

Gestão 360°

Visão completa e histórico de cada cliente - todos os tickets, agendamentos, oportunidades e arquivos num lugar só.

- [Guia de Gestão 360](#)

Guia de Gestão 360

Gestão 360°

A **Gestão 360°** é a visão completa de um cliente — todo o histórico, de uma vez, num lugar só. Diferente do painel rápido que abre durante uma conversa (capítulo Atendimento → Conversando com o Cliente, que é só um resumo pra consulta no meio do atendimento), a Gestão 360° é a ferramenta certa quando você precisa entender **a relação inteira** da empresa com aquele cliente — todos os atendimentos que ele já teve, agendamentos, negociações, arquivos trocados.

Pra abrir: vá em **Atendimento → Contatos** e clique no ícone **Gestão 360** na linha do contato.

“ [Captura de tela aqui] — tela de Gestão 360° aberta, visão geral com a barra lateral e as abas.”

Barra lateral

Do lado esquerdo fica um resumo fixo: avatar, nome, telefone, e-mail, quem é o atendente responsável pelo ticket mais recente em aberto, e as tags desse contato (em "Segmentação"). Se o contato tiver mais de um número cadastrado (por causa de uma unificação de contatos), aparece um selo "**Multinúmero**".

Se esse cliente tiver algum agendamento atrasado e ainda pendente, um aviso amarelo "**Atenção Necessária!**" aparece destacado — pra você não deixar passar.

As seis abas

Tickets

Lista completa de todos os tickets já abertos com esse contato — número, status, atendente, fila, data de criação e a última mensagem. Cada ticket tem dois atalhos: **Adicionar Tarefa** (cria uma tarefa já vinculada a esse contato, sem sair da tela) e **Abrir Conversa** (leva direto pro ticket).

Linha do Tempo

A mesma lista de tickets, em formato de linha do tempo vertical — cada ponto colorido pelo status, com data e um resumo da última mensagem. Mais visual, bom pra ter uma ideia rápida da frequência de contato desse cliente ao longo do tempo.

Agendamentos

Todos os agendamentos futuros e passados desse contato, com o texto da mensagem, data de envio (em vermelho se estiver atrasado) e status.

Tarefas

Atenção: essa aba não lista as tarefas que já existem pra esse contato — ela só tem um botão **Adicionar Nova Tarefa**. Pra ver as tarefas já criadas, use o capítulo **Tarefas** (tela própria, com filtro por contato).

Oportunidades

Lista as negociações/vendas (criadas via "Criar Oportunidade" num ticket, ou pelo Kanban) vinculadas a esse contato.

Arquivos

Todos os arquivos já trocados com esse cliente, em qualquer ticket — funciona como uma versão simplificada do "Arquivos do Ticket (GED)" do capítulo Atendimento (mesma ideia, mas aqui sem as abas de filtro por tipo, é uma grade única com tudo).

Quando usar cada um

Preciso de...	Onde ir
---------------	---------

Nome/telefone/observação rápida durante o atendimento	Painel lateral do ticket (capítulo Atendimento)
Histórico completo do cliente, todas as negociações e tickets	Gestão 360°
Editar dados cadastrais, importar/mesclar contatos	Contatos