

**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.

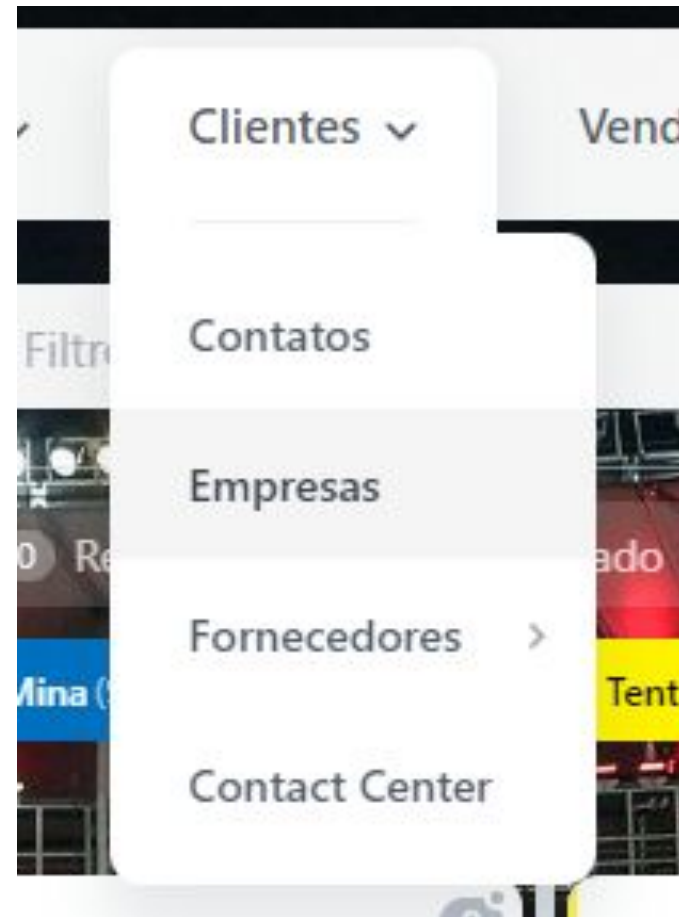
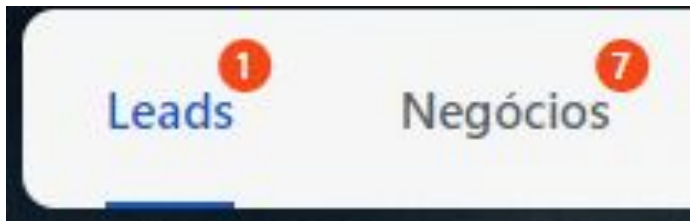
Tendo isso em mente, **TODO E QUALQUER RELACIONAMENTO** com o cliente deve estar 100% explícito na ferramenta, seja positivo ou negativo, frutífero ou infrutífero.



**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?

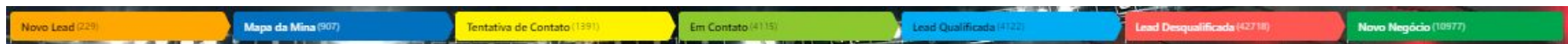
Um Lead é uma possível oportunidade de negócio para a empresa. São todas aquelas pessoas que demonstraram interesse através de alguma interação (preenchimento de formulário, visita a loja, telefone na loja, etc).

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

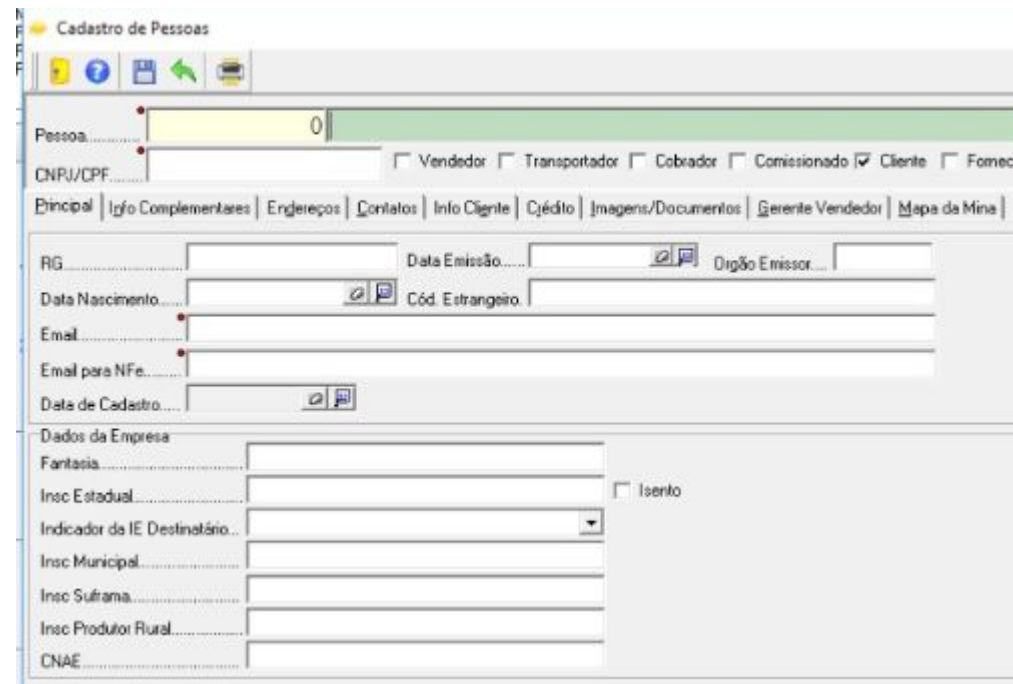
O Campo Empresas é o local de gestão de toda a nossa carta, mas principalmente os nossos **CLIENTES RELACIONAIS**, ou seja:

- **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 screenshot displays the 'Cadastro de Pessoas' (Person Registration) form. At the top, there's a title bar with a yellow icon and the text 'Cadastro de Pessoas'. Below it is a toolbar with icons for save, undo, redo, and print. The form is divided into several sections. The first section contains a 'Pessoa' field with a dropdown menu showing '0', followed by a 'CNPJ/CPF' field and a row of checkboxes for roles: 'Vendedor', 'Transportador', 'Cobrador', 'Comissionado', 'Cliente' (checked), and 'Fornecedor'. Below this is a horizontal tab bar with options: 'Principal', 'Info Complementares', 'Endereços', 'Contatos', 'Info Cliente', 'Crédito', 'Imagens/Documentos', 'Gerente Vendedor', and 'Mapa da Mina'. The main form area has fields for 'RG', 'Data Nascimento', 'Email', 'Email para NFe', and 'Data de Cadastro'. To the right of these are fields for 'Data Emissão', 'Cód. Estrangeiro', and 'Digão Emissor'. The bottom section, titled 'Dados da Empresa', includes fields for 'Fantasia', 'Insc Estadual', 'Indicador da IE Destinatário', 'Insc Municipal', 'Insc Suframa', 'Insc Produtor Rural', and 'CNAE'. There is also a checkbox labeled 'Isento' 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

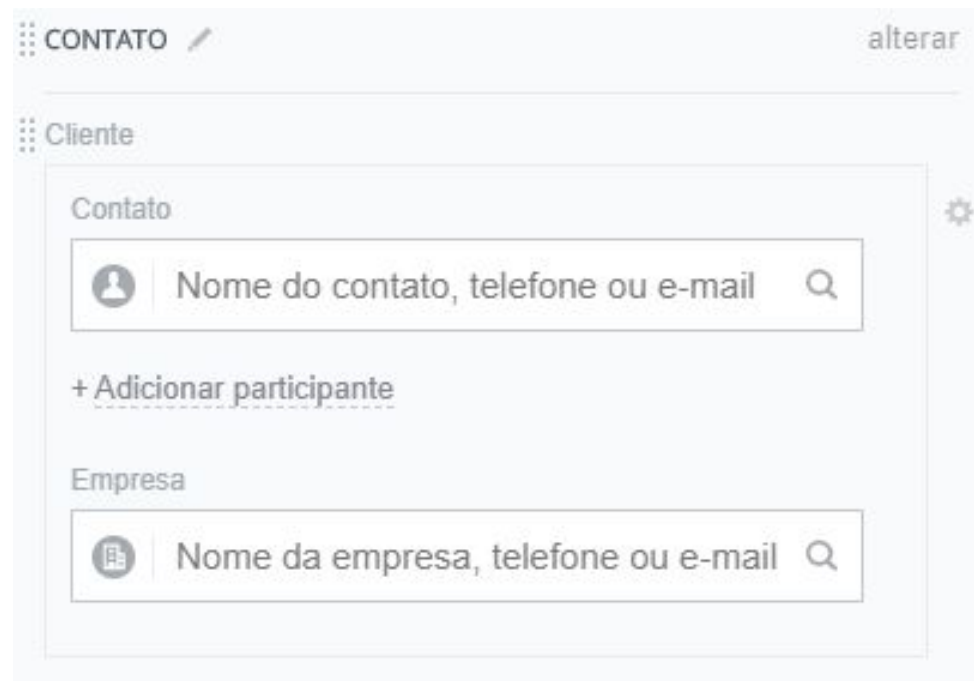



**Mapa da Mina (907)**

## 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.



CONTATO  alterar



Cliente

Contato 

 Nome do contato, telefone ou e-mail 

+ Adicionar participante

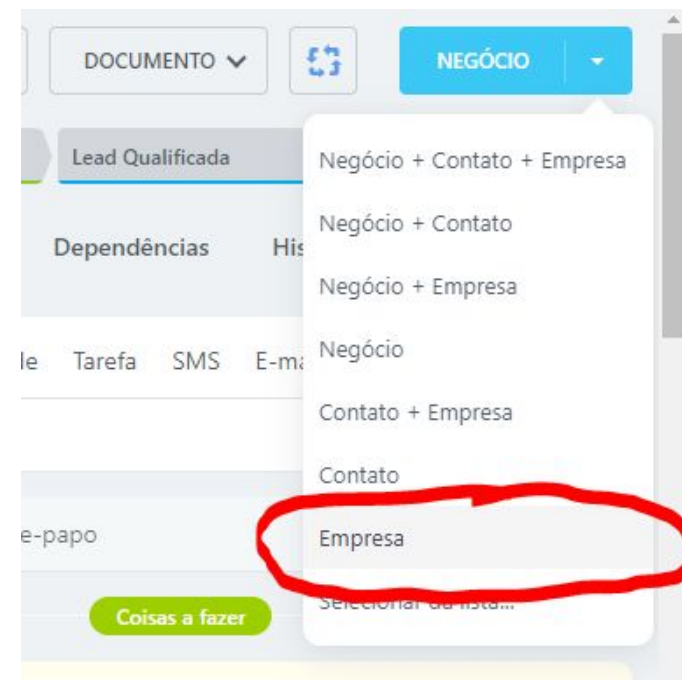
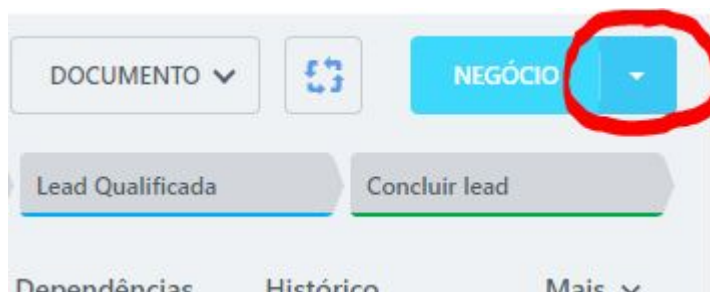
Empresa

 Nome da empresa, telefone ou e-mail 

## 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.

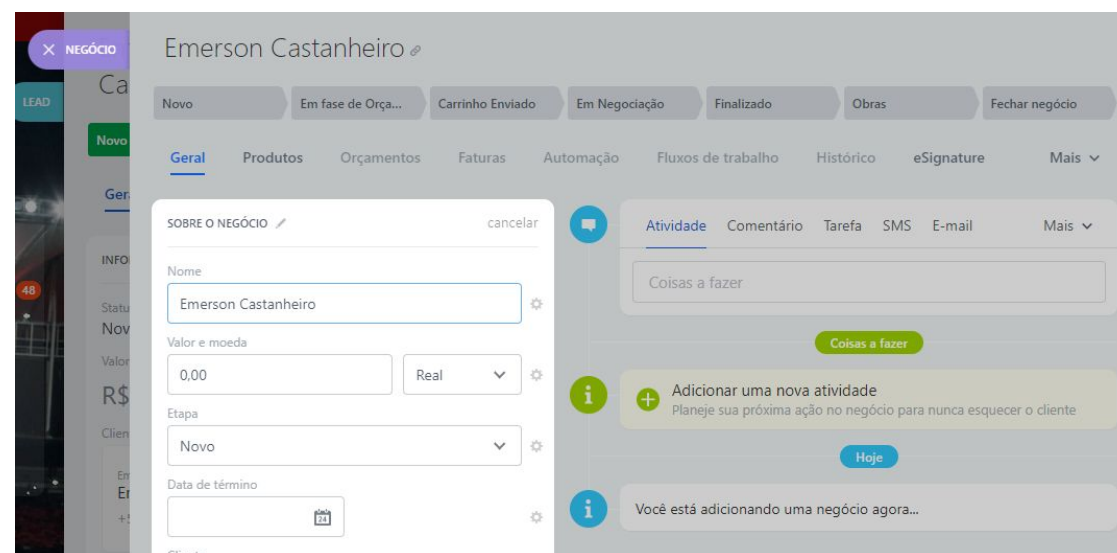
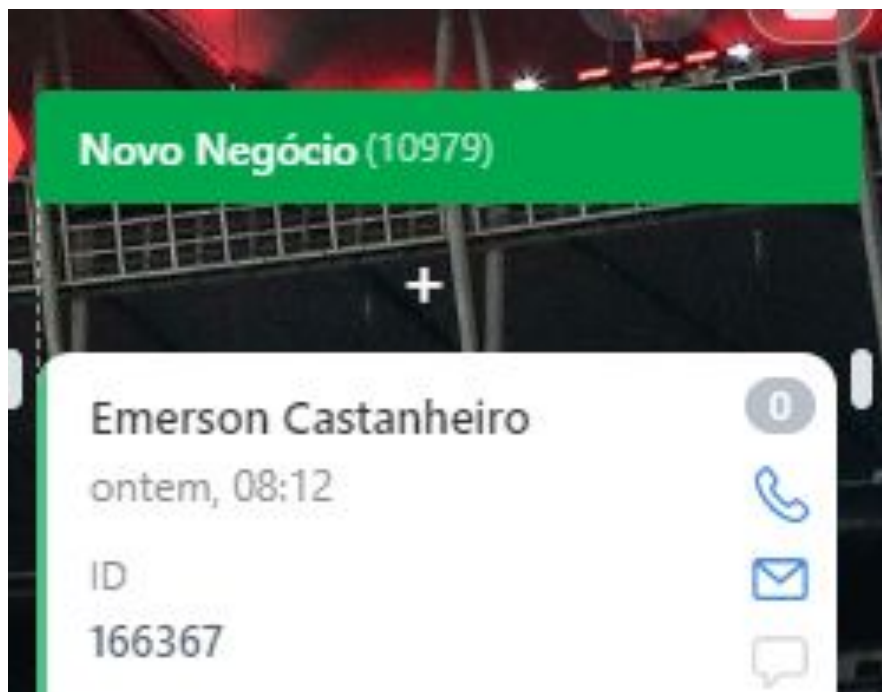
Dentro do nosso funil no Bitrix24, podemos dizer que o **FUNIL DE NEGÓCIOS** é sinônimo de **FUNIL DE ORÇAMENTOS**..

## Como crio um Negócio?

Existem três possibilidades de criação de Negócios:

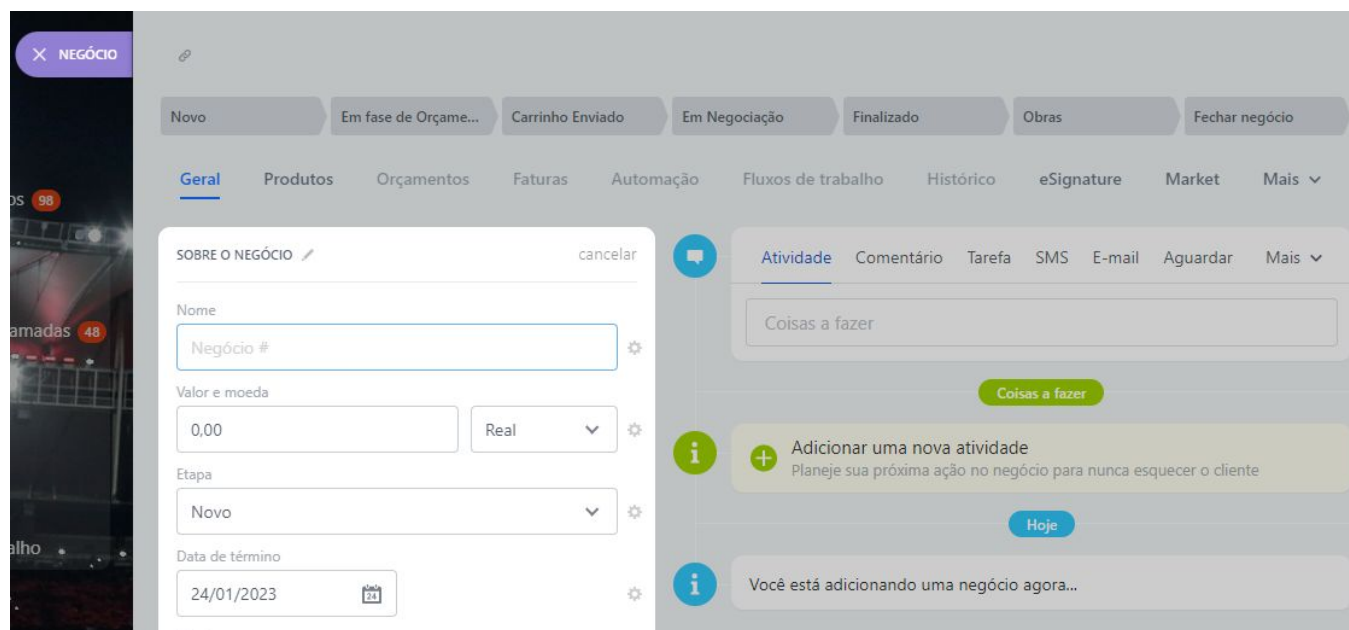
- Criando a partir de um Lead
- Criando diretamente na ferramenta
- Criando diretamente no Construshow

# 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 navigation bar includes a purple 'X NEGÓCIO' button and a series of tabs: 'Novo', 'Em fase de Orçame...', 'Carrinho Enviado', 'Em Negociação', 'Finalizado', 'Obras', and 'Fechar negócio'. Below these is a horizontal menu with options: 'Geral', 'Produtos', 'Orçamentos', 'Faturas', 'Automação', 'Fluxos de trabalho', 'Histórico', 'eSignature', 'Market', and 'Mais'. The main content area is titled 'SOBRE O NEGÓCIO' and contains several input fields: 'Nome' with a placeholder 'Negócio #', 'Valor e moeda' with a value of '0,00' and a 'Real' currency dropdown, 'Etapa' with a 'Novo' dropdown, and 'Data de término' with a date of '24/01/2023'. To the right of the form is a sidebar with a 'Coisas a fazer' section, an 'Adicionar uma nova atividade' button, and a 'Hoje' button. At the bottom, a message states 'Você está adicionando uma negócio agora...'. The left sidebar of the interface shows a list of items with labels like 'amadas' and 'alho'.

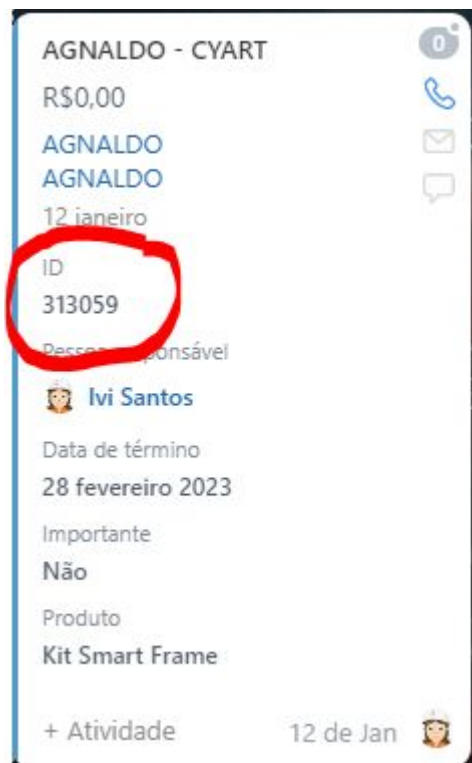


## Como crio um Negócio? Criando diretamente no Construshow

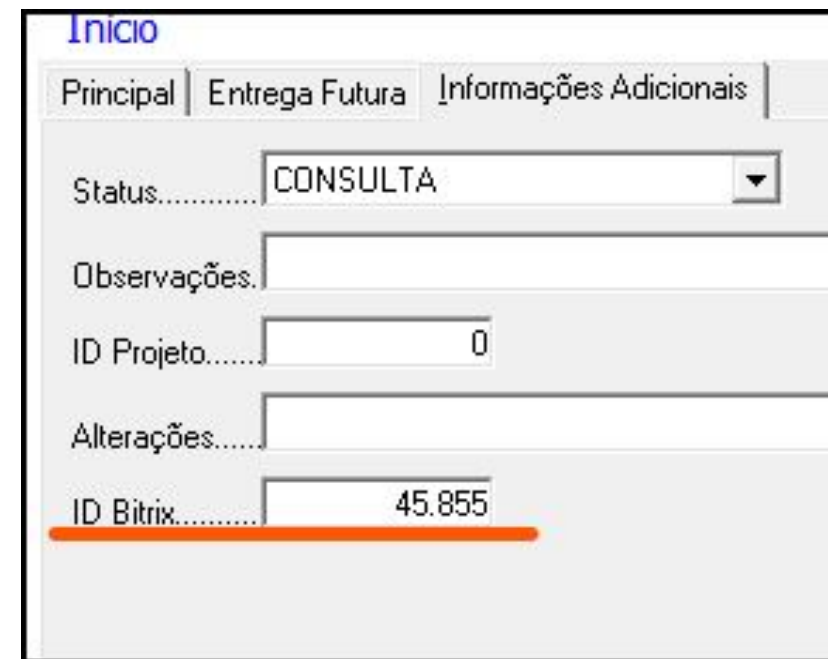
- Clientes de “balcão” (que vão até a loja - geralmente montadores)
- Atualizando negócios que já existem no Bitrix

## 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.



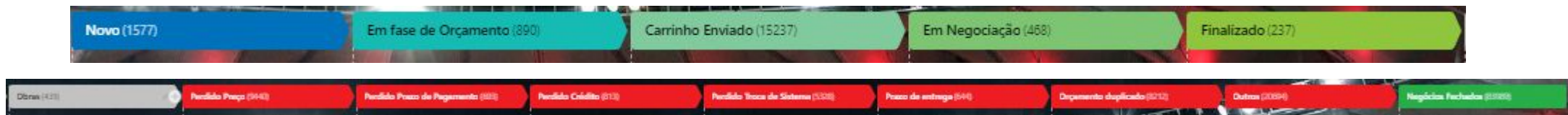
AGNALDO - CYART  
R\$0,00  
AGNALDO  
AGNALDO  
12 janeiro  
ID  
313059  
Responsável  
Ivi Santos  
Data de término  
28 fevereiro 2023  
Importante  
Não  
Produto  
Kit Smart Frame  
+ Atividade 12 de Jan



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

# Etapas do Negócio

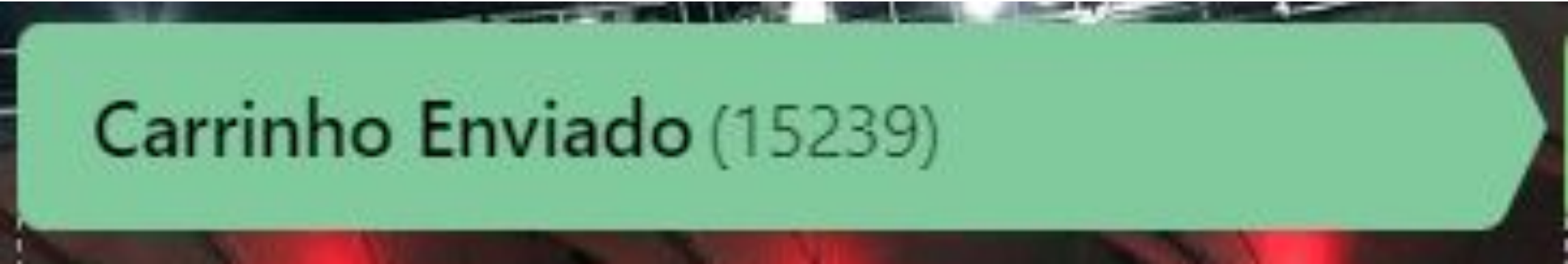
- Novo
- Em fase de Orçamento
- Carrinho Enviado
- Em Negociação
- Finalizado
- Obras
- Perdidos (motivos de desqualificação)
- Negócio Fechado



**Novo (1577)**

# Em fase de Orçamento (891)





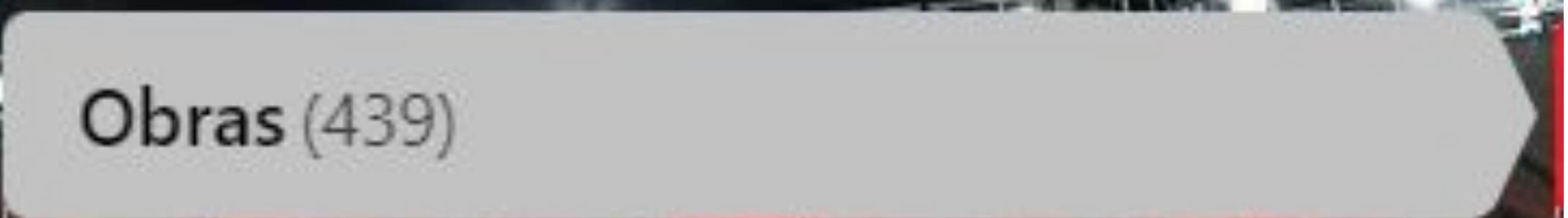

Carrinho Enviado (15239)



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)

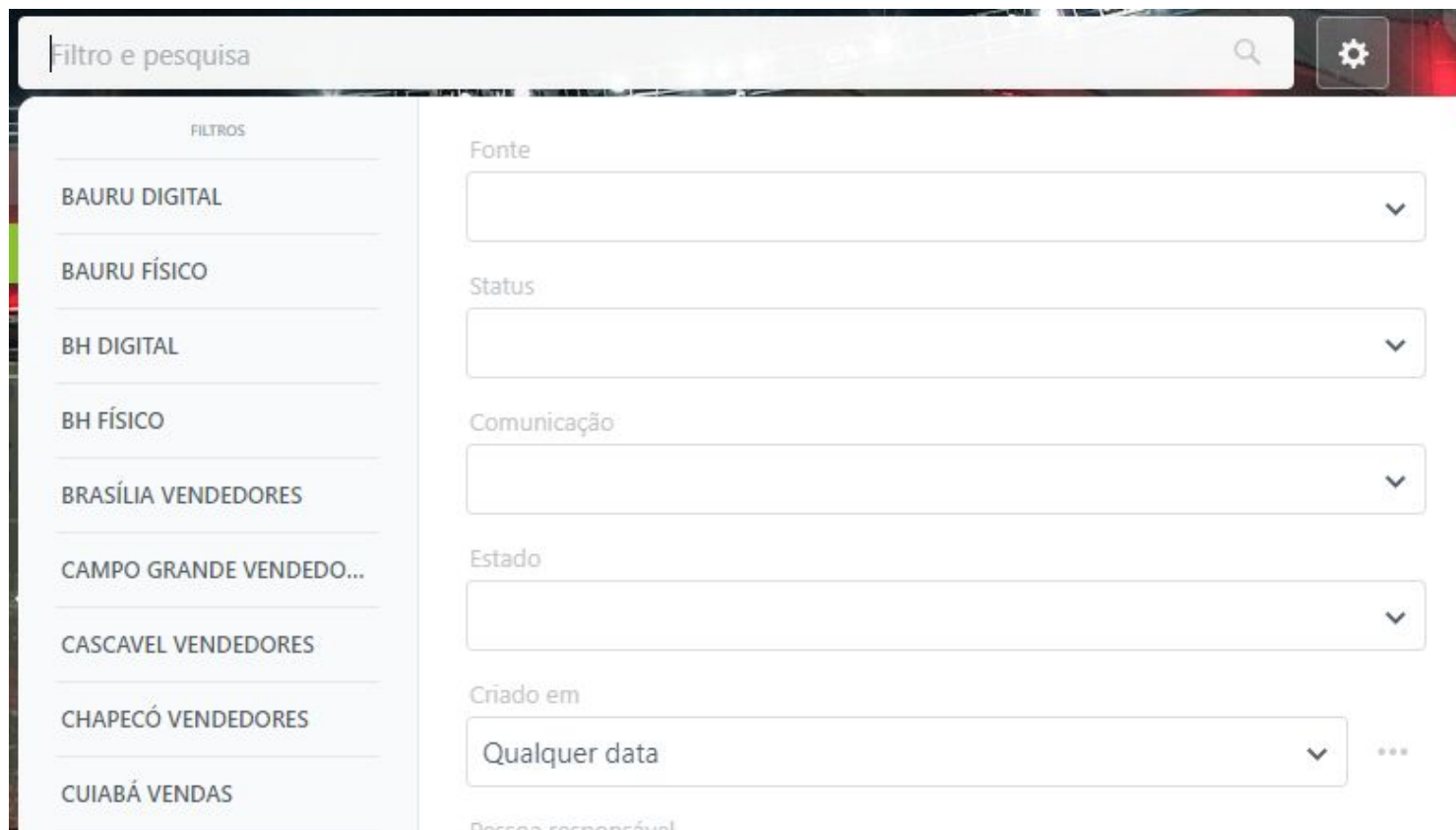
**Negócios Fechados (83989)**



# **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.



The screenshot displays a CRM interface with a search and filter section. At the top, there is a search bar labeled "Filtro e pesquisa" with a magnifying glass icon and a settings gear icon. Below this, the interface is divided into two main sections: a sidebar on the left and a main panel on the right.

**Sidebar (FILTROS):**

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

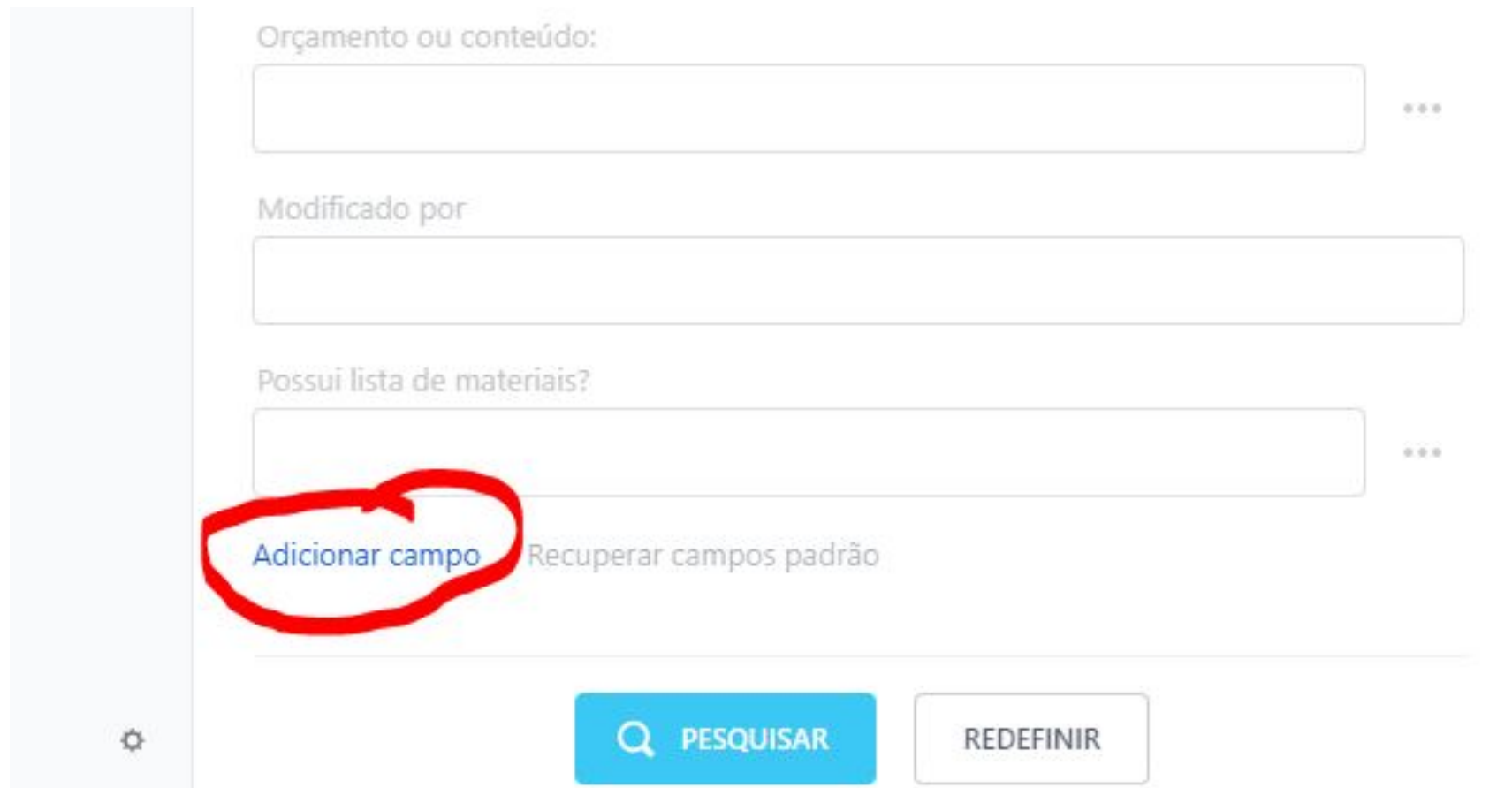
**Main Panel:**

- Fonte:** A dropdown menu with a downward arrow.
- Status:** A dropdown menu with a downward arrow.
- Comunicação:** A dropdown menu with a downward arrow.
- Estado:** A dropdown menu with a downward arrow.
- Criado em:** A dropdown menu showing "Qualquer data" with a downward arrow and a three-dot menu icon to its right.

Below the "Criado em" section, the text "Período personalizado" is partially visible.

# 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 an input box followed by a three-dot menu icon:

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

Below these fields are two buttons:

- A blue button labeled "Adicionar campo" (highlighted with a red hand-drawn circle and an arrow pointing to it).
- A light gray button labeled "Recuperar campos padrão".

At the bottom of the interface are two more buttons:

- A blue button with a magnifying glass icon and the text "PESQUISAR".
- A light gray button with the text "REDEFINIR".

# Filtros

Também é possível salvar filtros pré-definidos:

Possui lista de materiais?

...

Adicionar campo    Recuperar campos padrão

+ SALVAR FILTRO    ⚙

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.

Nova tarefa

CRM:

☐ Alta Prioridade

B

I

U

S

T<sub>x</sub>

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*<sub>x</sub> **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

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 January 2023. The calendar view displays tasks assigned to specific dates and times. The tasks are as follows:

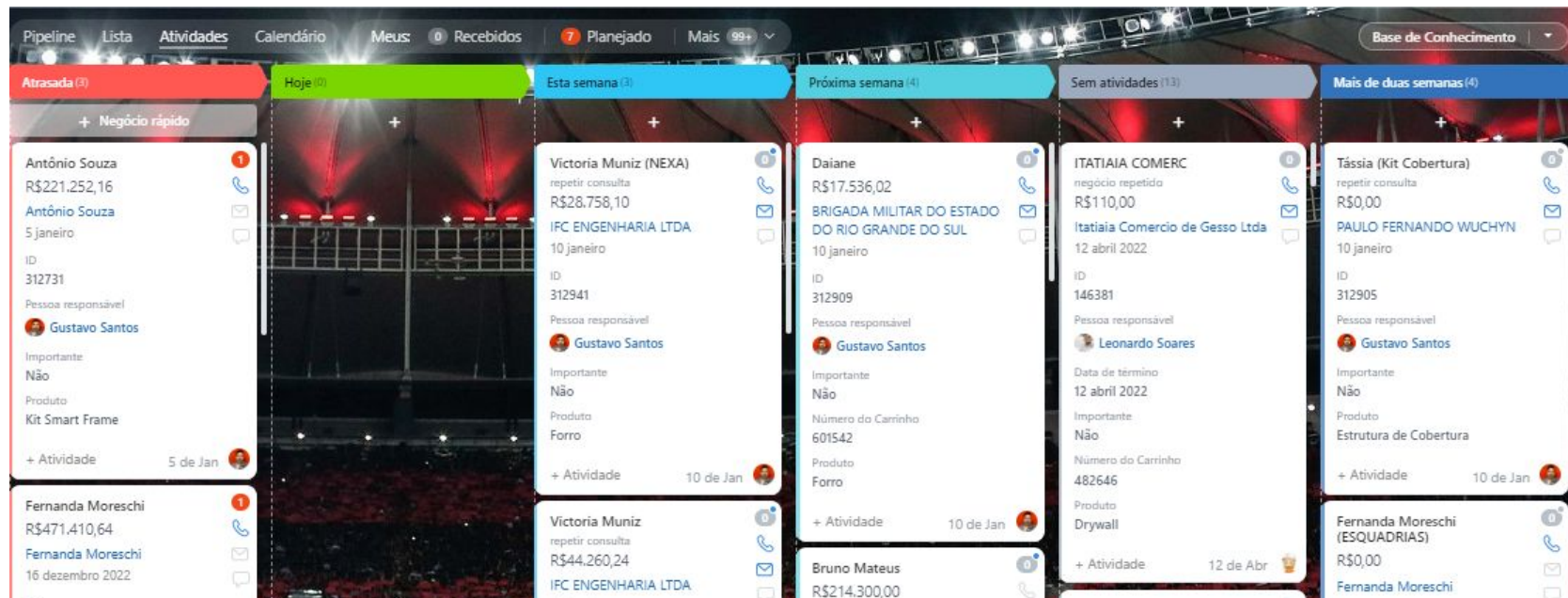
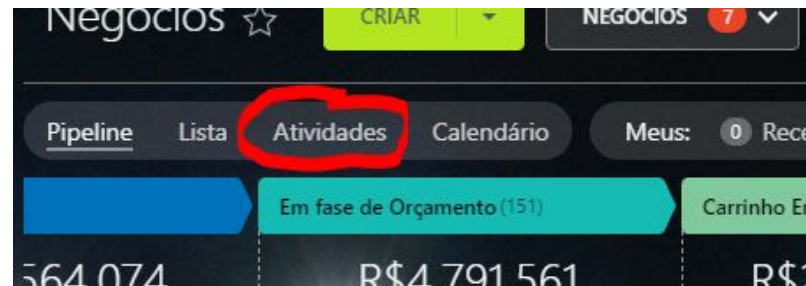
Data	Tarefa	Horário
26/01		
27/01		
28/01		
29/01		
30/01		
31/01		
01/02		
02/02		
03/02		
04/02		
05/02		
06/02		
07/02		
08/02		
09/02		
10/02		
11/02		
12/02		
13/02		
14/02		
15/02		
16/02		
17/02		
18/02		
19/02		
20/02		
21/02		
22/02		
23/02		
24/02		
25/02		
26/02		
27/02		
28/02		
29/02		
30/02		
31/02		

Tasks listed in the calendar:

- Envio de NF (02/02, 10:15)
- CRM: Agendar apresentação (09/02, 13:00)
- CRM: Acompanhar (12/02, 15:00)
- CRM: Entrar em contato (16/02, 15:00)
- CRM: Entrar em contato (23/02, 13:00)
- CRM: Entrar em contato (23/02, 15:00)
- CRM: Entrar em contato (23/02, 15:00)
- CRM: Entrar em contato (23/02, 15:00)
- CRM: Entrar em contato (24/02, 10:00)
- CRM: Entrar em contato (25/02, 10:00)
- CRM: Acompanhar (25/02, 10:00)
- CRM: Entrar em contato (31/02, 15:00)
- CRM: Acompanhar (31/02, 10:00)

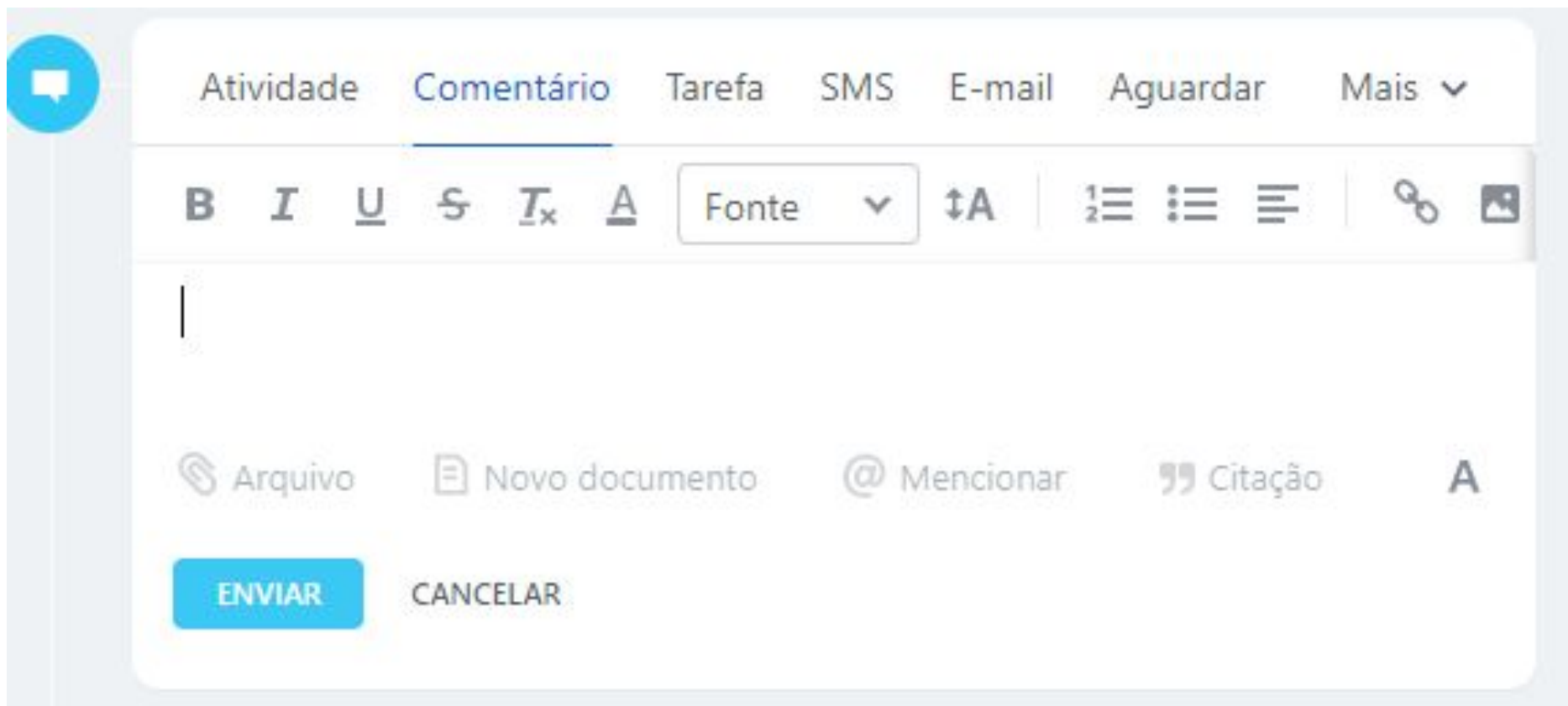
# Tarefas

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 user interface for creating a comment in a CRM system. At the top, there is a horizontal menu with tabs: 'Atividade', 'Comentário' (which is selected and underlined), 'Tarefa', 'SMS', 'E-mail', 'Aguardar', and 'Mais' with a dropdown arrow. Below the menu is a rich text editor toolbar containing icons for bold (B), italic (I), underline (U), strikethrough (ABC), subscript (x₂), and text color (A). It also includes a 'Fonte' (Font) dropdown menu, a text size adjustment icon (↑A), and icons for bulleted list, numbered list, and indent. To the right of these are icons for linking and inserting images. The main area of the editor is a large text box with a vertical cursor at the beginning. At the bottom of the editor, there are several options: 'Arquivo' (with a document icon), 'Novo documento' (with a document icon), '@ Mencionar' (with an @ symbol icon), 'Citação' (with a quote icon), and a large 'A' icon. At the very bottom, there 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

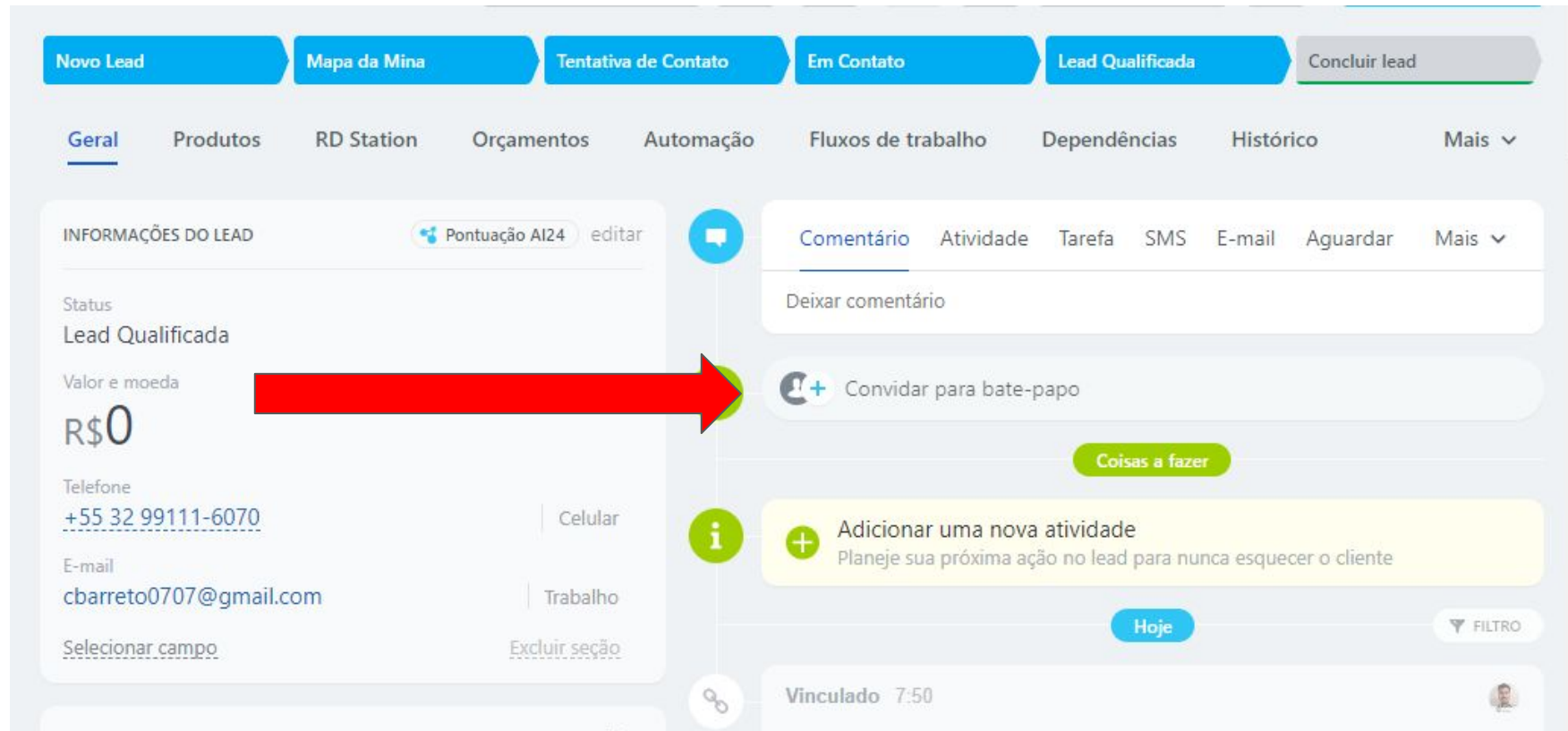
3 de Jan, 9:33

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 top navigation bar containing buttons for 'Novo Lead', 'Mapa da Mina', 'Tentativa de Contato', 'Em Contato', 'Lead Qualificada', and 'Concluir lead'. Below this is a sub-navigation bar with tabs: 'Geral' (selected), 'Produtos', 'RD Station', 'Orçamentos', 'Automação', 'Fluxos de trabalho', 'Dependências', 'Histórico', and 'Mais'. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'INFORMAÇÕES DO LEAD', shows the lead's status as 'Lead Qualificada', its value as 'R\$0', and contact information including a phone number '+55 32 99111-6070' (labeled 'Celular') and an email 'cbarreto0707@gmail.com' (labeled 'Trabalho'). A red arrow points from the 'Valor e moeda' field to a chat icon in the right column. The right column, titled 'Comentário', contains a text input field 'Deixar comentário', a button 'Convidar para bate-papo', and a section 'Coisas a fazer' with a task 'Adicionar uma nova atividade' and a reminder 'Planeje sua próxima ação no lead para nunca esquecer o cliente'. At the bottom, there is a 'Hoje' button, a 'FILTRO' button, and a status 'Vinculado 7:50'.

# 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!**

