

MANUAL DO USUÁRIO

SISTEMA CRM WEB

Versão 2 - Maio/2011



MAIO DE 2011

ÍNDICE

Índice	2
Introdução	4
Apresentação	4
A quem se destina	4
Principais funcionalidades do sistema	5
1. Fluxo Principal de Eventos	5
2. Fluxo Alternativo de Eventos	5
Funcionalidades das páginas	6
1. login.aspx	6
2. principal.aspx	6
3. proposta.aspx	6
4. rptproposta.aspx	6
Procedimentos	7
1. Identificação do representante comercial	7
2. Gravação de Proposta no sistema	8
3. Cancelamento de proposta no sistema	12
4. Consulta de proposta no sistema	13
5. Alteração de proposta no sistema	16
6. Aprovação de proposta no sistema	16
7. Prorrogação de proposta no sistema	18
8. Impressão de proposta no sistema	19
Glossário	20
Termos usados na aplicação	20
Perguntas mais frequentes	21
Dúvidas gerais	21
Login	21

Inclusão.....	21
Pesquisa e consulta.....	22
Aprovação, cancelamento, alteração e prorrogação.....	22
Requisitos mínimos recomendados	24
Configurações da aplicação	25
Incluir usuário no Microsiga	25
Vincular usuário Microsiga ao Vendedor.....	27
Disponibilizar Produto para uso via CRM Web/Consultar Situação do Produto	29
Disponibilizar Condição de Pagamento para uso via CRM Web/Consultar Situação da Condição de Pagamento.....	31
Consultar Situação do Cliente	32
Consultar Proposta	33

INTRODUÇÃO

APRESENTAÇÃO

Você está recebendo o manual do sistema Intermed - CRM Web.

Este sistema foi projetado para permitir que os Representantes Comerciais da Intermed possam incluir, consultar e cancelar suas propostas de venda, proporcionando:

- maior agilidade na geração da proposta,
- redução no tempo de resposta por parte da equipe de Vendas Intermed,
- garantia de confidencialidade dos dados entre representantes comerciais,
- organização das informações,
- redução de retrabalho e
- aumento da consistência das informações da proposta.

As propostas incluídas por este sistema serão analisadas pela Equipe de Vendas e o resultado da Análise estará disponível em tempo real para consulta.

Os Representantes Comerciais que usarão o sistema devem solicitar antecipadamente o seu acesso à Intermed.

A QUEM SE DESTINA

O sistema é destinado aos Representantes Comerciais da Intermed que estejam autorizados a gerar propostas de venda, embora o processo de Análise conte com participação da Equipe de Vendas Intermed.

Este manual destina-se:

- Aos Representantes de Venda, que utilizam o sistema
- Aos Assistentes de Venda, que participam do processo de análise
- Ao Help Desk de TI, que mantém o sistema e o ambiente tecnológico da Intermed

A seguir descreveremos o passo a passo do modo de como os representantes comerciais deverão proceder para incluir, consultar e cancelar suas propostas de vendas no sistema.

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES DO SISTEMA

1. FLUXO PRINCIPAL DE EVENTOS

GERAÇÃO DA PROPOSTA

O representante comercial gera uma proposta de venda **em análise** (em vigor) no sistema.

APROVAÇÃO DA PROPOSTA

Após a geração da proposta, o analista de venda verifica se a proposta está em conformidade e **realiza a sua aprovação**.

2. FLUXO ALTERNATIVO DE EVENTOS

CANCELAMENTO DA PROPOSTA

Se durante a análise a proposta não puder ser aprovada, o analista de venda **cancela** a proposta.

O representante comercial também poderá **cancelar** a proposta caso ela não tenha sido aprovada pelo analista.

ALTERAÇÃO DA PROPOSTA

A alteração somente estará habilitada para os casos em que a proposta de venda esteja **em análise** (em vigor).

APROVAÇÃO DA PROPOSTA

Assim como a alteração, a aprovação também estará habilitada se a proposta de venda está **em análise** (em vigor).

PRORROGAÇÃO DA PROPOSTA

Para os casos em que a proposta de venda está restando 5 dias para o seu vencimento, estará habilitado para o representante comercial prorrogar a proposta de venda por mais 30 dias. Este procedimento pode ser feito em até duas vezes por cada proposta, totalizando o prazo máximo de 90 dias de validade.

IMPRESSÃO DA PROPOSTA

O representante comercial poderá imprimir uma proposta de venda desde que a situação dela não esteja cancelada.

FUNCIONALIDADES DAS PÁGINAS

1. LOGIN.ASPX

A partir desta página o usuário pode ter acesso às informações do sistema após ser realizada a identificação do usuário.

2. PRINCIPAL.ASPX

Nesta página o usuário pode pesquisar as propostas ou navegar para a tela de inclusão de proposta de venda.

3. PROPOSTA.ASPX

Nesta página o usuário visualiza, inclui e desativa a proposta de venda.

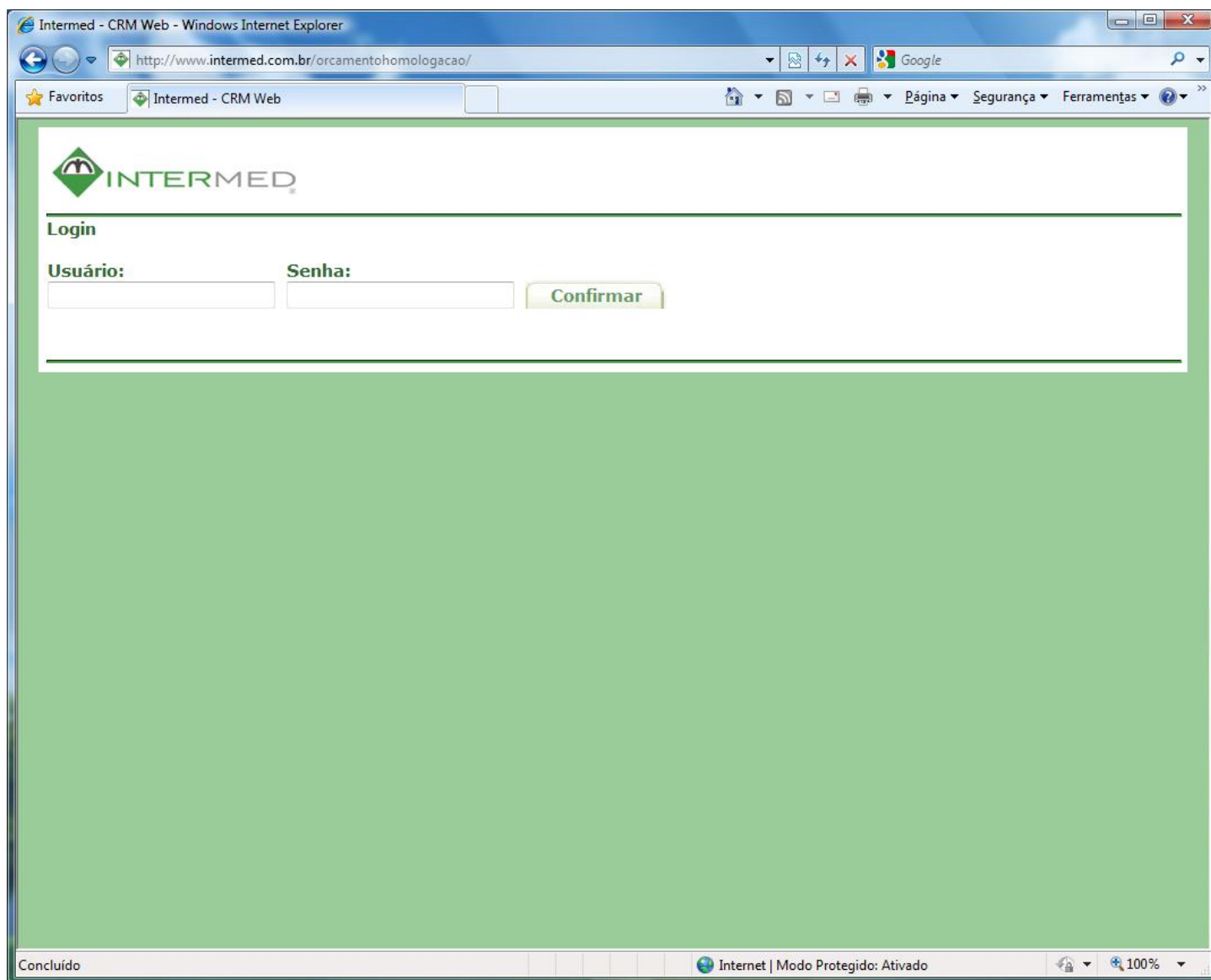
4. RPTPROPOSTA.ASPX

Nesta página o usuário visualiza na tela como a proposta será impressa.

PROCEDIMENTOS

1. IDENTIFICAÇÃO DO REPRESENTANTE COMERCIAL

O usuário acessará a intranet do sistema **CRM Web** pelo endereço <http://192.168.41.50/orcamento/autenticacao/login.aspx>, preencherá os campos **Usuário** e **Senha** da página de **Login** e clicará no botão **"Confirmar"**.



Intermed - CRM Web - Windows Internet Explorer

<http://www.intermed.com.br/orcamentohomologacao/>

Favoritos Intermed - CRM Web

Google

Intermed

Login

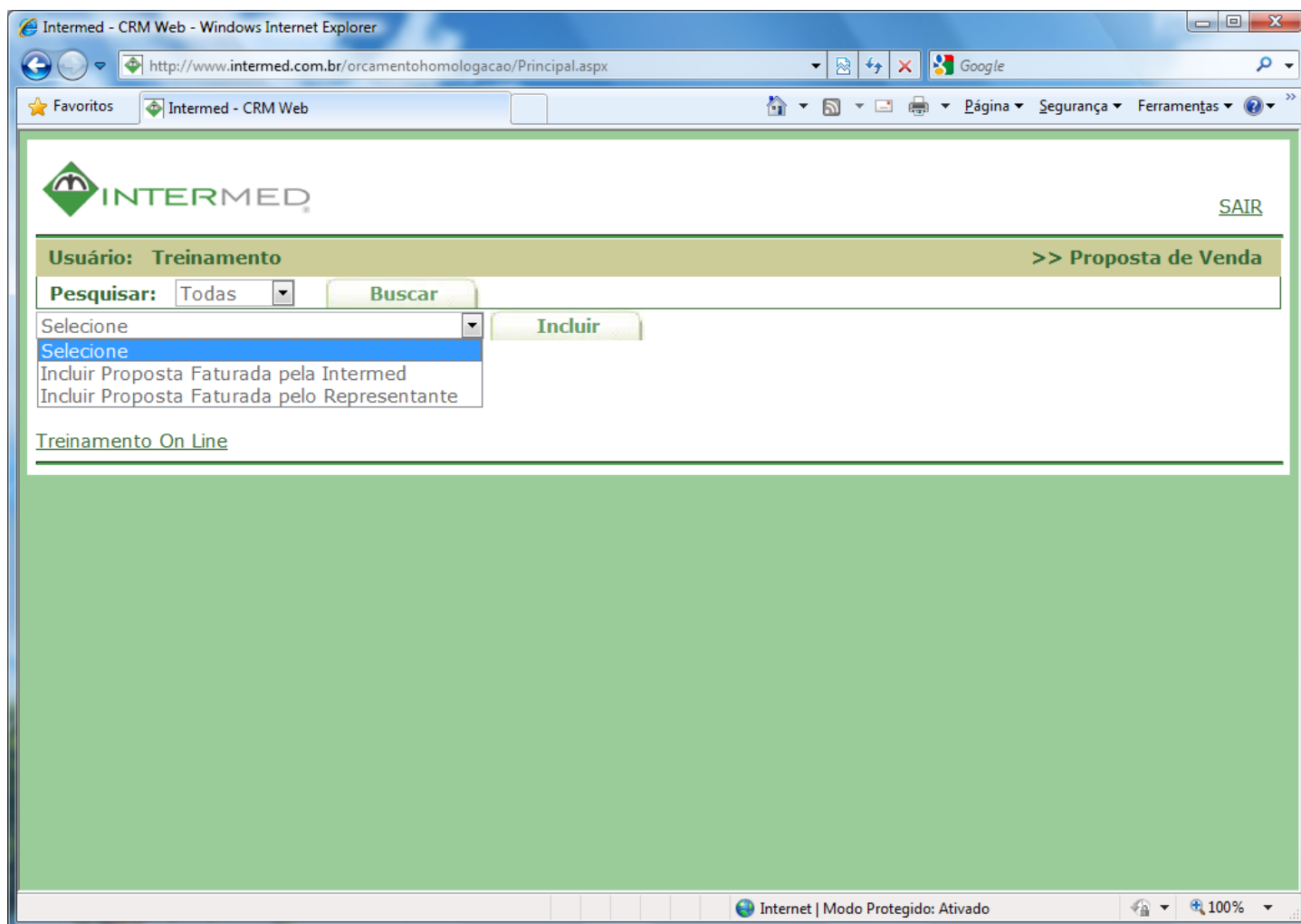
Usuário: Senha:

Concluído Internet | Modo Protegido: Ativado 100%

Ao clicar em Confirmar, o sistema verifica se o usuário está cadastrado e se possui um vendedor vinculado a este. Caso contrário, uma mensagem de erro é exibida.

2. GRAVAÇÃO DE PROPOSTA NO SISTEMA

Na página **Principal** do sistema, o usuário deverá selecionar se a proposta é faturada pelo representante ou pela Intermed e na sequência clicar em “Incluir”.



O sistema abrirá página de **Proposta** e o usuário preencherá os dados do formulário necessários à geração do orçamento. Em seguida clicará no botão “**Confirmar**” para gerar a proposta.

Ao clicar em Confirmar, o sistema validará o preenchimento dos campos. Caso o preenchimento esteja correto, uma proposta será gerada. Caso contrário, uma mensagem de erro será exibida para orientar o usuário.

Intermed - CRM Web - Windows Internet Explorer

http://www.intermed.com.br/orcamentohomologacao/Proposta.aspx?FaturadoPor=1

INTERMED SAIR

Usuário: Treinamento >> Proposta de Venda - Incluir

Número: 000000 Ativo (EM ELABORAÇÃO) Emissão: 12/05/2011

Validade: 11/06/2011

Possib. Venda: 50% Tipo Orçamento: Público

Cond. Pag.: 214 30 Dias Det. Cond.: Frete pago pelo Cliente? ☒ Sim ☐ Não

CNPJ do Cliente: 49520521000169 Intermed Equipamento Medico Hospitalar Ltda

Contato: Jesuino Revendedor: Revendedor Treinamento

Observações:

Clique aqui para alterar, excluir ou incluir um produto.

Clique aqui para editar a descrição detalhada do produto.

	Class.	Produto	Prz. Entrega	Qtd.	Prc. Lista	Prc. Venda	Vi. Total
	E	150.000PG - Vent. I-Plus Compl. Or I-Gmx	30 Dias	1	R\$ 66871,18	R\$ 66871,18	R\$ 66871,18
			0 Dias	0	R\$ 0	R\$ 0	R\$ 0

Clique aqui para fechar a tela de pesquisa.

Código: 155.0000P Pesquisar

Total da Proposta

Confirmar

Ao clicar em **Confirmar** o sistema cria um número para a proposta.

Selecione aqui o produto desejado.

Selecione o modo de busca por parte do nome ou código do produto, e preencha no campo ao lado sua descrição.

Clique aqui para pesquisar um produto.

	CODIGO	NOME	CLASS1	UNIDADE	PRECOVENDA1	PRAZOENTREGA
Selecionar	155.0000P	ventil. inter 5 plus completo	E	PC	55680,87	30

ITENS DA PROPOSTA

Para a geração da proposta é indispensável que o usuário informe os dados do item vendido (Produto, Quantidade e Preço de Venda) clicando no botão **Alterar** (simbolizado por um lápis) ou no botão **Incluir** (simbolizado por um sinal de adição "+"). Para cada item Incluído ou Alterado, o usuário deverá clicar no botão de **Confirmação do Item** (simbolizado por uma marca de verificação).

Ao pressionar o botão **Confirmar**, o sistema emite uma mensagem confirmando que a proposta foi gerada com sucesso.

Intermed - CRM Web - Windows Internet Explorer

http://www.intermed.com.br/orcamentohomologacao/Proposta.aspx?FaturadoPor=I

Favoritos Intermed - CRM Web

Google

Página Segurança Ferramentas

INTERMED SAIR

Usuário: Treinamento >> Proposta de Venda - Incluir

Número: 000265 Em Análise (em vigor) **Emissão:** 12/05/2011

Validade: 11/06/2011

Possib. Venda: 50% **Tipo Orçamento:** Público

Cond. Pag.: 214 30 Dias **Det. Cond.:** **Frete pago pelo Cliente?** Sim Não

CNPJ do Cliente: 49520521000169 Intermed

Contato: Jesuino **Revendedor:** Revendedor Treinamento

Observações:

	Class.	Produto	Prz. Entrega	Qtd.	Prc. Lista	Prc. Venda	VI. Total
✎ ✕ +	E	150.000PG - Vent. I-Plus Compl. C/ I-Gmx	30 Dias	1	R\$ 66871,18	R\$ 66871,18	R\$ 66871,18
Total:							R\$ 66.871,18

Total da Proposta: R\$ 66.871,18

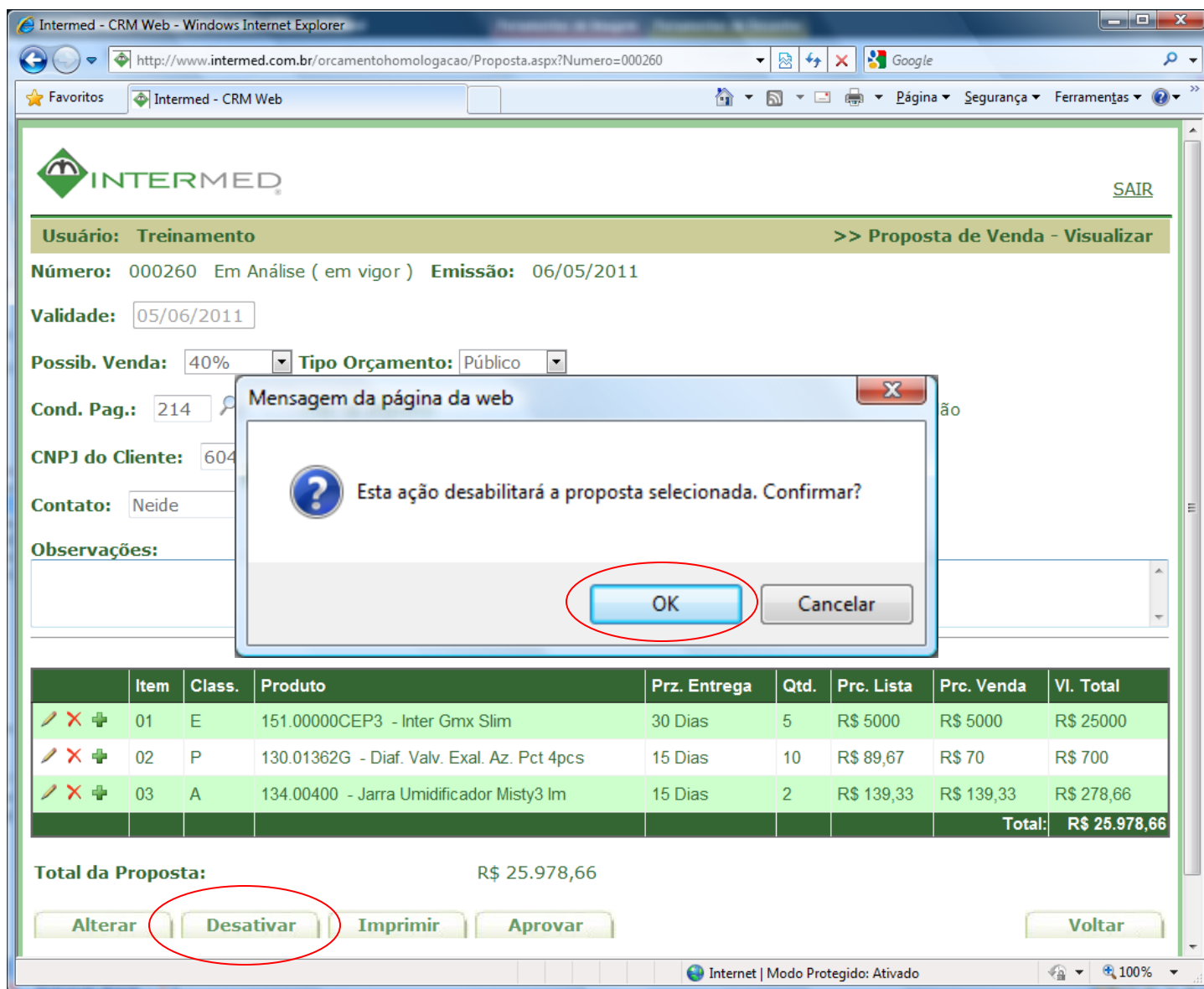
Alterar Desativar Imprimir Aprovar Voltar

Orçamento '000265' gerado com sucesso.

Internet | Modo Protegido: Ativado 100%

3. CANCELAMENTO DE PROPOSTA NO SISTEMA

Para desativar uma proposta, o usuário deve clicar no botão **Desativar** da página de consulta, o sistema solicitará uma confirmação do cancelamento, ao confirmar o cancelamento é concretizado.



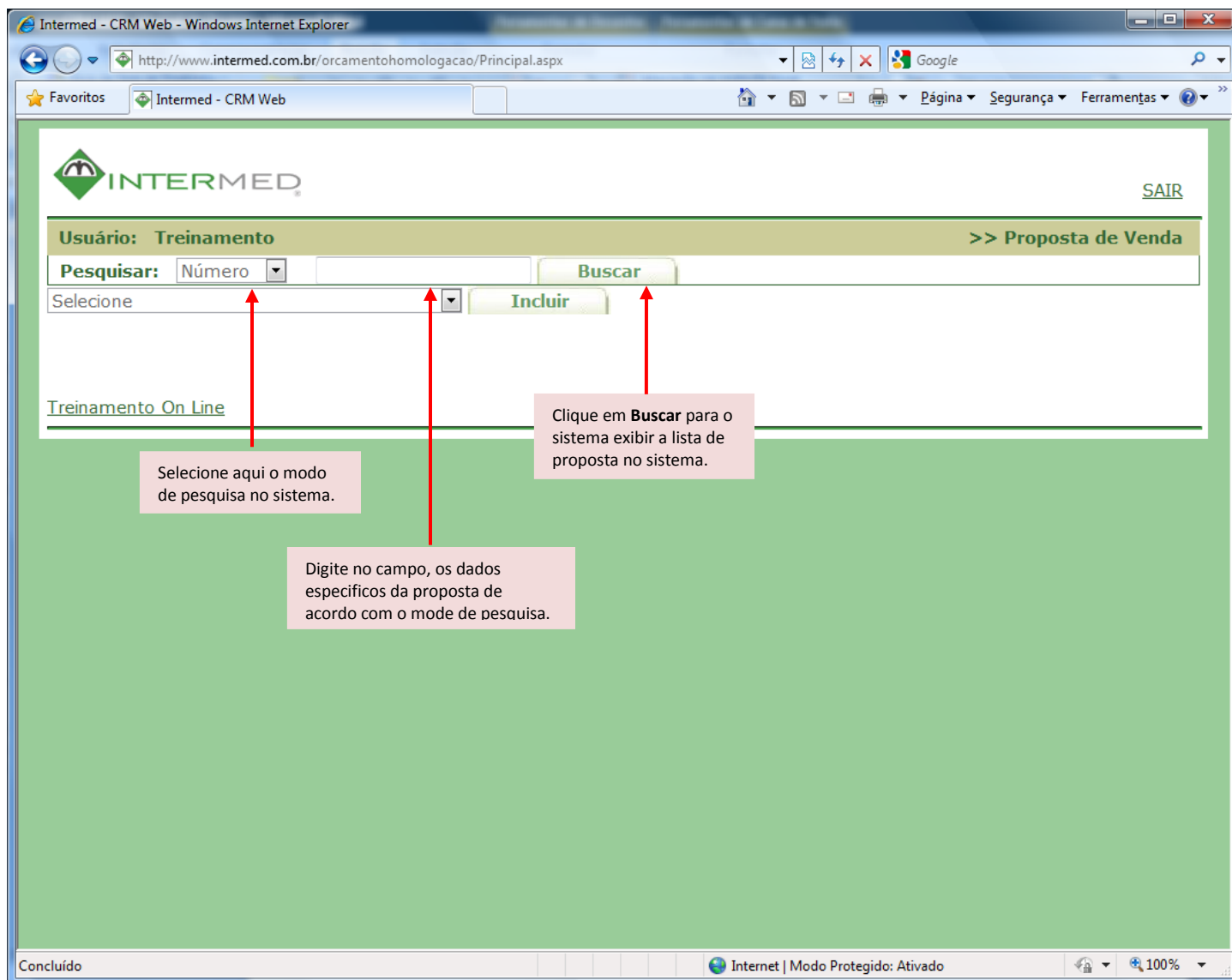
The screenshot shows the Interméd CRM Web interface in Internet Explorer. A modal dialog box titled "Mensagem da página da web" is displayed, asking for confirmation to deactivate the selected proposal. The dialog has an "OK" button (circled in red) and a "Cancelar" button. The background interface shows the proposal details for "Número: 000260" and a table of items.

	Item	Class.	Produto	Prz. Entrega	Qtd.	Prc. Lista	Prc. Venda	VI. Total
✎ ✕ ➕	01	E	151.00000CEP3 - Inter Gmx Slim	30 Dias	5	R\$ 5000	R\$ 5000	R\$ 25000
✎ ✕ ➕	02	P	130.01362G - Diaf. Valv. Exal. Az. Pct 4pcs	15 Dias	10	R\$ 89,67	R\$ 70	R\$ 700
✎ ✕ ➕	03	A	134.00400 - Jarra Umidificador Misty3 1m	15 Dias	2	R\$ 139,33	R\$ 139,33	R\$ 278,66
Total:								R\$ 25.978,66

At the bottom of the interface, the "Desativar" button is also circled in red.

4. CONSULTA DE PROPOSTA NO SISTEMA

Na página **Proposta** do sistema, o usuário selecionará um modo de busca no campo **Pesquisar** e clicará no botão **Buscar**.



Intermed - CRM Web - Windows Internet Explorer

http://www.intermed.com.br/orcamentohomologacao/Principal.aspx

Favoritos Interméd - CRM Web

Google

Página Segurança Ferramentas

INTERMED SAIR

Usuário: Treinamento >> Proposta de Venda

Pesquisar: Número [] Buscar

Selecione [] Incluir

Treinamento On Line

Selecione aqui o modo de pesquisa no sistema.

Digite no campo, os dados específicos da proposta de acordo com o modo de pesquisa.

Clique em **Buscar** para o sistema exibir a lista de proposta no sistema.

Concluído Internet | Modo Protegido: Ativado 100%

OBSERVAÇÕES:

Se o cliente selecionar a opção **número**, **cliente** ou **emissão** do campo **Pesquisar**, o sistema irá exibir um campo ao lado direito da caixa de seleção para que o usuário digite a informação referente à proposta de acordo com o modo de pesquisa, pois o sistema irá efetuar a busca com base na informação digitada nesse campo, ou seja, é um método de busca mais detalhado e objetivo.

Abaixo consta a descrição de cada opção do modo de pesquisa.

Todas: O campo **Todas** se refere a todas as propostas contidas no sistema incluídas pelo representante atual.

Número: O campo **Número** é a identificação da proposta de venda.

Cliente: O campo **Cliente** é o CNPJ do cliente.

Emissão: O campo **Emissão** é a data em que foi emitida a proposta de venda no sistema.

A vencer: O campo **A vencer** exibe somente as propostas que estão com 5 dias restantes para a sua validade vencer no sistema.

Na tela seguinte é exibida uma lista de propostas contidas no sistema.



The screenshot shows the Intermed CRM Web interface in a Windows Internet Explorer browser. The page title is "Intermed - CRM Web". The URL is "http://www.intermed.com.br/orcamentohomologacao/Principal.aspx". The page features the Intermed logo and a "SAIR" link. Below the logo, there is a section for "Usuário: Treinamento" and a ">> Proposta de Venda" link. A search bar labeled "Pesquisar:" has a dropdown menu set to "Todas" and a "Buscar" button. Below the search bar is a table with the following columns: "Número", "Emissão Prop.", "Cliente", "Situação", and "Validade". The table contains 15 rows of data. The first row, with "Número" 000265, is circled in red. Below the table is a "Selecione" dropdown menu and an "Incluir" button. At the bottom of the page, there is a "Treinamento On Line" link and a status bar showing "Concluído" and "Internet | Modo Protegido: Ativado".

Número	Emissão Prop.	Cliente	Situação	Validade
000265	12/05/2011	49520521000169 -Intermed	Em Análise (em vigor)	19/08/2011
000264	11/05/2011	46392148002678 -Hosp Alipio Correa	Em Análise (em vigor)	18/08/2011
000263	10/05/2011	49520521000169 -Intermed	Em Análise (em vigor)	17/08/2011
000262	09/05/2011	61699567000435 -Hosp Pirajussara	Em Análise (em vigor)	16/08/2011
000261	06/05/2011	46392148002678 -Hosp Alipio Correa	Baixado (faturado pelo representante)	13/08/2011
000260	06/05/2011	60448040000122 -Hc S Paulo	Em Análise (em vigor)	13/08/2011
000259	05/05/2011	05868278000280 -Unimed Fortaleza	Baixado (faturado pelo representante)	12/08/2011
000258	05/05/2011	49520521000169 -Intermed	Baixado (faturado pelo representante)	12/08/2011
000256	05/05/2011	49520521000169 -Intermed	Em Análise (em vigor)	12/08/2011
000255	05/05/2011	49520521000169 -Intermed	Em Análise (em vigor)	12/08/2011
000254	04/05/2011	60448040000122 -Hc S Paulo	Em Análise (em vigor)	11/08/2011
000252	03/05/2011	49520521000169 -Intermed	Baixado (faturado pelo representante)	10/08/2011
000251	03/05/2011	49520521000169 -Intermed	Baixado (faturado pelo representante)	10/08/2011

Ao clicar no número da proposta é exibida uma tela com as informações detalhadas da proposta.

Intermed - CRM Web - Windows Internet Explorer

http://www.intermed.com.br/orcamentohomologacao/Proposta.aspx?Numero=000265

Favoritos Intermed - CRM Web

SAIR

Usuário: Treinamento **>> Proposta de Venda - Visualizar**

Número: 000265 Em Análise (em vigor) **Emissão:** 12/05/2011

Validade: 11/06/2011

Possib. Venda: 50% **Tipo Orçamento:** Público

Cond. Pag.: 214 30 Dias **Det. Cond.:** **Frete pago pelo Cliente?** Sim Não

CNPJ do Cliente: 49520521000169 Intermed

Contato: Jesuino **Revendedor:** Revendedor Treinamento

Observações:

	Item	Class.	Produto	Prz. Entrega	Qtd.	Prc. Lista	Prc. Venda	Vi. Total
	01	E	150.000PG - Vent. I-Plus Compl. C/ I-Gmx	30 Dias	1	R\$ 66871,18	R\$ 66871,18	R\$ 66871,18
								Total: R\$ 66.871,18

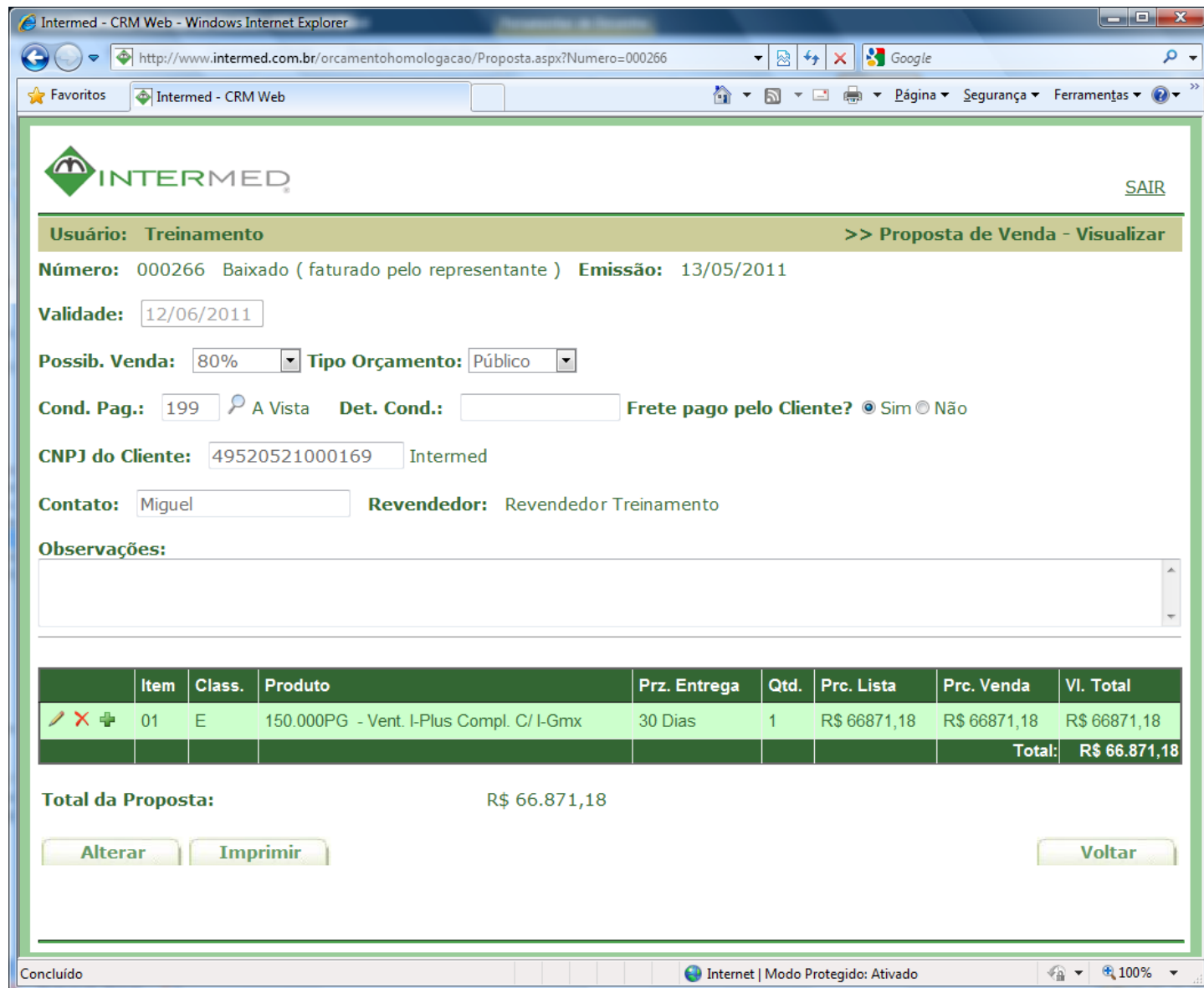
Total da Proposta: R\$ 66.871,18

Alterar Desativar Imprimir Aprovar Voltar

Concluído Internet | Modo Protegido: Ativado 100%

5. ALTERAÇÃO DE PROPOSTA NO SISTEMA

O usuário poderá somente editar a proposta se está não estiver baixado no sistema ou analisado pela equipe de vendas.



Intermed - CRM Web - Windows Internet Explorer

http://www.intermed.com.br/orcamentohomologacao/Proposta.aspx?Numero=000266

Favoritos Interméd - CRM Web

SAIR

Usuário: Treinamento **>> Proposta de Venda - Visualizar**

Número: 000266 Baixado (faturado pelo representante) **Emissão:** 13/05/2011

Validade: 12/06/2011




Possib. Venda: 80% **Tipo Orçamento:** Público

Cond. Pag.: 199 A Vista **Det. Cond.:** **Frete pago pelo Cliente?** ☒ Sim ☐ Não

CNPJ do Cliente: 49520521000169 Interméd

Contato: Miguel **Revendedor:** Revendedor Treinamento

Observações:

	Item	Class.	Produto	Prz. Entrega	Qtd.	Prc. Lista	Prc. Venda	Vi. Total
  	01	E	150.000PG - Vent. I-Plus Compl. C/ I-Gmx	30 Dias	1	R\$ 66871,18	R\$ 66871,18	R\$ 66871,18
Total:								R\$ 66.871,18

Total da Proposta: R\$ 66.871,18

Alterar **Imprimir** **Voltar**

Concluído Internet | Modo Protegido: Ativado 100%

6. APROVAÇÃO DE PROPOSTA NO SISTEMA

A aprovação somente ocorre quando a proposta está em vigor e será faturada pela Intermed, onde estará disponível o botão “Aprovar” para o usuário.

Intermed - CRM Web - Windows Internet Explorer

http://www.intermed.com.br/orcamentohomologacao/Proposta.aspx?Numero=000264

Favoritos Intermed - CRM Web

SAIR

Usuário: Treinamento **>> Proposta de Venda - Visualizar**

Número: 000264 **Em Análise (em vigor)** **Emissão:** 11/05/2011

Validade: 10/06/2011

Possib. Venda: 30% **Tipo Orçamento:** Público

Cond. Pag.: 199 A Vista **Det. Cond.:** det **Frete pago pelo Cliente?** ☒ Sim ☐ Não

CNPJ do Cliente: 46392148002678 Hosp Alipio Correa

Contato: André **Revendedor:** Revendedor Treinamento

Observações:

...

	Item	Class.	Produto	Prz. Entrega	Qtd.	Prc. Lista	Prc. Venda	Vi. Total
	01	E	150.000PG - Vent. I-Plus Compl. C/ I-Gmx	30 Dias	1	R\$ 77578,87	R\$ 77578,87	R\$ 77578,87
Total:								R\$ 77.578,87

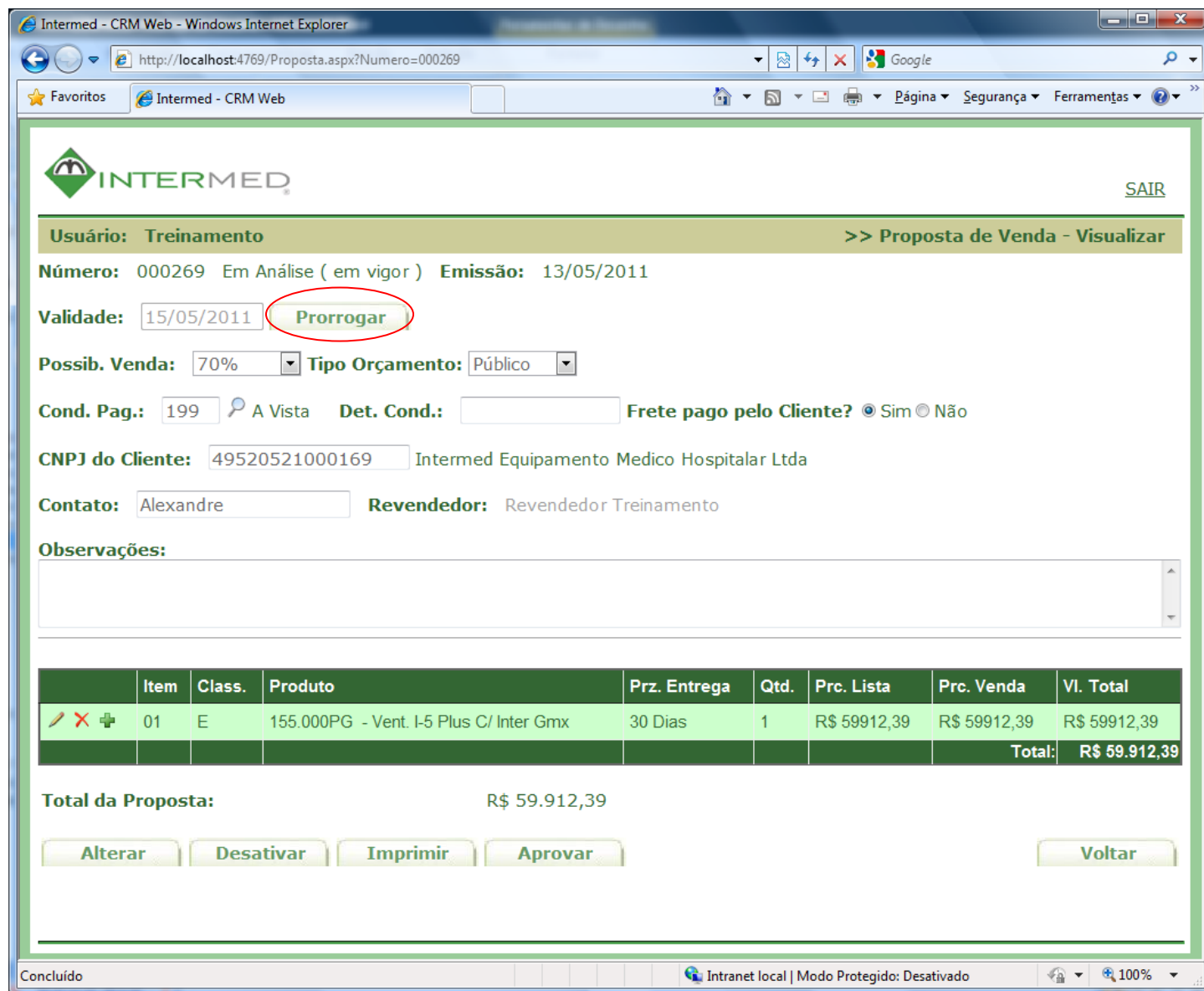
Total da Proposta: R\$ 77.578,87

Alterar Desativar Imprimir **Aprovar** Voltar

Internet | Modo Protegido: Ativado 100%

7. PRORROGAÇÃO DE PROPOSTA NO SISTEMA

Ao incluir uma proposta no sistema, a sua validade inicial é sempre de 30 dias úteis, a proposta pode ainda ser prorrogada por mais duas vezes quando estiver no período de 5 dias antes do vencimento onde aparecerá para o usuário o botão “**Prorrogar**”, que renova por mais 30 dias.



Intermed - CRM Web - Windows Internet Explorer

http://localhost:4769/Proposta.aspx?Numero=000269

Favoritos Intermed - CRM Web

SAIR

Usuário: Treinamento **>> Proposta de Venda - Visualizar**

Número: 000269 **Em Análise (em vigor)** **Emissão:** 13/05/2011

Validade: 15/05/2011 **Prorrogar**




Possib. Venda: 70% **Tipo Orçamento:** Público

Cond. Pag.: 199 **A Vista** **Det. Cond.:** **Frete pago pelo Cliente?** ☒ Sim ☐ Não

CNPJ do Cliente: 49520521000169 Intermed Equipamento Medico Hospitalar Ltda

Contato: Alexandre **Revendedor:** Revendedor Treinamento

Observações:

	Item	Class.	Produto	Prz. Entrega	Qtd.	Prc. Lista	Prc. Venda	Vi. Total
  	01	E	155.000PG - Vent. I-5 Plus C/ Inter Gmx	30 Dias	1	R\$ 59912,39	R\$ 59912,39	R\$ 59912,39
Total:								R\$ 59.912,39

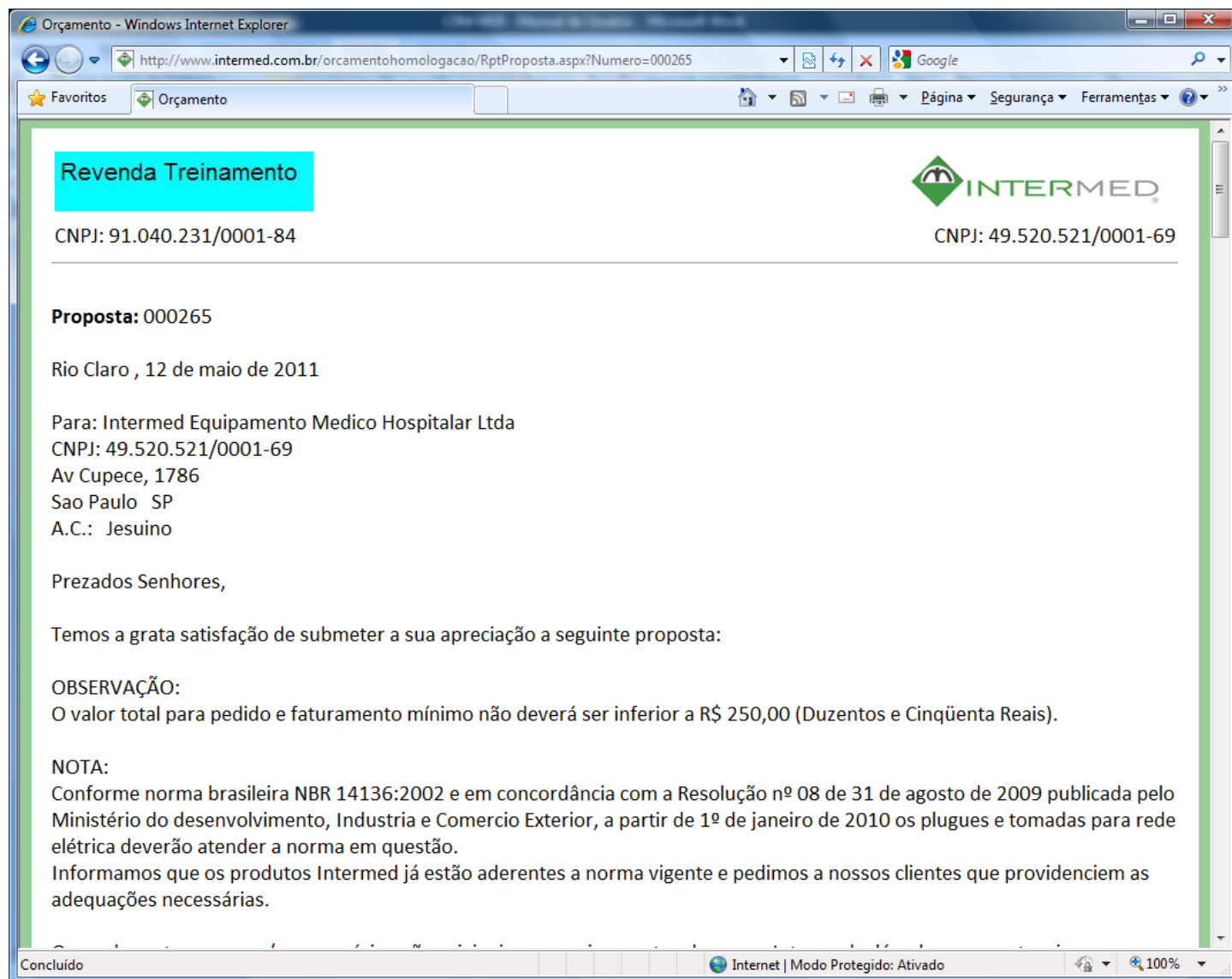
Total da Proposta: R\$ 59.912,39

Alterar **Desativar** **Imprimir** **Aprovar** **Voltar**

Concluído Intranet local | Modo Protegido: Desativado 100%

8. IMPRESSÃO DE PROPOSTA NO SISTEMA

Para as propostas que não está cancelada, o usuário poderá imprimi-la.



GLOSSÁRIO

TERMOS USADOS NA APLICAÇÃO

- **Acessório:** Produto que pode ser adicionado a um equipamento.
- **Analista de Vendas:** Profissional responsável por analisar as propostas de vendas.
- **Cliente:** Pessoa que adquire produtos Intermed.
- **Condição de Pagamento:** Determina quando e como serão efetuados os pagamentos.
- **Equipamento:** Produto produzido pela Intermed.
- **Equipe de Vendas:** Profissionais do departamento de Vendas da Intermed, responsáveis por estabelecer a estratégia de vendas e controlar as propostas de venda.
- **Help Desk de TI:** Equipe de profissionais responsáveis por manter o ambiente tecnológico da Intermed.
- **Navegador:** Software utilizado para se acessar sites da Internet. Os mais comuns são o Internet Explorer, FireFox, Chrome, Safari e Opera.
- **Orçamento:** Vide Proposta de Venda.
- **Peça:** Componente utilizado na produção de um equipamento Intermed.
- **Preço de Lista:** Preço padrão do produto registrado no sistema.
- **Preço de Venda:** Preço do produto após acréscimos e descontos.
- **Proposta de Venda:** Documento que registra a intenção de compra de produtos Intermed pelo Cliente via Representante Comercial.
- **Prospect:** Consumidor provável. Apesar de ter o poder de compra, ainda não é um Cliente.
- **Representante Comercial:** Empresa que representa comercialmente a Intermed sem manter vínculos empregatícios.
- **Sistema Operacional:** Software base para o computador. Os sistemas mais comuns são Windows, Linux e Mac OS.
- **Usuário:** Pessoa que utiliza os sistemas da Intermed (CRM Web ou Microsiga Protheus)
- **Vendedor:** Profissional responsável por vender os produtos da Intermed.
- **VPN:** A Rede Virtual Particular (Virtual Private Network) é um software que utiliza a Internet para estabelecer uma conexão segura entre redes.

PERGUNTAS MAIS FREQUENTES

DÚVIDAS GERAIS

- **Como faço para começar a usar o sistema?**

Para utilizar o sistema, é necessária a existência de um usuário ativo no sistema Microsiga da Intermed que esteja vinculado a um vendedor não bloqueado. Além do cadastro, é necessário que os requisitos mínimos de acesso sejam atendidos (vide Requisitos Mínimos Recomendados). O cadastro deve ser solicitado à Equipe de Vendas Intermed, que informará quando o acesso estará liberado.

- **Quem é o responsável por manter o sistema?**

A manutenção do sistema e do ambiente tecnológico da Intermed é responsabilidade da equipe de TI.

- **Porque devo utilizar este sistema?**

Este sistema foi disponibilizado com o intuito de prover um meio mais consistente e prático para a inclusão de Propostas de Venda. Em breve, este será o único meio para a geração de propostas.

- **Meu sistema não corresponde aos requisitos mínimos. O que devo fazer?**

Caso as configurações de seu computador sejam mais recentes e superiores que as minimamente recomendadas, não haverá problemas. Porém, configurações obsoletas ou diferentes das requisitadas não são recomendadas. Em caso de dúvidas, consulte o Help Desk de TI para saber se suas configurações são adequadas para uso com o sistema.

LOGIN

- **O sistema avisa que minha senha está incorreta. O que devo fazer?**

Verifique se você está digitando seu usuário e sua senha com letras maiúsculas ou minúsculas ou com a tecla "Caps Lock" ativada. O sistema faz distinção entre maiúsculas e minúsculas no processo de login. Caso o problema persista, solicite a troca de senha ao pessoal do Help Desk.

- **Esqueci minha senha. O que devo fazer?**

Entre em contato com o pessoal do Help Desk e solicite uma nova senha.

- **O nome que aparece no alto da tela não é o meu. Porque isso ocorre?**

Seu cadastro no sistema Microsiga pode estar incorreto ou desatualizado. Por gentileza, solicite à Equipe de Vendas que providencie a alteração.

INCLUSÃO

- **Ao digitar o código da Condição de Pagamento, o sistema sinaliza que não a localizou. O que pode estar ocorrendo?**

A condição de pagamento informada pode não existir, ou estar indisponível para uso no sistema ou pode ter sido descontinuada. Clique na lupa para selecionar outra condição de pagamento ou entre em contato com a Equipe de Vendas da Intermed.

- **Ao digitar o CNPJ do Cliente, o sistema sinaliza que não o localizou. O que pode estar ocorrendo?**

O CNPJ informado pode estar incorreto, ou o Cliente ainda não foi cadastrado, ou encontra-se bloqueado no sistema. Caso você tenha certeza de que o Cliente deveria estar disponível no sistema, consulte a Equipe de Vendas.

- **Ao digitar o Código do Produto, o sistema sinaliza que não a localizou. O que pode estar ocorrendo?**

O código informado pode estar incorreto, ou estar indisponível para uso no sistema ou o produto pode ter sido descontinuado. Clique na lupa para selecionar outro produto ou entre em contato com a Equipe de Vendas.

- **Ao entrar na tela de Inclusão, o sistema exibe um nome de Vendedor que não corresponde à minha empresa. O que devo fazer?**
Solicite a Equipe de Vendas a revisão do cadastro de Vendedores para sua empresa.
- **Ao fornecer a quantidade ou o preço do produto, o sistema calcula o total do item, mas o total da proposta está incorreto. O que devo fazer?**
O total da proposta somente é atualizado quando o usuário confirma os dados da linha que contém o produto. Caso a divergência persista, contate o Help Desk.
- **Ao confirmar a geração da proposta, o sistema fecha a tela que estou utilizando e abre para a tela de login. O que aconteceu?**
Por medidas de segurança e para preservar os recursos do sistema, caso não ocorra nenhuma operação em um período superior a 15 minutos, o usuário é automaticamente desconectado. Em condições normais de uso, o sistema não grava a proposta quando ocorre a desconexão automática do usuário.
- **Ao confirmar a geração da proposta, o sistema informa que ocorreu um erro ao gerar a proposta. O que aconteceu?**
Pode ter ocorrido alguma instabilidade sistêmica que impeça a gravação da Proposta. Saia do sistema e tente fazer uma nova inclusão. Caso o problema persista, contate o Help Desk. Obs.: Existe uma diferença entre as mensagens de Validação do Sistema e as mensagens de Erro do Sistema. No caso das validações, basta corrigir os campos inconsistentes para gerar a proposta; em caso de Erros, não é possível prosseguir com a inclusão.
- **Como é definida a data de validade ao incluir uma proposta de venda?**
Quando a proposta é incluída, o sistema define automaticamente que a data de validade será de 30 dias a partir da data de emissão da proposta.

PESQUISA E CONSULTA

- **Como eu sei se a proposta foi avaliada?**
A Equipe de Vendas atribui um Status sinalizando a aprovação ou recusa da proposta. Este status fica disponível para o representante comercial.
- **Consigo ver as propostas geradas por outros vendedores?**
Não. Por medidas de segurança, os dados de uma proposta são visualizados apenas pelo representante comercial que a incluiu no sistema.
- **Quando cliço em Buscar o sistema informa que a pesquisa não retornou resultados. O que devo fazer?**
A busca pode não retornar resultados caso os parâmetros fornecidos não permitam a seleção de propostas. Se você ainda não incluiu propostas, o sistema também não exibirá nenhum resultado. Caso o sistema tenha registrado propostas suas anteriormente e elas não sejam visíveis mesmo com o uso do filtro “Todas”, seu cadastro pode estar desatualizado; neste caso, solicite a atualização cadastral para a Equipe de Vendas.
- **Ao entrar na tela de Consulta, o sistema exibe um nome de Vendedor que não corresponde à minha empresa. O que devo fazer?**
Seu cadastro no sistema Microsiga pode estar incorreto ou desatualizado. Por gentileza, solicite à Equipe de Vendas que providencie a alteração.

APROVAÇÃO, CANCELAMENTO, ALTERAÇÃO E PRORROGAÇÃO

- **A proposta não exibe o botão de Desativar. O que pode estar ocorrendo?**

Apenas as propostas que ainda não foram analisadas pela Equipe de Vendas podem ser canceladas pelo representante comercial. Caso a proposta selecionada já se encontre Cancelada (Desativada) ou Aprovada, não será possível alterar seu status. Caso seja necessário cancelar uma proposta que já esteja Aprovada, contate a Equipe de Vendas.

- **Quando é possível prorrogar a proposta de venda?**

Quando a proposta de venda estiver com 5 dias restante para vencer no sistema. Se a proposta se encontra com a data de validade vencida, não será possível prorrogá-la. Caso seja necessário prorrogar uma proposta de venda vencida no sistema, contate a Equipe de Vendas.

- **Posso definir uma nova data de prorrogação da proposta?**

Não, ao prorrogar uma proposta o sistema adicionará por padrão mais 30 dias e este procedimento pode ser feito no máximo duas vezes para o controle interno.

- **Após inserir uma proposta de venda no sistema, não encontrei as opções de aprovação, alteração e cancelamento. Por que acontece isto?**

As opções de alteração e cancelamento da proposta somente são habilitadas quando o faturamento é destinado a Intermed e a situação se encontra em análise (em vigor), onde consiste em passar por um processo de análise da equipe de vendas. Para os casos onde o faturamento é destinado ao Representante à proposta é baixado diretamente no sistema.

REQUISITOS MÍNIMOS RECOMENDADOS

Computador contendo:

- Sistema Operacional Windows XP Home Edition
- Navegador Internet Explorer 7
- 1Gb de memória RAM
- 500Mb de disco disponível
- Conexão com a Internet
- VPN Configurada
- Monitor com resolução 800x600
- Mouse ou outro dispositivo apontador

Obs.: existem configurações inferiores nas quais o sistema funcionará, mas seu desempenho geral será afetado.

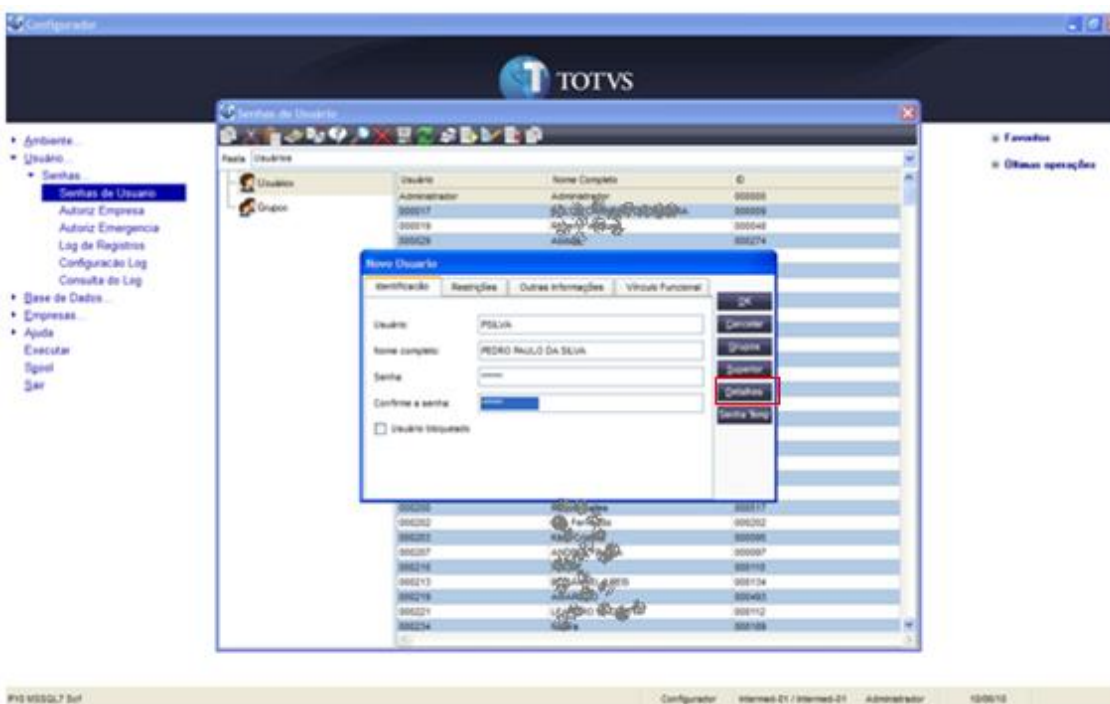
Obs2.: existem configurações distintas nas quais o sistema poderá funcionar (por exemplo, Linux, Mac OS, Mozilla Firefox, Safari), mas que não se encontram homologadas para esta versão do sistema, e portanto não são recomendadas.

CONFIGURAÇÕES DA APLICAÇÃO

Esta seção é destinada ao Help Desk

INCLUIR USUÁRIO NO MICROSIGA

1. Acessar o módulo configurador do Microsiga.
2. Entrar na rotina “Usuário/Senhas/Senhas de usuário”
3. Clicar em Incluir



4. Clicar em Detalhes. Selecionar apenas uma Filial e Desmarcar a caixa de verificação “Todos módulos”. Selecionar apenas o módulo Faturamento.

Detalhes

Empresas e Módulos Acessos Impressão Segurança Perguntas Painel

Empresas e Filiais

Empresa	Filial	Nome da Empresa
<input checked="" type="checkbox"/> 02	01	INTERMED-01
<input type="checkbox"/> 02	02	Intermed-02

☐ Todas as empresas e filiais

Módulos

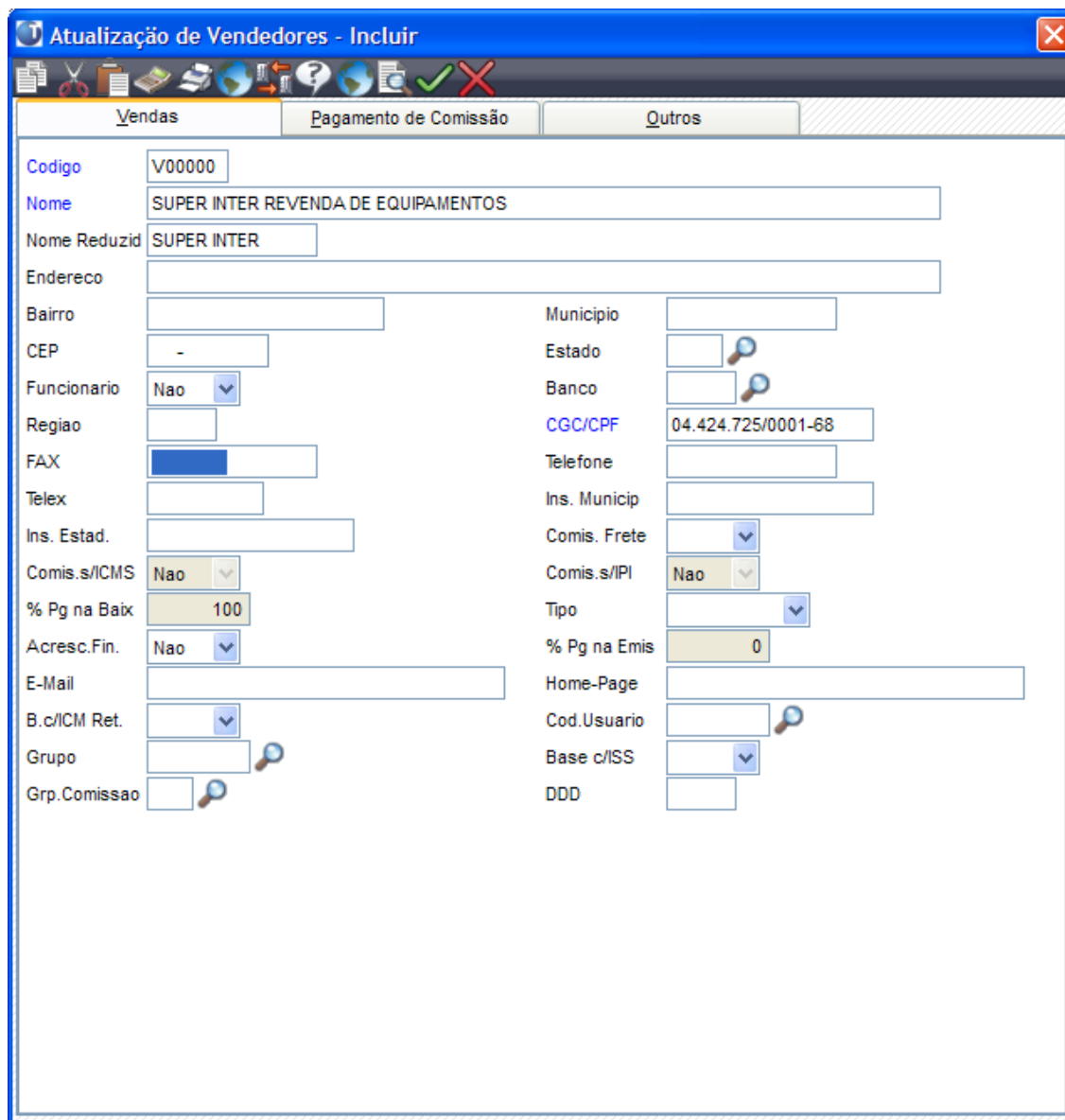
Módulo
<input type="checkbox"/> Ativo Fixo
<input type="checkbox"/> Compras
<input type="checkbox"/> Contabilidade
<input type="checkbox"/> Estoque/Custos
<input checked="" type="checkbox"/> Faturamento
<input type="checkbox"/> Financeiro
<input type="checkbox"/> Gestão de Pessoal
<input type="checkbox"/> Faturamento Serviço
<input type="checkbox"/> Livros Fiscais
<input type="checkbox"/> Planej. Contr. Produção

☐ Todos módulos

OK Cancelar

VINCULAR USUÁRIO MICROSIGA AO VENDEDOR

1. Acessar o módulo Faturamento
2. Entrar no cadastro de Vendedores: Atualizações/Cadastros/Vendedores
3. Caso exista, selecione um vendedor e clique em Alterar. Do contrário, clique em Incluir e preencha as informações necessárias.



Atualização de Vendedores - Incluir

Vendas | Pagamento de Comissão | Outros

Codigo: V00000

Nome: SUPER INTER REVENDA DE EQUIPAMENTOS

Nome Reduzid: SUPER INTER

Endereco:

Bairro:

CEP: -

Funcionario: Nao

Regiao:

FAX:

Telex:

Ins. Estad.:

Comis.s/ICMS: Nao

% Pg na Baix: 100

Acresc.Fin.: Nao

E-Mail:

B.c/ICM Ret.:

Grupo:

Grp.Comissao:

Municipio:

Estado:

Banco:

CGC/CPF: 04.424.725/0001-68

Telefone:

Ins. Municip:

Comis. Frete:

Comis.s/IMI: Nao

Tipo:

% Pg na Emis: 0

Home-Page:

Cod.Usuario:

Base c/ISS:

DDD:

4. Na aba "Outros", informe o usuário do Microsiga que corresponde ao Vendedor selecionado

Faturamento [Atualização de Vendedores]

TOTVS

Atualização de Vendedores - Itchule

Vendas Pagamento de Comissão Outros

Ativo SM 0.00 Com Imp De 0.00 Com Vt Imp 0.00 Com Vt Posic 0.00 Fator Rti 1º Dependente Tipo Vendi Unidade Qtd Contas Carga COT Invento PSLUA

Sendo Com Vt Imp Com A.Tec Area Grupo Seng

Consulta Padrão - Usuário

Nome Pesquisar

PSLUA

Posicionar no browse na abertura

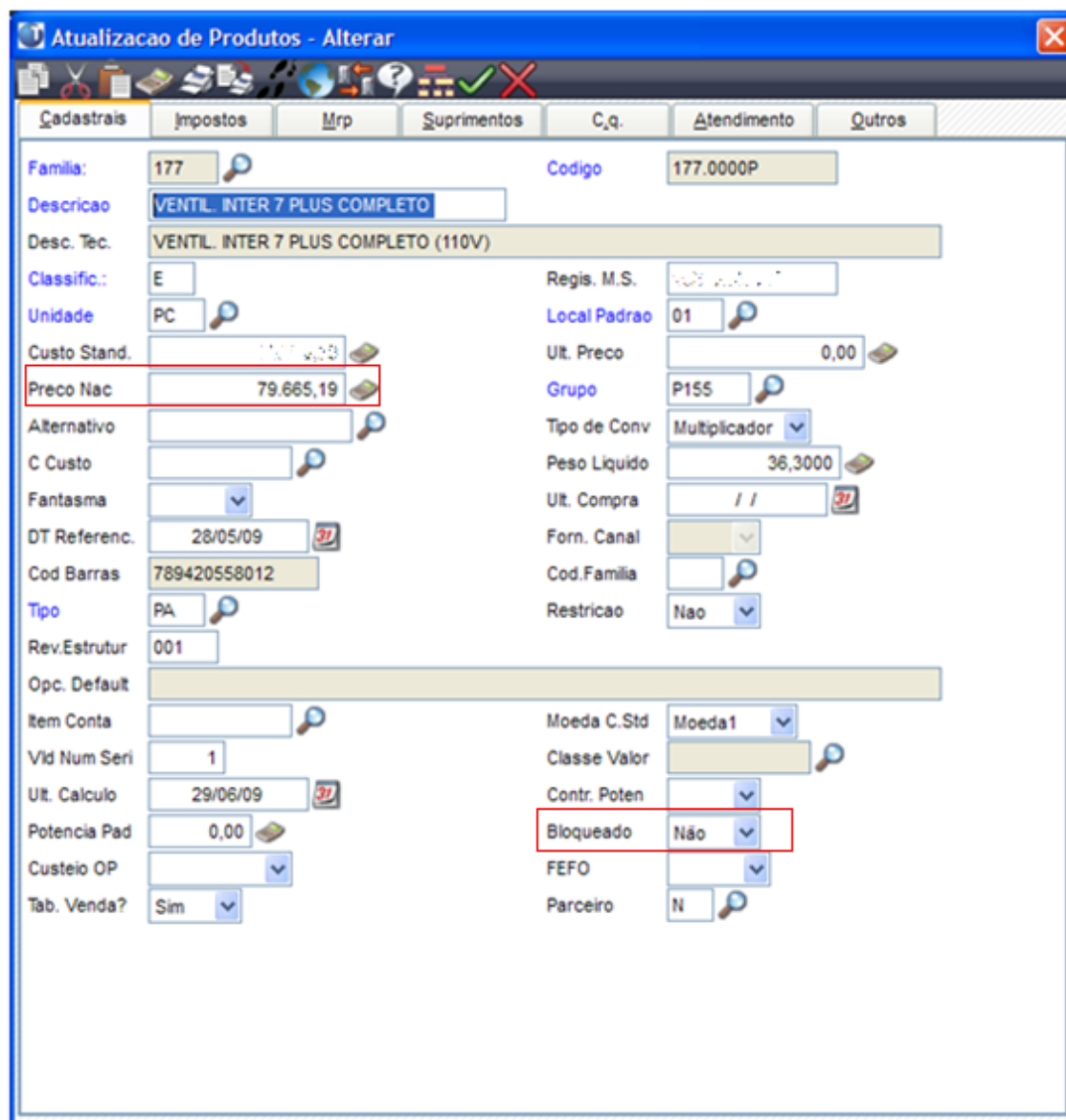
Código	Nome	Nome Completo
000125	PSLUA	PEDRO PAULO DA SILVA
000531	PSLUA	PEDRO PAULO DA SILVA
000487	PSLUA	PEDRO PAULO DA SILVA
000554	PSLUA	PEDRO PAULO DA SILVA
000486	PSLUA	PEDRO PAULO DA SILVA
000485	PSLUA	PEDRO PAULO DA SILVA
000484	PSLUA	PEDRO PAULO DA SILVA
000483	PSLUA	PEDRO PAULO DA SILVA
000482	PSLUA	PEDRO PAULO DA SILVA
000480	PSLUA	PEDRO PAULO DA SILVA
000479	PSLUA	PEDRO PAULO DA SILVA
000478	PSLUA	PEDRO PAULO DA SILVA
000520	PSLUA	PEDRO PAULO DA SILVA

PSLUA - CORUA - LOTE 62
A PROFESSOR FRANCISCO LOPES CHAGAS, 196
A DR. PEDRO HORTA, 96
A DR. OTAVIO PRESVOT, 795
S 00 709 - BLDG L - CDR 04/200
A RAY. QUADRO 104

Faturamento Intermed-01 /

DISPONIBILIZAR PRODUTO PARA USO VIA CRM WEB/CONSULTAR SITUAÇÃO DO PRODUTO

1. Acessar o módulo Faturamento
2. Entrar no cadastro de Produtos: Atualizações/Cadastros/Produtos
3. Caso exista, selecione um Produto e clique em Alterar.



Atualizacao de Produtos - Alterar

Cadastrais | Impostos | Mrp | Suprimentos | C.q. | Atendimento | Outros

Familia: 177 Código: 177.0000P

Descricao: VENTIL. INTER 7 PLUS COMPLETO

Desc. Tec.: VENTIL. INTER 7 PLUS COMPLETO (110V)

Classific.: E Regis. M.S.: 177.0000P

Unidade: PC Local Padrao: 01

Custo Stand.: 0,00 Ult. Preço: 0,00

Preço Nac: 79.665,19 Grupo: P155

Alternativo: Tipo de Conv: Multiplicador

C Custo: Peso Liquido: 36,3000

Fantasma: Ult. Compra: / /

DT Referenc.: 28/05/09 Forn. Canal: 31

Cod Barras: 789420558012 Cod. Familia: 31

Tipo: PA Restricao: Nao

Rev. Estrutur: 001

Opc. Default: Moeda C. Std: Moeda1

Item Conta: Classe Valor: 31

Vid Num Seri: 1 Contr. Poten: 31

Ult. Calculo: 29/06/09 **Bloqueado: Não**














Potencia Pad: 0,00 FEFO: 31

Custeio OP: Parceiro: N

Tab. Venda? Sim

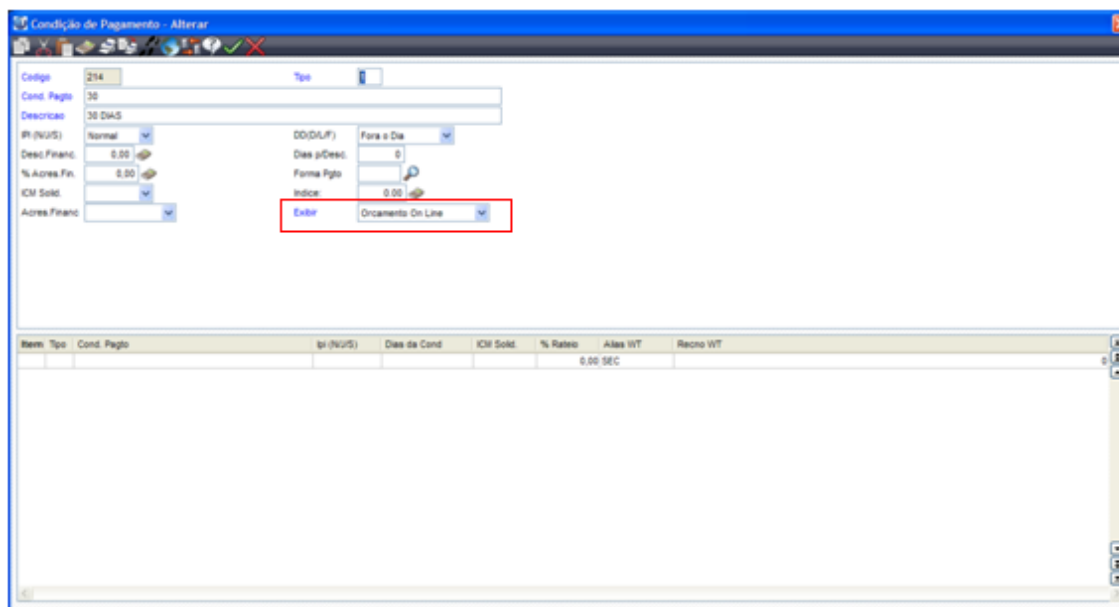
4. Na aba "Outros", procure o campo "Exibir" e selecione "Orçamento on Line" ou "Ambos"
- Obs.: Para que um produto seja utilizado no sistema, é necessário que ele não se encontre "Bloqueado" (aba Cadastrais, campo Bloqueado)
- Obs. 2: O preço de lista exibido no CRM Web corresponde ao campo "Preço Nac"

Atualizacao de Produtos - Alterar

Desc. LI
 Desc. Portug
 Data cadastr: 17/01/08  Garantia 0
 Des.Det.Lic.
 Data Substit / /  MTBF em Hr. 0,00
 MTTR em Hr. 0,00 Flag1
 Flag2
 Tipo Carga  Peso Bruto 0,0000 
 Frac Permit 0,00  Qtde Venda 0,00 
 CC p/ Custo  Gr Cnt Custo 
 Aliq FECP 0,00  Tp. Reg
 % Macronutr. 0,00  Cod. Ant. 
 Desp.Import. % Micronutr. 0,00 
 Inc.FETHAB Dep Correcao 
 Fust/Funttel Cal. IVA Aju
 Cred. ICMS Est Cred IPI
 Ser NF Forn?
 Exibir Orcamento On Line

DISPONIBILIZAR CONDIÇÃO DE PAGAMENTO PARA USO VIA CRM WEB/CONSULTAR SITUAÇÃO DA CONDIÇÃO DE PAGAMENTO

1. Acessar o módulo Faturamento
2. Entrar no cadastro de Condições de Pagamento: Atualizações/Cadastros/Cond. Pagamento
3. Caso exista, selecione uma Condição e clique em Alterar.

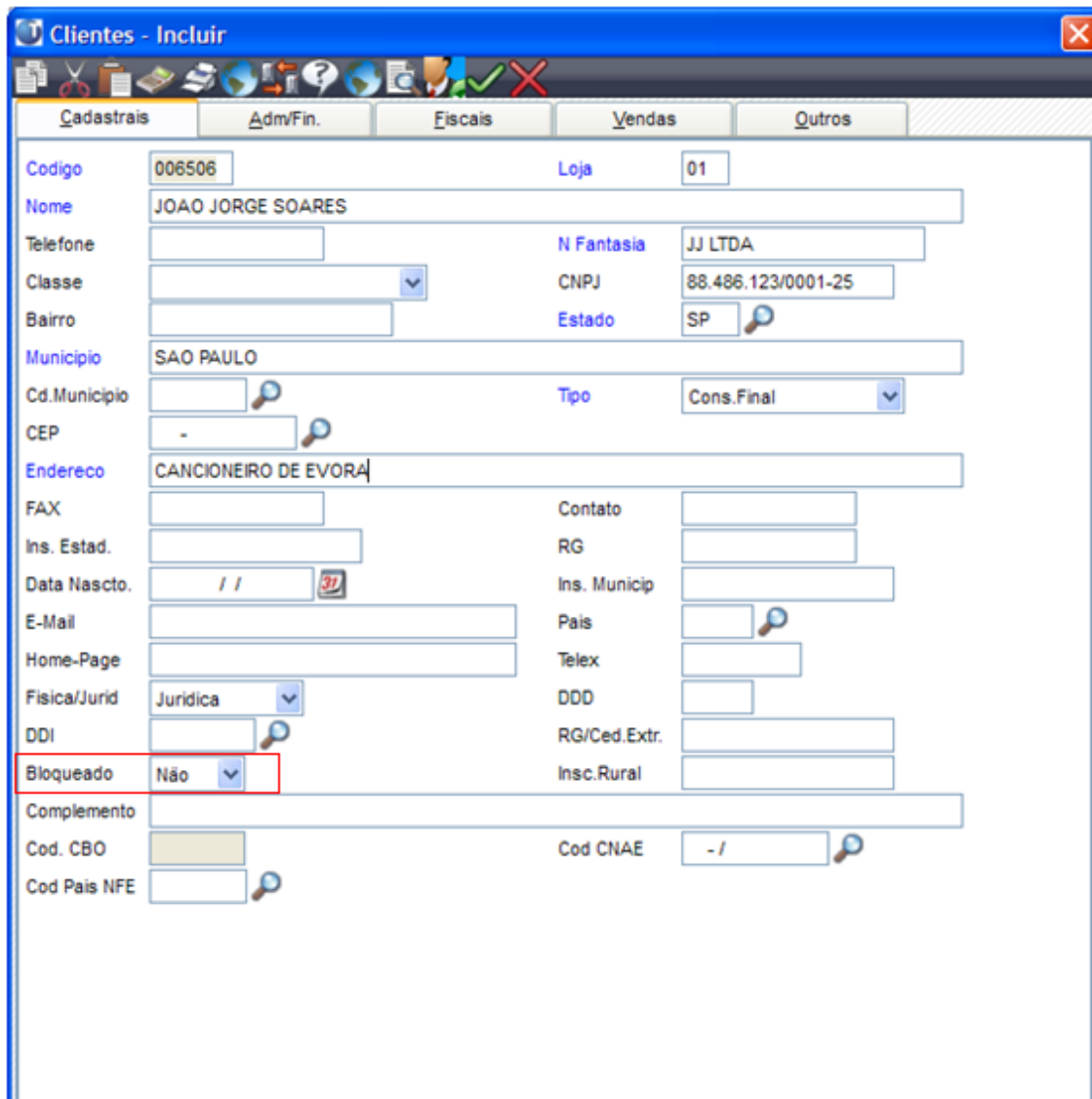


Item	Tipo	Cond. Pagto	IP (NUTS)	Dias da Cond.	ICM Sold.	% Rateio	Alíq. IUT	Recibo IUT	
							0.00 SEC		

4. Procure o campo “Exibir” e selecione “Orçamento on Line” ou “Ambos”

CONSULTAR SITUAÇÃO DO CLIENTE

1. Acessar o módulo Faturamento
2. Entrar no cadastro de Clientes: Atualizações/Cadastros/Clientes
3. Caso exista, selecione um Cliente e clique em Visualizar.



Clientes - Incluir

Cadastrais | AdmFin. | Fiscais | Vendas | Outros

Codigo: 006506 Loja: 01

Nome: JOAO JORGE SOARES

Telefone: N Fantasia: JJ LTDA

Classe: CNPJ: 88.486.123/0001-25

Bairro: Estado: SP

Municipio: SAO PAULO

Cd.Municipio: Tipo: Cons.Final

CEP: Endereco: CANCIONEIRO DE EVORA

FAX: Contato:

Ins. Estad.: RG:

Data Nascto.: Ins. Municip:

E-Mail: Pais:

Home-Page: Telex:

Fisica/Jurid: Juridica DDD:

DDI: RG/Ced.Extr.:

Bloqueado: Não Insc.Rural:

Complemento:

Cod. CBO: Cod CNAE: - /

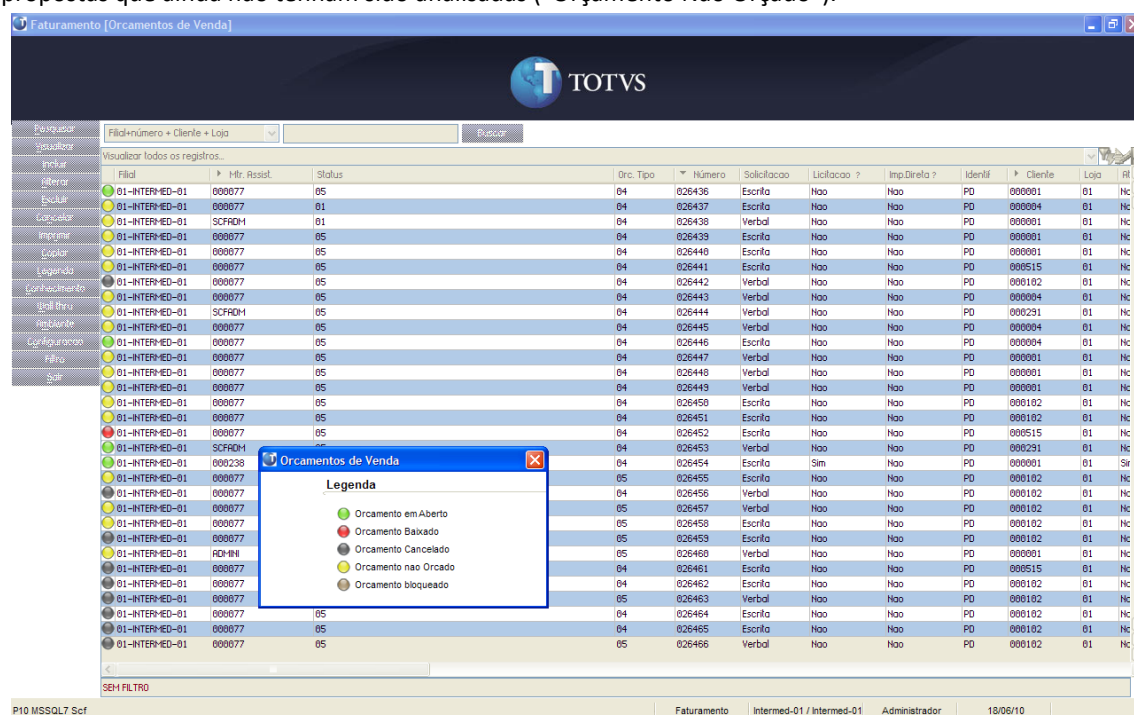
Cod Pais NFE:

Obs.: Para que um Cliente seja utilizado no sistema, é necessário que ele não se encontre “Bloqueado” (aba Cadastrais, campo Bloqueado)

CONSULTAR PROPOSTA

1. Entrar no cadastro de Orçamentos: Atualizações/Orçamentos/Orçamento
2. A situação do Orçamento pode ser identificada por uma legenda. No caso do sistema CRM Web, toda Proposta entra no sistema com o código “Orçamento Não Orçado”. O Assistente de Vendas Responsável pode Cancelar a proposta (botão Cancelar) ou pode analisá-la (botão Alterar).
3. Após clicar em Alterar, caso o Assistente de Vendas clique em Salvar, o status do Orçamento muda automaticamente para “Orçamento Aberto”.

Obs.: O Representante de Vendas pode consultar propostas com qualquer status, mas pode apenas Desativar (Cancelar) as propostas que ainda não tenham sido analisadas (“Orçamento Não Orçado”).



Faturamento [Orçamentos de Venda]

Visualizar todos os registros.

Filial	Htr. Assist.	Status	Orc. Tipo	Número	Solicitação	Licitação	Imp.Direta	Identif.	Cliente	Loja
01-INTERMED-01	000077	05	04	026436	Escrita	Não	Não	PD	000001	01
01-INTERMED-01	000077	01	04	026437	Escrita	Não	Não	PD	000004	01
01-INTERMED-01	SCFDM	01	04	026438	Verbal	Não	Não	PD	000001	01
01-INTERMED-01	000077	05	04	026439	Escrita	Não	Não	PD	000001	01
01-INTERMED-01	000077	05	04	026440	Escrita	Não	Não	PD	000001	01
01-INTERMED-01	000077	05	04	026441	Escrita	Não	Não	PD	000515	01
01-INTERMED-01	000077	05	04	026442	Verbal	Não	Não	PD	000102	01
01-INTERMED-01	000077	05	04	026443	Verbal	Não	Não	PD	000004	01
01-INTERMED-01	SCFDM	05	04	026444	Verbal	Não	Não	PD	000291	01
01-INTERMED-01	000077	05	04	026445	Verbal	Não	Não	PD	000004	01
01-INTERMED-01	000077	05	04	026446	Escrita	Não	Não	PD	000004	01
01-INTERMED-01	000077	05	04	026447	Verbal	Não	Não	PD	000001	01
01-INTERMED-01	000077	05	04	026448	Verbal	Não	Não	PD	000001	01
01-INTERMED-01	000077	05	04	026449	Verbal	Não	Não	PD	000001	01
01-INTERMED-01	000077	05	04	026450	Escrita	Não	Não	PD	000102	01
01-INTERMED-01	000077	05	04	026451	Escrita	Não	Não	PD	000102	01
01-INTERMED-01	000077	05	04	026452	Escrita	Não	Não	PD	000515	01
01-INTERMED-01	SCFDM	05	04	026453	Verbal	Não	Não	PD	000291	01
01-INTERMED-01	000238	05	04	026454	Escrita	Sim	Não	PD	000001	01
01-INTERMED-01	000077	05	05	026455	Escrita	Não	Não	PD	000102	01
01-INTERMED-01	000077	05	04	026456	Verbal	Não	Não	PD	000102	01
01-INTERMED-01	000077	05	05	026457	Verbal	Não	Não	PD	000102	01
01-INTERMED-01	000077	05	05	026458	Escrita	Não	Não	PD	000102	01
01-INTERMED-01	000077	05	05	026459	Escrita	Não	Não	PD	000102	01
01-INTERMED-01	ADM	05	05	026460	Verbal	Não	Não	PD	000001	01
01-INTERMED-01	000077	05	04	026461	Escrita	Não	Não	PD	000515	01
01-INTERMED-01	000077	05	04	026462	Escrita	Não	Não	PD	000102	01
01-INTERMED-01	000077	05	05	026463	Verbal	Não	Não	PD	000102	01
01-INTERMED-01	000077	05	04	026464	Escrita	Não	Não	PD	000102	01
01-INTERMED-01	000077	05	04	026465	Escrita	Não	Não	PD	000102	01
01-INTERMED-01	000077	05	05	026466	Verbal	Não	Não	PD	000102	01

SEU FILTRO

P10 MSSQL7 Scf Faturamento Intermed-01 / Intermed-01 Administrador 18/06/10

4. Ao analisar a Proposta, o Assistente pode alterar as informações anteriormente preenchidas ou pode complementá-las.

Obs.: Um segundo campo de Status da Proposta é usado com a finalidade de definir a decisão tomada sobre a proposta. Este campo é informativo e não tem influência sobre o campo de Status que controla a edição da proposta.

Calculadora (Orçamentos de Venda)

TOTVS

Orçamentos de Venda - Alterar

Mr. Asses 000077 Dt. Sol. Cl. 24/05/10

Status 05

Orig. Tipo 05

Solicitação Verbal

Imp. Direta ? Sim

Cliente 000102

Avaliação? Não

N. Orc. Ant.

Cond. Pagto 214

Nome Cliente HOSPITAL NOSSA SENHORA

DT Entrega 24/05/10

SUPRAMA

Telefone

Check Clie

OSC Cliente

Fax

Consulta Padrão

Código

Posicionar no grid na abertura

Chave	Descrição
01	CLIENTE MAGAROVICH
02	CLIENTE SOLICITOU PRORROGAÇÃO
03	AGUARDANDO RESULTADO LICITAÇÃO
04	AGUARDANDO PRIMEIRO LEASING
05	EM VIGOR
06	LICITAÇÃO PERDIDA
07	LICITAÇÃO GANHA
08	LICITAÇÃO REVISADA (CANCELADA)
09	APROVADA
10	AGUARDANDO EMPENHO
11	COBERTURA (LICITAÇÃO)
12	DOCUMENTO FOLIO ENCERRADO

SEM FILTRO

Item	Produto	Tipo Saida	Descrição	Desc. Def. Lit.	Quantidade	Estoque OK ?	At.
01	177 0000P	101	VENTIL. INTER 7 PLUS COM	Memo	2.00		
02	130 91362AD	101	2HA VAL. EXAL INT 7 PLUS	Memo	1.00		

Total do Orçamento 159.387,50 Descontos 0,00 = 159.387,50