

Manual do utilizador do CRM One360

Guia passo a passo de todos os ecrãs do programa
Versão 0.1.3 · outubro de 2026

CRM One360 0.1.3

CorreioCRMDefiniçõesSistemaAjuda

Empresa de demonstração

Painel

Clientes

Leads

Oportunidades

Pipeline

Tickets

Tarefas

Cliente 360*

EMPRESA DE DEMONSTRAÇÃO: os dados são apenas exemplos. Para trabalhar com os seus dados reais, mude para a sua empresa em Sistema → Empresas.

CRM » Pipeline

Pipeline (Kanban)

Recarregar

Arraste uma oportunidade de uma coluna para outra para mudar de fase. As colunas finais só mostram os fechos dos últimos 90 dias (o histórico completo está na vista de lista).

Qualificação3 oportunidades178 500 €

Extended warrantySummit Logistics Ltd44 300 €10%Administrador

Cloud migrationTorres & Vidal Solutions42 800 €10%Administrador

Consulting retainerTrustline Insurance Brokers10 550 €10%Administrador

Annual maintenance contractEvergreen Landscaping41 300 €10%Administrador

Hardware upgradeNorthwind Traders Ltd37 550 €10%Administrador

Contactado3 oportunidades98 400 €

Website redesignOakridge Construction plc40 550 €25%Administrador

Consulting retainerPixel Perfect IT Solutions15 050 €25%Administrador

Annual maintenance contractClearSight Opticians42 800 €25%Administrador

Proposta6 oportunidades137 650 €

Marketing campaignHarbour View Hotel25 550 €50%Administrador

Software licence renewalCompass Digital Agency3 800 €50%Administrador

Software licence renewalGranite Stoneworks3 800 €50%Administrador

Staff training programmePeak Performance Physio2 300 €50%Administrador

Customer portalNorthwind Traders Ltd18 800 €50%Administrador

Software licence renewal

Negociação8 oportunidades171 400 €

Cloud migrationBioMed Laboratories Inc14 300 €75%Administrador

Consulting retainerSummit Logistics Ltd24 800 €75%Administrador

New branch rolloutClear Road Driving School6 050 €75%Administrador

Marketing campaignClear Road Driving School28 550 €75%Administrador

Data clean-up projectClear Road Driving School30 050 €75%Administrador

Cloud migration

Ganha7 oportunidades105 350 €

Consulting retainerRiverside Estates15 800 €100%Administrador

Annual maintenance contractHighland Distillery Co23 300 €100%Administrador

Customer portalHighland Distillery Co22 550 €100%Administrador

Staff training programmeBioMed Laboratories Inc4 550 €100%Administrador

Customer portalSummit Logistics Ltd27 050 €100%Administrador

Annual maintenance contract

Perdida4 oportunidades111 950 €

New branch rolloutBrightside Dental Clinic42 800 €0%Administrador

Hardware upgradeHighland Distillery Co6 050 €0%Administrador

Customer portalCrown Pharmacy33 050 €0%Administrador

Hardware upgradeOakridge Construction plc30 050 €0%Administrador

AI Soft Ventures · aisoftventures.com

Índice

1	Primeiros passos	página 3
2	Clientes e leads	página 10
3	Vendas	página 22
4	Suporte e tarefas	página 27
5	Correio	página 33
6	Definições	página 43
7	Claude, o seu assistente de IA	página 50
8	Sistema	página 54
9	Instalação e ajuda	página 60

1

Primeiros passos

Como iniciar sessão no CRM One360, como está organizada a janela e como se utilizam as listas. Tudo o que se explica aqui serve para o resto do programa.

Neste capítulo

- O que é o CRM One360 e o que é a empresa DEMO
- Iniciar sessão no programa
- A janela principal
- Como se utilizam as listas
- Idioma e palavra-passe
- Mudar de empresa

Bem-vindo ao CRM One360

O CRM One360 é um CRM com e-mail integrado para pequenas e médias empresas. Clientes, leads, oportunidades, tickets de suporte, tarefas e todos os e-mails que troca com eles estão reunidos num único programa.

Tudo no mesmo sítio

A barra superior tem cinco módulos: Correio, CRM, Definições, Sistema e Ajuda. Cada módulo tem os seus ecrãs, que se escolhem com os ícones grandes por baixo da barra.

A empresa DEMO

Ao instalar o programa é criada uma empresa de demonstração cheia de dados de exemplo: clientes, leads, oportunidades, tickets, tarefas e e-mails. Serve para praticar sem receio. Todas as imagens deste manual são da DEMO.

A sua empresa

O assistente de instalação cria também a sua empresa, vazia. Para trabalhar com ela, mude em Sistema → Empresas (explicado no fim deste capítulo). Enquanto estiver na DEMO, uma faixa vermelha lembra-o disso em todos os ecrãs.

E-mail ligado ao CRM

Cada e-mail que chega de um cliente, lead ou contacto, ou que lhes envia, fica associado à respetiva ficha automaticamente. Toda a conversa é visível na vista 360° do cliente.

Claude, o seu assistente de IA

Com o Claude Desktop instalado pode fazer perguntas sobre o seu CRM por palavras suas. Um administrador decide o que o Claude pode fazer (capítulo 7).

Iniciar sessão no programa

Onde: ao abrir o CRM One360

The screenshot shows the login interface of CRM One360. At the top, the logo 'CRM One360' is displayed in white and blue, with the version 'v0.1.3' in the top right corner. The login form is a white box with the following elements: 1. A dropdown menu for 'Empresa' (Company) with 'Empresa de demonstração DEMO' selected. 2. A dropdown menu for 'Utilizador' (User) with 'admin Administrador' selected. 3. A text input field for 'Palavra-passe' (Password) with the placeholder 'Introduza a sua palavra-passe'. 4. A blue link 'Esqueceu-se da palavra-passe?' (Forgot your password?). 5. Two buttons: 'Cancelar' (Cancel) and 'Iniciar sessão' (Log in). The 'Iniciar sessão' button is orange and highlighted with a blue circle and the number 4. A blue circle with the number 5 is placed below the 'Esqueceu-se da palavra-passe?' link. At the bottom of the form, the text 'CRM One360' and 'CRM com cliente de e-mail integrado' are visible.

Para que serve

É a porta de entrada. Cada pessoa inicia sessão com o seu utilizador e o programa memoriza a última empresa com que trabalhou.

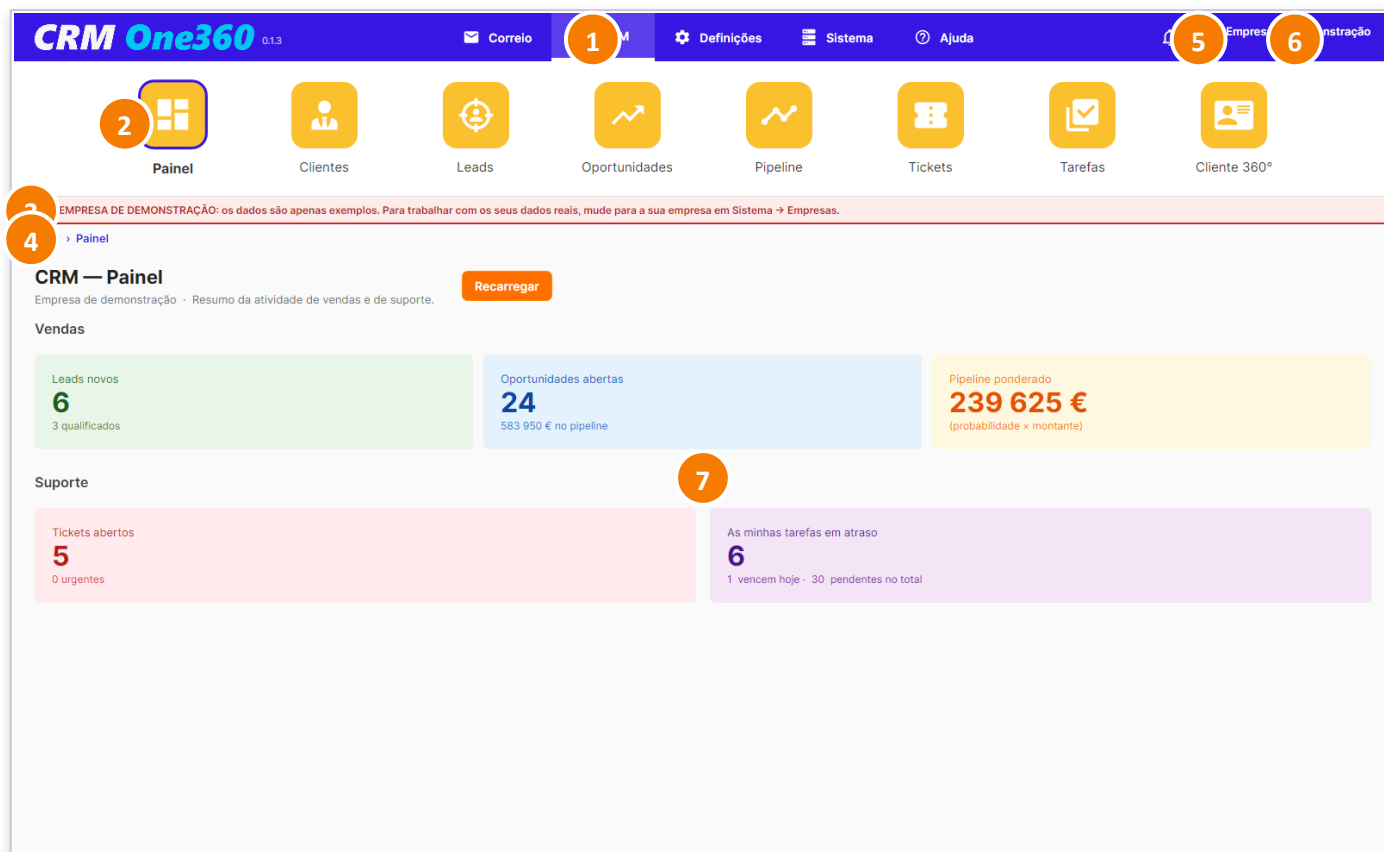
Como se utiliza

- 1 Verifique a empresa. Se tiver várias, escolha aquela com que vai trabalhar.
- 2 Escolha o seu utilizador.
- 3 Introduza a sua palavra-passe.
- 4 Prima «Iniciar sessão» (ou a tecla Enter).
- 5 Se não se lembrar da palavra-passe, prima «Esqueceu-se da palavra-passe?» e siga as indicações.

Sugestão: Logo após a instalação, o programa inicia sessão sozinho com o utilizador criado no assistente.

A janela principal

Onde: aparece ao iniciar sessão



Para que serve

A partir daqui chega-se a todos os ecrãs: em cima escolhe o módulo, por baixo o ecrã e trabalha ao centro.

Como se utiliza

- 1 Barra de módulos: Correio, CRM, Definições, Sistema e Ajuda.
- 2 Ecrãs do módulo escolhido. Clique num ícone para abrir o ecrã; o que está aberto tem uma moldura colorida e o texto a negrito.
- 3 Faixa vermelha da DEMO: lembra que está na empresa de demonstração.
- 4 Caminho: o módulo e o ecrã em que se encontra.
- 5 Sino: avisos para si: lembretes de tarefas, clientes que lhe foram atribuídos, e-mails de clientes sem resposta, e-mails que não foi possível enviar...
- 6 A empresa com que está a trabalhar. Verifique-a antes de introduzir dados.
- 7 Área de trabalho: a lista ou o formulário do ecrã.

Como se utilizam as listas

Onde: **qualquer lista, por exemplo CRM → Clientes**

CRM One360 0.1.3

Correio CRM Definições Sistema Ajuda Empresa de demonstração

Painel Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tarefas Cliente 360°

EMPRESA DE DEMONSTRAÇÃO: os dados são apenas exemplos. Para trabalhar com os seus dados reais, mude para a sua empresa em Sistema → Empresas.

CRM > Clientes

Clientes

32 cliente(s) em «Empresa de demonstração».

Código	NIF	Denominação social	E-mail	Ativo
C028	30-7731943	AquaFlow Plumbing	info@aquaflo.example	☒
C029	43-8823619	BioMed Laboratories Inc	info@biomed-labs.example	☒
C007	GB511761594	Bluebell Language Sch	info@bluebell-languages.example	☒
C002	GB238910798	Brightside Dental Clinic	info@brightside-dental.example	☒
C031		Clear Road Driving School	hello@clearroaddrivingschool.example	☒
C014	GB537374938	ClearSight Opticians	info@clearsight.example	☒
C032		Compass Digital Agency	hello@compassdigitalagency.example	☒
C009	GB275346082	Crown Pharmacy	info@crownpharmacy.example	☒
C023	GB424662917	Family Fresh Supermarkets	info@familyfresh.example	☒
C018	IE1146768A	Galway Bay Seafood	info@galwaybay.example	☒
C005	GB957561605	Greenleaf Organic Bakery	info@greenleaf.example	☒
C003	GB589345268	Harbour View Hotel	info@harbourview.example	☒
C024	GB596123787	Harmony Beauty Spa	info@harmonyspa.example	☒
C011	GB664922939	Highland Distillery Co	info@highland-distillery.example	☒
C013	GB476342648	IronCore Fitness	info@ironcore.example	☒
C012	GB454512096	Linear Architects	info@linear-architects.example	☒

Novo Editar Recarregar

Para que serve

Todas as listas funcionam da mesma forma: mostram os registos da empresa e abrem-se a partir dos botões.

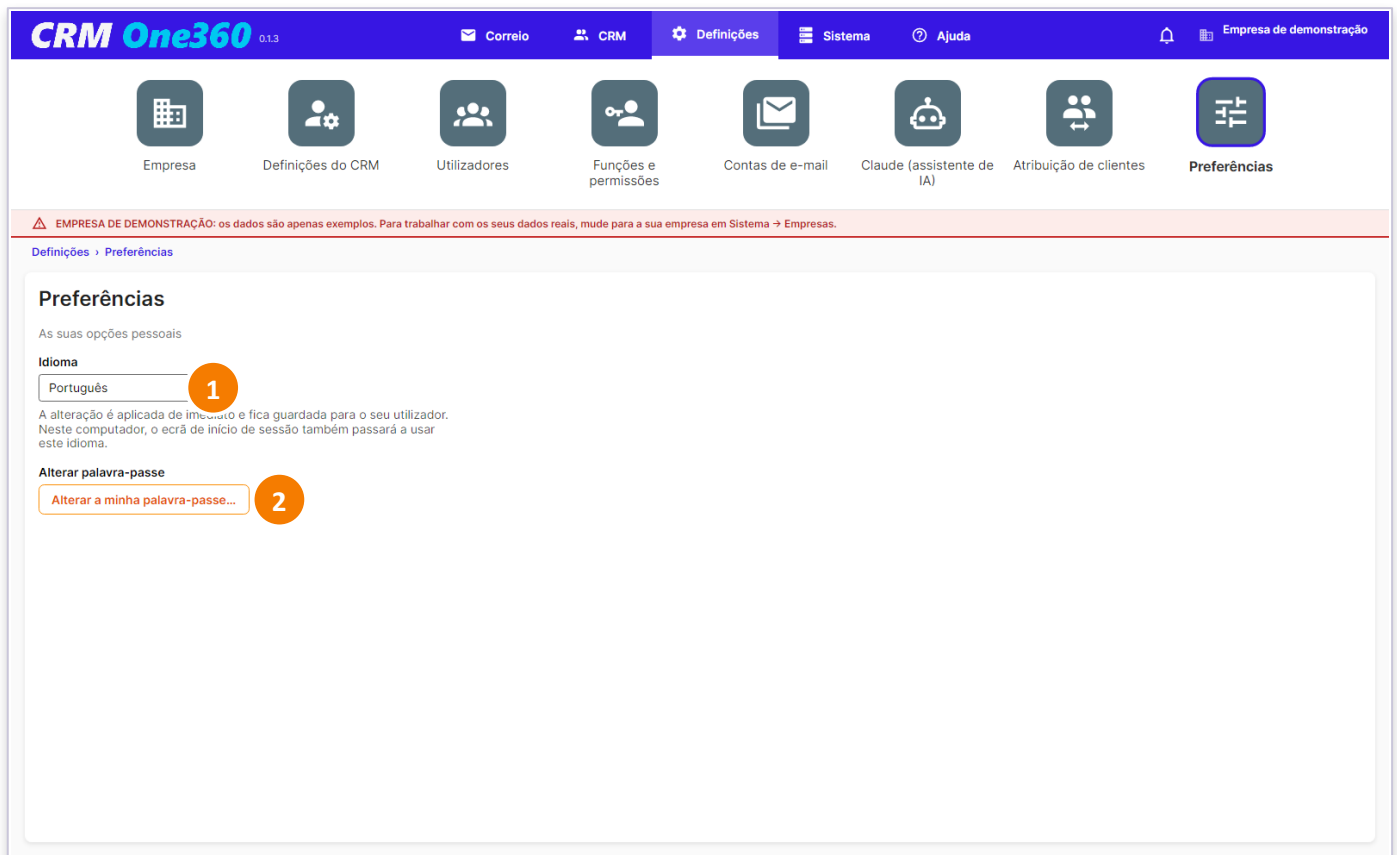
Como se utiliza

- 1 Clique no cabeçalho de uma coluna para ordenar por ela; volte a clicar para inverter a ordem.
- 2 Clique numa linha para a seleccionar. Com duplo clique, abre-se.
- 3 «Novo» cria um registo.
- 4 «Editar» abre o registo seleccionado.
- 5 «Recarregar» volta a ler a lista (útil quando há várias pessoas a trabalhar ao mesmo tempo).

Sugestão: Pode alargar uma coluna arrastando a margem do respetivo cabeçalho.

Idioma e palavra-passe

Onde: **Definições** → **Preferências**



Para que serve

As suas opções pessoais. Só afetam o seu utilizador.

Como se utiliza

- 1 Idioma: português, espanhol, inglês e outros. A alteração é imediata e o ecrã de início de sessão deste computador também o utiliza.
- 2 Alterar a minha palavra-passe: introduza a atual e duas vezes a nova.

Sugestão: Na primeira vez, o programa utiliza o idioma do Windows, se o tiver; caso contrário, utiliza o inglês.

Mudar de empresa

Onde: Sistema → Empresas

CRM One360 0.1.3

Correio CRM Definições Sistema Ajuda

Empresa de demonstração

Empresas

Importar e exportar com o Excel

Proteção de dados (RGPD)

Acesso a partir de outros computadores

Cópia de segurança

Passar a multiutilizador

EMPRESA DE DEMONSTRAÇÃO: os dados são apenas exemplos. Para trabalhar com os seus dados reais, mude para a sua empresa em Sistema → Empresas.

Sistema > Empresas

Empresas

Lista de empresas (cada nova empresa tem a sua própria base de dados). Escolha uma linha e prima «Trabalhar nesta empresa» para mudar de empresa.

Nome	NIF	Base de dados	Ativa
Empresa de demonstração		CRMOne360_DEMO	☒
EMP001PRUE Pruebas		CRMOne360_EMP001PRUE	☒

Trabalhar nesta empresa Novo Editar Cópia de segurança Recarregar

Para que serve

Cada empresa tem os seus próprios dados. Aqui escolhe com qual trabalha e os administradores criam empresas novas.

Como se utiliza

- 1 Seleccione a empresa na lista.
- 2 Prima «Trabalhar nesta empresa». O programa pede-lhe a palavra-passe nessa empresa e abre-se com os respetivos dados.
- 3 Os administradores podem criar uma empresa com «Novo»: tem a sua própria base de dados, vazia.

Atenção: O que fizer na DEMO fica na DEMO. Antes de introduzir dados reais, mude para a sua empresa e verifique que a faixa vermelha já não aparece.

2

Clientes e leads

As pessoas e empresas com que trabalha. Os leads são potenciais clientes que ainda não o são; quando compram, converte-os em clientes. A vista 360° do cliente mostra tudo sobre um cliente num único ecrã.

Neste capítulo

- A lista e a ficha de clientes, com os seus contactos
- Leads, os seus contactos e atividades
- Converter um lead em cliente
- A vista 360° do cliente

Clientes

Onde: CRM → Clientes

CRM One360 0.1.3

Correio CRM Definições Sistema Ajuda Empresa de demonstração

Painel Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tarefas Cliente 360°

EMPRESA DE DEMONSTRAÇÃO: os dados são apenas exemplos. Para trabalhar com os seus dados reais, mude para a sua empresa em Sistema → Empresas.

CRM > Clientes

Clientes

32 cliente(s) em «Empresa de demonstração».

Código	NIF	Denominação social	E-mail	Ativo
C028	30-7731943	AquaFlow Plumbing	info@aquaflo.example	☒
C029	43-8823619	BioMed Laboratories Inc	info@biomed-labs.example	☒
C007	GB511761594	Bluebell Language School	info@bluebell-languages.example	☒
C002	GB238910798	Brightside Dental Clinic	info@brightside-dental.example	☒
C031		Clear Road Driving School	hello@clearroaddrivingschool.example	☒
C014	GB537374938	ClearSight Opticians	info@clearsight.example	☒
C032		Compass Digital Agency	hello@compassdigitalagency.example	☒
C009	GB275346082	Crown Pharmacy	info@crownpharmacy.example	☒
C023	GB424662917	Family Fresh Supermarkets	info@familyfresh.example	☒
C018	IE1146768A	Galway Bay Seafood	info@galwaybay.example	☒
C005	GB957561605	Greenleaf Organic Bakery	info@greenleaf.example	☒
C003	GB589345268	Harbour View Hotel	info@harbourview.example	☒
C024	GB596123787	Harmony Beauty Spa	info@harmonyspa.example	☒
C011	GB664922939	Highland Distillery Co	info@highland-distillery.example	☒
C013	GB476342648	IronCore Fitness	info@ironcore.example	☒
C012	GB454512096	Linear Architects	info@linear-architects.example	☒

Novo Editar Recarregar

Para que serve

A lista dos seus clientes. Os utilizadores sem a permissão «Ver todos os clientes e leads, independentemente da atribuição» só veem os que lhes estão atribuídos (Definições → Atribuição de clientes).

Como se utiliza

- 1 Código, NIF e denominação social. Cada cliente recebe um código automaticamente.
- 2 E-mail principal. Os e-mails deste endereço e dos contactos do cliente ficam associados à sua ficha automaticamente.
- 3 Ativo: os clientes inativos são conservados com todo o seu histórico, mas deixam de aparecer nas listas pendentes.
- 4 «Novo» abre uma ficha de cliente vazia.
- 5 «Editar» abre o cliente selecionado (ou faça duplo clique na linha).

A ficha do cliente

Onde: CRM → Clientes → Novo ou Editar

Editar cliente — Harbour View Hotel

Dados Contactos

- Código:** C003
- Denominação social** e **Nome comercial:** Harbour View Hotel
- Tipo de cliente:** Empresa (dropdown) e **NIF:** GB589345268
- Morada** e **país:** 8 Marine Parade, GB — Reino Unido (dropdown)
- E-mail:** info@harbourview.example, **Telefone:** +44 20 1784 9740, **Site:** https://www.harbourview.example
- Setor:** Hospitality e **Etiquetas:** Separadas por vírgulas
- Notas:** Demo customer of the DEMO company. e **Cliente ativo:** ☒

Cancelar Guardar

Para que serve

Os dados de uma empresa ou pessoa cliente.

O que há no ecrã

- Código:** é preenchido sozinho, seguindo a sua numeração (depois de C003 vem C004). Pode alterá-lo.
- Denominação social e nome comercial.**
- Tipo de cliente** (empresa ou particular) e **NIF** ou identificador fiscal. É opcional; se o país for Espanha, o NIF é verificado.
- Morada e país.**
- E-mail, telefone e site.**
- Setor e etiquetas:** palavras livres para agrupar clientes (por exemplo «cliente-chave»). São usadas como filtro em Atribuição de clientes.
- Desmarque «Cliente ativo» para retirar um cliente sem perder o seu histórico.

Sugestão: A janela tem dois separadores: Dados, o desta página, e Contactos, com as pessoas do cliente (página seguinte).

Os contactos do cliente

Onde: CRM → Clientes → Editar → separador Contactos

Editar cliente — Harbour View Hotel

Dados **Contactos**

Cada contacto é guardado de imediato com o seu próprio botão «Guardar», separadamente dos dados do cliente.

Novo contacto Editar Eliminar

Nome próprio	Apellidos	E-mail	Telemóvel	Princ.
Sean	Walsh	sean.walsh@harbourview.example	+44 7897 199283	☒
Jack	O'Brien	jack.obrien@harbourview.example		☐
Ryan	Davies	ryan.davies@harbourview.example		☐

Cancelar Guardar

Os contactos do cliente.

Editar cliente — Harbour View Hotel

Dados **Contactos**

Cada contacto é guardado de imediato com o seu próprio botão «Guardar», separadamente dos dados do cliente.

Nome próprio * Sean

Apellidos Walsh

Cargo Managing Director Departamento

E-mail sean.walsh@harbourview.example

Telemóvel +44 7897 199283 Telefone fixo +44 20 3147 8741

☒ Contacto principal

Notas

Guardar Cancelar

Editar um contacto.

Para que serve

As pessoas com quem lida no cliente: nome, cargo, e-mail e telefones. Os e-mails dos seus endereços ficam associados ao cliente automaticamente.

Como se utiliza

- 1 Abra o cliente com «Editar» e escolha o separador Contactos.
- 2 «Novo contacto» adiciona uma pessoa; «Editar» (ou duplo clique) altera a seleccionada; «Eliminar» remove-a depois de pedir confirmação.
- 3 Preencha o nome próprio (obrigatório), os apelidos, o cargo, o departamento, o e-mail, o telemóvel, o telefone e as notas.
- 4 Marque «Contacto principal» na pessoa a quem escreve em primeiro lugar. Um cliente só tem um: ao marcá-lo, o anterior é desmarcado.
- 5 «Guardar» guarda o contacto de imediato, à parte dos dados do cliente; «Cancelar» volta à lista.

Sugestão: Num cliente novo, guarde-o primeiro e volte a abri-lo com «Editar» para adicionar os seus contactos. Os mesmos contactos estão na vista 360° do cliente.

Leads

Onde: CRM → Leads

CRM One360 0.1.3

Correio CRM Definições Sistema Ajuda Empresa de demonstração

Painel Clientes **Leads** Oportunidades Pipeline Tickets Tarefas Cliente 360°

EMPRESA DE DEMONSTRAÇÃO: os dados são apenas exemplos. Para trabalhar com os seus dados reais, mude para a sua empresa em Sistema → Empresas.

CRM → Leads

Leads
Potenciais clientes que ainda não são clientes.

Procurar Denominação social, e-mail Estado (todo) Procurar

Novo lead Editar Converter em cliente Enviar e-mail

Denominação social	fone	Estado	Origem	Atribuído a	Criado	Última atividade
Blue Lagoon Pools	+1 (624) 555-2067	Contactado	Publicidade online	Administrador	16/09/26	10/05/26
Willow Tree Care Home	+44 20 5480 2141	Rejeitado	Chamada recebida	Administrador	13/09/26	13/03/26
Peak Performance Physio	+44 20 6111 1214	Qualificado	Site	Administrador	15/07/26	14/09/26
Paws & Claws Pet Care	+44 20 1956 2207	Contactado	Feira	Administrador	04/07/26	25/09/26
Do Re Mi Music School	+44 20 8229 2589	Novo	Site	Administrador	13/06/26	
Corner Café Collective	+44 20 1176 3493	Novo	Redes sociais	Administrador	31/05/26	01/04/26
Silver Fern Catering	+353 1 615 8188	Contactado	Recomendação	Administrador	30/04/26	18/09/26
Nimbus Cloud Services	+1 (227) 555-1630	Qualificado	E-mail	Administrador	28/04/26	15/04/26
Compass Digital Agency	+1 (825) 555-5356	Convertido	E-mail	Administrador	24/04/26	
Urban Style Barbers	+44 20 7759 8182	Contactado	Redes sociais	Administrador	23/04/26	02/09/26
Evergreen Landscaping	+353 1 385 5870	Novo	Recomendação	Administrador	22/04/26	
Secret Garden Florist	+353 1 572 8381	Novo	Recomendação	Administrador	13/04/26	22/06/26
Pedal Power Bikes	+44 20 1463 2405	Rejeitado	Publicidade online	Administrador	03/04/26	
Clear Road Driving School	+44 20 9000 6848	Convertido	Chamada recebida	Administrador	24/03/26	
Spark Robotics Lab	+1 (436) 555-5689	Qualificado	Feira	Administrador	19/03/26	22/08/26
Atlas Removals	+44 20 7544 8165	Contactado	Site	Administrador	14/03/26	
Granite Stoneworks	+1 (933) 555-3638	Novo	Feira	Administrador	15/01/26	03/05/26
Hopworks Craft Brewery	+44 20 8524 2254	Novo	Site	Administrador	08/01/26	17/07/26

Novo contacto Editar Eliminar

Nome: Liam Wilson Cargo: Head of Marketing P. [X]

Para que serve

Potenciais clientes: empresas que pediram informações, que passaram pelo seu stand numa feira ou que chegaram através do seu site.

Como se utiliza

- 1 Procure por denominação social, e-mail ou NIF e filtre por estado.
- 2 Estado de cada lead: Novo, Contactado, Qualificado, Convertido ou Rejeitado. A origem indica de onde veio.
- 3 Última atividade: a data da última chamada, reunião ou e-mail com o lead. Vazia se ainda não tiver havido nenhuma.
- 4 «Novo lead» e «Editar» abrem a ficha do lead.
- 5 «Converter em cliente» converte o lead selecionado em cliente (página seguinte).
- 6 Separador Contactos: as pessoas do lead.
- 7 Separador Atividades: chamadas, reuniões e notas. Ao registá-las, a «Última atividade» é atualizada.

A ficha do lead

Onde: CRM → Leads → Novo lead ou Editar

Editar lead

1 Denominação social *	Blue Lagoon Pools	Nome comercial	Blue Lagoon Pools
NIF		Telefone	+1 (624) 555-2067
E-mail	hello@bluelagoonpools.example	Site	https://bluelagoonpools.example
2 Estado	Contactado	3 Origem	Publicidade online
4 Motivo da rejeição		5 Atribuído a	Administrador
Notas	Interested in our CRM. Sector: Installations.		

Eliminar

Cancelar

Guardar

Para que serve

Os dados de um lead. Os campos com * são obrigatórios.

Como se utiliza

- 1 Denominação social (obrigatória), nome comercial, NIF e dados de contacto.
- 2 Estado: faça-o avançar à medida que trabalha com ele.
- 3 Origem: de onde veio (site, recomendação, feira, publicidade na internet...). O Painel do CRM conta os leads por origem.
- 4 Se rejeitar o lead, escreva o motivo.
- 5 Atribuído a: o comercial que o acompanha.

Converter um lead em cliente

Quando um lead lhe compra ou está pronto para trabalhar consigo, converta-o em cliente a partir de CRM → Leads.

1. Selecione o lead

Em CRM → Leads, clique no lead. O ideal é qualificá-lo antes (estado «Qualificado»).

2. Prima «Converter em cliente»

O programa cria um cliente com os dados do lead e passa-lhe os seus contactos, oportunidades, tarefas e atividades. O lead continua na lista com o estado «Convertido» e ligado ao cliente.

Sem duplicados

Se já existir um cliente com o mesmo NIF, o lead é associado a esse cliente em vez de criar outro.

3. Complete o cliente

O cliente novo recebe o código seguinte automaticamente. Abra-o em CRM → Clientes para completar os dados em falta (morada, NIF).

Não se perde nada

Os e-mails que já estavam associados ao lead também aparecem na vista 360° do novo cliente.

A vista 360° do cliente

Onde: CRM → Cliente 360°

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Definições Sistema Ajuda Empresa de demonstração

Painel Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tarefas Cliente 360°

EMPRESA DE DEMONSTRAÇÃO: os dados são apenas exemplos. Para trabalhar com os seus dados reais, mude para a sua empresa em Sistema → Empresas.

CRM > Cliente 360°

Vista 360° do cliente
Escolha um cliente para ver rapidamente os respetivos contactos, oportunidades, tickets e atividades:

1 Cliente: Harbour View Hotel Recarregar Enviar e-mail 5

Harbour View Hotel 2 Pipeline aberto 5550 €
GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740

3 Contactos Oportunidades E-mails Tickets Atividades

4 Novo contacto Editar Eliminar

Nome próprio	Apelidos	Cargo	Telemóvel	Telefone fixo
Sean	Walsh	Managing Director	+44 7897 199283	+44 20 3147 8
Jack	O'Brien	Office Manager		+44 20 6641 4
Ryan	Davies	Finance Manager		+44 20 6899 7

Prima «Novo contacto» para adicionar uma pessoa, ou seleccione um contacto e prima «Editar».

Para que serve

Tudo sobre um cliente num único ecrã: contactos, oportunidades, e-mails, tickets e atividades.

Como se utiliza

- 1 Escolha o cliente.
- 2 Cabeçalho com os dados do cliente e o pipeline aberto: a soma das suas oportunidades abertas.
- 3 Separadores: Contactos, Oportunidades, E-mails, Tickets e Atividades.
- 4 Em Contactos adicionam-se, alteram-se e eliminam-se as pessoas do cliente, tal como na ficha do cliente.
- 5 «Enviar e-mail» escreve ao cliente a partir da sua conta de e-mail; o e-mail fica associado ao cliente.

Vista 360º: oportunidades e atividades

Onde: CRM → Cliente 360º → separadores

CRM One360 0.1.3

Correio CRM Definições Sistema Ajuda Empresa de demonstração

Painel Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tarefas Cliente 360º

EMPRESA DE DEMONSTRAÇÃO: os dados são apenas exemplos. Para trabalhar com os seus dados reais, mude para a sua empresa em Sistema → Empresas.

CRM → Cliente 360º

Vista 360º do cliente
Escolha um cliente para ver rapidamente os respetivos contactos, oportunidades, tickets e atividades.

Cliente: Harbour View Hotel Recarregar Enviar e-mail

Harbour View Hotel
GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 Pipeline aberto: 25 550 €

Contactos Oportunidades E-mails Tickets Atividades

Título	Fase	Estado	Montante	Prob. %	Fecho	Atribuído a
Marketing campaign	Proposta	Aberta	25 550,00	50	19/09/26	Administrador

Separador Oportunidades: as oportunidades do cliente com a fase, o montante e a probabilidade.

CRM One360 0.1.3

Correio CRM Definições Sistema Ajuda Empresa de demonstração

Painel Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tarefas Cliente 360º

EMPRESA DE DEMONSTRAÇÃO: os dados são apenas exemplos. Para trabalhar com os seus dados reais, mude para a sua empresa em Sistema → Empresas.

CRM → Cliente 360º

Vista 360º do cliente
Escolha um cliente para ver rapidamente os respetivos contactos, oportunidades, tickets e atividades.

Cliente: Harbour View Hotel Recarregar Enviar e-mail

Harbour View Hotel
GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 Pipeline aberto: 25 550 €

Contactos Oportunidades E-mails Tickets Atividades

Registar atividade Eliminar

Data	Tipo	Morada	Assunto	Min.	Utilizador
16/08/26 16:30	E-mail	Efetuada	Sent proposal		Administrador
07/07/26 12:15	E-mail	Efetuada	Sent proposal		Administrador
19/06/26 15:15	E-mail	Efetuada	Re: Problem with the last deliv		Administrador
19/06/26 06:15	E-mail	Recebida	Problem with the last delivery		Administrador
04/06/26 11:15	E-mail	Recebida	New colleague		Administrador
04/05/26 09:15	Chamada	Recebida	Support check-in	7	Administrador

Prima «Registar atividade» para registar uma chamada, e-mail, reunião ou nota.

Separador Atividades: chamadas, reuniões, notas e e-mails. «Registar atividade» adiciona uma.

Vista 360º: e-mails

Onde: CRM → Cliente 360º → separador E-mails

CRM One360 0.1.3

Correio CRM Definições Sistema Ajuda

Painel Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tarefas Cliente 360º

EMPRESA DE DEMONSTRAÇÃO: os dados são apenas exemplos. Para trabalhar com os seus dados reais, mude para a sua empresa em Sistema → Empresas.

CRM > Cliente 360º

Vista 360º do cliente
Escolha um cliente para ver rapidamente os respetivos contactos, oportunidades, tickets e atividades.

Cliente: Harbour View Hotel Recarregar Enviar e-mail

Harbour View Hotel
GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 Pipeline aberto 25 550 €

Contactos Oportunidades E-mails Tickets Atividades

Data	De	Assunto	Para
19/06/2026 17:15	sales@demo-crmone360.example	Re: Problem with the last	Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>
19/06/2026 08:15	jack.obrien@harbourview.example	Problem with the last del	CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>
04/06/2026 13:15	ryan.davies@harbourview.example	New colleague	CRM One360 Demo

Re: Problem with the last delivery
CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>
Para: Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>
sexta-feira, 19 de junho de 2026 17:15

Hello,
Sorry about that. We have opened a ticket and will send the missing items today.
Best regards,
CRM One360 Demo

Abrir numa janela

Para que serve

Todos os e-mails com o cliente e os seus contactos, enviados ou recebidos, sem sair da ficha.

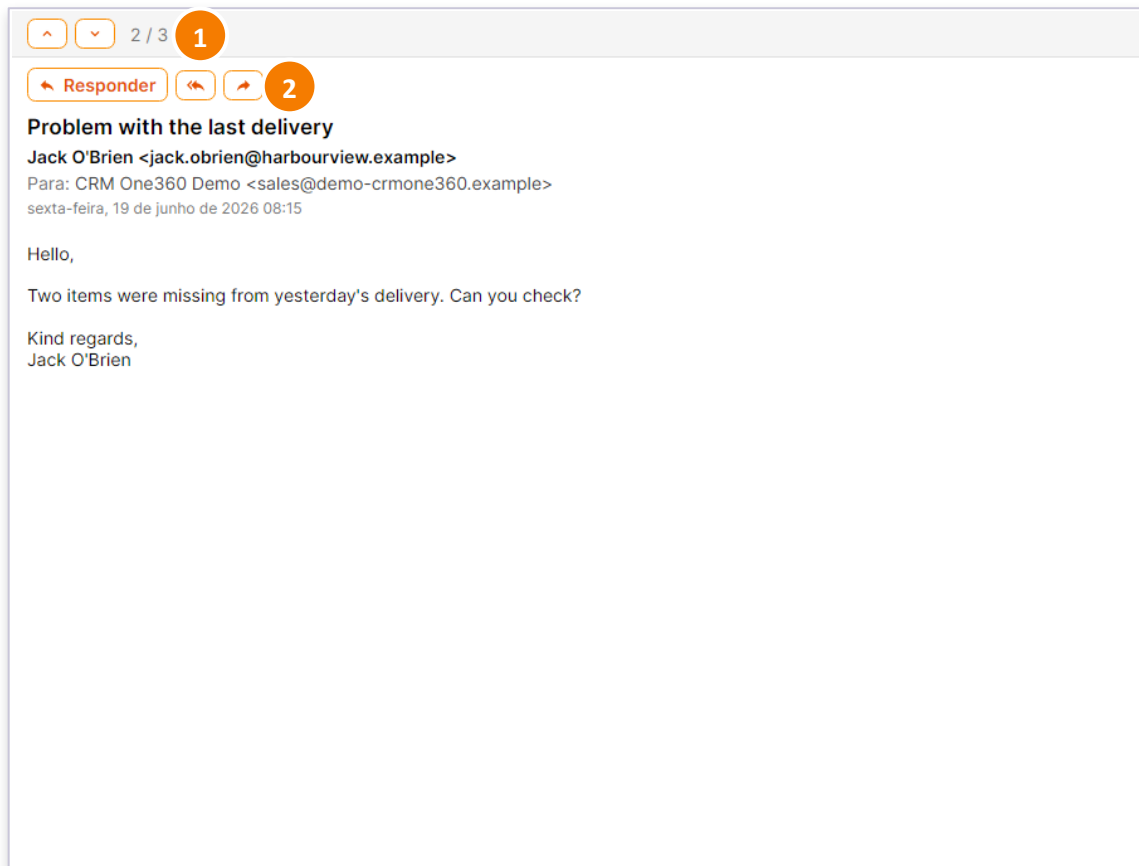
Como se utiliza

- 1 A lista: data, remetente, destinatários e assunto, do mais recente para o mais antigo.
- 2 Clique num e-mail, ou desloque-se com as setas, e vê-lo-á à direita. Arraste o separador para dar mais espaço à lista ou ao e-mail.
- 3 Por cima do e-mail: Responder, Responder a todos, Reencaminhar, Abrir numa janela e Abrir no Correio (para o mover, associá-lo a outra ficha ou criar um lead ou um ticket com ele).
- 4 Com duplo clique, ou com «Abrir numa janela», o e-mail abre-se numa janela própria (página seguinte).

Sugestão: A lista atualiza-se sozinha: um e-mail que envia a partir da ficha aparece assim que sai e as respostas do cliente aparecem na verificação seguinte da caixa de correio.

A janela de leitura

Onde: **Cliente 360°** ou **Tickets** → duplo clique num e-mail



Para que serve

Leia um e-mail numa janela maior enquanto a ficha continua aberta por trás.

Como se utiliza

- 1 Anterior e Seguinte percorrem os e-mails da lista a partir da qual foi aberta (também Alt+↑ e Alt+↓). O contador indica em qual está.
- 2 Responder, Responder a todos e Reencaminhar abrem a janela de escrita, tal como no Correio.
- 3 Os anexos abrem-se ou guardam-se a partir da barra que está por cima do texto.

Sugestão: Só há uma janela de leitura: com duplo clique noutra e-mail, este aparece na mesma janela.

Vista 360º: tickets

Onde: CRM → Cliente 360º → separador Tickets

CRM One360 0.1.3

Correio CRM Definições Sistema Ajuda

Painel Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tarefas Cliente 360º

EMPRESA DE DEMONSTRAÇÃO: os dados são apenas exemplos. Para trabalhar com os seus dados reais, mude para a sua empresa em Sistema → Empresas.

CRM > Cliente 360º

Vista 360º do cliente
Escolha um cliente para ver rapidamente os respetivos contactos, oportunidades, tickets e atividades.

Cliente: Harbour View Hotel Recarregar Enviar e-mail

Harbour View Hotel
GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 Pipeline aberto 25 550 €

Contactos Oportunidades E-mails Tickets Atividades

#	Assunto	Categoria	Prioridade	Estado	Atribuído a	Abertura
31	Problem with the last delivery	Incidente	Alta	Aberto	Administrador	08/10/26
16	VPN disconnects every hour	Incidente	Alta	Resolvido	Administrador	13/03/26

#31 - Problem with the last delivery

Estado: Aberto
Prioridade: Alta
Categoria: Incidente
Atribuído a: Administrador
Abertura: 08/10/2026 18:11
Resolvido: —
Fechado: —

Descrição
Part of the last delivery arrived damaged. The customer asks for a replacement.

Resolução
Ainda não resolvido.

Enviar e-mail Abrir em Tickets

Para que serve

Os tickets de suporte do cliente, com o escolhido à direita.

Como se utiliza

- 1 A lista: número, assunto, categoria, prioridade, estado, atribuído a e abertura.
- 2 Clique num ticket e vê-lo-á à direita: estado, prioridade, categoria, atribuído a, contacto, datas de abertura, resolução e fecho, a descrição completa e a resolução.
- 3 «Abrir em Tickets» leva ao ecrã Tickets com esse ticket escolhido, para o editar, resolver ou fechar. «Enviar e-mail» escreve sobre o ticket, com o seu número no assunto.

3

Vendas

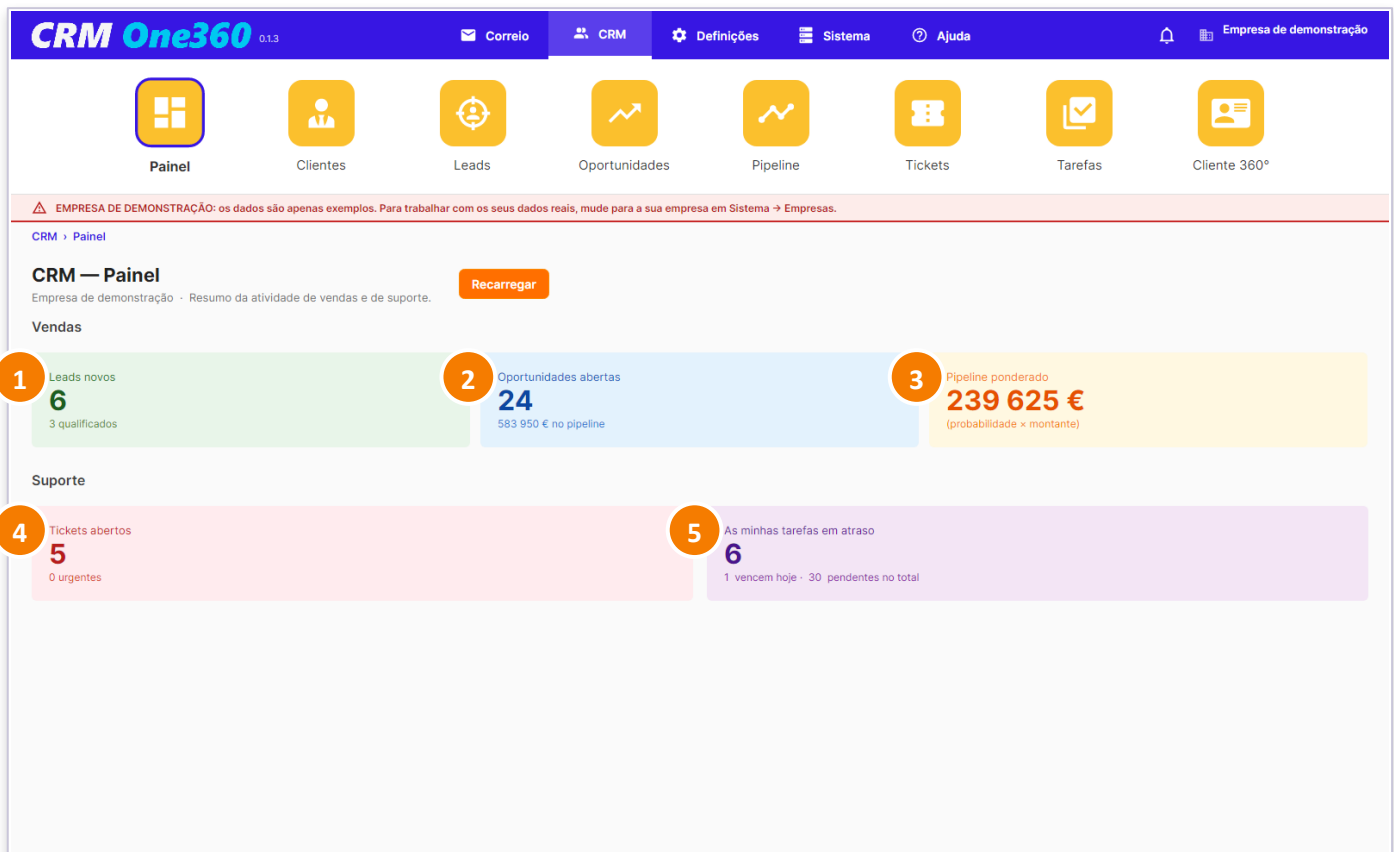
As oportunidades são as potenciais vendas em que está a trabalhar. Cada uma passa pelas fases do pipeline até ser ganha ou perdida. O painel resume tudo.

Neste capítulo

- O Painel do CRM
- A lista de oportunidades
- A ficha da oportunidade
- O pipeline (quadro Kanban)

Painel do CRM

Onde: CRM → Painel



Para que serve

Um resumo de vendas e suporte que se atualiza sempre que o abre ou prime «Recarregar».

Como se utiliza

- 1 Leads novos do período e quantos já estão qualificados.
- 2 Oportunidades abertas e o montante total do pipeline.
- 3 Pipeline ponderado: cada montante multiplicado pela sua probabilidade. É uma previsão realista do que vai vender.
- 4 Tickets de suporte abertos e quantos são urgentes.
- 5 As suas tarefas em atraso: as que lhe estão atribuídas e cuja data já passou.

Oportunidades

Onde: CRM → Oportunidades

CRM One360 0.1.3 | Correio | CRM | Definições | Sistema | Ajuda | Empresa de demonstração

Oportunidades

Pipeline de vendas em lista. Para a vista Kanban com arrastar e largar, utilize o ecrã «Pipeline».

Estado: **Aberta** (1) | Recarregar (2) | Novo (4) | Editar (5) | Ganhar (6) | Perder (7)

Título	Cliente/Lead	Fase	Montante	Prob. %	Fecho est.	Atribuído a
Extended warranty	Summit Logistics Ltd	Qualificação	44 300,00	10	21/10/26	Administrador
Cloud migration	Torres & Vidal Solicitors	Qualificação	42 800,00	10	23/10/26	Administrador
Consulting retainer	Trustline Insurance Brokers	Qualificação	10 550,00	10	21/08/26	Administrador
Annual maintenance contract	Evergreen Landscaping	Qualificação	41 300,00	10	17/10/26	Administrador
Hardware upgrade	Northwind Traders Ltd	Qualificação	37 550,00	10	19/06/26	Administrador
Website redesign	Oakridge Construction plc	Contactado	40 550,00	25	29/10/26	Administrador
Consulting retainer	Pixel Perfect IT Solutions	Contactado	15 050,00	25	27/08/26	Administrador
Annual maintenance contract	ClearSight Opticians	Contactado	42 800,00	25	29/05/26	Administrador
Marketing campaign	Harbour View Hotel	Proposta	25 550,00	50	19/09/26	Administrador
Software licence renewal	Compass Digital Agency	Proposta	3 800,00	50	09/09/26	Administrador
Software licence renewal	Granite Stoneworks	Proposta	3 800,00	50	03/10/26	Administrador
Staff training programme	Peak Performance Physio	Proposta	2 300,00	50	22/05/26	Administrador
Customer portal	Northwind Traders Ltd	Proposta	18 800,00	50	19/04/26	Administrador
Software licence renewal	Compass Digital Agency	Proposta	11 300,00	50	25/05/26	Administrador
Cloud migration	Oakridge Construction plc	Proposta	42 050,00	50	29/05/26	Administrador
CRM implementation	Atlas Removals	Proposta	30 050,00	50	28/02/26	Administrador
Cloud migration	BioMed Laboratories Inc	Negociação	14 300,00	75	27/09/26	Administrador
Consulting retainer	Summit Logistics Ltd	Negociação	24 800,00	75	08/10/26	Administrador
New branch rollout	Clear Road Driving School	Negociação	6 050,00	75	09/09/26	Administrador

Software licence renewal

Cliente/Lead: **Compass Digital Agency**

Fase: **Proposta**

Estado: **Aberta**

Montante estimado: **3 800 €**

Probabilidade %: **50 %**

Montante ponderado: **1 900 €**

Fecho estimado: **09/09/2026**

Fechada: **—**

Atribuído a: **Administrador**

Criada: **28/06/2026 18:00**

Descrição: **Demo opportunity of the DEMO company.**

Editar | Ganhar | Perder

Para que serve

A lista de potenciais vendas, com o cliente ou lead, fase, montante, probabilidade e data de fecho prevista.

Como se utiliza

- 1 Filtro de estado: as abertas, por omissão; também ganhas, perdidas, em espera ou todas.
- 2 Fase da venda: Qualificação, Contactado, Proposta, Negociação... (configuram-se em Definições → Definições do CRM).
- 3 Probabilidade de a ganhar, em %.
- 4 «Novo» cria uma oportunidade; «Editar» abre a selecionada.
- 5 «Ganhar» fecha-a como ganha (probabilidade 100%).
- 6 «Perder» fecha-a como perdida, depois de pedir confirmação. Para guardar o motivo, abra a oportunidade e utilize «Perder» na ficha (página seguinte).
- 7 Clique numa oportunidade e vê-la-á à direita, sem a abrir: cliente ou lead, contacto, fase, montante, probabilidade e montante ponderado (montante × probabilidade), datas, descrição e, se foi perdida, o motivo. Em baixo estão Editar, Ganhar e Perder.

A ficha da oportunidade

Onde: CRM → Oportunidades → Novo ou Editar

Editar oportunidade

Título *

Software licence renewal

1 Cliente

Compass Digital Agency

2 Lead (em alternativa)

(nenhum — usar Cliente) ▾

Contacto

(nenhum)

3 Fase

Proposta ▾

4 Montante estimado

3800

^ ▾

Probabilidade %

50

^ ▾

5 Fecho estimado

09/09/2026

8

Atribuído a

Administrador ▾

Descrição

Demo opportunity of the DEMO company.

6 Motivo da perda

Guardado ao premir «Perder»

× Perder

Eliminar

Cancelar

Guardar

Para que serve

Os dados de uma potencial venda.

Como se utiliza

- 1 Cliente: a quem vende.
- 2 Se ainda não for cliente, escolha o lead. Quando o lead é convertido, as suas oportunidades passam para o novo cliente.
- 3 Fase e probabilidade de a ganhar. Atualize as duas à medida que a venda avança.
- 4 Montante estimado da venda.
- 5 Data de fecho prevista: utilizada pelo painel e pelo pipeline.
- 6 Motivo da perda: escreva-o e prima «Perder» para fechar a oportunidade como perdida.

O pipeline

Onde: CRM → Pipeline

Para que serve

As mesmas oportunidades num quadro: uma coluna por fase. É a forma mais rápida de ver como estão as suas vendas e de as fazer avançar.

Como se utiliza

- 1 Cada coluna é uma fase, com o número de oportunidades.
- 2 Montante total da coluna.
- 3 Cada cartão é uma oportunidade: título, cliente, montante, probabilidade e responsável. Arraste-o para outra coluna para mudar a sua fase.
- 4 As colunas Ganha e Perdida só mostram as fechadas nos últimos 90 dias. O histórico completo está na lista.

Sugestão: Largue um cartão em «Ganha» ou «Perdida» para fechar a oportunidade diretamente. Para guardar o motivo da perda, utilize «Perder» na ficha da oportunidade.

4

Suporte e tarefas

Os tickets registam os problemas e as dúvidas dos seus clientes até serem resolvidos. As tarefas são o que tem de fazer, com uma data e, se quiser, um lembrete.

Neste capítulo

- Tickets de suporte e os seus e-mails
- A ficha do ticket
- Tarefas
- A ficha da tarefa e os lembretes

Tickets de suporte

Onde: CRM → Tickets

CRM One360 0.1.3

Correio CRM Definições Sistema Ajuda Empresa de demonstração

Painel Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tarefas Cliente 360°

EMPRESA DE DEMONSTRAÇÃO: os dados são apenas exemplos. Para trabalhar com os seus dados reais, mude para a sua empresa em Sistema → Empresas.

CRM → Tickets

Tickets de suporte
Casos de suporte abertos por clientes existentes. A numeração (#) é sequencial por empresa.

Estado: Aberto 1 Recarregar

Novo ticket 4 Editar 5 Resolver 6 Fechar 7 Enviar e-mail 8

Assunto	Cliente	Categoria	Prioridade	Estado	Atribuído a	Abertura
31 Problem with the last delivery	Harbour View Hotel	Incidente	Alta	Aberto	Administrador	08/10/26 16:11
1 Cannot log in after password change	Harmony Beauty Spa	Incidente	Alta	Aberto	Administrador	29/09/26 17:00
18 Wrong VAT number on the quote	Bluebell Language School	Pedido de informação	Média	Aberto	Administrador	03/10/26 13:15
6 Printer keeps jamming	Family Fresh Supermarkets	Incidente	Média	Aberto	Administrador	26/09/26 12:45

E-mails do ticket

Data:	De:	Assunto:	Para:
19/06/2026 17:15	sales@demo-crmone360.example	Re: Problem with the last	Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>
19/06/2026 08:15	jack.obrien@harbourview.example	Problem with the last del	CRM One360 Demo

Responder

Re: Problem with the last delivery
CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>
Para: Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>
sexta-feira, 19 de junho de 2026 17:15

Hello,

Sorry about that. We have opened a ticket and will send the missing items today.

Best regards,
CRM One360 Demo

Abrir numa janela

Para que serve

Os casos de suporte dos seus clientes: incidentes, dúvidas e pedidos.

Como se utiliza

- 1 Filtro de estado: os abertos, por omissão. Um ticket pode estar Aberto, Em curso, A aguardar cliente, Resolvido ou Fechado.
- 2 Cada ticket tem um número, sequencial dentro da empresa.
- 3 A categoria e a prioridade ajudam a decidir o que vem primeiro. As categorias configuram-se em Definições → Definições do CRM.
- 4 «Novo ticket» abre um ticket vazio; «Editar», o selecionado.
- 5 «Resolver» marca-o como resolvido.
- 6 «Fechar» fecha-o definitivamente quando o cliente estiver satisfeito.
- 7 «Enviar e-mail» escreve ao cliente sobre o ticket. O assunto termina em «[Ticket #31]» (o número do ticket), para que a resposta do cliente volte ao ticket.

Tickets de suporte (continuação)

Como se utiliza (continuação)

- 8 E-mails do ticket: os e-mails do ticket selecionado, com o escolhido à direita, como na vista 360° do cliente. Com duplo clique, abre-se na janela de leitura.

Sugestão: Os e-mails do ticket são os que têm o seu número no assunto, os associados manualmente e o e-mail com que foi criado. Se um cliente escrever sobre um ticket sem o seu número, associe o e-mail manualmente a partir do Correio (capítulo 5).

A ficha do ticket

Onde: CRM → Tickets → Novo ticket ou Editar

Editar ticket

Assunto *

Problem with the last delivery

1 Cliente *

Harbour View Hotel

▼

Contacto

(nenhum)

▼

2 Categoria

Incidente

▼

Prioridade

Alta

▼

3 Estado

Aberto

▼

Atribuído a

Administrador

▼

4 Descrição *

Part of the last delivery arrived damaged. The customer asks for a replacement.

5 Resolução

Eliminar

Cancelar

Guardar

Para que serve

Os dados de um caso de suporte. Os campos com * são obrigatórios.

Como se utiliza

- 1 Cliente e, se quiser, o contacto que o comunicou.
- 2 Categoria e prioridade.
- 3 Estado e responsável.
- 4 Descrição: o que se passa, com as palavras do cliente.
- 5 Resolução: o que foi feito para o resolver. Fica no histórico do ticket.

Tarefas

Onde: CRM → Tarefas

CRM One360 0.1.3 | Correio | CRM | Definições | Sistema | Ajuda | Empresa de demonstração

Painel | Clientes | Leads | Oportunidades | Pipeline | Tickets | **Tarefas** | Cliente 360°

⚠️ EMPRESA DE DEMONSTRAÇÃO: os dados são apenas exemplos. Para trabalhar com os seus dados reais, mude para a sua empresa em Sistema → Empresas.

CRM → Tarefas

Tarefas

Tarefas com datas limite e lembretes. Podem ser associadas a um lead, cliente, oportunidade ou ticket.

Estado: (todos) ☒ Só as minhas **Recarregar**

Título	Estado	Prioridade	Data limite	Associado a	Atribuído a
Confirm the meeting	Concluída	Baixa	14/01/2026 16:45	Oportunidade	Administrador
Check payment status	Concluída	Baixa	23/01/2026 08:00	Oportunidade	Administrador
Introduce the support team	Concluída	Baixa	02/04/2026 09:30	Oportunidade	Administrador
Call about the renewal	Concluída	Média	15/04/2026 08:30	Oportunidade	Administrador
Send the brochure	Concluída	Alta	08/06/2026 15:45	Oportunidade	Administrador
Call about the renewal	Concluída	Alta	17/06/2026 08:45	Oportunidade	Administrador
Follow-up call	Concluída	Média	17/07/2026 17:15	Oportunidade	Administrador
Send the brochure	Concluída	Baixa	27/07/2026 12:15	Oportunidade	Administrador
Prepare product demo	Concluída	Alta	29/07/2026 11:15	Oportunidade	Administrador
Review the contract	Concluída	Baixa	26/08/2026 09:45	Oportunidade	Administrador
Visit the customer	Concluída	Baixa	14/09/2026 08:30	Oportunidade	Administrador
Follow-up call	Concluída	Baixa	14/09/2026 13:45	Oportunidade	Administrador
Confirm the meeting	Concluída	Baixa	20/09/2026 12:45	Oportunidade	Administrador
Schedule training	Concluída	Alta	21/09/2026 10:15	Oportunidade	Administrador
Visit the customer	Concluída	Baixa	24/09/2026 12:30	Oportunidade	Administrador
Prepare quarterly review	Pendente	Baixa	30/09/2026 10:00	Cliente	Administrador
Collect feedback	Em curso	Alta	02/10/2026 10:00	Cliente	Administrador
Follow-up call	Pendente	Baixa	03/10/2026 10:00	Cliente	Administrador
Confirm the meeting	Pendente	Baixa	05/10/2026 10:00	Cliente	Administrador

Confirm the meeting

Estado: **Concluída**
 Prioridade: Baixa
 Atribuído a: Administrador
 Associado a: Oportunidade: Annual maintenance contract
 Data limite: 14/01/2026 16:45
 Lembrete: —
 Concluída: 14/01/2026 17:45
 Criada: 06/01/2026 17:45 - Administrador

Descrição
 Demo task of the DEMO company.

Novo tarefa **Editar** **Concluir**

Editar **Concluir**

Para que serve

A sua lista de coisas a fazer: chamadas, orçamentos a enviar, visitas a preparar.

Como se utiliza

- 1 Marque «Só as minhas» para ver apenas as tarefas que lhe estão atribuídas. O filtro de estado mostra as de um estado (pendente, em curso, concluída, cancelada) ou todas.
- 2 Data e hora limite.
- 3 Associado a: o cliente, lead, oportunidade ou ticket a que pertence a tarefa.
- 4 «Nova tarefa» e «Editar» abrem a ficha da tarefa.
- 5 «Concluir» marca como feita a tarefa selecionada.
- 6 Clique numa tarefa e vê-la-á à direita, sem a abrir: a descrição, o nome daquilo a que está associada, o lembrete, quando foi concluída e quem a criou e quando.

A ficha da tarefa e os lembretes

Onde: CRM → Tarefas → Nova tarefa ou Editar

Editar tarefa

1 Título * Confirm the meeting

Descrição Demo task of the DEMO company.

Estado Concluída ▼ Prioridade Baixa ▼

2 Data limite 14/01/2026 3 Lembrete <dd/MM/yyyy> 8

4 Associar a Oportunidade ▼ #29 (associado) ▼

5 Atribuído a Administrador ▼

Eliminar Cancelar Guardar

Para que serve

O que há a fazer, quando e quem.

Como se utiliza

- 1 Título (obrigatório) e descrição.
- 2 Data limite.
- 3 Lembrete: nessa data e hora o responsável recebe um aviso no sino e, se o seu utilizador tiver e-mail, um e-mail.
- 4 Associar a: escolha o tipo (cliente, lead, oportunidade ou ticket) e depois a ficha.
- 5 Atribuído a: quem a tem de fazer.

Sugestão: Cada lembrete é avisado uma única vez, mesmo que a pessoa tenha o programa aberto em vários computadores.

5

Correio

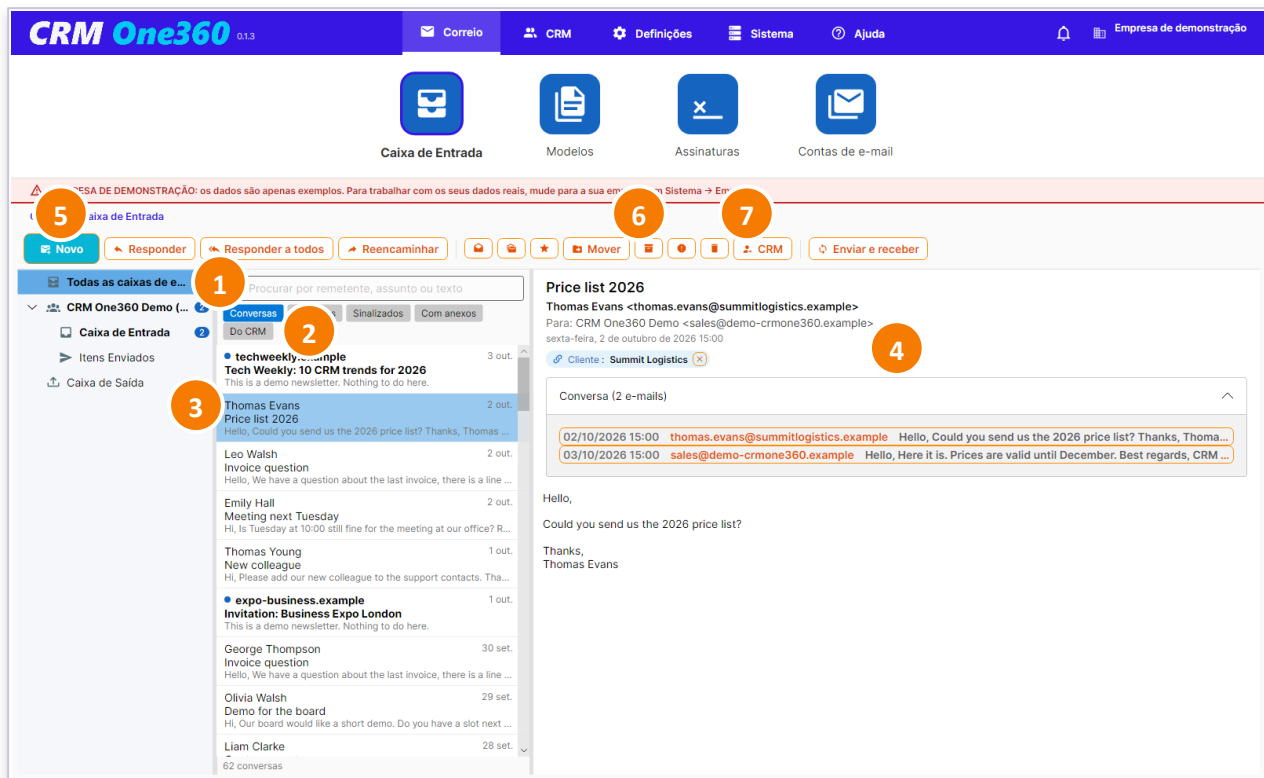
O CRM One360 recebe e envia o seu e-mail enquanto está aberto. Cada e-mail de um cliente, lead ou contacto, ou que lhes envia, fica associado à respetiva ficha: toda a conversa fica no CRM.

Neste capítulo

- A Caixa de Entrada e ler um e-mail
- Escrever, responder e reencaminhar
- Associar um e-mail ao CRM
- Modelos e assinaturas
- Contas de e-mail e regras

A Caixa de Entrada

Onde: **Correio** → **Caixa de Entrada**



Para que serve

O seu e-mail, com as pastas de todas as contas que pode utilizar.

Como se utiliza

- 1 Pastas: todas as caixas de entrada (todas as suas contas juntas), cada conta com a sua Caixa de Entrada e Itens Enviados, e a Caixa de Saída com os e-mails por enviar.
- 2 Pesquisa e filtros rápidos: Conversas agrupa os e-mails de um mesmo tópico; Não lidos, Sinalizados, Com anexos e Do CRM (só os associados a uma ficha).
- 3 Lista de e-mails. Um ponto azul indica que não foi lido. Clique num para o ler.
- 4 Painel de leitura: remetente, destinatários, as fichas do CRM a que está associado e, numa conversa, todos os seus e-mails.
- 5 «Novo», «Responder», «Responder a todos» e «Reencaminhar» abrem a janela de escrita.
- 6 «CRM» associa o e-mail a uma ficha (um cliente, lead, ticket ou oportunidade) ou cria uma a partir dele: um lead, um ticket, uma oportunidade, uma tarefa ou um contacto.
- 7 «Enviar e receber» verifica as contas agora, sem esperar pela verificação automática seguinte.

Sugestão: Os botões pequenos junto a «Mover» marcam como lido ou não lido, sinalizam, arquivam, marcam como spam e eliminam.

Escrever um e-mail

Onde: **Correio** → **Caixa de Entrada** → **Novo, Responder ou Reencaminhar**

The screenshot shows the 'Escrever um e-mail' (Write email) interface in CRM One360. At the top, there is a toolbar with buttons: 'Enviar' (Send), 'Agendar' (Schedule), 'Guardar rascunho' (Save draft), 'Modelo' (Template), 'Anexar' (Attach), and a text format dropdown set to 'Texto simples' (Plain text). Below the toolbar are three input fields: 'De:' (From) with the value 'CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>', 'Para:' (To) with the value 'Thomas Evans <thomas.evans@summitlogistics.example>', and 'Assunto:' (Subject) with the value 'Re: Price list 2026'. To the right of the 'Para:' field is a 'Cc / Bcc' button. The main body of the email is a large text area. Numbered callouts are placed over the interface: '1' is over the 'De:' field, '2' is over the 'Para:' field, '3' is over the 'Cc / Bcc' button, and '4' is in the center of the email body text area.

Para que serve

Escrever, responder e reencaminhar e-mails.

Como se utiliza

- 1 De: a conta a partir da qual é enviado. A sua assinatura predefinida é adicionada sozinha.
- 2 Para: comece a escrever um nome ou um endereço e escolha entre as sugestões (contactos, clientes e leads).
- 3 «Cc / Bcc» mostra os campos de cópia.
- 4 O texto do e-mail, com formatação (negrito, listas, ligações...). «Texto simples» remove a formatação.

Botões de cima: «Enviar» coloca o e-mail na Caixa de Saída e envia-o nesse momento; «Agendar» envia-o mais tarde, no dia e à hora que escolher; «Guardar rascunho» guarda-o para o terminar depois; «Modelo» preenche o assunto e o texto com um modelo e os dados do destinatário; «Anexar» adiciona ficheiros. Quando o e-mail sai, aparece nesse momento em Itens Enviados e nas fichas a que está associado (cliente, ticket...).

Associar o e-mail e o CRM

Os e-mails são associados ao CRM sozinhos. Só é preciso fazê-lo manualmente em poucos casos.

Associações automáticas

Quando chega um e-mail do endereço de um cliente, lead ou contacto, ou lhe é enviado, fica associado a essa ficha. Se o assunto tiver o número de um ticket, como «[Ticket #31]», também é associado a esse ticket. É visível na vista 360° do cliente e em Tickets.

Associar manualmente

Selecione o e-mail, prima «CRM» → «Associar a um cliente, lead, ticket ou oportunidade...» e escolha a ficha (página seguinte). A associação aparece por baixo do remetente; com o seu × é removida.

Criar a partir de um e-mail

Com o mesmo botão «CRM» pode criar um lead, um ticket, uma oportunidade, uma tarefa ou um contacto com os dados do e-mail. Útil para pedidos que chegam de endereços novos.

E-mails sem resposta

Se um e-mail de um cliente ficar vários dias sem resposta, o programa avisa-o no sino. O número de dias define-se em Correio → Contas de e-mail.

Associar um e-mail manualmente

Onde: **Correio** → **Caixa de Entrada** → **CRM** → **Associar a...**

Procure o cliente ou lead por nome, NIF ou e-mail, o ticket por número ou assunto, ou a oportunidade por título.

1

Ticket #31 Problem with the last delivery 2

Cancelar

Associar

Para que serve

Associa o e-mail selecionado à ficha que escolher, quando a associação automática não a encontrou: por exemplo, uma resposta de um cliente que perdeu o número do ticket.

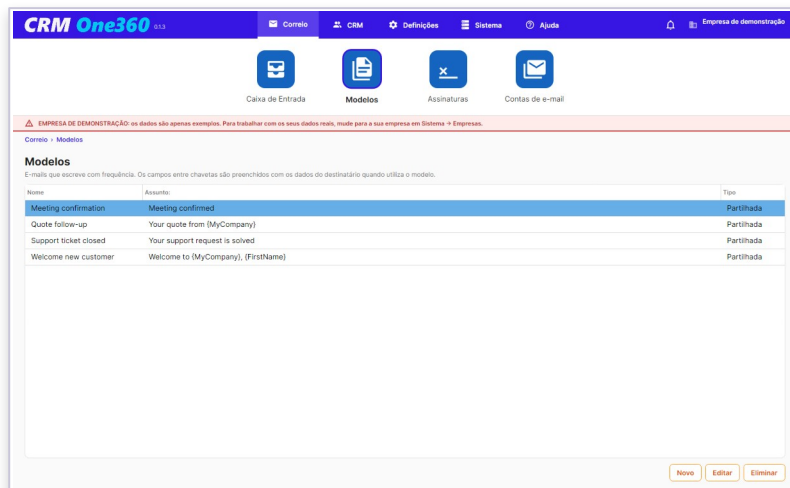
Como se utiliza

- 1 Escreva parte do que procura: clientes e leads por nome, NIF ou e-mail; tickets por número («31» ou «#31») ou assunto; oportunidades por título.
- 2 Escolha a ficha na lista (antes do nome vê-se de que tipo é) e prima «Associar», ou faça duplo clique nela.

Sugestão: Se procurar o número de um ticket, esse ticket aparece em primeiro lugar.

Modelos

Onde: **Correio** → **Modelos**



Janela do modelo: nome, assunto, se é partilhado e o texto.

Para que serve

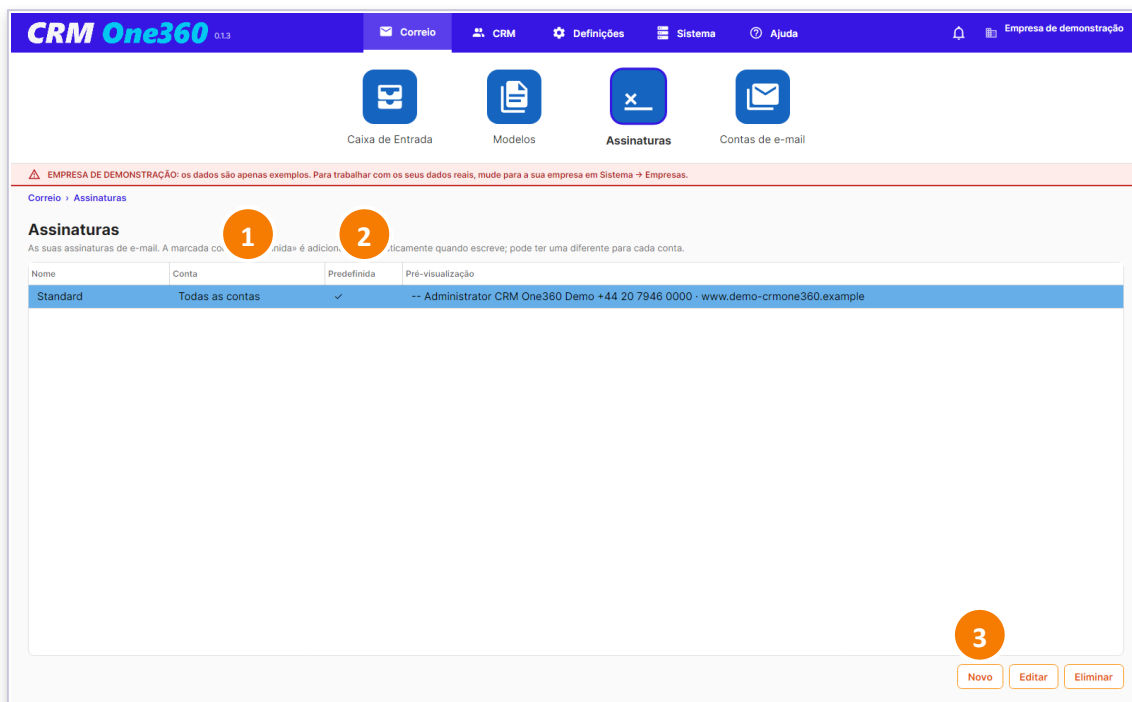
E-mails que escreve com frequência (boas-vindas, seguimento de orçamento, confirmação de reunião...). Ao utilizar um modelo, os campos entre chavetas são preenchidos com os dados do destinatário.

Como se utiliza

- 1 Prima «Novo», ou selecione um modelo e prima «Editar».
- 2 Escreva o nome, o assunto e o texto. Em ambos pode utilizar estes campos: {FirstName}, {LastName}, {FullName}, {Company}, {Email}, {MyName}, {MyEmail}, {MyCompany} e {Date} (também valem em espanhol: {Nombre}, {MiEmpresa}...).
- 3 Marque «Partilhado com todos os utilizadores» para que todos o possam utilizar (é necessária a permissão de gerir contas partilhadas); caso contrário, é só seu.
- 4 Para o utilizar, prima «Modelo» na janela em que escreve o e-mail.

Assinaturas

Onde: **Correio** → **Assinaturas**



Para que serve

O texto que é adicionado no fim dos seus e-mails: nome, empresa, telefone...

Como se utiliza

- 1 Cada assinatura pode ser de uma conta ou de todas.
- 2 A marcada como «Predefinida» é adicionada sozinha quando escreve a partir dessa conta.
- 3 «Novo» e «Editar» abrem a janela da assinatura, onde se escreve o texto com formatação.

Sugestão: Cada utilizador tem as suas próprias assinaturas. Na DEMO, cada utilizador já tem uma chamada «Standard».

Contas de e-mail

Onde: **Correio** → **Contas de e-mail**

CRM One360 0.1.3

Correio CRM Definições Sistema Ajuda

Caixa de Entrada Modelos Assinaturas Contas de e-mail

EMPRESA DE DEMONSTRAÇÃO: os dados são apenas exemplos. Para trabalhar com os seus dados reais, mude para a sua empresa em Sistema -> Empresas.

Correio > Contas de e-mail

Contas de e-mail

As suas contas de e-mail e as partilhadas consigo. O programa recebe e envia o e-mail em **1** plano enquanto está aberto. **2**

Endereço de e-mail	Nome visível para os destinatários	Tipo	Tipo de servidor	Estado
sales@demo-crmone360.example	CRM One360 Demo	Partilhada	POP3	A aguardar receção

3 **4**

Enviar e receber Novo Editar Eliminar Regras... Recarregar

5 Dias sem resposta a partir dos quais o programa avisa de um e-mail de cliente (0 = nunca) 3 dias (0 = não avisar) Guardar

6 Tamanho dos dados a partir do qual os administradores são avisados 5000 MB Guardar Atualmente 1 MB.

Para que serve

As suas contas de e-mail e as que são partilhadas consigo (por exemplo comercial@ ou info@).

Como se utiliza

- 1** As contas pessoais são suas; as partilhadas são utilizadas por várias pessoas.
- 2** Estado de cada conta: quando recebeu e-mail pela última vez ou o erro, se existir.
- 3** «Novo» adiciona uma conta; «Editar» altera a seleccionada.
- 4** «Regras...» define regras para o e-mail que chega à conta.
- 5** Dias sem resposta a partir dos quais o programa avisa de um e-mail de cliente (0 = nunca).
- 6** Tamanho dos dados a partir do qual os administradores são avisados.

Adicionar uma conta de e-mail

Onde: **Correio** → **Contas de e-mail** → **Novo ou Editar**

Conta de e-mail

1 Endereço de e-mail: sales@demo-crmone360.exemplar **Configurar automaticamente** 2

Nome visível para os destinatários: CRM One360 Demo

3 Palavra-passe:
Deixe em branco para manter a que está guardada.

4 Definições avançadas

Tipo de servidor: POP3

Servidor de entrada: pop.demo.invalid 995 SSL/TLS

Servidor de saída (SMTP): smtp.demo.invalid 587 STARTTLS

Nome de utilizador: sales@demo-crmone360.example

Dias a transferir na primeira vez: 180

☒ Deixar uma cópia dos e-mails no servidor

☒ Conta ativa

5 ☒ Conta partilhada (por exemplo info@ ou comercial@)

Escolha quem a pode utilizar e quem pode enviar a partir dela.

Utilizador	Pode enviar
☒ Administrador	☒ Pode enviar
☐ Laura Bennett	☐ Pode enviar
☐ Mark Sullivan	☐ Pode enviar
☐ Partilha	☐ Pode enviar

6 **Testar conta** **Cancelar** **Guardar**

Para que serve

Liga o CRM One360 a uma conta de e-mail do seu domínio ou do seu fornecedor de alojamento (IMAP ou POP3 com palavra-passe).

Passo a passo

- 1 Escreva o endereço de e-mail e o nome que os destinatários vão ver.
- 2 Prima «Configurar automaticamente»: o programa encontra os servidores dos fornecedores habituais.
- 3 Introduza a palavra-passe da conta.
- 4 Se o seu fornecedor não for encontrado, preencha as definições avançadas: tipo de servidor (IMAP ou POP3), servidores, portas e segurança.
- 5 Conta partilhada (administradores): marque quem a pode utilizar e quem pode enviar a partir dela.
- 6 Prima «Testar conta» e, se estiver tudo bem, «Guardar».

Atenção: Não é possível utilizar contas do Gmail nem do Outlook.com / Hotmail: já não permitem que os programas iniciem sessão com utilizador e palavra-passe.

Regras de e-mail

Onde: **Correio** → **Contas de e-mail** → **Regras...**

Regras de sales@demo-crmone360.example
São aplicadas por ordem a cada e-mail que chega à Caixa de Entrada.

Nome	Regra	Ativo

5
↓

1

2

3

Nome:

Se o Remetente contém

então Mover para uma pasta Escolha a pasta Escolha a pasta

☒ Ativo
 ☐ Não aplicar as regras seguintes

4

Novo
Eliminar
Guardar

Para que serve

As regras organizam sozinhas o e-mail que chega a uma conta; por exemplo, movem as newsletters para uma pasta.

Como se utiliza

- 1 Nome da regra.
- 2 Condição: o campo (remetente, assunto ou destinatário) e o texto que deve conter.
- 3 Ação: mover para uma pasta, marcar como lido, sinalizar, associar a um cliente ou criar um ticket de suporte.
- 4 Marque «Não aplicar as regras seguintes» para parar nesta regra quando se cumprir.
- 5 As setas alteram a ordem: as regras são aplicadas de cima para baixo.

6

Definições

Dados e moeda da empresa, fases do pipeline e categorias de tickets, utilizadores, funções e quem acompanha cada cliente. A maioria destes ecrãs destina-se a administradores.

Neste capítulo

- Dados da empresa
- Definições do CRM: fases do pipeline e categorias de tickets
- Utilizadores
- Funções e permissões
- Atribuição de clientes

Empresa

Onde: Definições → Empresa

Para que serve

O nome, o NIF e a moeda da empresa em que trabalha.

Como se utiliza

- 1 Nome da empresa, tal como aparece no canto superior direito da janela.
- 2 NIF ou número fiscal. Não é verificado: vale o de qualquer país.
- 3 Moeda dos montantes: oportunidades, pipeline, painel e vista 360° do cliente. As empresas novas começam com a moeda da região do Windows.
- 4 Prima «Guardar».

Sugestão: Criar, desativar e mudar de empresa faz-se em Sistema → Empresas.

Definições do CRM: fases do pipeline

Onde: Definições → Definições do CRM → Fases do pipeline

Definições do CRM Recarregar

Fases do pipeline (Kanban) e categorias para classificar os tickets de suporte.

Fases do pipeline 1 Categorias de tickets

Ordem	Código	Nome	Prob. %	Ganha	Perdida	Ativo
10	QUAL	Qualificação	10	☐	☐	☒
20	CONT	Contactado	25	☐	☐	☒
30	PROP	Proposta	50	☐	☐	☒
40	NEGO	Negociação	75	☐	☐	☒
50	WON	Ganha	100	☒	☐	☒
60	LOST	Perdida	0	☐	☒	☒

Editar fase

Código *
PROP

Nome *
Proposta

Ordem
30

Probabilidade predefinida %
50

Cor (hex, p. ex. #1565C0)
#FFA726

☐ Fase final: Ganha

☐ Fase final: Perdida

☒ Ativa (visível no pipeline)

Guardar Cancelar

Para que serve

As fases por que passa uma oportunidade, por ordem. São as colunas do pipeline.

Como se utiliza

- 1 Dois separadores: Fases do pipeline e Categorias de tickets.
- 2 Cada fase tem uma ordem, um código, um nome e uma probabilidade predefinida.
- 3 «Novo» adiciona uma fase; «Editar» altera a selecionada.
- 4 Ficha da fase: código, nome, ordem, probabilidade predefinida e cor da coluna no pipeline.
- 5 Marque as fases finais: uma para as ganhas e outra para as perdas. Desmarque «Ativa» para ocultar uma fase que já não utilize.

Atenção: Não elimine fases que tenham oportunidades: desative-as.

Definições do CRM: categorias de tickets

Onde: Definições → Definições do CRM → Categorias de tickets

The screenshot shows the CRM One360 interface. The top navigation bar includes 'Correio', 'CRM', 'Definições' (selected), 'Sistema', and 'Ajuda'. Below the navigation bar is a menu with icons for 'Empresa', 'Definições do CRM', 'Utilizadores', 'Funções e permissões', 'Contas de e-mail', 'Claude (assistente de IA)', 'Atribuição de clientes', and 'Preferências'. A warning message states: 'EMPRESA DE DEMONSTRAÇÃO: os dados são apenas exemplos. Para trabalhar com os seus dados reais, mude para a sua empresa em Sistema → Empresas.' The main content area is titled 'Definições do CRM' with a 'Recarregar' button. It shows two tabs: 'Fases do pipeline' and 'Categorias de tickets' (selected). The 'Categorias de tickets de suporte' table is displayed with columns: Código, Nome, Cor, and Ativo. The table contains five rows of data. To the right of the table is a text box with instructions: 'Selecione uma categoria e prima Editar, ou prima Novo para criar uma.'

Código	Nome	Cor	Ativo
IMPR	Melhoria	#43A047	☒
INC	Incidente	#E53935	☒
QUES	Pedido de informação	#1E88E5	☒
TRAI	Formação	#8E24AA	☒
WARR	Garantia	#FB8C00	☒

Para que serve

As categorias para classificar os tickets de suporte (incidente, pedido de informação, melhoria...). Cada uma tem um código, um nome e uma cor, e pode ser desativada.

Como se utiliza

- 1 Prima «Novo» para adicionar uma categoria, ou selecione uma e prima «Editar».
- 2 Escreva o código, o nome e a cor, e prima «Guardar».

Utilizadores

Onde: Definições → Utilizadores

CRM One360 0.1.3

Correio CRM Definições Sistema Ajuda Empresa de demonstração

Empresa Definições do CRM **Utilizadores** Funções e permissões Contas de e-mail Claude (assistente de IA) Atribuição de clientes Preferências

EMPRESA DE DEMONSTRAÇÃO: os dados são apenas exemplos. Para trabalhar com os seus dados reais, mude para a sua empresa em Sistema → Empresas.

Definições > Utilizadores

Utilizadores

4 utilizador(es).

Login	Nome	Ativo	Bloqueado até
admin	Administrador	☒	
laura	Laura Bennett	☒	
mark	Mark Sullivan	☒	
sophie	Sophie Carter	☒	

Criar novo utilizador

Login:

Nome:

Palavra-passe:

E-mail:

Como administrador: ☐

Criar utilizador

Detalhes do utilizador

Login: laura

Nome: Laura Bennett

E-mail: laura@demo-crm.com

Criado em: 06/10/2026

Desativar **Reativar** **Repór**

Palavra-passe:

Funções do utilizador

SALES

Funções ativas

Código	Descrição
ADMIN	Administrador: vê e gere tudo
READONLY	Só leitura da sua carteira
SALES	Comercial: a sua carteira de clientes e o seu e-n
SUPPORT	Suporte: tickets e tarefas da sua carteira

Para que serve

As pessoas que podem iniciar sessão na empresa e as suas funções.

Como se utiliza

- 1 Clique num utilizador para ver os seus dados.
- 2 Para criar um utilizador, preencha em baixo à esquerda o utilizador, o nome, a palavra-passe e o e-mail, e prima «Criar utilizador». Marque «Como administrador» para lhe dar a função ADMIN.
- 3 «Desativar» impede o utilizador de iniciar sessão; «Reativar» volta a permitir. O seu histórico é conservado.
- 4 Para uma palavra-passe esquecida, escreva uma nova e prima «Repór».
- 5 Funções do utilizador.
- 6 Funções disponíveis. Com as setas atribui-se ou retira-se uma função.

Sugestão: O e-mail de cada utilizador é usado para lhe enviar os lembretes das suas tarefas.

Funções e permissões

Onde: Definições → Funções e permissões

CRM One360 0.1.3

Correio CRM Definições Sistema Ajuda Empresa de demonstração

Empresa Definições do CRM Utilizadores **Funções e permissões** Contas de e-mail Claude (assistente de IA) Atribuição de clientes Preferências

EMPRESA DE DEMONSTRAÇÃO: os dados são apenas exemplos. Para trabalhar com os seus dados reais, mude para a sua empresa em Sistema → Empresas.

Definições > Funções e permissões

Funções e permissões

4 função(ões) · 11 permissão(ões) disponível(eis).

Código	Descrição	Ativo
ADMIN	Administrador: vê e ger	☒
READONLY	Só leitura da sua carte	☒
SALES	Comercial: a sua carte	☒
SUPPORT	Suporte: tickets e tare	☒

Detalhes da função

Código: **SALES**

Descrição: Comercial: a sua carteira de clientes e o seu e-mail

Ativo: ☒

Guardar alterações **Eliminar**

Permissões da função

Código	Descrição
CRM.ACCESS	Aceder ao CRM
MAIL.ACCESS	Utilizar o e-mail

Permissões disponíveis

Código	Descrição
COMPANIES.MANAGE	Gerir empresas
CRM.ACCESS	Aceder ao CRM
CRM.ASSIGN	Atribuir e reatribuir clientes e leads a utiliz
CRM.CONFIGURE	Configurar as fases do pipeline e as categ
CRM.VIEW_ALL	Ver todos os clientes e leads, independent
MAIL.ACCESS	Utilizar o e-mail
MAIL.SHARED_ACCOUNTS	Criar e gerir contas de e-mail partilhadas
SECURITY.ROLES	Gerir funções e permissões
SECURITY.USERS	Gerir utilizadores

Criar nova função

CÓDIGO Descrição +

Para que serve

Uma função é um conjunto de permissões. Os utilizadores têm as permissões das suas funções.

Como se utiliza

- 1 Escolha uma função. O programa inclui ADMIN, SALES (comercial), SUPPORT (suporte) e READONLY (só de leitura).
- 2 Altere a descrição ou desative-a e prima «Guardar alterações».
- 3 Permissões que a função já tem.
- 4 Permissões que lhe podem ser adicionadas. Com as setas adicionam-se ou removem-se.
- 5 Para criar uma função, escreva o código e a descrição e prima «+».

Sugestão: Permissões importantes: «Ver todos os clientes e leads, independentemente da atribuição» (CRM.VIEW_ALL) mostra toda a carteira; sem ela, cada utilizador só vê os seus clientes. «Atribuir e reatribuir clientes e leads a utilizadores» (CRM.ASSIGN) dá acesso a Atribuição de clientes.

Atribuição de clientes

Onde: Definições → Atribuição de clientes

CRM One360 0.1.3

Correio CRM Definições Sistema Ajuda

Empresa Definições do CRM Utilizadores Funções e permissões Contas de e-mail Claude (assistente de IA) **Atribuição de clientes** Preferências

EMPRESA DE DEMONSTRAÇÃO: os dados são apenas exemplos. Para trabalhar com os seus dados reais, mude para a sua empresa em Sistema → Empresas.

Definições > Atribuição de clientes

Atribuição de clientes

Quem gere cada cliente e lead. Os utilizadores sem a permissão «Ver todos os clientes» só veem os seus.

Utilizador ☐ Só não atribuídos Distrito / Provincia Setor Etiqueta Nome ou NIF

	Tipo	Nome	NIF	Distrito / Provincia	Setor	Gerido por
☐	Cliente	AquaFlow	30-7731943	Texas	Installations	★ Administrador
☐	Lead	Atlas Removals				★ Administrador
☐	Cliente	BioMed Laboratories Inc	43-8823619	California	Healthcare	★ Administrador
☐	Lead	Blue Lagoon Pools				★ Administrador
☐	Cliente	Bluebell Language School	GB511761594	Oxfordshire	Education	★ Administrador
☐	Cliente	Brightside Dental Clinic	GB238910798	Greater Manchester	Healthcare	★ Administrador
☐	Cliente	Clear Road Driving School				★ Administrador
☐	Cliente	ClearSight Opticians	GB537374938	Nottinghamshire	Healthcare	★ Administrador
☐	Cliente	Compass Digital Agency				★ Administrador
☐	Lead	Corner Café Collective				★ Administrador
☐	Cliente	Crown Pharmacy	GB275346082	Merseyside	Healthcare	★ Administrador
☐	Lead	Do Re Mi Music School				★ Administrador
☐	Lead	Evergreen Landscaping				★ Administrador
☐	Cliente	Family Fresh Supermarkets	GB424662917	Leicestershire	Retail	★ Administrador
☐	Cliente	Golden Day Care	GB4140700	Greater London	Healthcare	★ Administrador

46 cliente(s) e lead(s).

3 Selecionar / limpar tudo

4 Utilizador Motivo (opcional)

4 Atribuir a este utilizador

Remover deste utilizador

Definir como responsável

5 Transferir toda a carteira

Deste utilizador...

...para o utilizador escolhido acima. Útil quando um comercial sai da empresa ou está de férias.

Transferir

Histórico do selecionado

Para que serve

Quem acompanha cada cliente e cada lead. Os utilizadores sem a permissão «Ver todos os clientes e leads, independentemente da atribuição» só veem os seus.

Como se utiliza

1. Filtre por utilizador, distrito, setor, etiqueta ou nome; «Só não atribuídos» mostra os que ninguém acompanha.
2. Gerido por: os utilizadores de cada cliente. A estrela marca o responsável.
3. Marque os clientes e leads que pretende alterar (ou «Selecionar / limpar tudo»).
4. Escolha um utilizador e prima «Atribuir a este utilizador», «Remover deste utilizador» ou «Definir como responsável». O utilizador recebe um aviso.
5. Transfere toda a carteira de um utilizador para outro; por exemplo, quando um comercial sai ou está de férias.

7

Claude, o seu assistente de IA

Com o Claude Desktop instalado no mesmo computador pode fazer perguntas sobre o seu CRM por palavras suas e, se um administrador o permitir, pedir ao Claude que crie e altere fichas ou que envie e-mails por si.

Neste capítulo

- O que pode perguntar ao Claude
- Ligar o Claude Desktop
- O que o Claude pode fazer

O que pode perguntar ao Claude

O Claude lê o CRM da empresa que lhe indicar e responde no seu idioma. Alguns exemplos:

Perguntas

«Que oportunidades fecham este mês?» · «Que tickets tem a Laura abertos?» · «Resume-me tudo sobre o Harbour View Hotel» · «A que clientes não telefonámos há três meses?»

E-mail (se permitido)

«Mostra-me os últimos e-mails da Summit Logistics» · «Responde ao Thomas Evans com a tabela de preços de 2026 no texto». O Claude só lê as contas que um administrador marcou e nunca envia anexos. Se o e-mail for sobre um ticket, o Claude adiciona «[Ticket #31]» ao assunto para que a resposta volte ao ticket.

Alterações (se permitidas)

«Cria uma tarefa para telefonar à Blue Lagoon Pools na segunda-feira» · «Passa a oportunidade Website redesign para Proposta» · «Regista uma chamada com a Emily Hall» · «Associa este e-mail ao ticket 31». Tudo o que o Claude faz fica assinado pelo utilizador «Claude (assistente de IA)», para que se saiba sempre quem criou ou alterou uma ficha.

Sempre sob o seu controlo

O Claude nunca elimina nem desativa fichas, nunca elimina, move ou arquiva e-mails e nunca vê palavras-passe.

Definições do Claude

Onde: **Definições → Claude (assistente de IA) · só administradores**

CRM One360 0.1.3

Correo CRM **Definições** Sistema Ajuda

Empresa Definições do CRM Utilizadores Funções e permissões Contas de e-mail **Claude (assistente de IA)** Atribuição de clientes Preferências

⚠ **EMPRESA DE DEMONSTRAÇÃO:** os dados são apenas exemplos. Para trabalhar com os seus dados reais, mude para a sua empresa em Sistema → Empresas.

Definições > Claude (assistente de IA)

Claude (assistente de IA)

Com o Claude Desktop instalado neste computador, pode fazer perguntas sobre os seus dados do CRM One360 em linguagem corrente: «Que oportunidades estão abertas?», «Que tickets tem a Laura?». Aqui decide o que mais o Claude pode fazer nesta empresa.

Dados do CRM
O Claude pode sempre consultar clientes, contactos, leads, oportunidades, tickets, tarefas e atividades.

1 ☐ Permitir que o Claude crie e altere dados do CRM

E-mail
Marque as contas cujos e-mails o Claude pode ler e, se permitir o envio, a partir de quais pode enviar. O Claude nunca envia sem anexos e nunca elimina, move nem arquiva e-mails.

2 ☐ Permitir que o Claude envie e-mails (sem anexos)

3 **sales@demo-crmone360.example**
Conta partilhada ☐ Ler ☐ Enviar

Guardar 4

Nunca foi alterado: O Claude só consulta o CRM e não vê nenhum e-mail.

O que o Claude nunca faz
O Claude nunca elimina nem desactiva nenhum registo, nunca elimina, move nem arquiva e-mails, nunca envia anexos e não consegue ver nenhuma palavra-passe. Dos utilizadores, só vê o nome, para lhes poder atribuir clientes, tickets e tarefas. Tudo o que o Claude cria, altera ou envia fica assinado pelo utilizador «Claude (assistente de IA)» e registado no registo de auditoria do programa. Esse utilizador não pode iniciar sessão no programa.

5 **Como ligar o Claude Desktop**
Abra o Claude Desktop, aceda a Definições → Extensões (Settings → Extensions) e arraste para lá este ficheiro:
C:\CRMOne360\mcp\crmone360.mcpb

Para que serve

Decida o que o Claude pode fazer nesta empresa. Por omissão, o Claude só consulta o CRM e não vê nenhum e-mail.

Como se utiliza

- 1 Marque esta opção para que o Claude possa criar e alterar clientes, leads, oportunidades, tickets, tarefas e atividades.
- 2 Marque esta opção para que o Claude possa enviar e-mails, sempre sem anexos.
- 3 Em cada conta, marque «Ler» para que o Claude possa ler os seus e-mails e «Enviar» para que possa enviar a partir dela.
- 4 Prima «Guardar». A alteração vale a partir da pergunta seguinte.
- 5 O ficheiro que é preciso arrastar para o Claude Desktop (página seguinte).

Ligar o Claude Desktop

Só é preciso fazê-lo uma vez em cada computador.

1. Instale o Claude Desktop

Transfira-o de claude.ai e inicie sessão com a sua conta do Claude.

2. Adicione a extensão do CRM One360

No Claude Desktop, vá a Definições → Extensões e arraste para a janela o ficheiro C:\CRMOne360\mcp\crnone360.mcpb. Prima «Instalar».

3. Pergunte

Abra uma conversa nova e pergunte, por exemplo, «Que empresas tenho no CRM One360?». Na primeira vez, o Claude pede-lhe autorização para utilizar a extensão.

Que empresa?

O Claude trabalha com a empresa que lhe indicar. Se não disser qual, consulta as suas empresas e pergunta-lhe.

Sugestão: Os e-mails que o Claude envia aparecem no CRM One360 em poucos segundos, em Itens Enviados e no respetivo cliente e ticket, se o programa estiver aberto; caso contrário, ao abri-lo.

Atenção: O CRM One360 tem de estar instalado no mesmo computador que o Claude Desktop (não é preciso que o programa esteja aberto). O Claude trabalha com os mesmos dados que o programa, também em instalações multiutilizador.

8

Sistema

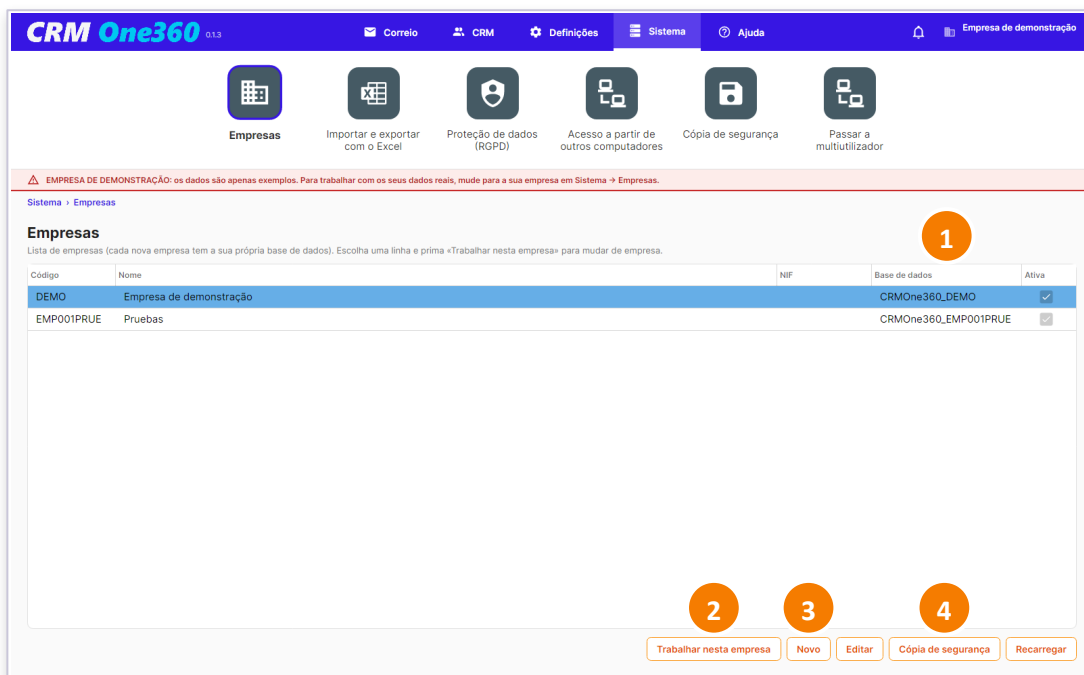
Ecrãs para administradores: empresas, Excel, proteção de dados, cópias de segurança e trabalhar a partir de vários computadores.

Neste capítulo

- Empresas
- Importar e exportar com o Excel
- Proteção de dados (RGPD)
- Cópia de segurança
- Trabalhar a partir de vários computadores

Empresas

Onde: Sistema → Empresas



Empresa: DEMO

Nome

NIF

Código

Base de dados

Pasta de anexos

☒ Ativa

Janela da empresa: nome, NIF e pasta dos anexos do e-mail.

Para que serve

As empresas desta instalação. Cada uma tem a sua própria base de dados: clientes, e-mails e utilizadores não são partilhados entre empresas.

Como se utiliza

- 1 Base de dados de cada empresa.
- 2 «Trabalhar nesta empresa» muda para a empresa selecionada.
- 3 «Novo» cria uma empresa; «Editar» altera o nome, o NIF ou a pasta de anexos, ou desativa-a.
- 4 «Cópia de segurança» copia agora a base de dados da empresa selecionada.

Importar e exportar com o Excel

Onde: Sistema → Importar e exportar com o Excel · só administradores

Para que serve

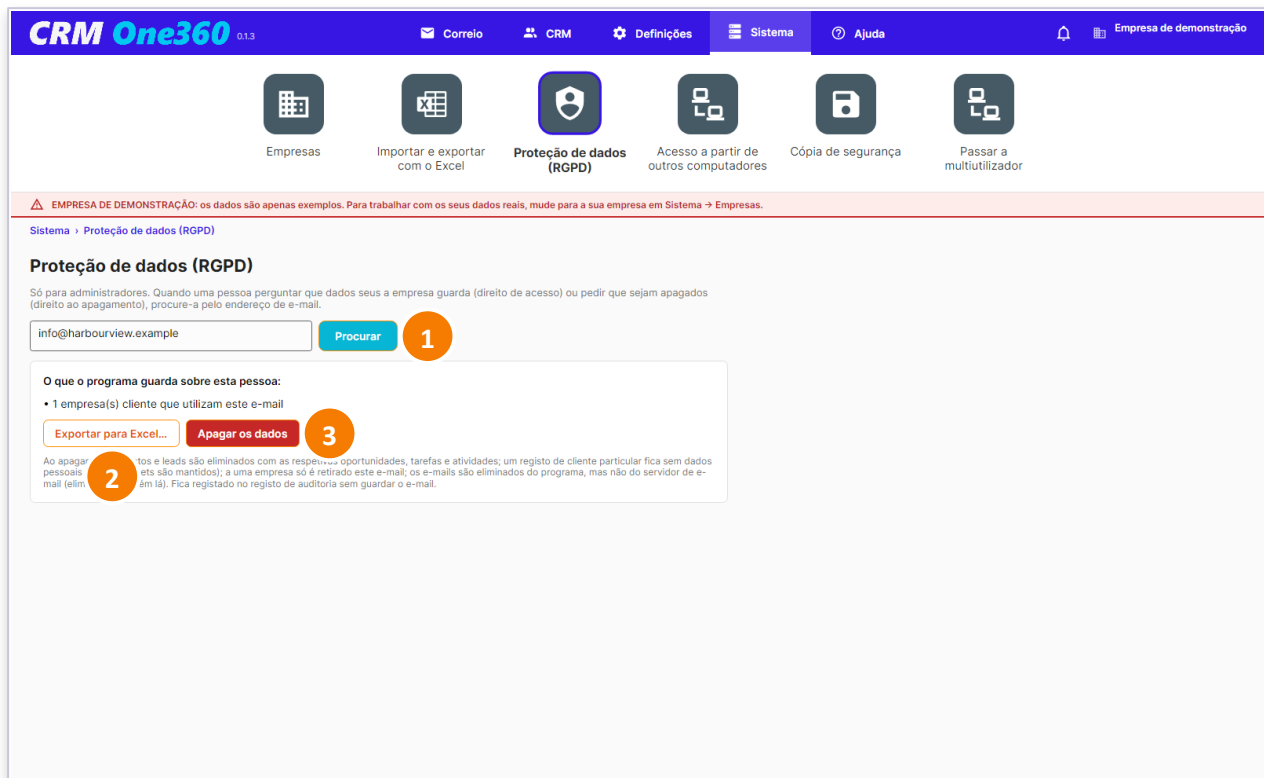
Leve os seus dados para o Excel, ou traga clientes, leads e contactos de um Excel ou de um CSV (por exemplo, do seu programa anterior).

Como se utiliza

- 1 Marque o que pretende exportar.
- 2 «Exportar para Excel...» cria um livro com uma folha por cada item marcado.
- 3 Para importar, escolha o quê: clientes, leads ou contactos.
- 4 Transfira o modelo e preencha-o (uma linha por ficha).
- 5 Escolha o ficheiro. A lista mostra o que vai acontecer a cada linha antes de guardar o que quer que seja.
- 6 Prima «Importar» para guardar. As linhas que já existem são ignoradas: nunca nada é substituído.

Proteção de dados (RGPD)

Onde: Sistema → Proteção de dados (RGPD) · só administradores



Para que serve

Responda aos pedidos das pessoas que perguntam que dados seus tem (direito de acesso) ou pedem que os apague (direito ao apagamento).

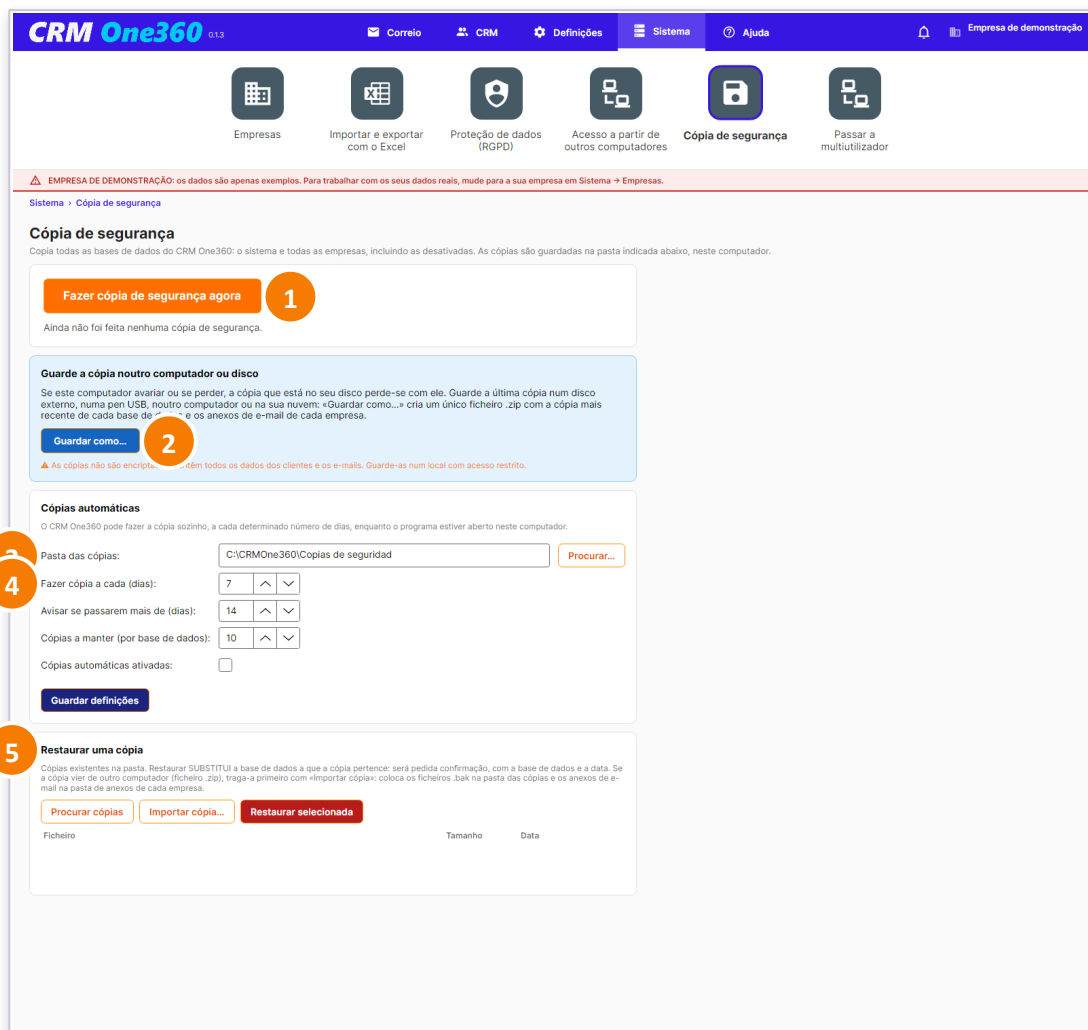
Como se utiliza

- 1 Escreva o e-mail da pessoa e prima «Procurar». O programa mostra tudo o que utiliza esse endereço.
- 2 «Exportar para Excel...» cria um ficheiro com os seus dados, para lho enviar.
- 3 «Apagar os dados» elimina os contactos e leads com esse endereço e os seus e-mails, e remove o endereço das empresas. O apagamento fica registado sem guardar o endereço.

Atenção: O apagamento não pode ser anulado. Os e-mails são eliminados do programa, mas não do servidor de e-mail: elimine-os também aí.

Cópia de segurança

Onde: Sistema → Cópia de segurança



Para que serve

Cópias de todas as bases de dados do CRM One360: a do sistema e as de todas as empresas.

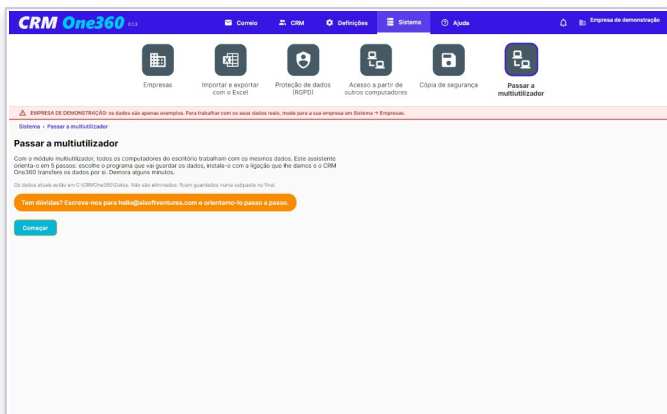
Como se utiliza

- 1 «Fazer cópia de segurança agora» faz uma cópia no momento.
- 2 «Guardar como...» cria um único .zip com a última cópia de cada base de dados e os anexos do e-mail. Guarde-o num disco externo, numa pen USB ou na sua nuvem.
- 3 Pasta onde são guardadas as cópias.
- 4 Cópias automáticas: de quantos em quantos dias, quando avisar e quantas cópias conservar.
- 5 Restaurar: procura as cópias ou importa um .zip e restaura a que escolher.

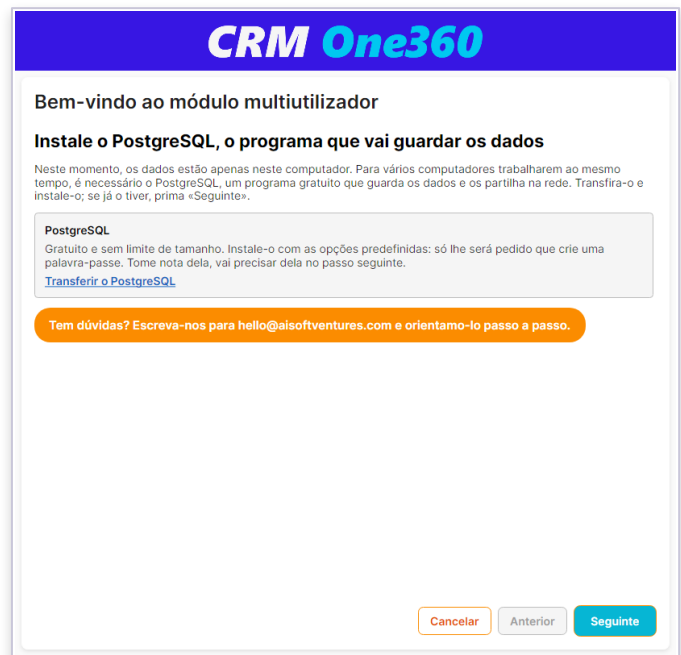
Atenção: As cópias não estão encriptadas: contêm todos os dados dos seus clientes e os respetivos e-mails. Guarde-as num local com acesso restrito.

Trabalhar a partir de vários computadores

Onde: Sistema → Passar a multiutilizador e Sistema → Acesso a partir de outros computadores



Passar a multiutilizador: explica a alteração e abre o assistente.



Primeiro passo do assistente: instalar o PostgreSQL.

Para que serve

Por omissão, o CRM One360 guarda os dados num único computador (monoutilizador). Para trabalhar a partir de vários, os dados passam para o PostgreSQL, um programa gratuito que os partilha pela rede do escritório.

Como se utiliza

- 1 Em Sistema → Passar a multiutilizador, prima «Começar».
- 2 Transfira e instale o PostgreSQL com as opções predefinidas; anote a palavra-passe que lhe é pedida.
- 3 Siga o assistente: o CRM One360 transfere os seus dados e reinicia. Os dados anteriores não são eliminados: ficam guardados à parte numa subpasta.
- 4 Em cada um dos outros computadores, instale o CRM One360 e, no assistente de instalação, escolha «Não, já está instalado noutra computador» (capítulo 9).
- 5 Sistema → Acesso a partir de outros computadores verifica se o computador principal aceita ligações e, se faltar algo, explica como o corrigir.

Sugestão: Dúvidas? Escreva-nos para hello@aisoftventures.com e guiamo-lo passo a passo.

9

Instalação e ajuda

Na primeira vez que abre o CRM One360, um assistente prepara tudo em poucos passos. Este capítulo explica também como nos contactar.

Neste capítulo

- O assistente de instalação
- Um ou vários computadores
- Adicionar outro computador
- Acerca de e contacto

O assistente de instalação

Onde: na primeira vez que abre o CRM One360

CRM One360

Bem-vindo ao CRM One360

Idioma / Language Português

Escolha o tipo de instalação

1

2 ☒ **Instalação simples (recomendada)**
O CRM One360 instala-se sozinho, passo a passo, sem necessidade de conhecimentos técnicos.

3 ☐ **Um técnico de informática vai instalar o CRM One360**
Permite escolher a base de dados (SQLite ou PostgreSQL), o servidor e o utilizador administrador.

Ao continuar, aceita os termos e condições de utilização do CRM One360.

4 [Ver termos](#)

[Cancelar](#) [Anterior](#) [Seguinte](#)

Para que serve

Prepara o CRM One360 neste computador.

Como se utiliza

- 1** Idioma do programa: português, espanhol, inglês e outros.
- 2** Instalação simples: a recomendada. O CRM One360 instala-se sozinho, passo a passo, sem conhecimentos técnicos.
- 3** Técnico de informática: permite escolher a base de dados (SQLite ou PostgreSQL), o servidor e o utilizador administrador.
- 4** Ao continuar, aceita os termos de utilização; «Ver termos» mostra-os.

Um ou vários computadores

Onde: **assistente de instalação** → **Instalação simples** → **Seguinte**

CRM One360

Bem-vindo ao CRM One360

Como vai utilizar o CRM One360?

1 ☒ **Num único computador**
Os dados são guardados neste computador. Não é necessário instalar mais nada.

2 ☐ **Em vários computadores do escritório**
Todos trabalham com os mesmos dados através da rede. Requer o PostgreSQL (gratuito) instalado num dos computadores.

3 **Crie uma palavra-passe para iniciar sessão no CRM One360**
Escolha uma nova palavra-passe. Não é a palavra-passe do Windows: é a que vai utilizar para iniciar sessão no programa com o utilizador «admin». Mínimo de 8 carateres, com pelo menos um dígito ou um símbolo. Tome nota dela: também vai precisar dela se instalar o CRM One360 noutros computadores.

Nova palavra-passe

Repetir palavra-passe

4 **Nome da sua empresa** Por exemplo: Construções Silva, Lda.

A sua empresa é criada com este nome e, além disso, uma empresa «DEMO» com dados de exemplo para praticar. Se o deixar vazio, poderá criar a sua empresa mais tarde em Sistema → Empresas.

Para que serve

Escolha como vai utilizar o programa e crie a sua palavra-passe.

Como se utiliza

- 1** Num único computador: os dados ficam neste computador. Não é preciso instalar mais nada.
- 2** Em vários computadores: todos trabalham com os mesmos dados através da rede. É necessário o PostgreSQL (gratuito) num dos computadores.
- 3** Crie a palavra-passe do utilizador «admin», duas vezes. No mínimo 8 carateres, com um dígito ou um símbolo. Anote-a.
- 4** Escreva o nome da sua empresa. O programa cria-a, juntamente com a empresa DEMO com dados de exemplo. Prima «Seguinte» e o programa abre-se.

Atenção: Esta palavra-passe não é a do Windows. Vai precisar dela para iniciar sessão e para instalar o CRM One360 noutros computadores.

Adicionar outro computador

Onde: **assistente de instalação** → Em vários computadores do escritório

É a primeira instalação na sua empresa?

Ligar ao computador que tem os dados.

Para que serve

No segundo computador e nos seguintes, o CRM One360 liga-se ao computador que já tem os dados.

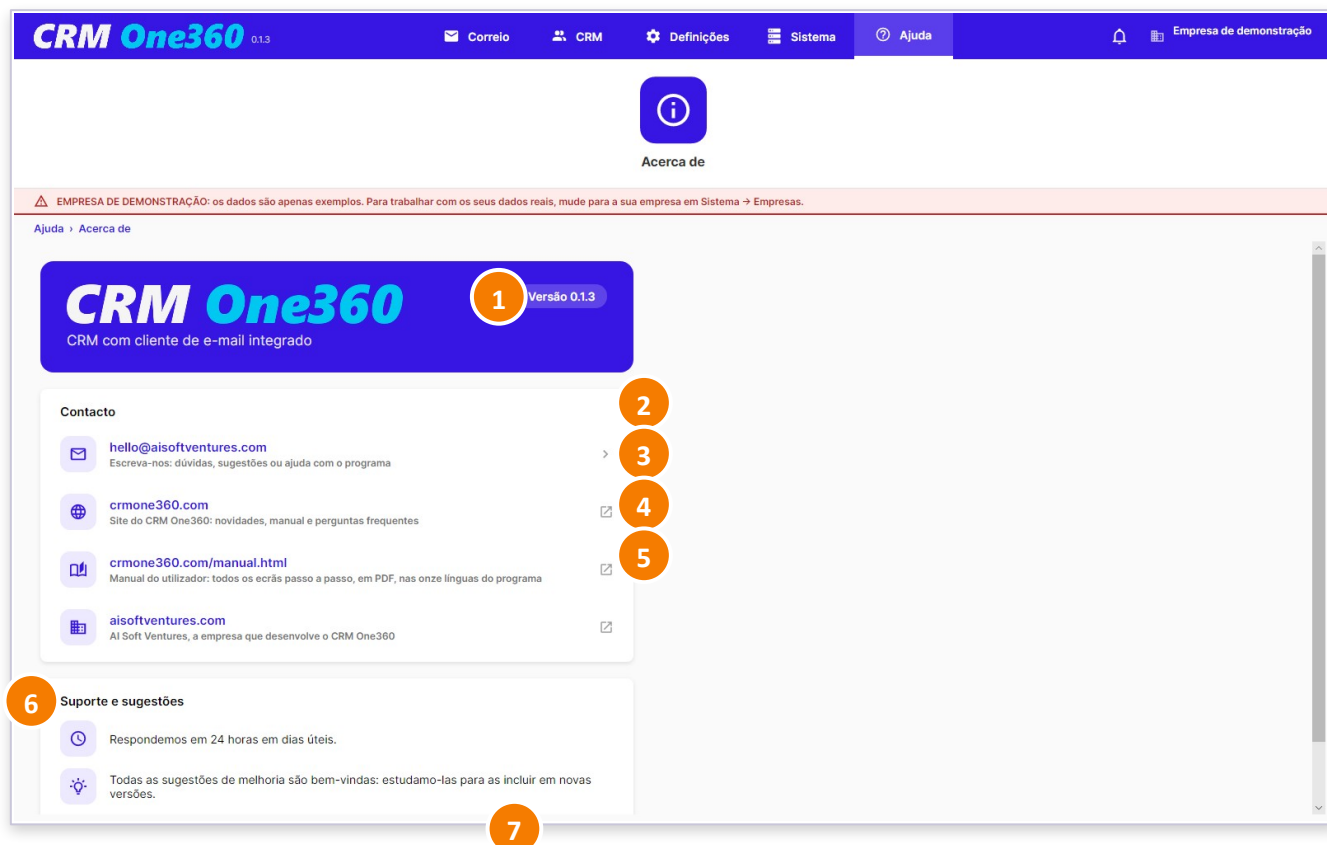
Como se utiliza

- 1 Escolha «Não, já está instalado noutra computador».
- 2 Prima «Detetar rede» e escolha o computador que tem os dados. Se não aparecer, escreva o seu nome ou o seu endereço IP.
- 3 Introduza a sua palavra-passe do CRM One360 e prima «Ligar».

Sugestão: Os dois computadores têm de estar na mesma rede. Se não se ligarem, abra Sistema → Acesso a partir de outros computadores no computador principal.

Acerca de e contacto

Onde: **Ajuda** → **Acerca de**



Para que serve

A versão do CRM One360 que tem instalada e como nos contactar.

Como se utiliza

- 1 Versão: indique-a quando nos escrever.
- 2 E-mail: escreva para hello@aisoftventures.com a partir da sua conta do CRM One360.
- 3 crmone360.com: o site do programa, com novidades, este manual e perguntas frequentes.
- 4 crmone360.com/manual.html: a página deste manual no site, para transferir a última versão em PDF.
- 5 aisoftventures.com: o site da AI Soft Ventures, a empresa que faz o CRM One360.
- 6 Suporte e sugestões: respondemos em 24 horas nos dias úteis, e todas as sugestões de melhoria são bem-vindas e estudadas para novas versões.
- 7 «Ver termos» mostra os termos e condições de utilização.