



ESTUDO PARA TODOS

Manual do CRM de Indicações

VERSÃO 2018 1.0

Manual do CRM

Sumário



1 - Acessando o CRM.....	2
2 - Origem dos Leads.....	4
3 - Registrando Histórico.....	6
3.1 - Como registrar novo histórico?.....	7
3.2 - O que registrar?.....	10
4 - Mudando o Status do Lead (Situação).....	15
4.1 - Como alterar o Status do Lead (Situação).....	17
5 - Filtros.....	19
5.1 - Como utilizar os filtros pré-configurados.....	21
5.2 - Como utilizar os demais filtros do CRM.....	22
5.3 - Como filtrar por histórico.....	24





1 - Acessando o CRM

Acesse o CRM através do www.wing.com.br/sys2/ com o login e a senha de sua escola.



Manual do CRM

Acessando o CRM

Ao acessar o CRM pelo www.wing.com.br/sys2/ com o login e senha da sua escola, clique no botão > Estudo para Todos > CRM

Feito isso, você será direcionado para a tela onde consta a relação de todos os Leads disponíveis no sistema;

No CRM é possível registrar o histórico de contato de cada lead, mudar o status (situação) dos mesmos, para gestão de progresso até chegar a matrícula. Além disso, é possível utilizar diversos filtros para uma melhor gestão.





2 - Origem dos Leads

Os leads disponíveis no CRM chegam através do InfoJobs e do App Estudo para Todos, para diferenciá-los basta observar o campo "Descrição Tarefa".



Manual do CRM

Origem dos Leads

O lead que estiver descrito em seu histórico como *"Transferido da indicação do app"* vem da InfoJobs.

O restante é enviado diretamente através do App *Estudo para Todos*, com um link do Estudo para Todos disponível no histórico, e a opção criado por *"App Estudo para Todos"*.

idHistórico	Data	Texto	Criado por
297402	29/06/2018	Transferido da indicação do app	adm.vendas
297337	29/06/2018	Interesse no curso Corretor de Imóveis	renan.floriano

Transferido da Indicação do app = INFOJOBS

1/1 Total de itens: 2



3 - Registrando Histórico

Após o contato (ou tentativa de contato) com o aluno, o usuário deverá registrar o conteúdo do que foi conversado e definido com o lead.



Manual do CRM

Registrando Histórico

3.1 - Como registrar novo histórico?

CRM

Filtro Editar Opções

idTarefa	Descrição Tarefa	Nome	Email	Telefone	Indicado por (Login)	Data Início	Data
48154	Tipo do Curso: Graduação. Curso: Administração	Joana	joanadarcsojose@gmail.com	(84) 99151-4523	87408 lurdmila@hotmail.com	03/06/2018	
48153	Tipo do Curso: Graduação. Curso: Administração	Joana	joanadarcsojose@gmail.com	(84) 99151-4523	87408 lurdmila@hotmail.com	03/06/2018	
48133	Tipo do Curso: Graduação. Curso: Marketing digital	Antonia alana Pereira da Silva	antoniaalana98@hotmail.com	(65) 99914-6544	87408 paulinocs2018@gmail.com	01/06/2018	
48131	Tipo do Curso: Graduação. Curso: Administracao	Regina aparecida alves	reginaa884@gmail.com	(65) 99694-6054	87408 paulinocs2018@gmail.com	01/06/2018	
48098	Tipo do Curso: Graduação. Curso: Educação Física	Denilson		(15) 99611-8396	87408 alcantarakeilla@gmail.com	30/05/2018	
48097	Tipo do Curso: Graduação. Curso: Educação Física	Denilson		(15) 99611-8396	87408 alcantarakeilla@gmail.com	30/05/2018	
48092	Tipo do Curso: Graduação. Curso: Tec. Segurança Pública	Amauri		(15) 99612-4614	87408 alcantarakeilla@gmail.com	30/05/2018	
47881	Tipo do Curso: Graduação - Origem: Infojobs	Antonia do Carmo	antonia-do2010@bol.com.br	(88) 996419662		25/05/2018	
47880	Tipo do Curso: Graduação - Origem: Infojobs	Daniela	Danymizuk47@gmail.com	(74) 36147841		25/05/2018	
47876	Tipo do Curso: Graduação - Origem: Infojobs	Gleiciane	gleicianedouglas3112@gmail.com	(21) 987856726		25/05/2018	

1/8 Total de itens: 119

idHistórico	Data	Texto	Criado por
291458	03/06/2018	Inidcado por Maria	app estudo para todos
291457	03/06/2018	Interesse no curso Administração	app estudo para todos

Históricos

1/1 Total de itens: 2

Para registrar um novo histórico, basta clicar uma vez sobre o lead desejado, que a Janela "Históricos" irá aparecer, conforme mostrado na imagem



Manual do CRM

Registrando Histórico

3.1 - Como registrar novo histórico?

Em seguida, basta clicar sobre o ícone “+”, e incluir um novo histórico.

idHistórico	Data	Texto	Criado por
291637	04/06/2018	#VT Aluna inscrita no vestibular agendado no polo Diamantino-MT no dia 05/06 as 18h00 para o curso de Gestão Pública	Task IBTA
291446	02/06/2018	Inidcado por Paulo Donizeti Carneiro	app estudo para todos
291445	02/06/2018	Interesse no curso Gestão Pública	app estudo para todos





Manual do CRM

Registrando Histórico

3.1 - Como registrar novo histórico?

Feito isso, essa tela será exibida, e no campo “**Texto**”, você deverá informar resumidamente, o que foi conversado e definido com o aluno.

No campo “**Data**”, deverá ser informada a data que o contato foi realizado.

↻ Históricos

Data

Texto



Manual do CRM

Registrando Histórico

3.2 - O que registrar?

É muito importante que o conteúdo do que foi conversado com o lead, e as hashtags que indicam o canal de comunicação utilizado para contatar o mesmo, sejam registrados. Para isso deixamos as orientações abaixo:

Exemplo: Para um contato *via telefone*, onde o aluno foi inscrito em um vestibular agendado para o curso de Administração, no polo de Vila Mariana, o registro deverá ser feito da seguinte forma:

#VT - Aluno inscrito no vestibular agendado no polo de Vila Mariana no dia 30/05/18 às 14h00 para o curso de Administração.

As hashtags para registro são:

#VT = Contato via Telefone

#VW = Contato via WhatsApp

#VE = Contato Via E-mail



Manual do CRM

Registrando Histórico

3.2 - O que registrar?

Veja outro exemplo na tela do CRM:

CRM

🔍 ✎ ⋮
 Filtro Editar Opções

idTarefa	Descrição Tarefa	Nome	Email	Telef
48170	Observação: Não definiu o curso ainda deve ser pedagogia. Tipo do Curso: Graduação. Curso: Pedagogia	Andréia Martins de Souza Adversi	drika_bijux@hotmail.com	(65)
48143	Observação: Graduação. Tipo do Curso: Graduação. Curso: Gestão Pública	Tayane Ferreira Alves	tayalvesferreira@gmail.com	(65)
48139	Observação: Graduação. Tipo do Curso: Graduação. Curso: Pedagogia	Sintia Carolina Alves costa	Sintiacarolinaalvescosta0127@outlook.com	(65)
48122	Observação: Gostaria de saber se é liberado todo conteúdo. Tipo do Curso: Graduação. Curso: Gestão financeira	Fábio lá Verônica L da Silva	fabiolaveronica77@hotmail.com	(65)
48120	Observação: Quer explicação melhor sobre os cursos e a condição financeira dele da parar pagar. Tipo do Curso: Gradua	Ismael Maciel Lopez	ismaelmacielmt@hotmail.com	(65)
48110	Observação: Graduação. Tipo do Curso: Graduação. Curso: Administração	Regina aparecida alves	Reginaa884@gmail.com	(65)
48094	Observação: Esposa dele veio fazer inscrição dele. Tipo do Curso: Graduação. Curso: Recursos Humanos	Valdecir de Sousa	silviamoreira2016@outlook.com	(65)
48078	Observação: Graduação. Tipo do Curso: Graduação. Curso: Administração	Luiz Elizangelo Almeida Arruda	prluizyour@hotmail.com	65 95
48048	Observação: graduação. Tipo do Curso: Graduação. Curso: recursos humanos	Cíntia Paula hauss	cintiahauss@outlook.com	(65)
48019	Observação: Graduação. Tipo do Curso: Graduação. Curso: ciências contábeis	Isalina Neves de Oliveira	isanevesdeoliveira@gmail.com	(65)9
47976	Tipo do Curso: Graduação. Curso: Recursos humanos	Kewinin	kewininrauel@gmail.com	(14)

1/5 Total de itens: 65

Historicos

🔍 ✎ + 🗑 ⋮ ↶

idHistórico	Data	Texto	Criado por
291637	04/06/2018	#VT Aluna inscrita no vestibular agendado no polo Diamantino-MT no dia 05/06 as 18h00 para o curso de Gestão Pública	Task IBTA
291446	02/06/2018	Inidcado por Paulo Donizeti Carneiro	app estudo para todos
291445	02/06/2018	Interesse no curso Gestão Pública	app estudo para todos

1/1 Total de itens: 3



Manual do CRM

Registrando Histórico

3.2 - O que registrar?

IMPORTANTE: Sempre informar no histórico, a **hashtag que indica o canal de contato utilizado**, o **curso de interesse** do aluno, e **informações relevantes** como: "aluno está se decidindo entre os cursos A e B", "aluno não tem interesse neste semestre pois está terminando um outro curso", ou alguma informação relevante e resumida sobre aquele contato.





Manual do CRM

Registrando Histórico

3.2 - O que registrar?

É importante salientar que em casos onde ocorram uma tentativa de contato por telefone sem sucesso, e o lead seja contatado pelo whatsapp, o registro de histórico para esse caso deverá ser feito tendo como base a **ferramenta onde foi possível chegar a um contato com o aluno**, ou seja, nesse caso o WhatsApp.

Caso o aluno não atenda, e tenha whats, o registro deverá ser feito com a #VW (Via Whats), caso não seja possível contato nem por telefone e nem por whats, registrar com #VE (via e-mail). Sempre considerando para registro a **ferramenta que garantir de alguma forma o envio da mensagem** para o aluno.



Manual do CRM

Registrando Histórico

3.2 - O que registrar?

Feito o registro, não esquecer de SALVAR, clicando sobre o ícone ✓:

Históricos

Data	05/06/2018
Texto	#Vw Interessado no curso de Operador de Computador / Telefone não Existe



4 - Mudando o Status do Lead (Situação)

Após registrar o histórico do lead, o usuário do CRM deverá alterar a situação do aluno dentro do CRM, ou seja, direcioná-lo para o status correspondente após o contato.



Manual do CRM

Mudando o Status do Lead (Situação)

Cada Status (Situação) se aplica a um caso específico, conforme descrito abaixo:

- **EM ANDAMENTO:** Após tentativa de contato inicial via telefone, WhatsApp ou e-mail, inscrição no vestibular ou geração de ordem de pagamento.
- **CANCELADO:** Após tentativas sem sucesso de contato ou falta de interesse do aluno.
- **MATRICULADO:** Após efetivação de matrícula (passando pelo vestibular, entrega de documentação, ordem de pagamento paga e etc.)

*Obs.: Todo novo Lead é inserido no CRM com a situação **INICIADO**, após o contato (ou tentativa) esse status deve ser alterado.*



Manual do CRM

Mudando o Status do Lead (Situação)

4.1 - Como alterar o Status do Lead (Situação)

Tendo acesso aos leads disponíveis no CRM, basta clicar duas vezes sobre o lead desejado, assim o cadastro do mesmo será aberto.

Após isso, é necessário apenas alterar o campo “**Situação**”, selecionando o status correspondente, conforme será demonstrado na próxima imagem.





Manual do CRM

Mudando o Status do Lead (Situação)

4.1 - Como alterar o Status do Lead (Situação)

CRM

Voltar Salvar

Nome: juliana

Email: juliana@smconfianca.com.br

Telefone: (11) 48812120

Telefone 2:

Endereço:

Número:

Complemento:

Bairro:

CEP: 07942-140

Cidade: Francisco Morato, SP

Data Nascimento: dd/mm/aaaa

Data Início: 04/06/2018

Data Fim: dd/mm/aaaa

Situação: Iniciado

Per centual:

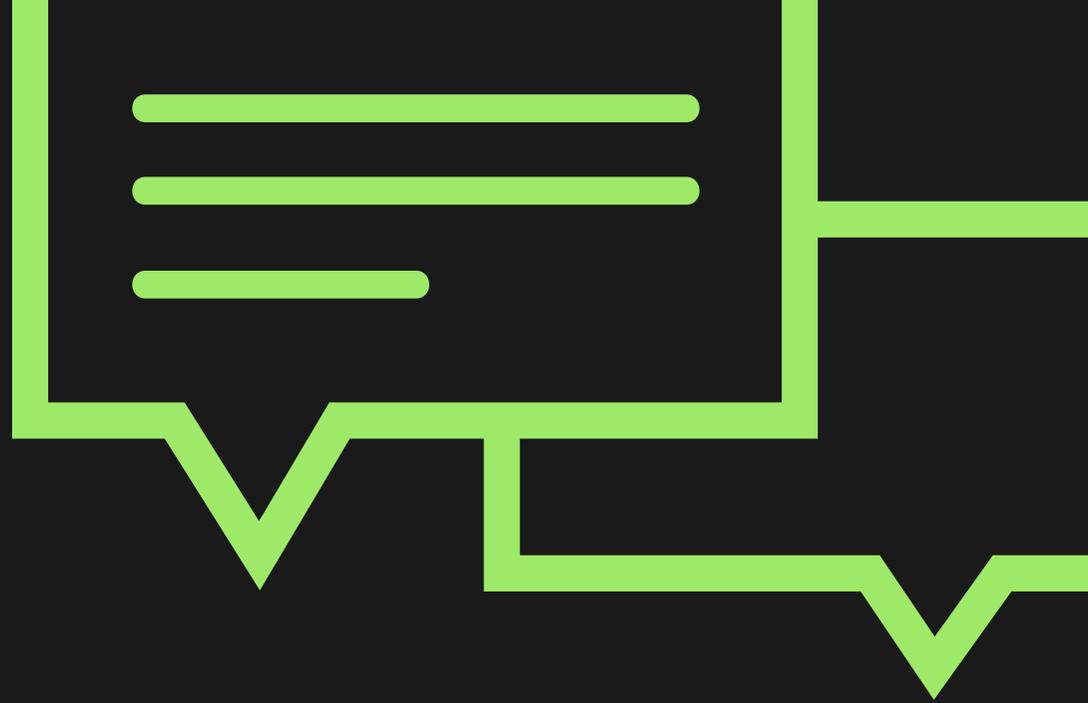
Data Alerta:

Hora Alerta:

Data Último Histórico: 04/06/2018

Após o registro não esquecer de SALVAR, clicando sobre o ícone ✓.

Dropdown menu options: Nenhum, Cancelado, Concluído, Em Andamento, Iniciado, Matriculado



5 - Filtros

Os filtros são utilizados para gestão e busca dos leads, tornando possível o acompanhamento da evolução dos mesmos dentro do cenário de vendas e matrículas.



Manual do CRM

Filtros

Os principais filtros já estão pré-configurados no CRM, e eles são:

Leads Não contatados (Para filtrar alunos com status INICIADO):

Selecione no CRM o menu > FILTRO > INICIADO > clique em APLICAR

Leads Em Andamento (Para filtrar alunos com status EM ANDAMENTO):

Selecione no CRM o menu > FILTRO > EM ANDAMENTO > clique em APLICAR

Leads Cancelados (Para filtrar alunos com status CANCELADO):

Selecione no CRM o menu > FILTRO > CANCELADO > clique em APLICAR

Leads Matriculados (Para filtrar alunos com status MATRICULADO):

Selecione no CRM o menu > FILTRO > MATRICULADO > clique em APLICAR



Manual do CRM

Filtros

5.1 - Como utilizar os filtros pré-configurados

Os filtros pré-configurados ficam disponíveis em:

CRM > Filtros > Selecione o filtro de sua escolha

The screenshot displays the CRM interface with a list of tasks and a filter overlay. The filter overlay is titled "Filtro" and contains the following options:

- Salvos:
 - Nenhum
 - Cancelado
 - Em Andamento
 - Iniciado
 - Matriculado
- Onde Filtrar:
 - CRM
 - Selecione...

A red arrow points to the "Nenhum" option under "Salvos".

idTarefa	Descrição Tarefa	Nome
48409	Observação: Ja mandei msg aqui do polo para ela. Tipo do Curso: Graduação. Curso: Tecnólogo em Gestão de Recursos	Maria de Fátima Rodrigues Soares
48403	Observação: Ligar 12h. Tipo do Curso: Graduação. Curso: Educação Física	Christian Soares da Silva
48401	Tipo do Curso: Pós-Graduação. Curso: Gestão Tributaria	Erika
48400	Tipo do Curso: Pós-Graduação. Curso: Gestão Tributaria	Erika
48384	Tipo do Curso: Graduação - Origem: Infojobs	Juliana
48374	Tipo do Curso: Graduação - Origem: Infojobs	Ricardo
48342	Tipo do Curso: Graduação - Origem: Infojobs	PR
48330	Tipo do Curso: Graduação - Origem: Infojobs	Gessica
48322	Tipo do Curso: Graduação - Origem: Infojobs	Rodrigo Antonio
48316	Tipo do Curso: Graduação - Origem: Infojobs	Alessandra
48311	Tipo do Curso: Graduação - Origem: Infojobs	Bruna
48310	Tipo do Curso: Graduação - Origem: Infojobs	Edimare
48306	Tipo do Curso: Graduação - Origem: Infojobs	José
48297	Tipo do Curso: Graduação - Origem: Infojobs	Débora
48293	Tipo do Curso: Graduação - Origem: Infojobs	FABRICIO

1/16 Total de itens: 231



Manual do CRM

Filtros

5.2 - Como utilizar os demais filtros do CRM

Filtro

Salvos:

- Nenhum
- Cancelado
- Em Andamento
- Iniciado
- Matriculado

Onde Filtrar

CRM

Selecione...

- Selecione...
- idTarefa
- Descrição Tarefa
- Nome
- Email
- Telefone
- Telefone 2
- Endereço
- Número
- Complemento
- Bairro
- CEP
- Cidade
- Data Nascimento
- Indicado por (Login)
- Data Início
- Data Fim
- Situação
- Percentual
- Data Alerta

Para realizar buscas mais específicas por nome, telefone, endereço e etc:

- Selecione no CRM o menu > FILTRO
- > Em ONDE FILTRAR > Selecionar CRM
- > Tipo de Filtro (Nome, ID, Telefone, etc)



Manual do CRM

Filtros

5.2 - Como utilizar os demais filtros do CRM

Filtro

Salvos:

- Nenhum
- Cancelado
- Em Andamento
- Iniciado
- Matriculado

Onde Filtrar: CRM Remover esta condição

Nome: Nome

Como: **Contém**

- Contém
- Não contém
- É vazio
- Não é vazio
- É igual a
- É diferente de
- Começa com
- Não começa com
- Termina com
- Não termina com

Adicionar nova condição

em COMO

- > Selecionar o recurso que melhor se aplica (contém, não contém, antes de, etc)
- > Inserir dados para filtro.



Manual do CRM

Filtros

5.3 - Como filtrar por histórico



Selecionar no CRM o menu **FILTRO**

> Em **ONDE FILTRAR**

> Selecionar **HISTÓRICOS**

Tipo de Filtro (IDHistórico, texto, data, etc)



Manual do CRM

Filtros

5.3 - Como filtrar por histórico

Filtro

Salvos:

Nenhum
 Cancelado
 Em Andamento
 Iniciado
 Matriculado

Onde Filtrar Remover esta condição

Históricos

Como O quê

Contém

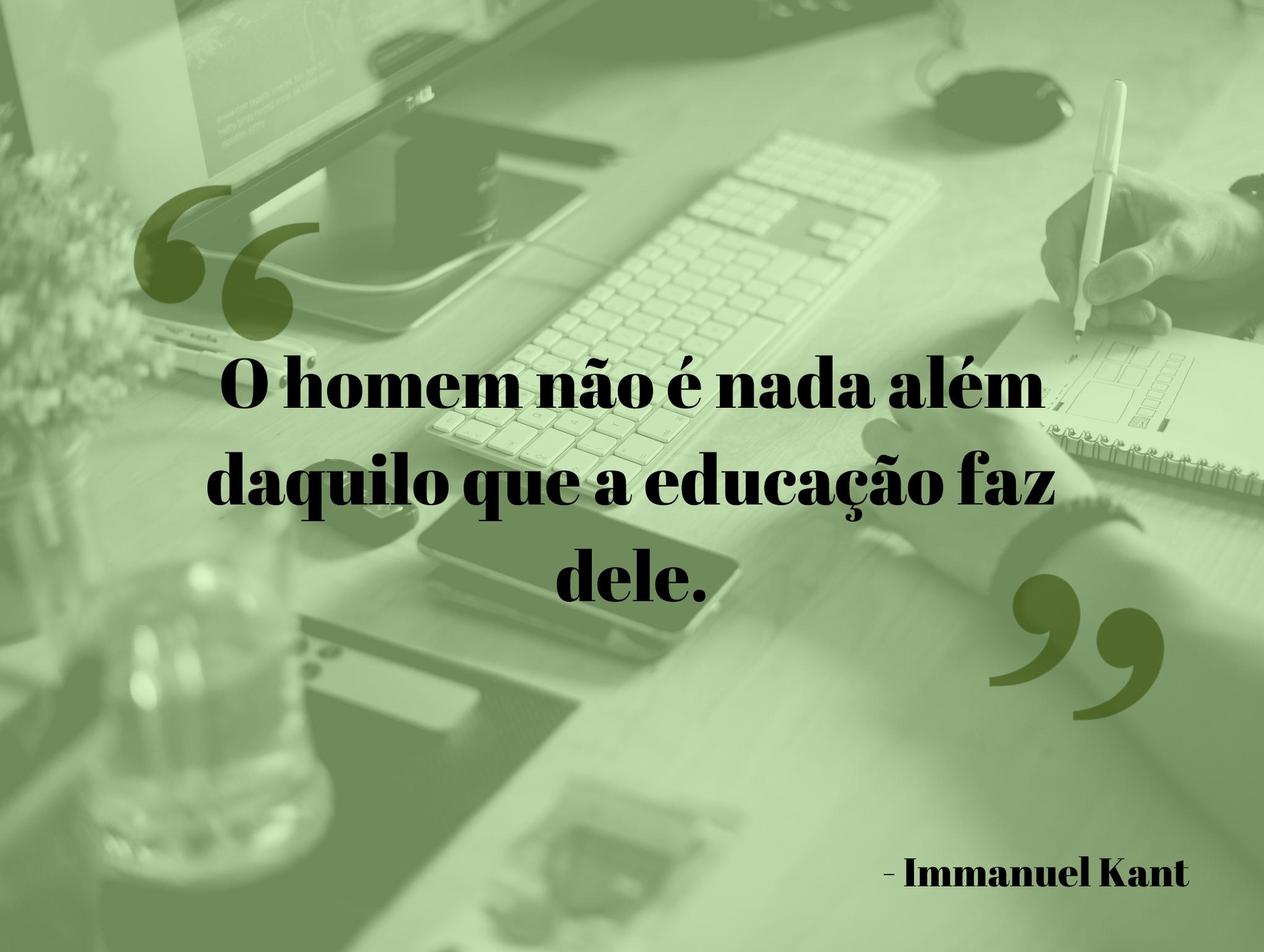
Contém
Não contém
É vazio
Não é vazio
É igual a
É diferente de
Começa com
Não começa com
Termina com
Não termina com

Adicionar nova condição

Aplicar filtro

em COMO

- > Selecionar o recurso que melhor se aplica (contém, não contém, antes de, etc)
- > Inserir dados para filtro.

A green-tinted photograph of a desk. In the background, a laptop is open, displaying some text. A keyboard and a mouse are visible. In the foreground, a person's hand is writing in a spiral notebook with a white pen. The overall scene is a workspace or study area.

**“
O homem não é nada além
daquilo que a educação faz
dele.
”**

- Immanuel Kant