

APLWeb ERP — Notas de Lançamento

Versão 2026.21 • Setembro de 2026 • Quem atende

A versão passada desceu para o salão do restaurante. Esta volta para o outro lado do balcão — o atendimento — e responde três perguntas que qualquer equipe com mais de duas pessoas faz todo dia: de quem é esta conversa, para quem eu passo, e o que acontece quando a venda fecha.

Até aqui o Inbox era um balcão único: todas as conversas, para todos os atendentes, sem divisão. Funciona com dois ou três. Com uma equipe dividida entre comercial, suporte e financeiro, cada um passa o dia rolando conversa que não é dele — e o cliente que escreveu para o suporte espera enquanto três pessoas leem a mesma mensagem.

1	4	2	9	0
número de telefone, uma conversa só	caminhos ao marcar a oportunidade como ganha	níveis para separar o atendimento: área e atendente	telas de relatório em que o filtro por loja voltou a funcionar	atendimentos apagados ao unificar — tudo reversível

CRM • O atendimento ganhou áreas

O atendimento passa a ter departamento: comercial, suporte, financeiro, o que fizer sentido na sua casa. Cada atendente pertence a uma área. A conversa que chega pelo número do suporte abre atendimento no suporte, sem ninguém precisar dizer.

Onde isso muda a rotina

Tela	O que passa a ser possível
Departamentos	Cadastrar as áreas, dizer quem trabalha em cada uma e de qual área é cada número de atendimento
Inbox	Ver a etiqueta da área em cada conversa e filtrar por ela
Gestão de Atendimentos	Acompanhar e filtrar o atendimento por área
Transferência	Passar a conversa para outra área ou outro atendente, com o motivo registrado

Nasce invisível

Enquanto não existir área cadastrada, tudo continua exatamente como estava: mesma lista, mesmas conversas, todo mundo vendo tudo. Mesmo depois de cadastrar, a separação só passa a valer quando você a liga, por um botão na própria tela. Até lá a área é apenas etiqueta e filtro — organiza sem esconder nada de ninguém.

Quando a separação é ligada, três garantias valem: **quem não tem área definida continua vendo tudo**; administradores e perfis gerenciais continuam vendo tudo; e **atendimento antigo, sem área**, permanece visível para todos. Ninguém perde conversa no dia em que o recurso é ativado.

CRM • Passar a conversa para a pessoa certa

No menu da conversa aparece "Transferir atendimento". A tela mostra com quem o atendimento está agora, deixa escolher a área, o atendente ou os dois, e aceita um motivo em uma linha.

- Escolher a área filtra a lista de atendentes — só aparece quem trabalha nela.

- Deixar um campo em branco significa não mexer nele: dá para trocar só a área, só o atendente, ou ambos.
- Cada transferência fica no histórico, visível na própria tela: de quem, para quem, quando e por quê.

O histórico encadeia. Uma conversa que passou do comercial para o suporte e depois para o financeiro mostra o caminho inteiro — útil quando o cliente reclama que "já expliquei isso para três pessoas".

CRM • O mesmo cliente, um atendimento só

Cliente que volta abre protocolo novo. Ao longo dos meses, o mesmo cliente acumula cinco, dez, treze protocolos — e qualquer contagem por atendimento passa a mentir.

A tela de Gestão de Atendimentos agora aponta sozinha os clientes nessa situação, com quantos protocolos e de quantos números diferentes. Um botão junta todos num só.

O que acontece	Como fica
Você escolhe qual protocolo fica como principal	O mais antigo vem sugerido, preservando a data de abertura
Os outros passam a fechados, marcados como unificados	Nada é apagado; o histórico de cada um continua consultável
Mudou de ideia	Um clique em "desfazer" devolve o protocolo ao que era
Os indicadores	Passam a contar o atendimento uma vez, e não uma por protocolo

Esse último ponto merece atenção: ao unificar, **o total de atendimentos do período diminui**. Não é perda de dado — é o número deixando de contar a mesma conversa várias vezes.

CRM • Conversas do mesmo número reunidas

O mesmo celular pode chegar ao sistema escrito de jeitos diferentes — com o código do país, sem ele, com ou sem o nono dígito. Cada variação virava uma conversa separada no Inbox, com pedaços do histórico em cada uma.

Uma ferramenta de manutenção reúne essas conversas. Ela mostra antes o que faria, número por número, e só grava quando confirmado — com cópia de segurança de tudo que for tocado.

Antes	Agora
O mesmo cliente aparecia duas ou três vezes na lista	Uma conversa só, com o histórico inteiro
Marcar como lida numa não valia na outra	A leitura mais avançada é preservada na conversa reunida
Números novos podiam repetir o problema	O envio passa a gravar sempre no mesmo formato

Telegram, Instagram, e-mail, Mercado Livre e demais canais não são afetados: cada um tem seu próprio jeito de identificar o contato, e a ferramenta reconhece e preserva esses identificadores.

Comercial • Ganhou? o sistema pergunta o que fazer

Ao arrastar a oportunidade para uma etapa de ganho, era tudo ou nada: ou o sistema gerava sozinho o documento configurado, ou não gerava nada e alguém teria de lembrar de criar depois.

Agora, quando você quiser, o sistema pergunta.

Escolha	O que acontece
Criar orçamento	Proposta nova para aquele cliente
Criar pedido	Pedido novo para aquele cliente
Criar fatura	Fatura em rascunho — a validação continua sendo no financeiro
Associar documento existente	Busca pelo número e vincula um orçamento, pedido ou fatura que já existe
Não gerar nada	Marca a oportunidade como ganha e pronto

A opção de associar cobre o caso mais comum de quem vende primeiro e registra depois: a venda já foi faturada, e agora só falta amarrá-la à oportunidade. A busca traz apenas documentos daquele cliente, e o que já está vinculado não aparece de novo.

A fatura também passou a ser uma opção da geração automática, ao lado de orçamento e pedido. Quem já usa a automação não vê nenhuma pergunta: ela continua com precedência, e o modal só aparece quando a automação está desligada.

Relatórios • O filtro de loja e o vendedor certo

Loja

Em várias fontes do construtor de relatórios, filtrar por loja não surtia efeito: o campo aceitava texto livre em vez de oferecer a lista, e o relatório saía igual, com ou sem filtro. Em outras, a lista existia mas escondia lojas que apareciam no próprio agrupamento — você via a loja na coluna e não conseguia filtrá-la.

As duas coisas foram corrigidas. E o mesmo campo repetido passou a somar em vez de anular: escolher duas lojas traz as duas, quando antes o relatório voltava vazio.

Vendedor

Nas fontes de faturamento, pedidos, orçamentos, recebimentos e contas a receber, agrupar ou filtrar por "Vendedor" usava **quem emitiu o documento** — o caixa, o administrador — e não quem vendeu. Por isso o ranking trazia nomes de operador de caixa, e filtrar por uma vendedora de verdade não casava com nada.

Agora "Vendedor" é o vendedor. Quem precisa da visão de caixa ganhou um agrupamento próprio, "Emitido por (usuário)", que faz o que o antigo fazia.

Seus números de vendedor vão mudar

Relatórios por vendedor passam a mostrar outros nomes e outros valores — os corretos. Documento sem vendedor registrado aparece como "Sem vendedor", e esse grupo pode ser grande se o ponto de venda não vem preenchendo o campo.

Vale olhar esse grupo: ele mede quanto da sua venda está sem responsável identificado. É informação de cadastro, não defeito do relatório.

Sistema • Instalação e ajuda

- O instalador do CRM passou a conhecer as tabelas e campos desta versão, para que instalação nova e instalação antiga cheguem ao mesmo lugar.
- O manual, o checklist de testes e os slides de treinamento ganharam os recursos novos, com o passo a passo de cada um.
- A tela que acrescenta itens de menu faltantes, entregue na versão passada, já instala o item de Departamentos.

Pontos de atenção

Antes de ligar a separação por área

Cadastre as áreas e vincule os atendentes primeiro. Ligar a separação com a lista vazia não quebra nada — todo mundo continua vendo tudo —, mas também não separa nada.

Atendente sem área continua vendo todas as conversas. Se a intenção é separar de verdade, cada pessoa precisa estar vinculada.

Vincule também os números de atendimento às áreas. Sem isso, a conversa nova nasce sem área e fica visível para todos.

Sobre reunir as conversas do mesmo número

A ferramenta mostra tudo antes de gravar. Rode primeiro no modo de simulação e confira a lista de números.

Ela faz cópia de segurança do que vai alterar, mas a operação altera dados de conversa. Escolha um horário de movimento baixo.

Telefone de cadastro do cliente não é tocado — só as conversas. Corrigir o cadastro continua sendo na ficha do cliente.

Sobre unificar atendimentos

Só é possível unificar atendimentos do mesmo cliente. Atendimento sem cliente vinculado fica de fora — vincule o cliente antes.

Depois de unificar, os indicadores do período diminuem. É o efeito esperado.

Tudo é reversível pelo "desfazer" na própria linha.

Próximos passos (2026.22)

Esta versão foi dedicada ao atendimento. Dos itens anunciados na versão passada, um começou a ser respondido: reconhecer quando o mesmo cliente volta — a unificação de atendimentos e de conversas é o primeiro passo, e o reconhecimento do assunto segue na fila. Os demais não avançaram e continuam previstos:

- Shopee e Magalu como canais do APLPlace, no mesmo modelo do Mercado Livre
- Envio em lote de fotos e fichas técnicas de produto
- Painel de margem real por canal de venda
- Comparação entre vistorias de Ordens de Serviço diferentes do mesmo equipamento
- Duplicar produto também a partir da listagem, sem precisar abrir a ficha
- Unificar o cálculo do CMV entre o DRE e a Análise de Faturamento
- Central de mensagens do aplicativo, para avisar o usuário no celular
- Perguntas frequentes no manual do aplicativo, organizadas pela dúvida
- Organizar as notas de fornecedor por CNPJ também no sistema
- Levar o tipo de documento também para o PDF e o Excel da Análise de Faturamento
- Desfazer a última importação de plano de contas
- Previsto contra realizado no Fluxo de Caixa
- Levar ao Fluxo de Caixa o que a leitura das conversas já sabe sobre quem está perto de fechar
- Mesa vinculada à loja, para redes com salões em unidades diferentes
- Arrastar para ordenar os banners do cardápio
- Ocupação por andar no mapa ao vivo

A partir do que esta versão trouxe, seguem em estudo:

- Unificar também os atendimentos sem cliente vinculado, pelo número
- Atendimento por área também no aplicativo, e não só no Inbox do sistema
- Tempo de resposta e fila por área, para comparar o desempenho entre comercial e suporte
- Responder pelo aplicativo oficial do WhatsApp Business sem perder a conversa no sistema, para quem usa o número oficial da Meta

APLWeb ERP — Tecnologia que acompanha o ritmo da sua empresa.

Equipe de Desenvolvimento APLWeb · Fortaleza, CE — Setembro de 2026