



CRM no NIA

Tudo o que liga a sua operação ao cliente.

Do primeiro lead à última factura — pipeline comercial, contas, contactos, casos, filas, campanhas e sales documents. Numa só plataforma, integrada com o Cegid Primavera e operável por Claude e ChatGPT via servidor MCP.

12+

Módulos integrados

MCP

Native operável

360°

Visão do cliente

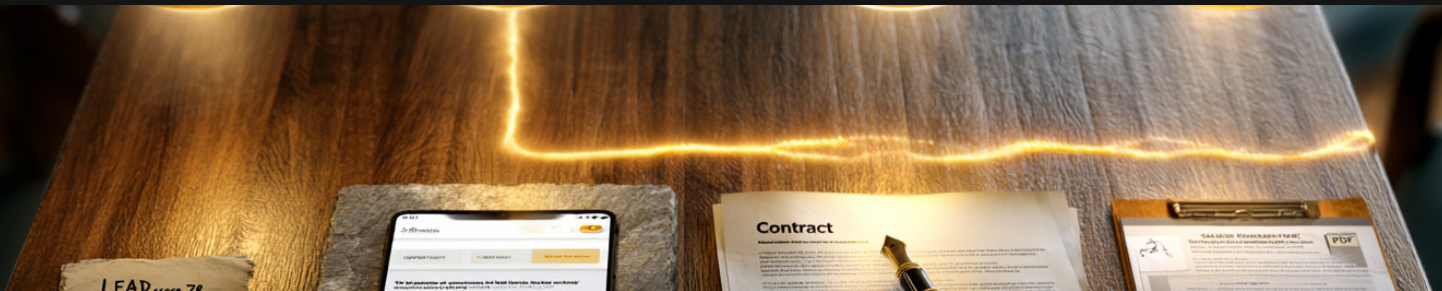
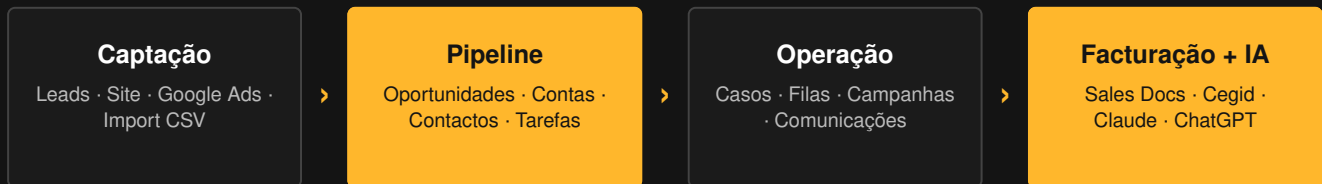
IA

Claude · ChatGPT

Do primeiro lead à última factura.

O NIA CRM cobre todo o ciclo comercial e de relação com o cliente — captação de leads, qualificação com scoring e SLA, oportunidades com pipeline visual, contas e contactos com histórico completo, casos com triagem e work orders, filas operacionais, campanhas multi-step com A/B testing e sales documents ligados ao Cegid Primavera. Operável por consola web, mobile e linguagem natural via Claude e ChatGPT.

Arquitectura — quatro camadas, uma só plataforma



- **Pipeline visual com scoring e SLA**
Leads em kanban por estágio, com scoring automático e SLA por canal. Conversão lead-para-conta num clique. Oportunidades com KPIs em tempo real, resumo executivo gerado por IA e bulk operations de atribuição.
- **Carteira de clientes 360°**
Contas e contactos com histórico completo — notas, tarefas, eventos, chamadas, anexos, locais, subscrições. Registry de clientes com KPIs, import wizard e analytics laterais. Detalhe do cliente com 12 tabs operacionais.
- **Casos, filas e campanhas integrados**
Casos com SLA, triagem, work orders e dispatch FieldOps. Filas operacionais com claim/release e classificação IA. Campanhas multi-step com A/B testing, segmentação, subscrições por produto e suppression lists.
- **Pronto para IA**
Servidor MCP expõe todo o CRM ao Claude e ao ChatGPT. Pesquisa de leads em risco, resumo de oportunidades, criação de campanhas em linguagem natural — com as permissões do utilizador autenticado.

Do lead em risco à oportunidade ganha.

Captação, qualificação, pipeline e fecho — tudo numa plataforma que respeita o ritmo comercial. Leads, oportunidades e tarefas comerciais ligadas a contas e contactos, com bulk operations, conversão automática e resumos por IA.

Leads em kanban com scoring

Estágios visuais, agrupamento por fonte ou assunto, scoring automático configurável, SLA tracking com alertas de breach. Drag-and-drop entre estágios.

Oportunidades com pipeline e KPIs

Lista paginada com quick views, KPIs em tempo real (total deals, valor, weighted, win rate, deal size médio), distribuição por estágio e por owner.

Conversão lead-para-conta

Um clique converte leads qualificados em contas, contactos e oportunidade. Mapeamento de campos pré-configurado, sem dupla introdução de dados.

Tarefas comerciais ligadas

Tarefas associadas a leads, oportunidades, contas ou contactos. Workflow start/complete/cancel, summary agregado, vista mesclada no detalhe da oportunidade.

Bulk operations e CSV export

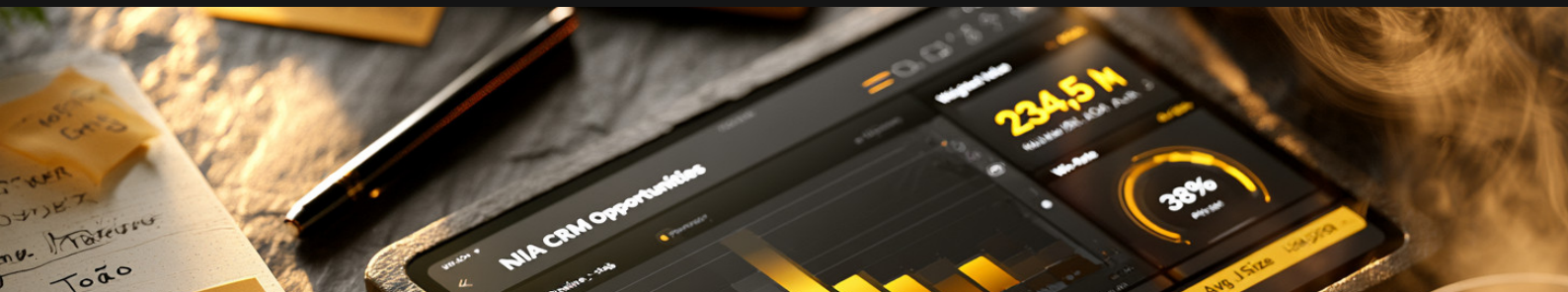
Atribuição em massa de owner, estágio e estado. Export CSV para Excel ou Power BI. Saved views por utilizador para consultas recorrentes.

Duplicate scan + AI summary

Detecção automática de leads duplicados com merge controlado. Resumo executivo de oportunidades gerado pela IA Gemini, gated por feature flag.

Contas, contactos e a história toda em volta.

A relação com o cliente vive de detalhes — quem ligou, o que foi acordado, que documento foi anexado, que produto subscreveu. O NIA CRM agrega tudo num registo único por conta, contacto e cliente, com analytics, audit trail e ligação directa aos sales documents e ao ERP.



Contas com histórico 360°

Notas, tarefas, eventos, chamadas, anexos, contactos associados, locais e subscrições por produto. Bloqueio/desbloqueio, foto, e batch import.

Contactos com analytics

Associação multi-conta, fotos, notas, tarefas, eventos, chamadas. Analytics por departamento, fonte, status e tendências mensais.

Registry de clientes

Lista com filtros, KPIs, lazy analytics, bulk ops, quick CSV export e import wizard. Detalhe com 12 tabs: overview, contactos, casos, oportunidades, actividades, documentos, ERP, utilities.

Templates de comunicação

Templates por subject, produto e estágio. Sugestão automática do melhor template para cada oportunidade. Editores ricos e merge fields dinâmicos.

Log de comunicação com audit

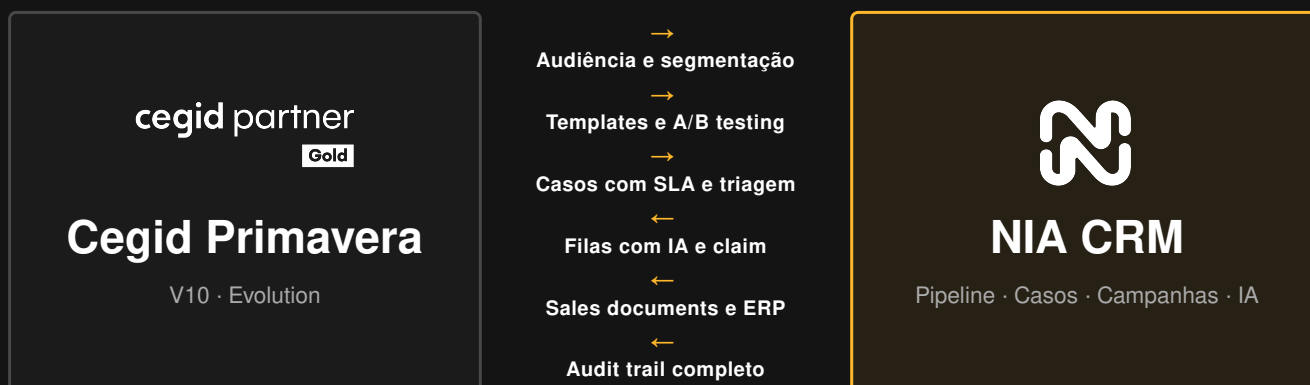
Todas as comunicações registadas — email, chamada, evento. Estado por comunicação, audit trail por utilizador, trilho pesquisável para conformidade.

Casos ligados a contas e contactos

Vista única CRM + suporte. Cada caso herda automaticamente a conta e o contacto, e ganha acesso a templates, work orders e service points.

A operação diária. Numa só consola.

Marketing, suporte e operações partilham o mesmo CRM e a mesma carteira. Campanhas multi-step com A/B e attribution. Casos com SLA, triagem por IA e draft work orders. Filas operacionais com claim/release e classificação automática. Tudo ligado ao mesmo registo de cliente.



→ Campanhas multi-step

Lifecycle CRUD com start/pause/resume/complete, aprovação, clone, schedule, readiness validation, test send. Steps com reorder, A/B testing com select winner.

→ Segmentação e subscrições

Segmentos com preview de audiência. Subscrições de conta por produto com bulk create. Suppression lists e attribution para tracking de origem.

→ Analytics de campanha

Delivery, deliverability, funnel, engagement, trends, run history, member journey, attribution e comparison entre campanhas — tudo em dashboards prontos.

← Casos com SLA e work orders

List com grid, KPI dashboard, export Excel/PDF/CSV, bulk assign/status/priority. Detalhe com 12 tabs (parties, links, work orders, GPS, time/billing) e templates.

← Filas com classificação IA

Queue types, members, items com claim/release/link, stats globais e per-fila. Inbound email config + classificação Gemini (opcional por flag).

← Sales Documents + ERP

Lifecycle completo (submit/approve/issue/post/cancel/void), lines, payments, credit/debit notes, PDF, email log, payment terms, fiscal settings, customer statement, aging report, GL mappings, recurring templates, FX revaluation.

A sua operação comercial. No Claude. No ChatGPT.

Através do servidor MCP do NIA, a equipa comercial e de suporte pergunta ao Claude e ao ChatGPT em linguagem natural — e o CRM responde com base nos dados a que cada utilizador tem acesso. Pipeline, leads em risco, resumos de oportunidades, criação de campanhas — com auditoria completa por trás.

› Quantos leads estão em risco de breach de SLA esta semana?

12 leads · 4 com mais de 24h sem contacto inicial · 3 já em incumprimento de SLA L1. Score médio do grupo: 67/100. Quer que abra tickets na fila comercial e atribua à equipa de inbound?

› Resume as oportunidades em fecho do Q3 por owner.

Q3 · 28 oportunidades em fecho · pipeline weighted: 234,5 M AOA. Maria Cardoso (12 deals · 89 M AOA), Eng. Mateus (9 · 78 M AOA), João Silva (7 · 67,5 M AOA). 3 deals com win probability > 80% — quer que envie lembrete?

› Cria campanha de renovação para clientes Cegid Primavera AO com contrato a expirar.

Audiência identificada · 47 contas · contrato a expirar nos próximos 60 dias. Template "Renovação Anual · pt-AO" pré-seleccionado. 3 steps configurados (email inicial + reminder + follow-up). Pronta para readiness check. Aprovo?

› Que casos estão atribuídos à fila TI e abertos há mais de 48h?

7 casos · fila TI · todos em estado "Em análise" · 3 com SLA breach (priority Alta). 4 estão à espera de input do cliente. Quer reatribuir os 3 críticos ao Eng. Costa, que tem capacidade livre?

MCP — Model Context Protocol

MCP — Model Context Protocol. Protocolo aberto da Anthropic que liga modelos de linguagem a sistemas empresariais com segurança e granularidade. O servidor MCP do NIA expõe leads, oportunidades, contas, contactos, casos, filas, campanhas, segmentos, contratos e documentos como ferramentas que o Claude ou o ChatGPT podem consultar — sempre com as mesmas permissões do utilizador autenticado.

Vantagens reais para a sua operação comercial

Mais pipeline visível

Leads em kanban com scoring e SLA.
Oportunidades com KPIs em tempo real.
Conversão automática lead-para-conta.
Adeus folhas de Excel paralelas.

Mais histórico de cliente

Cada conta, contacto e cliente com história completa — notas, tarefas, chamadas, anexos, eventos, documentos, casos. Nunca mais perde contexto.

Mais automação operacional

Campanhas multi-step com A/B, casos com SLA e triagem, filas com claim/release e classificação IA. A operação flui sem fricção manual.

Mais integração com ERP

Sales documents totalmente ligados ao Cegid Primavera — submit, approve, issue, post, cancel, customer statement, aging, GL mappings. Sem dupla introdução.

Mais inteligência

AI summary de oportunidades, classificação IA de filas, MCP nativo para Claude e ChatGPT. A equipa pergunta em linguagem natural — o CRM responde.

Mais conformidade

Audit trail completo em comunicações, campanhas, casos e sales documents. Pronto para auditorias internas e externas, AGT (Angola) e AT (Portugal).



Pronto para modernizar a sua operação comercial?

Centralize a carteira. Automatize o pipeline. Acelere o fecho. Reduza o tempo de resposta. Agende uma demonstração de 45 minutos e veja como o NIA CRM — integrado com o Cegid Primavera e operável por Claude e ChatGPT — transforma o ciclo comercial da sua organização.

[Pedir Demonstração](#)



EMAIL
comercial@emptor.co

TELEFONE
[+244 923 855 907](tel:+244923855907)

WEB
www.emptor.co