - Permite escolher, de uma

lista pré-definida, em que área de trabalho se insere a tarefa. Por defeito fica inserido o primeiro item da lista de tipos de tarefa.

Descrição - Uma curta descrição ou título da tarefa. Campo obrigatório

Notas - Neste campo pode inserir uma descrição mais completa da tarefa

Outros campos da página criação de tarefas são:



The screenshot shows a form with the following fields and values:

- Data Registo: 2012-06-20
- Data Tarefa: 2012-06-25
- Data Limite: 2012-06-30
- Prioridade: Alta
- Tipo de Tarefa: ESTUDO DE MERCADO
- Descrição: Apresentar estudo de mercado
- Tarefa Completada:
- Situação: 2012-06-25
- Situação: Marcada implementação
- Próximo Contacto: 2012-06-29
- Notas: Vão estar presentes: - fr, tve fewpofve - fjewofj

Data de Registo - Este campo é indicativo, coloca a data em que a tarefa está a ser criada.

Data limite - Permite indicar uma data limite para a conclusão da tarefa

Prioridade - Hierarquiza as tarefas ao alterar a cor com que aparecem nas áreas de gestão de tarefas.

Situação - Permite indicar em que estado se encontra a tarefa, com ou sem uma data

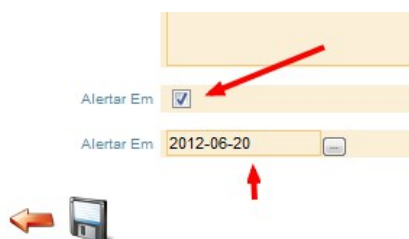
associada.

Próximo contacto - Permite inserir a data do próximo contacto.

Alertas

Ao criar uma nova tarefa, existe a possibilidade de indicar se e quando quer receber um alerta sobre essa tarefa.

- Definir Alertas



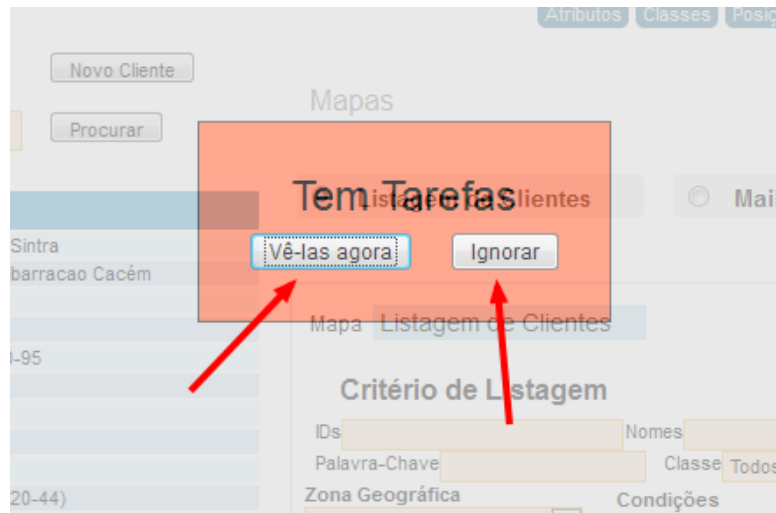
The screenshot shows the alert settings section with the following fields:

- Alertar Em: (indicated by a red arrow)
- Alertar Em: 2012-06-20 (indicated by a red arrow)

Quando a está a criar uma nova tarefa, ou ao alterar uma tarefa existente, seleccione a caixa "Alertar Em" e indique uma data para receber o alerta.

- Consultar alertas

Quando entra no Gestix, se tem tarefas agendadas para esse com um alerta definido, dia vai receber um aviso.



Pode optar por ver as tarefas a realizar imediatamente, ou escolher ignorar o alerta e prosseguir com outro trabalho.

Se preferir ignorar o alerta, pode sempre consultar as tarefas com alerta para o dia na Agenda ou no menu Gestor de Tarefas.

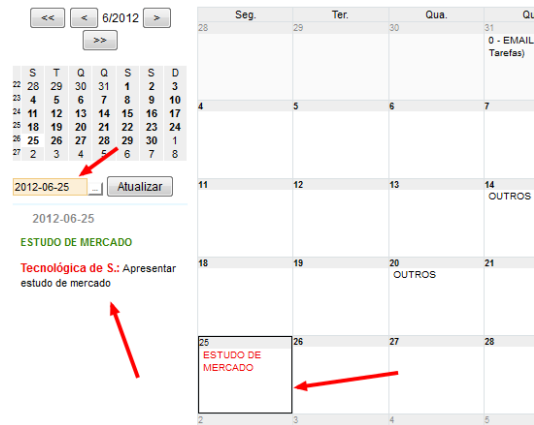
Ao escolher “Vê-las agora” será direccionado para o Gestor de Tarefas, onde pode consultar todas as tarefas que têm alerta definido para esse dia, bem como tarefas com alerta para dias anteriores que não tenham ainda sido completadas.

Gerir as tarefas da empresa

Acompanhar e gerir as tarefas feitas, por realizar e planeadas

Agenda: o calendário de tarefas

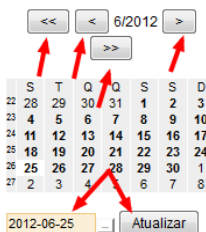
- Uma visão rápida das tarefas a realizar num intervalo de tempo.



Quando acede à página Agenda, por defeito está sublinhado (contornado) o dia de hoje e, se tiver alguma tarefa marcada para esse dia, esta aparece assinalada dentro do dia com o seu título de Tipo de Tarefa.

No lado esquerdo do ecrã está indicada a data sublinhada e abaixo pode ver um resumo das tarefas para esse dia (Tipo de Tarefa, Nome do Cliente, Descrição da Tarefa).

Para consultar o descritivo das tarefas para outros dias basta clicar com o rato em cima do dia que pretende consultar.



Pode também navegar pelo calendário quer indicando directamente o dia pretendido, quer utilizando as setas para avançar/recuar um mês ou um ano em relação ao mês seleccionado



Se num dia estiverem marcadas várias tarefas, estas aparecem sinalizadas com o número de tarefas de cada Tipo de Tarefa agendadas.

Por exemplo, na imagem ao lado estão agendadas 2 tarefas de tipo "Email" e uma tarefa de tipo "Estudo de Mercado".

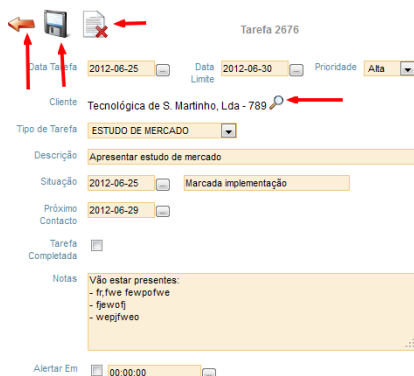
No exemplo, a tarefa de tipo "Estudo de Mercado" foi marcada como de Prioridade Alta, e por isso aparece assinalada a

vermelho.

Na coluna da direita encontra-se um resumo das tarefas do dia agrupadas por "Tipo de Tarefa".

- Consultar e alterar tarefas a partir da Agenda

É possível abrir as tarefas directamente a partir da agenda, para isso basta clicar em cima da tarefa.



Na nova janela todos os campos da tarefa são editáveis, pode consultar, alterar ou apagar a tarefa seleccionada.

Pode também aceder à ficha do cliente, seleccionando a lupa ao lado do nome do cliente, no caso de precisar de aceder a outra informação ou relembrar detalhes.

Se escolher a seta vermelha, volta atrás sem gravar alterações.

Gestor de tarefas

A área do Gestor de Tarefas permite tratar de uma forma centralizada todas as tarefas da empresa com os seus clientes.

Ao entrar nesta área encontra uma listagem de tarefas que é gerida a partir do formulário que se encontra no topo.

Gestor de Tarefas

Tipo de Tarefa: (dropdown menu)

Tarefa Completada: (dropdown menu)

Utilizador: (dropdown menu)

Data Tarefa: (calendar icon) (calendar icon)

Cliente:

Tarefa	Data Tarefa	P/Utilizador	Cliente	Tipo de Tarefa / Descrição	Situação
0000	2012-05-18		Interbus	Equipamentos	Verdes/Ativa

Neste formulário pode escolher:

O tipo de tarefa que quer consultar; se quer consultar tarefas completadas, por fazer ou todas; dentro de um intervalo de datas; ou por cliente.

Ao escolher as opções pretendidas deve depois clicar em "Procurar" para actualizar a listagem de tarefas abaixo.

Nas edições Gestix Multi-Utilizador é ainda possível (se tiver permissões para isso) consultar as tarefas criadas por cada utilizador.

- Criar uma nova tarefa

Tarefa (Novo)

Data Tarefa: (calendar icon) Data Limite: (calendar icon) Prioridade: (dropdown menu)

Cliente: (dropdown menu)

Tipo de Tarefa: (dropdown menu)

Descrição:

Situação: (dropdown menu)

Próximo Contacto: (calendar icon)

Tarefa Completada:

Notas:

Alertar Em: (calendar icon)

Ainda dentro da área Gestor de Tarefas pode criar uma nova tarefa. Para tal clique no botão criar tarefa para aceder a um novo ecrã.

Criar uma tarefa a partir do Gestor de Tarefas é em tudo semelhante a criar uma tarefa a partir das Tarefas de Cliente, a única diferença é que aqui é necessário indicar a que cliente se vai ligar esta tarefa.

- A listagem de tarefas

Data Tarefa	Cliente	Tipo de Tarefa / Descrição	Situação
2012-06-25	Tecnológica de S. Martinho, Lda	0 - EMAIL Enviar para departamento de vendas	
2012-06-25	Tecnológica de S. Martinho, Lda	0 - EMAIL Dar Conhecimento a Rssasas cdeqc	
2012-06-25	Tecnológica de S. Martinho, Lda	ESTUDO DE MERCADO Apresentar estudo de mercado Vão estar presentes: - fr,fwe fewpofwe - fewofj - wepfweo	Marcada implementação 2012-06-25 Próximo Contacto: 2012-06-29
2012-06-20	Tecnológica de S. Martinho, Lda	OUTROS Rever estudo de mercado Conferir preços / áreas. Verificar títulos	
2012-06-14	Westix-TI	OUTROS MANUAL CRM Ver email que enviei hoje	em curso 2012-06-20

A listagem de tarefas, logo abaixo do formulário, é o resultado dos critérios inseridos neste e é também outra forma de aceder a cada tarefa.

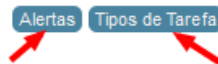
Esta listagem possibilita rapidamente conhecer o estado em que se encontra cada tarefa.

Ao clicar em cada linha, acede também à tarefa correspondente.

Consultar alertas e definir Tipos de Tarefa

Ainda no ecrã Gestor de Tarefas pode consultar os alertas marcados para esse dia (ou para dias anteriores, se as tarefas correspondentes ainda não foram realizadas)

Para isso devem utilizar-se os botões no canto superior direito do ecrã.



- Definir Tipos de Tarefa



ID	Título
@	0 - EMAIL
VI	VISITA
TEL	TELEFONEMA
CSV	CSV

Tarefa.

Este é um processo muito semelhante ao de criar Posições de Contacto.

Ao escolher botão "Tipo de Tarefa", pode visualizar uma listagem dos tipos de tarefa existentes ou pode criar um novo Tipo de