23. Etapas e Status

- 23.1 Etapas Status
- 23.2 Notificação ao Usuário para Oportunidade sem Movimentação

23.1 Etapas Status

A funcionalidade **Etapas e Status** é utilizada para criar e gerenciar as fases do **funil de vendas**, definindo a sequência que cada **Oportunidade (OPV)** seguirá no fluxo comercial.

Principais recursos

- **Definição da sequência do funil**: estabelece a ordem lógica que a OPV percorrerá desde a prospecção até o fechamento.
- **Configuração de expiração**: determina o tempo máximo que o corretor poderá permanecer com a OPV, caso o prazo seja excedido sem movimentação, a oportunidade poderá **sair da supervisão do corretor** e **retornar para a fila de distribuição**.
- **Bloqueio de visualização**: restringe o acesso à OPV a determinados usuários ou perfis.
- **Bloqueio de evolução manual**: impede que o corretor altere o status manualmente, garantindo que a evolução siga apenas por critérios automáticos ou regras predefinidas.

> Essa configuração garante maior controle sobre o processo comercial, evita gargalos e mantém a disciplina no acompanhamento das oportunidades.

A criação ou edição de **Etapas do Funil de Vendas** só pode ser realizada por usuários com perfis específicos no sistema, garantindo que apenas pessoas autorizadas alterem o fluxo comercial.

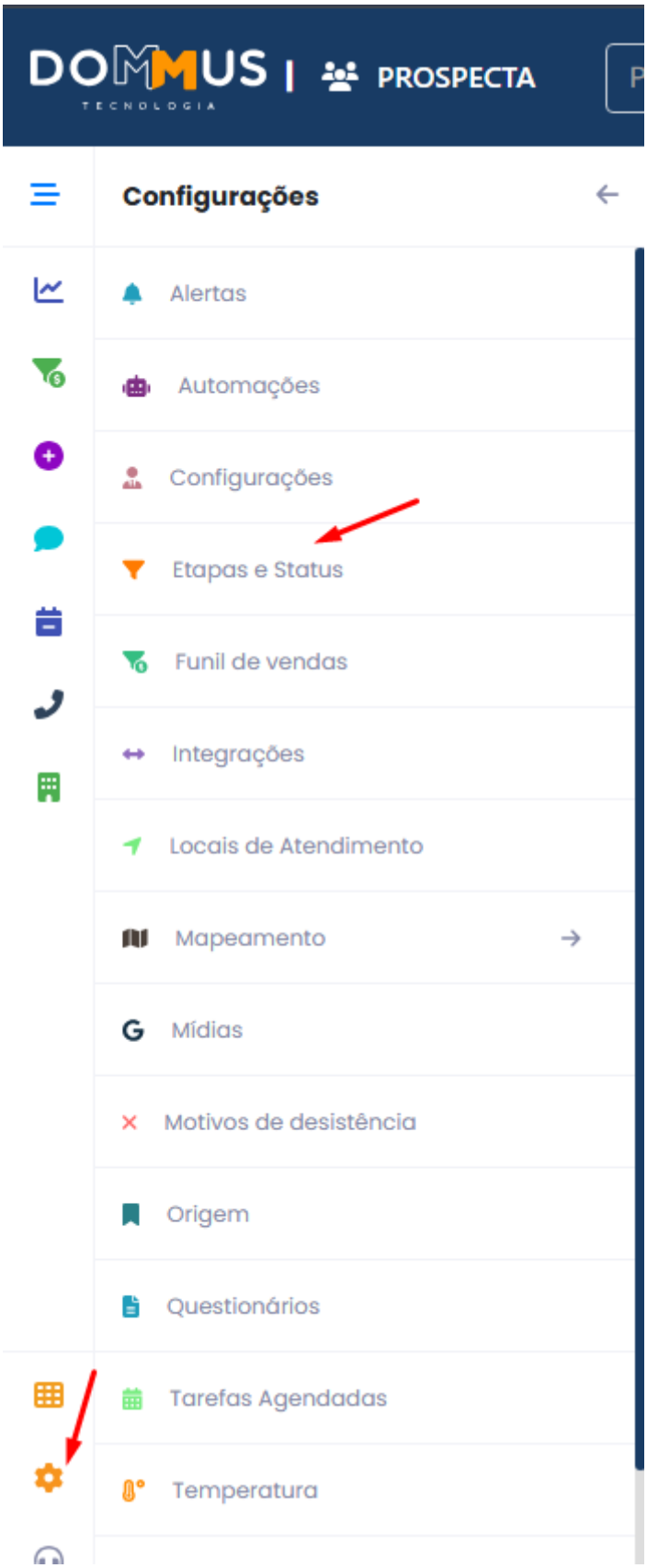
Perfis autorizados:

- **Gestor Comercial**
- **Gestor Geral**
- **BackOffice Administrativo**

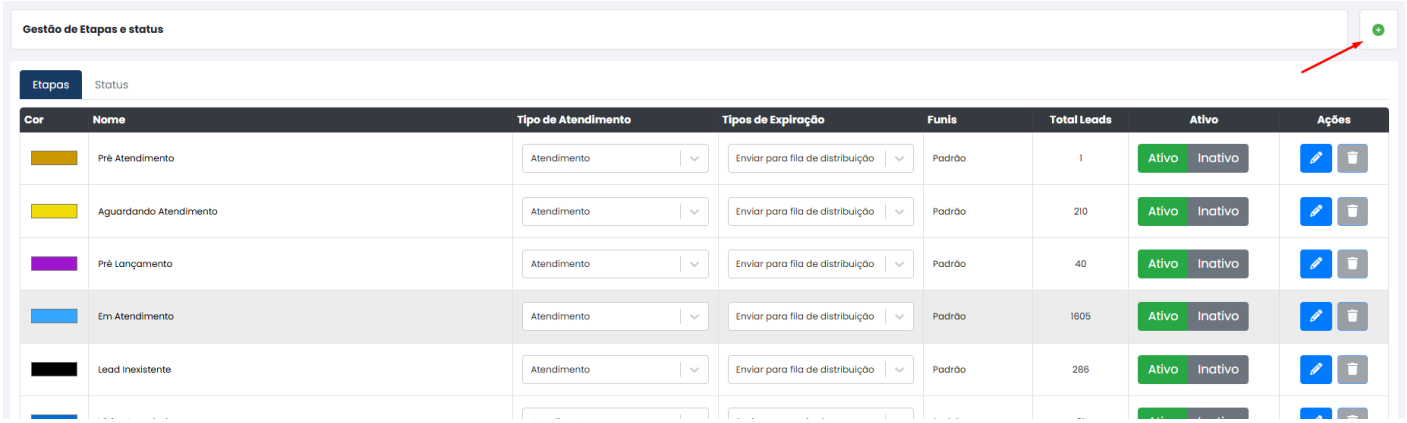
> Essa restrição assegura que as etapas e configurações do funil sejam mantidas de forma padronizada e coerente com a estratégia da empresa.

Acessando e criando novas Etapas

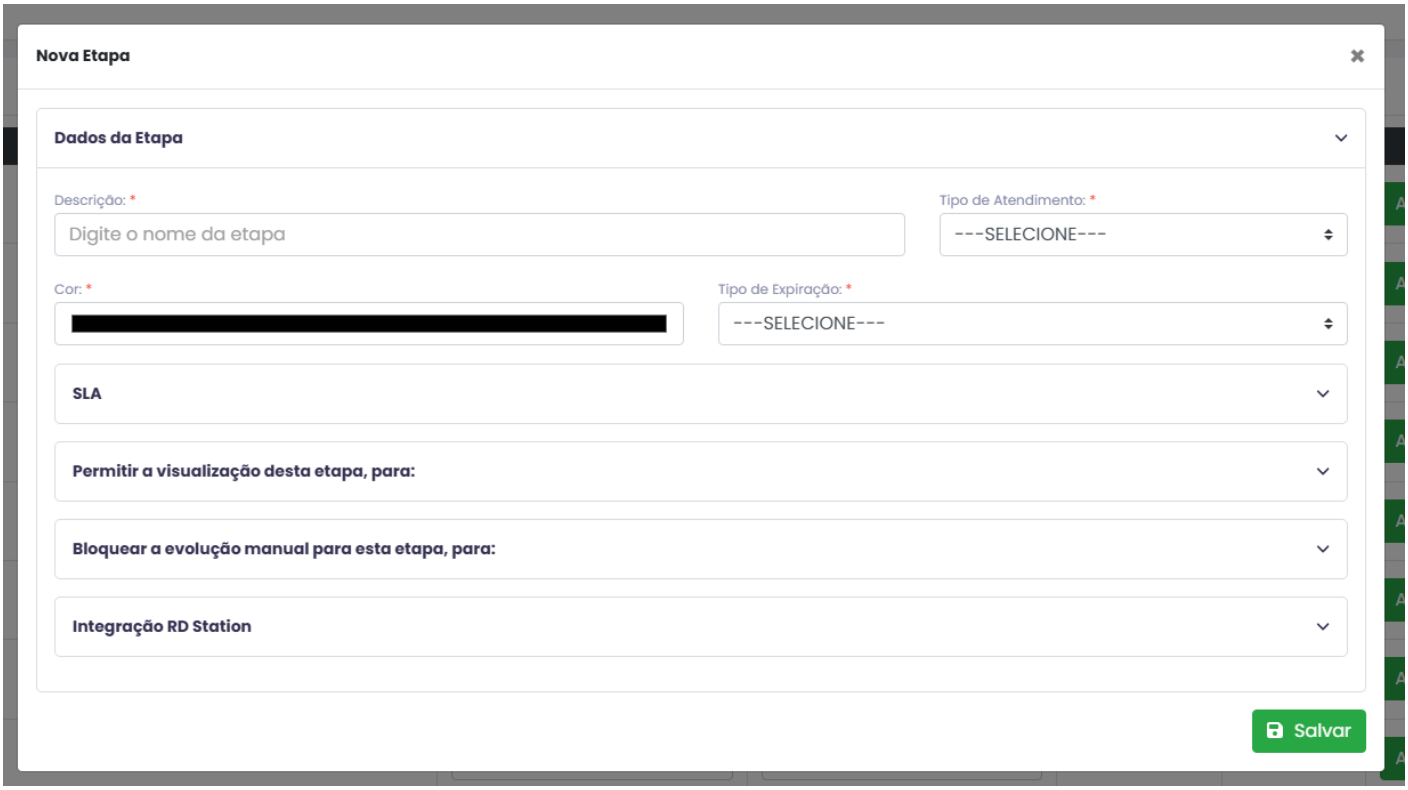
Para acessar devemos ir em **Configurações > Etapas e Status**



Ao realizar o acesso, na tela seguinte conseguimos visualizar todas as etapas já criadas e no canto superior direito encontramos o botão de **(+)** que utilizamos para dar início a criação.



Na tela que se abre podemos visualizar todas configurações que são possíveis realizar numa nova etapa



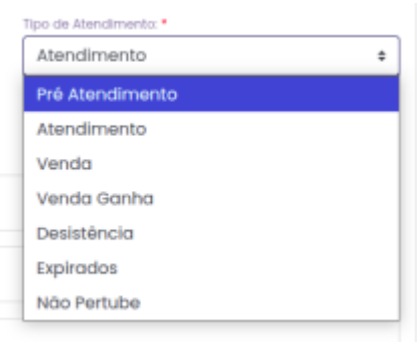
> Lembrando que **(*)** são campos obrigatórios a serem informados.

Descrição - Nome que iremos dar a nossa etapa.

Tipo de Atendimento - Utilizado para definir a **categoria** de cada etapa do funil de vendas. Cada tipo possui uma função específica no sistema, impactando diretamente o fluxo e o tratamento da **Oportunidade (OPV)**.

Tipos disponíveis e suas funções

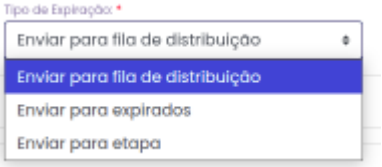
- **Pré-Atendimento** → etapa inicial de triagem e qualificação do lead antes do direcionamento para um corretor. Ela é utilizada apenas por pré atendentes.
- **Atendimento** → etapa de contato ativo com o cliente para apresentação e negociação.
- **Venda** → fase de fechamento comercial, antes da formalização final.
- **Venda Ganha** → etapa que registra a oportunidade como concluída com sucesso.
- **Desistência** → marca oportunidades em que o cliente optou por não prosseguir.
- **Expirados** → oportunidades que ultrapassaram o prazo de movimentação definido e foram retiradas da supervisão do corretor.
- **Não Perturbe** → utilizado para leads que solicitaram a interrupção dos contatos.



Cor - É configuração visual para as etapas.



Tipo de Expiração - Quando a OPV é expirada, conseguimos definir qual o tipo de destino que ela terá. A opção de **enviar para fila de distribuição, envio para etapa de expirados** ou até mesmo uma **etapa pré definida**.



SLA - o SLA é utilizado para **controlar o tempo de atendimento** das oportunidades, garantindo que leads e clientes sejam atendidos dentro de prazos predefinidos.

Objetivos do SLA

- Garantir agilidade no atendimento ao cliente.
- Evitar atrasos na evolução das oportunidades no funil de vendas.
- Criar indicadores de desempenho para corretores e equipes.
- Automatizar ações quando o prazo expira (por exemplo, redistribuir a OPV ou mudar de etapa).

Exemplo prático no CRM

Se o SLA de uma etapa for de **24 horas** e o corretor não registrar nenhuma movimentação nesse período, o sistema poderá **mover automaticamente a oportunidade** para outra etapa, **retorná-la para a fila** ou **notificar o gestor**.

> O SLA é uma ferramenta estratégica para manter a disciplina no processo comercial e aumentar a eficiência no atendimento.

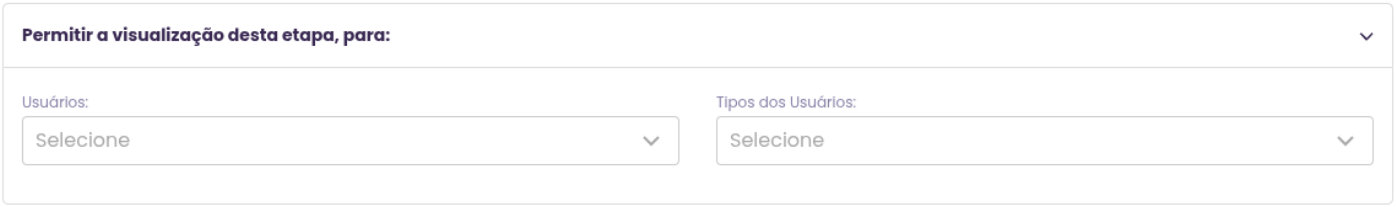
Quais são os três tipos de SLA configuráveis no Dommus?

SLA > Serve para indicar na OPV a quanto tempo faz que teve uma movimentação.
SLA ALERTA > manda um alerta/notificação para o corretor quando vencer o prazo.
SLA EXPIRA > expira o lead / retira o lead das mãos do corretor.



Permitir a visualização desta etapa, para - Utilizamos essa configuração quando precisamos limitar a visualização de alguma etapa para usuário ou tipo de usuário.

- **Usuários** Lista de pessoa(as) que irão conseguir visualizar a etapa determinada.
- **Tipo dos Usuários** Ao configurar essa permissão, você limita aquele perfil inteiro de visualização, exemplo, você quer que somente perfil administrativo visualize a etapa e com isso incluímos os perfis de Gestor Comercial e Backoffice.



> Deixando sem configurar, todos os usuários conseguem visualizar.

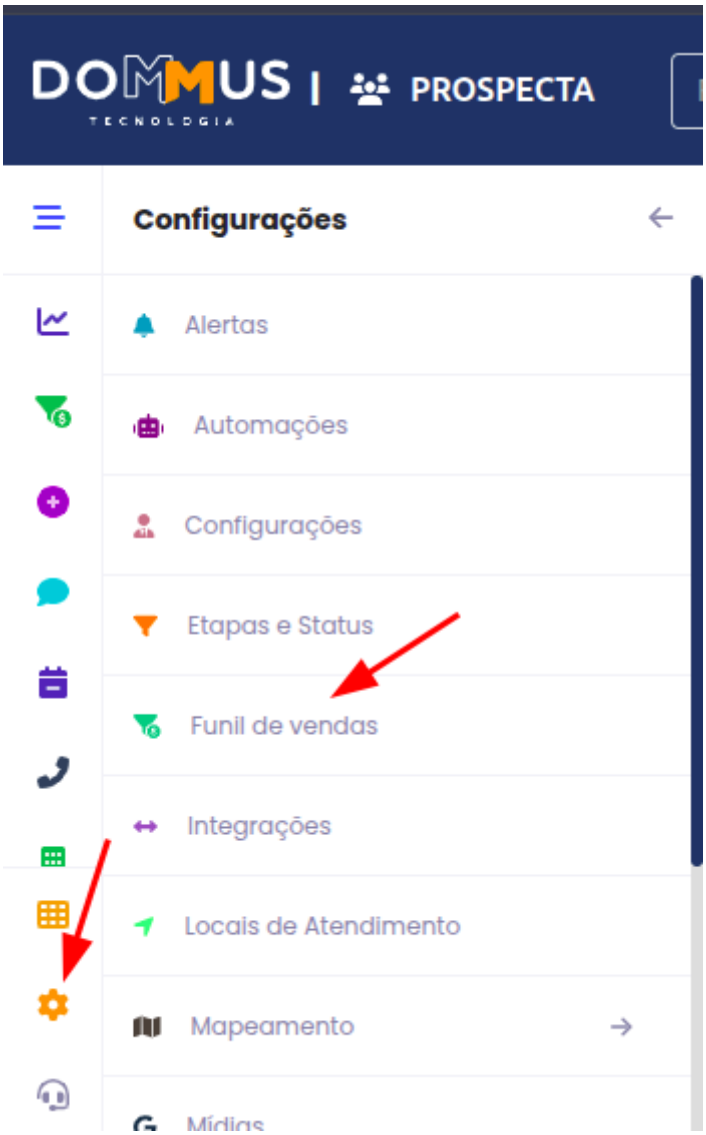
Bloquear a evolução manual para esta etapa, para - É a configuração que utilizamos para bloquear que os usuários consigam evoluir manualmente a etapa mencionada.

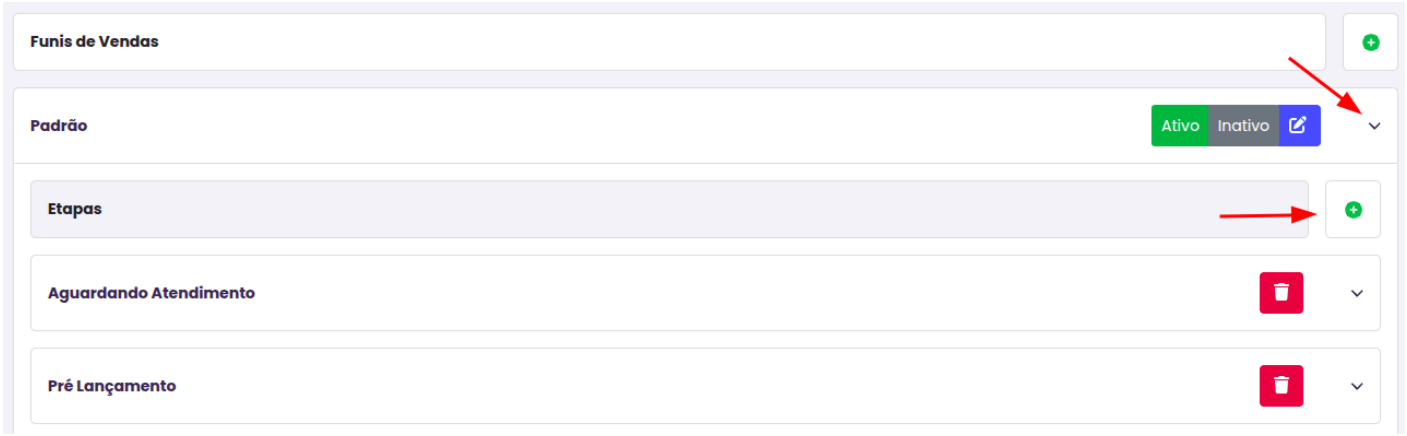
Adicionando etapas ao funil de vendas

Após criar uma nova etapa, é necessário vinculá-la ao **Funil de Vendas** para ficar disponível na visualização inicial.

1. Acesse o menu **Configurações > Funil de Vendas**.
2. Na tela exibida, será apresentada a lista de todos os funis já criados.
3. Nessa tela, é possível:
   - **Criar um novo funil de vendas**.
   - **Ativar ou inativar** funis existentes.
   - **Editar** funis já cadastrados.
   - **Expandir** o funil desejado para visualizar suas etapas.
4. Dentro do funil expandido, **insira a nova etapa** criada para que ela passe a compor o fluxo de vendas.

> Somente após esse vínculo a etapa ficará **visível e utilizável** pelos corretores no processo de atendimento.


DOMMUS
TECNOLOGIA
PROSPECTA
Configurações
Alertas
Automações
Configurações
Etapas e Status
Funil de vendas
Integrações
Locais de Atendimento
Mapeamento
Mídias


Funis de Vendas
Padrão
Ativo
Inativo
Etapas
Aguardando Atendimento
Pré Lançamento



Na parte de adição, vai ser listadas todas as etapas que ainda não foram incluídas e para isso basta selecioná-la.

Ao adicionar uma nova etapa, ela será automaticamente posicionada **como a última etapa** do funil de vendas.

Caso seja necessário **reordenar a sequência**, basta:

1. **Clicar e segurar** sobre a etapa desejada.
2. **Arrastar** até a posição correta dentro do funil.
3. Soltar para confirmar a nova ordem.

Possíveis erros

- **Lead não foi para a etapa desejada:** Em caso de inconsistência no fluxo de um lead, onde o mesmo não avança para a etapa subsequente conforme a ordem definida no funil, recomenda-se solicitar ao responsável pelo gerenciamento do funil de vendas que analise as seguintes possibilidades:

    1. **Status da Etapa:** Verificar se a etapa de destino encontra-se ativa no sistema.
    2. **Sequenciamento:** Confirmar se a ordem das etapas está configurada corretamente.
    3. **Permissões de Acesso:** Assegurar que o corretor responsável possui as permissões necessárias para visualizar e operar na etapa.
    4. **Validade do Lead:** Averiguar se o prazo de validade (expiração) do lead foi atingido, resultando em seu redirecionamento automático para um destino pré-definido.

23.2 Notificação ao Usuário para Oportunidade sem Movimentação

Visão Geral

A funcionalidade **Notificação de oportunidade sem movimentação** permite configurar avisos automáticos para perfis ou usuários específicos quando uma oportunidade permanece parada em uma etapa além do prazo definido.

Com essa configuração, o sistema acompanha o tempo em que cada oportunidade permanece em uma etapa e, ao atingir o prazo de **SLA** definido sem movimentação, envia uma notificação aos responsáveis configurados.

Utilize esse recurso para garantir que gestores, corretores ou equipes de apoio sejam avisados sobre oportunidades que aguardam ação, evitando que fiquem esquecidas no funil.

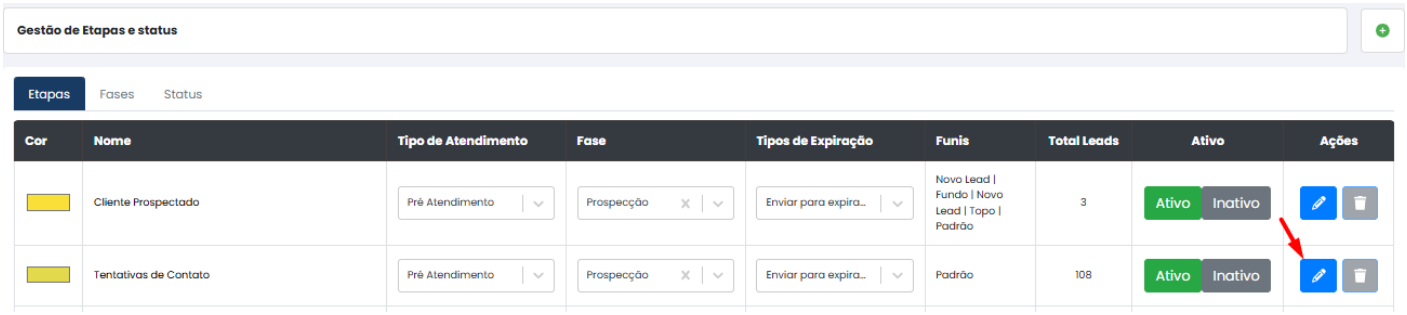
Antes de Começar

- A etapa deve possuir o campo **SLA Expiração** preenchido na seção **SLA**;
- Para notificar um usuário específico, ele deve estar vinculado ao perfil selecionado e ter realizado pelo menos um login no sistema.

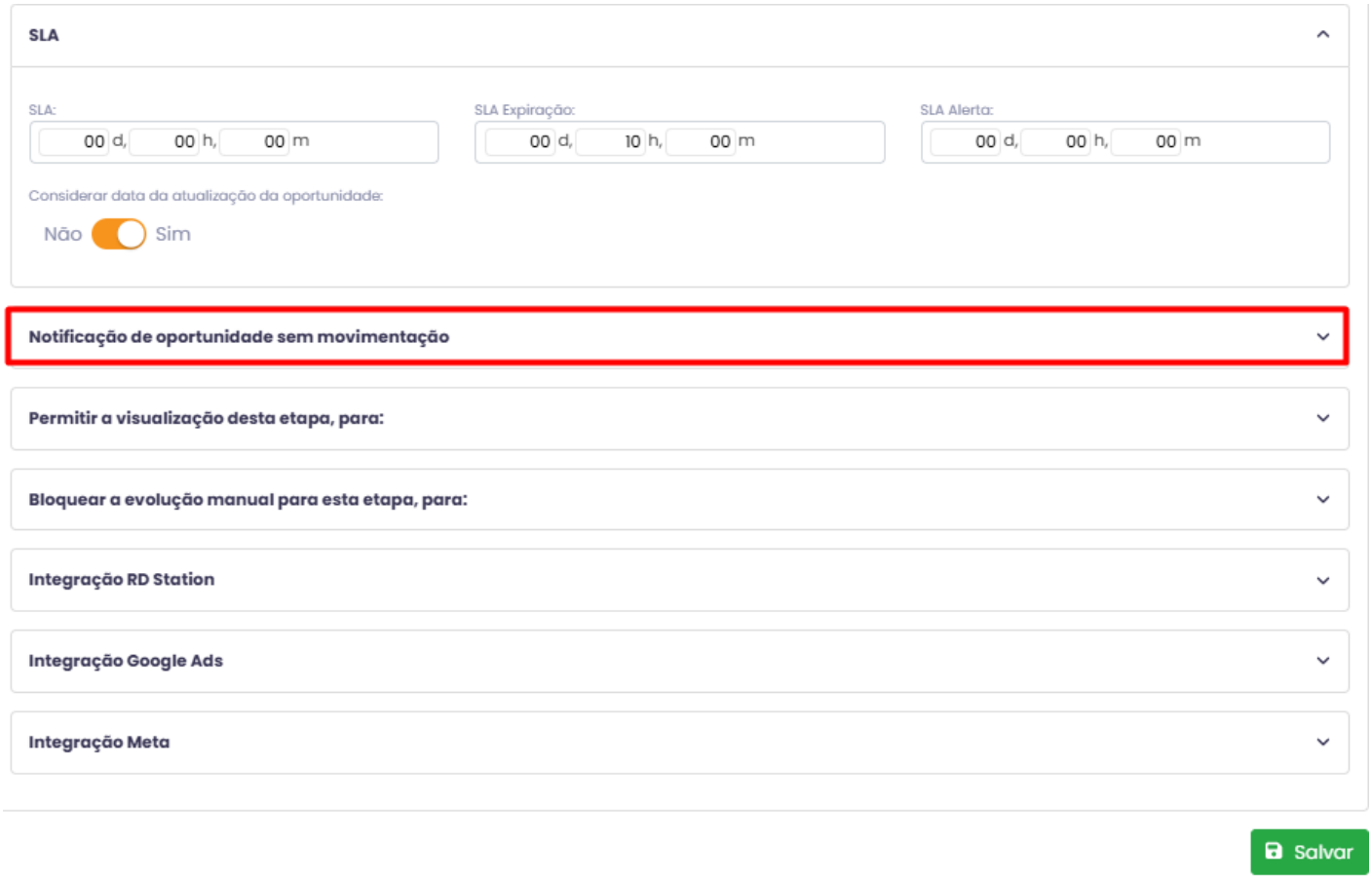
Importante: sem o **SLA Expiração** configurado, a seção **Notificação de oportunidade sem movimentação** não é exibida na edição da etapa.

Como Acessar

1. Acesse a tela **Etapas e Status** e selecione a aba **Etapas**;
2. Localize a etapa desejada e clique no ícone de edição (lápis azul) na coluna **Ações**.

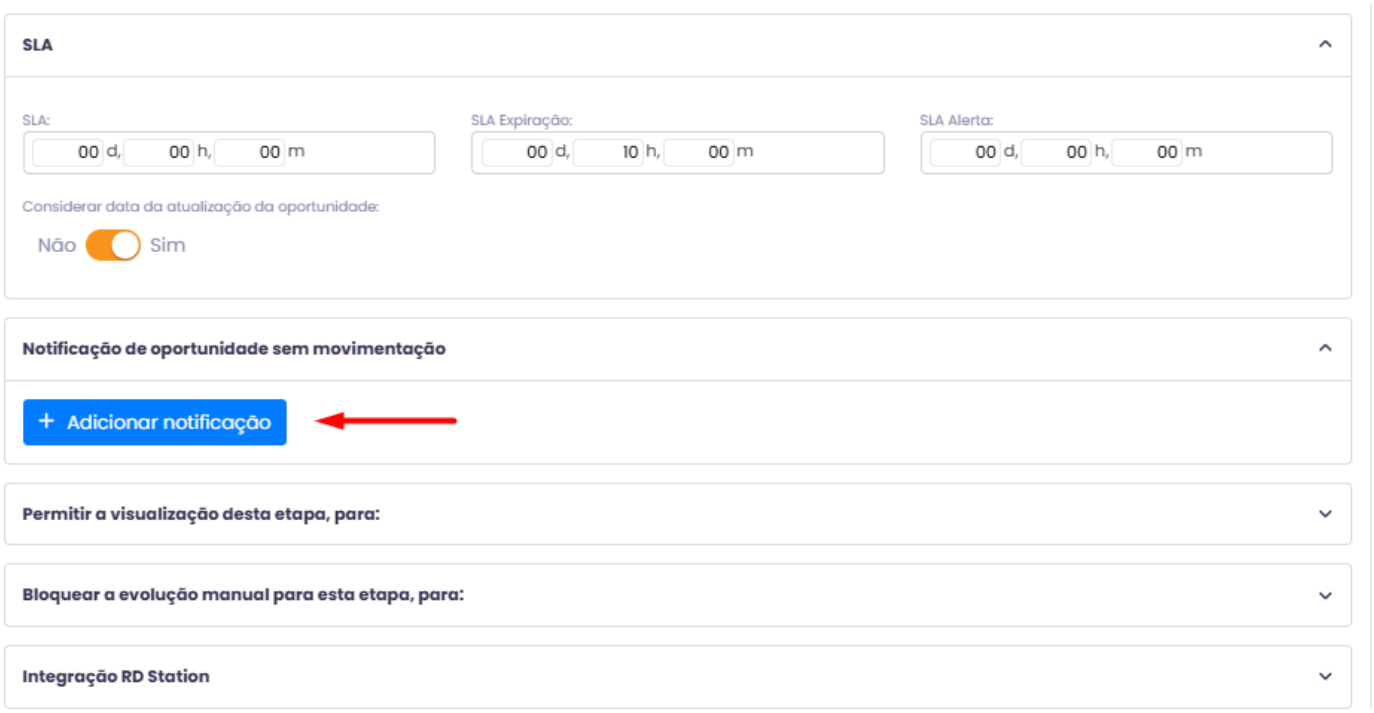


3. Na janela **Atualizar Dados da Etapa**, clique na seção **Notificação de oportunidade sem movimentação** para expandi-la.

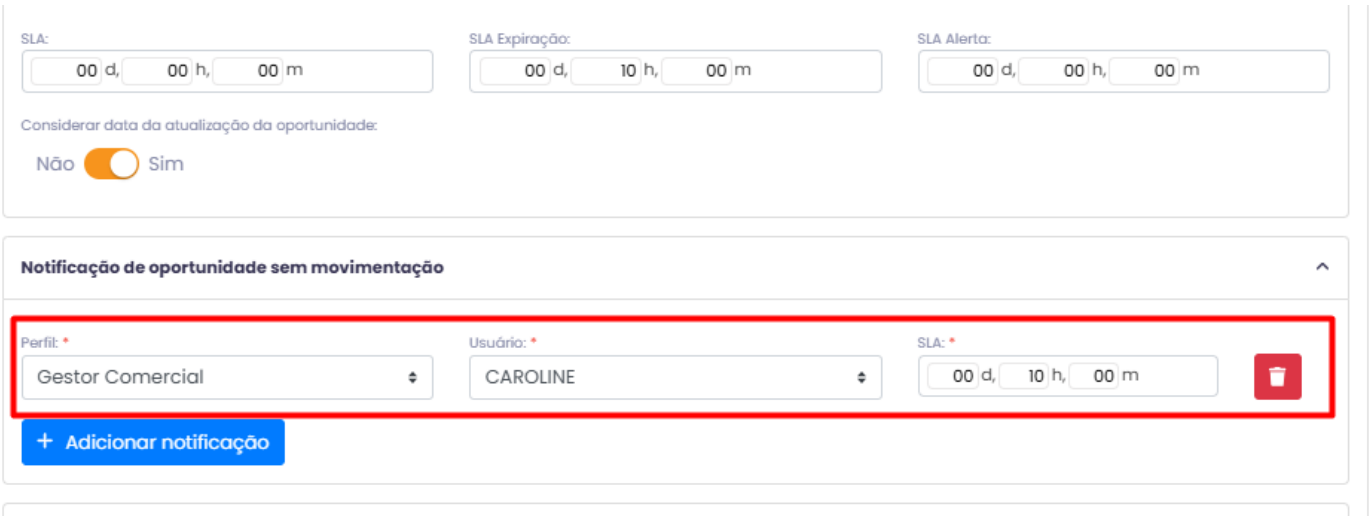


Como Utilizar

1. Na seção **Notificação de oportunidade sem movimentação**, clique em **+ Adicionar notificação** para incluir uma nova regra.



2. No campo **Perfil**, selecione o perfil que receberá a notificação;
3. Caso o campo **Usuário** esteja habilitado, selecione o usuário desejado;
4. No campo **SLA**, informe o tempo em dias (**d**), horas (**h**) e minutos (**m**) para o envio da notificação.



5. Repita os passos anteriores caso deseje adicionar regras para outros perfis;
6. Clique em **Salvar** para gravar as configurações.

Campo	Descrição
Perfil (obrigatório)	Perfil de usuário que receberá a notificação, como **Gestor Comercial**, **Gerente de PDV**, **Corretor** ou **Backoffice Comercial**.
Usuário (obrigatório)	Usuário específico que receberá a notificação. Fica desabilitado para perfis ligados ao atendimento da oportunidade.

SLA (obrigatório)	Tempo, em dias, horas e minutos, após a entrada da oportunidade na etapa para o envio da notificação.

Observação: para remover uma regra, clique no ícone de lixeira vermelha ao final da linha correspondente.

Regras e Comportamentos

- A notificação é enviada quando a oportunidade atinge o prazo de **SLA** configurado sem que tenha ocorrido movimentação manual da etapa;
- Para os perfis **Gerente de PDV**, **Corretor**, **Gerente de Pré-Atendimento** e **Operador Pré-Atendimento**, o campo **Usuário** fica desabilitado. Nesses casos, a notificação é enviada ao responsável vinculado à oportunidade no momento do envio;
- Para perfis como **Gestor Comercial** e **Backoffice Comercial**, é necessário selecionar o usuário que receberá a notificação;
- É possível cadastrar mais de uma regra na mesma etapa, para perfis diferentes;
- Alterações automáticas decorrentes de expiração e redistribuição dentro da mesma etapa não são consideradas movimentação. Assim, as notificações continuam sendo enviadas conforme o **SLA** configurado;
- Quando a oportunidade é movimentada para outra etapa, o envio de notificações é interrompido.

Atenção: se o valor do **SLA Expiração** da etapa for removido ou zerado, a seção **Notificação de oportunidade sem movimentação** deixa de ser exibida.