Lista completa de recursos do Zoho CRM Plus

CRM – Automação da força de vendas

Complementos do Zoho CRM Plus

AUTOMAÇÃO DA FORÇA DE VENDAS	DISPONIBILIDADE
Leads	✓
Contatos	✓
Contas	✓
Negócios	✓
Atividades – Tarefas, Eventos, Chamadas e Notas	✓
Visualizações do CRM	✓
Previsão de vendas	✓
Dropbox com cópia oculta para e-mail	✓
Insights de e-mails	✓
Macros	✓
Várias moedas	✓
SalesSignals	✓
Sinais personalizados	✓
Filtros avançados	✓
Regras de pontuação	50 regras/módulo
Regras de atribuição	✓
Lembretes	✓
Analisador de e-mail	✓
Associação de e-mail aos negócios	✓
Assistentes	✓
Vários pipelines	✓
Atividades recorrentes	✓
Página de detalhes da tela	✓
Serviços e agendamentos	✓
PERSONALIZAÇÃO DO PRODUTO	**DISPONIBILIDADE**
Personalização da página	✓
Renomeação de guias	✓
Campos personalizados	500 campos/módulo
Monitoramento de histórico da lista de seleção	✓
Links personalizados	✓
Guias da Web	✓
Módulos personalizados	500 módulos (5 módulos/licenças de usuário)
Botões personalizados	✓
Área restrita	✓
Layouts de página	✓
Visualização de tela	✓
Regras de layout	✓
Regras de validação	25 regras/layout
Subformulários	✓
Traduções	✓
Visualizações personalizadas de listas	Ilimitado
Grupos de guias	✓
AUTOMAÇÃO E GERENCIAMENTO DE PROCESSO	**DISPONIBILIDADE**
Regras de fluxo de trabalho	✓
Processo de aprovação	✓
Agendamentos	✓
Blueprints ativos	100
Webhooks por dia	1/ação, 500.000 chamadas/dia ou 1.000 chamadas/por licença de usuário/dia (Limite aplicável à organização) (o que for menor)
Notificações por e-mail por dia	1.000 e-mails/licença de usuário ou 50.000 e-mails/dia (o que for menor)
Processo de revisão	✓
Centro de comando	✓
PREVISÃO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	**DISPONIBILIDADE**
Previsão e conversão de leads	✓
Previsão de fechamento de negócios	✓
Enriquecimento de dados	✓
Zia Voice	✓
Lembrete da Zia	✓
Melhor horário para contato	✓
Sugestão de macro	✓
Inteligência da Zia para automação	✓
Construtor de previsões	20 modelos de previsão/organização
Sugestão de atribuição da Zia	✓
Sugestões de fluxo de trabalho da Zia	✓
IA para e-mails	✓
Mecanismo de recomendação	10 modelos de recomendação/organização
Validação de imagem	20 regras/organização
RELATÓRIOS	**DISPONIBILIDADE**
Relatórios padrão	✓
Relatórios personalizados	Ilimitado
Relatórios agendados	✓
ANÁLISE E MEDIÇÃO	**DISPONIBILIDADE**
Gráficos	✓
KPIs	✓
Funis	✓
Medidor de metas	✓
Comparador	✓
Coortes	✓
Quadrantes	✓
Detectores de anomalia (desenvolvido pela Zia)	20 tendências adicionais; 2/usuário (máximo de 100)
Painéis padrão	✓
Painéis personalizados	Ilimitado
Análise de formulário da Web	✓
Teste A/B de formulário da Web	✓
Aplicativo móvel Analytics – Analytics Studio	✓
Analytics – Aprimoramentos no componente de anomalias com notificações da Zia	✓
Relatórios de fluxo de trabalho	✓
SOCIAL (CRM)	**DISPONIBILIDADE**
Enriquecimento de dados por meio do perfil do Twitter	✓
Guia social	✓
Geração automática de leads por meio de mídias sociais	✓
Interação social por meio de leads/contatos	✓
Social Lite	✓
AUTOMAÇÃO DE MARKETING (CRM)	**DISPONIBILIDADE**
Modelos de e-mail	Ilimitado
Desativação de e-mail	✓
Monitoramento de visitantes do site	✓
E-mails em massa	✓
Reenvio de e-mails	✓
Autenticação de e-mails	✓
Campanhas de marketing	✓
Atribuição de marketing	✓
Segmentação personalizada	✓
Respostas automáticas	✓
CRM para Google Ads	✓
FORMULÁRIOS DA WEB	**DISPONIBILIDADE**
Formulário da Web para leads	100 formulários/módulo
Formulário da Web para contatos	100 formulários/módulo
Formulário da Web para casos	✓
Notificar proprietário	✓
COLABORAÇÃO EM EQUIPE	**DISPONIBILIDADE**
Gamescope	✓
Calendário	✓
Sincronização de calendário por meio do CalDAV	✓
Agendamento no calendário	✓
Atualizações de status	✓
Mensagens diretas	✓
Inclusão de arquivos nos feeds	✓
Regras de acompanhamento	✓
Grupos para colaboração em equipe	✓
Marcações	✓
GERENCIAMENTO DE ESTOQUE	**DISPONIBILIDADE**
Produtos	✓
Tabelas de preços	✓
Cotações	✓
Ordens de venda	✓
Faturas	✓
Fornecedores	✓
Ordens de compra	✓
Modelos de inventário	✓
ATENDIMENTO AO CLIENTE	**DISPONIBILIDADE**
Casos	✓
Soluções	✓
Formulário da Web para casos	100 formulários/módulo
Horário comercial	✓
Regras de escalonamento de casos	✓
PORTAL DO USUÁRIO	**DISPONIBILIDADE**
Portais	✓
BIBLIOTECA DE DOCUMENTOS	**DISPONIBILIDADE**
Compartilhamento de pastas	✓
Anexar documentos	✓
Controle de versões do arquivo	✓
Revisões	✓
ARMAZENAMENTO DE ARQUIVOS	**DISPONIBILIDADE**
Armazenamento gratuito/organização	5 GB
Armazenamento gratuito/licença de usuário	2 GB
Armazenamento adicional de arquivos	$ 4/mês/5 GB
ADMINISTRAÇÃO DE DADOS (1-200 USUÁRIOS)	**DISPONIBILIDADE**
Armazenamento de dados	10 GB (aproximadamente 5 milhões de registros)
Armazenamento adicional por licença de usuário	100 MB
Armazenamento de dados adicional	$ 4/100 MB
ADMINISTRAÇÃO DE DADOS (MAIS DE 200 USUÁRIOS)	**DISPONIBILIDADE**
Armazenamento de dados	30 GB (aproximadamente 15 milhões de registros)
Armazenamento adicional por licença de usuário	100 MB
Armazenamento de dados adicional	$2/100 MB
Importação de dados (por lote)	50.000 registros
Exportar dados do módulo	✓
Backup de dados gratuito	4 backups/mês

Backup adicional de dados	3 /orgdado
Eliminar dados duplicados	✓
Importação do histórico	✓
ADMINISTRAÇÃO DA SEGURANÇA	**DISPONIBILIDADE**
Perfis	✓
Hierarquia da organização (funções)	✓
Hierarquia de relatórios	✓
Segurança no nível do campo	✓
Regras de compartilhamento de dados	100 regras/módulo
Grupos	250
Compartilhamento no nível do registro	✓
Criptografia de dados (EAR)	✓
Gerenciamento de territórios	250 territórios
Registros de auditoria	✓
IPs permitidos	✓
Conformidade com o GDPR	✓
FERRAMENTAS DE DESENVOLVEDOR	**DISPONIBILIDADE**
SDK para dispositivos móveis	✓
SDK de aplicativos Web	✓
Widgets	✓
Conexões	✓
API	Créditos ilimitados/dia/organização (2.000/licença de usuário).
Funções	Créditos ilimitados/dia/organização (1.000/licença de usuário).
COMPLEMENTOS E INTEGRAÇÕES	**DISPONIBILIDADE**
Reuniões online	Zoom, GoToMeeting e outras 12 opções
Telefonia e PBX	Ring.io, Amazon Connect, Zoho PhoneBridge e outros 106
Colaboração em equipe	Slack, Teams, Zoho Cliq e outros 9
Produtividade no escritório	Zapier, Trello, Zoho Flow e outros 26
Armazenamento	Google Drive, Dropbox, Zoho Workdrive e outros 4
Analytics	Google Analytics, dotConnect e outros 10
Marketing por e-mail	Mailchimp e outras 4 opções
Financeiro	PayPal, Quickbooks, Pay U, pacote Zoho Finance e outros 18
Operações de negócios	Amazon Seller Central, FedEx Rate Comparator and Shipment Tracking e outros 15
INTEGRAÇÃO COM A MICROSOFT	**DISPONIBILIDADE**
Plug-in para o Microsoft Outlook	✓
Integração com o Microsoft 365	✓
INTEGRAÇÃO COM G SUITE	**DISPONIBILIDADE**
Exportar eventos para o Google Agenda	✓
Exportar para o Google Tarefas	✓
Formulários da Web do CRM para o Google Sites	100/módulo
Sincronizar com o Google Agenda	✓
Sincronizar com o Google Contatos	✓

SalesIQ – Monitoramento de visitantes e inteligência de vendas

ORGANIZAÇÃO DE CHAT AO VIVO	**DISPONIBILIDADE**
Número de visitantes monitorados por mês	200 mil
Número de sites por portal	25
Volume de chats por mês	Ilimitado
Departamentos	25
Acionadores inteligentes	25
Encaminhamento de chat	25
Encaminhamento de visitantes	25
Funções e permissões	✓
Histórico de chats	Ilimitado
Limite de sessões simultâneas de chat	✓
Histórico de visitantes	Ilimitado
MONITORAMENTO DE VISITANTES DO SITE	**DISPONIBILIDADE**
Painel de monitoramento em tempo real	✓
Identificação de visitantes anônimos (com integrações do Clearbit e do Leadberry)	✓
Histórico de visitantes do site	✓
Exportar lista de visitantes do site	✓
Pontuação de leads	✓
RECURSOS DENTRO DO CHAT PARA OPERADORES	**DISPONIBILIDADE**
Várias guias de chat	✓
Informações avançadas do visitante	Avançado
Compartilhamento de arquivos dentro do chat	✓
Mensagens prontas	✓
Transferência de chat	✓
Bloquear IPs	✓
Tradução de chat	✓
Chat ao vivo na assinatura de e-mail	✓
RECURSOS DENTRO DO CHAT PARA CLIENTES	**DISPONIBILIDADE**
Mensagens offline	✓
Artigos	✓
Visualização de conversas em chats passados	✓
Compartilhamento de arquivos com os operadores	✓
Feedback sobre o chat e classificação do operador	✓
Transcrição de chat por e-mail	✓
Upload de arquivos para os agentes	✓
Feedback	✓
Classificação do agente	✓
Transcrições de chat	✓
SOFTWARE DE CHAT AO VIVO PERSONALIZÁVEL	**DISPONIBILIDADE**
Várias opções de incorporação do widget de chat	✓
Aparência personalizada incorporada à Web	✓
Personalização da janela de chat	✓
Personalização avançada da janela de chat	✓
Adicionar fotos dos operadores	✓
Configuração de e-mail com base no departamento	✓
Coloque sua marca no SalesIQ	✓
Encaminhar chats para agentes ou departamentos específicos	✓
Configuração de e-mail com base no departamento	✓
RECURSOS AVANÇADOS DE CHAT AO VIVO	**DISPONIBILIDADE**
Chat em grupo com clientes	✓
Monitoramento de chat em tempo real	✓
Horário comercial	✓
Chamada de áudio	✓
Notificações na área de trabalho	✓
PAINEL	**DISPONIBILIDADE**
Chat interno de operador	✓
Quadro de mensagens	✓
Status de disponibilidade do operador	✓
RELATÓRIOS	**DISPONIBILIDADE**
Relatórios pré-elaborados avançados	✓
Relatório diário	✓
Relatório semanal	✓
Relatórios mensais	✓
Agendar seus relatórios	✓
RECURSOS AVANÇADOS	**DISPONIBILIDADE**
Monitorar chats em tempo real	✓
Horário comercial	✓
Chat com clientes em dispositivos móveis	✓
Receber notificações na área de trabalho	✓
PAINEL	**DISPONIBILIDADE**
Chat entre agentes	✓
Quadro de mensagens para todo o portal	✓
Central de notificações	✓
Acesso facilitado à pesquisa integrada	✓
Atualização de status	✓
RELATÓRIOS CRITERIOSOS	**DISPONIBILIDADE**
Relatórios e painéis avançados pré-elaborados	✓
Estatísticas diárias entregues em sua caixa de entrada	✓
Relatórios de desempenho de agentes	✓

Nota: ** A possível monitorar até 5 mil usuários por licença de usuário. Há um limite de 200 mil usuários que podem ser monitorados por mês, mas é possível estender o limite por meio de complementos.*

Desk – Gerenciamento do atendimento ao cliente

GERENCIAMENTO DE TÍQUETES	**DISPONIBILIDADE**
Tíquetes por e-mail	✓
Comentário no tíquete	✓
Tíquetes de spam	✓
Histórico do tíquete	✓
Nota de resolução de tíquete	✓
Etiquetas por tíquete	50 etiquetas/tíquete
Monitoramento de tíquetes baseado em produtos	✓
Atribuição de tarefas	✓
Adicionar resolução na base de conhecimento	✓
Seguidores	✓
Classificação de satisfação do cliente	✓
Artigos sugeridos	✓
Mesclar tíquetes	✓
Dividir tíquetes	✓
Clonar tíquete	✓
Cronograma de tíquetes	✓
Registro de tempo	✓
Aprovações	✓
Propriedade das equipes	✓
Compartilhamento de tíquete	✓
Envio como e-mail	✓
PRODUTIVIDADE DO AGENTE	**DISPONIBILIDADE**
Visualização rápida de tíquetes (visualização de prévias)	✓
Editor de respostas com suporte ao formato rich text	✓
Pesquisa avançada	✓
Rascunho de resposta	✓
Visualização em tabela	✓
Faceta da pesquisa	✓
Snippets para resposta mais rápida	✓
Modelos de e-mail no editor de resposta	✓
Modos de funcionamento	✓
Atalhos do teclado	✓
Revisar respostas de tíquete	✓
COLABORAÇÃO EM TEMPO REAL	**DISPONIBILIDADE**
Atualizações em tempo real na lista de tíquetes e visualização de detalhes	✓
Contagem de tíquetes em tempo real em visualizações com estrela	✓
Feeds da equipe	✓

Detecção de colisão de agente	✓
Chat de colisão de agente	✓
Evitar resposta de colisão de agente	✓
CANAIS DE SUPORTE AO CLIENTE	**DISPONIBILIDADE**
Canal de e-mail	100
Central de ajuda	✓
Formulários da Web avançados	20
Portal do cliente	✓
Twitter	2 marcas
Facebook	2 marcas
Fóruns de comunidade	✓
Integração de telefonia com o Twilio	Vários números de telefone com IVR
Chat ao vivo	✓
BASE DE DADOS DE CONHECIMENTO/SOLUÇÕES	**DISPONIBILIDADE**
Número de pastas de soluções	✓
Base de dados de conhecimento no portal da Web	✓
Soluções públicas e privadas	✓
Conversão de solução para artigo	✓
AUTOMAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO	**DISPONIBILIDADE**
Regras de notificação	✓
Macros	30/departamento
Supervisão – Análises baseadas em tempo	30/departamento
Regras de fluxo de trabalho	30/departamento
Funções personalizadas nos fluxos de trabalho	✓
Agendamentos	10/departamento
Observação de campo – Acionar em atualizações de campos específicos	✓
REGRAS DE ATRIBUIÇÃO DE TÍQUETES	**DISPONIBILIDADE**
Atribuição direta a agentes e equipes	30
Atribuição de tíquetes com round robin por balanceamento de carga	15/departamento
GERENCIAMENTO AVANÇADO DE PROCESSOS – BLUEPRINTS	**DISPONIBILIDADE**
Blueprints ativos	20/departamento
Transições por blueprint	100
Transições comuns por Blueprint	5
Campos e ações por transição	30
SLAs e escalonamentos de nível de estado	✓
Funções personalizadas em blueprints	✓
CONTRATOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)	**DISPONIBILIDADE**
Número de SLAs	20/departamento
Parada de relógio SLA (estado de espera)	✓
Escalonamento multinível	✓
SLA baseado em cliente	✓
Gerenciamento de contratos em SLA	✓
HORÁRIO DE ATENDIMENTO DO SUPORTE TÉCNICO	**DISPONIBILIDADE**
Horário comercial	Ilimitado
Lista de feriados	Ilimitado
PERSONALIZAÇÃO DO SUPORTE TÉCNICO	**DISPONIBILIDADE**
Modelos de e-mail personalizados	✓
Personalização de guias	✓
Personalização de campos de formulário	✓
Campos personalizados	230 campos/módulo
Status de tíquete personalizado e agrupamento por status	✓
Dependências de campo	✓
Equipes	✓
Modelos de tíquetes	✓
Layout específico por departamento	✓
Regras de layout	✓
Regras de validação	✓
INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL	**DISPONIBILIDADE**
Assistente de respostas	✓
Previsões de sentimentos	✓
Marcação automática de tíquetes	✓
Notificações de anomalias	✓
Assistente de conversação para base de conhecimento/ASAP	✓
Zia Voice e Skill Builder	✓
PORTAL DO CLIENTE	**DISPONIBILIDADE**
Número de usuários do portal	Ilimitado
Widgets personalizados	✓
Temas e cores	✓
Personalização avançada	✓
REFORMULAÇÃO DE MARCA	**DISPONIBILIDADE**
Mapeamento de domínio personalizado	✓
Autenticação remota	✓
Suporte multilíngue	✓
GERENCIAMENTO EM VÁRIOS DEPARTAMENTOS	**DISPONIBILIDADE**
Monitoramento de suporte a vários departamentos	Ilimitado
Exibição de tíquetes de todos os departamentos	✓
Assinaturas com base no departamento	✓
Manuseio de produtos específicos do departamento	✓
CENTRAL DE AJUDA	**DISPONIBILIDADE**
Base de dados de conhecimento privada para agentes	✓
Base de dados de conhecimento pública	✓
Painéis da base de dados de conhecimento	✓
Comunidade	✓
Painel da comunidade	✓
Gamificação da comunidade	✓
Controle de versão do artigo	✓
301 redirecionamentos	✓
ASAP	✓
Bot de resposta no ASAP	✓
Chat ao vivo no ASAP	✓
Integração com o Google Analytics	✓
Galeria de temas	✓
Personalização de CSS	✓
Widgets personalizados	✓
Central de ajuda multimarcas	✓
Personalização de HTML	✓
GERENCIAMENTO DE CLIENTES	**DISPONIBILIDADE**
Gerenciamento de informações de contato e contas	✓
Notas privadas para contatos e contas	✓
Proprietários dedicados para contatos e contas	✓
Insights de contatos e contas	✓
Eliminar duplicidade de contatos e contas	✓
Campos personalizados de contato e conta	230 campos
Mesclar contatos	✓
Mesclar contas	✓
Acompanhar contatos e contas	✓
Associação de contatos a produtos	✓
Visualizações personalizadas para clientes	✓
Contato secundário (Cc)	✓
Contatos para várias contas	✓
ATIVIDADE	**DISPONIBILIDADE**
Tarefas	✓
Eventos	✓
Chamadas	✓
AGENTES E PERMISSÕES	**DISPONIBILIDADE**
Perfis	50
Funções	250
Agentes lite/light	25 usuários (incluindo Desk e Projects)
Controle de acesso no nível de campo	✓
Compartilhamento de dados	✓
COMPLEMENTOS E INTEGRAÇÕES	**DISPONIBILIDADE**
Complemento SMS	✓
Integração com o Google Apps	✓
Integração com o Zoho BugTracker	✓
Complemento ASAP Web	✓
Mercado para a ampliação dos recursos integrados	✓
EDIÇÃO MÓVEL	**DISPONIBILIDADE**
Dispositivos iPad, iPhone e Android	✓

Projects – Gestão de projetos e colaboração

BÁSICO	**DISPONIBILIDADE**
Projetos	Ilimitado
Usuários cliente	20
Espaço de armazenamento	120 GB
Modelos de projetos	30
Páginas e chat	Todos os projetos
GRÁFICOS/RELATÓRIOS	**DISPONIBILIDADE**
Gráfico de Gantt de cronologia	Editável entre projetos
Gráfico de Gantt de etapas	Editável entre projetos
Gráfico de utilização de recursos	Entre projetos
Relatórios avançados de problemas/tarefas	Avançado
PRINCIPAIS RECURSOS	**DISPONIBILIDADE**
Etiquetas	✓
Feeds do projeto	✓
Gerenciamento de tarefas	✓
Compartilhamento de documentos	✓
Importação do MS Project	✓
Calendário e fóruns	✓
Integração com o Google Apps	✓
Personalização de status do projeto	✓
Personalização de status da tarefa	✓
Subtarefas	✓
Duração da tarefa (horas/dias)	✓
Lembretes	✓
Linha do tempo de Gantt para projetos	✓
Dependência de tarefa	Entre projetos (todos os quatro tipos)
Layout da tarefa	Visualizar e criar
Sincronização com o Google Tarefas	✓
Monitoramento de tempo	✓
Exportação de projetos	✓
Visualizações personalizadas	✓
Tarefas recorrentes	✓
Aprovação de timesheet	✓
Restrição de registro de tempo	✓
Blueprint para tarefas	✓
Chatbot com IA ativado pela Zia	✓
Orçamento do projeto	✓
Trabalho – Horas planejadas (relatório planejado x realizado)	✓

Horário comercial	✓
Finais de semana e feriados	✓
Projetos rigorosos	✓
Consolidação de tarefa	✓
Caminho crítico	✓
Linha de base	✓
Layout do projeto	✓
Campos personalizados de projeto	155
Campos personalizados de tarefas	235
Campos personalizados de problemas	120
Campos personalizados do timesheet	55
Perfis e funções personalizados	✓
Domínio personalizado	✓
Equipes	✓
RASTREADOR DE PROBLEMAS	**DISPONIBILIDADE**
Importação de problemas (CSV, XLS e JIRA)	✓
Adição de problemas por e-mail	✓
Exportação de problemas	✓
Notificações	✓
Regras de negócios	✓
Formulários Web para problemas	✓
Vinculação de problemas	✓
Campos personalizados	✓
Configurações de e-mail	✓
SLA	✓
Webhooks	✓
Modelos personalizados de e-mail de problema	✓

Campaigns – Marketing por e-mail

BOLETINS INFORMATIVOS POR E-MAIL	**DISPONIBILIDADE**
Modelos pré-elaborados de boletins informativos	✓
Layouts de modelos	✓
Editor do tipo arrastar e soltar	✓
Biblioteca de modelos	✓
Importação de modelos de e-mail	✓
Importação de conteúdo de modelos do Google Drive	✓
Anexos de e-mail	✓
GERENCIAMENTO DE LISTA DE CONTATOS	**DISPONIBILIDADE**
Gerenciamento de assinantes	✓
Gerenciamento de tópicos Novo!	✓
Criação de lista de contatos	✓
Segmentação de lista de contatos	✓
Criação de segmentos em massa	✓
Campos personalizados	✓
Sincronização de leads e contatos do Zoho CRM	✓
Importação de assinantes de arquivos XLS, XLSX e CSV	✓
Resumo por e-mail das listas de contatos	✓
Formulários de inscrição	✓
Remoção automática de devoluções e cancelamentos de assinatura	✓
Monitoramento do formulário de inscrição	✓
Acionador de fluxo de trabalho dos formulários de inscrição	✓
Pontuações do assinante	✓
GERENCIAMENTO DE CONSENTIMENTO	**DISPONIBILIDADE**
Envio de e-mails de consentimento para assinantes envolvidos	✓
Envio de e-mails de acompanhamento para assinantes que não responderam	✓
Programação de campanhas de consentimento	✓
Relatórios de campanhas de consentimento	✓
MARKETING POR E-MAIL	**DISPONIBILIDADE**
Agendamento de campanhas por e-mail	✓
Envio baseado no fuso horário do destinatário	✓
Entrega com base no horário de abertura ideal do destinatário	✓
E-mails em lote	✓
Mesclar etiquetas	✓
Conteúdo dinâmico	✓
Campanha RSS por e-mail	✓
Sondagens por e-mail	✓
Testes A/B	✓
Personalização de cabeçalho e rodapé de e-mail	✓
Destinatários com e-mails abertos e não abertos	✓
Compartilhamento social	✓
Marketing por e-mail com vídeo	✓
Comentários de destinatários	✓
Autenticação de e-mail usando SPF/ID do remetente e Chave de domínio/DKIM	✓
Comparação de campanhas por e-mail	✓
Campanhas por e-mail com cupom personalizado	✓
Campanhas de e-commerce por e-mail	✓
Campanhas de pesquisa por e-mail	✓
Campanhas de acompanhamento de eventos por e-mail	✓
Envio de e-mails de teste	✓
Arquivos de campanha por e-mail	✓
Relatórios de campanha por e-mail	✓
Desenvolvido pelo Zoho Campaigns no rodapé	✓
AUTOMAÇÃO DE MARKETING POR E-MAIL	**DISPONIBILIDADE**
Fluxos de trabalho de arrastar e soltar	✓
Modelos de fluxo de trabalho	✓
Acompanhamento de caminho de fluxo de trabalho	✓
Relatórios de fluxo de trabalho	✓
Autoresponders baseados em inscrições	✓
Autoresponders baseados em ações por e-mail	✓
Autoresponders baseados em calendário	✓
Autoresponders baseados em campo de data personalizados	✓
Autoresponders de grupo fechado	✓
Autoresponders de série inteligente	✓
Relatório de resumo de autoresponder	✓
CONFIRMAÇÃO DE ADESÃO	**DISPONIBILIDADE**
Elaboração e personalização de formulários de adesão	✓
Adição do logotipo da empresa aos formulários de adesão	✓
Personalização da página de confirmação	✓
Envio de e-mails com confirmação de adesão	✓
Personalização de e-mails de confirmação de adesão	✓
Adicionar ao catálogo de endereços – vCard	✓
MARKETING DE E-COMMERCE POR E-MAIL	**DISPONIBILIDADE**
Criação de campanhas	✓
Monitoramento e relatórios de loja na Web	✓
Sincronização de código de cupom	✓
Sincronização de conteúdo de produto	✓
Acompanhamentos de compras	✓
Acompanhamentos de carrinhos abandonados	✓
CAMPANHAS POR SMS	**DISPONIBILIDADE**
Gateways de SMS	✓
Envio em lote	✓
Relatórios e análises	✓
MARKETING POR MÍDIAS SOCIAIS	**DISPONIBILIDADE**
Compartilhamento de campanhas por e-mail em mídias sociais	✓
Marketing em página do Facebook	Para páginas com mais de 2.000 fãs
Publicação de campanhas	Ilimitado
Publicação automática no Facebook, Twitter e LinkedIn	✓
Promoção da página por meio de campanhas por e-mail	✓
MONITORAMENTO E RELATÓRIOS DE CAMPANHAS	**DISPONIBILIDADE**
Relatórios de atividade do destinatário	✓
Taxas de devolução e cancelamentos de assinaturas	✓
Taxas de abertura	✓
Taxas de cliques	✓
Reclamações de spam	✓
Relatórios baseados na localização	✓
Relatórios específicos por dispositivo	✓
Compartilhamento de relatórios	✓
Estatísticas de campanhas sociais	✓
Análise avançada com o Google Analytics	✓
Encaminhamentos (Contar a um amigo)	✓
API PARA DESENVOLVEDORES	**DISPONIBILIDADE**
Gerenciamento de campanhas	✓
Gerenciamento de listas	✓
URLs de chamada de retorno	✓
INTEGRAÇÕES	**DISPONIBILIDADE**
Integração com o Zoho Creator	✓
No Google Apps Marketplace	✓
Marketing de comércio eletrônico por e-mail com o Shopify	✓
Integração com o SurveyMonkey	✓
Integração com o Eventbrite	✓
EDIÇÃO MÓVEL	**DISPONIBILIDADE**
Zoho Campaigns para Android	✓
Zoho Campaigns para iPhone	✓

Nota: o envio de e-mails é ilimitado para até 20 licenças de usuário. Para mais de 20 licenças de usuário: 10 * número de leads/contatos.

Social – Marketing por mídias sociais

BÁSICO	**DISPONIBILIDADE**
Canais de mídias sociais	5 (Facebook, Twitter, LinkedIn, Google Meu Negócio e Instagram)
PUBLICAÇÃO E PROGRAMAÇÃO	**DISPONIBILIDADE**
Publicar	✓
Smart Q	✓
Custom Q	✓
Agendar	✓
Pausar/retomar publicações agendadas	✓
Agendamento em massa	✓
Repetir publicação	✓
Calendário de publicações	✓
Personalizar público-alvo	✓
Anúncios de cadastro e formulários do Facebook	✓
ENCURTADOR DE URL	**DISPONIBILIDADE**
Zoho Shortener	✓
Encurtador Bitly	✓
CONEXÕES	**DISPONIBILIDADE**
Lista de maior engajamento	✓
Lista de engajamentos recentes	✓
Seguindo/Seguidores no Twitter	✓
Informações do perfil social	✓
RELATÓRIOS	**DISPONIBILIDADE**

Estatísticas de publicações já realizadas	✓
Relatórios resumidos	✓
Todos os relatórios e análises	✓
Relatórios personalizados	25 painéis/marca
Relatórios programados	✓
MONITORAMENTO	**DISPONIBILIDADE**
Colunas de escuta com base nas redes sociais e colunas de pesquisa personalizada	15 colunas/marca
Filas	✓
Uploads de vídeo	✓
Plugin Nifty para navegador	✓
COMPLEMENTOS E INTEGRAÇÕES	**DISPONIBILIDADE**
Integração com os anúncios de cadastro e formulários do Facebook	✓
Membros da equipe	$ 1/membro/mês (ou) $ 8,33/usuário/mês, cobrados anualmente
Marcas	$ 20/marca/mês (ou) $ 16,66/marca/mês, cobrados anualmente
EDIÇÃO MÓVEL	**DISPONIBILIDADE**
Social para Android	✓
Social para iPhone	✓

Surveys – Pesquisas de satisfação dos clientes

BÁSICO	**DISPONIBILIDADE**
Quantidade de pesquisas	Ilimitado
Perguntas por pesquisa	Ilimitado
Pesquisas por e-mail	✓
iOS e Android	✓
CRIAÇÃO DE PESQUISA	**DISPONIBILIDADE**
Criador de pesquisas em 26 idiomas	✓
Mais de 250 modelos	✓
Tipos de perguntas	Todos
Paginação	✓
Etiqueta, título e número	✓
Vídeos incorporados	✓
Links para chamadas incorporados	✓
Perguntas obrigatórias	✓
Validação de resposta	✓
Apresentação de opções de respostas aleatórias	✓
Aleatoriedade de perguntas	✓
Exportação em PDF	✓
Impressão de pesquisas	✓
RECURSOS AVANÇADOS DE CRIAÇÃO DE PESQUISA	**DISPONIBILIDADE**
Lógica de perguntas	✓
Lógica de páginas	✓
Lógica de página final	✓
Preenchimento automático	✓
Lógica de encadeamento	✓
Pontuação	✓
Variável personalizada	✓
Variável do participante	✓
Tradução de pesquisas para 76 idiomas	✓
Tradução de relatórios	✓
Envio de notificações por e-mail	✓
Funções de acionador	✓
Acompanhar pesquisa	✓
MARCA DA PESQUISA	**DISPONIBILIDADE**
Personalização de todo o design da pesquisa	✓
Favicon personalizado	✓
Pesquisa white label	✓
Página final personalizada	✓
Adição de logotipo	✓
Remoção do rodapé da Zoho	✓
COLETA DE RESPOSTAS	**DISPONIBILIDADE**
Pesquisa integrada ao site	✓
Aquisição de respostas	✓
Pesquisas pop-up	✓
Desqualificação de participantes	✓
Respostas anônimas	✓
Remoção de endereço IP	✓
Distribuição por e-mail	Até 60.000/mês
Criptografia HTTPS	✓
Compartilhamento em mídias sociais	✓
QR code para pesquisas	✓
Coleta de respostas offline	✓
Modo Quiosque + modo de upload automático em pesquisas offline	✓
Quantidade de dispositivos offline	Ilimitado
RELATÓRIOS E ANÁLISES DE PESQUISA	**DISPONIBILIDADE**
Respostas em tempo real	✓
Relatório personalizado	✓
Relatório de tendências	Personalizar
Relatórios entre guias	✓
Filtros	Personalizar
Análise Turf	✓
Análise de sentimentos	✓
Impressão de relatórios	✓
Exportação em XLS e CSV	✓
Exportação em SPSS	✓
Download de gráficos	✓
Visualização de IP dos participantes	✓
Download do relatório em PDF	✓
COLABORAÇÃO	**DISPONIBILIDADE**
Compartilhar pesquisa	✓
Convidar revisores	✓
Compartilhar relatório	✓
Compartilhar pré-visualização da pesquisa	✓
Visualização do e-mail do participante da pesquisa quando ele acessar seu site (integração com o SalesIQ)	✓
Proteção contra respostas automáticas (CAPTCHA)	✓
Proteção de pesquisas por senha	✓
ANALYTICS	**DISPONIBILIDADE**
Visualização de resultados em tempo real	✓
Download de relatórios e gráficos	✓
Personalização de relatórios	Ilimitado
Criação de relatórios entre guias	Ilimitado
Exportação de respostas para Excel e PDF	✓
Criação de filtros	Ilimitado
Compartilhamento de relatórios	Ilimitado
Pontuação (pontuação/peso das respostas dos participantes)	Sim (listado em criação de pesquisa avançada)
Marcar pesquisa	✓
Transferir e copiar pesquisa para outras contas Zoho Survey	✓
Enviar valores predefinidos para relatórios de CRM	✓
Respostas do Choice Map para campos do CRM	✓
Analise de tendências	✓

Analytics – Análises avançadas

ESSENCIAIS	**DISPONIBILIDADE**
Usuários	50 usuários
Registros/linhas	5 milhões de linhas
Relatórios e painéis	Ilimitado
Espaços de trabalho	Ilimitado
Tabelas de consultas	Ilimitado
Mecanismo de fórmulas	✓
Pergunte à Zia!	✓
Alerta de dados	100
Instantâneos de dados	✓
Logs de acesso	✓
Logs de atividades	✓
Aplicativos móveis	✓
CONECTORES	**DISPONIBILIDADE**
Unidades na nuvem	✓
Arquivos e feeds	✓
Bancos de dados relacionais	✓
Bancos de dados na nuvem	✓
Importar do e-mail	✓
CRM	✓
Salesforce CRM	✓
Microsoft Dynamics CRM	✓
HubSpot CRM	✓
Stripe	✓
Projects	✓
Teamwork Projects	✓
BugTracker	✓
Finance	✓
QuickBooks	✓
Xero	✓
Desk	✓
Zendesk	✓
Teamwork Desk	✓
Campaigns	✓
MailChimp	✓
Survey	✓
SurveyMonkey	✓
SurveyGizmo	✓
Facebook	✓
Twitter	✓
Bing Ads	✓
YouTube	✓
Google Ads	✓
Google Analytics	✓
Creator	✓
Recruit	✓
ME ServiceDesk Plus	✓
ME SupportCenter Plus	✓
COLABORAÇÃO	**DISPONIBILIDADE**
Tornar público	✓
Exibição em tela grande	✓
Apresentação de slides	✓
Grupos	✓
Administradores da organização	✓
Administradores do espaço de trabalho	✓
Links privados	✓

AGENDAMENTOS	DISPONIBILIDADE
Importar	Ilimitado
E-mail	100
Backup	✓
CAPACIDADE PARA EXTENSÃO	**DISPONIBILIDADE**
APIs REST para integração	✓
Unidades de API	100.000/dia
Reformulação de logotipo	✓
Desempenho 5 vezes maior	✓
Suporte por chat ao vivo	✓
USUÁRIOS EXTRAS	$ 8/usuário/mês

Complementos do Zoho CRM Plus

COMPLEMENTOS DO ZOHO CRM PLUS	DISPONIBILIDADE
CRM – 5 GB de armazenamento	$ 5/mês
Campaigns – 5 mil contatos	$ 45/mês
SalesIQ – 100 mil visitantes	$ 100/mês
Relatórios – 2 milhões de linhas	$ 80/mês
Social – 1 marca	$ 20/mês
Projects e Desk – usuários e agentes Lite	$ 5/usuário/mês $ 60/usuário/ano
Projects – usuários adicionais do cliente	5 usuários de clientes por $ 10/mês para pagamentos mensais e $ 5/mês para pagamentos anuais.