

# LDI CRISTAIS

Análises Julho 26

# Atendimentos de julho

Chat

Relatórios

Atendimentos 0

Usuários 0

Grupos 136

Buscar atendimentos

Nenhum atendimento em andamento.

Aguarde o recebimento de um novo atendimento ou inicie um clicando no botão acima.

hablla

Dados

Feed 18

Dashboard

Marketing

Atendimento

Vendas

CS/CX

Desempenho

LDI Cristais

www.ldicristais.com...

3

Voltar

Histórico de atendimentos (5354)

Pesquise por um atendimento

| Tempo      | Status     | Pessoa                                  | Motivo                      | Conexão                               | Atendente - Setor                            | Data                          | Avaliação |
|------------|------------|-----------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------|-----------|
| Finalizado | Finalizado | Nelcira<br>5549988264946                | MSG enviada do LINK ...     | LDI META<br>whatsapp                  | Rose Silva<br>Loja Virtual- LDI Cristais     | Criado em<br>31/07/26 - 22:53 | -         |
| Finalizado | Finalizado | SILVANA LOPES V...<br>5586999823537     | Troca/ Devolução/ Def...    | LDI Cristais Loja Virtual<br>whatsapp | Rose Silva<br>Loja Virtual- LDI Cristais     | Criado em<br>31/07/26 - 21:22 | -         |
| Finalizado | Finalizado | Karen Figueira<br>5581996692507         | Informações Atacado/...     | LDI Cristais Loja Virtual<br>whatsapp | Rose Silva<br>Loja Virtual- LDI Cristais     | Criado em<br>31/07/26 - 19:54 | -         |
| Finalizado | Finalizado | KOKORANTI - KOKOR...<br>5566996461856   | Retorna dia seguinte        | LDI META<br>whatsapp                  | Karina Cardoso.<br>04 - Direcionado          | Criado em<br>31/07/26 - 19:45 | -         |
| Finalizado | Finalizado | Mayawari Mehinako<br>5566981492249      |                             | LDI META<br>whatsapp                  | 01 - Atendimento                             | Criado em<br>31/07/26 - 18:25 | -         |
| Finalizado | Finalizado | ELIVANE - ELIVANE M...<br>5534996768160 | Retorna dia seguinte        | LDI META<br>whatsapp                  | Bianca Moraes<br>04 - Direcionado            | Criado em<br>31/07/26 - 18:19 | -         |
| Finalizado | Finalizado | Sandra Claudino<br>5567981611106        |                             | LDI META<br>whatsapp                  | 01 - Atendimento                             | Criado em<br>31/07/26 - 17:52 | -         |
| Finalizado | Finalizado | THA S KASAHARA - ...<br>5511998664314   | Atualização Preço/ Sal...   | LDI META<br>whatsapp                  | Karina Cardoso.<br>04 - Direcionado          | Criado em<br>31/07/26 - 17:15 | -         |
| Finalizado | Finalizado | Iara Alves -numero L...<br>551128238863 | Venda não realizada 2       | LDI Cristais Loja Virtual<br>whatsapp | Rosiane Aguiar<br>Loja Virtual- LDI Cristais | Criado em<br>31/07/26 - 17:12 | -         |
| Finalizado | Finalizado | RAFAEL Q.GONTIJO - ...<br>5531984162198 |                             | LDI Cristais Loja Virtual<br>whatsapp | 05 - RASTREIO                                | Criado em<br>31/07/26 - 17:06 | -         |
| Finalizado | Finalizado | Ariadna Bo Ferraz<br>5521998099087      |                             | LDI Cristais Loja Virtual<br>whatsapp | 05 - RASTREIO                                | Criado em<br>31/07/26 - 17:01 | -         |
| Finalizado | Finalizado | VALTER - VALTER EM...<br>5531983957323  | NFE/ Rastreio-Solicit. C... | LDI Cristais Loja Virtual<br>whatsapp | Rose Silva<br>Loja Virtual- LDI Cristais     | Criado em<br>31/07/26 - 16:59 | -         |

Gerenciar atendimentos

Filtros 3

Atendimentos

Listas, relatórios e dashboards de atendimento.

Todos os atendimentos

Dashboard

Atendentes

Atendimentos por etiquetas

Atendimentos por motivo

Atendimentos por usuários

Atendimentos por pessoa

Atendimentos por organização

Tempos de atendimento

Tempos de atendimento em fluxo

Tempos de atendimento na fila

Permissão de notificação negada

Mensagens

Soraya Pericoco - Pericoco Martech



Chat

Relatórios

Atendimentos 0

Usuários 0

Grupos 136

Buscar atendimentos

Nenhum atendimento em andamento.

Aguarde o recebimento de um novo atendimento ou inicie um clicando no botão acima.

Permissão de notificação negada

Mensagens

Soraya Pericoco - Pericoco Martech

hablla

Dados

Feed 16

Dashboard

Marketing

Atendimento

Vendas

CS/CX

Desempenho

LDI Cristais

Trabalho

LDI Cristais \_ VENDAS -Setor de vendas

Pesquisar

Ordem

Filtros 2

Adicionar

Resumo

Resumo do quadro

Resumo por usuários

Resumo do quadro por usuário

Cartões ganhos por motivos

Cartões ganhos por motivos de finalização

Cartões perdidos por motivos

Cartões perdidos por motivos de finalização

| Nome do usuário              | Novos cartões | Em progresso | Total         | Perdidos | Total perdido | Ganhos | Total ganho    |
|------------------------------|---------------|--------------|---------------|----------|---------------|--------|----------------|
| Bianca Moraes                | 241           | 17           | R\$ 2.200,00  | 98       | R\$ 189,96    | 148    | R\$ 284.003,27 |
| Cleia Borge                  | 200           | 9            | R\$ 0,00      | 117      | R\$ 4.618,00  | 104    | R\$ 231.305,36 |
| Flavia Gomes                 | 280           | 28           | R\$ 0,00      | 121      | R\$ 0,00      | 149    | R\$ 396.061,51 |
| Gabriela - Pericoco Mar... 0 |               | 1            | R\$ 0,00      | 0        | R\$ 0,00      | 0      | R\$ 0,00       |
| Iara Alves                   | 13            | 13           | R\$ 0,00      | 7        | R\$ 0,00      | 3      | R\$ 677,50     |
| Karina Cardoso.              | 167           | 37           | R\$ 0,00      | 70       | R\$ 5.649,47  | 93     | R\$ 120.022,07 |
| Marcia Marieto               | 2             | 3            | R\$ 0,00      | 0        | R\$ 0,00      | 0      | R\$ 0,00       |
| Moises Lameira               | 224           | 36           | R\$ 42.890,00 | 167      | R\$ 19.131,00 | 83     | R\$ 274.233,51 |
| RAY ALVES                    | 183           | 44           | R\$ 3.942,80  | 92       | R\$ 17.412,91 | 49     | R\$ 51.835,25  |
| Rose Silva                   | 4             | 23           | R\$ 0,00      | 0        | R\$ 0,00      | 1      | R\$ 0,00       |
| Sheyla Elisangela            | 272           | 61           | R\$ 0,00      | 102      | R\$ 0,00      | 156    | R\$ 368.567,25 |

Chat

Relatórios

Atendimentos 0

Usuários 0

Grupos 136

Buscar atendimentos

🔍

💬

⚙️

↔️

Nenhum atendimento em andamento.

Aguarde o recebimento de um novo atendimento ou inicie um clicando no botão acima.

LDI Cristais \_ VENDAS -Setor de vendas

✎

Pesquisar

Ordem ▾

≡

📄

📋

↶

🔄

Filtros 2

+ Adicionar

🔄

Resumo

Resumo do quadro

👤

Resumo por usuários

Resumo do quadro por usuário

📈

Cartões ganhos por motivos

Cartões ganhos por motivos de finalização

📉

Cartões perdidos por motivos

Cartões perdidos por motivos de finalização

LDI Cristais \_ VENDAS -Setor de vendas

✎

Pesquisar

Ordem ▾

≡

📄

📋

↶

🔄

Filtros 2

+ Adicionar

🔄

Usúários \*

Selecionar um usuário ▾

Setores \*

Selecionar um setor ▾

Data

📅 01/08/2026 - 31/08/2026 ✕

+ Exportar PDF

+ Exportar CSV

Cartões perdidos por motivos

📊

☰

|                              |    |
|------------------------------|----|
| FUNIL/OFERTA-Não te...       | 44 |
| Atualização Preço/ Saldo     | 34 |
| NFE/ Rastreio-Solicit. Cl... | 32 |
| Venda Não realizada          | 25 |
| Informações da empresa...    | 10 |
| Não faz parte de nossa li... | 9  |

26.2%

FUNIL/OFERTA-Não tenho interesse agora2

20.2%

Atualização Preço/ Saldo

19.0%

NFE/ Rastreio-Solicit. Cliente/ Respondeu msg Rastreio

14.9%

Venda Não realizada

6.0%

Informações da empresa-Geral

5.4%

Não faz parte de nossa linha Produtos.

3.6%

Sem estoque/Previsão de Produto

3.0%

Troca/ Devolução/ Defeito1

2.0%

Orç/Pedido cliente sem VERBA-2

1.0%

Perdeu Preço

Título

Quantidade

FUNIL/OFERTA-Não tenho interesse agora2

44

Atualização Preço/ Saldo

34

NFE/ Rastreio-Solicit. Cliente/ Respondeu ms...

32

Venda Não realizada

25

Informações da empresa-Geral

10

Não faz parte de nossa linha Produtos.

9

Sem estoque/Previsão de Produto

6

Troca/ Devolução/ Defeito1

4

Orç/Pedido cliente sem VERBA-2

3

Perdeu Preço

1

🔔 Permissão de notificação negada

● Mensagens

Soraya Pericoco - Pericoco Martech

⤴

# CRM - Vendas

Chat

Relatórios

Atendimentos 0

Usuários 0

Grupos 136

Buscar atendimentos

Nenhum atendimento em andamento.

Aguarde o recebimento de um novo atendimento ou inicie um clicando no botão acima.

hablla

Dados

Feed 18

Dashboard

Marketing

Atendimento

Vendas

CS/CX

Desempenho

LDI Cristais

www.ldicristais.com...

3

Ecommerce/Atendimento

Pesquisar

Ordem

Filtros 2

+ Adicionar

Resumo

Resumo do quadro

Resumo por usuários

Resumo do quadro por usuário

Cartões ganhos por motivos

Cartões ganhos por motivos de finalização

Cartões perdidos por motivos

Cartões perdidos por motivos de finalização

Quantidade de Cartões

Novo

946

Em progresso

1729

Ganho

126

Perdido

506

Valores

Em progresso (1729)

R\$ 17.536,50

Ganho (126)

R\$ 78.802,35

Perdido (506)

R\$ 1.475,37

Contagens

Contagem de Cards por Campanha e Status

506

126

350

Sem campanha

Aberto Ganho Perdido

Contagem de Cards por Fonte e Status

500

124

338

Sem fonte receptivo

Aberto Ganho Perdido

Oportunidades no período - Quantidade

Permissão de notificação negada

Mensagens

Soraya Pericoco - Pericoco Martech

# CRM - Resumo por usuários

Chat

Relatórios

Atendimentos 0

Usuários 0

Grupos 136

Buscar atendimentos

Nenhum atendimento em andamento.

Aguarde o recebimento de um novo atendimento ou inicie um clicando no botão acima.

hablla

Dados

Feed18

Dashboard

Marketing

Atendimento

Vendas

CS/CX

Desempenho

LDI Cristais

www.ldicristais.com...

3

Ecommerce/Atendimento

Pesquisar

Ordem

Filtros2

+ Adicionar

Resumo

Resumo do quadro

Resumo por usuários

Resumo do quadro por usuário

Cartões ganhos por motivos

Cartões ganhos por motivos de finalização

Cartões perdidos por motivos

Cartões perdidos por motivos de finalização

Usuários

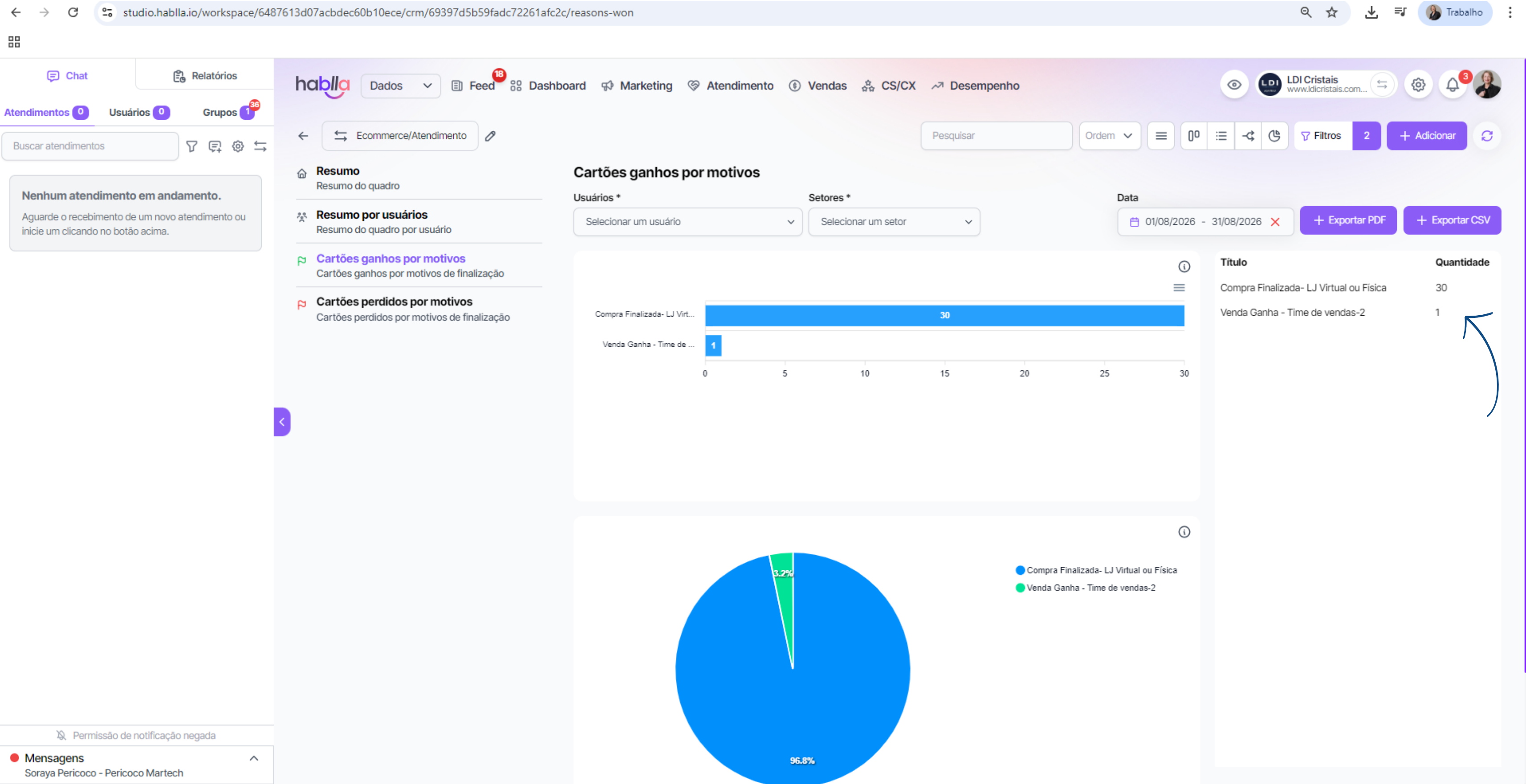
| Nome do usuário   | Novos cartões | Em progresso | Total         | Perdidos | Total perdido | Ganhos | Total ganho   |
|-------------------|---------------|--------------|---------------|----------|---------------|--------|---------------|
| Bianca Moraes     | 0             | 3            | R\$ 0,00      | 0        | R\$ 0,00      | 0      | R\$ 0,00      |
| Flavia Gomes      | 1             | 1            | R\$ 0,00      | 0        | R\$ 0,00      | 0      | R\$ 0,00      |
| Karina Cardoso.   | 1             | 1            | R\$ 0,00      | 0        | R\$ 0,00      | 0      | R\$ 0,00      |
| Rose Silva        | 934           | 1254         | R\$ 17.536,50 | 505      | R\$ 1.475,37  | 126    | R\$ 78.802,35 |
| Sheyla Elisangela | 1             | 0            | R\$ 0,00      | 1        | R\$ 0,00      | 0      | R\$ 0,00      |

Permissão de notificação negada

Mensagens

Soraya Pericoco - Pericoco Martech

# CRM - Ganhos



# CRM - Perdas

← → ↺

studio.hablla.io/workspace/6487613d07acbdec60b10ece/crm/69397d5b59fadc72261afc2c/reasons-lost

🔍 ⭐ ⬇️ 📑

Trabalho

🗄️

Chat

Relatórios

Atendimentos 0

Usuários 0

Grupos 136

Buscar atendimentos

Nenhum atendimento em andamento.  
Aguarde o recebimento de um novo atendimento ou inicie um clicando no botão acima.

Dados

Feed

Dashboard

Marketing

Atendimento

Vendas

CS/CX

Desempenho

Ecommerce/Atendimento

Pesquisar

Ordem

Filtros 2

+ Adicionar

Resumo

Resumo do quadro

Resumo por usuários

Resumo do quadro por usuário

Cartões ganhos por motivos

Cartões ganhos por motivos de finalização

Cartões perdidos por motivos

Cartões perdidos por motivos de finalização

Cartões perdidos por motivos

Usuários \* Selecionar um usuário

Setores \* Selecionar um setor

Data 01/08/2026 - 31/08/2026

+ Exportar PDF

+ Exportar CSV

| Título              | Quantidade |
|---------------------|------------|
| Venda Não realizada | 72         |

Cartões perdidos por motivos

Venda Não realizada 72

Venda Não realizada 100.0%

Permissão de notificação negada

Mensagens

Soraya Pericoco - Pericoco Martech

# Análise dos Atendimentos

| Indicador                       | Junho | Julho | Variação |
|---------------------------------|-------|-------|----------|
| Sessões totais                  | 9,751 | 5,354 | -45.10%  |
| Contatos únicos                 | 4,607 | 2,174 | -52.80%  |
| Sessões de marketing            | 5,492 | 1,096 | -80.00%  |
| Sessões de serviço              | 3,910 | 3,798 | -2.90%   |
| Sessões com atendente           | 3,709 | 4,283 | 15.50%   |
| Serviço com atuação humana      | 3,104 | 3,531 | 13.80%   |
| Registros com motivo preenchido | 3,932 | 4,048 | 3.00%    |
| Sessões associadas a vendas     | 784   | 881   | 12.40%   |

# Análise dos Atendimentos

| Setor            | Junho | Julho      | Variação |
|------------------|-------|------------|----------|
| Disparo em massa | 3,695 | <b>133</b> | -96.40%  |
| Loja Virtual     | 1,498 | 1,523      | 1.70%    |
| Direcionado      | 1,392 | 1,700      | 22.10%   |
| Automação        | 420   | 499        | 18.80%   |
| Consultores      | 306   | 444        | 45.10%   |
| Atendimento      | 334   | 316        | -5.40%   |
| Funil 90 dias    | 242   | 270        | 11.60%   |
| Rastreio         | 545   | 438        | -19.60%  |

# Qualificação

| Indicador                  | Junho  | Julho  |
|----------------------------|--------|--------|
| Sem motivo de finalização  | 5,819  | 1,306  |
| Percentual sem motivo      | 59.70% | 24.40% |
| Sem atendente identificado | 6,042  | 1,071  |
| Percentual sem atendente   | 62.00% | 20.00% |
| CSAT preenchido            | 0      | 0      |
| NPS preenchido             | 0      | 0      |
| Registros com tags         | 21     | 8      |

# Sessões associadas a vendas cresceram

| Motivo relacionado à venda   | Junho | Julho | Variação |
|------------------------------|-------|-------|----------|
| Venda ganha – time de vendas | 613   | 716   | 16.80%   |
| Compra finalizada            | 151   | 142   | -6.00%   |
| Finalizou na loja – venda    | 20    | 23    | 15.00%   |
| Total                        | 784   | 881   | 12.40%   |

Atendimento operacional de vendas melhorou

| Indicador                  | Junho  | Julho  |
|----------------------------|--------|--------|
| Sessões                    | 2,737  | 3,258  |
| Ganhos identificados       | 641    | 742    |
| Perdas explícitas          | 399    | 303    |
| Taxa sobre ganhos + perdas | 61.60% | 71.00% |

# Loja Virtual

| Indicador da Loja Virtual  | Junho  | Julho  |
|----------------------------|--------|--------|
| Sessões                    | 1,498  | 1,523  |
| Ganhos identificados       | 143    | 139    |
| Perdas explícitas          | 242    | 418    |
| Taxa sobre ganhos + perdas | 37.10% | 25.00% |

Tempo de primeira resposta

|                           |                     |                     |           |
|---------------------------|---------------------|---------------------|-----------|
| Indicador                 | Junho               | Julho               | Variação  |
| Mediana                   | 8min59s             | 9min43s             | +44s      |
| Respondidos em até 15 min | 60.00%              | 58.10%              | -1,9 p.p. |
| Respondidos em até 1 hora | 79.80%              | 76.40%              | -3,4 p.p. |
| Percentil 75              | 37min59s            | 51min39s            | piora     |
| Percentil 90              | aproximadamente 14h | aproximadamente 14h | estável   |

# Loja Virtual - Média de atendimento

| Indicador      | Junho              | Julho   |
|----------------|--------------------|---------|
| Mediana        | 9min40s            | 8min02s |
| Até 15 minutos | 58.50%             | 61.80%  |
| Até 1 hora     | 71.10%             | 72.60%  |
| Percentil 75   | aproximadamente 8h | 1h36min |

# CRM de Vendas

| Indicador        | Junho           | Julho           | Variação |
|------------------|-----------------|-----------------|----------|
| Novos            | 1,466           | 1,602           | 9.30%    |
| Em progresso     | 401             | 300             | -25.20%  |
| Finalizados      | 682             | 786             | 15.20%   |
| Cancelados       | 714             | 775             | 8.50%    |
| Valor finalizado | R\$1,470,241.48 | R\$1,726,705.72 | 17.40%   |

# CRM de E-commerce/Atendimento

| Indicador    | Junho        | Julho        | Variação |
|--------------|--------------|--------------|----------|
| Novos        | 923          | 946          | 2.50%    |
| Em progresso | 1,682        | 1,729        | 2.80%    |
| Ganhos       | 146          | 126          | -13.70%  |
| Perdidos     | 526          | 506          | -3.80%   |
| Valor ganho  | R\$91,576.07 | R\$78,802.35 | -13.90%  |

## Evoluções

- Comparar a conversão de oportunidades concluídas com um, dois, três ou mais retornos, identificando em que momento a probabilidade de fechamento aumenta ou diminui.
- Analisar o desempenho por consultor, relacionando volume de atendimentos, retornos realizados, tempo de negociação, vendas ganhas, perdas e valores comercializados.
- Aprofundar as perdas da Loja Virtual, cruzando motivo de finalização, produto procurado, disponibilidade, preço, tempo de resposta e resultado do cartão.
- Conciliar as vendas identificadas nas sessões de atendimento com os cartões finalizados no CRM, estabelecendo uma definição única para atendimento concluído, negociação em andamento, venda ganha e venda perdida.
- Ampliar o preenchimento do valor potencial das oportunidades perdidas, permitindo mensurar não apenas a quantidade de perdas, mas também o impacto financeiro.