



OutDo

CRM

Índice

Como criar uma empresa 3

Como criar um contacto 4

Como registar uma lead 5

Como converter uma lead em contacto 6

Como mover uma oportunidade no funil 7

Como criar uma proposta 8

Como registar uma atividade 10

Como fechar uma oportunidade 11

Como criar uma empresa

Ficas com uma empresa pronta a ser escolhida num contacto, numa oportunidade ou numa proposta.

Antes de começar: o módulo **Comercial** do workspace e permissão de escrita em **Empresas**.

1. Na barra lateral, abre o rail **Empresas** e clica em **Adicionar**. O diálogo **Adicionar Empresas** abre no separador **Dados**, com **Notas** ao lado; **Contactos** e **Oportunidades** só abrem depois de gravares.
2. Em **Identificação**, preenche **Nome** e **NIF**, escolhe o **Setor**, a **Dimensão** e o **Estado** — **Prospeto**, **Cliente**, **Antigo cliente** ou **Parceiro** — e o **Responsável**, que é avisado quando lhe atribuis a empresa.

3. Em **Contactos**, preenche **Website**, **Email**, **Telefone**, **Cidade** e **País**. Confirma em **Adicionar**.
4. O **Código** (**EMP-001**, **EMP-002**, ...) não está no formulário: é atribuído na gravação e é por ele que os contactos, as oportunidades e as propostas apontam para esta empresa.
5. Na secção **Relação**, no fundo do diálogo, **Valor em aberto** e **Oportunidades** só se leem: somam-se a partir das oportunidades da empresa. Reabre a ficha e são os separadores **Contactos** e **Oportunidades** que as listam — é de lá que se acrescenta uma sem sair dali.
6. O separador **Cartões** do rail mostra as empresas agrupadas por **Estado**, com o **Setor** e o **Valor em aberto** no cartão.

Ver também

- Vista Formulário
- Rollup

Como criar um contacto

Ficas com uma pessoa ligada a uma empresa, pronta a receber atividades e a entrar numa oportunidade.

Antes de começar: a empresa já criada — é por ela que o contacto se liga ao resto.

1. Abre o rail **Contactos** e clica em **Adicionar**. O diálogo **Adicionar Contactos** abre no separador **Dados**, com **Notas** ao lado; **Atividades** e **Oportunidades** só abrem depois de gravares.

Pessoa	
Nome	Cargo
Empresa	Papel na decisão
Responsável	

Contacto	
Email	Telefone
Telemóvel	Origem
Consentimento	

Atividade
Última interação
Selecionar data

Cancelar Adicionar

Sofia Quintela	CON-019	Sextante Analytics	Engenheira de dados	sofia.quintela@sextante-ana
Sónia Vilaça	CON-014	Lusíadas Logística	Diretora de operações	sonia.vilaca@lusiadaslogistic
Tiago Loureiro	CON-013	Escola Ponte Nova	Coordenador de informática	tiago.loureiro@escolaponte

2. Em **Pessoa**, preenche **Nome** e **Cargo**, escolhe a **Empresa** na lista, o **Papel na decisão** — **Decisor**, **Influenciador**, **Utilizador** ou **Gatekeeper** — e o **Responsável**.
3. Em **Contacto**, preenche **Email**, **Telefone** e **Telemóvel**, escolhe a **Origem** e liga o **Consentimento** quando a pessoa o deu. Confirma em **Adicionar**.
4. O **Código** (CON-001, CON-002, ...) é atribuído na gravação e é por ele que as atividades e as oportunidades apontam para este contacto.
5. Deixa a **Última interação**, na secção **Atividade**, por preencher: a automação **Atividade concluída** escreve-lhe a data quando uma atividade deste contacto passa a **Concluída**.
6. Reabre o contacto e usa o separador **Atividades** para registar uma chamada ou uma reunião sem sair da ficha.

Ver também

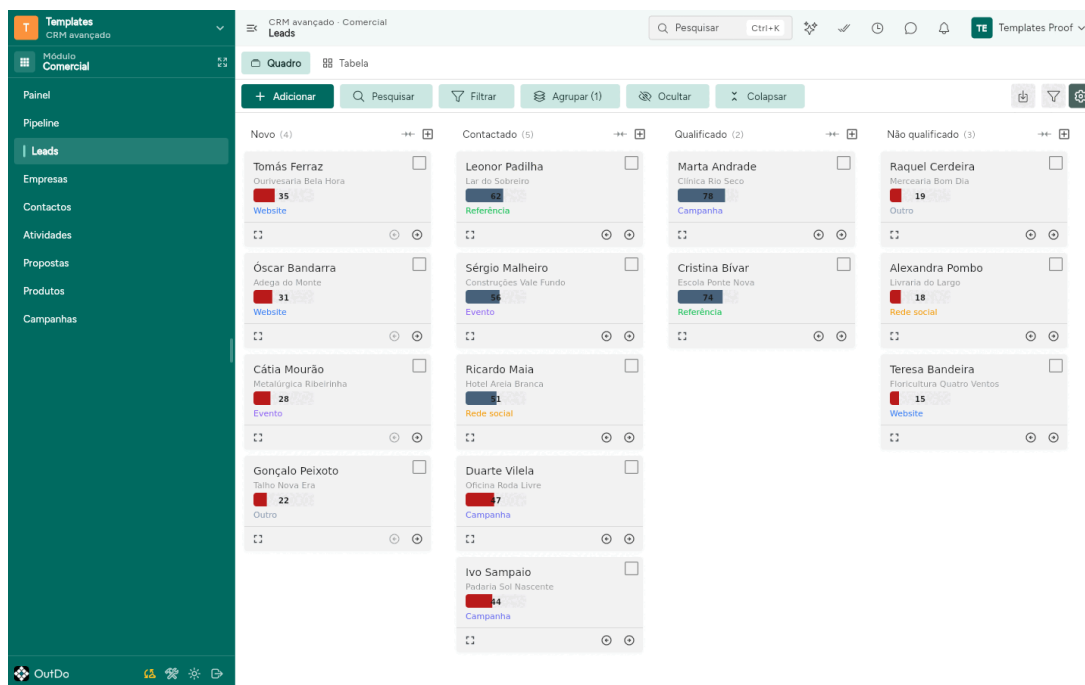
- Lista Ligada
- Como ligar um registo a outro

Como registar uma lead

Ficas com um interessado no quadro de leads, pontuado e atribuído, antes de haver ficha de empresa.

Antes de começar: permissão de escrita em **Leads**; a campanha, se a lead vier de uma.

1. Abre o rail **Leads**, no separador **Quadro**, com as colunas **Novo**, **Contactado**, **Qualificado** e **Não qualificado**; **Convertido** é a quinta e fica fora do ecrã até rolares para a direita.



2. Clica em **Adicionar**. No diálogo **Adicionar Leads**, preenche **Nome**, **Empresa**, **Email** e **Telefone**, e escolhe a **Origem** e a **Campanha**.
3. **Empresa** é texto e não uma ligação: uma lead ainda não tem ficha de empresa, e é isso que a distingue de um contacto.
4. Escolhe o **Estado**, a **Pontuação** de 0 a 100 — que se desenha como barra no cartão, por baixo da empresa — e o **Responsável**, que é avisado da atribuição. Confirma em **Adicionar**.
5. À medida que falas com a pessoa, arrasta o cartão para a coluna seguinte e atualiza a **Última interação**; **Dias sem contacto** conta a partir dela.
6. O separador **Tabela** ordena pela **Pontuação**, da maior para a menor, e deixa mudar **Estado** e **Pontuação** na própria célula.

Ver também

- Vista Kanban
- Como trabalhar na vista kanban

Como converter uma lead em contacto

A lead fica marcada como convertida e ligada ao contacto que passou a representá-la.

Antes de começar: a lead trabalhada até **Qualificado** e a empresa dela criada em **Empresas**.

1. A conversão é um gesto teu: começa por criar o contacto no rail **Contactos**, com os dados da lead e a empresa escolhida.
2. Volta ao rail **Leads** e abre a lead pelo separador **Tabela**, que mostra **Nome**, **Código**, **Empresa**, **Email** e **Telefone**; rola para a direita para chegares à **Pontuação**, ao **Estado** e aos **Dias sem contacto**.

Nome	Código	Empresa	Email	Telefone
Emanuel Tavares	LEAD-020	Sextante Analytics	emanuel.tavares@sextanteanaly...	963122660
Nuno Vilar	LEAD-015	Transportes Serra Alta	nuno.vilar@transportesserraalta...	963091995
Sandra Vale	LEAD-004	Serralharia Costa Azul	sandra.vale@serralhariacostaz...	963024532
Filipa Antunes	LEAD-010	Centro Médico da Praça	filipa.antunes@centromedicoda...	963061330
Bernardo Lourenço	LEAD-007	Transportes Ponte Real	bernardo.lourenco@transportes...	963042931
Mariana Roque	LEAD-014	Ginásio Passo Firme	mariana.roque@ginasiopassofir...	963085862
Marta Andrade	LEAD-008	Clinica Rio Seco	marta.andrade@cliniciarioseco.pt	963049064
Cristina Bivar	LEAD-016	Escola Ponte Nova	cristina.bivar@escolapontenova...	963098128
Leonor Padilha	LEAD-019	Lar do Sobreiro	leonor.padilha@lardsobreiro.pt	963116527
Sérgio Malheiro	LEAD-013	Construções Vale Fundo	sergio.malheiro@construcoesva...	963079729
Ricardo Maia	LEAD-005	Hotel Areia Branca	ricardo.maia@hotelareibranca...	963030665
Duarte Vilela	LEAD-009	Oficina Roda Livre	duarte.vilela@oficinarodalive.pt	963055197
Ivo Sampaio	LEAD-002	Padaria Sol Nascente	ivo.sampaio@padariasolnascent...	963012266
Tomás Ferraz	LEAD-003	Ouivesaria Bela Hora	tomás.ferraz@ouivesariabelaho...	963018399
Óscar Bandarra	LEAD-017	Adega do Monte	oscar.bandarra@adegadomonte...	963104261
Cátia Mourão	LEAD-001	Metalúrgica Ribeirinha	catia.mourao@metalurgicaribeir...	963006133
Gonçalo Peixoto	LEAD-011	Talho Nova Era	goncalo.peixoto@talhonovaera...	963067463
Raquel Cerdeira	LEAD-018	Mercearia Bom Dia	raquel.cerdeira@merceariabom...	963110394
Alexandra Pombo	LEAD-006	Livraria do Largo	alexandra.pombo@livrariadolarg...	963036798
Teresa Bandeira	LEAD-012	Floricultura Quatro Ventos	teresa.bandeira@floriculturaqua...	963073596

3. No campo **Contacto** da lead, escolhe o contacto que acabaste de criar.
4. Passa o **Estado** a **Convertido**. A automação **Lead convertida** escreve a data de hoje em **Convertida em**.
5. A conversão conta para a **Taxa de conversão** da campanha, que se lê no rail **Campanhas** ao lado de **Leads**.

Ver também

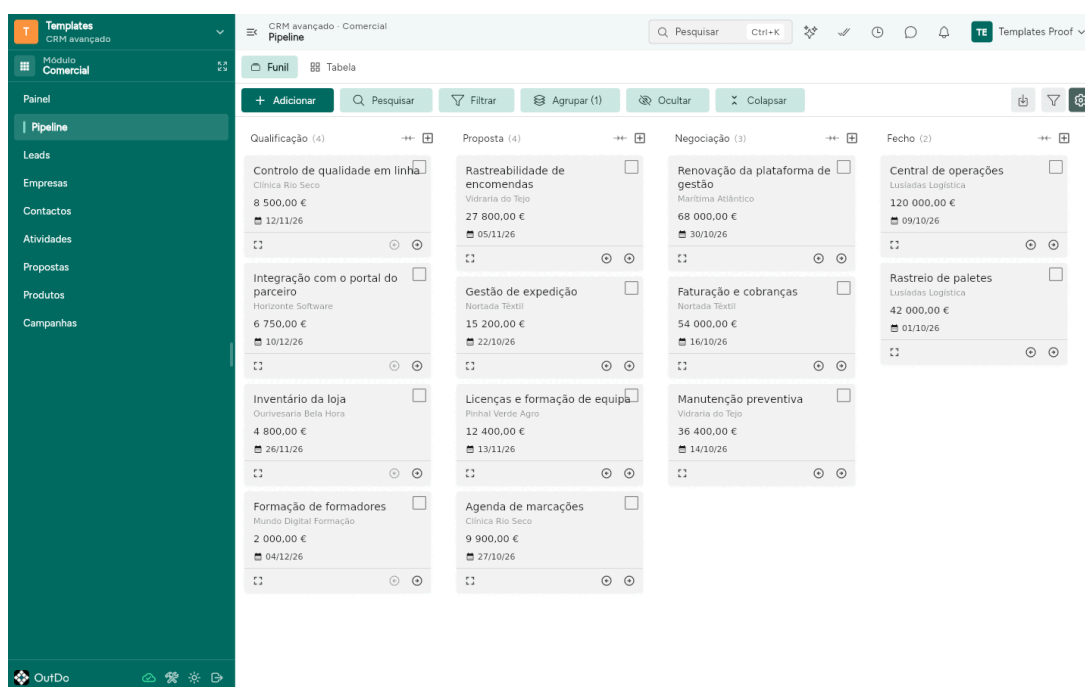
- Workflows
- Como ligar um registo a outro

Como mover uma oportunidade no funil

A fase muda, a contagem de dias recomeça e os números do pipeline acompanham.

Antes de começar: a oportunidade criada, com **Empresa** e **Valor** preenchidos.

1. Abre o rail **Pipeline** e passa ao separador **Funil**: as colunas **Qualificação**, **Proposta**, **Negociação** e **Fecho**, com o título, a empresa, o **Valor** e o **Fecho previsto** em cada cartão. **Ganha** e **Perdida** vêm a seguir, fora do ecrã.



2. Arrasta o cartão para a fase seguinte. O **Adicionar** do cabeçalho de uma coluna cria logo uma oportunidade nessa fase.
3. A automação **Fase alterada** escreve a data de hoje em **Na fase desde**, e é dela que **Dias na fase** conta. Ambas se mostram na secção **Fecho** do formulário, e não se escrevem à mão.
4. **Probabilidade (%)** e **Valor ponderado** são calculados a partir da fase — 10% em **Qualificação**, 30% em **Proposta**, 60% em **Negociação**, 90% em **Fecho** — e também não se editam.
5. No separador **Tabela**, a **Fase** e o **Valor** editam-se na própria célula, e o rodapé soma **Valor** e **Valor ponderado**.

Ver também

- Vista Kanban
- Fórmula

Como criar uma proposta

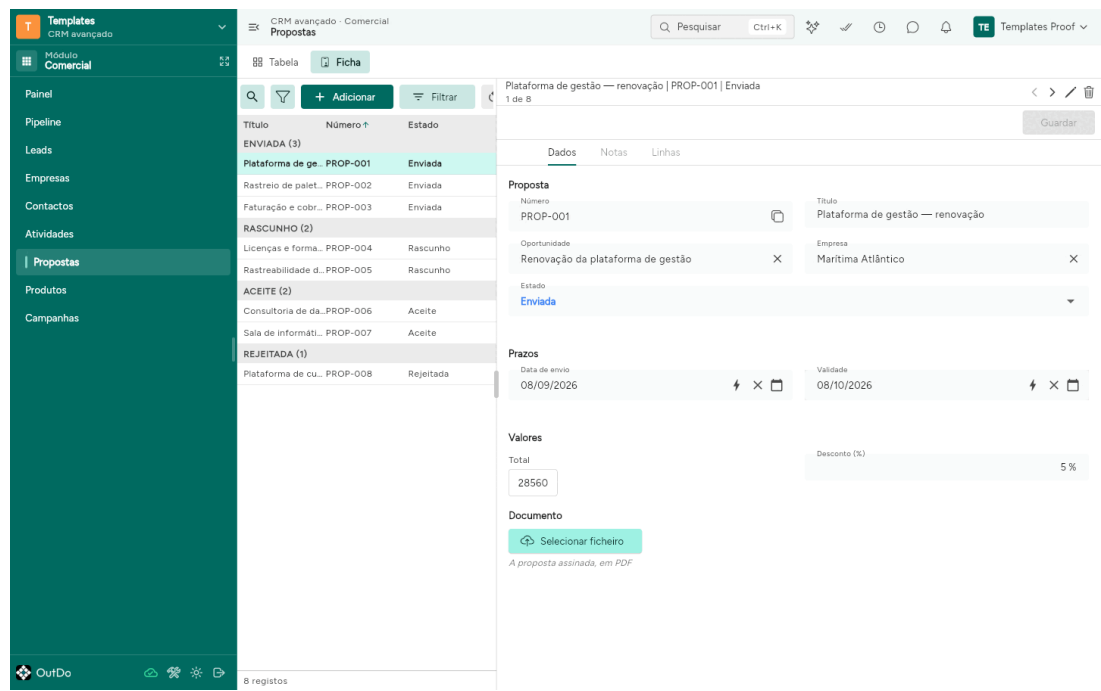
Ficas com a proposta, as linhas e o total, prontos a enviar ao cliente.

Antes de começar: a oportunidade criada e os artigos no rail **Produtos**.

1. Abre o rail **Propostas** e clica em **Adicionar** — o botão é o mesmo no separador **Tabela** e no **Ficha**. Em **Proposta**, preenche o **Título** e escolhe a **Oportunidade** e a **Empresa**, e põe o **Estado** em **Rascunho** enquanto a montas.

2. Em **Prazos**, preenche **Data de envio** e **Validade**; em **Valores**, o **Desconto (%)** negociado e o **Documento**, que é onde anexas a proposta assinada em PDF. Confirma em **Adicionar**: o **Número** (`PROP-001` , `PROP-002` , ...) é só de leitura e preenche-se na gravação.
3. O separador **Linhas** só abre depois de a proposta existir. Reabre o registo e, em **Linhas**, cria uma linha por artigo, com **Produto**, **Quantidade**, **Preço unitário** e **Desconto (%)**; o **Subtotal** calcula-se a partir dos três.
4. **Total** soma os **Subtotal** das linhas. O **Desconto (%)** da proposta é o desconto global e não desce este total — negocia-se por ali e aplica-se no documento que envias.
5. Quando enviares, passa o **Estado** a **Enviada** e, mais tarde, a **Aceite**, **Rejeitada** ou **Expirada**.

6. O separador **Ficha** põe a lista das propostas — **Título, Número e Estado**, agrupada por **Estado** — ao lado do formulário da escolhida, com as setas para saltar de registo e **Guardar** no canto superior direito.



Ver também

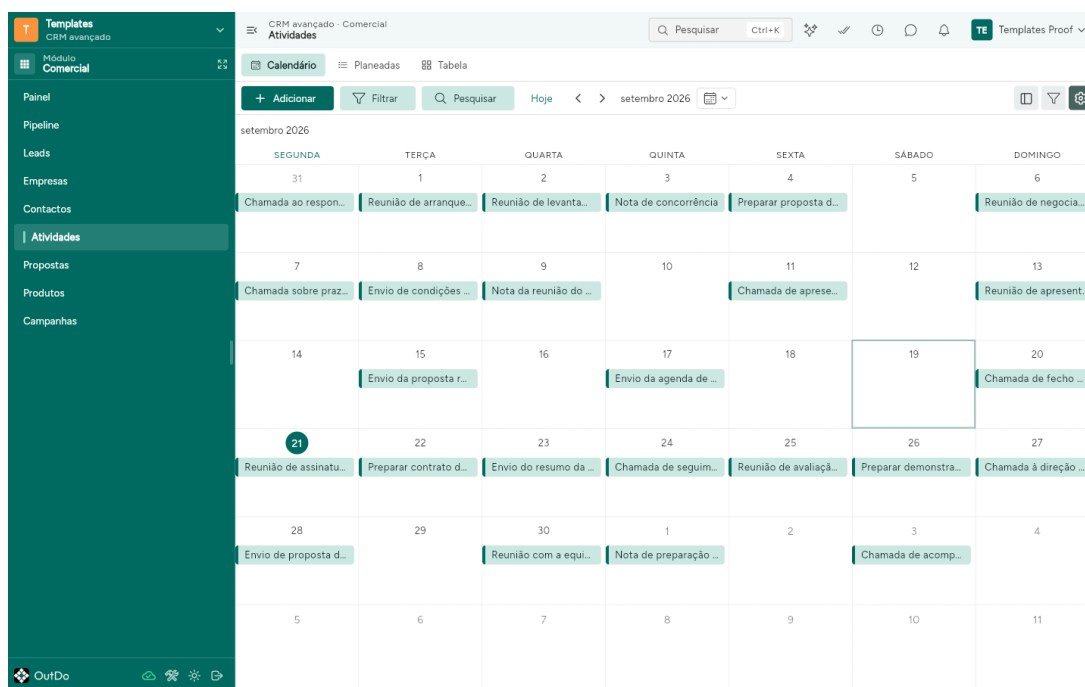
- Vista Record
- Rollup

Como registrar uma atividade

A chamada, a reunião ou o email ficam no calendário e na ficha de quem participou.

Antes de começar: o contacto criado; a oportunidade, se a atividade pertencer a um negócio.

1. Abre a ficha do contacto e, no separador **Atividades**, clica em **Adicionar** — é o caminho mais curto, porque o contacto já vai preenchido.
2. No diálogo **Adicionar Atividades**, escreve o **Assunto** e escolhe o **Tipo** — **Chamada**, **Reunião**, **Email**, **Tarefa** ou **Nota** —, a **Data**, a **Duração (min)** e o **Responsável**. Enquanto a atividade não acontecer, o **Estado** é **Planeada**.
3. Escolhe a **Oportunidade** quando a atividade fizer parte de um negócio: é assim que ela aparece também na ficha da oportunidade. Confirma em **Adicionar**.
4. Depois de a fazeres, passa o **Estado** a **Concluída** e escreve o **Resultado** e a **Próxima ação**. A automação **Atividade concluída** copia a **Data** para a **Última interação** do contacto.
5. No rail **Atividades**, o separador **Calendário** mostra o mês com o **Assunto** de cada atividade no dia, **Planeadas** lista por data só o que falta fazer, e **Tabela** deixa mudar o **Estado** na célula.



Ver também

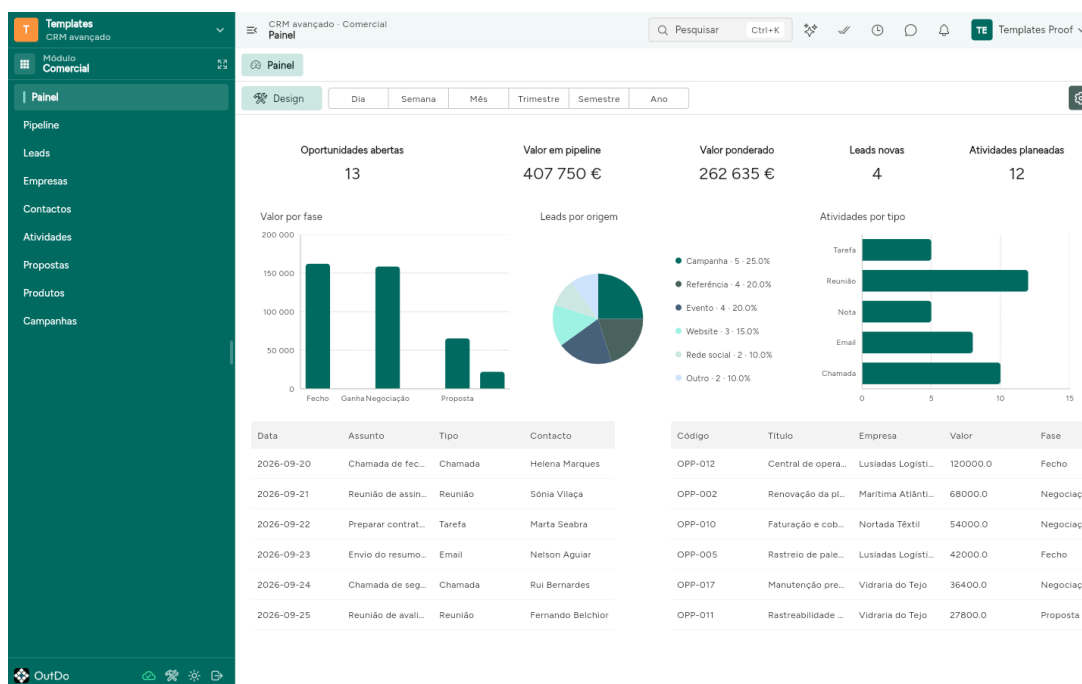
- Vista Calendário
- Como trabalhar na vista de calendário

Como fechar uma oportunidade

A oportunidade sai do pipeline e, se for ganha, a empresa passa a cliente.

Antes de começar: a oportunidade em qualquer fase aberta e, numa perda, o motivo já sabido.

1. Abre a oportunidade e, na secção **Essencial**, passa a **Fase** a **Ganha** ou a **Perdida** — ou arrasta o cartão para essa coluna do **Funil**.
2. Numa perda, escolhe o **Motivo da perda** na secção **Fecho: Preço, Concorrência, Sem orçamento, Sem resposta** ou **Outro**.
3. A automação **Oportunidade fechada** escreve a data de hoje em **Fechada em**. Tal como **Na fase desde**, mostra-se na secção **Fecho** e não se escreve.
4. Numa vitória, a mesma automação põe o **Estado** da empresa em **Cliente**, sem teres de abrir a ficha dela.
5. O **Valor em aberto** de uma oportunidade ganha ou perdida passa a zero: é por isso que o **Valor em pipeline** desce sozinho quando fechas.
6. Confirma no rail **Painel**, no período escolhido em **Dia, Semana, Mês, Trimestre, Semestre** ou **Ano**: os indicadores **Oportunidades abertas**, **Valor em pipeline**, **Valor ponderado**, **Leads novas** e **Atividades planeadas**, os gráficos **Valor por fase**, **Leads por origem** e **Atividades por tipo**, e duas tabelas sem título — as atividades por **Data, Assunto, Tipo** e **Contacto**, e as oportunidades por **Código, Título, Empresa, Valor** e **Fase**.



Ver também

- Workflows
- Vista Dashboard