

# Monitoração de Clientes

Explica-se aqui como monitorar diariamente volumes fretes de clientes.

1. [Apresentação](#)
2. [Estabelecendo volumes diários](#)
3. [Monitoração de Clientes - Referência Mês Anterior](#)
4. [Monitoração de Clientes - Referência em Metas](#)

[Início](#)

## 1. Apresentação

Em momentos de crises ou não, monitorar diariamente volumes de fretes expedidos pelos clientes tendo-se como referência o passado ou metas pré-estabelecidas, é fundamental para a área comercial.

Assim, no link Relatórios Gerencias (opção 056) passam a ser disponibilizados diariamente 2 relatórios:

- **Monitoração de Clientes – Referência Mês Anterior** – Mostra em relação ao volume expedido do mês anterior (no mesmo período), se o mês em curso apresenta por cliente, crescimento ou não.
- **Monitoração de Clientes – Referência em Metas** – Esta mesma avaliação é efetuada por metas previamente estabelecidas para vendedores e para clientes alvo.

Como os **valores de referencia** (volume do mês anterior e as metas) são mensais, para que acompanhamento possa ser efetuado diariamente, criamos percentuais que permitem obter o volume acumulado no mês até um determinado dia.

Nos 2 relatórios, são apresentados seguintes indicativos que merecem atenção:

- **ABAIXO** – Cliente (pagador) expediu este mês, abaixo do mês anterior ou da meta estabelecida,
- **FUGIU** – Cliente não expediu nada neste mês.

Clientes com estes 2 indicativos devem receber análises e ações comerciais visando a recuperação dos volumes perdidos.

Os 2 relatórios são disponibilizados diariamente em torno das 06:00h no link Informações Gerenciais (opção 056).

[Início](#)

## 2. Estabelecendo volumes diários

Para obter volumes acumulados diários ao longo do mês, foi criada uma tabela de percentuais que são cadastrados na opção 903, conforme segue:

Distrib. percent. acumulada no mês - dia 01 a 10:	03	06	10	13	16	19	23	26	29	32	
dia 11 a 20:	35	39	42	45	48	52	55	58	61	65	
dia 21 a 31:	68	71	74	77	81	84	87	90	94	97	100

No exemplo acima, para o dia 24 temos um percentual acumulado de 77%. Isto significa que o volume referência do mês passado bem como as metas, devem ser de 77% dos respectivos valores mensais. Por exemplo, se o valor mensal é 300, o valor até o dia 25 será de  $77\% \times 300 = 231$ .

Os percentuais sugeridos na opção 903 estão com comportamento de crescimento linear. É possível alterar estes percentuais, por exemplo concentrando-os mais no final do mês.

No relatório, quando se cita META\_HOJE, o percentual a ser utilizado é o de ontem. Isto porque o relatório embora processado hoje, refere-se à dados de ontem.

[Início](#)

## 3. Monitoração de Clientes - Referência Mês Anterior

Objetivo é mostrar quais clientes reduziram o volume expedido este mês em relação ao mês anterior:

073 - MONITORACAO DE CLIENTES - REF MES							
05/2009							
DEDOR	QUANT	PESO	CALC	VALMERC	FRETE TOT	RC	CRES*
	CTRC	Kg	R\$1000	R\$	R\$	%	%
nlds	74	3.641	103	3.557,06	24	-3	
njgs	96	8.231	107	3.543,22	19	-19	
mar	94	3.286	45	3.537,27	26	-32	
to	78	2.988	113	3.481,81	29	68	
mar	33	5.072	79	3.480,42	21	-29	

Coluna CRES\* indica que o primeiro cliente em relação ao mesmo período do mês anterior, reduziu o valor contratado em 3%, enquanto o quarto aumentou em 68%.

Este relatório mostra também quais clientes deixaram de expedir no mês em curso, embora tivessem feito no mês anterior:

073 - MONITORACAO DE CLIENTES - REF MES ANTERIOR									
05/2009					04/2009				
C VALMERC	FRETE TOT	RC	CRES*	QUANT	PESO	CALC	VALMERC	FRETE TOT	CRES*
g	R\$1000	R\$	%	CTRC	Kg	R\$1000	R\$	R\$	%
5	0	0,01	91	6	0	0	0	0,00	0
8	0	0,01	****	6	0	0	0	0,00	0
2	0	0,01	****	6	0	0	0	0,00	0
1	3	0,01	****	6	0	0	0	0,00	0
0	0	0,00	0	0	48	20.291	63	9.808,30	-54
0	0	0,00	0	0	150	2.184	115	8.719,12	474
0	0	0,00	0	0	7	1.910	5	5.178,49	-87
0	0	0,00	0	0	96	2.509	438	4.435,83	-67
0	0	0,00	0	0	2	3.414	5	2.696,36	****
0	0	0,00	0	0	21	6.225	121	2.613,86	-6
0	0	0,00	0	0	3	3.260	63	2.489,90	****

Eles estão localizados a partir da linha em que o FRETE TOT do mês em curso (05/2009) está zerado. Na imagem acima, o primeiro cliente que deixou de expedir, no mês anterior (04/2009) teve frete no valor de R\$9.808,30.

[Início](#)

## 4. Monitoração de Clientes – Referência em Metas

Objetivo é verificar diariamente o atingimento de metas estabelecidas para alguns clientes alvo e para vendedores.

Na primeira parte do relatório temos as metas para clientes:

135 - MONITORACAO DE CLIENTES - REF METAS							
MES: 05/09							
C L I E N T E							
C NTC	RES COM	META MES	META HOJE	REALIZ HOJE	ACIMA	ABAIXO	OBSERV
0,0	0,0	57.000	43.890	0	0	43.890	FUGIU
0,0	0,0	72.000	55.440	50.999	0	4.441	ABAIXO
0,0	39,2	143.000	110.110	120.221	10.111	0	
0,0	0,0	30.000	23.100	24.980	1.880	0	
0,0	24,0	121.000	92.400	70.991	0	21.409	ABAIXO
0,0	0,0	135.000	103.950	98.992	0	4.958	ABAIXO
0,0	37,9	95.000	73.150	0	0	73.150	FUGIU

- No relatório acima, o primeiro cliente não expediu nada este mês. Coluna OBSERV é identificado com FUGIU.
- No terceiro cliente a meta para hoje é de R\$110.110, e como ele já expediu R\$120.221, ficou acima da meta. A meta para hoje foi obtida multiplicando R\$143.000 por 77,0% que é o percentual de volume acumulado no mês para o dia 24, cadastrado na opção 903.
- Clientes com indicativo FUGIU e ABAIXO merecem especial atenção da transportadora para recuperar perdas ocorridas.
- As metas para clientes são cadastradas pela opção 397, e só devem ser efetuadas para clientes que se definem como **alvos da transportadora**.

Na segunda parte do relatório temos as metas para vendedores:

135 - MONITORACAO DE CLIENTES - REF METAS							PAG: 4
MES: 05/09							25/05/09 11:52
V E N D E D O R							
NTC	RES COM	META MES	META_HOJE	REALIZ_HOJE	ACIMA	ABAIXO	OBSERV
0,0	31,9	13.500	10.395	21.365	10.970	0	
0,0	28,7	430.000	331.100	322.279	0	8.821	ABAIXO
0,0	33,4	450.000	346.500	242.686	0	103.814	ABAIXO
0,0	0,0	1.000	770	0	0	770	FUGIU
0,0	33,6	10.500	8.085	5.930	0	2.155	ABAIXO

- No relatório acima, o primeiro vendedor já ultrapassou a meta para hoje em R\$10.970.
- O segundo vendedor ficou abaixo da meta em R\$8.821, recebendo o indicativo ABAIXO na coluna OBSERV.
- O quarto vendedor não teve frete expedido nos seus clientes dos quais recebe comissão.
- As metas de vendedores são cadastradas pela opção 497, e devem ser estabelecidas de forma independente das metas para clientes (opção 397). A meta do vendedor não é necessariamente a soma das metas dos seus clientes.

Metas para vendedores podem também ser acompanhadas pelo relatório 125-PRODUCAO DO VENDEADOR:

125 - PRODUCAO DO VENDEADOR - ANALITICO							PAG: 20
RESUMO							25/05/09 11:45
COMIS	CONQUISTA	COMIS	MANUTENCAO	COM	TOTAL	META_HJ	ATING
R\$	%	R\$	%	R\$	R\$1000	%	
0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	0	0	0
9,75	0,0	4.613,47	1,6	14.623,22	15	97	
184,69	0,1	1.768,09	1,4	111.952,78	98	114	
0,00	0,0	1.675,64	0,8	31.675,64	35	90	

- O relatório mostra para cada vendedor o percentual de atingimento da meta para hoje.
- O segundo cliente já atingiu hoje 97% da meta estabelecida, enquanto o terceiro atingiu 114%, ou seja ultrapassou em 14% a meta para hoje.

[Início](#)