

## 9.3 Gestão de campanhas

### Gestão de Campanhas no CRM One

A funcionalidade de gestão de campanhas no CRM One, em conjunto com o SAP Business One, permite que sua empresa organize ações comerciais de forma segmentada e automatizada, com base em critérios definidos no cadastro dos seus clientes e produtos.

---

### Objetivo

Montar uma campanha de vendas voltada a um grupo específico de clientes e produtos com condições comerciais personalizadas, como descontos e filtragem por grupo.

---

### Exemplo de cenário

Neste exemplo, uma empresa deseja criar uma campanha oferecendo 10% de desconto em produtos do grupo "Acessórios" apenas para clientes que pertencem ao grupo "Distribuidores".

#### Considerações:

- A campanha é direcionada para clientes do grupo "Distribuidores".
- Os produtos envolvidos pertencem ao grupo de itens "Acessórios".
- O desconto aplicado será de 10%.
- O preço final deve respeitar a lista de preços configurada para cada cliente no cadastro do parceiro de negócios.

Dois produtos de exemplo, ambos do grupo "Acessórios", serão utilizados.

---

### Configuração do desconto via SAP Business One

A condição promocional será configurada através da funcionalidade nativa do SAP Business One chamada **Grupos de Descontos**.

---

# Consulta SQL para exibição dos itens da campanha

Será utilizada a tela de “Análises” na funcionalidade de Atendimento do CRM One Desktop. A consulta em SQL abaixo deverá ser configurada seguindo o manual disponível neste link:

[Manual de Análises Personalizadas no SAP Business One utilizando CRM One Desktop](#)

```
SELECT
'\u0001Desconto de grupo de itens para grupo de clientes' as "Cenário", T0.[ItemCode] as "Cód.
Item",
T0.[ItemName] as "Desc. Item",
T1.[Price] as "Preço padrão",
T4.[Discount] as "% desc.",
T1.[Price] * ((100 - T4.[Discount])/100) AS "Preço promocional"
FROM OITM T0
INNER JOIN ITM1 T1 ON T0.[ItemCode] = T1.[ItemCode]
INNER JOIN OCRD T2 ON T2.[ListNum] = T1.[PriceList]
INNER JOIN OEDG T3 ON T3.[ObjCode] = T2.[GroupCode] AND T3.[Type] = 'C' AND T3.[ObjType] =
'10' AND T3.[ValidFor] = 'Y'
INNER JOIN EDG1 T4 ON T3.[AbsEntry] = T4.[AbsEntry] AND T4.[ObjType] = '52' AND
T0.[ItmsGrpCod] = T4.[ObjKey]
WHERE T2.[CardCode] = '#CardCode#'
AND GETDATE() BETWEEN ISNULL(T3.[ValidForm],GETDATE()) AND ISNULL(T3.[ValidTo],GETDATE())
```

Cadastro de consultas para cadastros/documentos

Código

13

☒ Ativo

Título

Campanha - Grupo de itens para grupo de clientes

Tela

Atendimentos

Tipo gráfico

Relatório

\* Válido somente para visualização na web

Consulta SQL

SELECT 'Desconto de grupo de itens para grupo de clientes' as "Cenário", T0.  
[ItemCode] as "Cód. Item", T0.[ItemName] as "Desc. Item", T1.[Price] as "Preço  
padrão", T4.[Discount] as "% desc.", T1.[Price] \* ((100 - T4.[Discount])/100) AS  
"Preço promocional" FROM OITM T0 INNER JOIN ITM1 T1 ON T0.[ItemCode] =  
T1.[ItemCode] INNER JOIN OCRD T2 ON T2.[ListNum] = T1.[PriceList]  
INNER JOIN OEDG T3 ON T3.[ObjCode] = T2.[GroupCode] AND T3.[Type] = 'C'  
AND T3.[ObjType] = '10' AND T3.[ValidFor] = 'Y'  
INNER JOIN EDG1 T4 ON T3.[AbsEntry] = T4.[AbsEntry] AND T4.[ObjType] = '52'  
AND T0.[ItmsGrpCod] = T4.[ObjKey]  
WHERE T2.[CardCode] = '#CardCode#' AND GETDATE() BETWEEN ISNULL(T3.  
[ValidForm],GETDATE()) AND ISNULL(T3.[ValidTo],GETDATE())

Variáveis

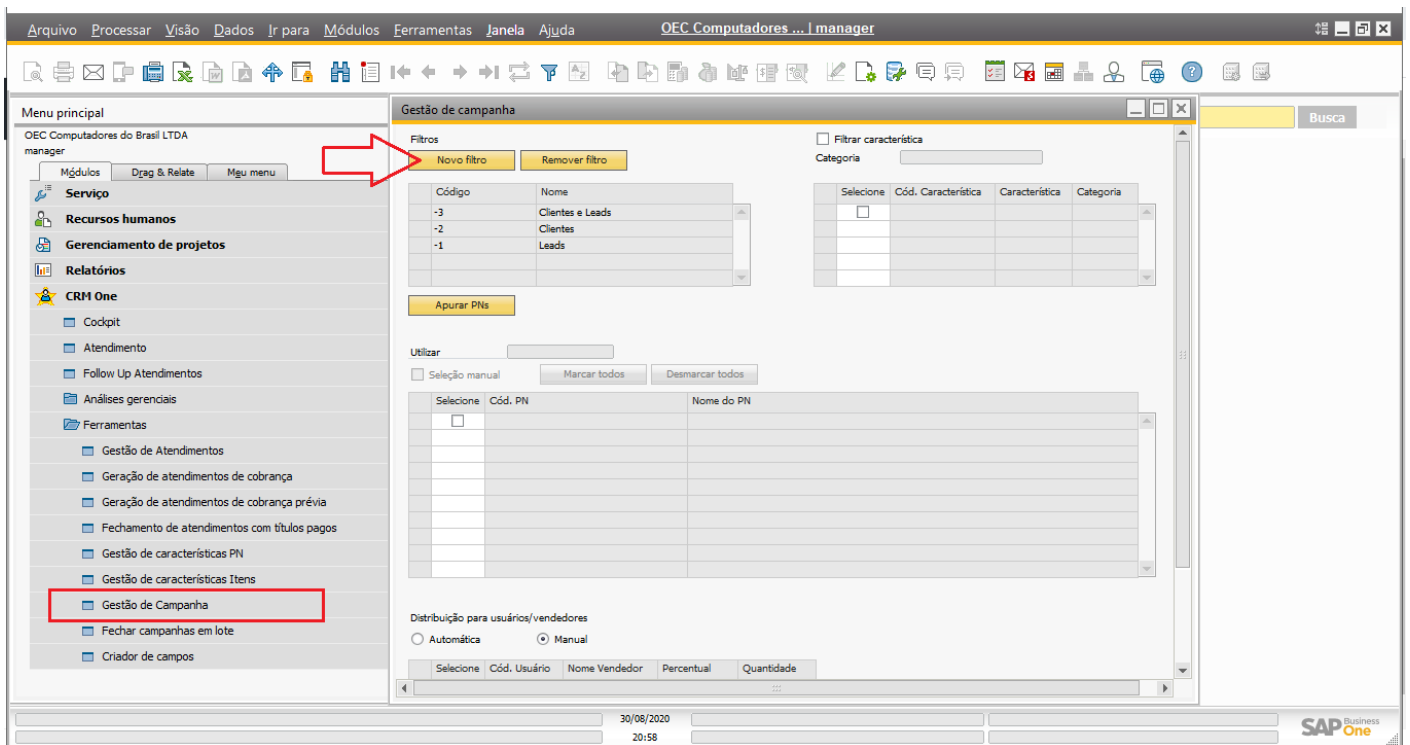
| Variável     | Descrição                     |
|--------------|-------------------------------|
| #CardCode#   | Código do cliente selecionado |
| #SlpCodeCRM# | Código do vendedor logado     |
| #UserIDCRM#  | Código do usuário logado      |
|              |                               |
|              |                               |
|              |                               |
|              |                               |
|              |                               |
|              |                               |
|              |                               |

OK

Cancelar

# Etapas para geração da campanha

1. Acesse o menu: **Módulos > CRM One > Ferramentas > Gestão de campanha.**
2. Clique em **Novo filtro.**



1. Insira a condição para filtrar clientes do grupo "Distribuidores", utilizando por exemplo:

AND T0.[GroupCode] = '102'

Criação de filtro

Código

Descrição do Filtro

Clientes "Distribuidores"

SELECT T0.CardCode, T0.CardName FROM OCRD T0 WHERE 1=1  
AND T0.[GroupCode] = '102'

Testar / Preview

| CardCode | CardName                |
|----------|-------------------------|
| C20000   | Maxi-Teq do Brasil LTDA |
| C42000   | Grupo Mashina do Brasil |
| C50000   | Ada Tecnologia SA       |
|          |                         |
|          |                         |
|          |                         |
|          |                         |
|          |                         |
|          |                         |

Adicionar

Cancelar

1. Configure os parâmetros da campanha:

- Selecione o filtro "Clientes 'Distribuidores'".
- Em "Utilizar" informe a opção **3**, selecionando todos os clientes.
- Escolha o tipo de distribuição: **Manual**.
- Defina o usuário responsável, por exemplo, o usuário "manager".
- Clique em **Gerar campanha**.

2.

**Gestão de campanha**

Filtros

☐ Filtrar característica

Categoria

| Código | Nome                     |
|--------|--------------------------|
| -3     | Cientes e Leads          |
| -2     | Cientes                  |
| -1     | Leads                    |
| 1      | Cientes "Distribuidores" |

PNs encontrados: 3

Utilizar

☐ Seleção manual

| Seleção                             | Cód. PN | Nome do PN              |
|-------------------------------------|---------|-------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | C20000  | Maxi-Teq do Brasil LTDA |
| <input checked="" type="checkbox"/> | C42000  | Grupo Mashina do Brasil |
| <input checked="" type="checkbox"/> | C50000  | Ada Tecnologia SA       |

Total disponível para seleção: 3. Total selecionado: 3

Distribuição para usuários/vendedores

☐ Automática ☒ Manual

| Seleção                             | Cód. Usuário | Nome Vendedor    | Percentual | Quantidade |
|-------------------------------------|--------------|------------------|------------|------------|
| <input type="checkbox"/>            | 5            | Fábio Faria Lima | 0,0000     | 0          |
| <input type="checkbox"/>            | 9            | José Castro      | 0,0000     | 0          |
| <input type="checkbox"/>            | 6            | Júlia Braga      | 0,0000     | 0          |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1            | Manager          | 100,0000   | 3          |
| <input type="checkbox"/>            | 11           | Paula Paiva      | 0,0000     | 0          |

Percentual selecionado: 100,00%. Faltante 0,00%

3. Informe os dados adicionais e clique em **Confirmar** para gerar os atendimentos da campanha.

**Confirmação de campanha**

Descrição da campanha

Data de início

Tipo

Tipo de atendimento

Observações

Entrar em contato com este cliente e oferecer os produtos da campanha.

Instruções:  
Clicar na aba "Análises" e selecionar a opção "Campanha"

# Acompanhamento da campanha

1. Acesse: **Módulos > CRM > Campanha**.
2. Localize o último registro e acesse a aba **Atendimentos**.
3. Todos os atendimentos gerados pela campanha estarão disponíveis para acompanhamento e execução.

[illegible]

Clicando na aba “atendimentos” é possível visualizar os atendimentos gerados, para operacionalizar os contatos e gerenciar o processamento da campanha.

[illegible]

## Execução dos atendimentos no portal web

O operador poderá acessar seus atendimentos através de:

- **Relacionamento > Follow Up de Atendimentos:** lista os clientes com atendimentos pendentes. Ao selecionar um cliente, o atendimento será exibido e poderá ser aberto com duplo clique.
- **Agenda de atendimentos:** permite acompanhar e executar os atendimentos da campanha conforme a data planejada. Clique sobre o quadro azul para abrir o atendimento.

Bem vindo, manager

Dashboard Follow Up Atendimento X Atendimento X

Filtros

☒ Usuário
 ☐ Equipe
 ☐ Ambos

manager (manager) - Tecnologia

Data Próximo contato de 01/09/2020

Data Próximo contato até 02/09/2020

Tipo Atendimento Campanha

Assunto Atual Abertura (CRM One) mais 36...

Classificação - Sem classificação - mais 5...

Status Aberto mais 2...

Atualizar

PN com atendimento em aberto

| Código | Nome                    | 1º Venc    | Qt |
|--------|-------------------------|------------|----|
| C20000 | Maxi-Teq do Brasil LTDA | 02/09/2020 | 1  |
| C42000 | Grupo Mashina do Brasil | 02/09/2020 | 1  |
| C50000 | Ada Tecnologia SA       | 02/09/2020 | 1  |

| Código | Dt. Abertura | Dt. Próx. Contato | Hr. Próx. Contato | Usuário Próx. Contato | Assunto   | Tipo de atendimento | Assunto atual | Classificacao | Dt. Venc.  |
|--------|--------------|-------------------|-------------------|-----------------------|---|---------------------|---------------|---------------|------------|
| 410    | 30/08/2020   | 02/09/2020        |                   | manager               | Campanha nº 3 - Campanha Acessórios para Distribuidores (Atend. automático) | Campanha            | Abertura      |               | 20/09/2020 |

Caso o foco de ação sejam os atendimentos que precisam ser contatados em uma determinada data o usuário poderá acessar a “Agenda de atendimentos” e visualizar os atendimentos de campanha que precisa entrar em contato com o cliente. Com duplo clique sobre o quadro “azul” de um atendimento, o mesmo será carregado em uma nova aba.

Bem vindo, manager

Dashboard Follow Up Atendimento X Atendimento X Agenda de Atendimentos X

16 17 18 19 20 21 22

23 24 25 26 27 28 29

30 31 1 2 3 4 5

#401 - Maxi-Teq do Brasil LTDA  
complain

#402 - company name  
high level

#403 - Maxi-Teq do Brasil LTDA  
Campanha de produtos em promoção - Grupo

#412 - Ada Tecnologia SA  
Campanha nº 3 - Campanha Acessórios para Distribuidores (Atend. automático)

#411 - Grupo Mashina do Brasil  
Campanha nº 3 - Campanha Acessórios para Distribuidores (Atend. automático)

#410 - Maxi-Teq do Brasil LTDA  
Campanha nº 3 - Campanha Acessórios para Distribuidores (Atend. automático)

Todos os direitos reservados © 2020. DWU IT Solutions. CRMone

## Considerações finais

- Certifique-se de que os dados de grupo de clientes e itens estejam corretamente preenchidos.
- Utilize a consulta SQL para identificar os produtos que se enquadram na campanha.
- Após a geração da campanha, evite modificar o filtro inicial.
- Monitore a execução dos atendimentos para garantir o sucesso da ação promocional.



---

Revisão #3

Criado 25 junho 2025 12:17:54 por Admin

Atualizado: 26 junho 2025 18:51:10 por Admin