

Campanha de Vendas Clink

Introdução

Esta nota técnica tem como objetivo demonstrar como é criada uma campanha de vendas no módulo C-link, definindo os campos e valores.

A campanha é um recurso que extrai informações do banco de dados conforme critérios estabelecidos visando atingir um objetivo específico, seja através de esforços publicitários ou promocionais.

Funcionalidade

Disponível em “Campanhas → Gerenciamento de Campanhas” (Figura1)

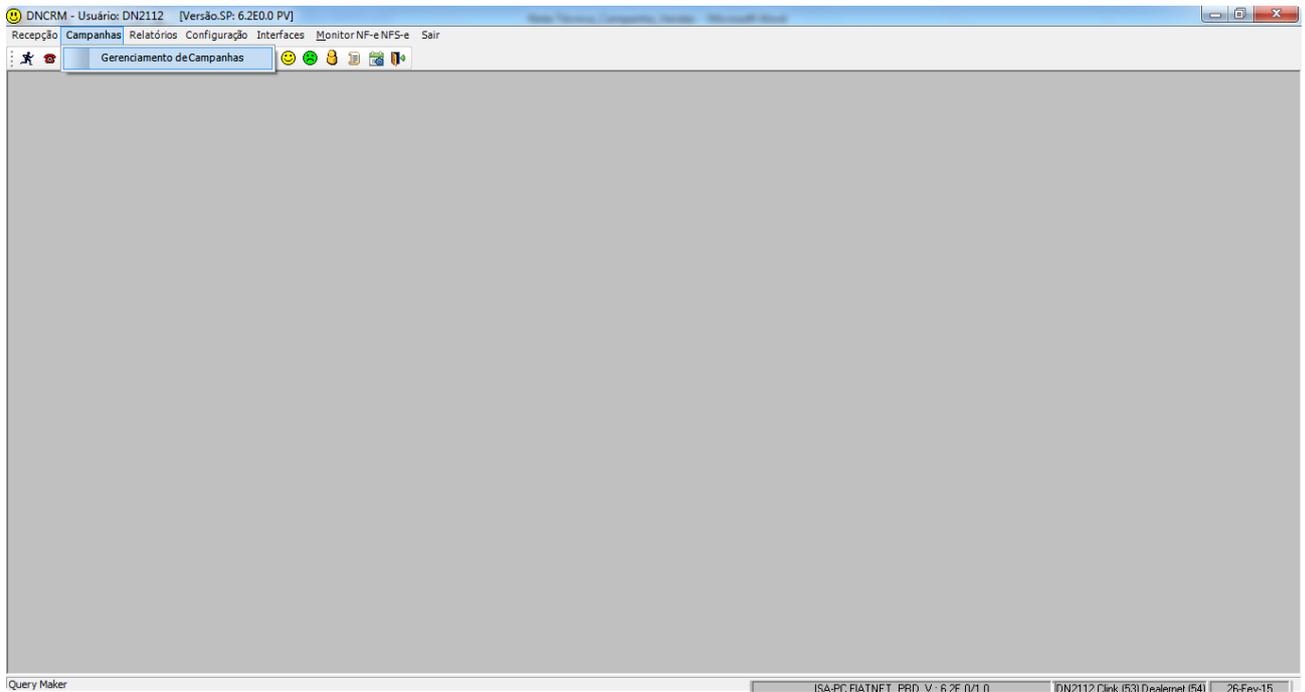
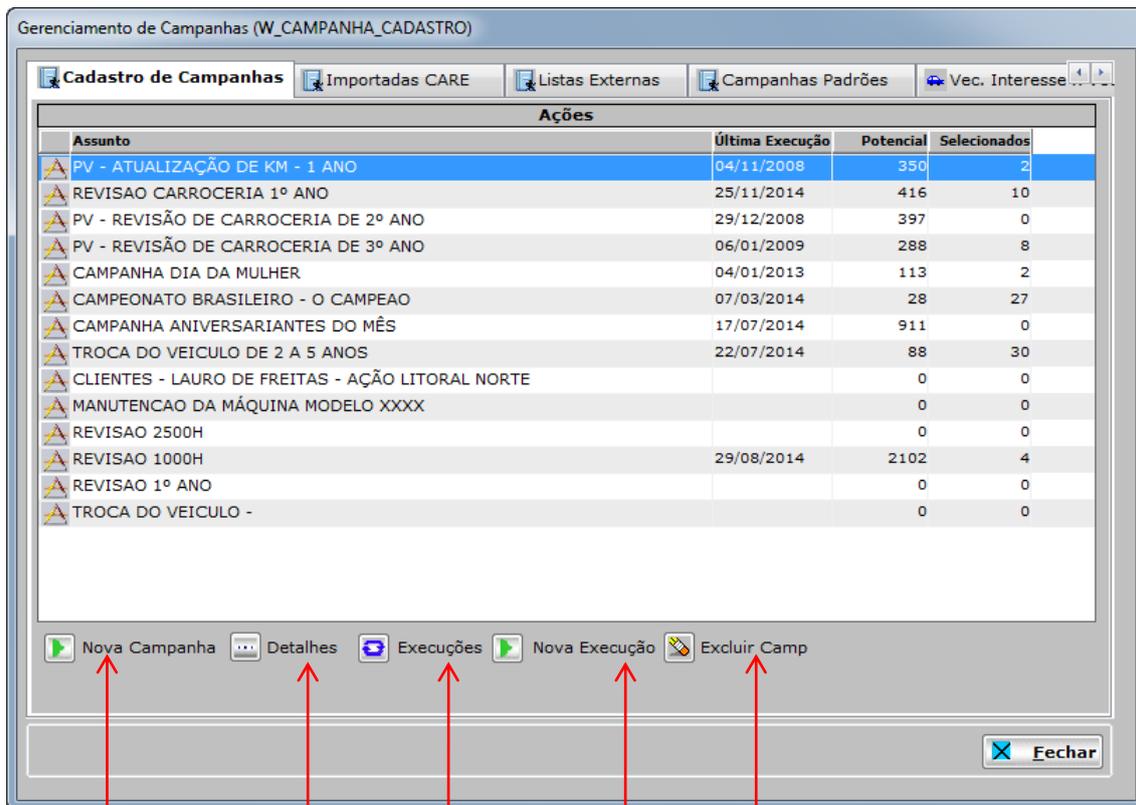


Figura 1.

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

A janela de “Gerenciamento de Campanhas” exibe o histórico das campanhas criadas e botões para novas inserções. (Figura2)



Inserir uma nova campanha

Visualiza a montagem da campanha

Exibe todas as execuções da campanha

Inserir novas execuções de campanha

Excluir a campanha

Exemplo Prático

Eventualmente ocorrem novos lançamentos de veículos, e surge uma oportunidade de vendas para um público que já comprou o modelo anterior desse mesmo veículo. Como criar uma campanha de vendas para selecionar e contatar esses clientes para oferecer esse novo modelo?

Para atender essa necessidade, temos como criar uma campanha de vendas intitulada de RECOMPRA DO VEÍCULO que seleciona e analisa o índice de fidelização dos clientes que compraram veículos na sua concessionária em um determinado período (Figura3).

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

Como fazer a montagem

Na janela Gerenciamento da Campanha (Figura2) clicar no botão Nova Campanha, será exibida a janela Montagem da Ação (Figura3)

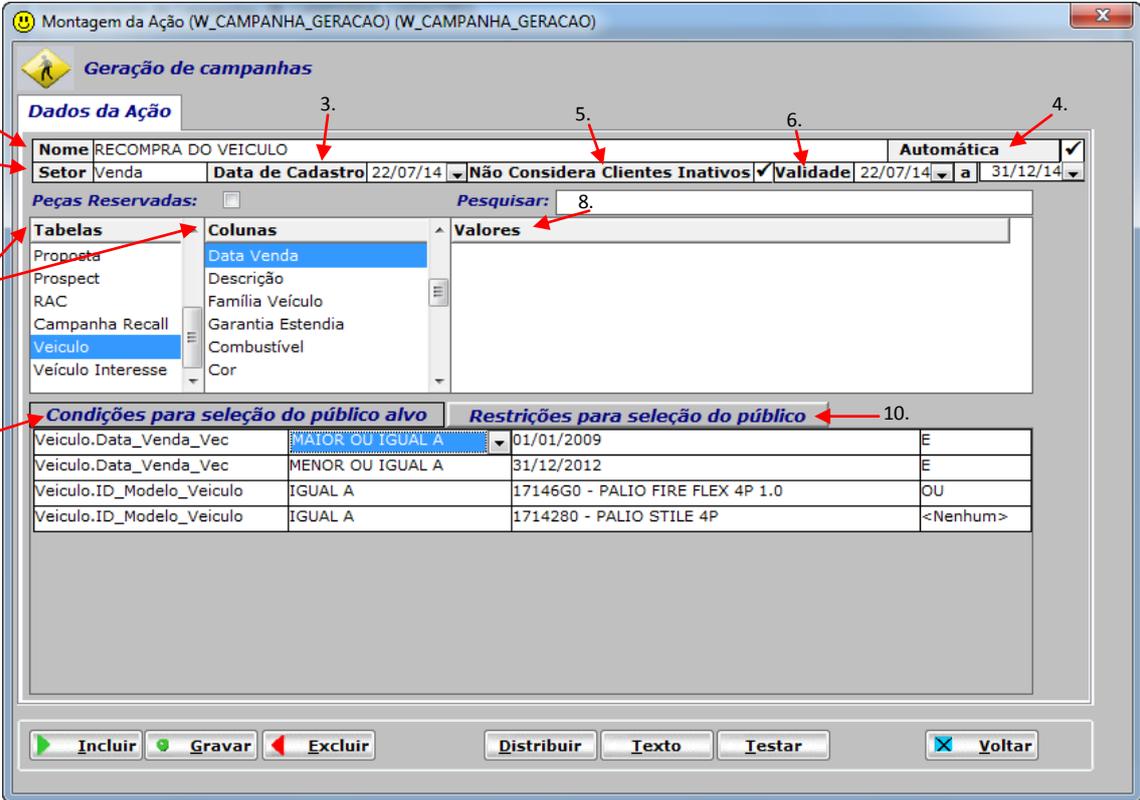


Figura3

Na janela *Montagem da Ação* preencha os campos:

1. **Nome:** nome da campanha.
2. **Setor:** área de atuação da campanha, se Vendas ou Pós-Vendas.
3. **Data de Cadastro:** dia da criação da campanha.
4. **Automática:** habilita campo de "Valor" em *Condições para Seleção do público alvo* e *Restrições para seleção de público alvo*. Se a opção for marcada, preencha o valor. Se não marcar, o campo será preenchido somente na execução.
5. **Não Considera Clientes Inativos:** ao marcar o sistema não considera os clientes inativos na campanha.
6. **Validade:** data de validade da campanha.
7. **Tabelas e Colunas:** critérios da campanha. Define o objetivo e público alvo da campanha. Os Itens selecionados são concatenados nos campos *Condições para Seleção do público alvo* e *Restrições para seleção de público alvo*.
8. **Valores:** aparece somente quando os itens da coluna possuem valores para seleção.
9. **Condições para Seleção do público alvo:** define as condições da campanha. Clique neste campo e escolha os critérios em Tabelas e Colunas, podendo incluir um ou mais

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

condições (opção **Incluir**). Utilize as opções "E, OU, Nenhum" e selecione os critérios em Tabelas e Colunas.

10. Restrições para seleção de público alvo: trata as exceções da campanha. Clique neste campo e escolha os critérios em Tabelas e Colunas, podendo incluir um ou mais restrições (opção **Incluir**). Utilize as opções "E, OU, Nenhum" e selecione os critérios em Tabelas e Colunas.

A extração das informações para a campanha RECOMPRA DO VEICULO é da tabela Veiculo. Observe que no campo "Condições para seleção do público" (Figura4) o sistema concatena a tabela + coluna. Desse modo queremos que seja selecionado da tabela Veiculo a *data da venda* e o modelo do veículo.

Condições para seleção do público alvo		Restrições para seleção do público	
Veiculo.Data_Venda_Vec	MAIOR OU IGUAL A	01/01/2009	E
Veiculo.Data_Venda_Vec	MENOR OU IGUAL A	31/12/2012	E
Veiculo.ID_Modelo_Veiculo	IGUAL A	17146G0 - PALIO FIRE FLEX 4P 1.0	OU
Veiculo.ID_Modelo_Veiculo	IGUAL A	1714280 - PALIO STILE 4P	<Nenhum>

 tabela  coluna

Figura 4

Considerações importantes

- Toda e qualquer campanha deverá ser construída levando em consideração a data de execução. Portanto, toda vez que você for rodar novamente a campanha, você deve atualizar os critérios da data;
- Sempre que trabalhamos com data devemos utilizar o operador lógico "E", pois ela é quem dará a condição de intervalo de tempo;
- Em relação as informações quantitativas devemos usar o operador lógico "OU" para criar uma condição alternativa e usamos o "E" para exigir a permanência de duas condições simultâneas;

Fazendo o Teste

Para se certificar que a campanha trará a quantidade aproximada de clientes antes de realizar a "Distribuição" é importante "Testar". Ao clicar nesse botão (Figura5) o sistema fará uma verificação de quantos clientes atendem as condições inseridas na montagem da campanha (Figura6). É recomendado comparar o resultado da seleção da campanha com os relatórios gerenciais de vendas do mesmo período.

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

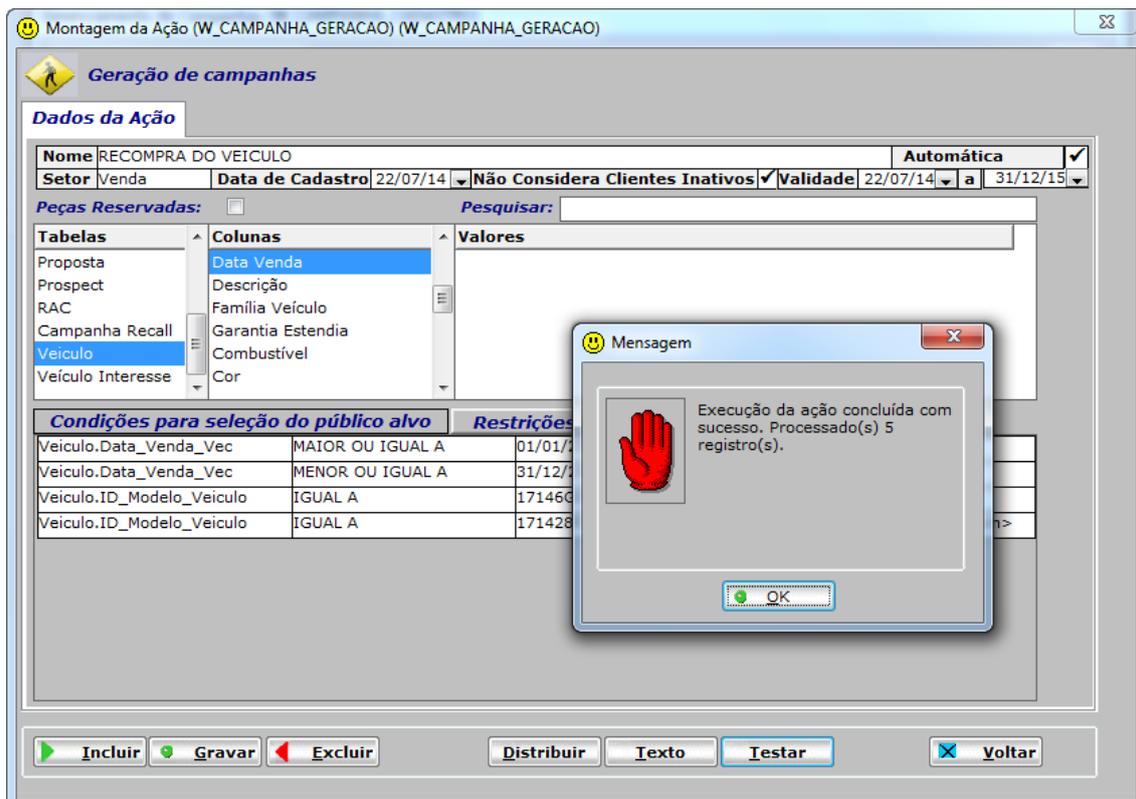
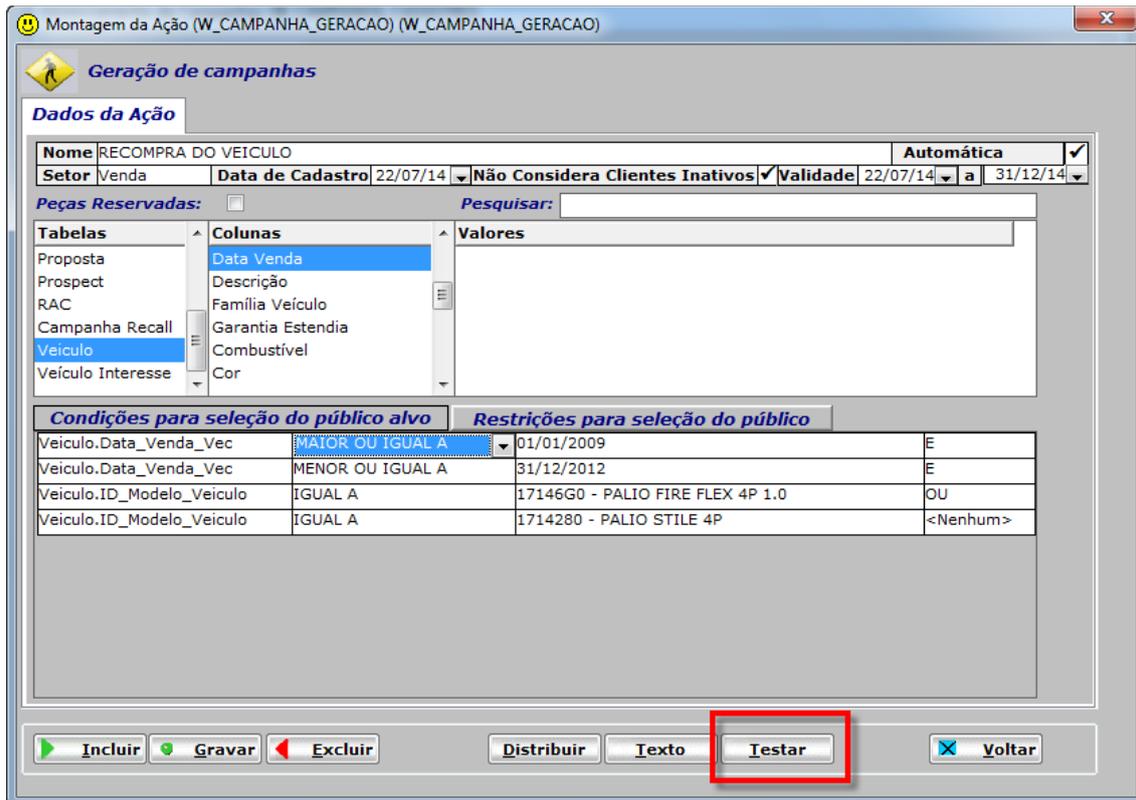


Figura 6

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

Executando

Para ativar a campanha o usuário deverá clicar no botão Nova Execução (Figura7) e o sistema irá gerar a lista de clientes que deverão ser contatados.

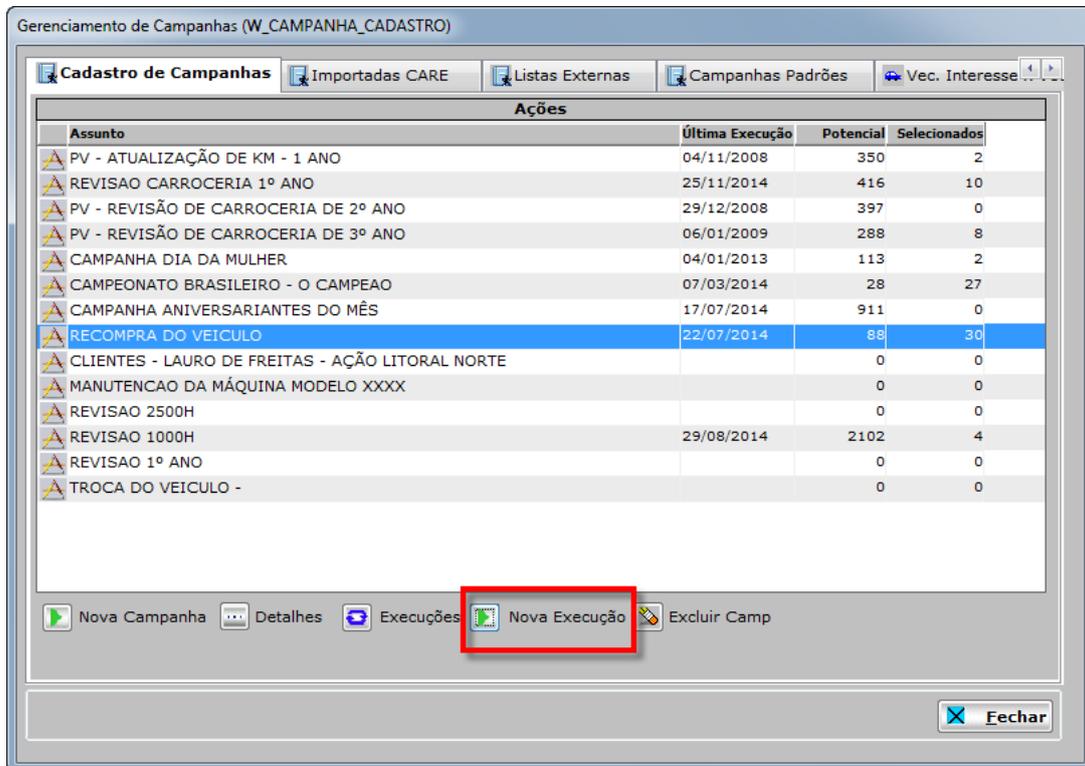


Figura 7

Selecionar a empresa e clicar no botão Gravar

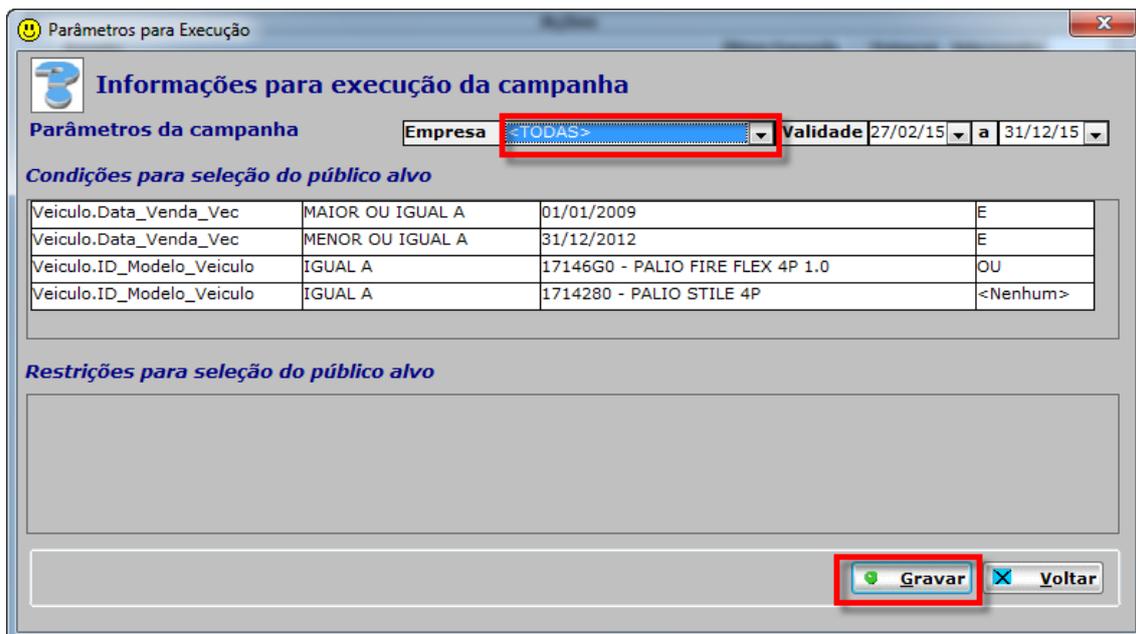


Figura 8

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

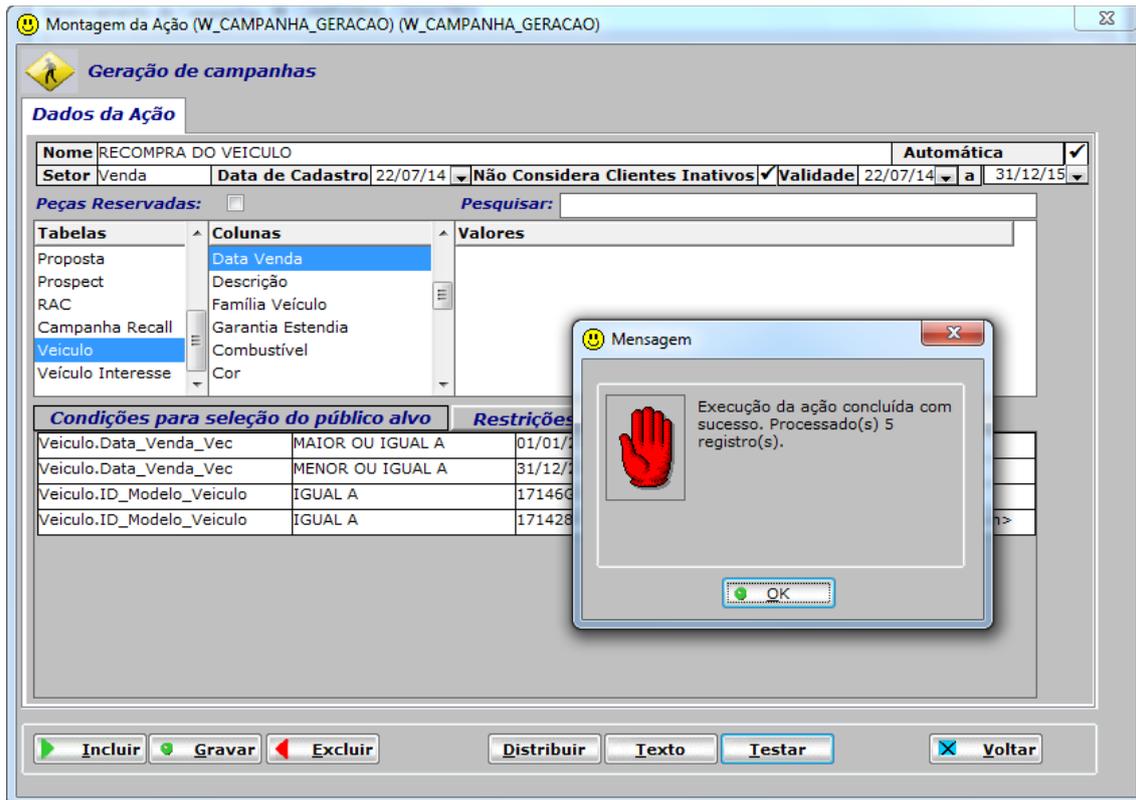


Figura 9

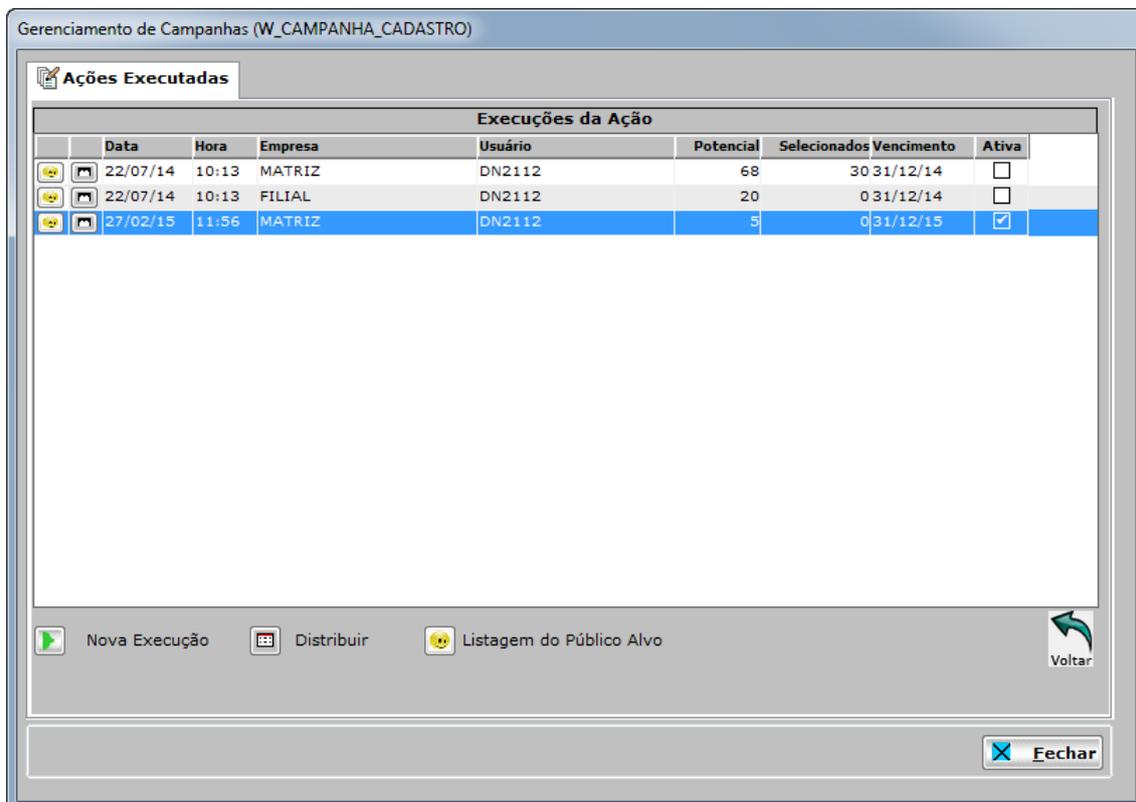


Figura 10

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

Distribuição

Ao clicar no botão “Distribuir” (Figura11) o sistema possibilita a seleção do grupo de usuários que ficarão responsáveis em contatar os clientes da lista do público alvo da campanha.

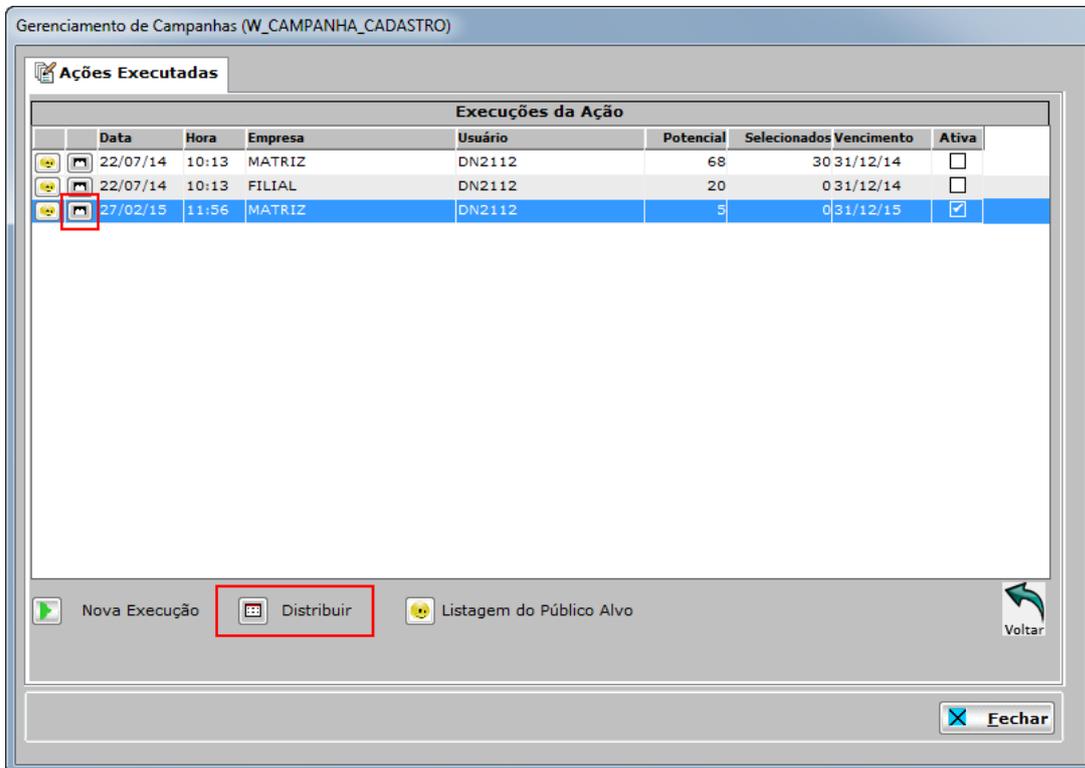


Figura 11

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

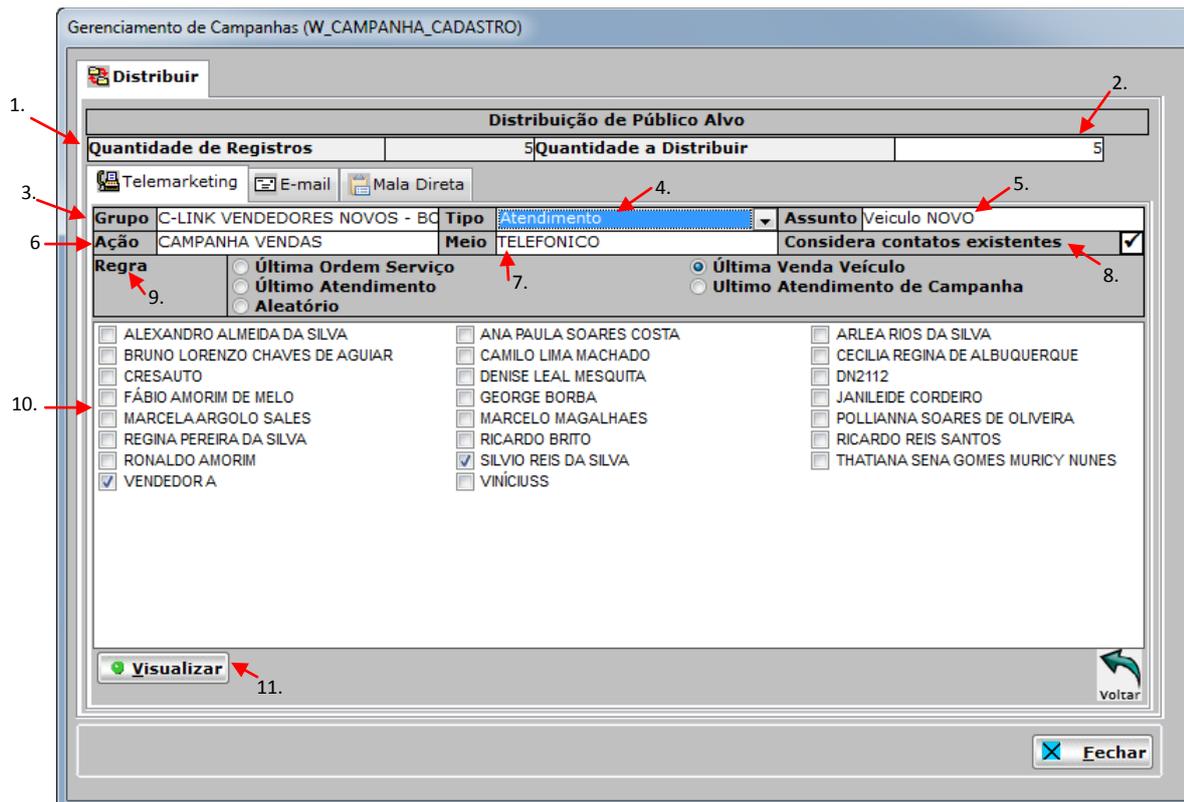


Figura 12

Na janela *Gerenciamento de Campanha* os campos:

1. **Quantidade de Registros:** equivale a quantidade de registros selecionados nos critérios da campanha
2. **Quantidade a Distribuir:** o usuário pode editar esse campo informando a quantidade de clientes que deseja distribuir para os usuários podendo ser total ou parcial
3. **Grupo:** grupo de usuários que serão responsáveis em contatar o cliente
4. **Tipo:** equivale se o contato será de Vendas ou Pós Vendas – existem quatro opções – Atendimento (para Vendas), Agendamento, OS e RAC (para Pós Vendas)
5. **Assunto:** qual será o assunto do contato. Pode ser configurado no menu "Configuração >> Tabelas >> Assuntos X Departamento"
6. **Ação:** definição da ação do contato. Pode ser configurado no menu "Configuração >> Tabelas >> Ação do Contato"
7. **Meio:** que meio de contato o usuário entrará em contato com o cliente. Pode ser configurado no menu "Configuração >> Tabelas >> Meio de contato"
8. **Considera contatos existentes:** verifica se já existe um contato do mesmo tipo em aberto
9. **Regra**
 - a. **Última Ordem Serviço:** ao marcá-la o público alvo será direcionado ao consultor técnico que abriu a última O.S. para o cliente (nota fiscal de serviço).
 - b. **Último Atendimento:** ao marcá-la o público alvo será direcionado ao usuário que abriu o último atendimento para o cliente (vendas ou pós-vendas).

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

- c. **Aleatório:** marque a opção e escolha o grupo de usuários na opção *Grupo*. Aparecerão os usuários vinculados ao grupo. Distribua os contatos marcando o check box ao lado do usuário. Neste caso a distribuição será aleatória e dividida entre os usuários escolhidos.
- d. **Última Venda Veículo:** ao marcá-la o público alvo será direcionado ao vendedor que realizou a última venda ao cliente (nota fiscal de venda de veículo).
- e. **Último Atendimento de Campanha:** ao marcá-la a distribuição inicial do público alvo será feita de forma aleatória e proporcional entre os usuários escolhidos. Distribua os contatos de prospecção de agendamento ou relacionamento PV para todos os usuários do grupo

10. Check box usuários – deve ser marcado para qual usuário o contato será direcionado

11. Visualizar – exibe a lista de clientes selecionados no campo “quantidade a distribuir”

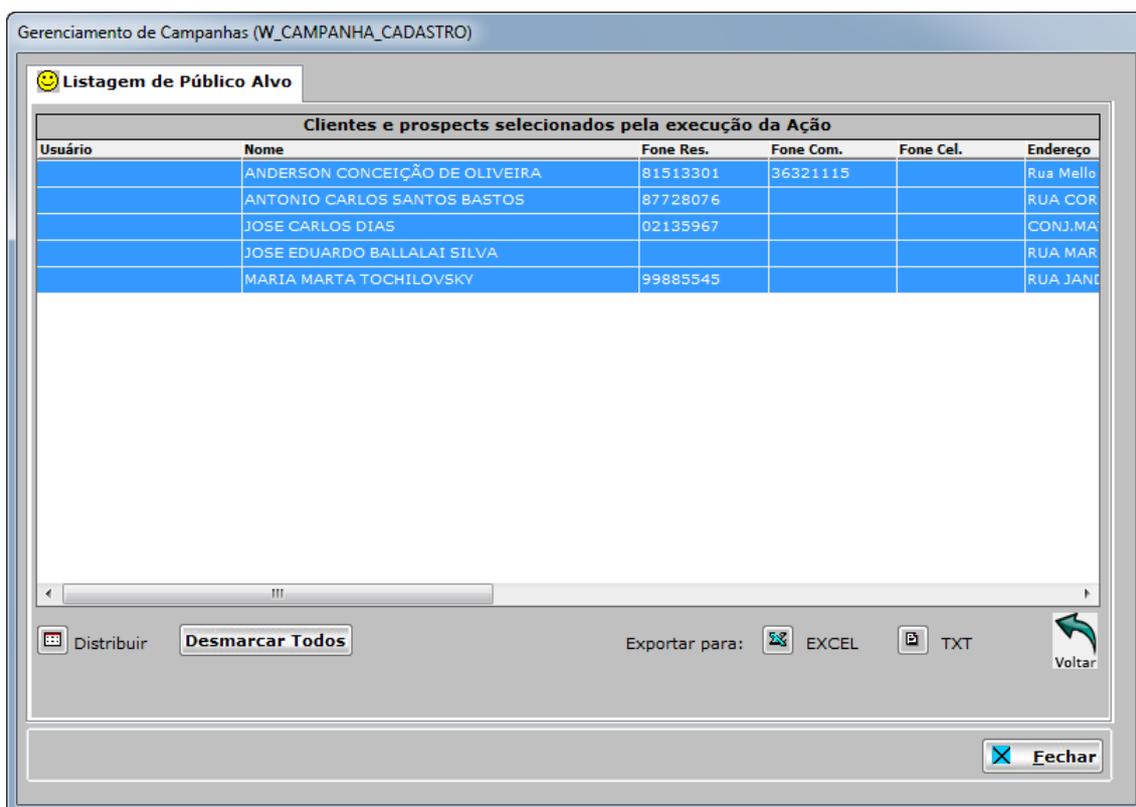


Figura 13

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

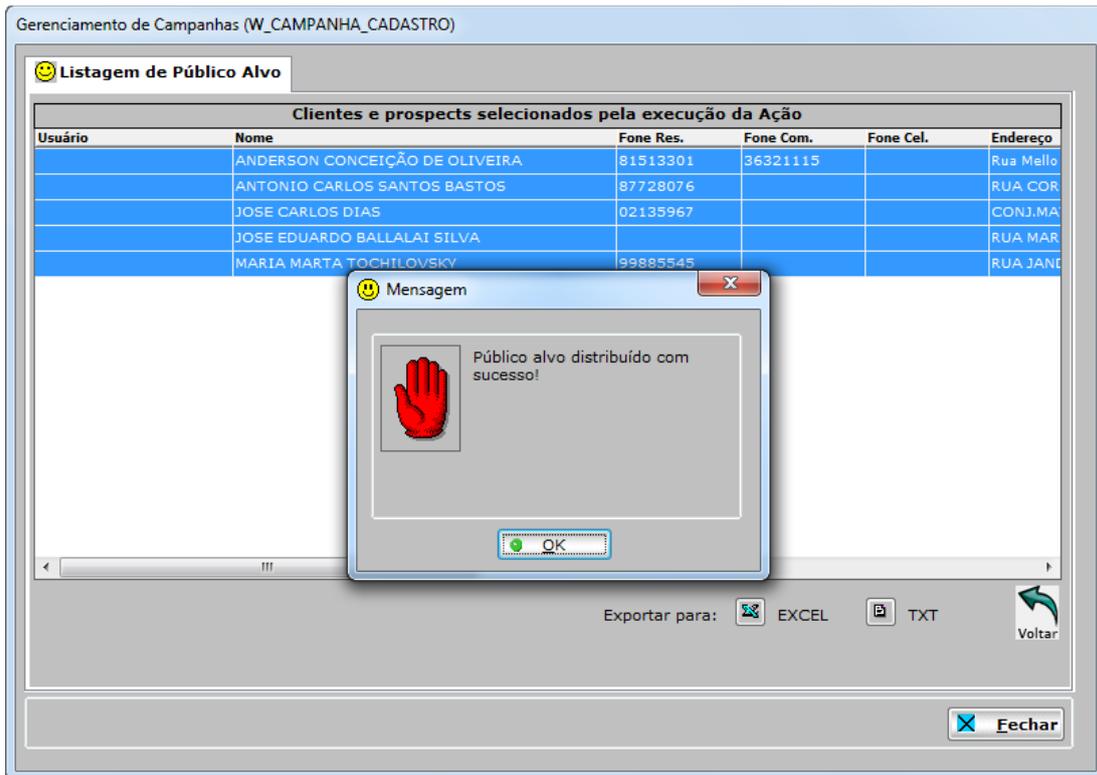


Figura 14

Acessar a agenda do usuário selecionado para visualizar os contatos distribuídos da campanha

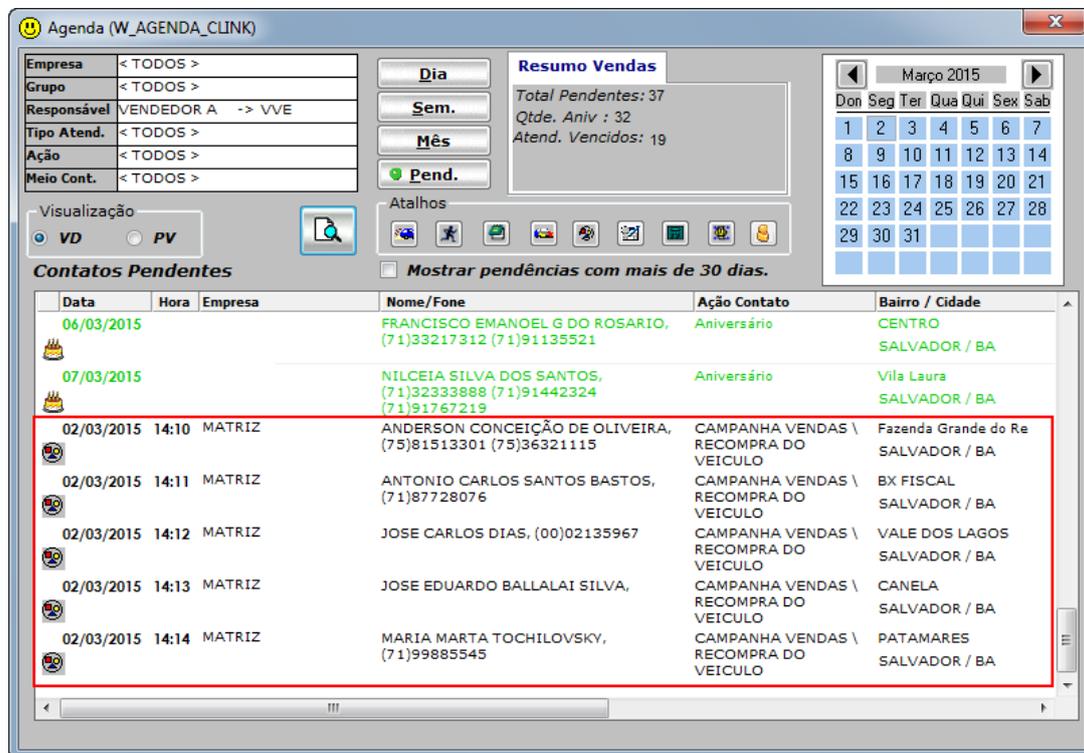


Figura 15

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

Realizar o contato com o cliente

Para iniciar a prospecção da campanha com o cliente o usuário acessa o contato na sua respectiva agenda e realiza a abordagem.

Os seguintes campos devem ser preenchidos (Figura16):

Descrição: como default esse campo já vem preenchido com o nome da Campanha e o Assunto. Recomenda-se que o usuário complemente com informações extraídas do cliente sobre dados do veículo de interesse (ex.: modelo, valor, forma pagamento)

Motivo: esse campo deve ser obrigatoriamente preenchido no momento que se encerra o contato com o cliente. Esses motivos podem ser configurados no menu “Configuração>>Tabelas>>Motivos de Encerramento”

Percepção: preencha com informações que percebeu do prospect, ou seja, se ele voltará à concessionária, se visitará outra loja, o motivo pelo qual o prospect não comprou o veículo ou o que poderia ser oferecido para fechar o negócio.

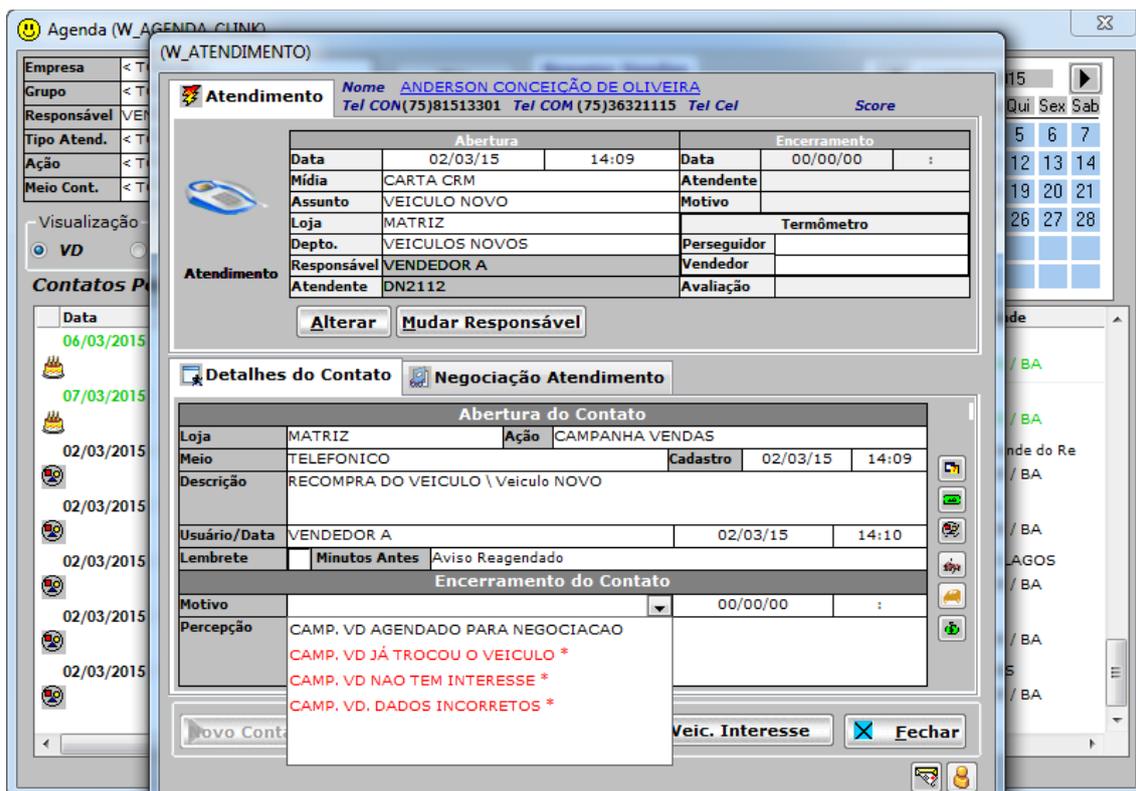


Figura 16

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

Gestão da Campanha X Relatório

Para analisar o resultado da campanha o sistema possui o relatório "Resultado de Campanha de Vendas" que demonstra o resultado das vendas de campanha em relação ao público alvo e os contatos realizados; a relação entre o público alvo e os contatos efetivados; a quantidade e percentual dos motivos de encerramento dos contatos com e sem sucesso. Pode ser acessado através do menu "Relatórios>>Ações>>Resultado Campanha de Vendas"

Público Alvo		Contato Realizado	Novos	Usados
411		449	17	33
Resultado de Vendas Geral em Relação ao Público Alvo TOTAL:				12%
Resultado de Vendas Geral em Relação ao Público Alvo Contactado:				11%
Resultado de Contatos Efetivos:				109%

Clientes que compraram: Veículos Novos					
Cod.Cli.	Cliente	Cod. Veiculo	Nota Fiscal	Série	Vendedor
0030309	ALVARO CAVALCANTE DE OLIVEIRA	0088481	0979146	U	RICARDINHO
0108763	DIOGO PEREIRA DE CAMPOS PINTO	0087024	0977510	U	FABIO.COSTA
0042311	LM TRANSPORTES INTERESTAD.SERVIÇOS E COI	0087799	0006333	D	EDLON
0042311	LM TRANSPORTES INTERESTAD.SERVIÇOS E COI	0087914	0006364	D	EDLON
0042311	LM TRANSPORTES INTERESTAD.SERVIÇOS E COI	0087909	0006350	D	EDLON
0042311	LM TRANSPORTES INTERESTAD.SERVIÇOS E COI	0087912	0006351	D	EDLON
0042311	LM TRANSPORTES INTERESTAD.SERVIÇOS E COI	0087911	0006363	D	EDLON
0042311	LM TRANSPORTES INTERESTAD.SERVIÇOS E COI	0087800	0006335	D	EDLON
0042311	LM TRANSPORTES INTERESTAD.SERVIÇOS E COI	0087913	0006365	D	EDLON
0042311	LM TRANSPORTES INTERESTAD.SERVIÇOS E COI	0087908	0006352	D	EDLON
0042311	LM TRANSPORTES INTERESTAD.SERVIÇOS E COI	0088404	0006366	D	EDLON
0013018	LM TRANSPORTES SERV E COMERCIO LTDA	0087717	0006334	D	EDLON
0013018	LM TRANSPORTES SERV E COMERCIO LTDA	0087761	0006337	D	EDLON
0013018	LM TRANSPORTES SERV E COMERCIO LTDA	0087694	0006338	D	EDLON
0013018	LM TRANSPORTES SERV E COMERCIO LTDA	0087910	0006362	D	EDLON
0013018	LM TRANSPORTES SERV E COMERCIO LTDA	0087693	0006336	D	EDLON
0048485	WALDELICE THADEU BISPO	0085045	0971418	U	MAGALHAES
Total: 17					reg (s)

Clientes que compraram: Veículos Usados					
Cod.Cli.	Cliente	Cod. Veiculo	Nota Fiscal	Série	Vendedor
0106516	ALLAN SAMPAIO SERRAO	0023401	0975475	U	RCERQUEIRA
0106516	ALLAN SAMPAIO SERRAO	0031181	0971531	U	RCERQUEIRA
0106881	CLAUDIO GUIMARÃES DE SOUZA	0087782	0971258	U	RCERQUEIRA
0106881	CLAUDIO GUIMARÃES DE SOUZA	0087900	0972708	U	RCERQUEIRA
0106881	CLAUDIO GUIMARÃES DE SOUZA	0079862	0974121	U	GILSON OLIVE
0106881	CLAUDIO GUIMARÃES DE SOUZA	0088070	0973279	U	RCERQUEIRA
0106881	CLAUDIO GUIMARÃES DE SOUZA	0042720	0971259	U	RCERQUEIRA
0106881	CLAUDIO GUIMARÃES DE SOUZA	0088069	0973052	U	RCERQUEIRA
0108725	DANIELA ROSA REIS	0073733	0974168	U	RCERQUEIRA
0103601	DENIVAL NASCIMENTO DOS SANTOS E SILVA	0038466	0976721	U	EDLON
0103601	DENIVAL NASCIMENTO DOS SANTOS E SILVA	0088082	0973594	U	EDLON
0103601	DENIVAL NASCIMENTO DOS SANTOS E SILVA	0040437	0976722	U	EDLON
0103601	DENIVAL NASCIMENTO DOS SANTOS E SILVA	0087737	0977255	U	EDLON
0103601	DENIVAL NASCIMENTO DOS SANTOS E SILVA	0088386	0976723	U	EDLON
0103601	DENIVAL NASCIMENTO DOS SANTOS E SILVA	0087068	0973595	U	EDLON
0101796	EDMILSON DA SILVA MACHADO	0068315	0976453	U	EDLON
0084410	FERNANDO OLIVEIRA SILVA	0044209	0976121	U	EDLON
0084410	FERNANDO OLIVEIRA SILVA	0052253	0975982	U	EDLON
0084410	FERNANDO OLIVEIRA SILVA	0087744	0970793	U	EDLON
0084410	FERNANDO OLIVEIRA SILVA	0088321	0977593	U	EDLON
0017809	JOSE EDUARDO BALLALAI SILVA	0088003	0972368	U	EDLON
0017809	JOSE EDUARDO BALLALAI SILVA	0088092	0973104	U	EDLON
0047502	JOSE MARIO DE JESUS SILVA	0088091	0978664	U	EDLON
0047502	JOSE MARIO DE JESUS SILVA	0087781	0971427	U	EDLON
0047502	JOSE MARIO DE JESUS SILVA	0087875	0972651	U	EDLON
0047502	JOSE MARIO DE JESUS SILVA	0087839	0971426	U	EDLON
0106844	MARTINIANO SANTOS DE SOUZA	0088086	0973696	U	EDLON
0106844	MARTINIANO SANTOS DE SOUZA	0082381	0970813	U	EDLON
0106844	MARTINIANO SANTOS DE SOUZA	0039827	0975836	U	EDLON
0105036	RAILDA SAMPAIO SERRÃO	0042368	0972653	U	EDLON
0105036	RAILDA SAMPAIO SERRÃO	0074871	0972652	U	EDLON
0095488	ROGER ALVES DOS SANTOS	0050879	0976122	U	EDLON
0095488	ROGER ALVES DOS SANTOS	0088205	0975477	U	EDLON
Total: 33					reg (s)

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade

Dados do Relatório

Público Alvo: quantidade de clientes campanha/execução.

Contato Realizado: quantidade de contatos encerrados relacionados aos clientes/atendimentos gerados pela campanha (não exige o encerramento do atendimento).

Novos: são as vendas de veículos novos (NF emitidas) durante o período de validade da execução cujos clientes tenham participado da campanha e tido pelo menos um contato do atendimento da mesma campanha encerrado.

Usados: são as vendas de veículos usados (NF emitidas) durante o período de validade da execução cujos clientes tenham participado da campanha e tido pelo menos um contato do atendimento da mesma campanha encerrado.

Resultado de Vendas em Relação ao Público Alvo TOTAL: soma das vendas de novos e usados X 100 dividido pela quantidade do público alvo.

Resultado de Vendas em Relação ao Público Alvo Contactado: soma das vendas de novos e usados X 100 dividido pela quantidade de contatos encerrados referentes aos atendimentos gerados pela campanha.

Resultado de Contatos Efetivos: quantidade de contatos da campanha encerrados X 100 dividido pelo público alvo.

Motivos de Encerramento de Contatos sem Sucesso: listam os motivos de encerramento do último contato dos atendimentos gerados pela campanha de forma agrupada (somente os atendimentos que não foram encerrados).

Motivos de Encerramento de Contatos com Sucesso: listam os motivos de encerramento do último contato que encerrou o atendimento gerado pela campanha de forma agrupada (somente os atendimentos que foram encerrados). Os motivos de encerramento da *Natureza do Contato* do tipo *COM SUCESSO* também pode ser considerado. Ver tópico [Motivos de Encerramento](#).

Motivo de encerramento sem Sucesso: listam os motivos de encerramento do último contato dos atendimentos gerados pela campanha de forma agrupada (somente os atendimentos que não foram encerrados). Os motivos de encerramento da *Natureza do Contato* do tipo *SEM SUCESSO* também pode ser considerado. Ver tópico [Motivos de Encerramento](#).

Data	Versão	Descrição	Autor
10/03/2015	1.0	Criação do Documento	Isa Andrade