

Todos os direitos autorais reservados pela **TOTVS S.A.**

Proibida a reprodução total ou parcial, bem como a armazenagem em sistema de recuperação e a transmissão, de qualquer modo ou por qualquer outro meio, seja este eletrônico, mecânico, de fotocópia, de gravação, ou outros, sem prévia autorização por escrito da proprietária.

O desrespeito a essa proibição configura em apropriação indevida dos direitos autorais e patrimoniais da TOTVS.

Conforme artigos 122 e 130 da LEI no. 5.988 de 14 de Dezembro de 1973.

Call Center Telemarketing e Televendas

Protheus – Versão 12



Sumário

1. Objetivo.....	4
2. Visão Geral do Curso.....	4
3. Objetivo do Curso	4
4. Introdução.....	6
5. Fluxo Operacional.....	6
6. Cadastros Genéricos	8
6.1. Grupos de Produtos.....	8
6.2. Produtos	12
6.3. Estação de Trabalho.....	20
6.4. Grupo de Atendimento.....	23
6.5. Operadores.....	30
7. Gestão de Contatos.....	36
7.1. Banco de Conhecimento.....	37
7.2. Contatos	39
7.3. Clientes.....	46
7.4. Prospects.....	51
7.5. Suspects.....	58
7.6. Concorrentes	66
7.7. Parceiros/Fornecedores/Transportadora	69
8. Gestão de Campanhas	70
8.1. Eventos.....	70
8.2. Scripts Dinâmicos	74
8.3. Campanhas	79
8.4. Metas.....	83
9. Telemarketing	85
9.1. Tipos de Ocorrências.....	85
9.2. Ocorrências	86
9.3. Ações.....	89
9.4. Ocorrência x Ações.....	91
9.5. Mídias	96
9.6. Comunicações.....	97
9.7. Tipos de Encerramento.....	99
10. Atendimento.....	100
10.1. Call Center.....	100
10.2. Telemarketing – SAC, CIC, HELP DESK.....	107
11. Televendas	112
11.1. Vendedores	112

11.2. Acessórios	114
12. Cenários de Venda	116
12.1. Tabelas de Preços	116
12.2. Regras de Descontos	123
12.3. Regras de Bonificação.....	127
12.4. Regras de Negocios	133
13. Gestão de Vendas	138
13.1. Saldos Iniciais.....	138
13.2. Condições de Pagamento.....	139
13.3. Tipos de Entrada e Saída	149
13.4. Administradoras Financeiras	154
14. Televendas – Orçamentos a Faturamento.....	157
15. Marketing Genéricos.....	165
15.1. Configuração TMK.....	165
15.2. Lista de Contatos.....	167
16. Atendimento.....	175
16.1. Agenda do Operador	175
17. Consultas.....	180
17.1. Perfil do Contato	181
17.2. Monitor Supervisão	182
18. Anexos.....	184
18.1. Gráficos e Visões do Browse	184
18.2. CONFIGURAÇÕES DO SISTEMA	195

1. Objetivo

Habilitar o participante nas movimentações de Telemarketing tais como: Cadastramento dos clientes (seus históricos, situação financeira, pessoa e telefone para contato, críticas e sugestões), cadastramento dos produtos (suas promoções, características, históricos, produtos concorrentes e acessórios), cadastramento de cenários de vendas (tabelas de preços, regras de descontos, regras de bonificação e regras do negócio), cadastramento de Campanhas (eventos, scripts, Campanhas e metas) e o seu fechamento. Na movimentação de Televendas, dar atendimento ao cliente via telefone, desde os Orçamentos de Vendas, transformando-os em Pedidos de Vendas até o Faturamento através da Emissão das Notas Fiscais de Saídas.

2. Visão Geral do Curso

Este curso foi elaborado para capacitar os usuários do Protheus a utilizarem os recursos do Ambiente Call Center, relacionados às movimentações de Televendas e Telemarketing, abordando os conceitos utilizados e orientando-os na operação das opções relativas a seus controles, para que seja possível a aplicação às movimentações de sua empresa.

3. Objetivo do Curso

Ao término deste curso, o aluno deverá estar habilitado a:

- Identificar os Parâmetros e Tabelas do ambiente;
- Cadastros:
- Genéricos:
 - Grupos de Produtos;
 - Produtos;
 - Estações de Trabalho;
 - Grupos de Atendimentos;
 - Operadores;
 - Códigos DDI;
 - Cargos dos Contatos;
 - Grupo;
 - Departamento;
 - Moedas.
- Gerência de Contatos:
 - Banco Conhecimento;
 - Contatos;
 - Clientes;
 - Prospects;
 - Suspects;
 - Parceiros;
 - Fornecedores;
 - Concorrentes;
 - Transportadoras.
- Gerência de Campanhas:
 - Eventos;

- Scripts Dinâmicos;
- Campanhas;
- Metas.
- Roteiro para Telemarketing:
 - Cadastros de Telemarketing;
 - Ocorrências;
 - Ações;
 - Ocorrências x Ações;
 - Mídias;
 - Comunicações;
 - Encerramento.
- Atendimentos Telemarketing:
 - Call Center – Telemarketing.
- Roteiro para Televendas:
 - Cadastros de Televendas;
 - Vendedores;
 - Acessórios.
- Cenários de Vendas:
 - Tabelas de Preço;
 - Regras de desconto;
 - Regras de Bonificação;
 - Regras de Negócio.
- Gerência de Vendas:
 - Saldos Iniciais;
 - Condição de Pagamento;
 - Adm. Financeira;
 - Tipo Entrada/Saída.
- Atendimentos Televendas:
 - Call Center - Televendas;
 - Exclusão de Pedidos.
- Roteiros Genéricos:
 - Lista de Contatos:
Configuração TMK;
Lista de Contatos – TMK;
 - Agenda do Operador;
 - Execução da Lista de Contatos: Agenda do Operador.

4. Introdução

O Call Center é um centro de atendimento combinando um banco de dados centralizado e um sistema de distribuição automática de chamadas. Além disso, é a integração da automação e telefonia no processo de negócios e atendimento a clientes, otimizando e permitindo melhores serviços.

O atendimento a clientes pode ser feito por qualquer ramo de negócio, em qualquer segmento de mercado, desde da indústria até o comércio.

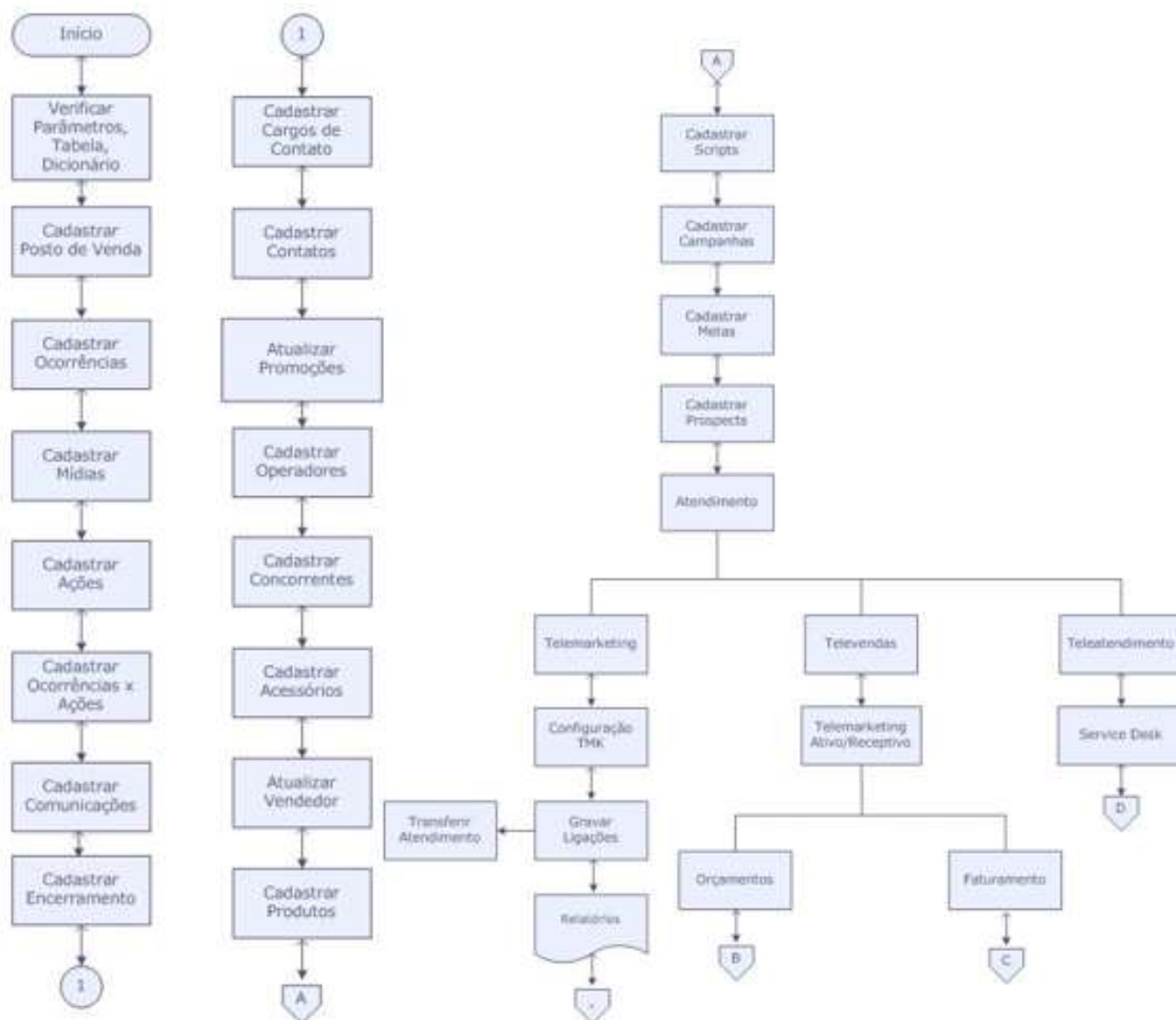
A proposta do módulo Call Center é prover toda a tecnologia para um sistema de atendimento a clientes de uma empresa integrado com a base de dados do ERP Microsiga Protheus®, em que é possível fazer a convergência do Front-Office com o BackOffice da empresa.

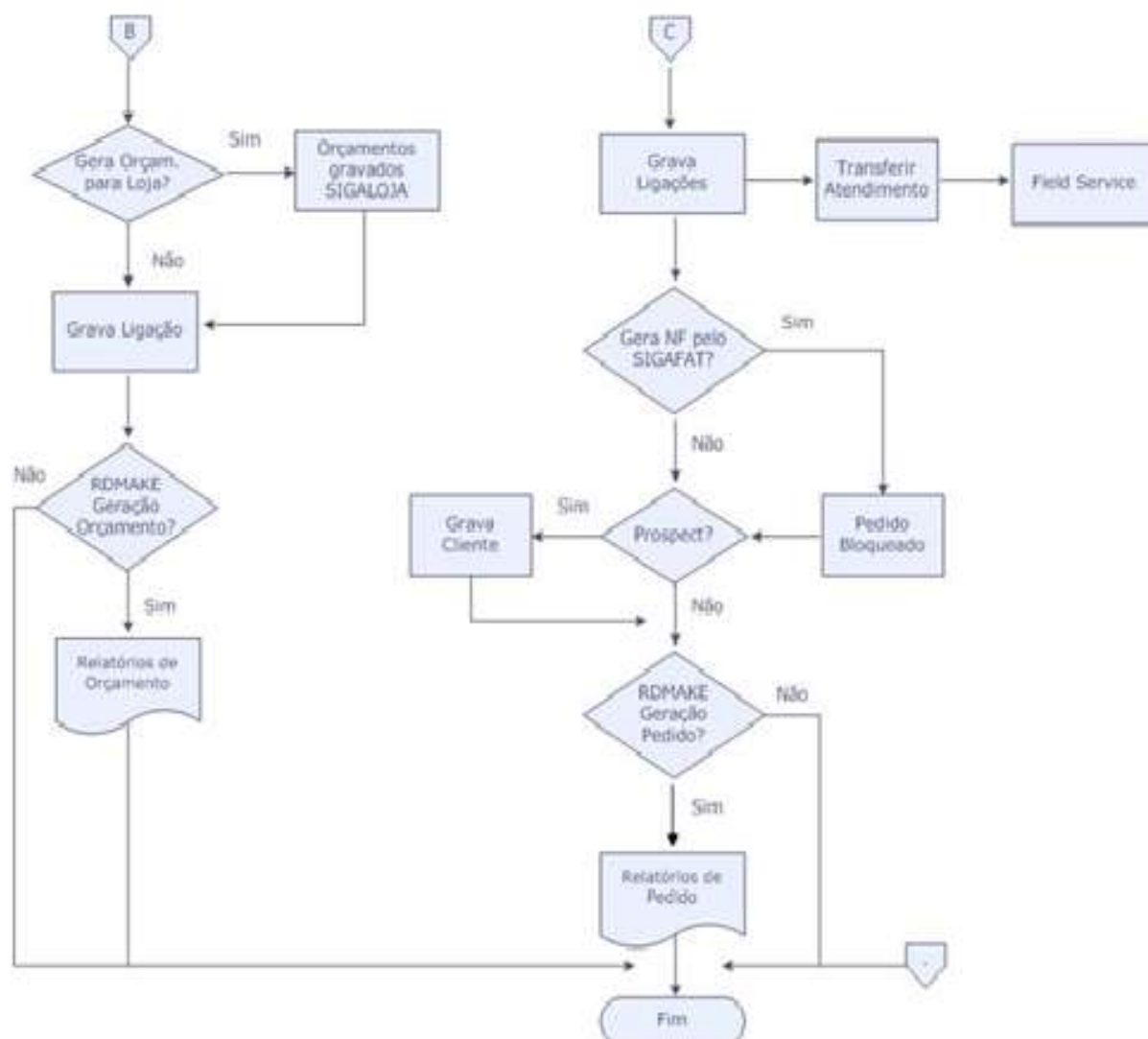
Para que um Call Center alcance todos os seus objetivos, o ideal é possuir um nível mínimo de automatização, utilizando-se de equipamentos como DAC, URA, CTI entre outros.

5. Fluxo Operacional.

A seguir é apresentada uma sugestão de fluxo de operação do ambiente Call Center, que deve ser utilizada como um apoio quanto à forma de implantação e operação do sistema.

No entanto, as informações podem ser cadastradas de forma paralela, uma vez que, nas opções de atualização do Call Center, a tecla [F3] possibilita o subcadastramento em arquivos cuja informação está sendo utilizada. Em função dessa característica, o fluxo operacional pode assumir algumas variações em relação à sequência adotada.





6. Cadastros Genéricos

Com o objetivo de facilitar o aprendizado e tornar o curso um instrumento de aprendizagem claro e objetivo, começaremos realizando os cadastros iniciais.

Estes cadastros são essenciais para prosseguirmos no Sistema, pois eles reúnem informações básicas sobre as etapas de administração financeira.

6.1. Grupos de Produtos

Tabelas da Rotina (SBM - Grupo de Produto; CY7 - Grupo de Estoque.)

Na administração de materiais, é muito importante a classificação dos produtos segundo suas características comuns, como, por exemplo, padrões de forma, peso, tipo, uso, dimensão entre outros.

Quando os produtos estão reunidos em grupos, se torna mais prático selecioná-los nas operações de processamento, geração de consultas e emissão de relatórios e até mesmo a identificação de produtos que necessitam de tratamentos específicos, como por exemplo, cuidados especiais de manipulação, condições de armazenamento e embalagens apropriadas. Pois, basta informar um grupo ou intervalo de grupos, para que todos os produtos neles contidos sejam considerados.

Outra vantagem da classificação de produtos, é a possibilidade da organização dos dados de relatórios, das quebras e de totalização por grupos de produtos.

O objetivo desta rotina é criar os grupos de produtos, atribuindo-lhes código e descrição. Uma vez cadastrados os grupos, quando um novo produto for incluído, será possível selecionar a que grupo ele pertence. Assim, nas rotinas que possuem parametrização por grupo de produto, pode ser informado um intervalo de grupos para que sejam considerados todos os produtos por eles classificados.

Os grupos de produtos podem ser incluídos a qualquer momento, quando se detectar uma nova classe de produtos com características semelhantes.

O sistema traz já cadastrados alguns grupos, que são mais utilizados, apresentando-os nos códigos 0001 até 0007. Estes registros são exibidos apenas como sugestão e podem ser alterados ou até mesmo excluídos.

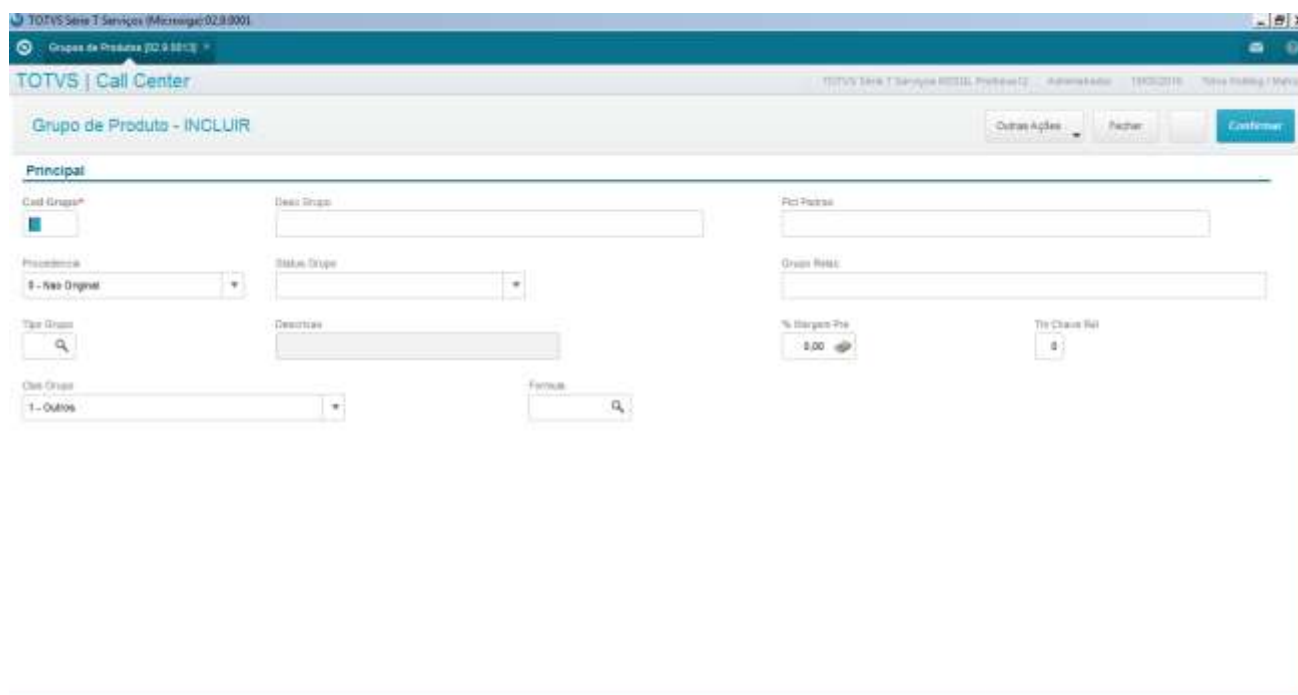
Código	Descrição
0001	Plástico
0002	Borracha
0003	Alumínio
0004	Eletrônicos
0005	Pneumáticos
0006	Produtos Químicos
0007	Produto de Venda

Importante

A integração do módulo SIGAPCP (Planejamento e Controle de Produção) e o SIGADPR (Desenvolvedor de Produtos) ocorre com a habilitação do parâmetro MV_INTDPR=1, quando realizada uma operação de inclusão, alteração ou exclusão no SIGAPCP, as operações são replicadas no módulo SIGADPR.

Para acessar essa rotina, vá em:

Atualizações > Cadastro > Grupos de Produtos



Principais Campos:

Cód.Grupo - Código do Grupo.

Desc.Grupo - Descrição do grupo.

Pict.Padrão - Informe qual a picture (máscara) padrão para o código da peça (número de fábrica), caso haja alguma Picture em especial, ou seja, no momento da digitação do grupo da peça, o Sistema já identifica a necessidade de se Alterar em tempo de execução a máscara de edição do campo seguinte, que sempre é o código. Isto se aplica para as montadoras que possuem máscaras bem definidas, cuja utilização deste artifício se torna um importante recurso. Esta Picture pode então, ser informada por grupo de peça de cada montadora/fornecedor.
Exemplo: @R 999-!!!/9

Procedência - Informe qual é a procedência das peças reunidas neste grupo, podendo ser original e não original.

Status do Grupo - Informe qual é o status das peças reunidas neste grupo, podendo ser Novo, Remanufaturado, Reciclado. Como o próprio nome já diz, peças novas são aquelas que nunca foram utilizadas; peças remanufaturadas são aquelas que sofreram algum processo de recondicionamento e que estão em condições de serem aplicadas novamente ou recolocadas no mercado; e peças recicladas são peças que foram retiradas de veículos em desmanche, mas que estão em condições normais de utilização / comercialização.

Grupo Relac. - Informe os códigos dos grupos relacionados ao grupo que está sendo criado ou sofrendo manutenção. Isto permite que durante uma consulta, orçamento ou requisição de peças, seja informado um item e visualizado todos os outros relacionados. Para que isso seja possível, os itens relacionados devem ter seus grupos informados neste campo e também devem coincidir em pelo menos parte de seus códigos.

Exemplo:

Grupo original = VWO

Grupos relacionados = VWP /OM

Ao consultar o item VWO 123456, se existirem os itens VWP 123456 ou OM 123456, eles são apresentados porque foram relacionados.

Tipo Grupo -Informe qual é o tipo deste grupo. Esta informação é importante e necessária em algumas rotinas do Sistema, como relatórios de resultado e de análise, orçamentos e fechamento de ordens de serviço. Deve-se preencher este campo com:

1. Peças
2. Lubrificantes e Combustíveis
3. Pneus e Câmaras
4. Serviços
5. Outras marcas
6. Aplicação direta
7. Veículos
8. Acessórios originais
9. Acessórios não originais
10. Motores usados

% Margem Pre - Informe qual é o coeficiente multiplicador que se deseja utilizar para reajustar os preços de venda das peças deste Grupo. Este parâmetro é geralmente utilizado, para peças Não Originais, uma vez que as Peças Originais são reajustadas por integração eletrônica, com arquivo importado da montadora através de EDI.

O novo preço de venda a ser obtido a partir da aplicação deste coeficiente do mark-up é segue a fórmula:

- **NPV** = Novo Preço de Venda
- **CUP** = Custo Unitário da Peça = (Preço Pago – ICMS + IPI)
(O custo é obtido automaticamente por ocasião da compra)
- **CMK** = Coeficiente do Mark-up informado
- **NPV** = CUP * CMK

Tm Chave Real -Informe qual é o tamanho da chave/código comum que é considerada para o relacionamento (até onde o código é comum). Isto se aplica para os casos em que o código da uma peça original é igual ao da peça paralela, ou que seja acrescenta alguma identificação no final do código da peça para indicar o fornecedor/procedência/origem da peça. Com isto, o Sistema pode relacionar os dois itens, desprezando a identificação que é colocada após o último caractere comum do código, buscando as peças dentre os grupos relacionados.

Exemplo:

Considere o código das duas peças: SCG 0189352 e SCP 0189352/P14

Desprezando o /P14 que foi adicionado ao segundo código (da peça Paralela) para identificar a sua procedência, comparando até o 7º caractere os dois códigos ficam iguais. Assim, 07 é o tamanho desejado da chave.

Exercício

Para garantir diversas funcionalidades do Sistema, a classificação dos produtos é Fundamental.

Caminho para este exercício:

Atualizações > Cadastros > Grupo de Produtos

1. Clique na opção “Incluir” e informe os dados abaixo:

Grupo 1:

Cód. Grupo = BR01

Desc. Grupo = Brindes

Grupo 2:

2. Repita os procedimentos acima e informe os dados abaixo:

Cód. Grupo = AC01

Desc. Grupo = Acessórios

Grupo 3:

3. Repita os procedimentos acima e informe os dados abaixo:

Cód. Grupo = KT01

Desc. Grupo = Kits

PIS - Contribuição Social sobre o Lucro Líquido, SA5 - Alíquota do ICMS, B3 - Alíquota do ICMS, SC2 - Alíquota do ICMS, SD1 - Alíquota do ICMS, Tipos - Tipos de Produtos, Nota do - Nota do Produto, determina os - determina os produtos, CFOP's que são utilizados para produtos industrializados pela empresa, MV_DEDBOPI - Indica se retira o valor do ICMS/IPI creditável na base de cálculo do COFINS.

Conteúdos: S = Retira, I = Ret. apenas ICMS, P = Ret. apenas IPI, MV_DEDBPIS - Indica se retira o valor do ICMS/IPI creditável na base de cálculo do PIS.

Conteúdos: S = Retira = Não Retira, I = Ret. apenas ICMS, P = Ret. apenas IPI,)

O cadastro de Produtos contém as principais informações sobre produtos e serviços adquiridos, fabricados ou fornecidos pela empresa, realizando o controle desses produtos em todos os módulos do Sistema.

As empresas exclusivamente comerciais terão, possivelmente, apenas produtos para revenda e materiais de consumo.

As empresas industriais terão, possivelmente, todos os tipos de produtos ou materiais utilizados para produção: produtos acabados, produtos intermediários, matérias-primas, materiais de consumo e outros inclusive mão de obra ou serviços agregados a fabricação que devem compor o custo do produto final.

A definição de produto é genérica e abrangem muitos conceitos que podem variar de acordo com o ramo de atuação da organização, bem como do módulo utilizado.

Exemplo:

Módulo	Produto
--------	---------

Oficinas	Peças
Gestão Ambiental	Resíduos
Gestão de Transporte	Combustível
	Transporte Municipal

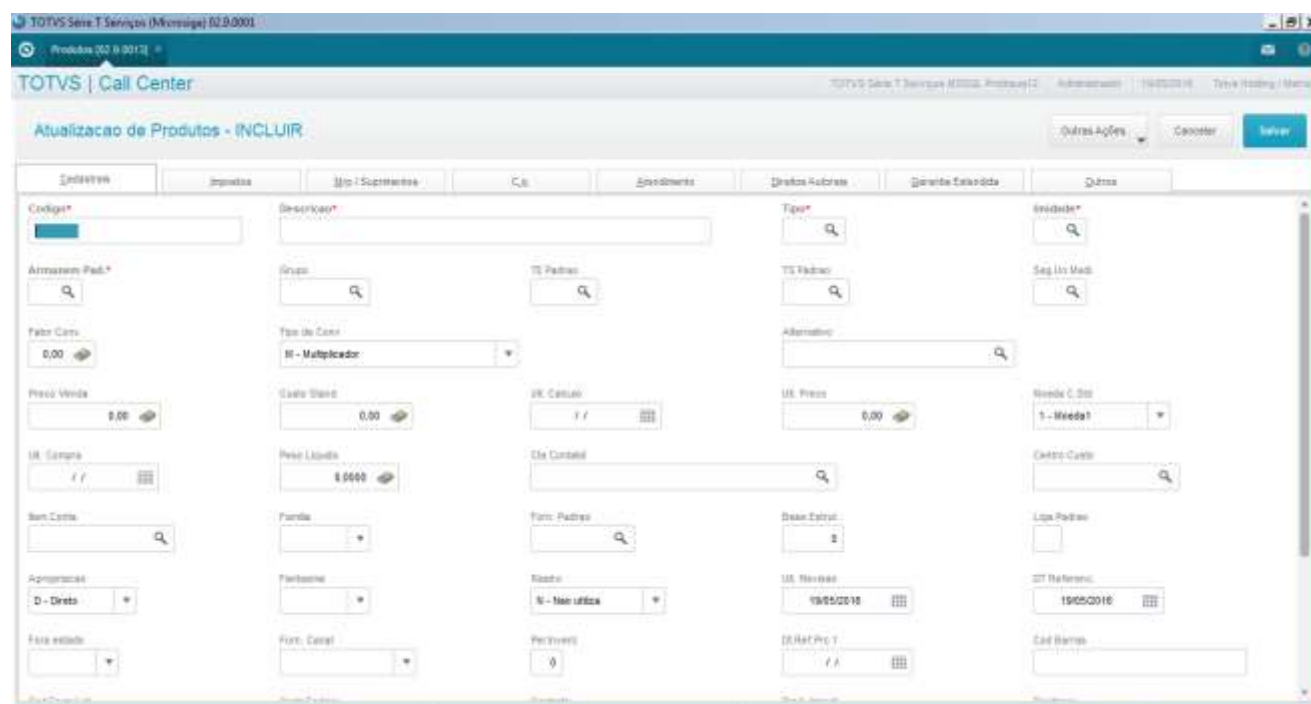
Importante

Para casos de itens não estocáveis, é possível criar produtos com código igual à Genéricos, Despesas, Diversos, etc.

- Não é possível efetuar a exclusão de um produto caso este faça parte da Sugestão de Orçamento.

Para acessar essa rotina, vá em:

Atualizações > Cadastro > Produtos



Principais Campos:

Pasta Cadastrais:

Nessa pasta são informados os dados de identificação do produto como código, tipo de produto, unidade de medida primária e secundária, uso de controles específicos por produto como uso de rastreabilidade, alçada, endereçamento e outras.

- **Código** - Funciona como identificador único do produto. Pode ser criado por meio da ferramenta de código inteligente.
- **Descrição** - Descrição do produto. Facilita a identificação do produto, permitindo que se obtenha mais informações sobre o item. Normalmente, a informação é apresentada junto ao código em relatórios e consultas.
- **Tipo** - tipo do produto. Característica do produto que utiliza tabela do Sistema. Essa tabela pode contemplar novos tipos de produto cadastrados pelo usuário. Alguns tipos de produto pré-cadastrados são:
 - PA (Produto acabado)
 - PI (Produto intermediário)
 - MC (Matéria de consumo)
 - BN (Beneficiamento).

O único tipo de produto que possui um comportamento diferenciado, no Sistema, é o tipo BN que possui um tratamento diferenciado na rotina de Ordem de Produção. Os demais tipos são, normalmente, utilizados somente para filtragem em programas de relatório e de processamento.

- **Unidade (B1_UM):** Unidade de medida principal do produto. Pode ser definida como a nomenclatura utilizada para contagem de produtos. Exemplos de unidade de medida:
 - PC (Peça)
 - UN (Unidade)
 - KG (Kilograma)
 - CX (Caixa)
- **Armazém Padrão (B1_LOCPAD):** É o armazém padrão para armazenagem do produto sugerido em todas as movimentações, em que o código do produto digitado. A utilização do armazém padrão não é obrigatória; embora a informação seja sugerida, ela não pode ser alterada pelos usuários.

O cadastro de Produtos possui mais de cento e cinquenta campos utilizados por funcionalidades bastante distintas, no Protheus, assim destacam-se alguns dos campos mais relevantes no funcionamento dos ambientes de suprimento.

- **Seg. Un. Medi. (B1_SEGUM):** Segunda Unidade de Medida. É a unidade de medida auxiliar do produto. Pode ser definida como a segunda nomenclatura utilizada para contagem de produtos. Exemplos de unidade de medida:
 - PC (Peça).
 - UN (Unidade).
 - KG (Kilograma).
 - CX (Caixa).

A quantidade de um produto, na segunda unidade de medida, pode ser sugerida caso ele possua um fator de conversão preenchido.

O preenchimento do fator de conversão não é obrigatório, pois existem produtos que possuem duas unidades de medida para controle, mas têm sua conversão variável de acordo com outros fatores (Exemplo: o papel tem um fator de conversão entre peso e número de folhas).

- **Fator Conv (B1_CONV):** Fator de conversão entre as unidades de medida. Este campo é utilizado para sugerir a conversão entre duas unidades de medida, utilizadas para controlar o saldo do produto e as quantidades de movimentação.
- **Exemplo de Situação real de utilização:** Ao comprar um refrigerante, no supermercado, verifica-se que a unidade de medida principal é a lata e a segunda unidade de medida é a caixa, composta por uma quantidade específica de latas, por exemplo, dez. Ao digitar-se um movimento com vinte latas, o Sistema deverá sugerir, automaticamente, a quantidade na segunda unidade de medida de duas caixas.
- **Tipo de Conv (B1_TIPCONV):** Tipo do Fator de Conversão. Campo utilizado em conjunto com o fator de conversão, indica se o fator de conversão serve para multiplicar ou dividir. No exemplo citado no campo de fator de conversão, o tipo de conversão digitado deveria ser divisão (a quantidade da segunda unidade de medida é calculada, dividindo-se a quantidade da primeira unidade de medida).
- **Custo Standard** - O custo standard ou custo padrão do produto pode ser informado apenas para matérias-primas e mão de obra.

O Cálculo do Custo de Reposição calcula o custo standard (reposição) dos produtos baseado em qualquer das cinco moedas do Sistema, considerando a taxa de referência diária ou mensal da moeda. O cálculo é realizado a partir do último preço de compra do produto ou a partir da estrutura de montagem. O custo de reposição é utilizado para formação do preço de venda do produto. No caso do cálculo pelo último preço de compra, os campos do cadastro de produtos relativos aos cálculos de impostos, tais como Aliq. ICMS, Aliq. IPI e o TE Padrão são considerados na composição do custo standard.

- **Ult. Preço - (B1_UPRC):** Último preço de compra. Informação do último preço de compra, relacionado ao produto.
- **Ult. Compra (B1_UCOM):** Data da última compra.
- **Apropriação** - O armazém de processo é o armazém onde ocorre de fato a produção, comumente chamado de chão de fábrica.

A classificação do produto com método de apropriação direta ou indireta facilita o acompanhamento dos saldos nos armazéns, especialmente do armazém em processo quando a apropriação é indireta.

- **Apropriação D - direta**

Produtos de apropriação direta são produtos de fácil controle e contagem, sendo requisitados diretamente ao seu local de armazenagem para consumo.

É todo material consumido no processo produtivo, possível de ser apropriado diretamente ao produto produzido, tais como: matéria-prima, peças, componentes prontos para montagem. Exemplo: madeira para fabricação de móveis.

- **Aplicação Prática**

Para produzir uma determinada máquina são utilizados quatro parafusos. Os parafusos fazem parte da estrutura da máquina e são requisitados normalmente para sua produção. A cada máquina que a fábrica necessita produzir são requisitados exatamente quatro parafusos. Este produto caracteriza uma apropriação direta, a exata quantidade solicitada é a utilizada.

- **Apropriação I - Indireta**

Os produtos de apropriação indireta são produtos de difícil controle e contagem, sendo requisitados normalmente em quantidade maior do que a necessária para um armazém de processo definido pelo parâmetro MV_LOCPROC. Por exemplo: tinta, cola e linha para fabricação de móveis.

À medida que os consumos ocorrem, esse saldo em processo é requisitado através do consumo teórico padrão (baixa pelo empenho). Estes produtos normalmente possuem um consumo real divergente do consumo teórico.

- **Aplicação Prática**

Uma empresa vende cadeiras de madeira pintadas. A tinta faz parte da estrutura de produção das cadeiras, porém é muito difícil medir a quantidade exata de tinta que cada cadeira recebe. Seria também inviável solicitar esta quantidade no armazém toda vez que uma cadeira precisasse ser pintada. O produto tinta, nesse contexto, é um material que se enquadra na categoria de apropriação indireta.

Desta forma, quando é preciso montar uma cadeira, é requisitada ao armazém a lata inteira de tinta, que fica no armazém de processo, e é utilizada de acordo com a necessidade de produção de cadeiras da fábrica.

Importante

Em quase 100% dos casos, é necessário efetuar o acerto de inventário de produtos de apropriação indireta, já que seu consumo real é muito difícil.

- **Rastro** - Indica se o produto em questão controla rastreabilidade ou não. Existem dois tipos de rastreabilidade:
 - **Rastreabilidade Lote:** Controle de saldos por Lote. O saldo pode ser requisitado pelo saldo nominal do lote.
 - **Rastreabilidade Sublote:** Controle de saldos por Sublote. O saldo é controlado em separado por cada entrada; ou seja, o saldo nominal de cada sublote.
- **Contr Endere** - Indica se o produto em questão controla saldos por endereço ou não. Esse controle também deverá ser habilitado para produtos, em que se queira controlar o saldo por número de série; ou seja, onde é necessário identificar o número de série único item a item.
- **Contr Endere** - Indica se o produto em questão controla saldos por endereço ou não. Esse controle também deverá ser habilitado para produtos, em que se queira controlar o saldo por número de série; ou seja, onde é necessário identificar o número de série único item a item.
- **Prod Import** - Indica se o produto é importado ou não. Os produtos importados têm seu controle de aquisição efetuado pelas funcionalidades do ambiente SIGAEC.

- **Restrição** - Indica, caso o parâmetro MV_RESTSOL esteja preenchido com "S", se este produto utiliza controle de restrição de solicitantes.
- **Blq. Tela** - Campo que identifica se o produto está bloqueado para uso ou não. Se estiver bloqueado, não poderá ser utilizado nas digitações do Sistema.
- **Pasta MRP/Suprimentos** - Essa pasta define as condições para suprimento do produto. Essas informações são utilizadas na Solicitação por Ponto Pedido, Ordem de Produção, MRP e OPs por Ponto de Pedido, que calculam automaticamente a necessidade de compra ou produção.

Para identificar as estruturas do produto, ao calcular a necessidade para componentes de subprodutos das estruturas, quando este for negativo (parâmetro MV_NEGESTR= T.), e substituir a geração de Solicitação de Compra pela Ordem de Produção, observe o preenchimento dos campos:

- **Qtd Embalag** - Quantidade por embalagem. Utilizado como quantidade mínima para compra de produtos que não possuem estrutura; ou seja, produtos que terão necessidade de compra gerada automaticamente pelo Sistema.
- **Ponto de pedido** - Ponto de pedido do produto. Quantidade que uma quando atingida deverá disparar o processo de compra ou produção do produto para reabastecimento do estoque (autor: sem sentido).
- **Segurança** - Estoque de segurança. Quantidade do estoque do produto que tem como objetivo aumentar o fator de segurança do estoque em relação ao possível desabastecimento do produto. Essa quantidade é subtraída do saldo em estoque disponível em alguns processos para garantir o cálculo de necessidade com o máximo de segurança para abastecimento do produto.
- **Form. Est. Seg** - Fórmula do estoque de segurança. Caso a fórmula esteja preenchida, o valor do estoque de segurança é calculado por ela.
- **Entrega** - Prazo de entrega do produto. Campo utilizado para informar o prazo de entrega padrão do produto em rotinas de cálculo de necessidade e de previsão de entrega.
- **Form. Prazo** - Fórmula do prazo de entrega. Caso a fórmula esteja preenchida, o valor do prazo de entrega é calculado por ela.
- **Lote Econômico** - Lote econômico do produto. Quantidade ideal para compra e produção do produto. Com base na informação do lote econômico são calculadas possíveis quebras de quantidade nos processos de geração de solicitações de compra ou ordens de produção.
- **Lote Mínimo** - Lote mínimo do produto. Utilizado como quantidade mínima para produção de itens que possuem estrutura, ou seja, produtos que terão necessidade de produção, gerada automaticamente pelo Sistema.
- **Estoque Máximo** - Estoque máximo do produto. Utilizado como limitador de geração de previsões de entrada em rotinas que automatizam o cálculo de necessidades e geração de documentos, garantindo que o nível do estoque não seja elevado desnecessariamente.
- **Pasta CQ** - A pasta CQ define os critérios para identificação dos produtos que devem ser enviados ao controle de qualidade.
- **Tipo de CQ** - Indica o tipo de controle de qualidade a ser utilizado nas rotinas que geram informação de inspeção do produto. O produto pode ser controlado pelas funcionalidades de controle de qualidade de

materiais (por meio do programa de baixas do CQ, um conceito simplificado de inspeção) ou por meio do controle de qualidade do SigaQuality (ferramentas avançadas de inspeção de entrada e/ou inspeção de processos).

- **Nota Mínima** - Nota mínima do produto para entrada sem inspeção. Quando o tipo de CQ do produto for “materiais” e o item for comprado, poderá ser enviado para controle de qualidade pela nota do fornecedor.

Exemplo: Se para o fornecedor “X” o produto tiver nota 6 e a nota mínima informada for 8, o produto automaticamente será enviado para inspeção no controle de qualidade.

- **Produções CQ** - Número de produções para envio ao CQ.

Quando o tipo de CQ do produto for estiver preenchido como materiais e o item for produzido, poderá ser enviado ao controle de qualidade pelo número de apontamentos de produção efetuados.

Por exemplo, se nesse campo for informado o valor 1, todo apontamento efetuado enviará, automaticamente, a quantidade produzida para inspeção no controle de qualidade. Se o número informado nesse campo for 2, um apontamento é enviado e o outro não.

Exercício

Conforme visto, produto é tudo que seja necessário controlar quantidades ou valor. Os mesmos terão seus dados atualizados, seja pela entrada de uma Nota Fiscal ou pela produção.

Antes de efetuar o cadastro é importante fazer um levantamento de quais produtos e suas codificações, etc. serão cadastrados e quais as características serão controladas pelo Sistema.

Caminho para este exercício:

Atualizações > Cadastros > Produtos

1. Clique na opção “**Incluir**” e informe os dados nos campos especificados e efetue o cadastro de acordo com as informações abaixo:

Produto 1:

Pasta Cadastrais:

Código = M0001

Descrição = Mouse óptico

Tipo = MP (F3 Disponível)

Unidade = PC (F3 Disponível)

Armazém Pad. = 01

Grupo = AC01 (F3 Disponível)

TE Padrão = 001 (F3 Disponível)

TS Padrão = 501 (F3 Disponível)

Seg. Un. Med. = DE (F3 Disponível)

Fator Conv. = 10

Exercício

2. Confira os dados e confirme o cadastro do produto. Em seguida, posicionado no último produto cadastrado, selecione a opção “Cópia” e altere os campos a seguir:

Produto 2:

Pasta Cadastrais:

Código = A0001

Descrição = Agenda - Ano <XX>

Tipo = PV (F3 Disponível)

Unidade = PC (F3 Disponível)

Armazém Pad. = 01

Grupo = BR01 (F3 Disponível)

TS Padrão = 504 (F3 Disponível)

3. Com o mesmo procedimento, informe os dados a seguir:

Produto 3:

Pasta Cadastrais:

Código = K0001

Descrição = Agenda - Ano <20XX>

Tipo = PV (F3 Disponível)

Unidade = PC (F3 Disponível)

Armazém Pad. = 01

Grupo = KT01 (F3 Disponível)

TS Padrão = 501 (F3 Disponível)

Preço Venda = 3.500,00

5. No “Campo - Ordem”, selecione o “Tipo – Por Grupo”;
6. Confira os dados e confirme a emissão do “Relatório do Cadastro de Produtos”;
7. Para obter a relação de Produtos e características, podemos utilizar a impressão de outro relatório.

Para tal, acesse:

6.3. Estação de Trabalho

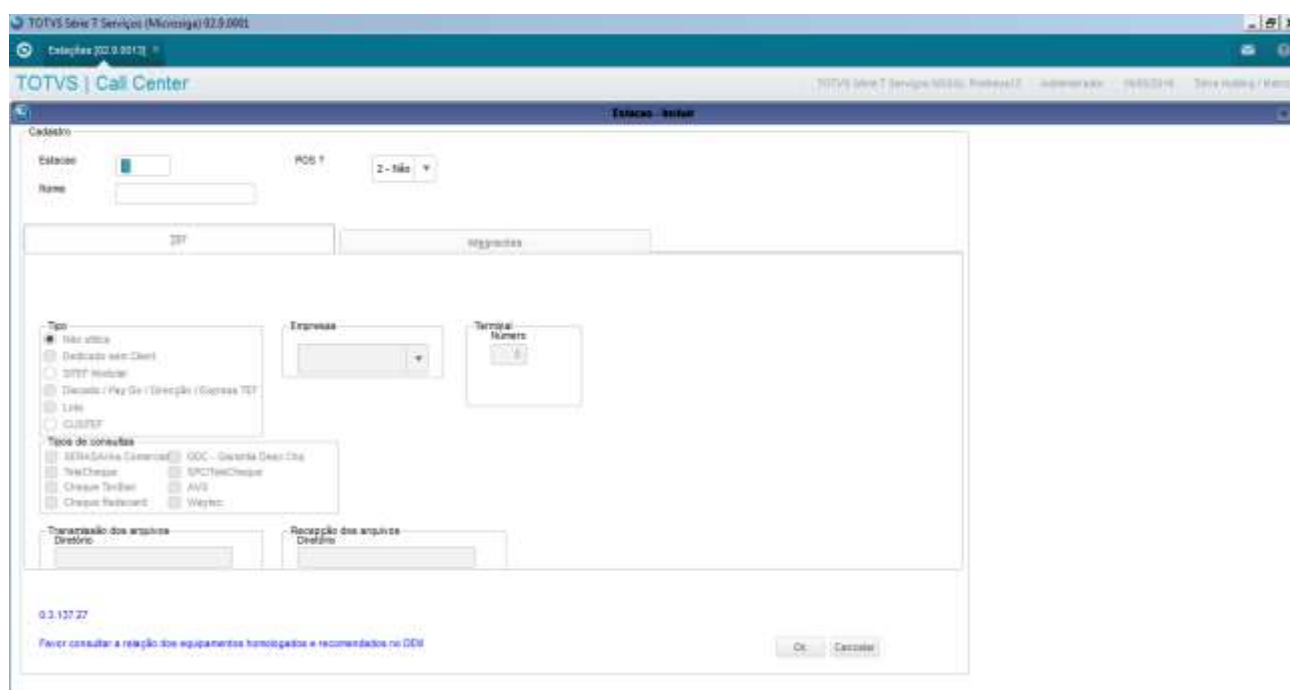
Tabelas da Rotina (SLG – Estações)

Neste cadastro são definidas todas as configurações pertinentes à integração do processo de TEF (Transferência Eletrônica de Fundos) com o ambiente Call Center, como: tipo de comunicação entre o Protheus e o TEF, impressão de cupons fiscais, consultas de crédito, consultas a cheques, entre outras.

Além das integrações com os ambientes Call Center, FRONT LOJA, SIGACRD e as operações TEF (Transferência Eletrônica de Fundos).

Para acessar essa rotina, vá em:

Atualizações > Cadastro > Estações



Principais Campos:

Pasta TEF:

Nesta pasta são definidos as formas de comunicação entre o Protheus (estação) e o processo de TEF (Transferência Eletrônica de Fundos).

- Na área "Tipo", devem ser selecionadas as opções referentes a TEF:
 - Não utiliza - não usa a transferência eletrônica de fundos (TEF);
 - Dedicado sem Client - a interface com o operador é desenvolvida no ambiente Protheus;
 - Dedicado com Client - utiliza a interface de terceiros para a transferência eletrônica.
- Na área "Empresas", selecione a empresa homologada que fornece o "Client" (Sitef).

- Na área "Tipos de Consultas", são configurados os tipos de consultas que estarão disponíveis na Consulta TEF:
 - Serasa/As. Comercial
 - Tele Cheque
 - Cheque TecBan
 - Cheque RedCard
 - GDC - Garantia Desc Cheque
 - SPC/Tele cheque
 - AVS
 - WayTec

Importante

É importante destacar que o usuário deve ter um contrato com as empresas citadas para acessar tais consultas.

- Na área "Transmissão dos Arquivos", devem ser informados os dados:
 - Informe a pasta em que serão gravados os arquivos de transmissão para comunicação entre o agente IPDV e o aplicativo de Automação Comercial.
 - **Diretório (Recepção de arquivos)**
Informe a pasta em que serão gravados os arquivos de recepção para comunicação entre o agente IPDV e o aplicativo de Automação Comercial.

Importante

O agente IPDV permite a comunicação entre o aplicativo e o Servidor SITEF por meio do protocolo TCP/IP.

- **Pasta Integrações:**
Esta pasta permite a integração do ambiente SIGACRD (Análise e Fidelização de Crédito) com as interfaces de venda do ambiente Call Center.

A análise de crédito no Call Center – Televendas tem como objetivo impedir que a venda seja realizada se não houver aprovação do crédito. A análise de crédito está preparada para ser executada nas operações de Orçamento e Faturamento.

- Devem ser observados os seguintes dados:
Na área "Configurações", deve ser informada o IP do servidor a porta para comunicação com o servidor WebService. A comunicação com o WebService torna possível a realização da consulta de crédito.

A área "Comprovante SIGACRD" define a impressão do comprovante do financiamento bem como o número de vias a serem emitidas. Podem ser utilizadas as seguintes opções:

- Não Imprime - não imprime comprovante;
- Fiscal - imprime um comprovante não-fiscal;
- Documento Word® - permite a impressão de um comprovante previamente definido. O sistema disponibiliza um modelo padrão CRDDOC1.DOT, localizado no SSV da versão 8. O nome do modelo do comprovante de financiamento é determinado pelo parâmetro MV_CRDDOC1; a pasta em que o sistema deve buscar esse modelo está definida no parâmetro MV_DIRACA.

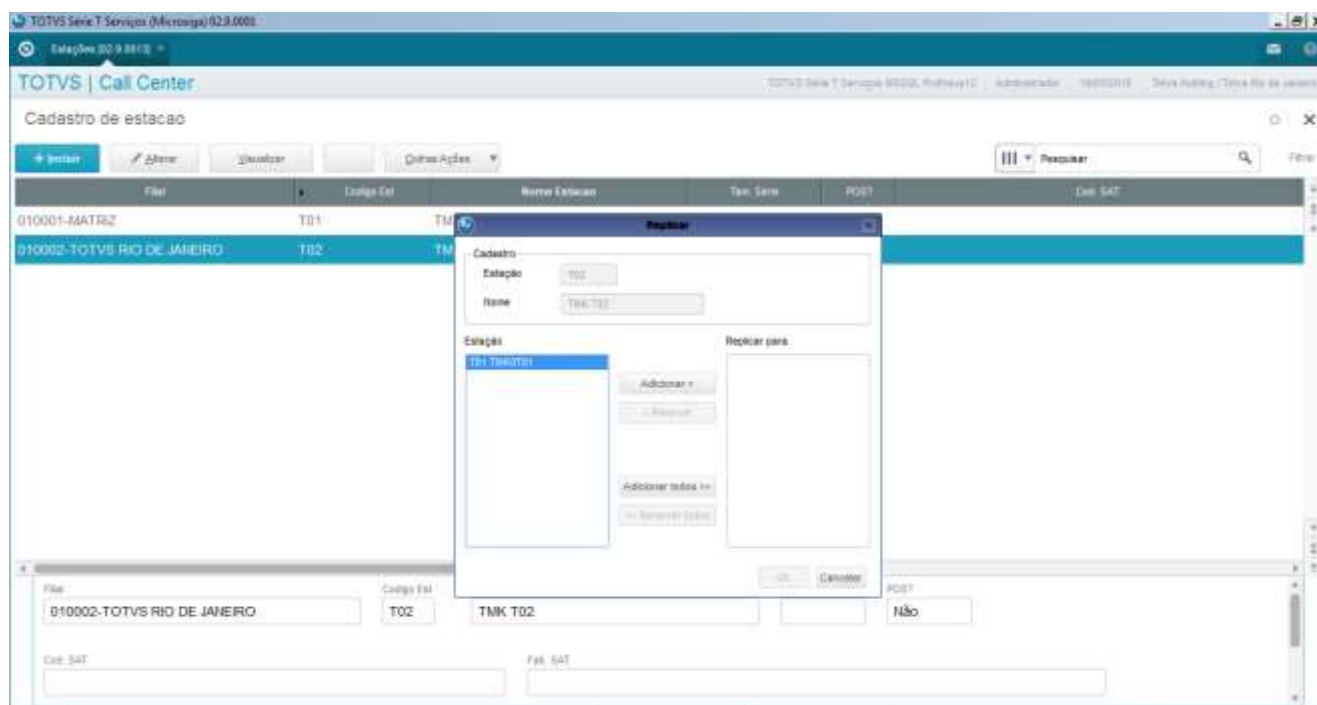
A área "Integrar com SIGACRD" define se o Call Center terá integração com o ambiente Fidelização e Análise de Crédito.

Rotina Replicar

Permite replicar as configurações de uma estação para outra, desde que a estação destino esteja cadastrada no sistema.

Para acessar essa rotina, vá em:

Atualizações > Cadastro > Estações > Outras Ações > Replicar



Procedimentos

Para replicar estações:

1. Na janela de manutenção do cadastro de Estação, posicione o cursor do mouse sobre a estação origem.

2. Clique em "Replicar".
É exibida a janela "Replicar", com os dados principais da estação origem e um quadro para a escolha da estação destino.
3. No quadro "Estação", selecione a estação destino e clique em "Adicionar".
A estação posicionada será relacionada no quadro "Replicar para".
4. Confirme.
5. O usuário poderá também utilizar as opções:
 - "Remover" - remove a estação selecionada;
 - "Adicionar todos" - adiciona todas as estações da lista;
 - "Remover todos" - remove todas as estações da lista.

Exercício

Vamos incluir uma nova estação no Sistema. Para realizar essa operação, acesse:
Atualizações > Cadastros > Estação

1. Selecione a opção **Incluir**.
2. Digite o código da estação: "T01";
3. Digite o nome da estação: "TMK T01";
4. Grave o cadastro.

Tabelas da Rotina (SU0 - Grupo de Atendimento, SLG – Estação, SUE - Configuração de Telemarketing, SKA - Modelos de Atendimento, SUI - Serviço de SLA).

Parâmetros da Rotina (MV_OPFAT-Opção de Faturamento do Televendas no Brasil, sendo:

- (S) fatura direto, (N) gera somente Pedidos de Vendas, (P) pergunta no momento de gerar o Pedido MV_TKNOTWF- Indica se um workflow é enviado a partir do chamado-filho.)

Nesta rotina definem-se as configurações das estações e as operações que podem se realizar em cada grupo de vendas ou grupo de atendimento.

Pode-se configurar mais de um operador no mesmo grupo de atendimento, ou ainda, cadastrar um grupo de atendimento para cada operador, dependendo das funções de cada atendente do Call Center.

Por meio do conceito Grupo de Atendimento pode-se estruturar no sistema, o gerenciamento das equipes de atendimento utilizando níveis de hierarquização. Desta forma, pode haver a segmentação de assuntos por equipe e também de equipes e soluções por gerências distintas.

Para tanto é necessário criar um grupo superior (definido na pasta Tele atendimento), o qual é comandado por uma gerência específica e pode possuir vários grupos de atendimento (configurado na pasta Rotinas), que por sua vez estão relacionados a determinados assuntos.

Se o assunto a ser tratado, não for de responsabilidade da equipe/grupo em atendimento, transfira o chamado.

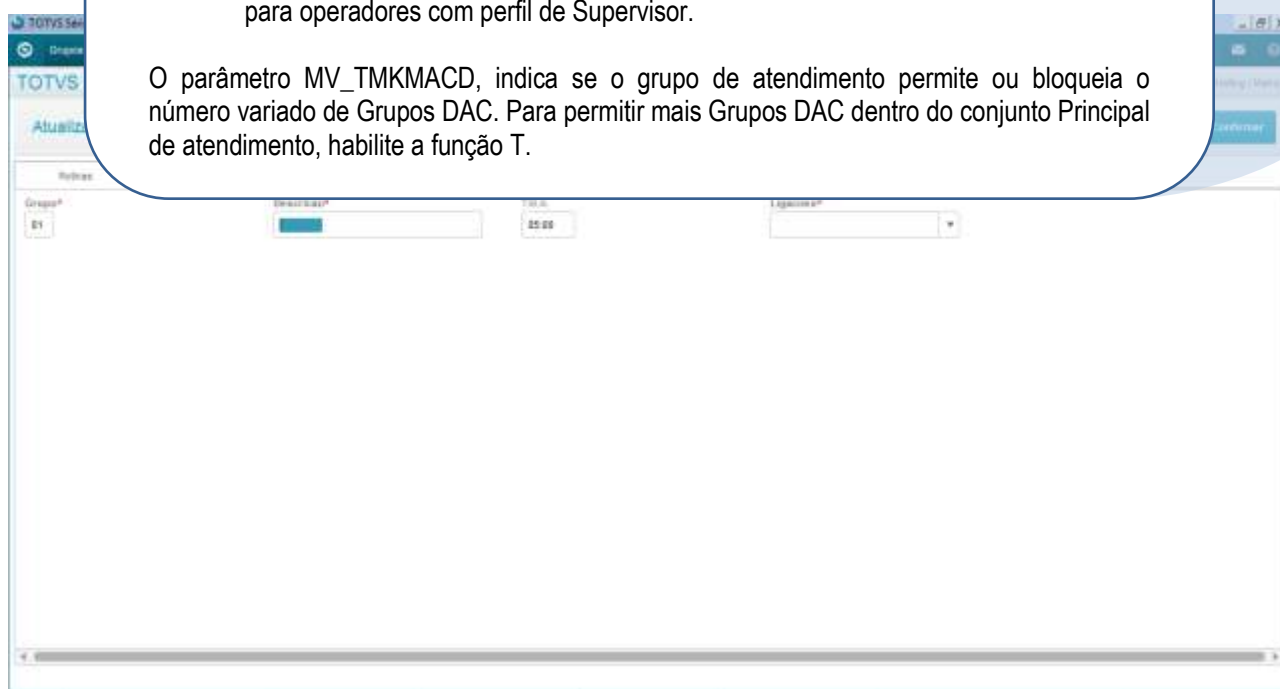
Importante

Pode-se notificar o operador, caso já exista um chamado semelhante ao atual para o mesmo grupo de atendimento. Esse controle pode ser feito no cadastro do Grupo de Atendimento, a partir da combinação de campos do cabeçalho e dos itens que são avaliados para essa notificação. Esse recurso é eficaz pois evita que chamados duplicados sejam abertos. Após o preenchimento dos campos nessa rotina, o campo Chave Única, na rotina Tele atendimento, pode ser preenchido com composição dos campos preenchidos a fim de combiná-los e evitar a duplicidade dos dados.

- **Analista:** Esta opção dá acesso apenas aos chamados associados ao seu código de operador.
- **Equipe/Analista:** Acesso aos chamados associados ao seu código de operador e também aos chamados sem operador associado, mas que estão associados a uma das equipes da qual o operador faz parte.
- **Todos:** Acesso a todos os chamados cadastrados, independente de equipe ou operador.
- **Pergunte:** Na abertura da tela do Service Desk, o operador pode selecionar qual das opções acima deseja utilizar, sendo que a opção Todos está disponível apenas para operadores com perfil de Supervisor.

O parâmetro MV_TMKMCD, indica se o grupo de atendimento permite ou bloqueia o número variado de Grupos DAC. Para permitir mais Grupos DAC dentro do conjunto Principal de atendimento, habilite a função T.

Para ac
Atualiza

**Principais Campos:****Pasta Rotinas:**

Nesta pasta informe os seguintes dados:

- **Grupo** - Código e descrição do grupo de atendimento;
- **T.M.A** - Tempo médio de atendimento para cada chamada efetuada ou recebida (tempo ideal para o atendimento);
- **Ligação** - Tipos de ligação que o grupo pode efetuar (receptivas, ativas ou ambas).

Pasta Telefonia:

Nesta pasta informe os dados relacionados à plataforma de telefonia:

- **Hardware** - Tipo do hardware utilizado pelo Protheus Call Center. Indica se a estação do grupo utiliza um Modem ou recursos da CTI (Modem, CTI ou Manual). Se o preenchimento deste campo for Manual, as ligações ativas são feitas manualmente pelo sistema;
- **Linha Ext.** - Configuração do número para acesso à linha externa (0 para ramal ou branco quando se tratar de linha direta);
- **Mesmo Estado** - Código da operadora de telefonia utilizada para as ligações efetuadas dentro do Estado (utilizado somente para atendimento ativo);
- **Fora Estado** - Código da operadora de telefonia utilizada para as ligações efetuadas fora do Estado (utilizado somente para atendimento ativo);
- **Outbound** - Indica se os operadores relacionados ao grupo podem gerar listas de outbound progressivas nas campanhas. Para isso utilize CTIs homologadas que permitam a realização de discagens automáticas por meio de uma lista de contatos/agenda.

Importante

Os campos Mesmo Estado e Fora Estado não são de preenchimento obrigatório, porém, mesmo assim, o código da operadora é essencial. Dessa forma, o Call Center efetua ligações automáticas dentro ou fora do Estado.

Pasta Telemarketing:

Nesta pasta configure os dados relacionados aos acessos dos operadores pertencentes ao grupo de atendimento.

- **Envia e-mail** - Indica se os operadores do grupo de atendimento estão autorizados a enviar e-mail (cross-posting) nas operações de marketing ativo;
- **Envia agenda** - Indica se os operadores do grupo de atendimento estão autorizados a acessar a agenda dos representantes, possibilitando o agendamento de visitas;
- **Configura TMK** - Indica a configuração padrão de telemarketing utilizada nas rotinas de atendimento;
- **Usa Wizard** - Configura o uso de um Wizard para agilizar o preenchimento dos itens do atendimento e agrupar as principais informações necessárias.

Pasta Televendas:

Nesta pasta informe os dados relacionados à rotina Televendas (Vendas):

- **Desconto** - Indica se o operador tem permissão para dar descontos nos orçamentos de vendas e se tiver, qual o tipo de desconto;
- **Acréscimo** - Indica se o operador tem permissão de efetuar acréscimos nos pedidos de vendas;
- **Validade** - Indica a quantidade de dias para a validade dos orçamentos gerados no Televendas;
- **Avalia Crédito** - Executa a análise de crédito dos clientes na geração dos pedidos de venda;
- **Avalia Estoques** - Executa a análise de estoques na geração dos pedidos de venda;
- **Estação** - Código da estação que contém a configuração TEF.

Importante

Deve ser observado o conteúdo do parâmetro MV_OPFAT.

Se configurado como Sim (emite a nota fiscal direto no Call Center) e se o resultado da análise de crédito e estoque não for satisfatória para faturamento é gerado um Pedido de Venda bloqueado por crédito/estoque, que está disponível no Faturamento. Neste, o pedido segue o processo normal para o faturamento. Caso contrário, se a análise for aprovada é gerada a Nota Fiscal de Venda.

Pasta

Nesta pasta, o usuário pode configurar o fluxo de trabalho do Protheus Call Center com a gestão de cobrança e não será abordado esse assunto neste treinamento.

Pasta Lista de Contatos:

Nesta pasta informe os dados utilizados para a geração de listas de contatos/agenda de ligações:

- **Validação do Contato:** Exclusivo ou Simultâneo.
Exclusivo - Se o contato já está selecionado em uma lista, não pode ser adicionado a uma nova lista na mesma data.

Simultâneo - Mesmo que o contato esteja selecionado em uma lista, pode ser adicionado a uma nova lista na mesma data, desde que as formas de contato (voz, cross posting, mala direta) sejam diferentes.
- **Aniversário** - Indica se o operador relacionado ao grupo pode gerar listas de aniversário.
- **Periódica** - Utilizado para validar a periodicidade de retorno ao cliente. Quando habilitado, em Geração de listas de contatos apresenta-se uma mensagem de aviso, informando quais clientes devem receber retorno.

Não - Não valida.

Último contato - Valida a periodicidade, com base no último contato efetuado.

Observe também o campo Período informado no Cadastro de Contatos (Pasta Perfil). O período informado nesse campo é a base para o cálculo da periodicidade de retorno ao cliente.
- **Campanhas** - Define a validação dos dados da campanha e o script nas listas de contatos (script obrigatório ou opcional).

Pasta Agendador Operador:

Nesta pasta configure os acessos dos operadores durante a execução da rotina Agenda do Operador. Preencha os campos a seguir:

- **Prioridade** - Define a prioridade de execução das listas de contatos:
 - Listas de Contatos Pendentes: Prioriza as listas de contatos pendentes durante a execução da agenda do operador, fazendo com que, se necessário, o operador obrigatoriamente pare as tarefas que estão sendo executadas e atenda à pendência agendada.

Observe o exemplo:

Agenda do Operador			
Listas	Descrição	Data	Hora
000001	Lista de Contatos – Venda de um novo produto	02/02/XX	08:00
000002	Lista de Contatos Pendentes – Pendência Telemarketing	02/02/XX	11:00
000003	Lista de Contatos – Divulgação do Evento (Gestão de Qualidade)	02/02/XX	15:00

No início do dia, o operador executa a lista 000001. Por existir uma lista de contato pendente, às 11 horas exibe-se uma mensagem de alerta informando sobre a pendência agendada.

O operador deve parar a tarefa em execução e atender a pendência. Só assim pode-se dar continuidade aos contatos agendados em outras listas.

- **Lista de Contatos:** As tarefas são executadas normalmente conforme a agenda do operador. Se necessário, o operador pode executar outra lista, independentemente da ordem exibida.
 - **Listas por Data:** Executa as listas de contatos/pendências por ordem cronológica. Nesse caso o operador executa a ordem exibida na agenda do operador.
- **Validade** - Utilizado para definir o prazo de validade das listas de contatos ou listas de pendências. Se for deixado em branco é considerada a configuração definida nos campos Validade TLV e Validade TMK.

Exemplo 1 - Listas de Contatos

- Validade = Listas de Contatos
- Validade TMK = 10

Este exemplo define que as listas de contatos de Telemarketing estão disponíveis por 10 dias na agenda do operador.

- **Exemplo 2** - Listas de Contatos Pendentes
- Validade = Listas de Contatos Pendentes
 - Validade TMK = 3

Este exemplo define que as listas de contatos pendentes de Telemarketing estão disponíveis por 3 dias na agenda do operador.

- **Exemplo 3** - Ambas
- A data vale para os dois tipos de listas: Contatos e Pendentes.
- Validade TMK - Define o prazo de validade das listas de Telemarketing na agenda do operador;
 - Validade TLV - Define o prazo de validade das listas de Televendas na agenda do operador.

Importante

Se existem pendências agendadas, o sistema apresenta mensagens de alerta ao operador, seja qual for a rotina acessada.

Pasta Tele atendimento:

Nesta pasta informe os seguintes dados:

- **Atendimento** - Seleção do modelo de atendimento que os operadores associados ao grupo utilizam; Observe o preenchimento do campo Exibe Atend com:
 - **Analista** - Acesso apenas aos chamados associados ao seu código de operador.
 - **Equipe/Analista** - Acesso aos chamados associados ao seu código de operador e também aos chamados sem operador associado, mas que estejam associados a uma das equipes da qual o operador atual faz parte.
 - **Todos** - Acesso a todos os chamados cadastrados, independente de equipe ou operador.
 - **Pergunte** - Na abertura do Service Desk o operador pode selecionar qual das opções acima deseja utilizar, sendo que a opção Todos está disponível apenas para operadores com perfil de Supervisor.
- **Serviço de SLA** - Seleção ou inclusão de um serviço de SLA.
- **Reabre Chamado** - Este campo permite a seleção do prazo para a reabertura do chamado e tem estas opções:
 1. Não reabrir;
 2. Reabrir em até 1 dia;
 3. Reabrir em até 2 dias;
 4. Reabrir em até 4 dias;
 5. Reabrir em até 8 dias;
 6. Reabrir em até 15 dias;
 7. Reabrir em até 30 dias;
 8. Reabrir sempre.

Importante

Ao manipular o mesmo chamado, o sistema exibe uma mensagem, informando que o chamado encontra-se encerrado e será reaberto.

A reabertura é calculada a partir da data da última interação registrada no chamado.

Grupo Superior - Seleção do grupo, de maior nível hierárquico, responsável pelos demais grupos de atendimento.

Rec. Chamado - Define se pode informar um usuário específico na transferência do chamado. Informe Sim ou Não.

Exercício

Os grupos de atendimento definem as equipes de atendentes que um Call Center irá operar. Vamos efetuar o cadastro de alguns grupos.
Caminho para este exercício:

Atualizações > Cadastros > Grupos de Atendimento

- Primeiramente incluiremos um grupo - SAC/CIC:

1. Clique na opção "Incluir" e, na pasta "Rotinas", informe os dados a seguir:
Grupo = <Automático>
Descrição = TMK - CIC
T.M.A. = 00:15
Ligações = Ambos
 2. Na pasta "Telefonia", informe os dados a seguir:
Hardware = Manual
Outbound = Não
 3. Na pasta "Telemarketing", informe os dados descritos a seguir:
Envia E-mail = Sim
Envia Agenda = Sim
 4. Selecione a pasta "Lista de Contatos" e informe os dados a seguir:
Contato = 2 - Simultâneo
Aniversário = 1 - Sim
Período = 1 - Não Gera
Campanhas = 2 – Opcional
6. Confira os dados e confirme o cadastro do Grupo de Trabalho para Telemarketing.

Exercício**Atualizações > Cadastros > Grupos de Atendimento**

Agora incluiremos um grupo - Televendas:

1. Na pasta "Rotinas", informe os dados a seguir:
Grupo = <Automático>
Descrição = TLV - TELEVENDAS
T.M.A. = 00:25
Ligações = Ambos
2. Na pasta "Telefonia", informe os dados a seguir:
Hardware = Manual
Outbound = Sim
3. Na pasta "Telemarketing", informe os dados descritos a seguir:
Envia E-mail = Sim
Envia Agenda = Sim
4. Selecione a pasta "Televendas" e informe os dados a seguir:
Desconto = Ambos
Acréscimo = Item
Validade = 05
Avalia Crédito = Sim
Avalia Estoque = Sim
Estação = T01 (F3 Disponível)
5. Selecione a pasta "Lista de Contatos" e informe os dados a seguir:
Contato = 2 - Simultâneo
Aniversário = 1 - Sim
Período = Último Contato
Campanhas = Obrigatório

Tabela da Rotina (CVT - Operadores, Rev - Operador x Grupo de Atendimento)

Parâmetros da Rotina (**MV_TMKCHK** - Verifica se o usuário logado é o vendedor, e se o nome do usuário é igual ao nome informado no cadastro de vendedores. Se for definido como F, não permite que os atendentes sejam cadastrados como vendedores, **MV_TMKWSVE** - Define a versão do cliente Webservice utilizada. 1 - TOTVSCTILink inferior a 1.2.0, 2 - TOTVSCTILink 1.2.0).

Esta rotina permite cadastrar os Operadores/Atendentes do Call Center e suas características. Se os operadores de Televendas recebem comissões de vendas, também são definidos como vendedores e os percentuais da comissão, informados no Cadastro de Vendedores.

O sistema faz esse controle por meio da configuração do parâmetro MV_TMKCHK, que verifica se o usuário é o vendedor e se o nome do usuário é igual ao nome informado no Cadastro de Vendedores. Se o parâmetro está definido como F, o sistema não permite o cadastro de atendentes, como vendedores.

Importante

Os Operadores/Atendentes podem pertencer a um único grupo de atendimento; para cada operador pode-se cadastrar um grupo de atendimento diferente. Esta decisão é definida pela empresa, conforme as funções do operador.

Para acessar as rotinas de atendimento do Call Center o operador deve estar ativo. Ou seja, o campo Válido deve ter o conteúdo como Sim, na Pasta Perfil.

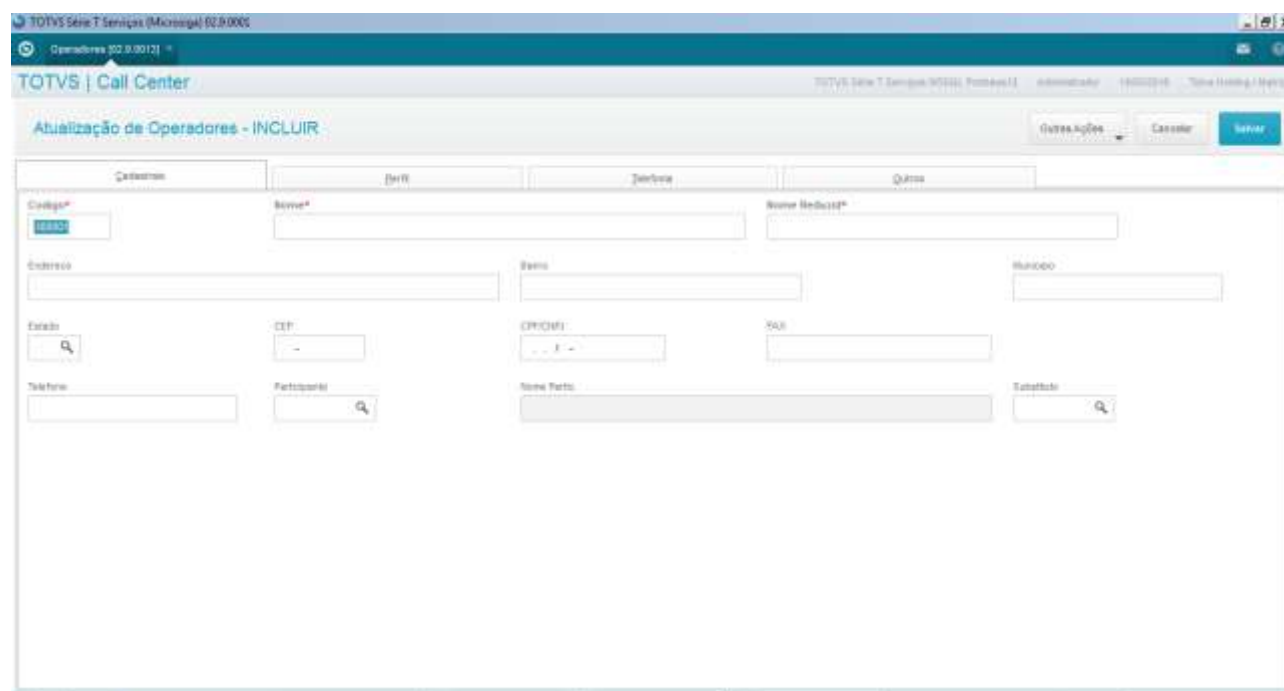
Cada Operador pode visualizar os próprios chamados. O operador/supervisor visualiza todos os chamados abertos.

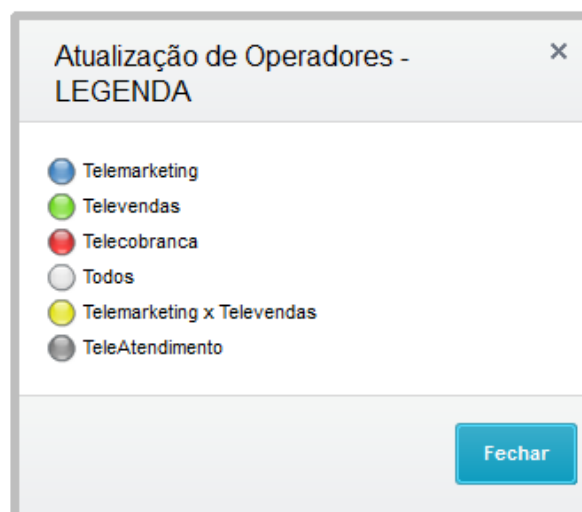
Importante

Para um operador que não seja supervisor, a visualização é apenas para os seus chamados e para as equipes das quais ele faça parte.

Para um operador/supervisor, a visualização é para todos os chamados abertos independente do grupo ao qual pertence.

Para

Atualizações > Cadastro > Opradores**Legendas**

**Principais Campos:****Pasta Cadastrais:**

Nesta pasta são definidos os dados cadastrais do operador, tais como: código, nome, endereço, bairro, município, estado, CEP, CNPJ/CPF, telefone, entre outros dados.

Código: Informe o código do operador, geralmente é gerado um número sequencial.

Nome: Informe o nome do operador. Aqui é possível selecionar um usuário previamente cadastrado no Ambiente do Configurador.

Acesse > Outras Ações > Usuários – Selecione o usuário previamente cadastrado

Nome Reduzid.: Automaticamente atualizado pela seleção do usuário.

Participante: Este campo está relacionado ao "Cadastro de Funcionários" do ambiente de Gestão Pessoal.

Substituto - Código do operador que substitui o operador atual na ausência do mesmo.

Pasta Perfil:

Nesta pasta, definem-se os dados relacionados ao perfil do operador, sendo eles:

Vendedor: Indica se o atendente também efetuará vendas. Define se o Operador também é um vendedor. Se for gera um registro no cadastro de vendedores.

Cod. Vendedor: A identificação do operador como um vendedor (se necessário);

Grupo : Grupo de atendimento;

Atendimento: Os tipos de atendimento que o operador pode acessar: Televendas; Telemarketing; Tele cobrança, todos.

Região: Onde o operador está habilitado para atender as chamadas.

Habilidade: Define a principal Habilidade do operador. A habilidade deve ser uma característica pessoal para identificação dos perfis dentro de um Grupo de atendimento.

Válido: Indica se esse registro está ativo ou não.

Tipo: Define se o Operador de Call Center será um Supervisor de equipe ou não. O Supervisor não terá restrições de acessos.

Pasta Telefonia:

Configure o campo Agent ID para identificação do operador no PABX, utilizado para envio de comando para o DAC como Logon/Logoff. Na solução Dígito é a identificação da conta do usuário. Para as configurações é utilizado uma combinação de 7 números 9 e o último dígito pode variar entre 6 e 9.

Pasta Outros:

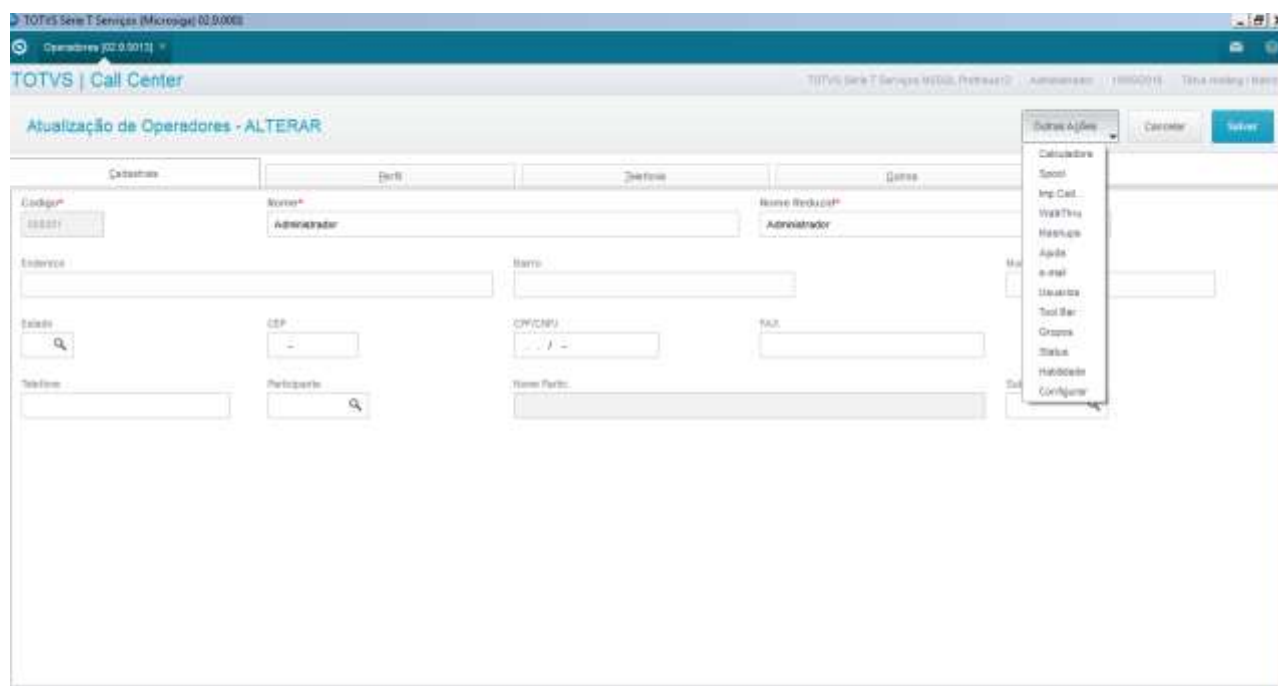
Informe no campo Atu. Rápida? com SIM se deseja que este Operador deve ter acesso a este recurso.

Importante

Configure o parâmetro MV_TMKWSVE para a versão do webservice de comandos.

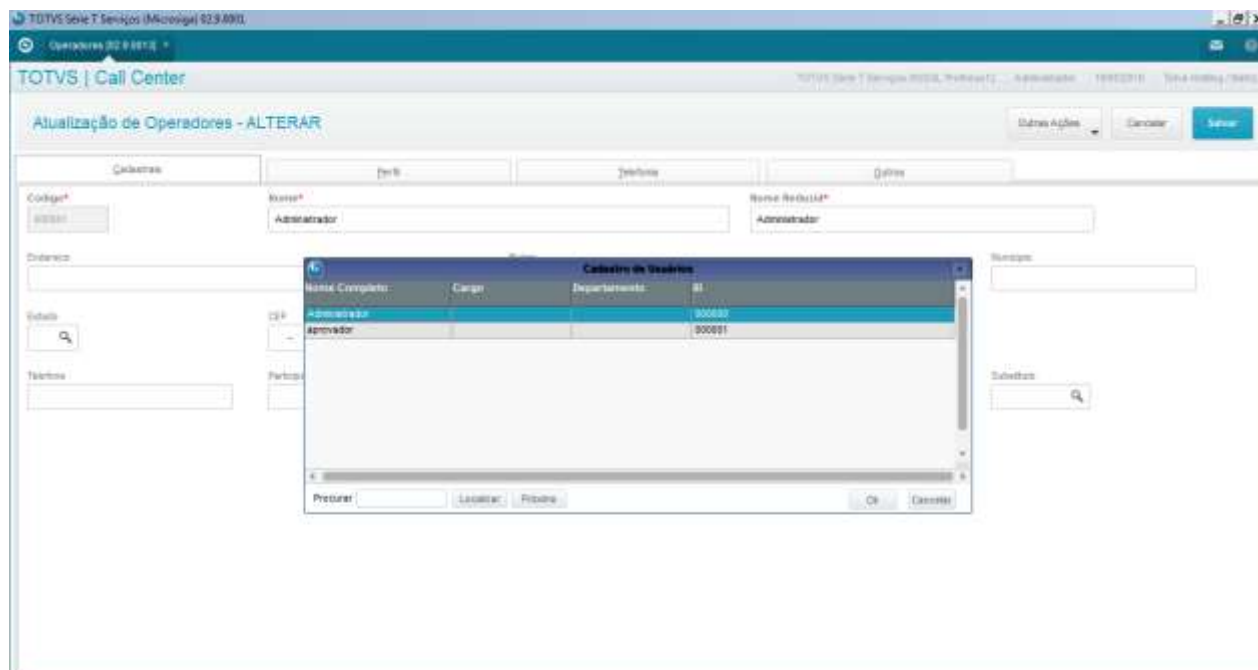
Rotina

Outras Ações



Usuários

Permite selecionar usuários previamente cadastrados no Ambiente Configurador. Importante para que através de sua senha, o operador tenha acesso às funcionalidades do Ambiente, de acordo com as suas funções.



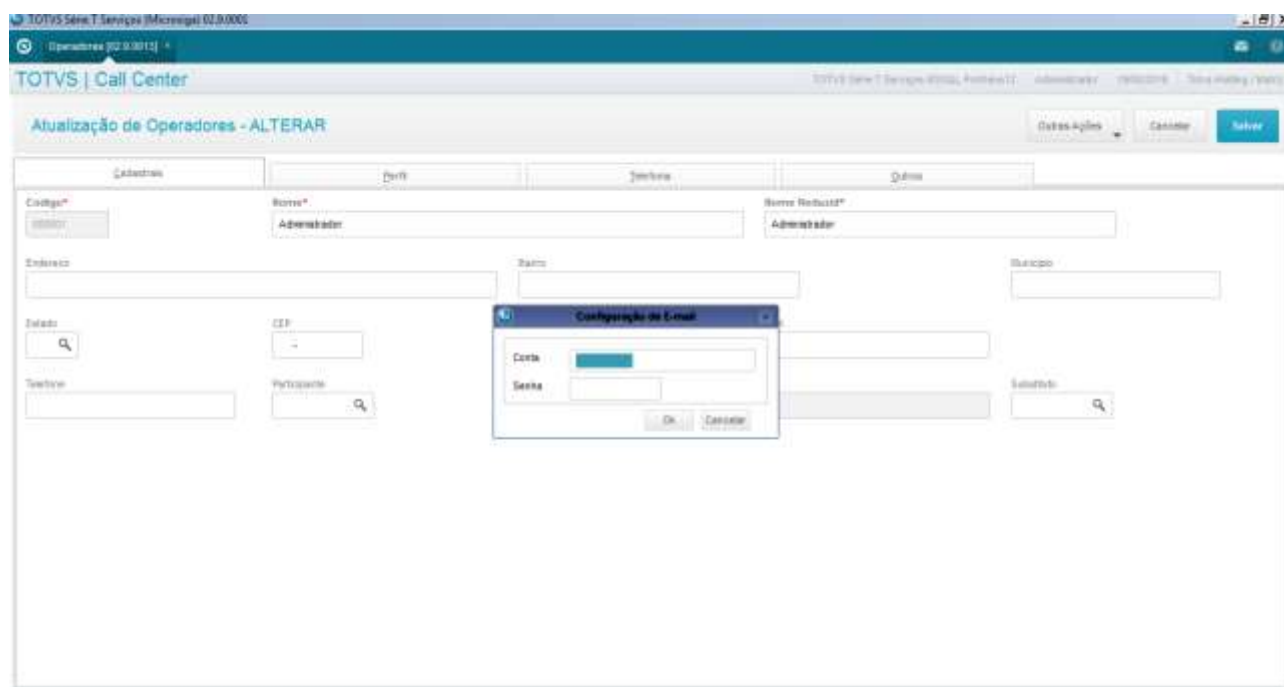
Cadastro de Usuários

Nome Completo	Cargo	Departamento	Id
Administrador			00000
Administrador			00001

E-Mail

Indica a configuração de e-mail para este operador.

- **Nome de conta:** Informe a conta de e-mail do operador, será usada para envio de e-mails no atendimento.
- **Senha:** Neste local deverá ser informada uma nova senha para o profissional. A primeira senha é feita no cadastro de profissional.



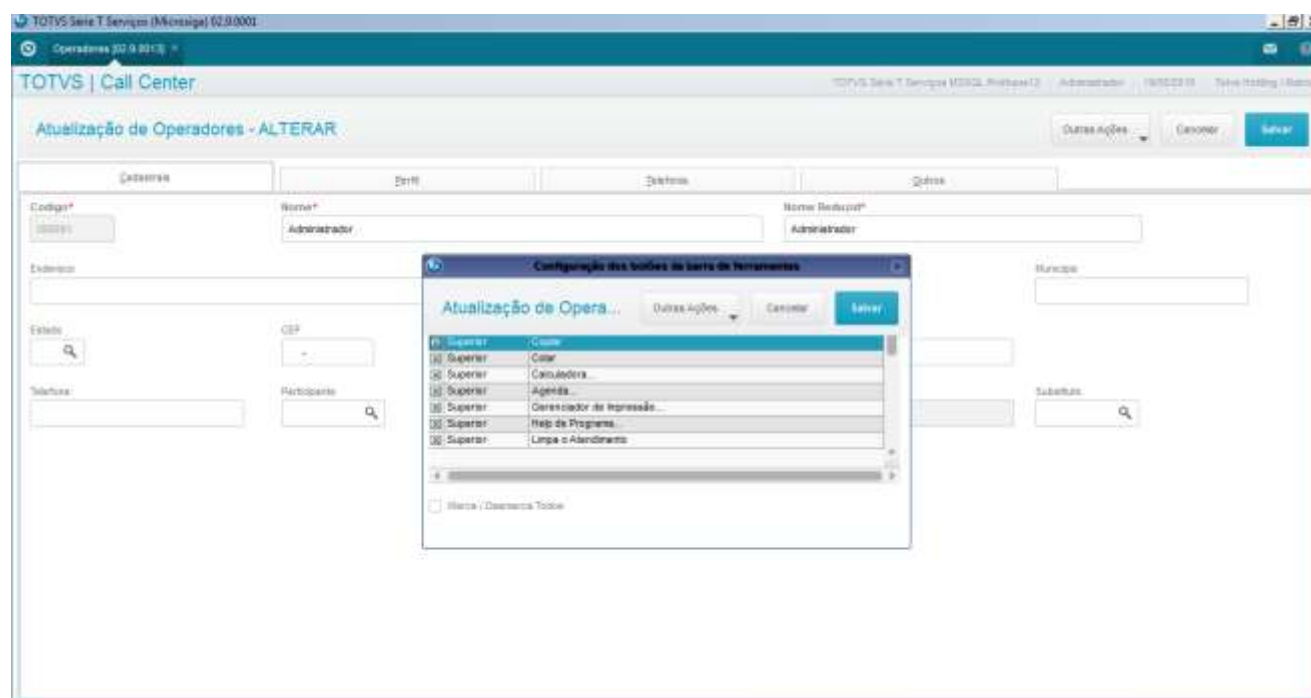
Configuração de E-mail

Conta:

Senha:

Tool Bar

Configuração dos botões das telas de atendimento. Permite selecionar quais opções o operador terá acesso.



Exercício

Os operadores, pertencentes às equipes de atendimento, devem ser registrados sempre por meio deste roteiro, segundo o que foi explanado anteriormente.

Caminho para este exercício:

Atualizações > Cadastros > Operadores

Operador 1:

1. Clique na opção "Incluir" e, na pasta "Cadastrais", informe os dados a seguir:
Código = <Automático>
2. Selecione Outras Ações > Usuários e selecione um Usuário
Observação:
Automaticamente serão preenchidos os campos abaixo:
Nome = Usuario 01
Nome Reduzid. = Usuário 01

Exercício

3. Na pasta “Perfil”, informe os dados a seguir:

Grupo = 01 (F3 Disponível)
Atendimento = Telemarketing
Válido = Sim
Tipo = Operador

4. O operador acima não necessita certos botões. Por isso, os mesmos serão desativados. Para tal, selecione Outras ações > Tool Bar - “Configura Barra de Ferramentas” e desabilite as seguintes opções:
 - a) Cadastro de Concorrentes;
 - b) Cadastro de Acessórios.

1. Clique na opção “Incluir” e, na pasta “Cadastrais”, informe os dados a seguir:
Código = <Automático>

2. Selecione Outras Ações > Usuários e selecione um Usuário

Observação:

Automaticamente serão preenchidos os campos abaixo:

Nome = Usuário 02

Nome Reduzid. = Usuário 02

3. Na pasta “Perfil”, informe os dados a seguir:

Vendedor = Sim
Grupo = 02 (F3 Disponível)
Atendimento = Telemarketing e Televendas
Válido = Sim
Tipo = Operador
Emitindo relatórios de Operadores/Atendentes e Grupos de Atendimentos:

1. Selecione as seguintes opções: “Relatórios” + “Cadastrados” + “Operadores”;

Observação:

Será exibido uma tela de configuração de relatórios. Na pasta “Impressão”, selecione “Em Disco”.

2. Clique em “Parâmetros” e efetue as modificações, se necessário;
3. Confirme os “Parâmetros” e a emissão do “Relatório de Operadores”.

Emitindo relatórios de Operadores/Atendentes e Postos de Vendas:

1. Selecione as seguintes opções:
Relatórios > “Cadastrados” > “P. de Venda x Operador”

Observação:

Será exibido uma tela de configuração de relatórios. Na pasta “Impressão”, selecione “Em Disco”.

7.1. Banco de Conhecimento

Tabelas da Rotina (ACB - Banco de Conhecimentos, ACC - Palavras-Chave.)

Os Bancos de Conhecimentos do Protheus 12 é um banco de informações genéricas, armazenadas em arquivos. Estas informações podem ser: Figuras, Textos, Planilhas, e-mails, faxes ou qualquer Tipo de Arquivo que contenha informações relevantes ao Sistema.

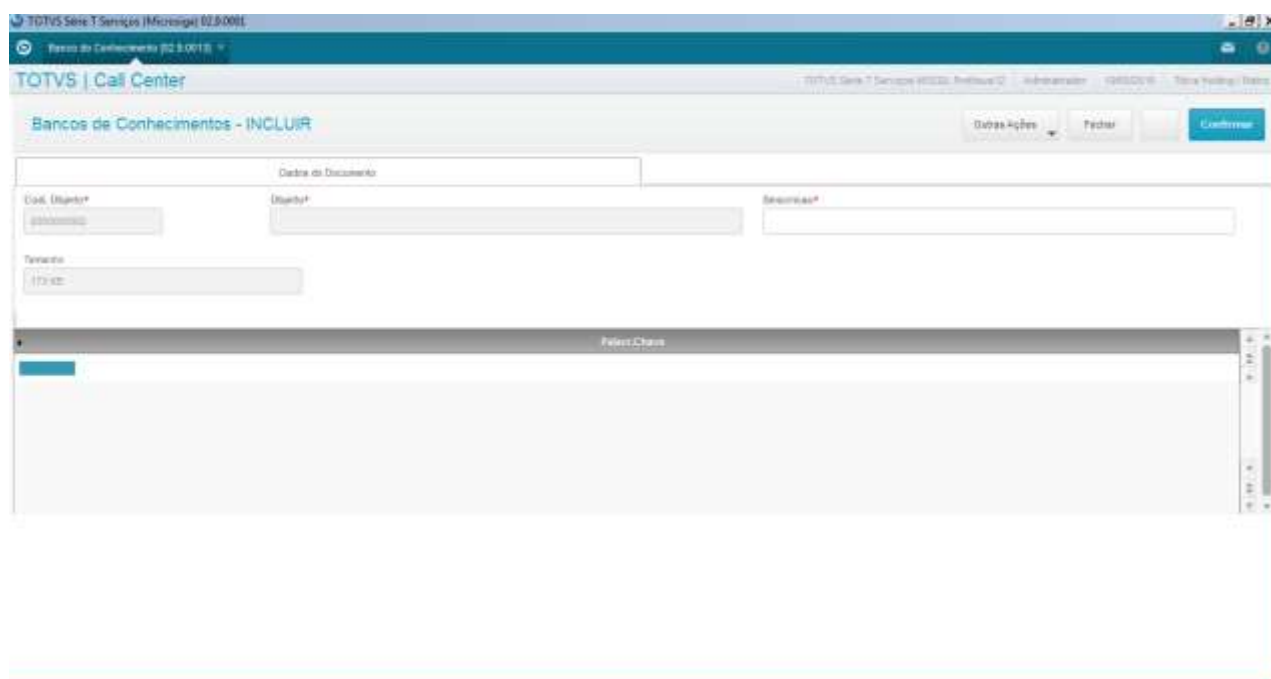
Por exemplo: no Cadastro de Transportadoras será possível armazenar as Imagens dos Caminhões que realizam o transporte de produtos, também será possível armazenar folders enviados de clientes.

Este recurso permitirá a criação de “pastas virtuais”, que conterão documentos eletrônicos, eliminando a necessidade da existência de papéis.

Para acessar essa rotina, vá em:

Atualizações > Gestão de Contatos > Banco Conhecimento

Será apresentado a tela para seleção do documento:



Importante

As seguintes observações são importantes:

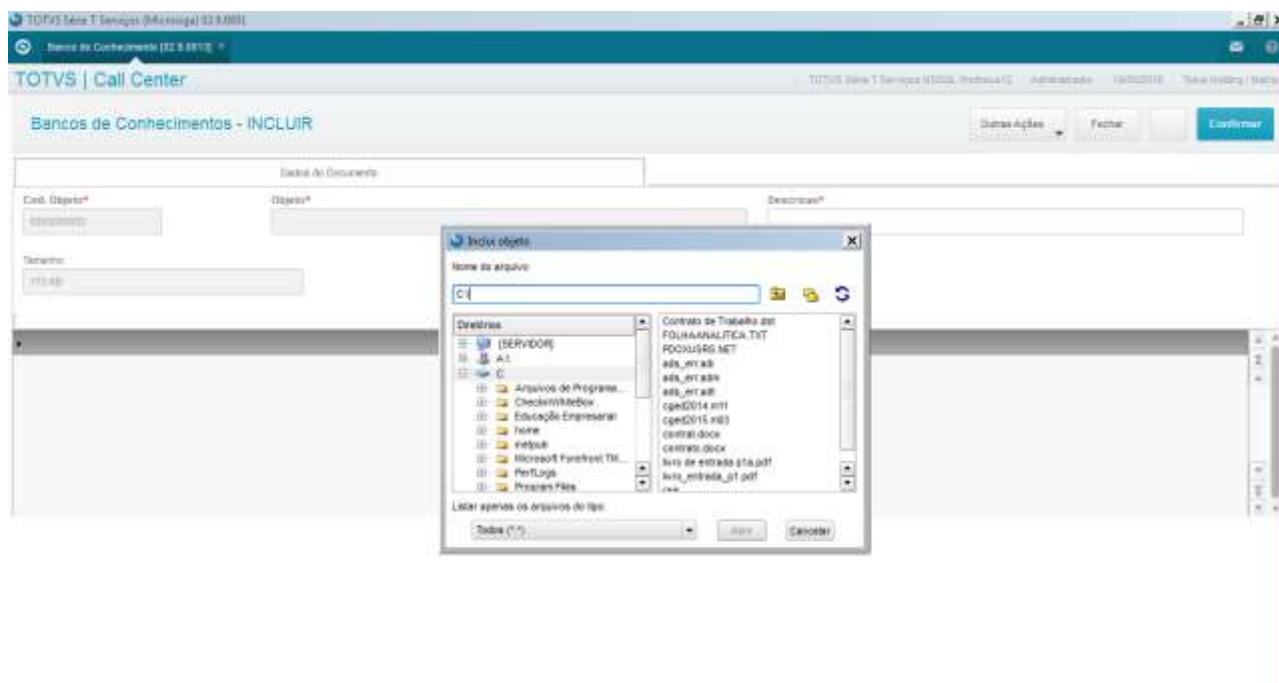
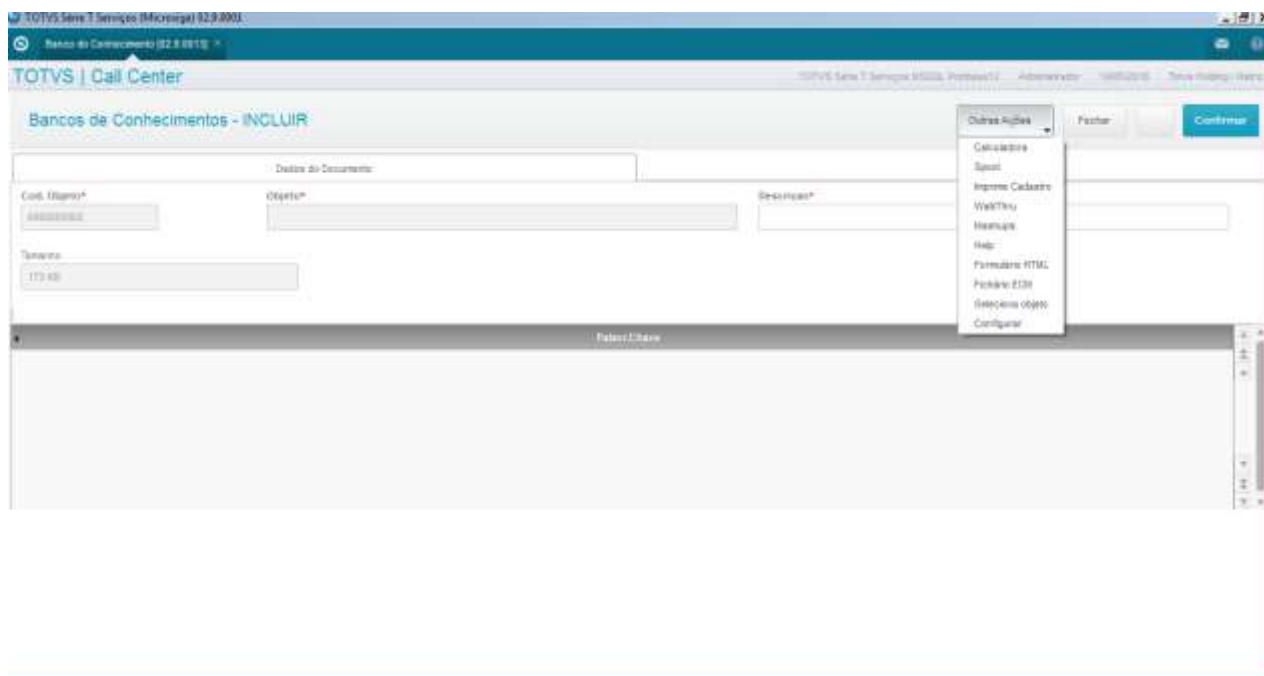
- Note que será possível informar “Mais de uma Palavra-Chave” para cada “Documento”.

Princip
Código

O auxílio da “Palavra-chave” pode ser excepcional, se implementado, pois na “Consulta.

eto.

Objeto: Selecione Outras Ações > Clicando em selecione objeto, será apresentada a tela abaixo, para a seleção dos arquivos:



O Sistema apresenta uma tela para que o usuário selecione o caminho exato em que o arquivo está localizado. Após selecionar o arquivo e confirmar, o Sistema preenche este campo com o caminho do arquivo.

Palavra-Chave - É possível informar uma ou mais palavras-chave para que o usuário localize o conhecimento armazenado. Essa localização será feita na consulta avançada, disponível no momento em que o usuário for vincular um conhecimento a uma transportadora, por exemplo.

As seguintes observações são importantes:

Será possível informar “Mais de uma Palavra-Chave” para cada “Documento”.

- O auxílio da “Palavra-chave” pode ser excepcional, se implementado, pois na “Consulta Perfil do Contato” será possível encontrar os mais diversos documentos a este vinculado, através deste recurso;
- Observe que a “Área de Registro” dos “Documentos Eletrônicos” é única, porque posteriormente, os documentos serão associados aos “Clientes, Prospects, Suspects, etc.”;
- O botão “Atualiza” permite que, a partir de um “Código de Objeto” selecionado, seja realizada a “Atualização do Objeto”. Entretanto, é necessário que os “Documentos” tenham o mesmo nome. Do contrário, deverá ser cadastrado um “Novo Documento”;
- O botão “Salvar Como” permite “Alternar” os diretórios dos objetos;
- Para “Armazenar E-mails”, salve-o no aplicativo por sua empresa utilizado, por meio do “Comando - Save as” em um diretório apropriado. Este deverá ser gravado como “Texto” e então o procedimento para inclui-lo no “Banco de Conhecimentos”, será como demonstrado no exercício anterior;
- Para empresas que queiram “Controlar Faxes”, pode-se escanear o mesmo e armazená-lo, caso não possua servidor de fax ou similar para armazenar arquivos eletronicamente.

Exercício

Antes de vincular um documento à entidade desejada, deve-se importar os arquivos para o Banco de Conhecimento.

Caminho para este exercício:

1. Selecione as seguintes opções:
Atualizações > Gestão de Contatos > Banco de Conhecimento
2. Clique na opção “Incluir” e em seguida, selecione Outras Ações, clique em selecione objeto”;

Observação:

O sistema exibirá uma tela de “Seleção de Objeto”;

3. À esquerda, com a ajuda do mouse, busque o Diretório:
SERVIDOR\SAMPLES\DOCUMENTS\CRM e o arquivo com extensão desejada;
4. Informe uma “Descrição” que lembre o “Conteúdo do Documento” e uma “Palavra-Chave” para associá-la ao “Objeto”;
5. Confirme os dados do Banco de Conhecimentos.

Tab
Tele
SU
Cor

Parâ

Nesta rotina, é possível associar documentos aos “Clientes, Prospects, Suspects, parceiros, concorrentes e transportadoras. O Sistema permite que diversos contatos sejam associados às entidades.

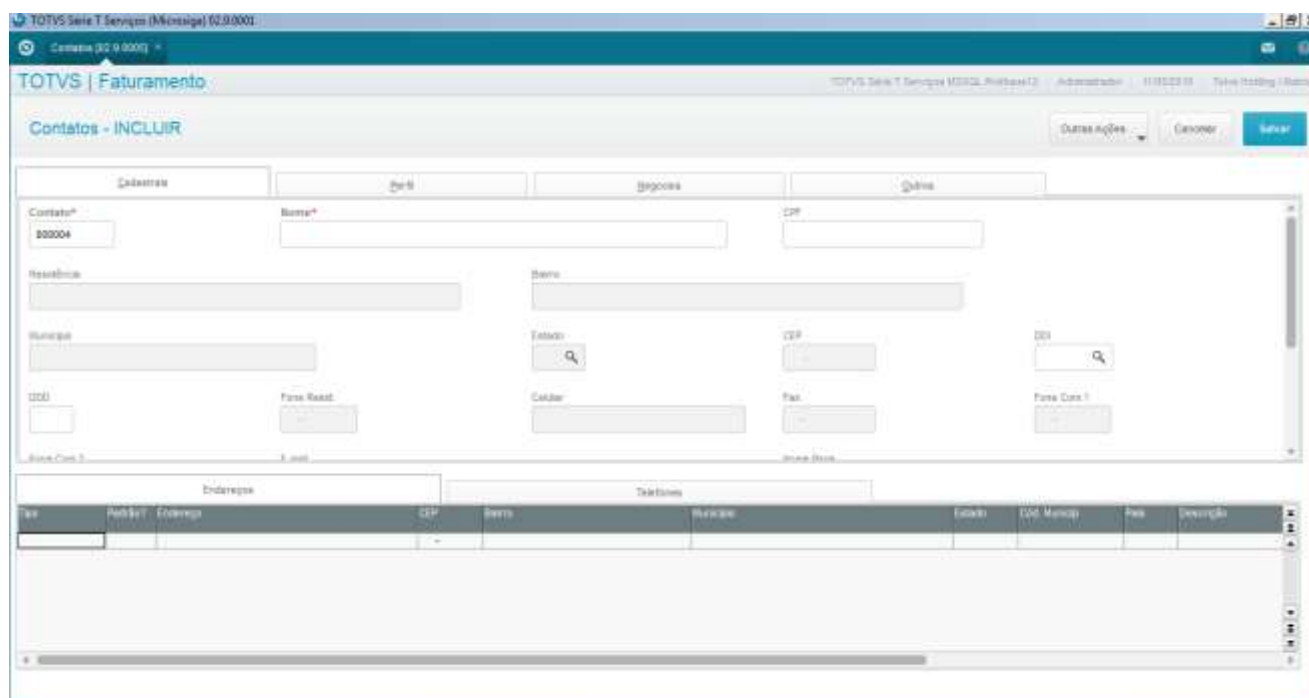
Os contatos podem ser classificados em níveis de 01 a 10 (de acordo com a tabela T6), em ordem decrescente conforme o seu grau de importância. Os níveis serão úteis para selecioná-los na rotina Lista de Contatos (Ambiente Call Center).

Cada contato inserido no banco pode ser vinculado a uma ou mais entidades do Sistema, como: clientes, fornecedores, etc.

Para descrever esta rotina, tomaremos como exemplo o Cadastro de Clientes. Ao vincular contatos a outras entidades do Protheus, o procedimento deve ser o mesmo.

Para acessar essa rotina, vá em:

Atualizações > Gestão de Contatos > Contatos



Principais Campos:

Pasta Cadastrais

Define os dados cadastrais do contato, como: Nome, Endereço, Telefone Residencial, Celular, Telefone Comercial, Fax, e-mail etc.

Contato = Código do Contato.

Nome = Nome do Contato.

CPF = CPF do contato.

DDD = Código DDD do telefone do contato.

Fone Com.2 = Telefone Comercial 2 do contato.

E-MAIL = e-mail do contato.

Cont. Primar. = Informe o contato primário.

Ativo = Indica se o contato está ativo

1= Sim, 2= Não

Cadastro = Define o status do contato.

1. Desatualizado, 2 - Atualizado.

Status = Informa se o registro está habilitado (ativo) para uso na aplicação.

Pasta Perfil

Define os dados pessoais relacionados ao perfil do contato, além de suas preferências. São informados: Nível, Sexo, Data de Aniversário, Renda Média, Opção de Recebimento de e-mails, Estado Civil, Cônjuge, Horário de Atendimento de Ligações etc.

Principais Campos:

Nível = Indica para o gerador de contatos qual o nível de classificação do contato.

Importante: Os contatos podem ser classificados em níveis de 01 a 10 (de acordo com a tabela T6), em ordem decrescente, conforme o grau de importância. Os níveis são úteis para selecionar os contatos na Lista de Contatos, no Call Center.master_pequeno

Sexo = Sexo do contato

1- Masculino, 2- Feminino

Data Nasc. = Data do aniversário do contato.

Renda Média = Renda média mensal do contato.

Recebe E-mail = Autorização para a inclusão em lista de e-mails.

1 = Sim, 2 = Não.

Estado Civil = Estado civil do contato 1- Solteiro(a), 2- Casado(a), 3- Divorciado(a), 4- Viúvo(a), 5- Companheiro(a).

Cônjuge = Nome do cônjuge do contato.

Tem Filhos = Número de filhos do contato.

Nome Filhos = Nomes dos filhos do contato.

Operador = Código do operador deste cliente.

Ligações = Dias em que este cliente pode receber ligações

Horas Início = Horário inicial das ligações.

Hora de Término = Horário de finalização das ligações.

Visitas = Informar os dias da semana que o cliente aceita a visita de um representante comercial.

Hora Ini.Visit. = Informar a hora inicial de atendimento ao cliente considerando a visita do representante comercial.

Hora Fim Visit. = Informar a hora final de atendimento ao cliente considerando a visita de um representante comercial.

Pasta Negócios

Define os dados relacionados ao negócio do contato, como: Cargo, Departamento, Grupo etc.

Principais Campos:

Cargo = Função do contato dentro do cliente.

Grupo = Indica qual o grupo funcional do contato.

Departamento = Indica a qual departamento do grupo funcional o contato pertence.

Pasta Outros

Principais Campos:

Tratamento = Tratamento do Contato.

Exemplo: Senhor, Senhora, Doutor, Doutora, etc.

Vendedor = Código do vendedor que realizou a importação deste contato na integração com o Exchange.

Parte Inferior da Tela - Na parte inferior da tela estão as opções Endereços e Telefones, em que devem ser inseridos os demais dados cadastrais do contato, como: Endereço, Telefone Residencial, Celular, Telefone Comercial e fax.

Importante

Podemos cadastrar vários endereços e telefones, entretanto apenas um deve ser definido como padrão, por meio do campo Padrão (Sim ou Não). A informação definida como padrão é transferida para a área superior da tela e exibida em todas as rotinas que utilizarem o contato.

Exercício

Os contatos são de extrema importância para garantir o conceito C.R.M e 1 to 1. Quanto mais informações a respeito do mesmo, mais estarão contemplados esses conceitos, pois permitirá um atendimento direcionado e, respeitando o seu perfil. Caminho para este exercício:

“Atualizações” > “Gestão Contatos” > “Contatos”

1. Clique em “Incluir” e na pasta “Cadastrais”, informe os dados descritos a seguir:

Contato	= <Automático>
Nome	= Pedro Dias
Endereço	= Rua do Bosque, 75
Bairro	= Perdizes
Município	= São Paulo
Estado	= SP (F3 Disponível)
CEP	= 02345-000
DDD	= 011
Fone Resid.	= 3421-4532
Celular	= 99832-4909
Fone Com. 1	= 5434-3456
Ativo	= Sim
E-mail	= pedro@empresa.com.br
Cadastro	= Atualizado

Exercício

2. Na pasta perfil, informe os campos a seguir:

Data de Nasc.	= 01/MM/75>
Recebe e-mail	= Sim
Ligações	= 2,4,6 (segunda, quarta e sexta)
Hora Início	= 09:00
Hora Término	= 17:30

3. Repita os passos 1 e 2 para mais um contato:

Contato	= <Automático>
Nome	= Marco A. Diniz
Endereço	= Nicolas San John, 2375
Bairro	= Jardins
Município	= São Paulo
Estado	= SP (F3 Disponível)
CEP	= 31991-034
DDD	= 011
Fone Resid.	= 2211-4532
Celular	= 97235-4340
Fone Com. 1	= 97656-7000
Ativo	= Sim
E-mail	= marco@empresa.com.br
Cadastro	= Atualizado

4. Na pasta perfil, informe os campos a seguir:

Data de Nasc.	= <01/MM/69>
Recebe e-mail	= Sim
Ligações	= 2,4,6 (segunda, quarta e sexta)
Hora Início	= 09:00
Hora Término	= 17:30

Rotina Subcontratos

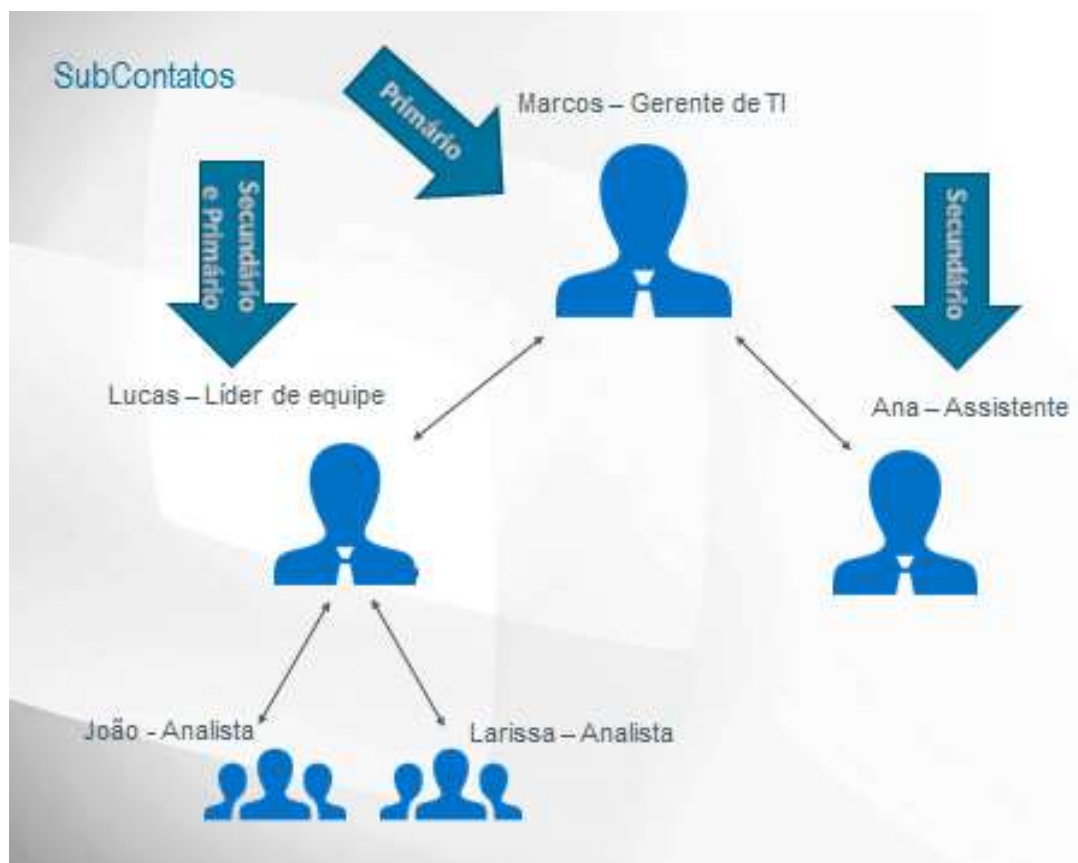
Esta funcionalidade permite definir os contatos primários e os secundários. Além disso, é possível atrelar o contato de um superior (Contato Primário) ao de seus subordinados (Contatos Secundários).

Os contatos são exibidos em estrutura de árvore, na qual é possível executar ações como: visualizar, alterar e ações rápidas.

A manipulação destas ações respeita a estrutura de negócios, ou seja, se o contato não pertence ao vendedor ou ao seu time, nenhuma ação/ ação rápida pode ser realizada.

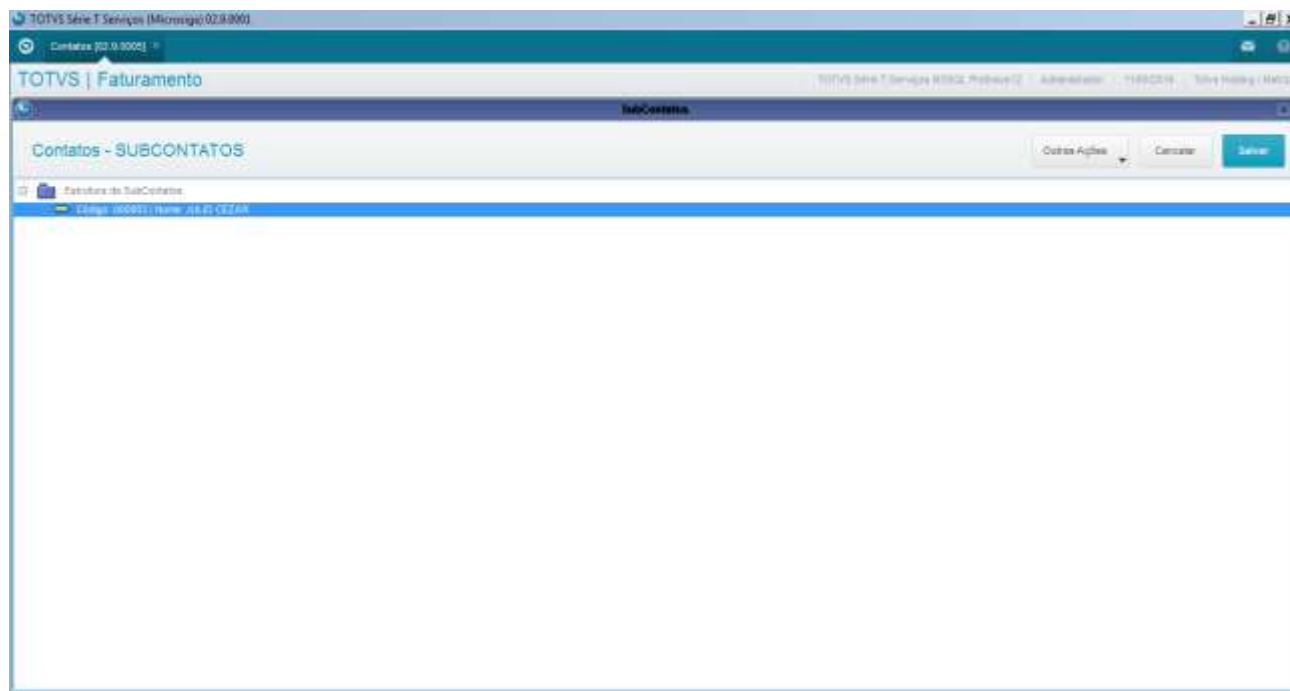
Através dessa Funcionalidade é possível interligar contatos, por exemplo, atrelar um contato superior (contato primário) com seus subordinados (contatos secundários). Um contato secundário também pode ser primário de outro.

Suponhamos que um contato secundário, neste caso o contato Lucas, seja líder de equipe e possua abaixo dele dois analistas, por exemplo os analistas João e Larissa. Assim, o Lucas seria secundário do Marcos que é gerente de TI, mas também é primário dos analistas.



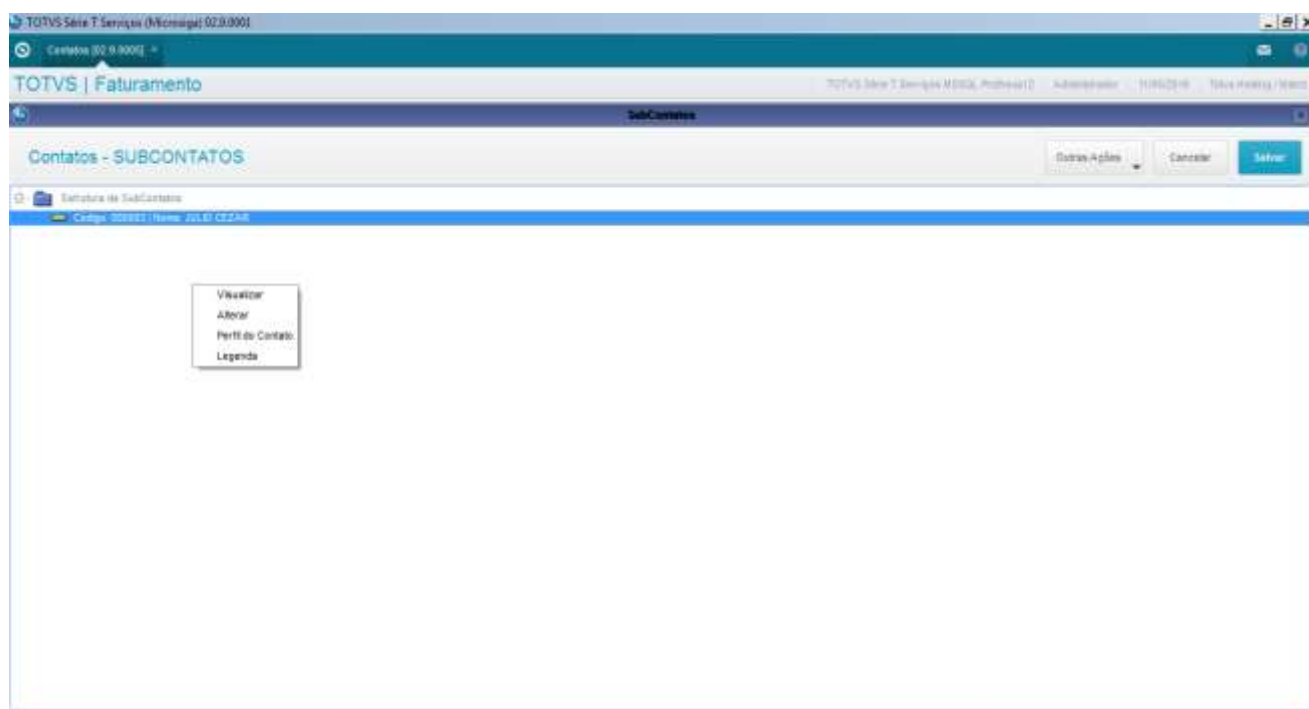
Procedimentos

1. Em Atualizações\ Cenário Vendas\ Contatos, clique em Outras Ações > Relacionadas > Subcontratos.



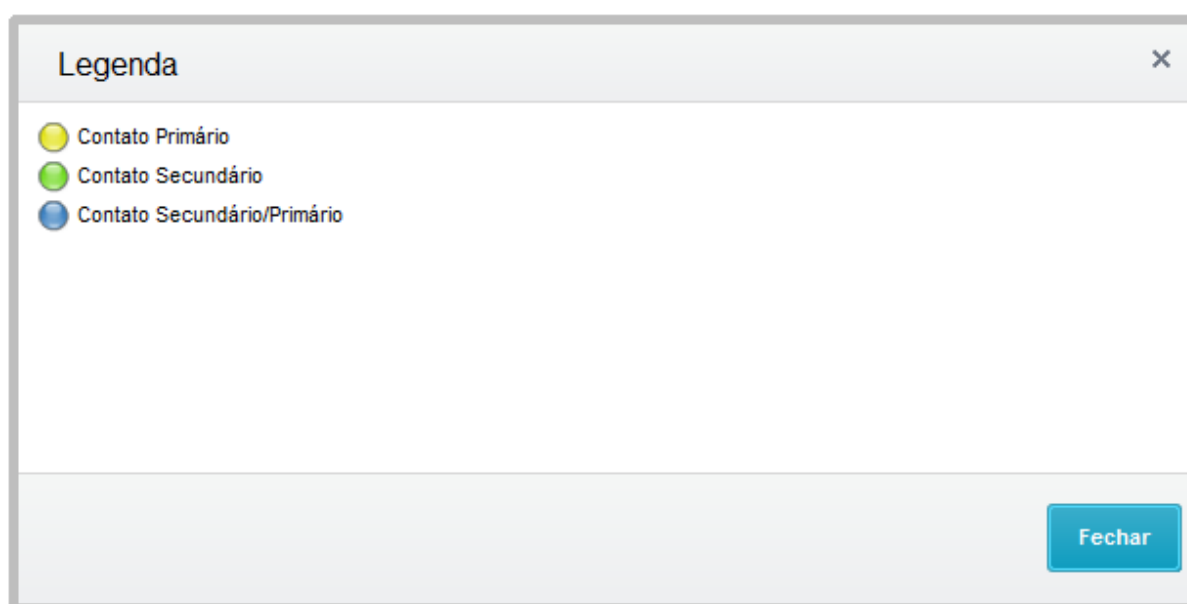
- Os contatos são exibidos em estrutura de árvore, na qual é possível efetuar ações rápidas, tais como: visualizar o contato, alterá-lo, acessar o perfil dos contatos e verificar a legenda da entidade.

Clique com o botão direito do mouse.



- Na opção Visualizar é possível visualizar o cadastro do contato.
- Ao clicar em Alterar, o Sistema apresenta a tela de alteração do cadastro do contato.

5. Em Perfil do Contato, o Sistema apresenta a tela com as entidades (cliente, prospect e suspect) relacionadas ao contato.
6. A opção Legenda apresenta uma tela com a explicação dos ícones apresentados na estrutura, sendo:
 - Contato Primário
 - Contato Secundário
 - Contato Secundário/ Primário



7. Caso o contato a ser manipulado não esteja dentro do domínio definido para o usuário, as opções de ações/ ações rápidas ficam desabilitadas

7.3. Clientes

Cliente é a entidade que possui necessidades de produtos e serviços a serem supridas pela sua empresa.

Manter um cadastro de Clientes atualizado, é uma ferramenta muito preciosa para usuários dos mais diversos segmentos. Desde o microempresário até multinacionais, a partir do momento que uma empresa vende um produto ou um serviço, seja para um consumidor final, para um revendedor ou produtor, é necessário conhecer, e manter o conhecimento sobre quem são as entidades com as quais se está negociando.

É possível classificar os clientes em cinco tipos: Consumidor Final, Produtor Rural, Revendedor, Solidário e Exportação.

Essa divisão foi feita em função do cálculo dos impostos, tratado de forma diferenciada para cada tipo. Conceitualmente, a maioria das vezes em que é emitido um Documento de Saída, o destinatário é considerado um cliente, independentemente do tipo que ele possua, ou da denominação que a empresa tenha determinado para ele.

É importante que o cadastro de clientes esteja o mais completo possível, possibilitando assim o máximo de informações a serem fornecidas e controladas pelo Sistema. Quanto mais completo estiver o cadastro, mais facilidades o usuário terá no Sistema.

Para acessar essa rotina, vá em:
Atualizações > Gestão de Contatos > Clientes

TOTVS Sere T Serviços (Microsoft) 62.9.0091

Clientes 02.0.0010

TOTVS | Call Center

TOTVS Sere T Serviços 62.9.0091 - Administrador - 2020/10/01 - Totvs Foneix | Foneix

Clientes - ALTERAR

Cancelar Aplicar Cancelar Salvar

Categoria	Situação	Nome	Endereço	Telefone
Clientes	Ativo	TOTVS SIA	TOTVS SIA	00199

Código* End* Nome* Foneix*

Endereço* R Foneix* Soma

Tipo* Ext* CEP

Município* Reg* Dist Reg*

CID* Telefone Estado CID*

CID* RG* CID*

Ins. Pat* Tipo Ins. M*

P* Desc. P* Ins. A*

Pastas cadastrais:

- Versão 12

- **Tipo:** Tipo do cliente. Classificação do cliente com o objetivo de auxiliar no cálculo de impostos. Exemplo: para que o cálculo do ICMS retido possa ser efetuado nas operações de saída, é necessário que o cliente esteja classificado como solidário.
- **Município:** Município do cliente. Utilizado principalmente em consultas e relatórios em que são exibidas informações cadastrais, envio de informações fiscais (relatórios oficiais, meios magnéticos), emissão de boletos, faturas e impressão de documentos fiscais. Esse campo é um campo de digitação livre, pois não existe cadastro de Municípios no Sistema. Dessa forma, o campo não é avaliado no cálculo de impostos municipais (Ex. ISS), por exemplo.
- **Estado:** Unidade da federação em que o cliente está localizado. Além de função cadastral e consulta, este campo é fundamental para o cálculo do ICMS nas operações de venda a clientes contribuintes, pois a alíquota do ICMS varia conforme os estados origem e destino, classificando-se em operações dentro do estado, interestaduais (entre estados) e entre estados da região norte e o restante do país e vice-versa.
- **CEP:** Código de endereçamento postal do cliente.
- **Cod.Município:** Informe o código do município. No Brasil é o código do IBGE de 5 dígitos.
- **CNPJ/CPF:** Número da inscrição no cadastro geral de contribuintes do Ministério da Fazenda para pessoas jurídicas ou CPF para pessoas físicas. Além da função cadastral, é empregado para identificar se o cliente é pessoa física ou jurídica no cálculo do imposto de renda.
- **Ins.Estad. (A1_INSCR):** Número da inscrição estadual do cliente. Além da função cadastral, o preenchimento deste campo indica que o cliente é contribuinte do ICMS, afetando a forma como o cálculo do ICMS deve ser efetuado. Se o campo for mantido em branco, o Sistema assume que o cliente é consumidor final. Cada estado possui regras de preenchimento específicas, que são validadas pelo Sistema em conjunto com a informação do campo estado.
- **Bloqueado:** Indica se o cliente está bloqueado para uso. Caso seja informado “SIM”, o Sistema impede o preenchimento do código deste cliente / loja em que é exigido. Dessa forma não é possível inserir um pedido de vendas para esse cliente, pois o Sistema invalidará a digitação, porque não age sobre os movimentos existentes na base de dados antes da informação do bloqueio. Logo, se já existe um pedido de vendas colocado, nenhuma ação será tomada e o documento de saída poderá ser gerado normalmente.

Pasta adm/ fin

- **Natureza:** Indica qual a natureza financeira a ser utilizada na geração dos títulos de contas a receber quando da emissão de documentos de saída. Possui duas principais funções: auxiliar na classificação dos títulos gerados e permitir o recolhimento de impostos que tem como origem a colocação dos títulos a receber, a saber: IRRF, INSS, ISS, PIS (retenção), COFINS (retenção) e CSLL (retenção).
- **Vendedor:** Código do vendedor preferencial do cliente. Ao informar o cliente na digitação do pedido de vendas, o Sistema efetuará a sugestão do vendedor preferencial. O pedido de vendas permite a utilização de diversos vendedores, mas apenas o primeiro será sugerido.
- **% Comissão:)** Percentual de comissão do vendedor. Ao informar o cliente na digitação do pedido de vendas, o Sistema efetuará a sugestão do percentual de comissão. O pedido de vendas permite a utilização de diversos vendedores com seus respectivos percentuais de comissão, mas apenas o primeiro será sugerido.

- **C.Contábil:** Código da conta contábil na qual se deve lançar (via expressão no lançamento contábil) as movimentações do cliente na integração contábil, se houver.
- **Aliq. IRRF:** Alíquota para cálculo do imposto de renda retido na fonte. Caso esse campo seja informado, há prioridade sobre a alíquota do IRRF informada na natureza financeira atrelada ao cliente.

Pasta fiscais

- **Recolhe ISS:** Indica se o cliente efetua o recolhimento do ISS ao tomar (adquirir) o serviço. Dessa forma, caso este campo esteja configurado como “SIM”, significa que a responsabilidade pelo recolhimento é do tomador do serviço (cliente), portanto o título de pagamento do ISS não deverá ser gerado pelo Sistema em favor da prefeitura. Ao invés disso, o Sistema pode ser configurado para abater o valor do ISS da duplicata gerada como forma de compensação.
- **Recolhe INSS:** Indica se o cliente efetua o recolhimento do INSS. Para que o cálculo do INSS seja efetuado nas operações de saída, este campo deve estar configurado como “SIM”.
- **Rec. PIS:** indica se deve ser efetuado o cálculo para retenção do PIS para esse cliente. O efetivo cálculo da retenção depende também da configuração da natureza financeira e da geração de títulos nos documentos de saída.
- **Rec. COFINS:** Indica se deve ser efetuado o cálculo para retenção da COFINS para este cliente. O efetivo cálculo da retenção depende também da configuração da natureza financeira e da geração de títulos nos documentos de saída.
- **Rec. CSLL:** Indica se deve ser efetuado o cálculo para retenção da CSLL para esse cliente. O efetivo cálculo da retenção depende também da configuração da natureza financeira e da geração de títulos nos documentos de saída.

Pasta vendas

- **Transp.:** Código da transportadora padrão para a remessa de mercadorias para o cliente. Este campo é sugerido por ocasião da digitação do pedido de venda
- **Cond. Pagto:** Código da condição de pagamento padrão para o cliente. Este campo é sugerido por ocasião da digitação do pedido de venda.
- **Desconto:** Percentual do desconto padrão para o cliente. Caso seja informado, o Sistema efetuará a sugestão desse percentual no primeiro desconto do cabeçalho do pedido de vendas.
- **Risco:** Grau de risco na aprovação do crédito do cliente em pedidos de venda (A, B, C, D, E): o A: Crédito Ok. O crédito é sempre liberado. O “ B, C e D “: Liberação definida por meio dos parâmetros <MV_RISCO> (B,C,D). E: Liberação manual. O crédito é sempre bloqueado, devendo ser liberado anualmente.
- **Lim. Crédito:** Limite de crédito estabelecido para o cliente, valor armazenado na moeda forte definida no campo “A1_MOEDALC”. Default moeda 2.
- **Venc. Lim Cre.:** Data de vencimento do limite de crédito. O Sistema bloqueia os pedidos quando a data do limite de crédito estiver expirada.

- **Moeda do LC:** Moeda do controle de crédito. Cadastrando zero, será usada a moeda informada no parâmetro <MV_MCUSTO> (moeda forte).
- **Tabela preço:** Tabela de preços padrão vinculada ao cliente. Esse conteúdo é sugerido por ocasião da digitação do pedido de venda.
- **Segmento 1...8:** Indicam os seguimentos de mercado em que o cliente esteja inserido e é utilizado em relatórios, mas também para filtro de geração de listas de contato.

Exercício

Como cadastrar Clientes:

1. Selecione as seguintes opções:
“Atualizações” > “Gestão de Contatos” > Clientes”;
2. Clique no botão “Incluir”;
3. Na pasta “Cadastrais”, informe os dados a seguir:

Código:	000034
Loja:	01
Física/Juríd.:	J=Jurídica
Nome:	Fênix Engenharia Ltda.
N. Fantasia:	Fênix
Tipo:	R=Revendedor
Estado:	SP (F3 Disponível)
Endereço:	Av. 23 de Maio, 1024
Cod.Município:	50308
Município:	São Paulo
CNPJ/CPF.:	33.009.945/0023-39

Na pasta “Vendas”, informe os dados a seguir:

Transp.	= 000001
Cond. De Pagto.	= 001
Risco	= (A) Risco A
Venc.to. Lim. Crédito	= <Último dia do ano>
Classe Crédito	= (A) Classe A
Moeda do L.C.	= 1
Freq. Visitas	= 5
Últ. Vist.	= 30 dias antes do curso
Segmento 1	= 000001 (F3 Disponível)

4. Confirme o cadastro do cliente.

7.4. Prospects

Tabelas da Rotina (SUS - Prospects – Atualização, SA1 - Clientes – Consulta, CC3 - Cadastro de CNAE AC8 – Relacionamento Entidade x Contato, SU5 – Contatos, ACH - Cadastro de Suspects, AGB - Telefones x Entidade, AO7 – Conexões, AO8 - Função de Conexão, AO9 - Função de Conexão x Entidade AOA - Função x Função Correspondente).

Esta rotina fornece dados para identificação de um prospect. Para o sistema, um prospect é uma conta que a trabalhar para a formação de uma oportunidade de venda. Dessa forma, podemos dizer que um prospect bem trabalhado pode gerar um futuro cliente.

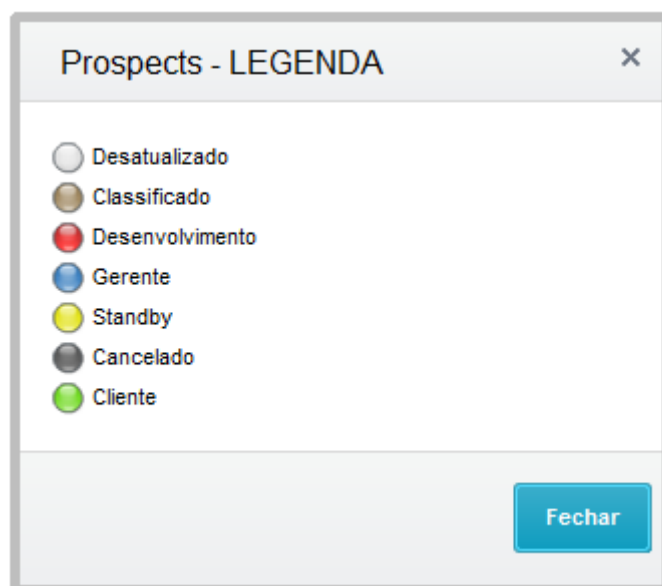
Os dados desse cadastro são de extrema importância para a gerência de vendas, uma vez que as oportunidades de venda são direcionadas para os prospects.

No módulo Faturamento essa rotina possibilita o agendamento de visitas. Para mais detalhes, veja o tópico Opção Agendamento de Visita.

Os prospects são identificados, na janela de manutenção da rotina, por uma legenda que indica o status do cliente:

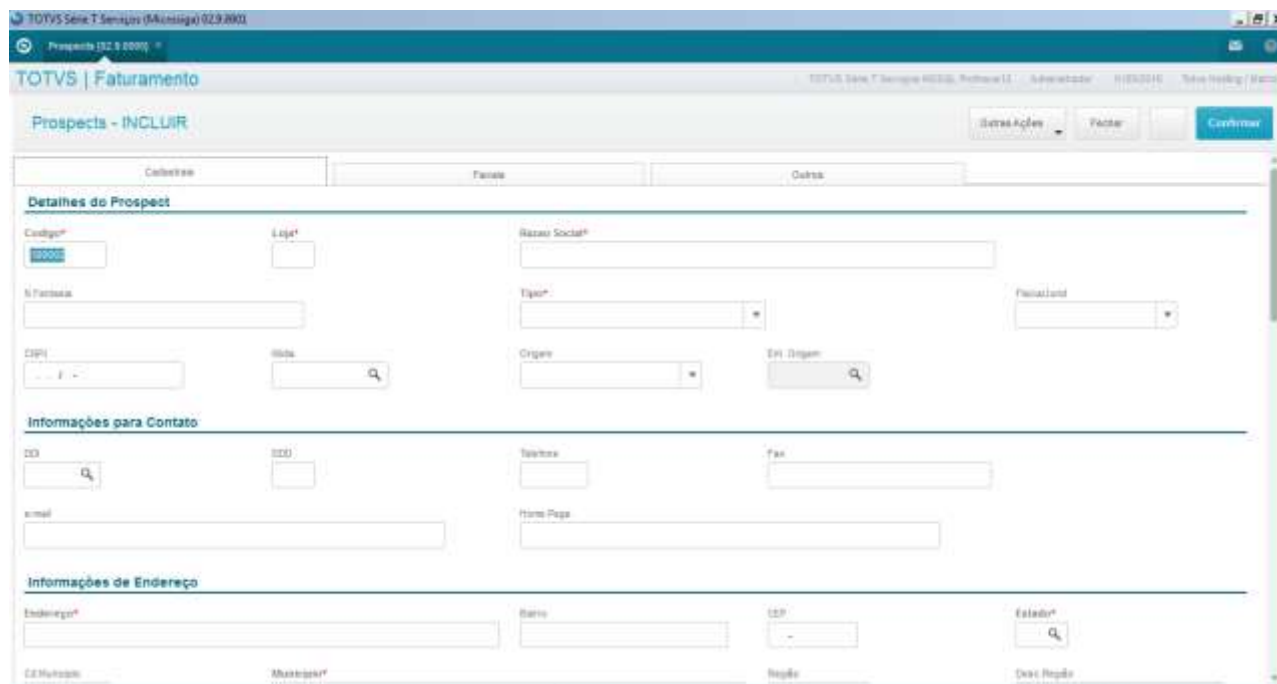
Para acessar essa rotina, vá em:

Atualizações > Gestão de Contatos > Prospects



Esta opção permite efetuar o agendamento da visita do vendedor ao prospect, e deve conter a informação da data e do tempo a ser dispensado com a visita, considerando o deslocamento do vendedor até o local em que se encontra o prospect.

Essa opção de menu está disponível no ambiente Faturamento. Para o ambiente Call Center, o usuário pode agendar visitas através das rotinas "Atendimento - Call Center" ou "Lista de Contatos".



Pasta Cadastrais

Detalhes do Prospect

Na seção Detalhes do Suspect informe os dados cadastrais do prospect como código, razão social, nome fantasia, tipo (consumidor final, produtor rural, revendedor, solidário ou exportação), endereço, telefone, e-mail, CNPJ/CPF, etc.

Principais Campos:

Código - Código individual para identificação do Prospect no cadastro.

Loja - Código das Filiais. Permite controlar os Prospects por cada uma das Filiais.

Razão Social - Nome completo do Prospect.

N Fantasia - Nome reduzido do Prospect.

Tipo - Tipo do Prospect:

F = Cons. Final, X = Exportação, L = Produtor Rural, R = Revendedor, S = Solidário.

Física/Jurid. = Informa se o prospect é pessoa física ou jurídica.

CNPJ = Código de CGC/CPF do prospect.

Mídia = Mídia de conhecimento.

Origem = Informa a origem do prospect.

1-Mailing, 2-Campanha, 3-Web, 4-Indicação, 5-Evento, 6-Anuncio, 7- Parceiro, 8-Relações Publicas, 9-Seminário, A-Boca-Boca e b-Outros.

Informações Para Contato

Principais Campos:

DDI - Código DDI do Pais do Prospect. Pressione [F3] para selecionar o DDI.

DDD - Código de discagem direta.

Telefone - Informe o telefone do prospect.

E-Mail - e-mail do prospect.

Informações de Endereço

Principais Campos:

Endereço - Endereço do Prospect.
Bairro - Descrição do bairro do Prospect.
CEP - Informe o CEP do Prospect.
Estado - Informe o estado da cidade do Prospect.
Cd.Município - Código do Município do Prospect.
Município - Cidade do Prospect.
Região - Região do Prospect.
País - País de origem do Prospect.

Dados da Empresa

Principais Campos:

Código CNAE - Código do CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas).
Faturamento - Faturamento Anual do Prospect.
Funcionários - Quantidade de funcionários do Prospect.
Lin.Credito - Limite de crédito estabelecido para o prospect.
Venc.Lin.Cre. - Vencimento do limite de crédito.
Moeda LC - Moeda do controle do limite de crédito.

Informações da Conversão

Principais Campos:

Status atual - Informa o status de trabalho do prospect
 1-Classificado, 2-Desenvolvimento, 3-Gerente, 4-Stand By, 5-Cancelado.
Status - Informa se o registro está habilitado (ativo) para uso na aplicação.

Informações da Desqualificação

Principais Campos:

Cód.Desqua. - Código da desqualificação do Prospect.
Desc.Desqu. - Descrição da Desqualificação.
Motivo da Desq. - Motivo da desqualificação.
Usuário Desq. - Usuário desqualificado.
Nome do Usuário - Nome do usuário desqualificado.
Dt. Desqual - Data da desqualificação.
Dt. Reativ. - Data da reativação.

Pasta Fiscais

Principais Campos:

Insc.Estad - Inscrição Estadual.
Aliq.IRRF - Alíquota de Imposto de Renda Retido na Fonte.
GRP.Clientes - Grupo de tributação para tratamento em exceção fiscal.
Natureza - Código da Natureza Financeira.

Rec.Cofins - Campo para tratamento de efetivação de cálculo ou não de COFINS nos títulos deste prospect.

Rec.CSLL - Campo para tratamento de efetivação de cálculo ou não de CSLL nos títulos deste prospect.

Recolhe ISS - Verifica se o Prospect recolhe ISS.

Calc.INSS - Campo para tratamento de efetivação de cálculo ou não de INSS nos títulos deste prospect.

Calc. PIS - Campo para tratamento de efetivação de cálculo ou não de PIS nos títulos deste prospect.

Tipo Pessoa - Tipo de pessoa: CI=Comércio/Indústria, PF=Pessoa Física, OS=Prestação de Serviço, EP=Empresa Pública.

Exercício

Agora efetuaremos o cadastro de Prospects.

Caminho para este exercício:

Atualizações > Cenário de vendas > Prospects

Logo em seguida, clique na opção “Incluir” e informe os dados nos campos especificados.

Pasta Cadastras

Detalhes do Prospects

Código = 000001

Loja = 01

Razão Social = Prospects Master

N Fantasia = Master

Tipo = Cons. Final

Física/Jurid. = J=Jurídico

CNPJ = 03.338.610/0026-46

Origem = 3=Web

Informações para contato

DDI = 055

DDD = 021

Telefone = 25875122

E-mail = master@gmail.com

Informações de Endereço

Endereço = Rua Visconde de Inhaúma, 83

Bairro = Centro

CEP = 20091-007

Estado = RJ

Cod.Município = 04557

Município = Rio de Janeiro

Região = 007

Desc.Região = Sudeste

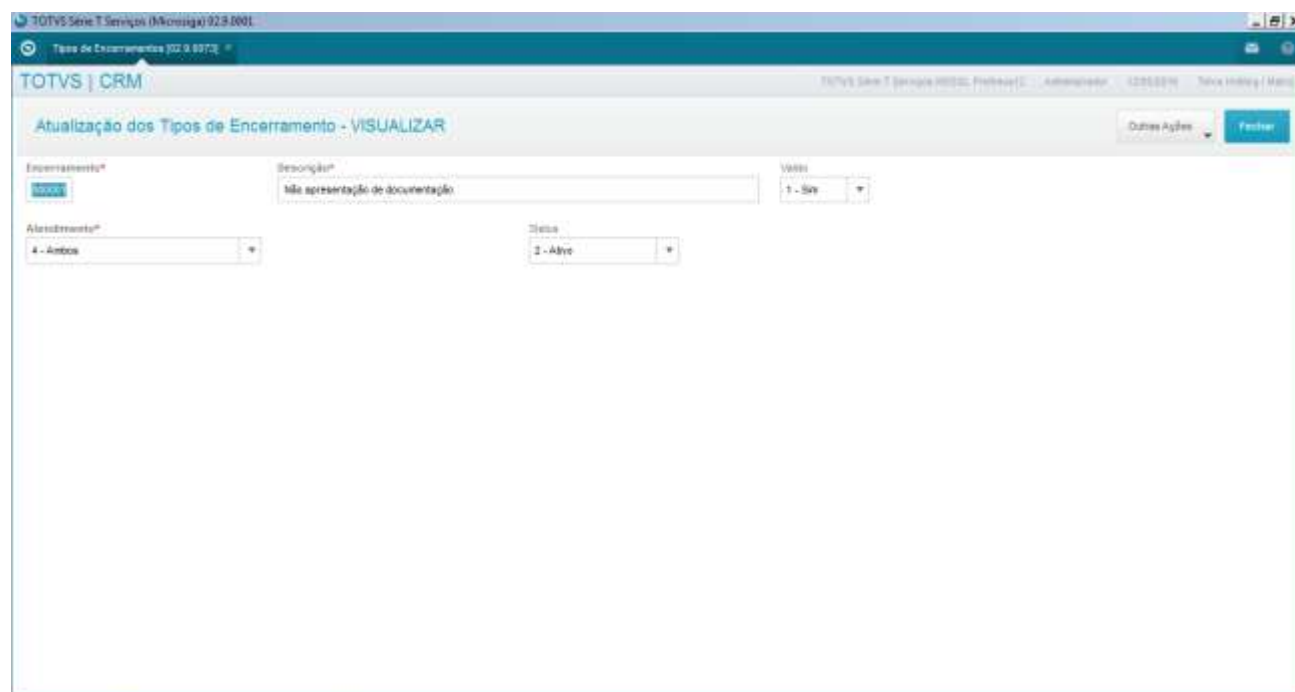
País = 105

Exercício**Dados da Empresa****Cod.CNAE** = 0112-1/99**Informações da Conversão****Status Atual** = 1 – Classificado**Status** = 2- Ativo**Rotina Desqualificação do Prospect**

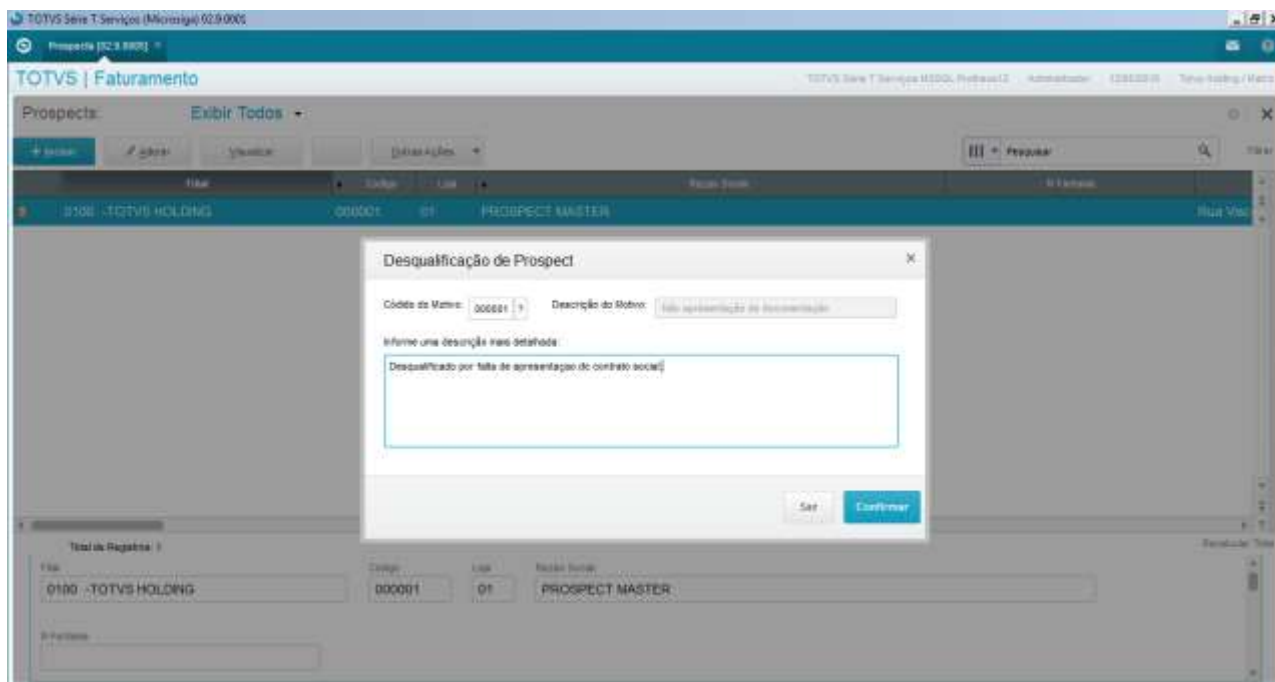
Esta rotina permite desqualificar o Prospect conforme necessidade, por meio de uma tabela previamente definida.

Obs. Esta tabela está disponível no Módulo Sigacrm

Acesso > Atualizações > Administração > Tipo de Encerramentos

**Procedimento:**

1. Acesse > Cenário de Vendas > Prospects
2. Outras Ações > Desqualificação

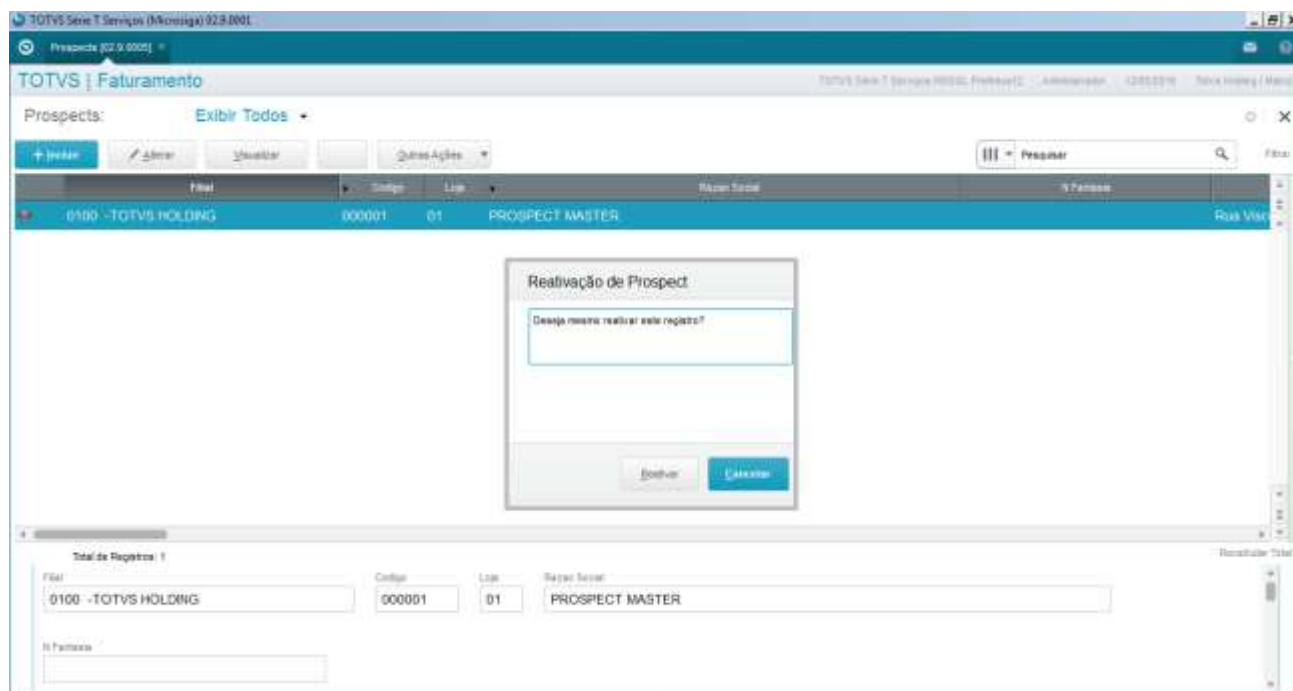


Rotina Reativação do Prospects

Esta rotina permite a reativação de um Prospects que foi desqualificado por algum motivo.

Procedimento:

1. Acesse > Cenário de Vendas > Prospects
2. Outras Ações > Reativação

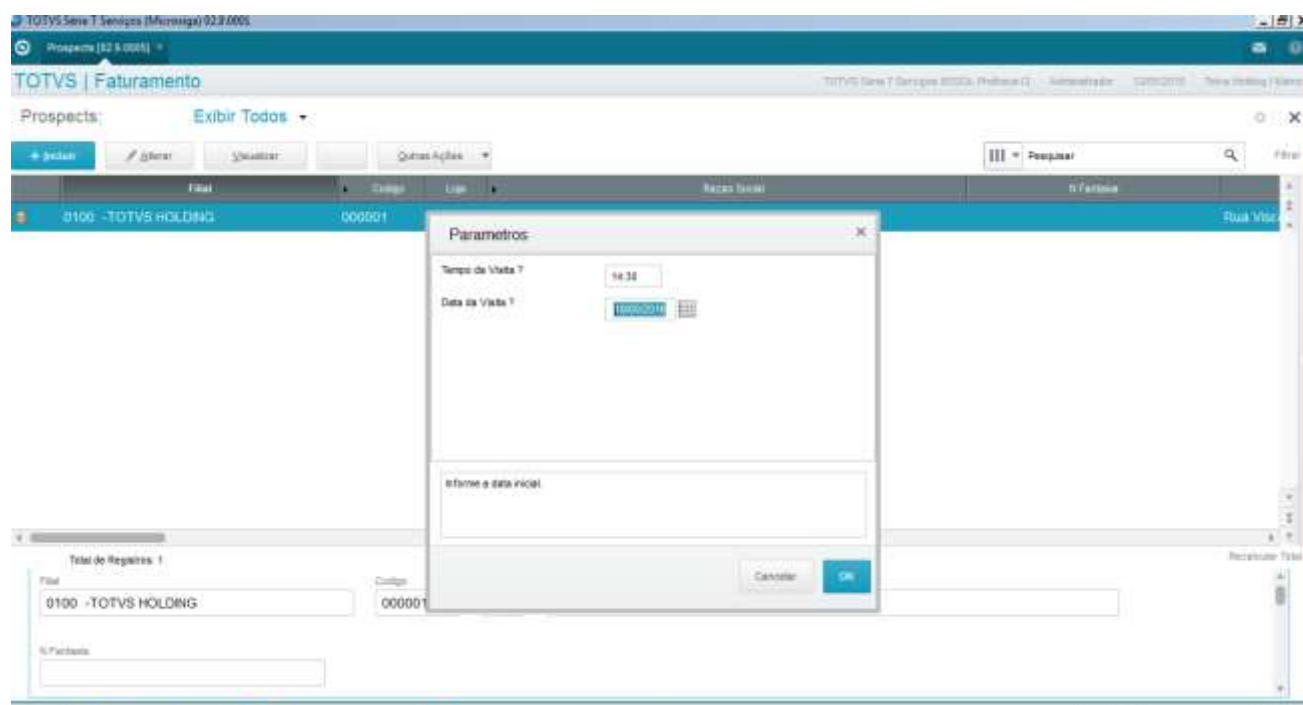


Rotina Agendar Visitas

Esta opção permite efetuar o agendamento da visita do vendedor ao prospect. Nela deve ser informada a data da visita e o tempo a ser dispensado com ela, considerando o deslocamento do vendedor até o local em que está o prospect.

Procedimento:

1. Acesse > Cenário de Vendas > Prospects
2. Outras Ações > Ag.Visitas



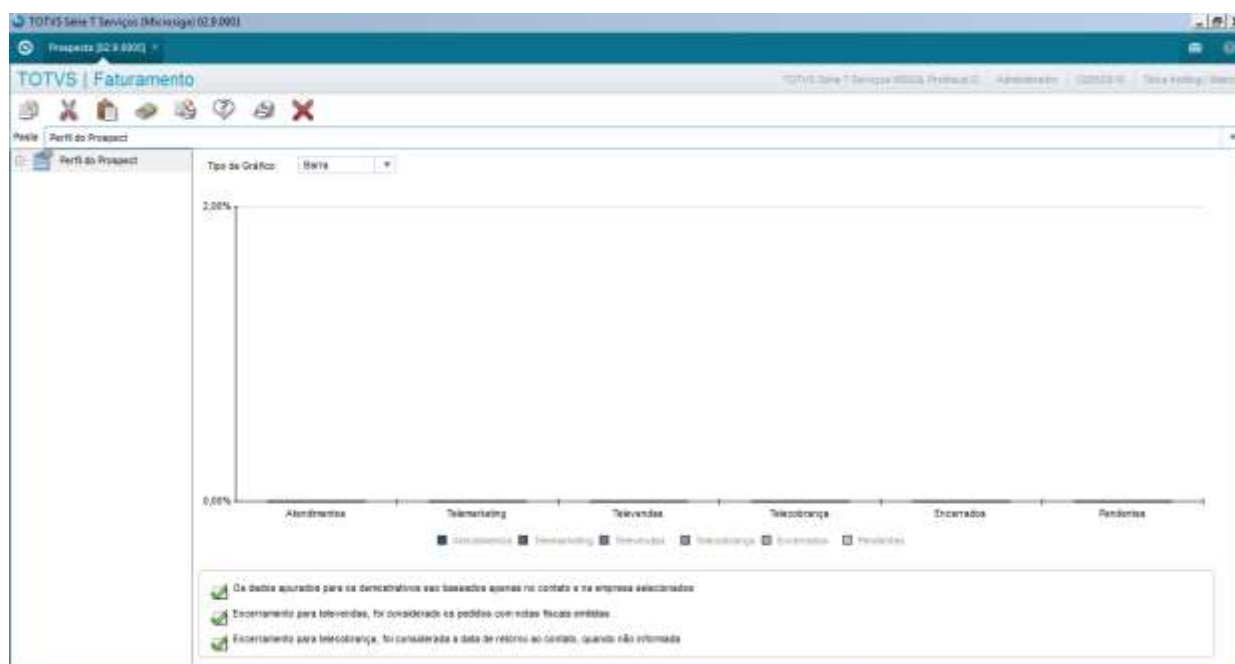
Rotina Perfil

Esta rotina permite efetuar uma consulta aos dados financeiros do Prospects.

Procedimento:

1. Acesse > Cenário de Vendas > Prospects
2. Outras Ações > Relacionadas > Perfil

The screenshot shows the 'Prospect Master' screen in the TOTVS Faturamento system. The main window displays a list of prospects, with one selected. A 'Parametros' dialog box is open, allowing the user to update various parameters for the selected prospect. The dialog box includes fields for 'Data de Emissão', 'Data de Vencimento', 'Data de Fecho', and 'Considerar Provisão'. A 'Total de Registros: 1' message is visible at the bottom left of the main window.



7.5. Suspects

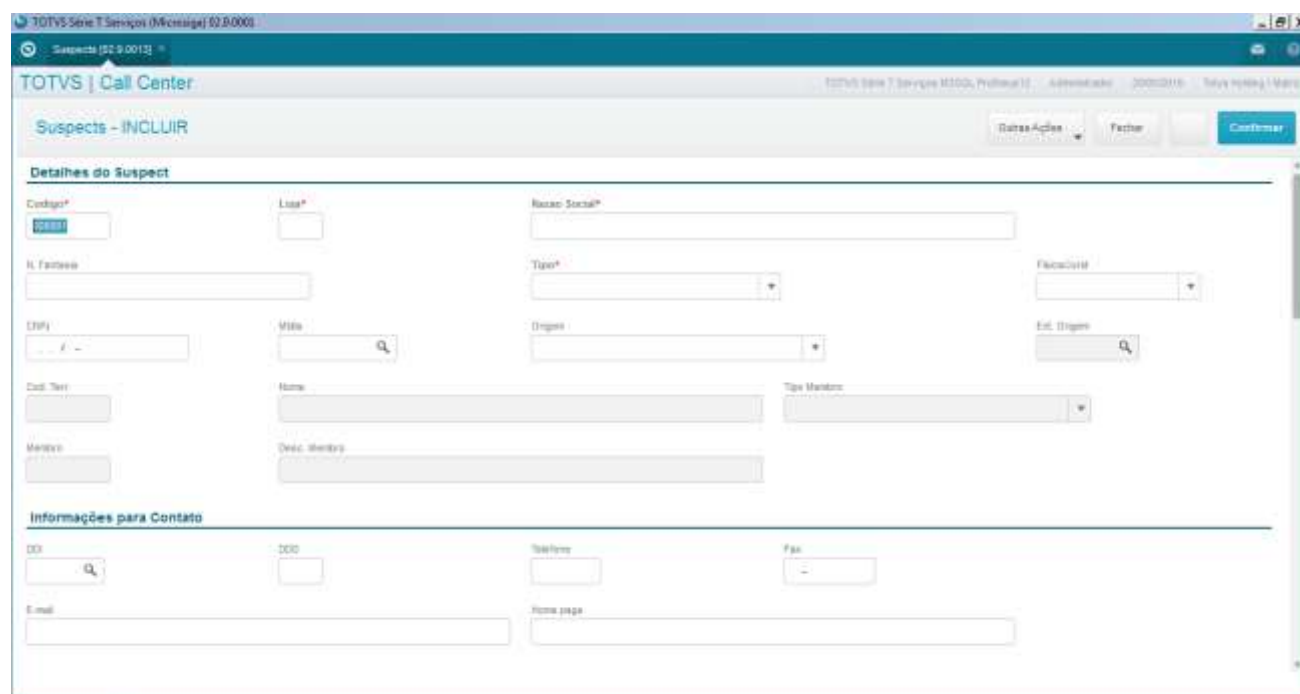
Tabelas da Rotina (ACH – Suspects, AOH – Atividades, SUS – Prospects, SU5 – Contatos, UM - Cargos de Contatos, CC3 - Cadastro de CNAE, SA1 - Cadastro de clientes, ACI - Scripts Executados, AC8 – Relacionamento entidade x contato, SU5 – Contatos, SA1 - Cadastro de Clientes, AGB - Telefones x Entidades, AO7 – Conexões, AO8 - Função de Conexão, AO9 - Função de Conexão x Entidade, AOA - Função x Função Correspondente).

Parâmetros da Rotina (MV_TMKURLR- URL - utilizada pela opção do cadastro de Suspects para consulta de CNPJ junto ao portal da Receita Federal, MV_VENDPAD -Código do vendedor padrão para o atendimento, MV_TMKPROC - Indica qual processo de aprovação será utilizado para envio do Workflow para o Fluig, MV_TMKESTA - Código do estágio do processo de vendas utilizado na geração da oportunidade de vendas, mv_crmadl - Parâmetro logico que permitirá dizer se a ADL terá manutenção ou não).

Este cadastro é parte integrante do conceito CRM (Customer Relationship Management) e do relacionamento de contatos. Para o sistema, o status de suspect significa um possível prospect, ou seja, um contato que ainda não foi trabalhado. Este, por sua vez, pode ter sido selecionado via mailing, por pesquisas na web ou outras ferramentas utilizadas para captação de entidades.

Para acessar essa rotina, vá em:

Atualizações > Gestão de Contatos > Suspects



Pasta Cadastrais

Detalhes do Suspects

Na seção Detalhes do Suspect informe os dados cadastrais do prospect como código, razão social, nome fantasia, tipo (consumidor final, produtor rural, revendedor, solidário ou exportação), endereço, telefone, e-mail, CNPJ/CPF, etc.

Principais Campos:

Código - Código individual para identificação do Prospect no cadastro.

Loja - código das Filiais. Permite controlar os Prospects por cada uma das Filiais.

Razão Social - Nome completo do Prospect.

N Fantasia - Nome reduzido do Prospect.

Tipo - Tipo do Prospect:

F = Cons. Final, X = Exportação, L = Produtor Rural, R = Revendedor, S = Solidário.

Física/Juríd. = Informa se o prospect é pessoa física ou jurídica.

CNPJ = Código de CGC/CPF do prospect.

Mídia = Mídia de conhecimento.

Origem = Informa a origem do prospect.

1-Mailing, 2-Campanha, 3-Web, 4-Indicação, 5-Evento, 6-Anuncio, 7- Parceiro, 8-Relações Publicas, 9-Seminário, A-Boca-Boca e b-Outros.

Informações Para Contato

Principais Campos:

DDI - Código DDI do País do Prospect. Pressione [F3] para selecionar o DDI.

DDD - Código de discagem direta.

Telefone - Informe o telefone do prospect.

E-Mail - e-mail do prospect.

Informações de Endereço

Principais Campos:

Endereço - Endereço do Prospect.

Bairro - Descrição do bairro do Prospect.

CEP - Informe o CEP do Prospect.

Estado - Informe o estado da cidade do Prospect.

Cd.Município -Código do Município do Prospect.

Município - Cidade do Prospect.

Região - Região do Prospect.

País – País de origem do Prospect.

Dados da Empresa

Principais Campos:

Código CNAE - Código do CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas).

Faturamento - Faturamento Anual do Prospect.

Funcionários - Quantidade de funcionários do Prospect.

Lin.Credito - Limite de crédito estabelecido para o prospect.

Venc.Lin.Cre. - Vencimento do limite de crédito.

Moeda LC - Moeda do controle do limite de crédito.

Informações da Conversão

Principais Campos:

Status atual - Informa o status de trabalho do prospect

1-Classificado, 2-Desenvolvimento, 3-Gerente, 4-Stand By, 5-Cancelado.

Status - Informa se o registro está habilitado (ativo) para uso na aplicação.

Informações da Desqualificação

Principais Campos:

Cód.Desqua. – Código da desqualificação do Prospect.

Desc.Desqu. – Descrição da Desqualificação.

Motivo da Desq. – Motivo da desqualificação.

Usuário Desq. – Usuário desqualificado.

Nome do Usuário – Nome do usuário desqualificado.

Dt.Desqual – Data da desqualificação.

Dt.Reativ. - Data da reativação.

Pasta Fiscais

Principais Campos:

Insc.Estad - Inscrição Estadual.

Aliq.IRRF - Alíquota de Imposto de Renda Retido na Fonte.

GRP.Clientes - Grupo de tributação para tratamento em exceção fiscal.

Natureza - Código da Natureza Financeira.

Rec.Cofins - Campo para tratamento de efetivação de cálculo ou não de COFINS nos títulos deste prospect.

Rec.CSLL - Campo para tratamento de efetivação de cálculo ou não de CSLL nos títulos deste prospect.

Recolhe ISS - Verifica se o Prospect recolhe ISS.

Calc.INSS - Campo para tratamento de efetivação de cálculo ou não de INSS nos títulos deste prospect.

Calc. PIS - Campo para tratamento de efetivação de cálculo ou não de PIS nos títulos deste prospect.

Tipo Pessoa - Tipo de pessoa:

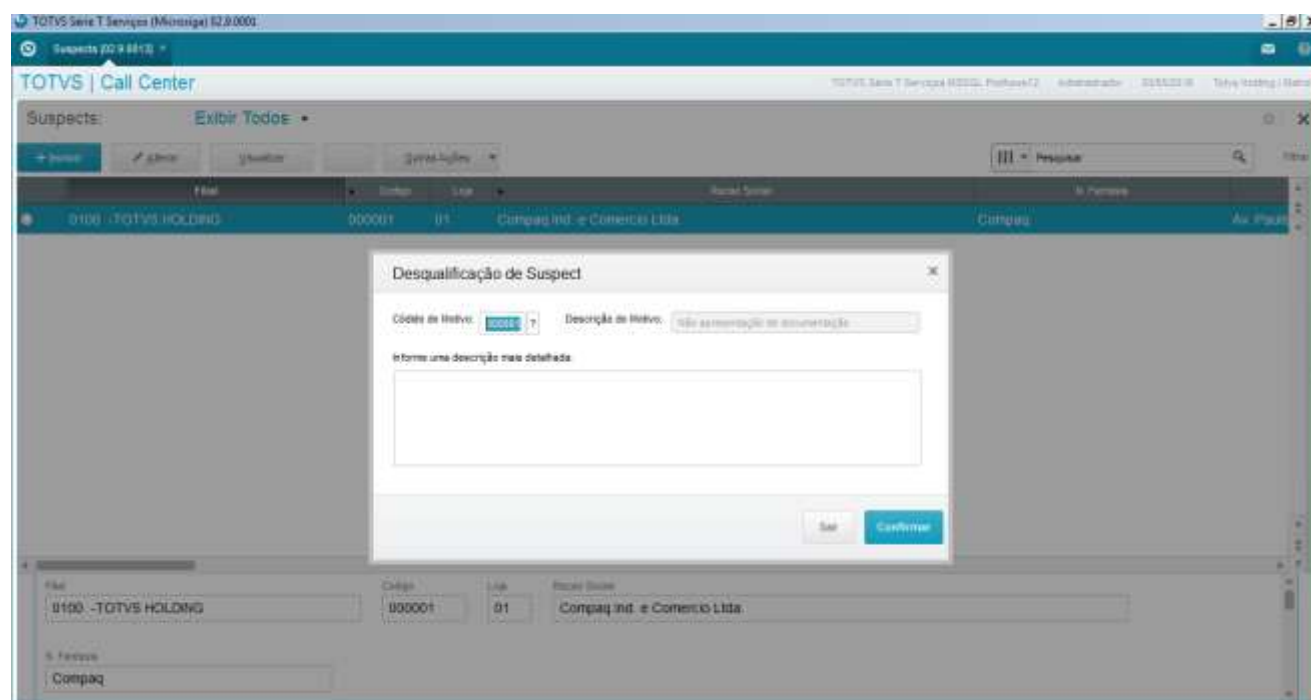
CI=Comércio/Industria, PF=Pessoa Física, OS=Prestação de Serviço, EP=Empresa Pública.

Rotina Desqualificação do Suspects

Esta rotina permite desqualificar o Suspect conforme necessidade, por meio de uma tabela previamente definida.

Procedimento:

1. Acesse > Gestão Contatos > Supect
2. Outras Ações > Desqualificação

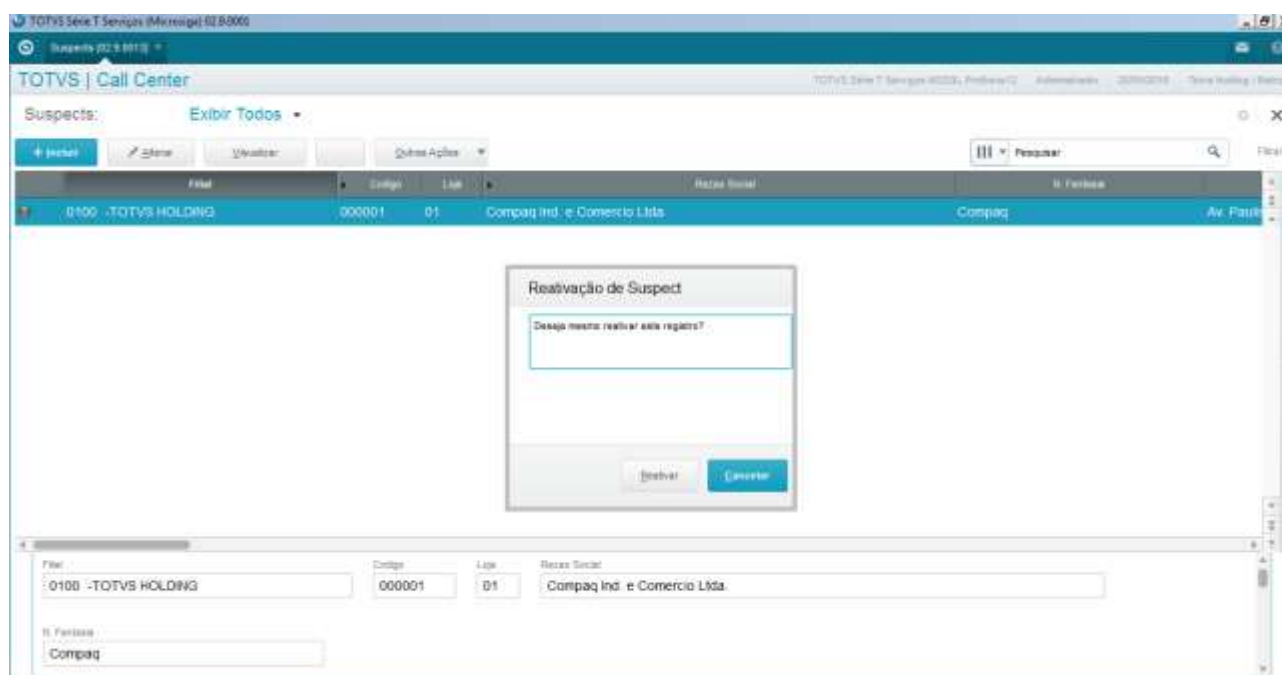


Rotina Reativação do Suspects

Esta rotina permite a reativação de um Suspect que foi desqualificado por algum motivo.

Procedimento:

1. Acesse > Gestão de Contatos > Suspects
2. Outras Ações > Reativação

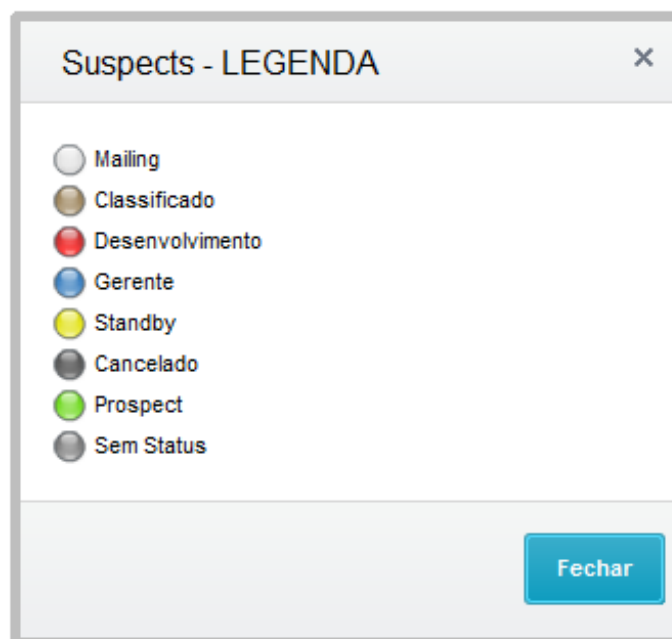


Rotina Qualificar Suspects

Possibilita qualificar ou desqualificar o suspect. Ela é visualizada pelo Gerente de Vendas e pela qual qualifica ou não o Suspect, além de consultar os scripts de campanha. Com base nessa consulta ele analisa a necessidade de experiência do vendedor, encaminhando o atendimento de acordo com essa necessidade.

No momento da qualificação, o suspect pode se tornar um prospect e gerar uma nova oportunidade. Caso contrário será desqualificado, permanecendo como um Suspect com o seu status cancelado.

Os suspects são identificados, na janela de manutenção da rotina, por uma legenda indicativa, onde:

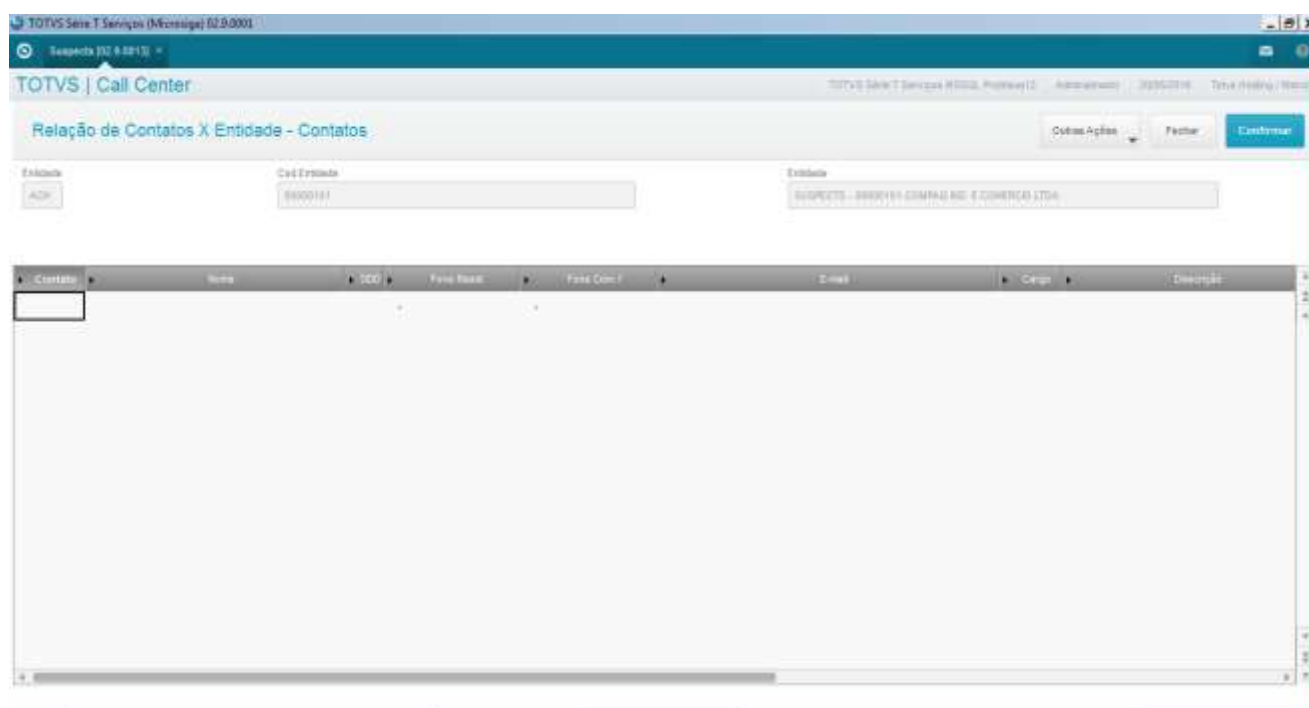


Rotina Contatos

Esta opção é utilizada para atualizar os contatos da entidade de um Suspect, Prospect ou Cliente.

Procedimento:

1. Acesse > Gestão de Contatos > Suspects
2. Outra Ações > Relacionadas > Contato

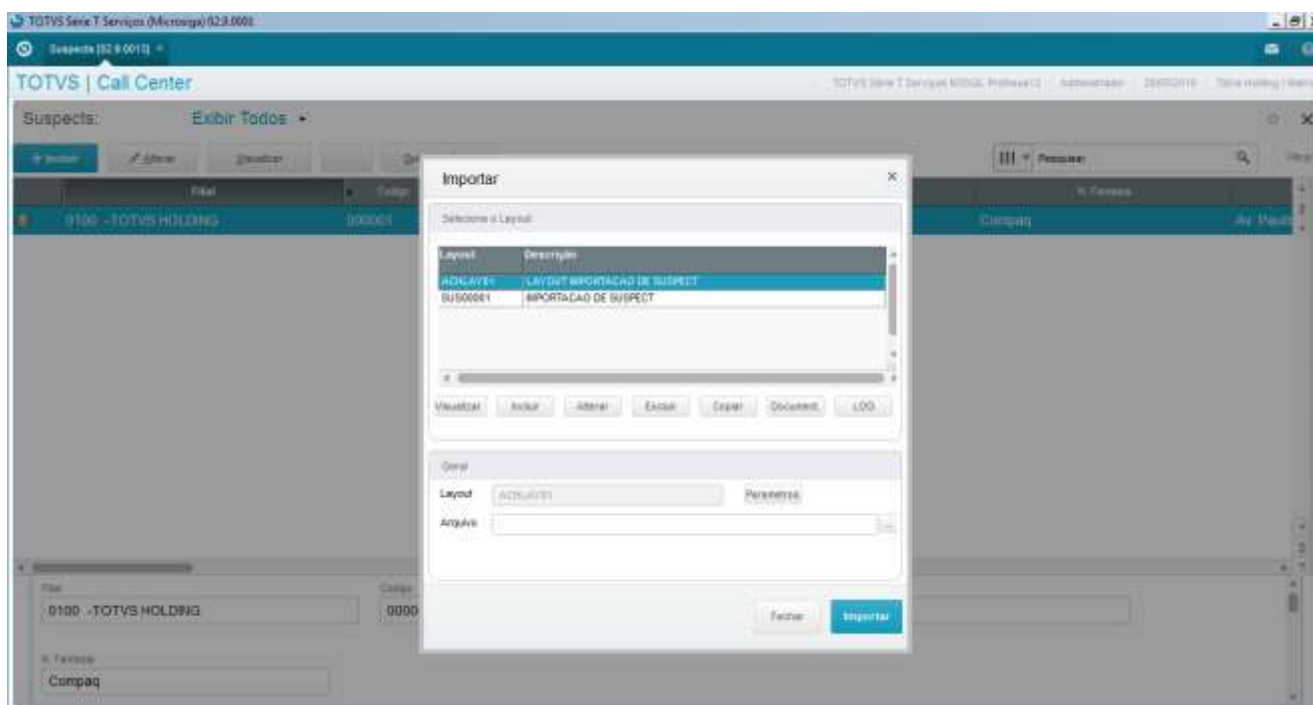


Rotina Importar

Esta opção é utilizada para importar planilhas deste arquivo com extensão CSV

Procedimento:

1. Acesse > Gestão de Contatos > Suspects
2. Outra Ações > Outros > Importar



Importante

Para efetuar a gravação e a importação de dados a partir de uma planilha Excel, existem procedimentos a serem adotados:

Para manter a estrutura padrão de importação, o arquivo deve ser salvo como "EMP001.CSV" para a EMP001, EMP002.CSV" para a EMP002 e assim por diante. As empresas devem ser previamente cadastradas na tabela T7.

Deve ser mantida a seguinte estrutura das colunas: Nome, Nome Fantasia, Endereço, Município, CEP, Estado, DDD, Telefone, Fax, E-mail, Url, CNPJ, Contato e Cargo do Contato.

Caso haja a necessidade de mudar esse layout, o mesmo poderá ser customizado através do Ponto de Entrada TmkMail e a gravação dos campos através do Ponto de Entrada TmkGrvAch.

Rotina Prospects

Call Center Telemarketing e Televendas



Esta opção é utilizada para transformar manualmente o suspect cadastrado em um prospect.

Procedimento:

1. Acesse > Gestão de Contatos > Suspects
2. Selecione um Suspect, clique em alterar
3. Outra Ações > Prospect

Após o processamento.

File	Código	Lote	Razão Social	R. Fantasia	
0100 - TOTVS HOLDING	000001	01	PROSPECT MASTER	MASTER	Rua Vnc
0100 - TOTVS HOLDING	000002	01	PROSPECTS SENIOR	PROSPECTS SENIOR	RUA
0100 - TOTVS HOLDING	000003	01	COMPAQ IND. E COMERCIO LTDA	COMPAQ	Av. Paul

File	Código	Lote	Razão Social
0100 - TOTVS HOLDING	000003	01	COMPAQ IND. E COMERCIO LTDA

R. Fantasia
COMPAQ

Exercício

1. Primeiramente utilizaremos a opção “Importar”, para obtermos uma lista de Suspects, através de uma mala-direta cadastrada no Excel. Caminho para este exercício: “Atualizações” > “Gerência Contatos” > “Suspects”
2. Em seguida, clique no botão “Importar”. Informe os dados a seguir:
Empresa = <Selecione EMP001>

Arquivo = <Selecione o seguinte caminho:SERVIDOR\system\> e o arquivo EMP001.CSV
3. Nesse exercício, cadastraremos um Suspect. Caminho para este exercício: “Atualizações” > “Gerência Contatos” > “Suspects”
4. Em seguida, clique no botão “Incluir” e informe os dados a seguir:
Código: <Automático>
Loja: 01
Razão Social: Compaq Ind. e Comércio Ltda.
Nome Fantasia: Compaq
Tipo: Revendedor
CNPJ/CPF: 00.000.000/0000-00
Endereço: Av: Paulista, 1234
Bairro: Cerq. César
Cidade: São Paulo
Estado: SP (F3 Disponível)
Cep: 05874-000
DDD: 011
Telefone: 3478-9797
Home Page: www.compaq.com
5. Confira os dados e confirme o cadastro de “Suspects”.
6. Posicionado no último item de Suspects e efetue o vínculo de um contato ao Prospect, selecionando a opção “Contatos”,
7. Pressione <F3> e selecione o contato (Pedro Dias);
8. Confirme a seleção do contato.

7.6. Concorrentes

Tabelas da Rotina (SU2 – Concorrentes)

Esse cadastro permite relacionar todos os Produtos por sua Empresa comercializados e seus respectivos Concorrentes, permitindo inclusive, vários Concorrentes para um esmo Produto, como especificações de Preços e Data da Última Atualização, bem como outras informações.

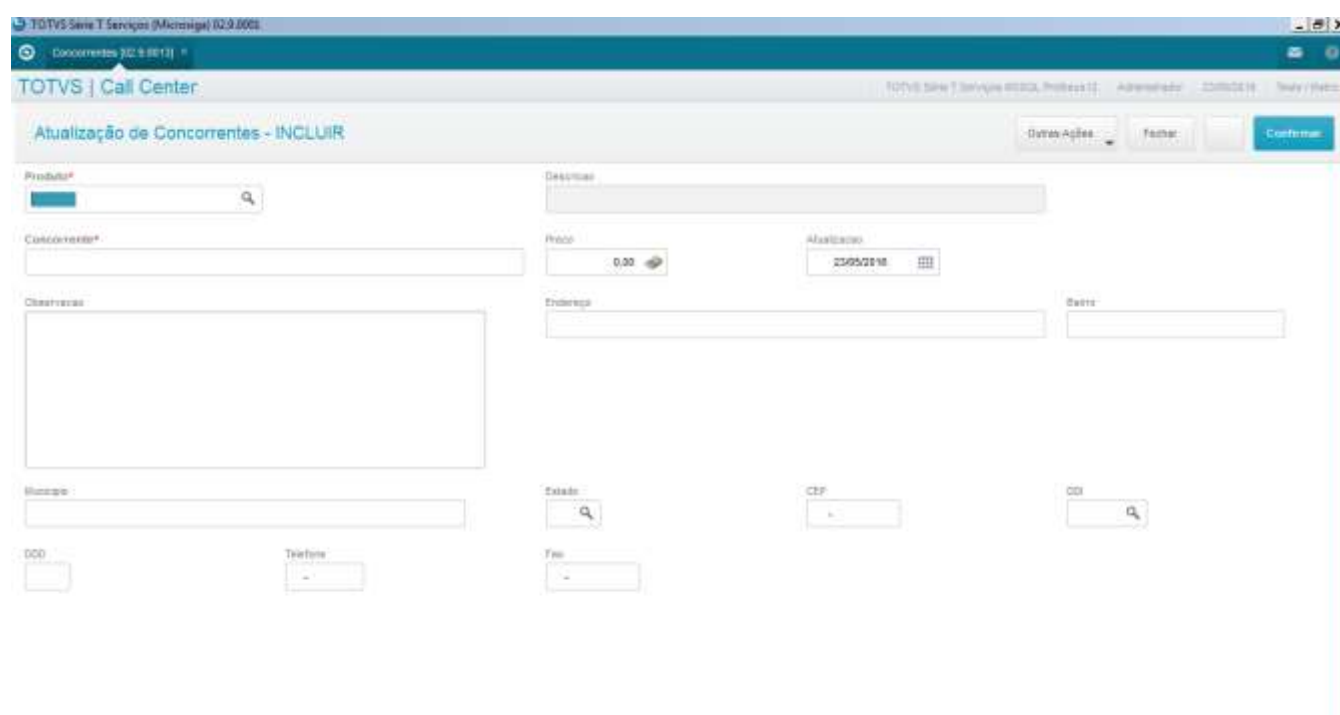
Tais dados servirão de apoio aos Operadores de Telemarketing e Televendas nas negociações com os Clientes, pois nos Atendimentos, esses dados podem ser consultados, se a configuração do Operador assim o permitir.

Caso sua empresa tenha por hábito contatar seus Concorrentes, através do Call Center e da opção “Contatos”, é possível cadastrá-los e selecioná-los na rotina de “Atendimentos”, resultando num controle mais eficaz a respeito das informações obtidas. Caminho da rotina:

Atualizações > Gestão de Contatos > Concorrentes

Para acessar essa rotina, vá em:

Atualizações > Gestão de Contatos > Concorrente



Principais Campos:

- **Produto:** Código do produto da sua empresa que possua um concorrente no mercado.
 - **Concorrente:** Nome ou razão social do concorrente. Facilita a identificação do cliente, permitindo obter maiores informações sobre ele. Normalmente, a informação é apresentada junto ao código em relatórios e consultas.
 - **Preço:** É o valor que consta no seu concorrente.
 - **Atualização:** Data em que a informação foi obtida.
- Observação:** Observação sobre o produto concorrente. Estas informações vão ajudar o atendimento, momento de argumentar com os clientes.

- **Endereço:** Utilizado principalmente em consultas e relatórios em que são exibidas informações cadastrais. É importante para a utilização desse dado para o envio de mala-direta.
- **Município:** Utilizado principalmente em consultas e relatórios em que são exibidas informações cadastrais. É importante para a utilização desse dado para o envio de mala-direta.
- **Bairro:** Utilizado principalmente em consultas e relatórios em que são exibidas informações cadastrais. É importante para a utilização desse dado para o envio de mala-direta.
- **CEP:** Código de Endereçamento postal do Prospect. É fundamental para o envio de mala-direta e, não será selecionada essa entidade, caso esse campo esteja sem conteúdo.
- **Estado:** Utilizado principalmente em consultas e relatórios em que são exibidas informações cadastrais. É importante para a utilização desse dado para o envio de mala-direta.
- **DDD:** Código DDD da cidade do concorrente.
- **Telefone:** Telefone de contato do concorrente.

Cada produto poderá ter cadastrado quantos concorrentes seja necessário, sendo possível que o Operador de Televendas possa acessar as informações deste cadastro, caso essa opção esteja habilitada.

Exercício

Efetuiremos o cadastramento de concorrentes para um determinado produto:

1. Selecione as seguintes opções:
“Atualizações” > “Gestão Contatos” > “Concorrentes”
2. Clique no botão “Incluir” e informe os dados a seguir:

Produto	= 0000000000000001 (F3 Disponível)
Concorrente	= Mc Grow
Preço	= R\$ 3.500,00
Atualização	= <Data de Hoje>
Endereço	= R: Aurora, 1256
SP	(F3 Disponível)
Cep	= 02578-000
DDD	= 011
Telefone	= 3874-9521
3. No campo de “Observação”, informe o texto a seguir:
Processador Intel <R>, Core(TM) i5-4310U CPU@2.000GHz, 2.60GHz e 8.0Gb memória.
4. Confira os dados e confirme o cadastro de “Concorrentes”;
Para relacionar um contato ao concorrente:

Exercício

5. Clique na opção “Contatos” e selecione o Sr. “Walter Vasconcelos” <F3 Disponível>; Emitindo a relação de concorrentes:

6. Selecione as seguintes opções “Relatórios” + “Cadastros” + “Concorrentes”;

Observação:

O sistema apresentará uma janela de “Configuração de Relatórios”. No “Campo - Impressão”, selecione o botão “Tipo de Impressão – Em Disco”;

7. Clique no botão “Parâmetros” e informe os dados a seguir:

Do Produto = <Branco>

Até o Produto = ZZZZZZZZZZZZZZZZ

8. Confira os dados, confirme os “Parâmetros” e a emissão do relatório de “Cadastro de Concorrentes”.

7.7. Parceiros/Fornecedores/Transportadora

7.7.1. Parceiros

Tabelas da Rotina (AC4 - Parceiros – Atualização, SX5 - Tabelas do Sistema – Consulta, AO7 – Conexões, AO8 - Função da Conexão, AO9 - Função de Conexão x Entidade, AOA - Função x Função Correspondente).

Essa rotina permite determinar os Parceiros da empresa em suas Negociações ou nas configurações das Oportunidades de Vendas. Como uma Entidade de contato, pode-se também registrar todos os atendimentos/chamados efetuados a este, através do Call Center.

7.7.2. Fornecedores

Tabelas da Rotina (FIL - C/C Fornecedor, SA2 – Fornecedores, SA4 – Transportadoras, SA5 - Amarração Produto X Fornecedor, SA6 – Bancos, SC1 - Solicitações de compra, SC2 - Cadastro de Municípios, SC7 - Pedidos de Compra, SCG - Código de Endereçamento Postal, SE2 - Contas a Pagar, SF1 - Cabeçalho das Notas Fiscais de Entrada, CT1 - Plano de Contas, SAD - Amarração Grupo X Fornecedor).

Parâmetros da Rotina – Vide Help Sistema.

Podemos também inserir além dos Dados Cadastrais, informações Contábeis e Gerenciais, para auxiliar na Integração entre Sistemas e gerenciar melhor nossas informações sobre a Cadeia de Abastecimento.

7.7.3. Transportadora

Tabelas da Rotina (SA4 – Transportadoras, SX2 - Tabelas do Sistema, SX3 - Dicionário de Dados SIX – Índices, SX6 – Parâmetros, AIF - Histórico de Alterações).

Transportadoras são empresas contratadas, para realizar transporte de materiais. A opção “Conhecimento” permite vincular às Transportadoras, Documentos Eletrônicos como por exemplo, Fotografias dos Caminhões, por elas utilizados no transporte de mercadorias, contratos, etc. Caso seja do interesse de sua Empresa utilizar o Call Center e registrar os contatos efetuados com essa Entidade, será de extrema utilidade alimentar e dar manutenção a este Cadastro, sempre que se faça necessário.

Para aqueles que passarão pelos processos de Distribuição, integrando com o Ambiente OMS – Order Management System, este cadastro é muito importante. Recomenda-se relacionar o código da transportadora ao cadastro de clientes.

Importante

A opção “Contato” tem como finalidade relacionar o “Parceiro/Fornecedor/Transportadora” a um “Contato”, conforme já demonstrado anteriormente em outros cadastros de entidades. A opção “Conhecimento” poderá armazenar contratos, tabelas de preços, faxes, e-mails, etc.

8. Gestão de Campanhas

8.1. Eventos

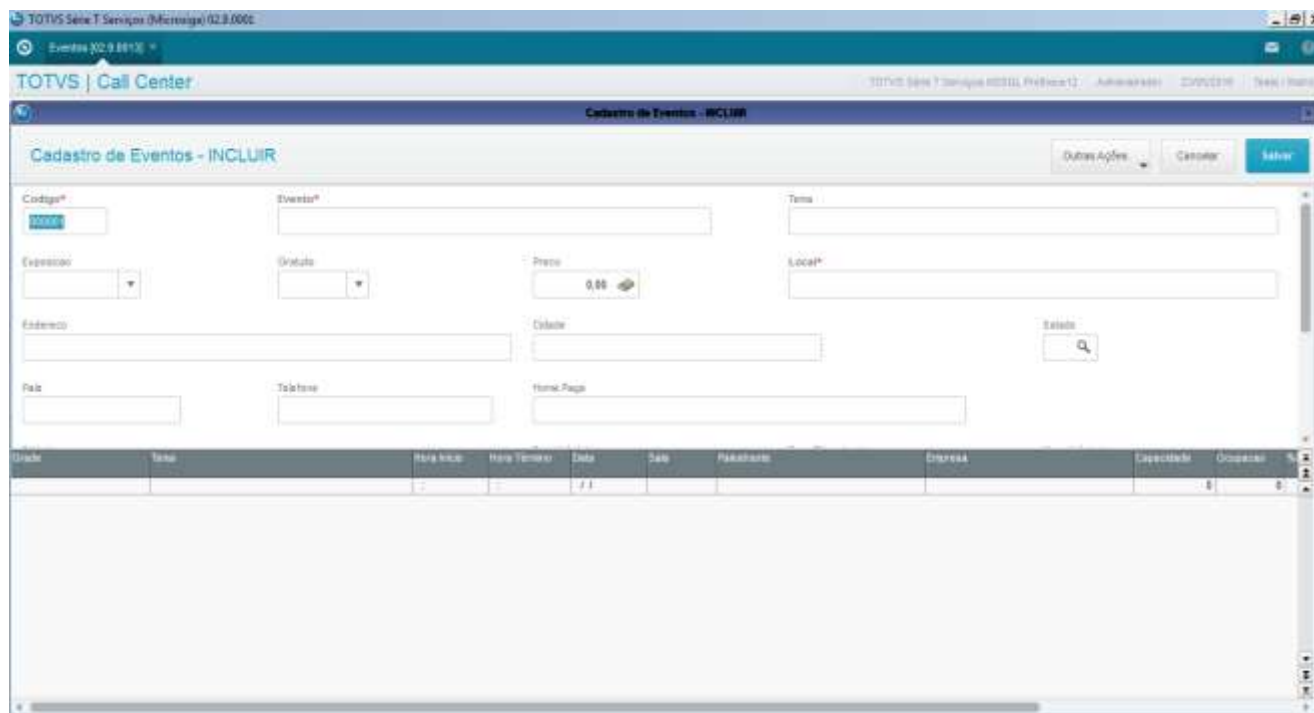
Tabelas da Rotina (ACD - Eventos de Marketing, ACE - Itens dos Eventos de Marketing AO7 – Conexões, AO8 - Função de Conexão, AO9 - Função de Conexão x Entidade AOA - Função x Função Correspondente).

Esta rotina permite cadastrar os eventos que podem ser trabalhados durante a pré-venda: contatos comerciais, palestras, seminários, feiras, workshops, Road-shows, fóruns, visitas efetuadas em clientes ou oportunidades de negócio, entre outros.

Estes dados serão relacionados diretamente no cadastro de Campanhas, e serão divulgadas em geração de Listas de Contatos.

Para acessar essa rotina, vá em:

Atualizações > Gestão de Campanhas > Eventos



Principais Campos:

- **Código:** Informe o código do Evento de Marketing. Servirá para identificá-lo. Quando vinculado a uma Campanha, será possível emitir relatórios de Atendimentos x Eventos.
- **Evento:** Informe a descrição ou o nome do Evento de Marketing. Servirá para identificá-lo. Quando vinculado a uma Campanha, será possível emitir relatórios de Atendimentos x Eventos.
- **Tema:** Indique um tema a que se refere o Evento.
- **Exposição:** Selecione que tipo de Evento está sendo cadastrado: Feira, Palestra, Seminário, Workshop, Road Show, Fórum.
- **Gratuito:** Indique se o mesmo é gratuito ou não. Em caso de que não seja gratuito, preencha o campo Preço.
- **Local:** Indique o local do evento, por exemplo, o nome do local. Ex.: Hotel Transamérica.
- **Endereço:** Informe o endereço do evento, ou seja, seu logradouro.
- **Cidade:** Informe a cidade onde será realizado o evento.
- **Estado:** Informe o Estado onde será realizado o evento.
- **País:** Informe o país onde será realizado o evento.
- **Telefone:** Informe o número de telefone para informações a respeito do evento.

- **Data Início/Data Término:** Informe o período em que acontecerá o evento.
- **Hora Início/Hora Término:** Informe o horário em que acontecerá o evento.
- **Estacionamento:** Selecione as condições do estacionamento do evento: No local Pago, No local Gratuito, Convênio, Gratuito, Convênio – Manobrista, Gratuito – Manobrista.
- **Grade:** Relação das atividades previstas no evento. Informe os nomes que descrevem as palestras, seminários, etc. que farão parte do evento.
- **Tema:** Descrição/título da atividade.
- **Hora Início/Término:** Horário de início e fim da atividade.
- **Data:** Data da atividade.
- **Sala:** Número ou nome da sala onde será realizada a atividade.
- **Palestrante:** Nome do palestrante.
- **Empresa:** Empresa a que o palestrante pertence.
- **Capacidade:** Capacidade da Sala.

Importante

Este cadastro não é obrigatório para a implementação Call Center.

Rotina Lista de Presença

Esta opção permite a confirmação da presença dos contatos no evento.

Importante

A lista de presença poderá sofrer alteração somente, após a execução, ou seja, quando a data e o horário do evento forem maiores que a data de base.

Procedimento

1. Selecione o Evento
2. Selecione Outras Ações > Lista de Presença

TOTVS S@re T-Serviços (Microsoft) 82.0.0001

Evento (02 a 0112)

TOTVS | Call Center

TOTVS S@re T-Serviços 82002L - Ponto de Vendas - 2008/2016 - Status: Inicializado

Cadastro de Eventos - LISTA DE PRESENÇA

Outras Ações Cancelar Confirmar

Código* #0001 Evento* Contato Tema* tecnologia

Exposição* 1 - Feira Gratuito* Sim Preço* 0,00 Local* MEMORIAL AMÉRICA LATINA

Endereço* Cidade* Estado* Salvar

Código	Tema	Hora Início	Hora Término	Data	Sal	Plano de fundo	Empresa	Capacidade	Quantidade
000001	TECNOLOGIA	10:00	21:00	03/06/2016	01	Amado Góes	Tela S&A	0	0
000002	BANCO DE DADOS	10:00	10:00	03/06/2016	02	Patricia Souza	Microsoft	0	0

Presença	Cod Contato	Data Contato	Estado	Cod Estado	Descrição	IX Atualizar	Status	Cod Limite	Cod
<input type="checkbox"/> Não						1.1		00001 FALTA	001

Exercício

Para registrar os eventos, vá em:

1. Selecione as seguintes opções:
"Atualizações" > "Gestão Campanhas" > "Eventos"
2. Clique no botão "Incluir" e informe os dados a seguir:

Código: <Automático>

Evento: COMDEX

Tema: Tecnologia

Exposição: Feira

Gratuito: Sim

Local: Memorial América Latina

Endereço: R: Barra Funda, 1500

Cidade: São Paulo

Estado: SP

País: Brasil

Telefone: 3478-4578

Data Início: <01/próximo mês >

Data Término: <31/próximo mês>

Hora Início: 10:00

Hora Término: 22:00

Estacionamento: No local

Exercício

Na área da grade, que identifica a programação dos Eventos, informe os dados a seguir:

Grade: Palestra
Tema: Tecnologia
Hora Início: 19:00
Hora Término: 21:00
Data: <02/próximo mês >
Sala: 01
Palestrante: Arnaldo Goes
Empresa: TOTVS S/A

3. Inclua mais uma linha e informe os dados conforme descrito abaixo:

Grade: Seminário
Tema: Banco de Dados - Segurança
Hora Início: 10:00
Hora Término: 18:00
Data: <03/próximo mês>
Sala: 01
Palestrante: Fatima Souza
Empresa: Microsoft

4. Confira os dados e confirme o cadastro do Evento "COMDEX";
5. Selecione as seguintes opções:
"Relatórios" > "Campanhas" > "Eventos";

Observação:

O Sistema apresentará uma janela de Configuração de Relatórios. Na pasta "Impressão", Clique no botão "Tipo de Impressão – Em Disco";

6. Clique em "Parâmetros", altere-os conforme se faça necessário e confirme;
7. Confirme a emissão do relatório do Cadastro de "Eventos".

8.2. Scripts Dinâmicos

Tabelas da Rotina (SUZ - Script Dinâmico, SUP - Itens de Script Dinâmico)

Parâmetros da Rotina (MV_TMKCOMP -Verifica a integridade para chamados compartilhados, MV_TK380T - Determina o formato em que o script será aberto. Se configurado como "T" o script será aberto no formato de tree, caso contrário, será aberto da forma anterior.)

O Cadastro de Script Dinâmico tem por finalidade elaborar a Estrutura de Perguntas e Respostas a serem executadas no momento dos Atendimentos.

Cada Script Dinâmico pode ser elaborado, utilizando-se dois formatos:

- Atendimentos ou Pesquisas.

Seu principal objetivo consiste em determinar e definir métodos de atendimento, nas mais diversas áreas de um Call Center, além de padronizar, orientar os operadores no seu proceder diário, nas mais variadas situações. São nos scripts que definimos a metodologia de conversação e aproximação com os Contatos.

Portanto, são de extrema importância.

Script de Atendimentos

No Formato de Atendimentos, sua Estrutura é elaborada em Forma de Árvore, onde uma resposta pode gerar uma nova pergunta. Porém, a resposta de cada pergunta é exclusiva. Pode-se utilizar um “paralelo” com um fluxo, onde temos a representação das “decisões” (Losango) e as perguntas que devem ser efetuadas, caso a resposta seja “Sim” ou “Não”.

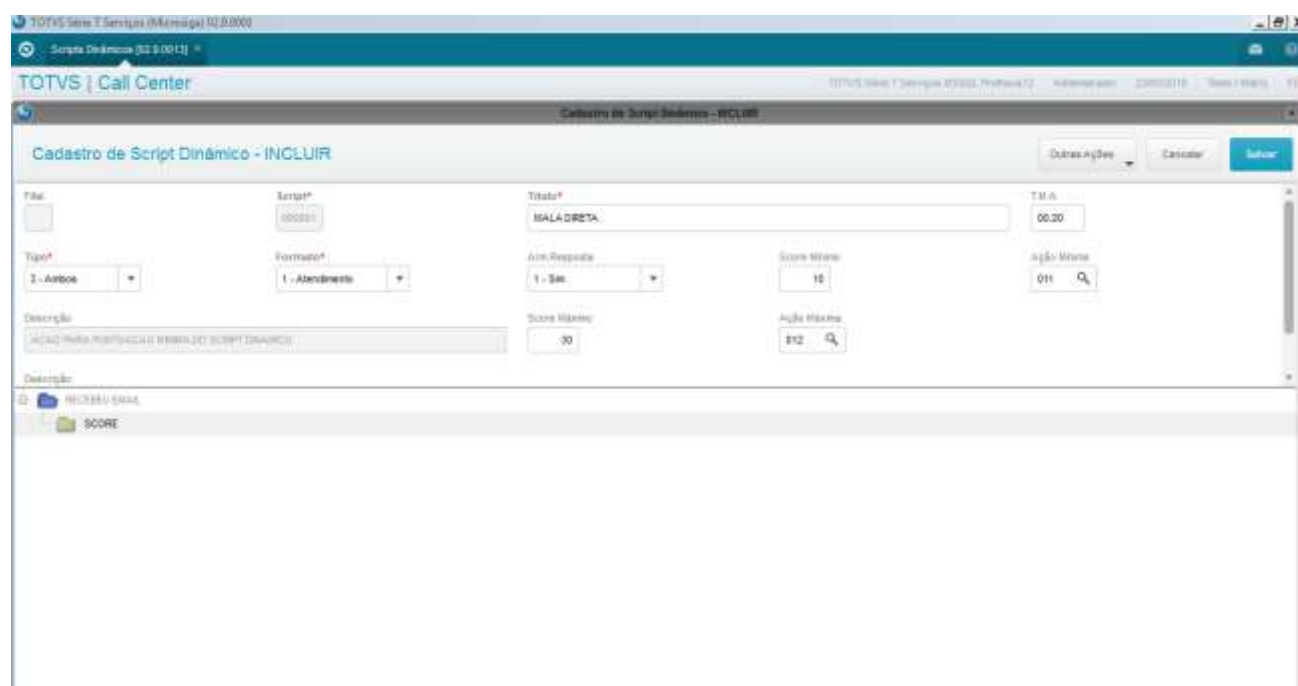
Script de Pesquisas

No Formato de Pesquisas, a estrutura é elaborada em Sequência, onde todas as perguntas serão executadas independentemente da resposta.

Caminho da rotina:

Atualizações > Gestão de Campanhas > Scripts Dinâmicos

Como resultado, é apresentado a tela de cadastramento dos scripts:



The screenshot shows the 'Cadastro de Script Dinâmico - INCLUIR' form. The form has a header bar with 'TOTVS | Call Center' and a title bar 'Cadastro de Script Dinâmico - INCLUIR'. The main form area contains several fields and buttons:

- Title:** A text field containing 'BOLA DIRETA'.
- Script:** A text field containing '000001'.
- Format:** A dropdown menu with 'Atendimento' selected.
- Description:** A text area containing 'ACAO PARA MONTAGEM E MONTAGEM DE SCRIPT DINAMICO'.
- Score Médio:** A text field containing '10'.
- Ação Média:** A text field containing '011'.
- Score Máximo:** A text field containing '30'.
- Ação Máxima:** A text field containing '012'.
- Buttons:** 'Outras ações', 'Cancelar', and 'Salvar'.

At the bottom of the form, there is a section for 'Descrição' with a list of items: 'PROCESSO EMAIL' and 'SCORE'.

Para acessar essa rotina, vá em:

Atualizações > Gestão de Campanhas > Scripts Dinâmicos

Opções da Rotina de Scripts Dinâmicos

Adicionar:

Essa opção deve ser utilizada para efetuar manutenção nas perguntas/respostas do Script.

Permite: Incluir, Alterar, Visualizar, Excluir e Copiar perguntas do Script.

Outras Ações > Adicionar > Incluir

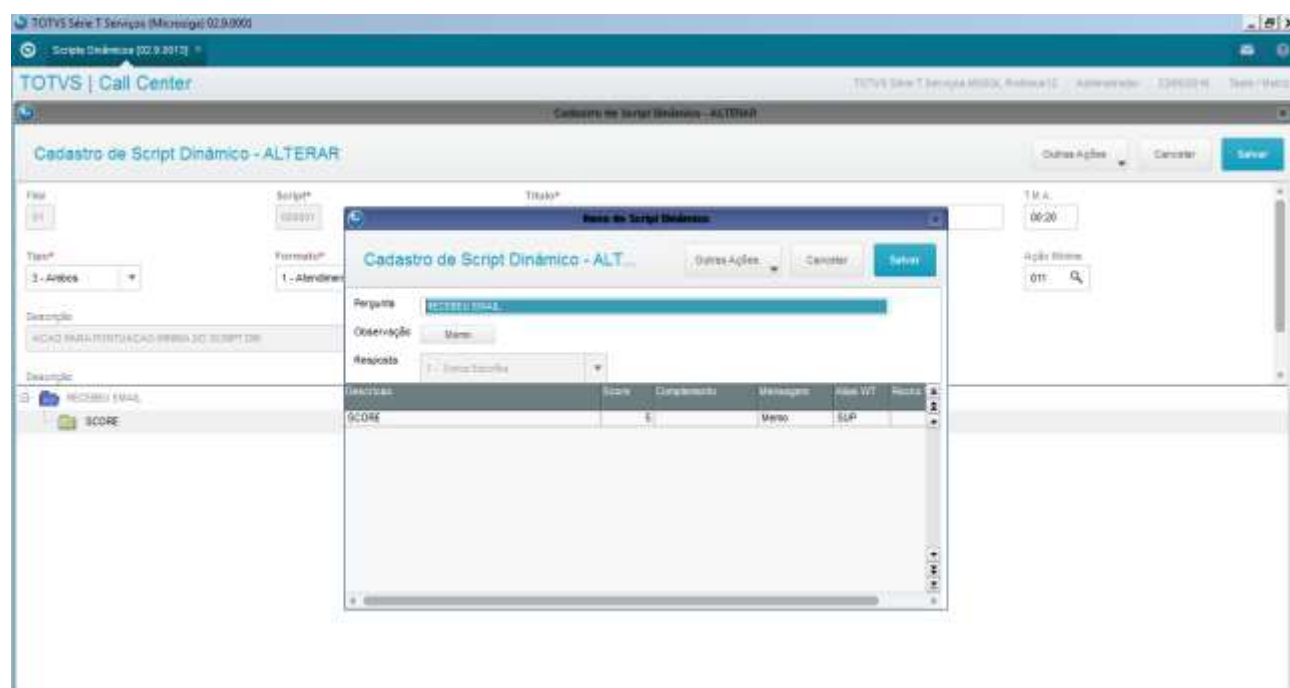
Simular:

Permite “rodar” o script antes de disponibilizá-lo para os atendimentos.

Outras Ações > Simular

Como adicionar perguntas nos Scripts:

Através da opção “Adicionar” ou <F5>, selecione “Incluir” e informe os dados, segundo se apresenta sua tela:



Principais Campos:

Pergunta: Coloque a pergunta que deve ser efetuada ao contato.

Observação: Esse é um campo “memo”, que permite inserir um texto explicativo, dando dicas/direcionamentos ao operador. Esse conteúdo poderá ser visualizado no momento em que se esteja executando o script, através da área “Observações da Pergunta”.

Resposta: Quando selecionado o tipo de Script de Atendimento, não permite outro tipo de resposta, a não ser “Única Escolha”. Ao selecionar Script de Pesquisa, outras opções estarão disponibilizadas, tais como: Múltipla escolha, dissertativa.

Respostas:

Principais campos:

Descrição: Informe a descrição da resposta esperada.

Score: Informe a pontuação para este item da resposta. O objetivo do score é enviar um e-mail automaticamente para a tomada de providências. Para tal, é necessário configurar o M-Messenger, vinculando o evento x usuário e uma mensagem de e-mail previamente cadastrada na rotina de Fórmulas.

Mensagem: Este é um campo “memo”, que permite inserir um texto explicativo, dando dicas/direcionamentos ao operador. Esse conteúdo poderá ser visualizado no momento em que se esteja executando o script, através da área “Observações da Pergunta”.

Importante

Os scripts podem ser utilizados em qualquer área de um Call Center: CIC, SAC, Suporte N1, Cobrança, Pesquisa de Satisfação de Clientes, etc.

Não é possível mesclar os tipos de scripts no Call Center.

Os scripts serão relacionados diretamente no Cadastro de Campanhas. O objetivo é utilizá-los posteriormente.

Exercício

Como efetuar Como cadastrar Scripts Dinâmicos para Atendimentos:

1. Selecione as seguintes opções:
"Atualizações" > "Gestão de a Campanhas" > "Scripts Dinâmicos";
2. Em seguida, clique no botão "Incluir" e informe os dados a seguir:

Cabeçalho:

Script: <Automático>

Título: Mala Direta

T.M.A.: 00:20

Tipo: Ambos

Formato: Atendimento

Arm. Resposta: Sim

Score Mínimo: 10

Ação Mínima: 011 (F3 Disponível)

Score Máximo: 30

Ação Máxima: 012 (F3 Disponível)

Exercício

Perguntas:

Agora vamos adicionar as perguntas/respostas ao script. Selecione as seguintes opções “Adicionar” + “Incluir” ou pressione <F5> + “incluir” e informe os dados a seguir:

Pergunta = O Sr.(a) recebeu nossa mala direta?

Descrição / Score

Score = 5

3. Confira os dados e confirme o cadastro dessa pergunta;
4. Posicione-se na resposta “Sim”;
5. Selecione as seguintes opções: “Adicionar” + “Incluir” ou pressione <F5> + “incluir” e informe os dados a seguir:

Pergunta = Temos uma linha bem diferenciada de produtos. Algum produto interessa ao Sr.(a)?

Descrição / Score

Score = 45

6. Confira os dados e confirme o cadastro dessa pergunta;
7. Posicione-se na resposta “Não” localizada no primeiro nível das perguntas;
8. Selecione as seguintes opções “Adicionar” + “Incluir” ou pressione <F5> + “Incluir” e informe os dados a seguir:

Pergunta = Gostaria de Receber?

Descrição / Score

Score = 35

9. Confira os dados e confirme o cadastro dessa pergunta;
10. Confira os dados e o cadastro desse Script;
11. Em seguida, clique em “Simular”, clique em “Avançar”
12. Selecione as seguintes opções “Relatórios” + “Campanhas” + “Scripts Dinâmicos”;

Observação

O Sistema apresentará uma janela, de Configuração de Relatórios. Na pasta “Impressão”, clique no botão “Tipo de Impressão – Em Disco”.

13. Clique em “Parâmetros” e informe o intervalo de Campanhas e no Formato do Script, informe ‘Ambos’.

Este cadastro tem por finalidade estruturar as campanhas e informar quais scripts dinâmicos e eventos podem ser utilizados para a execução junto ao cliente.

Seu objetivo é informar os recursos que serão utilizados na criação de uma Campanha, como:

Scripts: Serão disponibilizados no atendimento. Ex: Pesquisa de satisfação.

Eventos: Caso a divulgação da campanha seja feita através de um evento.

Produtos: Caso a campanha faça a divulgação de produtos.

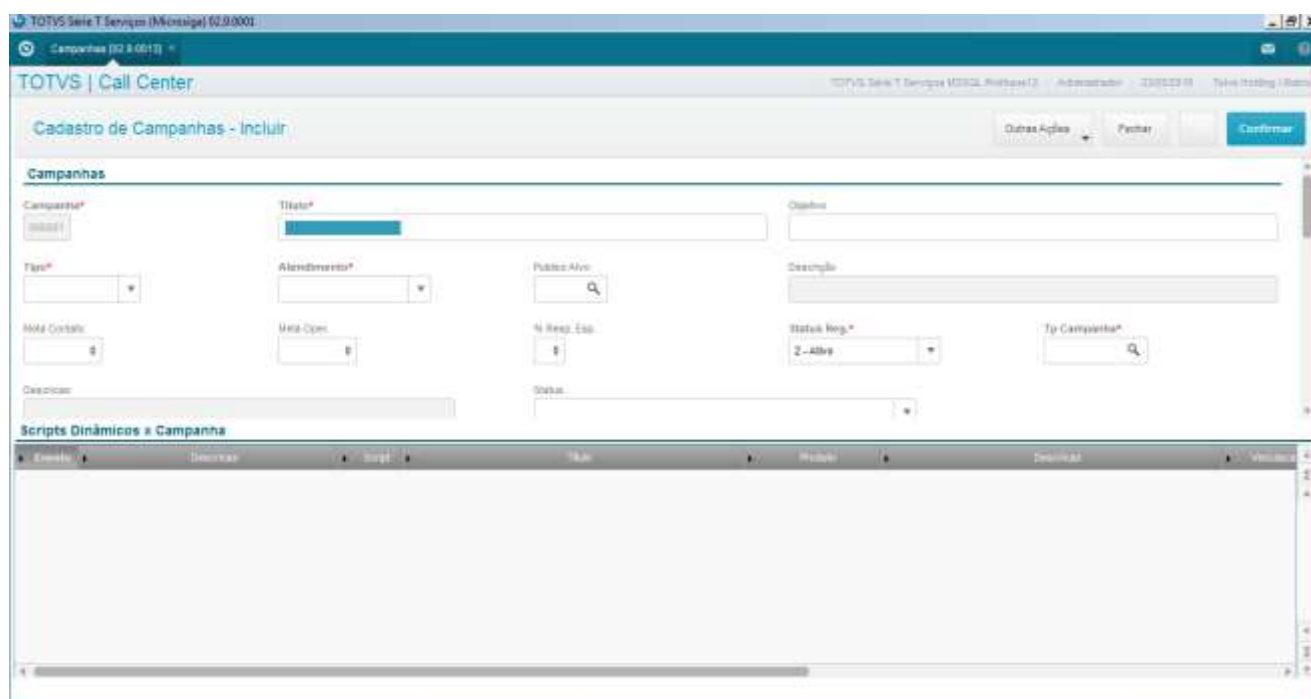
Mídias: Define qual mídia será utilizada.

O cadastro de Campanhas é destinado à venda e divulgação de Produtos ou Serviços das empresas, bem como, à Pesquisas de Satisfação.

A Campanha será lida pelo atendente nas movimentações de Telemarketing ou Televendas seguindo a ordem do Script Dinâmico.

Para acessar essa rotina, vá em:

Atualizações > Gestão de Campanhas > Campanhas



Principais Campos:

Pasta Campanhas.

Campanha = Código da Campanha. Importante para o filtro de relatórios. Gerado automaticamente.

Título = Informe uma descrição/título da campanha, para facilitar sua identificação.

Objetivo = Descrever resumidamente os objetivos da campanha.

Tipo = Tipo de atendimento onde será utilizada a campanha

- 1- Ativo,
- 2- Receptivo

Atendimento = Tipo de Atendimento em que será feito a campanha.

- 1 – Telemarketing
- 2 – Televendas
- 3 – Tele cobrança
- 4 – Todos

Público Alvo = Público da Campanha, será restrito ao nível do contato preenchido. Tabela T6.

Meta Contato = Indica a quantidade de ligações que se estima realizar.

Meta Oper. = Indica a quantidade de ligações que se estima realizar por operador.

% Resp.Esp. = Insira a porcentagem de resposta esperada para a campanha.

Status Reg. = Informa se o registro está habilitado (ativo) para uso na aplicação.

Tp.Campanha = Selecione o tipo da Campanha.

Status = Status de evolução da campanha.

Pasta Agenda.

Ini.Proposta = Insira a data em que a campanha está agendada para iniciar.

Ter.Propost. = Insira a data em que a campanha está agendada para terminar.

Inicio.Ral = Insira a data real em que a campanha foi iniciada.

Termino Real = Insira a data real em que a campanha foi fechada ou concluída.

Pasta Info. Financeiras.

Custo Total = Custo Real da Campanha.

ROI = Previsão de vendas esperada pela campanha.

%ROI = Percentual de retorno do investimento esperado pela campanha.

Val.InadImp = Valor total dos títulos inadimplentes na data de início da campanha. Será utilizado para avaliar o resultado da recuperação de crédito no final da campanha.

% Recuperar = Percentual em relação ao total da inadimplência que se espera recuperar no final da Campanha.

Orc.Alocado = Insira o valor alocado para a campanha.

Pasta Administração.

Responsável = Nome do responsável pela campanha.

Coordenador = Nome do coordenador da campanha.

Departamento = Departamento envolvido na campanha.

Pasta Indicadores.

Pros.Prev. = Prospecções Previstas pela campanha.

Script X Campanha.

Evento = Código do Evento de Marketing. Pressione [F3] para selecionar o evento.

Script = Código do Script Dinâmico. Pressione [F3] para escolher o script.

Produto = Código do Produto. Utilize o [F3] para visualizar a lista de produtos.

Veiculação = Mídia em que será utilizada a campanha. Pressione [F3] para escolher a mídia.

Exercício

Vamos efetuar o cadastro de uma campanha para sua utilização no processo de Vendas.

1. Caminho para este exercício:
"Atualizações" > "Gestão de Campanhas" > "Campanhas"
2. Clique no botão "Incluir" e informe os dados a seguir:

Pasta Campanha:
Campanha: <Automático>
Título: Tecnologia
Objetivo: Aumentar Vendas
Tipo: Ativo
Atendimento: Todos
Público Alvo = 03
Meta Contato: 9000
Meta Operador: 300
Status Reg. = 2
Tipo Campanha = 000002

Exercício**Pasta Agenda:**

Ini.Proposto = <01/próximo mês>.

Ter.Propost. = <30/próximo mês>

Pasta Inf.Financeiras:

Custo Total = R\$ 5.000,00

ROI = R\$ 6.500,00

%ROI = 30

Pasta Administração:

Responsável: Gerência de Marketing/Vendas

Coordenador: Rosevaldo Pereira

Departamento: Call Center/Vendas

Pasta Scripts Dinâmico x Campanha:

3. Na "Área de Eventos", informe os dados a seguir:

Evento = COMDEX (F3 Disponível)

Script = Mala - Direta (F3 Disponível)

4. Confira os dados e confirme o cadastro da Campanha;

Para efetuar a impressão da lista de campanhas, vá a:

5. Selecione as seguintes opções "Relatórios" + "Campanhas" + "Campanhas";

Observação:

O sistema apresentará uma janela, contendo "Pastas", para preenchimento dos dados.

Na pasta "Impressão", clique no botão "Tipo de Impressão – Em Disco";

6. Confira os dados, confirme os "Parâmetros" e a emissão do relatório do cadastro de "Campanha".

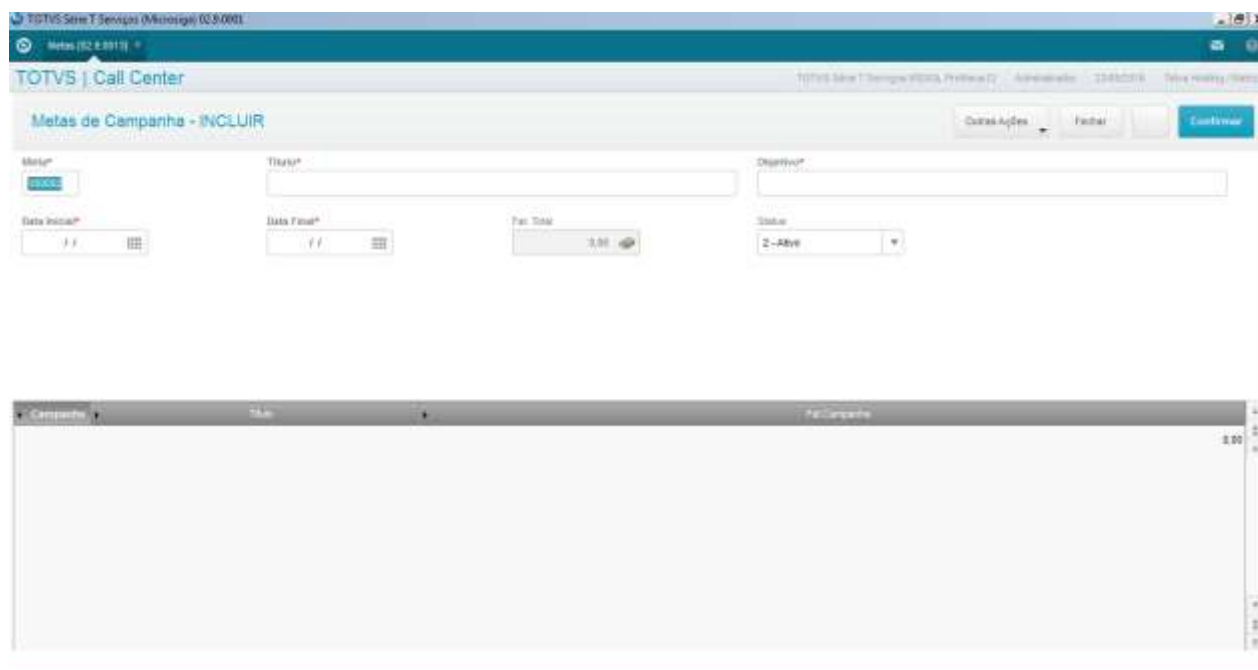
8.4. Metas

Tabelas da Rotina (AC6 – Metas, AC7 - Itens das Metas, SUO – Campanhas).

O Cadastro de Metas tem por finalidade cadastrar um Plano de Ação, para alcançar um determinado objetivo. A Meta tem associada a si uma ou mais Campanhas, que serão executadas na movimentação de Call Center.

Para acessar essa rotina, vá em:

Atualizações > Gestão de Campanhas > Metas.



Principais Campos:

Meta: Código da Meta. Importante para o filtro de relatórios. Gerado automaticamente.

Título: Informe uma descrição/título da meta, para facilitar sua identificação.

Objetivo: Descrever resumidamente os objetivos da meta.

Data Inicial/Data Final: Período de vigência da meta.

Status = Informa se o registro está habilitado (ativo) para uso na aplicação.

Exercício

Vamos vincular uma campanha e sua meta. Para tal, vá a:
"Atualizações" > "Gestão de Campanhas" > "Metas"

1. Clique no botão "Incluir" e informe os dados a seguir:

Cabeçalho:

Meta: <Automático>

Título: Divulgação de Produto

Objetivo: Aumentar Vendas

Data Inicial: <Data de Hoje>

Data Final: <Data de Hoje + 30 dias>

Campanha: Tecnologia (F3 Disponível)

Exercício**Itens da meta:**

2. Na área de “Campanha”, informe os dados a seguir:
Campanha = 000001 (F3 Disponível)
Fat. Campanha = 100.000,00
3. Confira os dados e confirme o cadastro de “Metas”;
4. Para imprimir a relação das metas, selecione as seguintes opções “Relatórios” + “Campanhas” + “Metas”;

Observação:

O sistema apresentará uma janela, contendo “Pastas”, para preenchimento dos dados. Na pasta “Impressão”, clique no botão “Tipo de Impressão – Em Disco”;

5. Confira os dados, confirme os “Parâmetros”.

9. Telemarketing

9.1. Tipos de Ocorrências.

Tabelas da Rotina (SU9 – Ocorrências; SUX – Tipos de Ocorrências; SUY – Dependências entre ocorrências.).

Esta rotina classifica as ocorrências atendidas no service desk, contempla os cadastros e as configurações das opções que permitirão associar os tipos de ocorrência aos assuntos dos atendimentos, permitindo criar uma relação sequencial entre ambos, sempre que necessário.

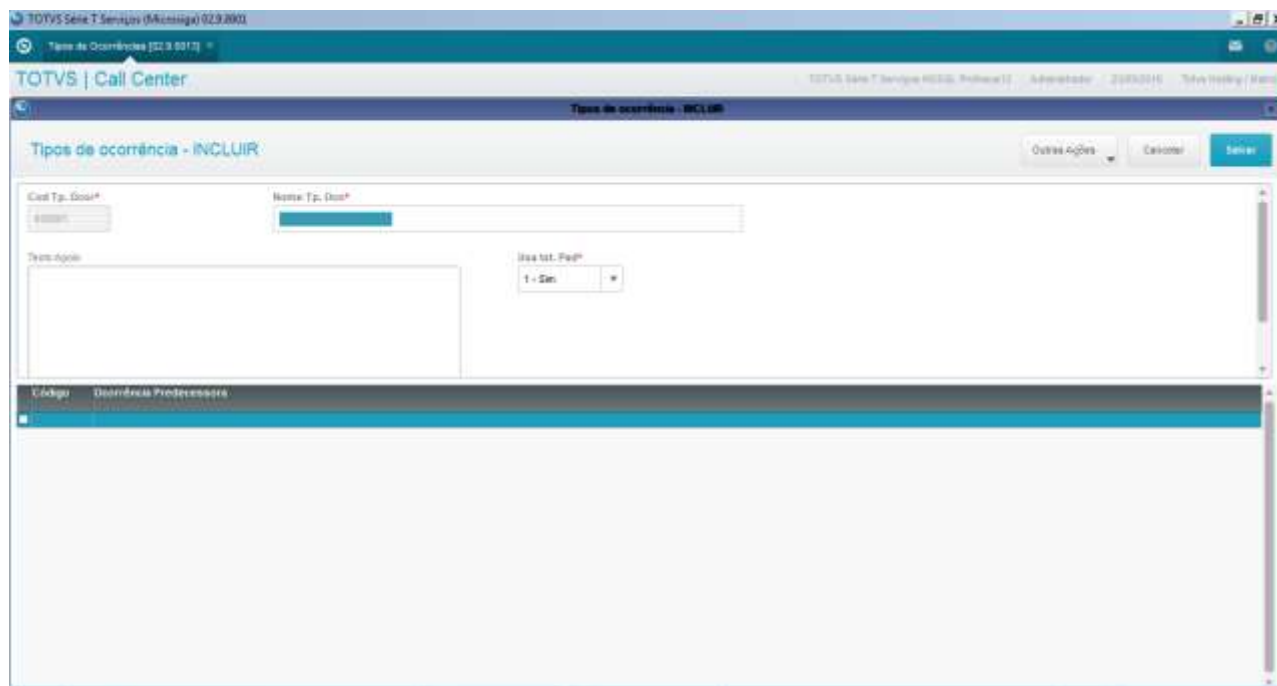
De acordo com as regras e configurações adotadas, o Sistema realiza ainda a validação das opções, pois é possível estabelecer uma relação de interdependência entre os tipos de ocorrências.

Para cadastrar os tipos de ocorrências, utiliza a Tabela “Tipos de Ocorrências (SUX)” e define as relações de dependência entre as ocorrências por meio da Tabela “Dependências entre ocorrências” (SUY).

Em decorrência destes atributos, o Sistema recebe mais uma opção de filtro para os chamados do service desk, permitindo agrupá-los também pelos tipos de ocorrência, sem restringi-los aos assuntos.

Para acessar essa rotina, vá em:

Atualizações > Telemarketing > Tipos de Ocorrências.



Principais Campos:

Cod.Tp.Ocor. = <Automático>

Nome TP.Oco. = Nome do tipo da ocorrência.

Texto Apoio = Permite definir textos padrões para apoio aos operadores.

Usa Tx.Pad. = Utiliza texto padrão no atendimento.

Exercício

“Atualizações” > “Telemarketing” > “Tipos de Ocorrências”

1. Clique no botão “Incluir” e informe os dados a seguir:

Cabeçalho:

Cod.Tp.Ocorr. = <Automático>.

Nome Tp.Oco = Abertura de Chamado.

Usa Tx.Pad. = Não

9.2. Ocorrências

Tabelas da Rotina (UQ – Ocorrências, SX5 - Tabelas Ambiente Configurador (T1 - Tabela de Assuntos).

O Cadastro de Ocorrências está relacionado à rotina de Atendimento Telemarketing, que permite registrar as ocorrências do atendimento de acordo com o assunto selecionado no telemarketing receptivo (atendimento aos clientes), ou ativo.

As ocorrências podem estar relacionadas aos diversos assuntos que o atendimento se propuser a tratar, tais como: reclamações, orçamentos, dúvidas, etc. Cada assunto pode ser relacionado a várias ocorrências.

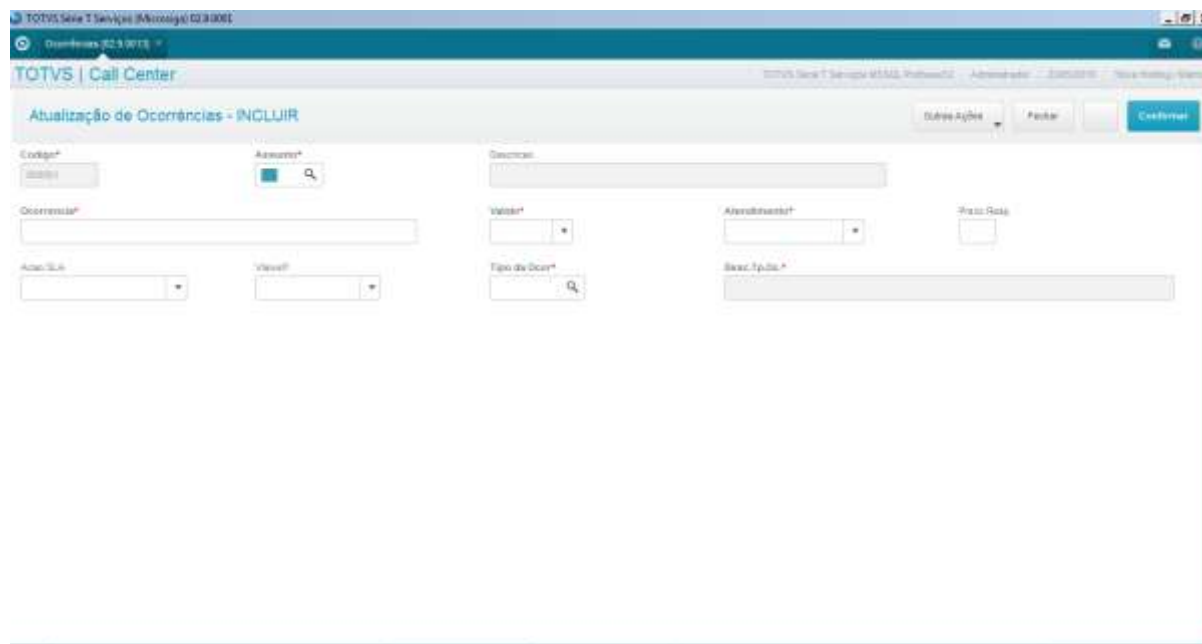
Importante

Os assuntos são cadastrados na tabela "T1 - Tabela de Assuntos", no ambiente Configurador.

**Exemplo:**

Assunto	Ocorrência
Dúvidas	Qual é o horário de funcionamento de sua empresa? Qual é o prazo de validade do produto?
Reclamações	Produto com embalagem violada. Produto com prazo de validade vencido.
Cotação	Cotação em dólar.

Para acessar essa rotina, vá em:
Atualizações > Telemarketing > Ocorrências.



Principais Campos:

Código: Código da ocorrência. Importante para o filtro de relatórios. Gerado automaticamente.

Assunto: Código do assunto em que a ocorrência está relacionada. Pressione [F3] para selecionar o assunto para esta ocorrência.

Ocorrência: Descrição da ocorrência, para sua identificação.

Atendimento: Em qual atendimento estará disponível essa ocorrência. A finalidade é efetuar um filtro, onde estará assegurado que a ocorrência correta será selecionada.

Prazo. Resp.: Indica, para controle, um prazo em horas, para retorno ao cliente.

Exercício

Efetuiremos o registro das ocorrências, como se fôssemos configurar uma FAQ. Para tal, acesse: "Atualizações" > "Telemarketing" > "Ocorrências";

1. Clique no botão "Incluir" e informe os dados a seguir:

Ocorrência 1:

Código = <Automático>

Assunto = 000004 – Reclamação (F3 Disponível)

Ocorrência = Atraso na Entrega

Válido = Sim

Atendimento = Telemarketing

Prazo Resp. = 24

Tipo Ocor. = 000001

Exercício**Ocorrência 2:**

Código = <Automático>

Assunto = 000005 - Eventos (F3 Disponível)

Ocorrência = Convite ao cliente

Válido = Sim

Atendimento = Telemarketing

Prazo Resp. = 24

Tipo Ocor. = 000001

Ocorrência 3:

Código = <Automático>

Assunto = 000002 – Solicitação (F3 Disponível)

Ocorrência = Envio de Amostra ao cliente

Válido = Sim

Atendimento = Telemarketing

Prazo Resp. = 24

Tipo Ocor. = 000001

9.3. Ações

Tabelas da Rotina (SUQ – Soluções, SUD - Itens de Atendimento do Telemarketing, • SUR - Ocorrências por Ação, SU9 – Ações, SKY - Modelo de Workflow, SK5 – Registros SLA, • ADE – Cabeçalho do Tele atendimento.).

Esta rotina permite o cadastramento das informações e das ações a serem tomadas conforme o cadastramento das ocorrências no atendimento Telemarketing. É possível realizar o envio de e-mails aos responsáveis pela execução das ações, se assim for configurado.

É possível configurar neste cadastro o status que deve ser considerado para o chamado, automaticamente, quando no atendimento for selecionada a ação em questão.

Além disso, pode-se realizar o envio de e-mails aos responsáveis pela execução das ações, se assim for configurado.

Importante

A utilização de Workflow está restrita à solução de HelpDesk, portanto não poderá ser utilizada pelo atendimento Telemarketing.

Exemplo:

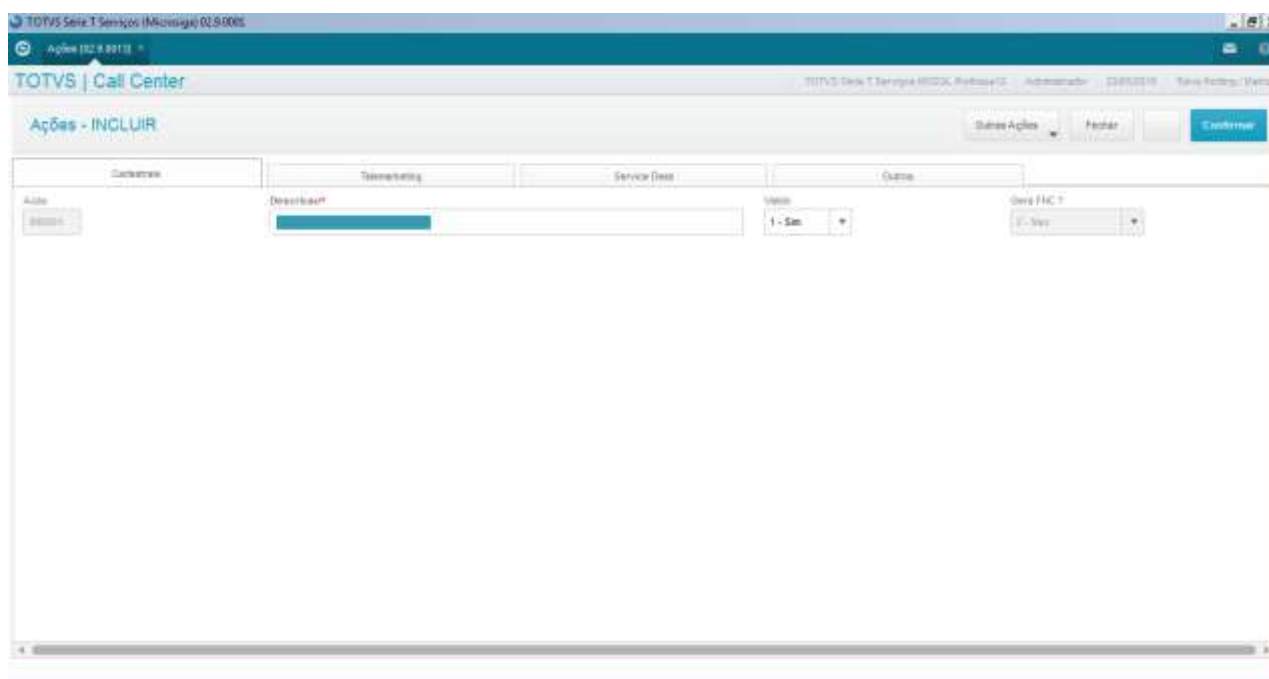
Ocorrência	Ação
Produto com embalagem violada Produto com validade vencida	Substituir mercadoria
Equipamento apresenta problema de conexão	Agenda visita de um técnico

Importante

O preenchimento dos campos Responsável, Nome e E-mail é essencial para que o usuário responsável pela ação tome conhecimento sobre o atendimento registrado no Call Center. Nesse caso, o sistema enviará um e-mail destacando todos os detalhes, inclusive a ação a ser executada.

Os responsáveis são relacionados a partir do cadastro de Senhas de Usuários, no Configurador, pois a ação pode ser executada por qualquer usuário cadastrado no Protheus.

Para acessar essa rotina, vá em:
Atualizações > Telemarketing > Ações.



Pasta Cadastrais.

Ação = Automático.

Descrição = Descrição da ação para o atendimento.

Valido = Informe SIM se essa é uma solução que atualmente é válida, caso contrário informe NAO.

Pasta Telemarketing:

Responsável = Código do responsável da ação que será executada.

Pasta Service Desk:

Modelo Wf = Modelo de Workflow enviado pela ação.

Replica = Indica se replica dados do chamado para chamados associados.

Compartilha = Define se o chamado será compartilhado.

Exercício

Efetuiremos o registro das ocorrências, como se fôssemos configurar uma FAQ. Caminho da rotina:

“Atualizações” > “Telemarketing” > “Ocorrências”;

1. Clique no botão “Incluir” e informe os dados a seguir:

Ação 1:

Código = <Automático>

Descrição = Verificar Endereço

Responsável = <Usuário 01>

Ação 2:

Código = <Automático>

Descrição = Enviar convite ao Cliente

Responsável = <Usuário 01>

Ação 3:

Código = <Automático>

Descrição = Enviar amostra ao Cliente

Responsável = <Usuário 01>

9.4. Ocorrência x Ações.

Tabelas da Rotina (SUR - Relacionamento Ocorrências X Ações, SUQ - Ocorrências.).

Esta rotina permite o cadastramento do relacionamento entre as ocorrências e as ações registradas no Atendimento Telemarketing ou HelpDesk. Uma ocorrência pode disparar várias ações.

Exemplo:

A ocorrência de um produto com embalagem violada pode estar relacionada às ações "remeter um novo produto" ou "substituir um produto na filial".

Tanto as ocorrências quanto as ações estão sinalizadas na janela de manutenção da rotina.

Para acessar essa rotina, vá em:

Atualizações > Telemarketing > Ocorrências x Ações.

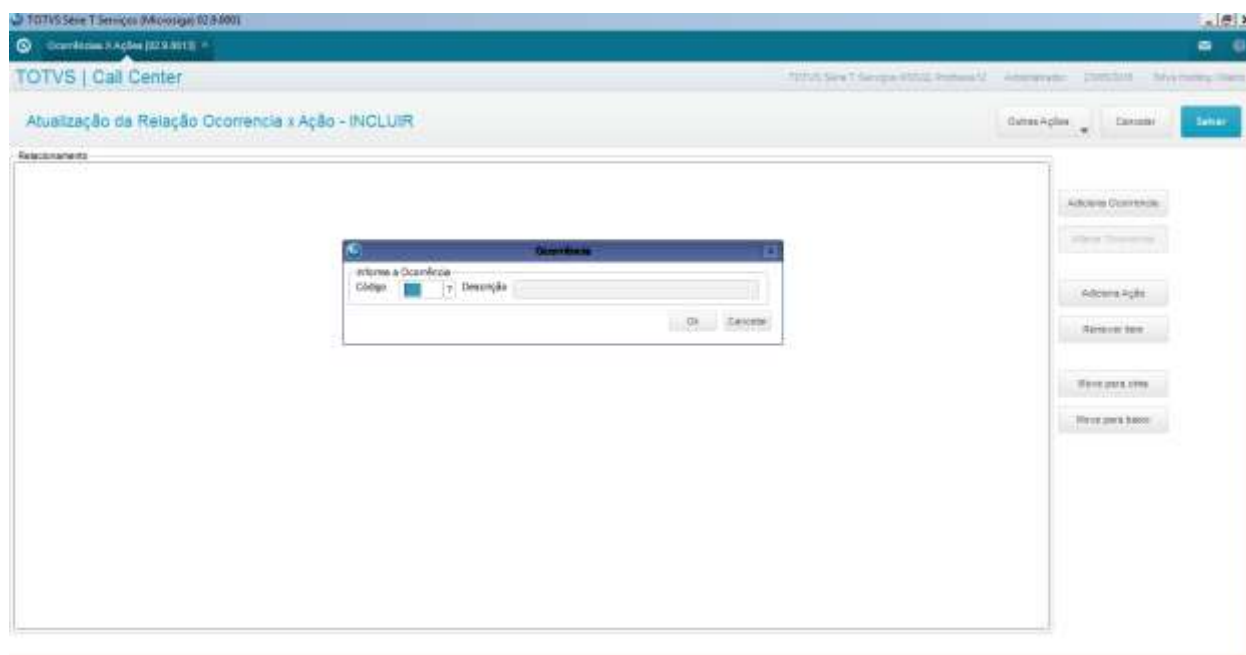
**Procedimentos**

Para relacionar as ocorrências às devidas ações:

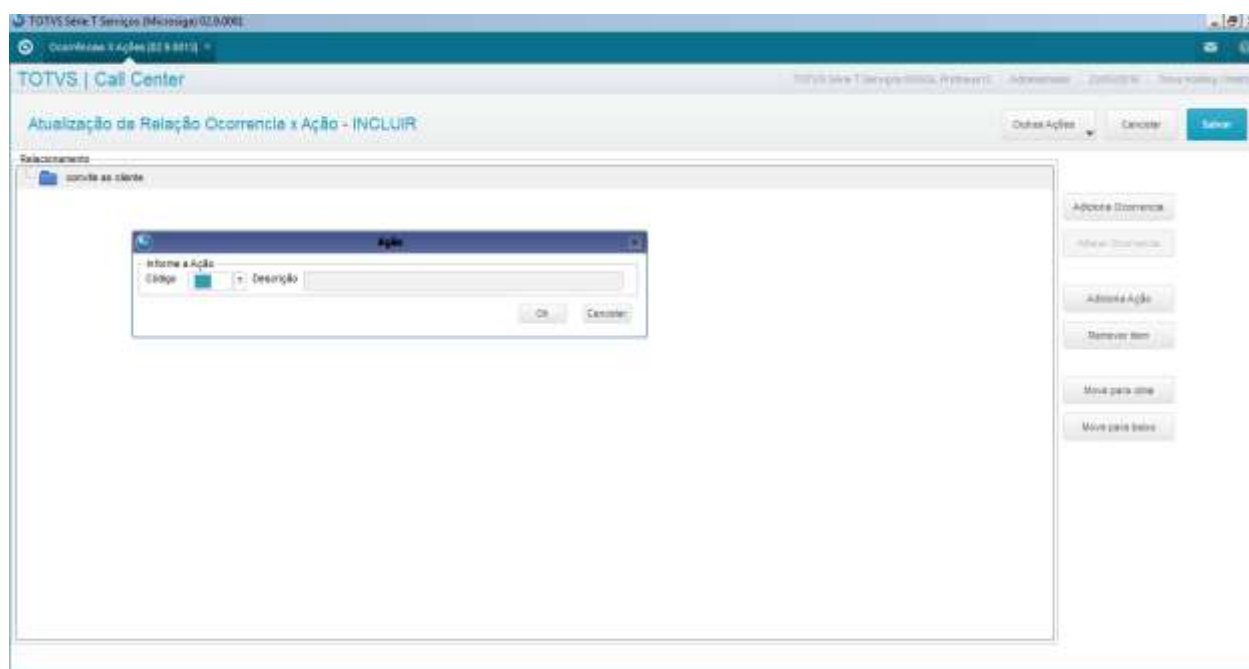
1. Na janela de manutenção Ocorrências X Ações, clique em Incluir.
2. Clique em Adiciona Ocorrências, para selecionar a ocorrência desejada. É apresentada a janela Ocorrência, exibindo os campos "Código" e "Descrição".
3. Informe a ocorrência.
4. Em seguida, clique em Adiciona Ação para relacionar as ações devidas. É apresentada a janela Ações, exibindo os campos "Código" e "Descrição".
5. Informe a ação a ser executada.
É possível adicionar várias ações para a mesma ocorrência. Para tal, repita os passos 4 e 5.
6. Confira os dados e confirme.

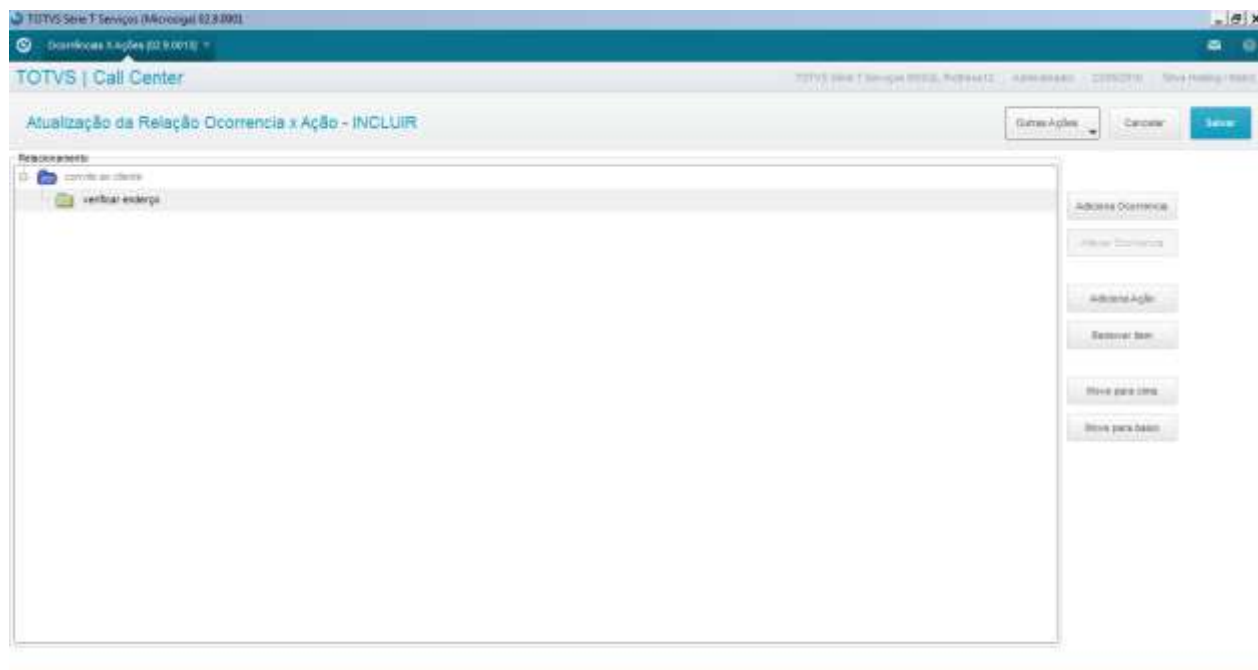
Principais Opções:

Adicionar Ocorrência: Permite selecionar a(s) ocorrência(s) a ser(em) tomada(s) nos atendimentos. Ao clicar sobre essa opção, é apresentada a tela a seguir:



Adicionar Ação – Permite selecionar a(s) ação(ões) a ser(em) tomada(s), de acordo com a ocorrência.





TOTVS Série T Serviços (Microsoft) 02.9.0001

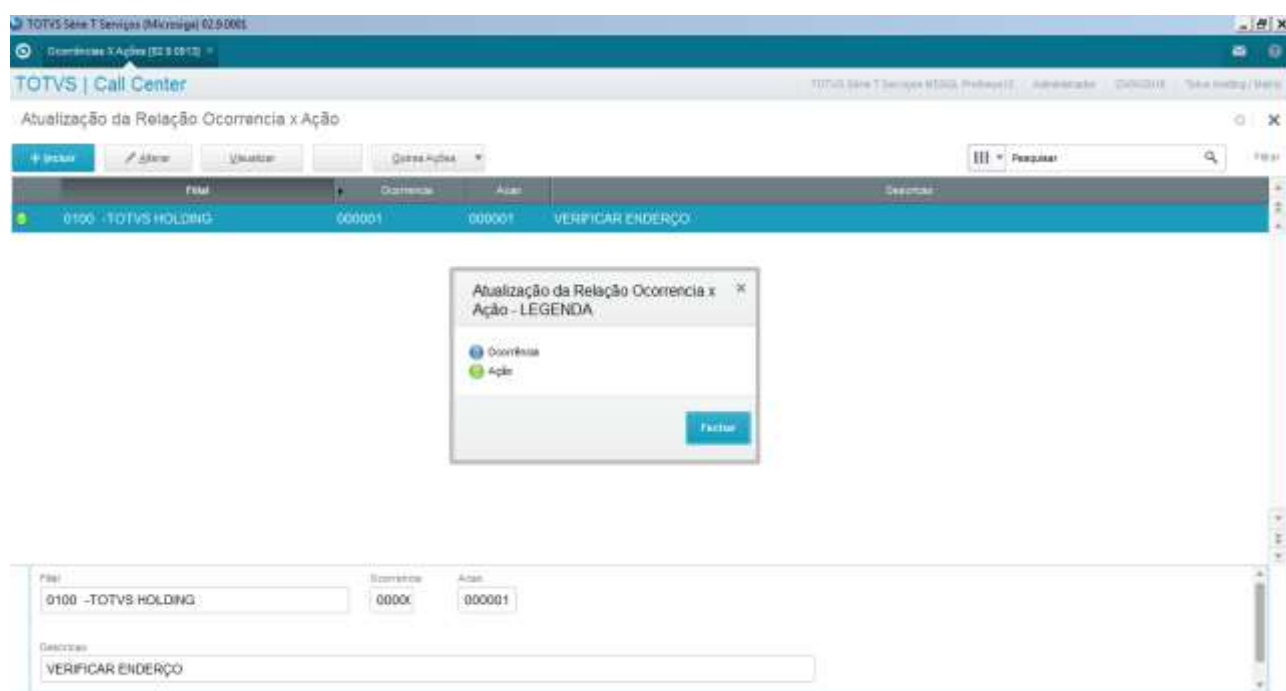
Atualização da Relação Ocorrência x Ação - INCLUIR

Relacionando:

Ocorrência	Ação	Descrição
000001	000001	VERIFICAR ENDERÇO

Adicionar Ocorrência
Excluir Ocorrência
Adicionar Ação
Excluir Ação
Novo para cima
Novo para baixo

Legenda



TOTVS Série T Serviços (Microsoft) 02.9.0001

Atualização da Relação Ocorrência x Ação

Novo
Excluir
Visualizar
Gerar Ação

Folha	Ocorrência	Ação	Descrição
0100 -TOTVS HOLDING-	000001	000001	VERIFICAR ENDERÇO

Atualização da Relação Ocorrência x Ação - LEGENDA

Ocorrência
Ação
Folha

Folha: 0100 -TOTVS HOLDING-
Ocorrência: 000001
Ação: 000001
Descrição: VERIFICAR ENDERÇO

Exercício

Efetuiremos o registro das ocorrências, como se fôssemos configurar uma FAQ. Caminho da rotina:

“Atualizações” > “Telemarketing” > “Ocorrência x Ações”;

Relação 1:

1. Clique no botão “Adiciona Ocorrência” e informe os dados a seguir:
2. Código = <Selecione – “Convite ao Cliente”> (F3 Disponível) e confirme;
3. Em seguida, clique em “Adiciona Ação” e informe os dados a seguir:
Código = <Selecione – “Enviar convite ao Cliente”> (F3 Disponível) e confirme;
4. Confira os dados e confirme o vínculo da Ocorrência x Ação.

Relação 2:

1. Clique no botão “Adiciona Ocorrência” e informe os dados a seguir:
Código = <Selecione – “Atraso na Entrega”> (F3 Disponível) e confirme;
2. Em seguida, clique em “Adiciona Ação” e informe os dados a seguir:
Código = <Selecione – “Verificar Endereço”> (F3 Disponível) e confirme;
3. Confira os dados e confirme o vínculo da Ocorrência x Ação;
4. Repita os passos de 1 a 3, para as demais ocorrências, relacionando-as conforme abaixo:

Relação 3

Ocorrência = Eventos

Ação = Enviar convite ao cliente

Relação 4

Ocorrência = Solicitação

Ação = Enviar amostra ao cliente

9.5. Mídias

Tabelas da Rotina (SUH – Mídias).

Parâmetro da Rotina (MV_LJRGMD- define a obrigatoriedade do registro de mídia. Se ele estiver configurado com a opção 2, será obrigatório o seu cadastro no sistema.).

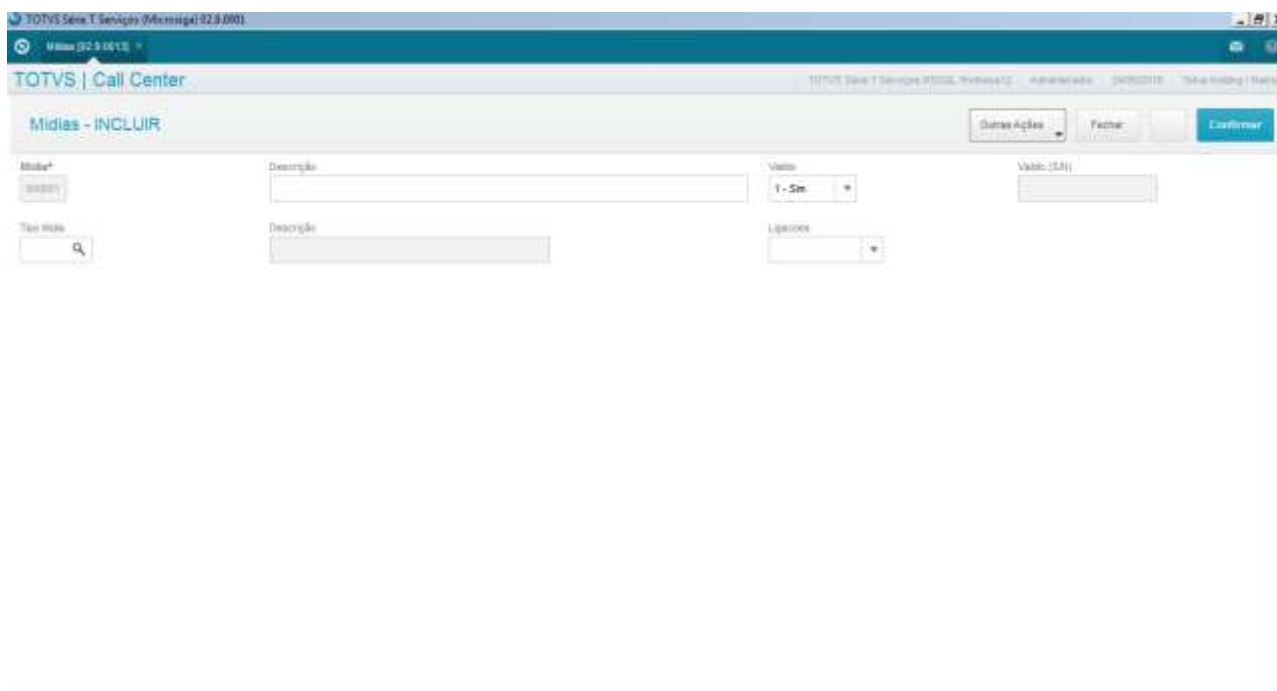
Esta rotina permite cadastrar as possíveis formas de veiculação dos produtos e da empresa. Nesse cadastramento é possível informar o tipo de mídia utilizada (eletrônica, visual, impressa, brinde, etc.) e o tipo de ligação relacionada à mídia (receptiva, ativa ou ambas).

Posteriormente, há como avaliar as métricas de resultado de cada mídia de acordo com os atendimentos registrados por meio dos relatórios disponíveis no Protheus Call Center.

Exemplos de mídias:

- Folha de S.Paulo®
- Estado de S.Paulo®
- Televisão
- Rádio
- Revista

Para acessar essa rotina, vá em:
Atualizações > Telemarketing > Mídias.



Principais Campos:

Mídias = <Código Automático>.

Descrição = Descrição do nome da Mídia em que foi publicado o nome de uma campanha, produto ou da própria empresa.

Valido = Define se essa Mídia estará disponível para ser usada nos atendimentos.

Tipo de Mídia = Tipo de mídia onde será feita a divulgação. Pressione [F3] para escolher o tipo de mídia. Ex: Eletrônica.

Ligações = Tipo de ligação que vai ter acesso a esta mídia.

1. Ativo
2. Receptivo
3. Ambos

Exercício

Efeturemos o cadastro de algumas mídias. Caminho para este exercício:
“Atualizações” > “Telemarketing” > “Mídias”

1. Clique no botão “Incluir” e informe os dados a seguir:
Mídia = <Sequencial>
Descrição = Rádio CBN
Tipo Mídia = 000001 (F3 Disponível)
Ligações = 3 – Ambos
2. Confira os dados e confirme o cadastro de “Mídias”.

9.6. Comunicações

Tabelas da Rotina (SUL - Tipos de Comunicação).

Neste cadastro são informados os meios de comunicação utilizados nas ligações do Protheus Call Center.

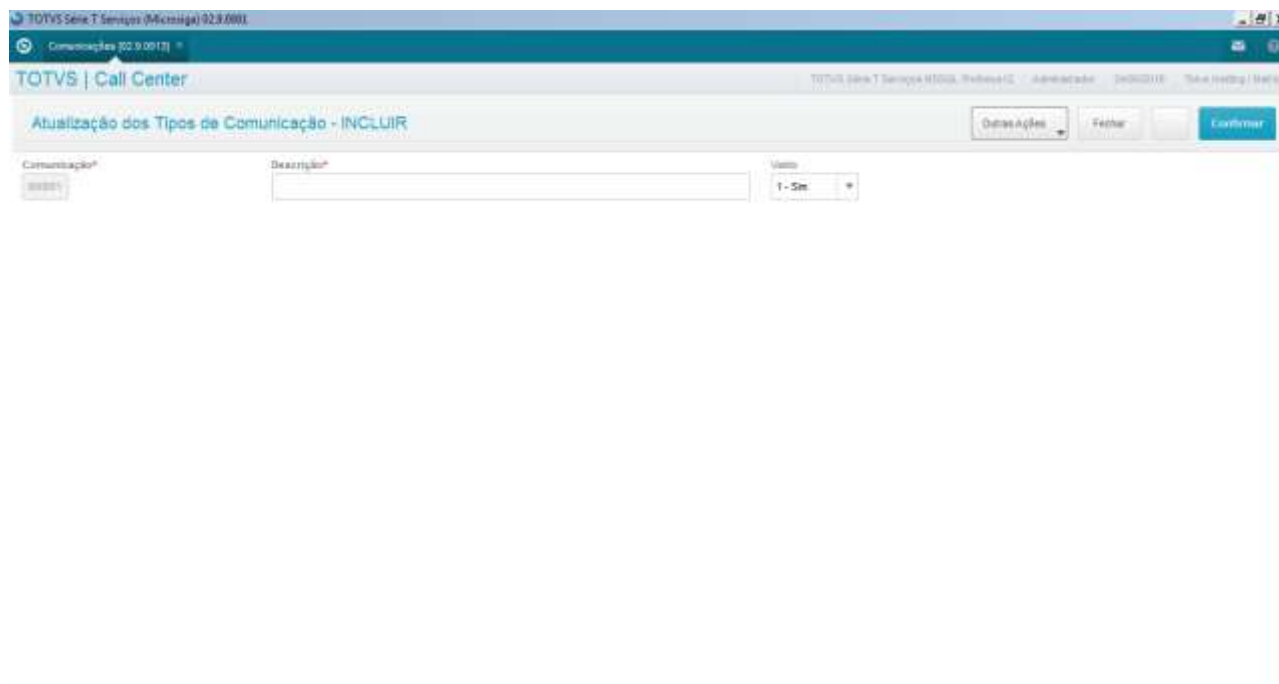
Posteriormente, será possível avaliar, por meio de relatórios, as métricas de resultado de cada tipo de comunicação de acordo com os atendimentos registrados.

Exemplos de meios de comunicação:

- Telefone
- 0800
- E-mail
- Fax

Para acessar essa rotina, vá em:

Atualizações > Telemarketing > Comunicações.



Principais Campos:

Comunicação = <Código sequência de Comunicação>.

Descrição = Descrição do tipo de Comunicação que será disponibilizado para acesso a Central de Atendimento.

Válido = Indica em quais ligações estará disponível esta mídia.

Exercício

Tanto as mídias, quanto os tipos de comunicações, têm o mesmo enfoque: propiciar ao gestor de um Call Center, estatísticas de atendimentos, baseados nessas informações. Para cadastrar um tipo de comunicação, vá em:

“Atualizações” > Telemarketing” > “Comunicações”

1. Clique sobre a opção “Incluir” e informe os dados a seguir:
Comunicação = <Sequencial>
Descrição = Atendimento WEB
Válido = Sim
2. Repita o passo anterior e informe os dados a seguir:
Comunicação = <Sequencial>
Descrição = 0800
Válido = Sim
3. Verifique o preenchimento dos campos e confirme.

9.7. Tipos de Encerramento.

Tabelas da Rotina (SUN – Encerramentos).

Neste cadastro são informados os motivos de encerramento dos atendimentos de telemarketing. O encerramento do atendimento só ocorre quando todas as ações já tiverem sido executadas.

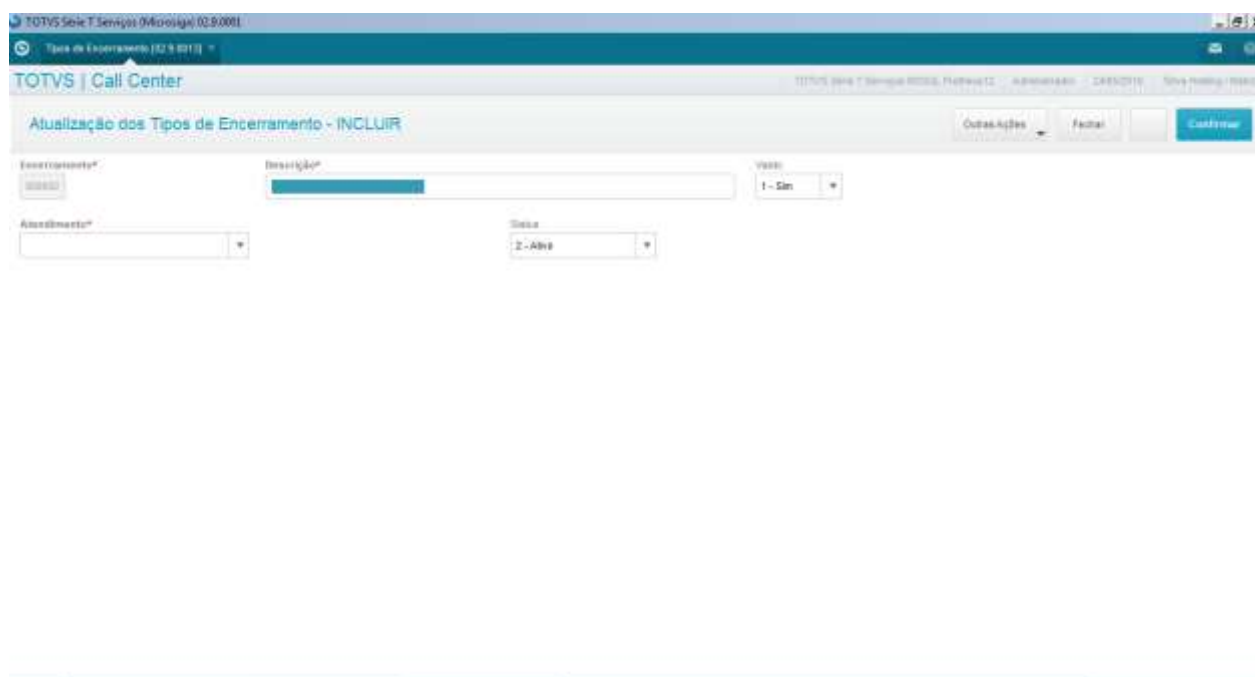
Exemplos:

- Atendimento solucionado na primeira chamada;
- Solução pelo manual;
- Substituição do produto;

Importante

- Após o encerramento de um atendimento em Telemarketing, ele não poderá mais ser alterado.
- Esta rotina é acessada pelo Faturamento, em Atualizações/Cadastros/Encerramento.

Para acessar essa rotina, vá em:
Atualizações > Telemarketing > Tipos de Encerramento.



The screenshot displays the 'Atualização dos Tipos de Encerramento - INCLUIR' form within the TOTVS Call Center application. The form includes the following fields:

- Encerramento***: A text input field containing the value '0000'.
- Descrição***: A text input field with a blue bar at the end.
- Válido**: A dropdown menu set to '1 - Sim'.
- Atendimento***: A dropdown menu.
- Símbolo**: A dropdown menu set to 'Z - Abre'.

Buttons for 'Outras Ações', 'Fechar', and 'Continuar' are visible in the top right corner.

Principais Campos:

Encerramento = <Código sequência de Encerramento>.

Descrição = Descrição dos possíveis tipos de encerramento de atendimentos que a empresa irá adotar.

Válido = Define se esse tipo de encerramento estará disponível nas telas de atendimento.

Atendimento = Tipo de atendimento

1=Telemarketing

3=Tele cobrança

4=Todos

Status = Informa se o registro está habilitado (ativo) para uso na aplicação.

Importante

Além dos relatórios disponibilizados pelo Ambiente Call Center, podem ser configurados os “Indicadores Nativos”, bem como implementado, na área de B.I., uma Data Warehouse ou um KPI – Key Performance Indicator, para um melhor gerenciamento de um Call Center.

Exercício

Para a emissão de relatórios do tipo: quantos atendimentos foram “encerrados pelo manual”, precisamos cadastrar um tipo de encerramento com tal descrição e ativá-lo na rotina de atendimento a qual o mesmo será utilizado. Vamos cadastrar um que indique o atendimento a uma solicitação efetuada pelo cliente.

1. Caminho para este exercício:
“Atualizações” > “Telemarketing” > “Encerramento”
2. Clique sobre a opção “Incluir” e informe os dados a seguir:
Encerramento = <Sequencial>
Descrição = Enviado material ao Cliente
Atendimento = Telemarketing
Válido = Sim
3. Verifique o preenchimento dos campos e confirme o cadastro de “Tipos de Encerramento”.

10. Atendimento

10.1. Call Center.

Tabelas da Rotina (SA1 – Clientes, SA3 – Vendedores, SA4 – Transportadoras, SA6 – Bancos, SB1 – Produtos, SB2 - Saldos Iniciais, SB5 - Complemento de Produtos, SC5 - Pedido de Vendas SC6 - Itens de Pedido de Venda, SC9 - Liberação de Pedidos, SK1 - Referência do Contas a receber SK2 - Regras de Negociação, SL1 - Orçamentos Siga loja, SL2 - Itens de Orçamentos Siga loja SL4 - Formas de Pagamento, SE1 - Contas a Receber, SE4 - Condições de Pagamento SUA - Atendimento do Televendas, SUB - Itens do Televendas, SUC - Atendimento do Telemarketing SUD - Itens do Telemarketing, SU7 – Operadores, SU0 - Posto de Vendas, SUO - Campanhas SUP - Itens de Script Dinâmico, SUZ - Script Dinâmico, SUW - Itens de Campanhas, SUK - Respostas do Script Dinâmico no Atendimento, SU9 – Ocorrências, SUQ – Ações, SUH – Mídias, SUL - Tipo de Comunicações, ACF - Atendimento da Tele cobrança, ACG - Itens da Tele cobrança, SU5 - Cadastro de Contatos, AC8 - Relacionamento

contato x entidade ACH – Cadastro de Suspec, SX6 – Parâmetros, SLQ – Cabeçalho dos orçamentos, AB1 – Cabeçalho Chamado Técnico, AB2 – Itens Chamado Técnico, AAG – Cadastro de Ocorrências).

Parâmetros da Rotina (MV_ALTPED - no ambiente Call Center, para possibilitar ou não a alteração de pedidos já faturados.

MV_ALTPED - estiver configurado com "S" (Sim), os pedidos de venda gerados pelo módulo Call Center poderão ser alterados mesmo já faturados. Se estiver configurado com "N" (Não), os pedidos depois de faturados não poderão ser alterados e todos os campos ficarão desabilitados.).

O Call Center oferece todo o gerenciamento e controle aos atendentes e operações efetuadas para os atendimentos ativos e receptivos, disponibilizando as rotinas:

- **Telemarketing** - realiza o atendimento dos contatos relacionados às Entidades (SAC, 0800, etc.).
- **Televendas** - vendas por telefone gerando orçamentos, pedidos de vendas e faturamentos.
- **Tele cobrança** - realiza a cobrança dos títulos vencidos dos clientes inadimplentes com base na posição financeira. Para isso, é necessário que o usuário utilize o ambiente Protheus Financeiro.

No Cadastro do Operador é possível atribuir ao atendente que rotina estará disponível para seu usuário, possibilitando assim, separar os atendentes de acordo com a habilidade (skill) de cada um, conforme a rotina operacional da central de atendimentos disponível na empresa, ou seja, é possível fazer várias combinações do tipo de atendimento.

Exemplos:

- Grupos para Telemarketing - Ativo
- Grupos para Telemarketing - Receptivo
- Grupos para Televendas - Ativo
- Grupos para Televendas - Receptivo
- Grupos para Tele cobrança - Ativo
- Grupos para Tele cobrança - Receptivo
- Grupos para Telemarketing e Televendas
- Grupos que utilizam todos os tipos de atendimentos (Telemarketing, Televendas e Tele cobrança)

Todas as combinações de acesso com múltiplas instâncias ao atendimento Call Center são permitidas, exceto quando for executado em modo SDI, em máquinas diferentes e com o mesmo usuário/operador. Nesse caso, será exibida mensagem solicitando que o usuário feche as rotinas e execute apenas uma delas sequencialmente.

Importante

Ao executar o Call Center, se o operador tiver acesso a todos os tipos de atendimentos, na tela de manutenção do "Call Center" serão apresentados todos os contatos cadastrados para os quais serão registrados os atendimentos.

Caso contrário, se o operador tiver acesso apenas a um tipo de atendimento na tela de manutenção do "Call Center", serão apresentados os registros conforme a rotina configurada.

Exemplo:

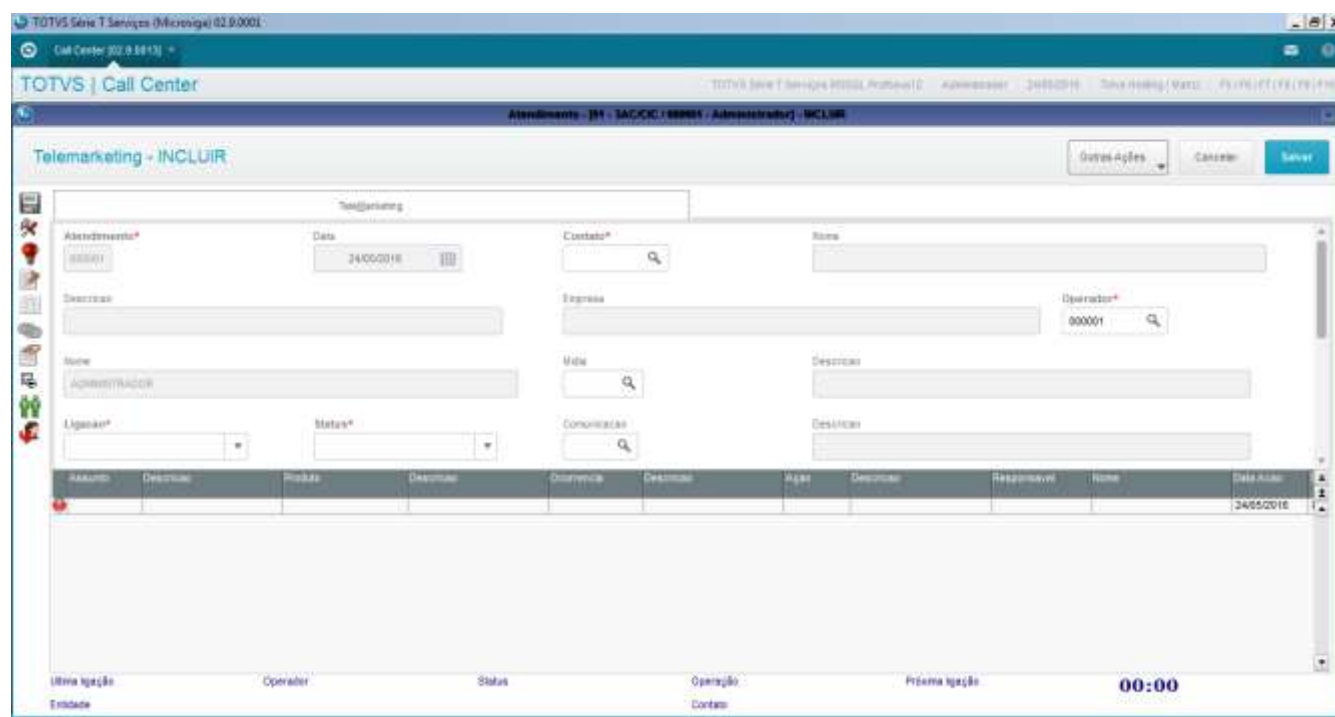
- Telemarketing - serão apresentados todos os atendimentos de Telemarketing efetuados:

- Pendentes;
- Planejados;
- Encerrados;
- Cancelados.
- Televendas - serão apresentados todos os atendimentos de Televendas efetuados (orçamentos e faturamentos).
- Tele cobrança - serão apresentados todos os atendimentos de Tele cobrança.

Importante

O detalhamento apresentado a seguir, refere-se aos campos existentes tanto nos atendimentos de Telemarketing, como no de Televendas.

Para acessar essa rotina, vá em:
Atualizações > Atendimento > Call Center.



Principais Campos:

Atendimento: Número do atendimento, gerado automaticamente.

Data: Data do Atendimento, atualizada conforme a data do sistema.

Contato – Código do contato. Selecione via <F3> e, caso o mesmo não exista no cadastro, é permitido, conforme a senha e o perfil do usuário, cadastrar um contato e vincular o mesmo à empresa a qual está representando.

Call Center Telemarketing e Televendas



Nome: Nome do contato. Este campo é atualizado automaticamente, de acordo com a seleção do código do contato.

Descrição: Indica qual a relação/entidade escolhida: Clientes, Prospect – veja a relação de entidades (essa tela é apresentada quando o contato é cadastrado no próprio atendimento e, conseqüentemente não possui ainda um vínculo com uma entidade):

Empresa: Indica o nome da empresa selecionada, após a escolha da Entidade.

Operador: Sugerido automaticamente, de acordo com a senha do usuário.

Mídia: Selecione a mídia a que o atendimento foi originado. O preenchimento desse campo é relevante para as estatísticas de Call Center – Telemarketing.

Ligação: Indica se Ativo ou Receptivo. Além do preenchimento desse campo ser relevante para as estatísticas de Call Center – Telemarketing, ele servirá de filtro para a seleção das Campanhas e, conseqüentemente, os scripts de atendimento.

Status: Indica o status da ligação, que pode ser: pendente, planejada ou encerrada.

Comunicação: Código da comunicação. Ex.: 0800. O preenchimento desse campo é relevante para as estatísticas de Call Center – Telemarketing.

Campanha - Código da Campanha utilizada no atendimento. O preenchimento desse campo é relevante para as estatísticas de Call Center – Telemarketing. Além disso, serão filtrados os scripts de atendimento. O preenchimento deste campo é importante para a execução de Campanhas. Ao selecionar a campanha desejada, o atendente deve clicar no botão "Script da Campanha" para escolher o script a ser executado. O sistema apresenta a janela "Script Dinâmico", com todos os scripts relacionados à campanha, no formato pesquisa ou atendimento. O usuário deve selecionar o script desejado e executá-lo conforme configurado na rotina "Script Dinâmico".

Observe os botões:

- **"Avançar"** - Utilizado para avançar para a próxima pergunta.
- **"Concluir"** - Utilizado para concluir a campanha.

Retorno/Hora: Nestes campos são informados a data e o horário em que a próxima ligação será realizada. Neste caso, o sistema irá gerar um agendamento da ligação para o cliente na data e hora informada, se houver pelo menos um telefone cadastrado para o contato atual. Numa próxima ligação, no rodapé do atendimento que for efetuado com uma entidade que possua um retorno pendente, ficará visível para o operador a informação da data do retorno e a hora, bem como o operador que registrou esta pendência.

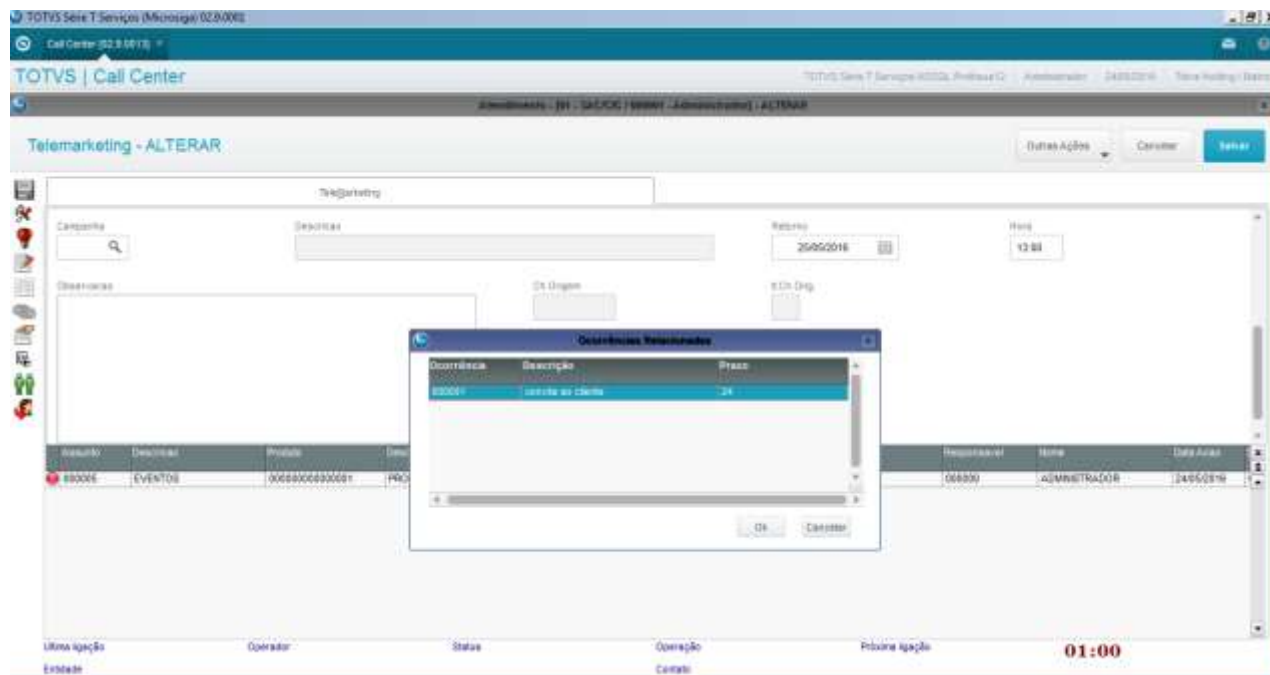
Observação: A observação informada nesse campo estará disponível ao usuário responsável por executar determinada ação que receber um e-mail desse atendimento; além disso, servirá de informação ao operador que retornar a ligação do contato.

Itens - Assuntos

Assunto: Neste campo é informado o assunto do atendimento. Ex.: sugestão, reclamação, cotação, solicitação, etc.

Produto: A definição deste campo está relacionada ao assunto do atendimento. Ex.: reclamação referente ao produto, campanha para a divulgação do produto, etc.

Ocorrência: Neste campo é definido o motivo da ligação do cliente. De acordo com o assunto selecionado, e para seleção da ocorrência, a tela abaixo é apresentada:

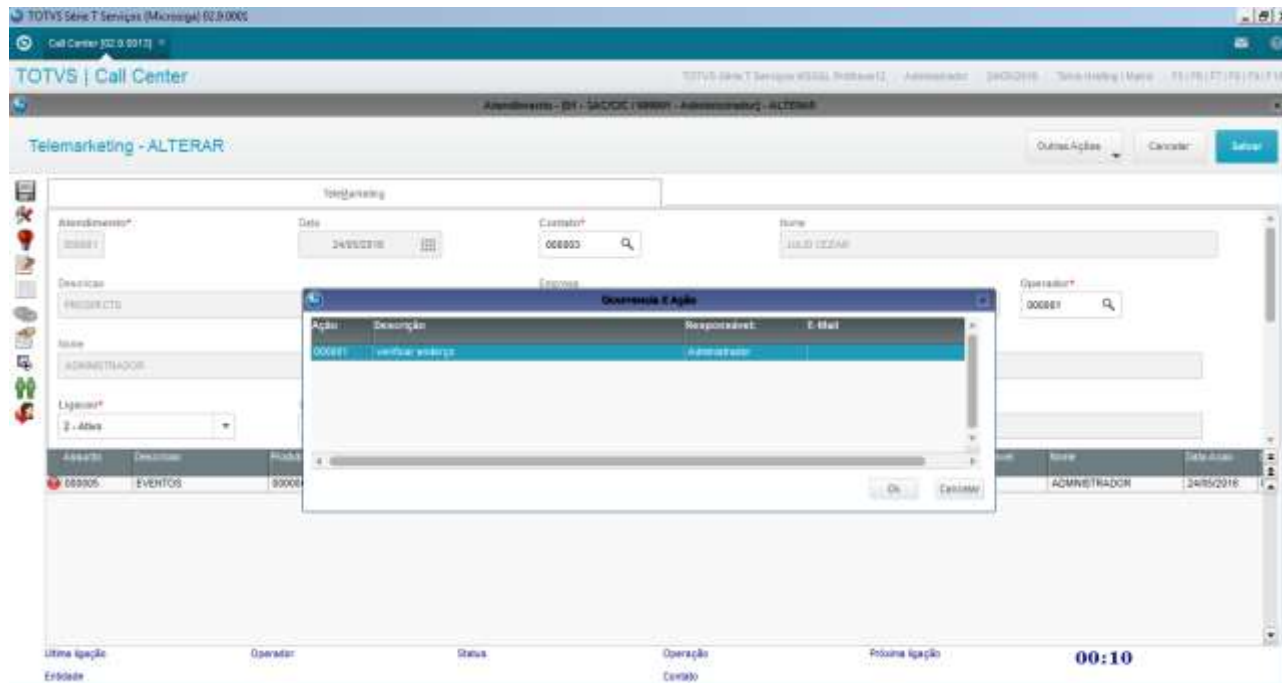


The screenshot shows the 'Telemarketing - ALTERAR' form in the TOTVS Call Center system. A modal dialog box titled 'Ocorrências X Ações' is open, displaying a table with the following data:

Ocorrência	Descrição	Prazo
00000	contato ao cliente	24

The background form includes fields for 'Atendimento*', 'Data', 'Contador*', 'Nome', 'Operador*', and a table for 'Ações'. The status bar at the bottom shows '01:00'.

Ação: Selecione a ação a ser tomada com base no registro da ocorrência. O Sistema disponibiliza o arquivo de Ocorrências X Ações (possíveis), que podem ser previamente cadastradas com o objetivo de agilizar o atendimento.



The screenshot shows the 'Telemarketing - ALTERAR' form in the TOTVS Call Center system. A modal dialog box titled 'Ocorrências X Ação' is open, displaying a table with the following data:

Ação	Descrição	Responsável	E-Mail
00001	verificar endereço	Administrador	

The background form includes fields for 'Atendimento*', 'Data', 'Contador*', 'Nome', 'Operador*', and a table for 'Ações'. The status bar at the bottom shows '00:10'.

Responsável: Selecione o responsável pela execução da ação.

Data da Ação: Data prevista para a realização da ação pelo responsável.

Status:

- Pendente - ação não executada
- Encerrada - ação executada

Se no atendimento houver vários itens cadastrados (Ocorrências X Ações), a ligação/atendimento só poderá ser encerrada quando todas as ações forem executadas (status encerrada).

Observação: Informações resumidas e complementares para a execução da ação (Ex: prioridade).

Execução: Data real da execução da ação.

Complemento: Campo para descrição detalhada da ação tomada.

Rotinas da Barra de Tarefa:



- Encerramento do Chamado.



- Chamado técnico - Grava e transfere o chamado.



- Ligações pendentes do operador.



- Cadastro do produto.



- Lista de Contatos.



- Histórico da Entidade.



- Chamado Compartilhado.



- Transfere Chamado.

Outras Ferramentas da Rotina.

Acesso > Seleccione > Outras Ações.

Limpa Atendimento - Limpa a tela de Atendimento.

Cancela um Atendimento - Cancela o Atendimento. Utilizado também para verificar o motivo do cancelamento das ligações canceladas.

Marketing Ativo - Abre a janela "Discagem Automática" com os telefones cadastrados para o contato. Deve-se selecionar o número desejado. Ao confirmar, o Sistema apresenta a mensagem para o atendente retirar o telefone do gancho e clicar no botão "Discar".

Envio de Tarefas - Grava o atendimento e transfere as informações para a agenda do vendedor (tarefas do vendedor). O atendente deve selecionar o vendedor, definir a data e hora do atendimento, o assunto, a ocorrência, comentários gerais, etc. Ex.: Agendamento de visitas. Veja detalhes no tópico "Envio de Tarefas".

Scrip da Campanha - Abre a consulta dos scripts dinâmicos relacionados à campanha. O atendente deverá selecionar o script desejado (Atendimento ou Pesquisa) para iniciar a campanha.

Alteração de Entidades - Permite a alteração dos dados da entidade relacionada no atendimento.

Histórico de Ligações - Abre a consulta "Histórico de atendimentos Realizados" selecionando pelo contato ou entidade. Exibindo todos os atendimentos efetuados em ordem decrescente de data. Observe também o status apresentado no rodapé da consulta (legenda do atendimento). Na rotina de Telemarketing, status do atendimento:

- Azul - Planejado
- Vermelho - Pendente
- Verde - Encerrado
- Preto - Cancelado

Apenas os atendimentos com o status "Planejado" ou "Pendente" podem ser cancelados.

Situação Financeira - Consulta posição financeira do cliente, exibindo os dados: limite de crédito, saldo atual de títulos em aberto, maior compra, maior saldo, primeira compra, última compra, maior atraso, média de atraso, grau de risco, cheques devolvidos, títulos protestados, títulos em aberto, títulos recebidos, pedidos, faturamento, histórico de cobrança, etc.

Cadastro de Contatos - Consulta cadastro de Contatos.

Banco de Conhecimento - Consulta os dados do Banco de Conhecimento para o Cliente selecionado.

Tracker de Entidade - Exibe o tracker da entidade selecionada desde a origem até a posição atual. Essa consulta está disponível para os cadastros de Suspects, Prospect e Cliente.

Visualiza Eventos - Permite visualizar os eventos da campanha selecionada.

10.2. Telemarketing – SAC, CIC, HELP DESK.

A rotina de Telemarketing permite registrar atendimentos ativos ou receptivos para os contatos das entidades cadastradas, com o objetivo de solucionar problemas e dúvidas, registrar de reclamações, realizar campanhas para a divulgação de eventos, produtos, Promoções, etc.









Exemplos de Atendimentos:





- Atendimento Receptivo: Quando a empresa recebe uma interação do contato.
Ex.: 0800
- Atendimento Ativo: Quando a interação parte da empresa para o contato.
Ex.: Mala-Direta.

Nesta opção, o contato passa a ser a principal informação para o atendimento, e pode estar relacionado às entidades:

- Clientes
- Prospects
- Parceiros
- Fornecedores
- Concorrentes
- Suspects
- Transportadoras

Barra de Ferramentas (Telemarketing):

	 Consulta as características do Produto.
	 Consulta os dados dos concorrentes. Permitindo a alteração e a inclusão de concorrentes novos.
	 Abre a janela para a seleção de Acessórios.
	 Grava o motivo de encerramento da ligação.

 Chamado Técnico	 Grava o atendimento e transfere as informações para abrir um chamado técnico. O atendente deve selecionar o telefone de contato relacionado ao Cliente e confirmar a abertura do chamado. Veja o tópico Chamado Técnico do módulo Field Service.
 Ligações Pendentes	 Abre a consulta dos "Chamados Pendentes" do atendente ativo, listando as ligações pendentes e seus detalhes.

Exercício

Para iniciar um atendimento no Call Center, é necessário que o usuário logado esteja cadastrado como um operador.

Para isso, efetue os passos abaixo:

1. Efetue Log-off do Sistema, clicando na opção "Sair", no menu principal do Call Center;
2. No campo "Senha", informe "01"; e em "Ambiente", selecione Call Center;
3. Selecione as seguintes opções "Atualizações" + "Atendimento" + "Call Center";
4. Selecione a opção "Incluir";
5. Na pasta "Telemarketing", informe os dados conforme descrito a seguir:
 - Contato = Pedro Dias <Selecione via F3>
 - Cliente = 000002 <Selecione via F3>
 - Ligação = Receptivo
 - Status = Pendente
6. Comunicação = 0800 <Selecione via F3>

Assunto 1:

7. Pressione <F2> e informe os dados a seguir:
Assunto = Reclamação <Selecione via F3>
Produto = 0000000000000001 <Selecione via F3>
Ocorrência = Atraso na Entrega <Selecione via F3>
Ação = Verificar Endereço <Selecione via F3>
Responsável = <Sugerido automaticamente, de acordo com o cadastro de "ações" > (F3 Disponível)

Exercício

Data da Ação = <informe Amanhã>

Status: Pendente

Observação:

O Cliente está reclamando de atraso na entrega e você quer dar ao mesmo uma posição de estoque desse produto.

8. Para tal, clique no ícone “Cadastro do Produto” ou pressione <F9>

Assunto 2:

9. Insira mais uma linha e informe os dados a seguir:

Assunto = Solicitação <Selecione via F3>

Produto = 000000000000001 <Selecione via F3>

Ocorrência = Envio de Amostra ao Cliente <Selecione via F3>

Ação = Enviar Amostra ao Cliente <Selecione via F3>

Responsável = <Sugerido automaticamente, de acordo com o cadastro de “ações” >
(F3 Disponível)

Data da Ação = <informe Amanhã>

Status = Pendente

Observação = “O cliente solicita uma amostra para efetuar comparação com o recebimento anterior. Tem dúvidas a respeito do modelo e cor.”

Observação:

O contato gostaria de saber quais títulos e pedidos estão em aberto com a sua empresa.

10. Para tal, clique em no botão “Situação Financeira” e informe os parâmetros a seguir:

Da Emissão/Até Emissão = <01/01/01> a <31/12/XX>

Do Vencimento/Até o Vencimento = <01/01/01> a <31/12/XX>

Considera Provisor. = Sim

Do Prefixo/Até o Prefixo = <Branco a ZZZ>

Considera Faturados? = Sim

Considera Liquidados? = Sim

Pedidos com itens bloqueados? = Sim

Tít. Gerados por liquidação? = Sim

Considera Saldo? = Normal

Considera Lojas? = Sim

TES gera Duplicata? = Todas

Considera RA? = Sim

11. Confirme os parâmetros acima e verifique as informações ali disponibilizadas;

12. Retorne até o cabeçalho e preencha os campos a seguir:

Retorno = <Informe a data de hoje>

Hora = 10:00

13. Confirme o registro desse atendimento

Exercício

O próximo atendimento envolve o cliente novo. Este já faz parte de uma lista VIP e será convidado a participar de um evento organizado pela sua empresa. Para tal, vá a:

1. Selecione as seguintes opções “Atualizações” + “Atendimento” + “Call Center”;
2. Selecione a opção “Incluir”;
3. Na pasta “Telemarketing”, informe os dados descritos a seguir:
Contato = Marco A. Diniz <Selecione via F3>
Cliente = 000034 <Selecione via F3>
Ligação = Ativo
Status = Planejada
Campanha = COMDEX <F3 Disponível>
Observação = “Por solicitação do Supervisor, foi efetuada uma ligação para este cliente.”

Observação:
Essa campanha tem o script para executar.
4. Para tal, clique no botão “Script da Campanha” e em seguida, clique em “Ok”;
Observação:
Ao selecionar “Ok”, será apresentada a tela do script, para que este seja executado. Proceda da seguinte forma:
5. Responda afirmativamente para as perguntas:
Clique em “Avançar” para continuar
Ao concluir a execução do script, clique em “Finalizar”.
6. Pressione <F2> e informe os dados abaixo:
Assunto = Eventos <Selecione via F3>
Ocorrência = Convite ao Cliente <Selecione via F3>
Ação = Enviar convite ao Cliente <Selecione via F3>
Responsável = <Sugerido automaticamente, de acordo com o cadastro de “ações” > (F3 Disponível)
Data da Ação = <informe Amanhã>
Status = Pendente
Observação = “Confirmou presença - necessita do convite.”

Observação:
O operador necessita saber quais as ligações pendentes ele tem para si. Nota: deve ser apresentado o último atendimento, pois nele havia data/hora de retorno.
7. Para tal, clique em “Ligações pendentes x Operador”;
8. Após visualizado as informações, clique em “Cancelar”;
9. Confirme o atendimento;

Para acompanhamento, vamos imprimir um relatório.

Exercício

10. Selecione as seguintes opções “Relatórios” + “Campanhas” + “Scripts x Atendim.”:

Observação:

O sistema apresentará uma janela, de Configuração de Relatórios. Na pasta “Impressão”, clique no botão “Tipo de Impressão – Em Disco”.

11. Clique em “Parâmetros” e efetue a parametrização do relatório.

11. Televendas

11.1. Vendedores

Tabelas da Rotina (SA3 – Vendedores, SA6 – Bancos, AO7 – Conexões, AO8 - Função de Conexão. AO9 - Função de Conexão x Entidade, AOA - Função x Função Correspondente.).

Parâmetros da Rotina (MV_COMIDEV - Indica se haverá cálculo de comissão na baixa por Devolução, ou na Nota de Devolução. Padrão F (Não), MV_TPCOMIS -Flag de sistema utilizado para informar se o cálculo da comissão será "O" (On-Line) ou "B" (Batch).).

Além dos dados cadastrais, podemos informar Dados Gerenciais tais como: Percentuais de Comissões e Distribuições dos Pagamentos das mesmas, que opcionalmente podem ser rateados entre o momento da Implantação dos Títulos a Receber e/ou suas respectivas Baixas, segundo o que estiver informado neste cadastro.

Caminho da rotina:

Atualizações > Televendas > Vendedores

TOTVS Sina T Serviços (Mensagem) 02.0.0001

Vendedores (02.0.0013)

TOTVS | Call Center

TOTVS Sina T Serviços MCOG, Professor 12 - Administrador - 02/02/2018 - Nova Pessoa / Matriz

Atualização de Vendedores - INCLUIR

Opções Ações Cancelar Salvar

Unidade	Localidade	Experiência de Mercado	Atividade Exchange	Outros
Código* <input type="text"/>	Nome* <input type="text"/>	Nome Reduzido <input type="text"/>		
Endereço <input type="text"/>	Bairro <input type="text"/>	Rua/Alameda <input type="text"/>		
Estado <input type="text"/>	CEP <input type="text"/>	Telefone <input type="text"/>	Status <input type="text"/>	
Fone <input type="text"/>	Sexo <input type="text"/>	Tipo <input type="text"/>	CNPJ/CPF <input type="text"/>	
e-mail <input type="text"/>	e-mail <input type="text"/>	Nome-Proprietário <input type="text"/>		
e-mail <input type="text"/>	Nome-Proprietário <input type="text"/>	Cont. Celular <input type="text"/>		
Supervisor <input type="text"/>	Direção <input type="text"/>	Bairro <input type="text"/>	Região <input type="text"/>	Comissão <input type="text"/>
% Pg. ex. Fim <input type="text"/>	% Pg. ex. Base <input type="text"/>	Base c/CMO <input type="text"/>	B. c/CMO Red. <input type="text"/>	Base c/CMO <input type="text"/>

Principais Campos:**Pasta Vendedor:**

Nesta pasta, devem ser informados os principais dados dos vendedores, tais como: código, nome, endereço, percentual de comissão, etc.

Principais Campos:

- **Código:** Código de identificação do vendedor. Gerado automaticamente.
- **Nome:** Nome completo do vendedor.
- **Nome Reduzid.:** Nome pelo qual o vendedor é conhecido.
- **Comissão:** Indica o percentual de comissão que será pago ao vendedor.
- **% Pg na Emissão/Baixa:** O sistema permite o pagamento das comissões em duas parcelas: emissão ou baixa. Quando preenchido um valor inferior a 100%, automaticamente preenche o próximo campo, "% Pago na Baixa", com a diferença do valor informado.

Na preparação do documento de saída é atualizado o arquivo de Manutenção de Comissões com o percentual informado neste campo.

Pasta Pagamento de Comissão:

Nesta pasta, devem ser informados os principais dados para o pagamento da comissão.

Principais Campos:

- **Forma Pgto.:** Indica se será utilizado o ambiente SIGAGPE, gera Contas a Pagar ou apenas Comissão a pagar.
- **Dias da Cond.:** Determina se o vencimento da comissão será dentro do mês (campo em branco) ou no mês posterior (campo preenchido com F).

Exercício

Devido ao cadastramento do Operador: Vendedor, automaticamente fica registrado, no cadastro de Vendedores, este operador.

Para comprovar isso, vá a:

1. Selecione as seguintes opções "Atualizações" + "Televendas" + "Vendedores";
2. Posicione sobre o Vendedor "Usuário 02" e em seguida clique em "Alterar", informando os dados a seguir:
Comissão = 1,00
% Pg na Baixa = 100%

Observação:

Caso não sejam efetuadas alterações no cadastro, não será calculado comissão ao vendedor.

Exercício

Confirme as alterações no cadastro do vendedor.

3. Selecione as seguintes opções “Relatórios” + “Cadastros” + “Vendedores” e em seguida, clique no botão “Parâmetros”;
4. **Observação:**
O Sistema apresentará uma janela contendo “Pastas”, para preenchimento dos dados.
5. Na pasta “Impressão”, clique no botão “Tipo de Impressão – Em Disco” e confirme;
6. Na pasta “Ordem”, selecione o botão “Por Código”;
7. Confira os dados, confirme os “Parâmetros” e a emissão do relatório do “Cadastro de Vendedores”;
8. Selecione as seguintes opções: “Relatórios” + “Cadastros” + “List. Vendedores”;
9. **Obs.:**
O Sistema apresentará uma janela, contendo “Pastas”, para preenchimento dos dados.
10. Na pasta “Impressão”, clique no botão “Tipo de Impressão – Em Disco” e confirme;
11. Confira os dados, confirme os “Parâmetros” e a emissão da “Lista de Vendedores”.

11.2. Acessórios

Tabelas da Rotina (SU1 – Acessórios).

Parâmetros da Rotina (MV_TMKKIT -Indica se os itens do cadastro de Acessórios definidos como Kit, serão lançados automaticamente no Televendas.).

Neste cadastro são informados os produtos que podem ter a venda associada à de outro produto. O objetivo é sugerir, no momento da venda (rotina Televendas), os produtos que poderão ser utilizados como acessórios do produto principal de venda. Esse cadastro pode ser utilizado, ainda, para tratar os kits de produtos (conjuntos).

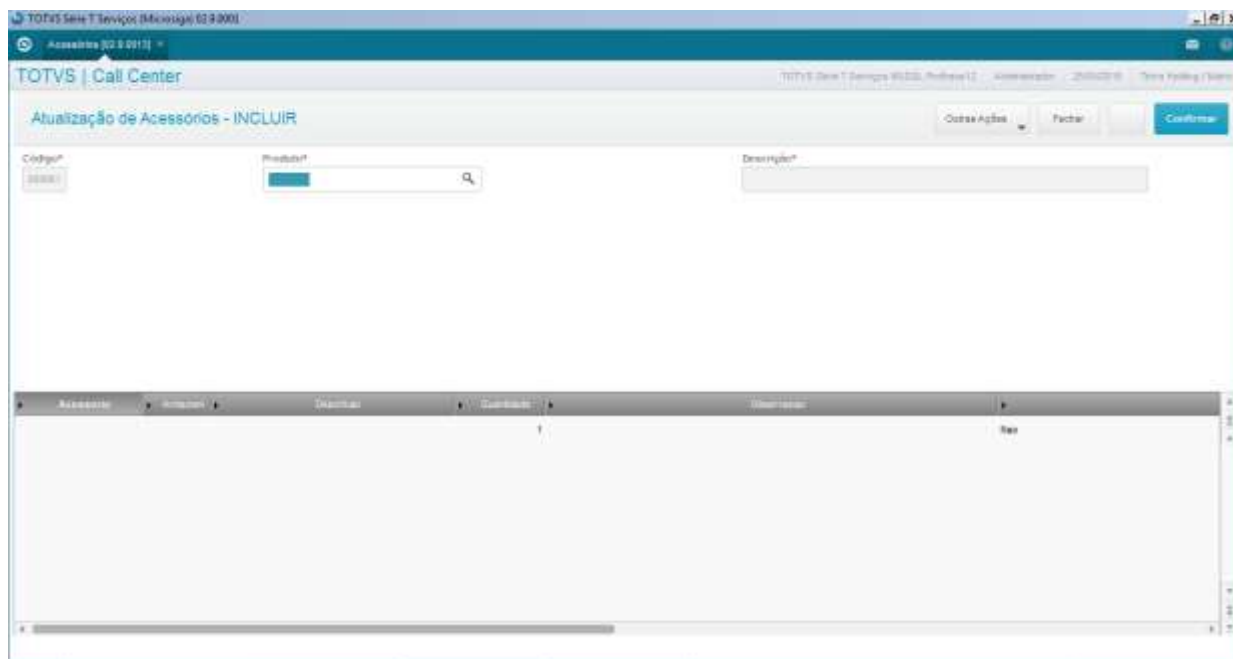
Exemplo:

Produto Principal: Impressora;

Produto Acessório: Papel A4/Cartucho

Caminho da rotina:

Atualizações > Televendas > Acessórios.



Principais Campos:

Código: Código que identifica o cadastro. Gerado automaticamente. Código do acessório que será associado ao produto principal. Os acessórios não podem se repetir.

Produto: Selecione o produto pai. Esse produto é o considerado “acabado”.

Detalhe

Principais Campos:

Acessório: Indica o código do produto que constituirá o kit ou acessório. De acordo como exemplo acima, indica o cartucho, a folha.

Armazém: Qual o armazém que será retirado esse produto, no momento de considerar o saldo físico do mesmo.

Quantidade: Qual a quantidade necessária desse produto, para a constituição do kit/acessório.

Kit: Se definido como "Sim", indica que o acessório pertence a um KIT e deve ser lançando automaticamente no momento da venda.

Exercício

Selecione as seguintes opções “Atualizações” + “Televendas” + “Acessórios”;

1. Clique no botão “Incluir”;
2. Selecione o “Produto – 000000000000001 (F3 Disponível)”;
3. Pressione <F2> e selecione três (3) produtos como acessórios:
Armazém = 01
Quantidade = 1
Kit = Não
4. Confira os dados e confirme o cadastro de “Acessórios”.
5. Selecione as seguintes opções “Relatórios” + “Cadastros” + “Acessórios”;

Observação:

O Sistema apresentará uma janela de “Configuração de Relatório”. Na pasta “Impressão” clique no botão “Tipo de Impressão – Em Disco”;

6. Clique no botão “Parâmetros” e informe os dados a seguir:
Produto de?: <Branco>
Produto Até?: ZZZZZZZZZZZZZZZZ
7. Confira os dados, confirme os “Parâmetros” e a emissão do relatório de cadastro de “Acessórios”.

12. Cenários de Venda

12.1. Tabelas de Preços

Tabelas da Rotina (DA0 - Tabela de Preços; DA1 - Itens da Tabela de Preço; SB1 – Produtos; SE4 - Condição de Pagamento; AO7 – Conexões; AO8 - Função de Conexão; AO9 - Função de Conexão x Entidade; nAOA - Função x Função Correspondente).

Parâmetros da Rotina (MV_ESTADO - Sigla do Estado da empresa usuária do Sistema para efeito de cálculo de ICMS (7, 12 ou 18%). Para controle do NSU - Número Sequencial Único, que gera uma numeração sequencial única dos documentos fiscais (saída e entrada) aos quais utilizam formulário próprio apenas para o estado de Santa Catarina, informe SC).

MV_GRADE - Habilita a utilização do recurso grade de produto - Ativa o uso da grade de produto F - Desativa o uso da grade de produto).

As Tabelas de Preços associam vários Preços a vários Produtos de uma única vez, as quais podem ser geradas “n” Tabelas por Produto, e “n” Produtos por Tabela, mantendo cada uma delas Ativas ou Inativas, associando-lhes propriedades específicas mais eficazes do que as tabelas utilizadas no cadastro de Complemento de Produtos.

Esta rotina permite a configuração e manutenção de uma Tabela de Preços para compor diversas formas de comercialização, considerando, para um ou diversos produtos, condições específicas de venda, utilizando critérios diferenciados, como região e faixa de preços.

Para compor os descontos e o preço de venda que serão aplicados, o Sistema tem como referência o preço do produto, que é definido no seu cadastro, através do campo "Preço Venda" (B1_PRV1).

n Tabelas >> n Produtos

Estas Tabelas de Preços são utilizadas na colocação de Pedidos de Vendas, quer seja no Advanced Protheus ou no Palm de um Vendedor.

Caminho da rotina:

Atualizações > Cenários de Vendas > Tabela de Preço

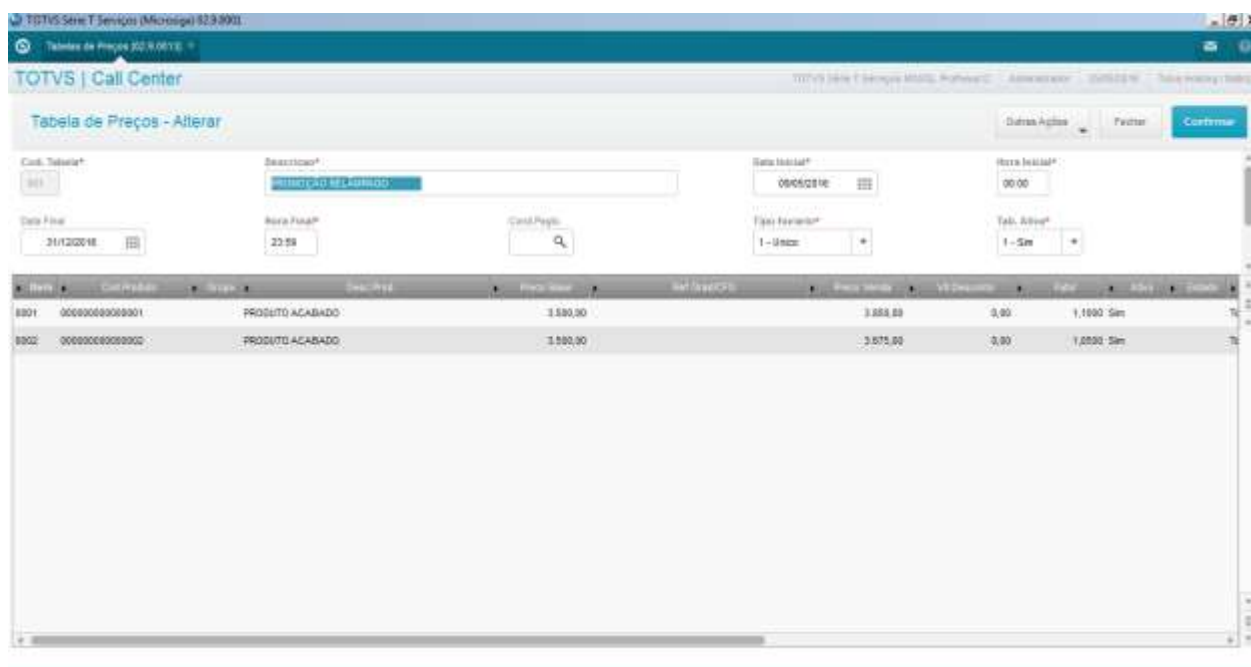


Tabela de Preços - Alterar

Campos de configuração:

- Cod. Tabela*: 001
- Descrição*: PRODUTO ACABADO
- Data Inicial*: 09/05/2018
- Hora Inicial*: 00:00
- Data Final*: 31/12/2018
- Hora Final*: 23:59
- Cod. Preço*: [Selecione]
- Tipos Fornece*: 1 - Único
- Tab. Ativo*: 1 - Sim

Item	Cod. Produto	Nome	Descrição	Preço Base	Preço Venda	VB Descuento	Fator	Ativo	Observação
8901	00000000000001	PRODUTO ACABADO		1.580,30	1.580,30	0,00	1,0000	Sim	
8902	00000000000002	PRODUTO ACABADO		1.580,30	1.575,00	3,00	1,0200	Sim	

Principais Opções da Rotina

Reajuste	Principais opções da rotina
	<p>Reajuste A opção "Reajuste" permite aplicar um Fator de Multiplicação para reajustar os preços dos produtos das tabelas indicadas na parametrização.</p> <p>Procedimentos</p> <p>Para efetuar o reajuste da tabela de preços:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Em "Tabela de Preços", selecione a opção Reajuste". O Sistema apresenta a tela descritiva da rotina. 2. Clique no botão "Parâmetros". 3. Os parâmetros desta opção possuem preenchimento autoexplicativo, No entanto devem ser observados os seguintes dados:

Reajuste	<p>Fator de Multiplicação? Deve ser informado o fator de reajuste dos preços. Os novos valores serão obtidos a partir da aplicação deste fator.</p> <p>Número de Decimais? Informe a quantidade de número de decimais que deve ser considerada na gravação do novo preço.</p> <p>Exemplo: Se informado "0" e o cálculo do novo valor for "46,74", será gravado "46,00" desconsiderando os centavos.</p> <p>Pedidos em Carteira? Deve ser selecionada a opção "Atualizar" se os pedidos de venda em aberto devem ter seus preços reajustados ou "Manter", caso contrário.</p> <p>Reaplica Fator? Defina como deve ser aplicado o fator de multiplicação para cálculo do reajuste:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Preço Base - será aplicada a fórmula: – Preço Base X Fator de Multiplicação X Fator – Preço Tabela - será aplicada a fórmula: – Preço Venda X Fator de Multiplicação <p>4. Confira os dados e confirme o reajuste da tabela.</p>
Gera	<p>Esta opção permite criar uma tabela de preços baseada no Cadastro de Produtos. A partir da seleção dos produtos nos parâmetros da rotina, o Sistema trará, nos itens da tabela de preços, todos os dados dos produtos já preenchidos, no entanto, os itens do cabeçalho da Tabela devem ser informados.</p> <p>O parâmetro "Vigência" terá como finalidade a informação da data a partir da qual o item da tabela será válido, no entanto este não é um campo obrigatório.</p> <p>O Sistema sempre considerará para efeito de vigência da tabela de preços a informação contida nos campos "Data Inicial" e "Data Final", no entanto os itens da tabela podem ter datas de vigência posteriores.</p> <p>Procedimentos</p> <p>Para gerar uma tabela de preços a partir do Cadastro de Produtos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Na janela de manutenção de Tabela de Preços, selecione a opção "Gerar". 2. Preencha os dados conforme orientação do help de campo. 3. Confira os dados e confirme.

Copiar	<p>Esta opção facilita o cadastramento de tabelas com características semelhantes, como itens em comum, para que não seja necessário redigitá-los. O sistema apresenta todos os campos tal qual foram configurados para uma determinada tabela previamente selecionada na janela de manutenção, possibilitando o cadastramento da nova tabela.</p> <p>Procedimentos</p> <p>Para copiar uma tabela de preços:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Em "Tabela de Preços", selecione a opção "Copiar".2. Na janela de pesquisa, informe o item a ser copiado e confirme.3. Informe o código e descrição da nova tabela a ser incluída, e se necessário altere/preencha os campos que desejar.4. Confira os dados e confirme a inclusão.
---------------	---

Principais Campos:

Cabeçalho

Principais Campos:

Código: Informe um código que identifique a tabela.

Descrição: Descrição que lembre a necessidade da tabela. Ex.: Tabela específica – Cliente "X".

Hora Inicial/Hora Final: Estes campos determinam os horários de vigência da Tabela de Preços e são muito utilizados em empresas que promovem "Promoções Relâmpagos".

Exemplo:

Suponha que uma empresa tenha determinado uma promoção que vale no dia 20/09/XX, das 9h às 10h.

O campo "Hora Inicial" deve ser preenchido com 09h00min e o campo "Hora Final" com 10h00min.

As vendas efetuadas a partir das 10h01min não poderão participar da promoção desta Tabela de Preço.

Condição de Pagamento – Neste campo deve ser informada a condição de pagamento válida para aplicação desta tabela de preços. Desta forma, na inclusão do Pedido de Vendas, o sistema somente consistirá a condição de pagamento informada na Tabela de Preços, caso contrário, emitirá um aviso de que a condição é inválida para a Tabela selecionada.

Tipo de Horário - O tipo de horário aplicado à Tabela de Preços pode ser:

- **Único:** A Tabela de Preços será válida da data de início (hora inicial), até a data final (hora final). Neste caso, supondo que a Tabela tenha sido cadastrada de 17/09 às 10h00min até 20/09 até as 20h:00m, todos os pedidos de venda que entrarem neste período poderão utilizar esta tabela.
- **Recorrente:** A tabela é válida entre as duas datas somente entre a hora inicial e a hora final. Usando o exemplo acima, os pedidos somente poderão utilizar a tabela nos dias do período, dentro do horário informado, ou seja, de 17/09 10h00min até 20/09 às 20h00min. Caso um pedido seja emitido no dia 18/09 às 21h:00m, o Sistema não irá aceitá-lo para esta Tabela de Preços.

Itens da Tabela de preços

Principais campos:

Preço Base: O preço base da venda de um produto é definido no seu cadastro, através do campo "Preço Venda" (B1_PRV1).

Na inclusão da Tabela de Preços o Sistema traz o preço base preenchido, sendo que os campos "Preço de Venda" e "Valor do Desconto" sempre tomarão como referência o preço base do produto. No entanto, caso não tenha sido cadastrado, pode ser informado diretamente o campo "Preço de Venda".

Preço de Venda: Neste campo deve ser informado o preço de venda praticado para um produto na Tabela de Preços, a partir dos descontos e fatores aplicados.

Valor do Desconto: Neste campo deve ser informado o valor do desconto a ser aplicado sobre o preço base do produto. Ao informar este campo o Sistema calcula automaticamente o campo "Preço de Venda".

Exemplo:

Suponha o cadastro de uma tabela de preços com a seguinte situação:

Produto = Computador

Preço Base = 1.000,00

Valor do Desconto = 100,00

Preço de Venda = 900,00 (Preço Base - Valor Desconto)

Fator: Este campo determina o fator a ser aplicado sobre o preço base do produto e pode ser informado ou calculado pelo sistema quando o campo "Valor do Desconto" é preenchido. Quando informado, o sistema calcula o preço de venda baseado no fator. Ao informar o fator será calculado o preço de venda.

Estado: Neste campo deve ser preenchido o Estado onde terá validade a Tabela de Preços. Para os campos "Estado" e "Tp. Operação", existe uma regra de prioridade. Se o campo "Estado" for informado, o sistema desconsidera o campo "Tp. Operação", independente do seu conteúdo. Portanto, para que as informações contidas no segundo campo tenham valor, o primeiro deve ser deixado em branco.

Tipo de Operação: Neste campo deve ser selecionado o tipo de operação que será realizado:

- **Estadual**
Esta opção indica que a Tabela de Preço será válida apenas para clientes dentro do estado definido no parâmetro "MV_ESTADO".
- **Interestadual**
Esta opção indica que a Tabela de Preço será válida para todos os estados exceto o estado definido no parâmetro "MV_ESTADO".
- **Norte e Nordeste**
Indica que a Tabela de Preço será válida apenas para as regiões Norte e Nordeste.
- **Todos**
Indica que a Tabela de Preço será válida para todos os estados da tabela 12 - Unidade Federativa.

Faixa: Informe a quantidade máxima de produtos para qual a tabela de preços é válida. Esta informação é útil quando se deseja vincular o preço a uma quantidade de venda.

Exercício**Exemplo:**

Quanto maior a quantidade de produtos vendidos, menor o preço.

Obs.:

O valor do desconto determinará o preço de venda, pois será calculado sobre o preço base do produto.

O sistema permite que seja aplicado ou o valor do desconto ou o fator, nunca um sobre o outro.

É possível que sejam definidas listas de preços por clientes. Primeiramente incluiremos uma tabela de preços e vamos informá-la no cadastro.

Para tal, vá em:

1. Selecione as seguintes opções “Atualizações” + “Cenários de Vendas” + “Tabela de Preço”;
2. Clique no botão “Incluir” e informe os dados a seguir:
Cód. Tabela = C01
Descrição = Tabela específica
Data Inicial = <data de hoje>
Hora Inicial = 08:00
Data Final = <Último dia do mês atual>
Hora Final = 23:59
Tipo Horário = Único
Cond. Pgto = 001 (F3 Disponível)
Tab. Ativa = Sim
3. Na área de itens, informe os dados descritos abaixo:
Cód. Produto = 000000000000001 (F3 Disponível)
Preço Venda = R\$ 3.715,00
Ativo = Sim
Tipo Operac. = Todos

Num segundo momento, necessitamos vincular o cliente.

Para tal, vá a:

1. Selecione as seguintes opções “Atualizações” + “Gerência de Contatos” + “Clientes”;
2. Posicione sobre o cliente “000034” e em seguida, clique no botão “Alterar”, informe os dados a seguir:
3. Na pasta “Vendas”, preencha o campo “Tabela Preço” com “C01”;
4. Confirme a alteração no cadastro do cliente.
Agora vamos gerar uma tabela de preço para todos os produtos.

Exercício

5. Para isso, selecione a opção “Gerar” e informe os parâmetros abaixo:

Produto de?/Até? = <Branco> a <ZZZZZZZZZZZZZZZZ>

Grupo de?/Até? = <Branco> a <ZZZZ>

Tipo de?/Até? = <Branco> a <ZZ>

Dt. De Vigência inicial? = 01/XX/XX

6. Confirme os parâmetros e, no cabeçalho da tabela, informe os campos abaixo:

Cód. Tabela = 001

Descrição = TABELA PGTO A VISTA

Data inicial = <Data de Hoje>

Hora Inicial/Hora Final = <Aceite o sugerido>

7. Confirme os dados da tabela gerada;
8. Pelo fato de que a tabela de preços é para pagamentos À Vista, será aplicado um fator de desconto para incentivar as vendas com essa tabela.
9. Para tal, selecione a opção “Reajuste” e informe os parâmetros abaixo:

Produto Inicial/Final = <Branco> a <ZZZZZZZZZZZZZZZZ>

Grupo Inicial/Final = <Branco> a <ZZZZ>

Tipo Inicial/Tipo Final = <Branco> a <ZZ>

Tabela Inicial/Final = <Branco> a <ZZZ>

Fator de Reajuste = 0,90000

Número de Decimais = 2

Reaplica Fator = Preço Tabela

Observação:

Isso fará com que todas as tabelas de preço, sem exceção, tenham o valor de Venda alterado em 10% menos. Ou seja, o desconto de 10% já está considerado como um preço de venda para essa tabela.

10. Confira os parâmetros e confirme.

Exercício

Se, a necessidade for reajustar ou dar manutenção a produtos específicos, ou simplesmente verificar em quais listas de preços determinados produtos poderão ser encontrados, podemos fazer isso rapidamente através de parametrização <F12>.

Para tal,

1. Ainda na rotina de Tabelas de Preços;
2. Pressione <F12> e na tela de parâmetros, informe:

Demonstrar Por = Produto

Produto = 00000000000001 (F3 Disponível)

Observação:

Com a modificação abaixo, fica estabelecido que a quantidade máxima para o valor é 2, ou seja, Lote máximo de venda em que o preço é válido.

3. Clique na opção "Alterar" e na Tabela "C01", informe no campo "Faixa", "2,00";
4. Confirme a alteração do Produto para a Tabela.

12.2. Regras de Descontos

Tabelas da Rotina (ACO - Regras de Desconto; ACP - Itens da Regra de Desconto; SE1 - Contas a receber; MDJ - NCC Pendente).

Parâmetros da Rotina (MV_LJCNVDA – Habilita a integração entre os módulos SIGALOJA e FRONTLOJA com o cenário de vendas, utilizando as regras de desconto, bônus e tabela de preços.).

Permite que sejam criadas regras de descontos, aplicadas aos clientes para um produto ou grupo de produtos, de acordo com fatores pré-definidos, como: tabela de preços, condição e forma de pagamento, faixa de valor, intervalo de data e hora.

Na inclusão do pedido de venda, o Sistema verifica as regras de desconto existentes para sua aplicação, conforme a regra que se adapta ao pedido.

É importante considerar o preenchimento de todos os campos, pois quando deixados em branco, o Sistema considera que a regra deve ser aplicada para todos os casos.

Exemplo

Se o campo Cliente for deixado em branco, a regra de desconto é aplicada para todos os clientes. A mesma situação ocorre para a condição de pagamento e assim por diante.

A avaliação do desconto é efetuada por grupo ou por produto, porém, não ocorre ao mesmo tempo. Dessa forma, nos itens do cabeçalho da Regra de Desconto, ao selecionar o produto, o grupo não pode ser selecionado e vice-versa. Ao selecionar um produto e, em seguida, o grupo, o Sistema automaticamente deixa o campo Produto em branco.

As regras de desconto podem ser avaliadas de duas formas:

- Desconto por Cabeçalho.
- Desconto por Item.

Importante

O Sistema verifica a existência de alguma Regra de Desconto com as mesmas informações contidas no cabeçalho, como: Tabela de Preço, Condição de Pagamento, Forma de Pagamento e Cliente/Loja. Ao encontrar a Regra de Desconto com essas informações, é exibida a mensagem: Regra de Desconto já cadastrada anteriormente. Em seguida, propõe a seguinte solução: Alterar os dados dessa regra ou alterar a regra existente.

O cabeçalho da regra de desconto deve ser utilizado para definir o percentual de desconto para todos os produtos de uma venda, independentemente do tipo de produto.

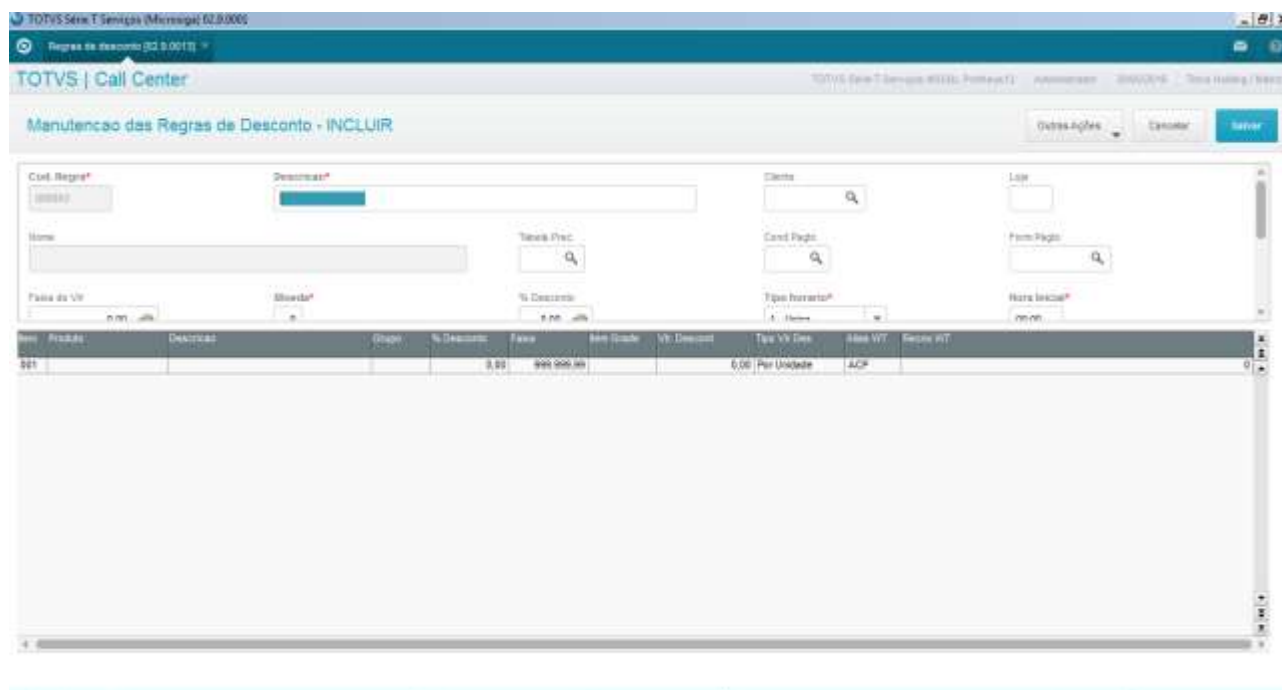
Os itens da regra de desconto devem ser utilizados para definir o percentual de desconto de produtos específicos.

Além do desconto informado no cabeçalho, devem ser considerados os descontos preenchidos para os itens específicos, ou seja, o Sistema efetua uma soma de descontos do total com os itens, desde que o desconto no cabeçalho seja informado na primeira regra cadastrada.

É importante ressaltar que, quanto mais informações ou maior número de dados preenchidos no cadastro de regras de desconto, o Sistema procura pelo cadastro de regras que atenda aos valores mais próximos.

Caminho da rotina:

Atualizações > Cenários de Vendas > Regras de Descontos.



Item	Produto	Descrição	Grupo	% Desconto	Preço	Item Grade	Vlr. Desconto	Tipo Vlr. Des	Alim. VT	Descont. VT
001				0.00	999.999.99		6.00	Per Unidade	ACP	0

Principais Campos:

Código: Informe um código que identifique a Regra.

Descrição: Descrição que lembre a necessidade da regra. Ex.: Promoção por Tempo Limitado.

Hora Inicial/Hora Final: Estes campos determinam os horários de vigência da Regra de Descontos e são muito utilizados em empresas que promovem "Promoções Relâmpagos".

Exemplo:

Suponha que uma empresa tenha determinado uma promoção que vale no dia 20/09/03, das 9h às 10h.

O campo "Hora Inicial" deve ser preenchido com 09h00min e o campo "Hora Final" com 10h00min.

As vendas efetuadas a partir das 10h01min não poderão participar da promoção desta Tabela de Preço.

Data Inicial/Data Final: Confere a vigência das regras. Se a data final não for preenchida, a regra permanecerá válida indefinidamente.

Condição de Pagamento: Neste campo deve ser informada a condição de pagamento válida para aplicação desta tabela de preços. Desta forma, na inclusão do Pedido de Vendas, o Sistema somente irá consistir na condição de pagamento informado, na Tabela de Preços, caso contrário, emitirá um aviso de que a condição é inválida para a Tabela selecionada.

Tipo de Horário - O tipo de horário aplicado à Tabela de Preços pode ser:

- **Único:** A Tabela de Preços será válida da data de início (hora inicial), até a data final (hora final). Neste caso, supondo que a Tabela tenha sido cadastrada de 17/09 às 10h:00min até 20/09 até as 20h:00min, todos os pedidos de venda que entrarem neste período poderão utilizar esta tabela.

- **Recorrente:** A tabela é válida entre as duas datas somente entre a hora inicial e a hora final. Usando o exemplo acima, os pedidos somente poderão utilizar a tabela nos dias do período, dentro do horário informado, ou seja, de 17/09 10h00min até 20/09 às 20h00min. Caso um pedido seja emitido no dia 18/09 às 21h:00min, o sistema não irá aceitá-lo para esta Tabela de Preços.

Tabela de Preços: Neste campo deve ser selecionada a tabela de preços a ser considerada para aplicação da regra de desconto. Caso este campo não seja informado, serão consideradas todas as tabelas.

Faixa de Valor / % de Desconto - No campo "Faixa de Valor" deve ser informado a partir de qual valor de venda a regra de desconto será aplicada e, em seguida, o percentual de desconto que será concedido, caso atinja a faixa de valor determinada.

Exemplo:

Para o Cliente 00001, a partir de 500,00 em compras será aplicado um percentual de 10% de desconto. Este percentual será aplicado sobre o preço definido na Tabela de Preços.

Forma de Pagamento: Neste campo deve ser selecionada a forma de pagamento que será considerada para aplicação da regra de desconto. Caso este campo não seja informado, serão consideradas todas as formas de pagamentos.

Itens da Regra de Descontos

Principais campos:

Produto – Informe o código do produto a ser considerado como exceção à regra.

Grupo – Informe o código do grupo de produtos a serem considerados como exceção à regra. Grupo de produto a ser considerado para aplicação da regra. Caso não seja informado todos os grupos serão válidos.

% de Desconto - Este campo indica o percentual de desconto a ser considerado na aplicação da regra. Deve ser observado que este percentual incide sobre o preço de venda (do produto ou de uma determinada tabela de preços, caso tenha sido utilizada no pedido de venda).

Exemplo:

Supondo que o Produto X tenha sido informado no Cadastro de Produtos com o preço de venda = \$ 900,00 e que tenha sido criada uma Tabela de Preços para este produto, concedendo 10% de desconto. O preço passará a ser \$ 810,00.

Na inclusão da Regra de Desconto, quando estipulado que esta tabela será considerada, ao informar 20% no campo "% de Desconto", o sistema irá considerar, no pedido de venda, o preço de \$ 648,00 para este produto, pois aplica o percentual sobre o preço referente à Tabela de Preços.

Da mesma forma, caso a Tabela de Preços não tenha sido considerada na Regra de Desconto, o percentual será aplicado sobre o preço de venda informado no Cadastro de Produtos.

Faixa: Neste campo deve ser informada a quantidade máxima de produtos a serem comprados pelo cliente para que a regra de desconto seja válida. Esta informação é utilizada quando se deseja vincular o preço a uma quantidade de venda.

Deve ser observado com atenção o preenchimento dos campos desta rotina, pois, quando deixados em branco, o sistema entende que a regra será aplicada para todos os casos.

Exemplo:

Caso o campo "Cliente" seja deixado em branco, a regra de desconto será aplicada para todos os clientes. O mesmo ocorre para a condição de pagamento, e assim por diante.

A avaliação do desconto é efetuada ou por grupo, ou por produto, não sendo consistidos os dois ao mesmo tempo.

Desta forma, nos itens do cabeçalho da Regra de Desconto, ao ser selecionado o produto, não poderá ser selecionado o grupo, e vice-versa. Quando selecionado um produto e em seguida selecionado o grupo, o sistema automaticamente deixa o campo produto em branco.

Exercício

Para definir Regras de Descontos a serem utilizadas nos Atendimentos, vá a:

1. Selecione as seguintes opções "Atualizações" + "Cenários de Vendas" + "Regras de Descontos";
2. Clique no botão "Incluir" e informe os dados a seguir:
Cód. Regra = <Automático>
Descrição = Promoção Tempo Limitado
Moeda = 1
% Desconto = 5,00
Tipo de Horário = Único
Hora Inicial = 00:00
Hora Final = 23:59
Data Inicial = <Hoje>
Data Final =<Hoje +60 dias>
3. Confira os dados e confirme o cadastro de "Regras de Descontos".

12.3. Regras de Bonificação.

Tabelas da Rotina (ACQ - Regras de Bonificação; ACR - Itens da Regra de Bonificação.).

Parâmetros da Rotina (MV_BONUSTS- Código do TES utilizada pelas regras de bonificação;
MV_BONUSTD - Indica se o Sistema irá buscar regras de bonificação com condições idênticas, onde:

1. Busca regras iguais;
2. Não busca regras iguais. MV_TPbonus - Parâmetro utilizado nas regras de bonificação. Indica se as quantidades a bonificar são:
 - T. Acumulativas;
 - F. Calculadas pela maior quantidade.

Esta rotina define regras para bonificação de produtos. O bônus é um produto fornecido gratuitamente aos clientes, incondicionalmente ou em função de uma característica de venda, como tabela de preços, condição de pagamento, forma de pagamento, produto ou grupo de produtos e quantidade.

Na inclusão do pedido de venda o sistema verifica as regras de bonificação existentes para sua aplicação, consistindo a regra que se adapta ao pedido.

As regras de bonificação serão aplicadas por Cliente ou por Grupo de Clientes, não sendo consistidos os dois ao mesmo tempo. Desta forma, nos itens do cabeçalho, ao ser selecionado o Cliente, não poderá ser selecionado o Grupo, e vice-versa. Quando selecionado um Cliente e, em seguida, selecionado o grupo, o sistema automaticamente deixa o campo Cliente em branco.

O mesmo tratamento ocorre para o Produto. Nos itens da Regra de Bonificação, deve ser selecionado o Produto ou o Grupo de Produtos.

Deve ser observado com atenção o preenchimento dos campos desta rotina, pois, quando deixados em branco, o sistema entende que a regra de bonificação será aplicada para todos os casos.

Exemplo:

Caso o campo Cliente seja deixado em branco, a regra de bonificação será aplicada para todos os clientes. O mesmo ocorre para a forma de pagamento, condição de pagamento e assim por diante.

As regras de bonificação são executadas após a confirmação do documento de venda (pedido de venda). O produto bônus será relacionado como último item do pedido de venda, utilizando o TES (Tipo de Entrada e Saída) contido no parâmetro MV_BONUSTS.

Importante

O TES informado no parâmetro deve ser utilizado exclusivamente para o tratamento do bônus, não podendo ser usado em outro processo do sistema, e não deve ser informado pelo usuário no pedido de venda, pois neste caso o sistema entenderá que se trata de um item bonificado.

Com o objetivo de tornar a regra de bonificação mais eficiente, pode ser utilizado o parâmetro MV_TPbonus, para que seja configurado se o tipo de bonificação será acumulado ou não. Essa regra vale também para grupos de produtos cadastrados na bonificação.

Exemplo:

Supondo que, para ganhar o Produto 000001, o cliente deve comprar:

- 1 quantidade do Produto 000002
- 1 quantidade do Produto 000003

Considerando um pedido de venda com os seguintes Produtos:

- 1 quantidade do Produto 000002
- 1 quantidade do Produto 000003

Quando o parâmetro estiver configurado com .T., o sistema bonificará 2 quantidades do Produto 000001, pois ele acumulará todos os produtos envolvidos na regra.

Quando o parâmetro estiver configurado com .F., o sistema bonificará 1 quantidade do Produto 000001, pois já encontrou 1 produto que atende a regra.

Bonificando produtos diferentes para regras idênticas

O sistema permite a bonificação de produtos diferentes para regras idênticas, por meio da configuração do parâmetro MV_BONUSTD. Este parâmetro indica se o sistema buscará regras de bonificação com condições idênticas e possui os seguintes conteúdos:

1 = busca regras iguais

2 = não busca regras iguais

Exemplo:

Caso o conteúdo do parâmetro seja 1, ocorrerá a seguinte situação:

Regra 001	
Produto a ser bonificado	Mousepad
Produto regra de venda para a bonificação	Computador

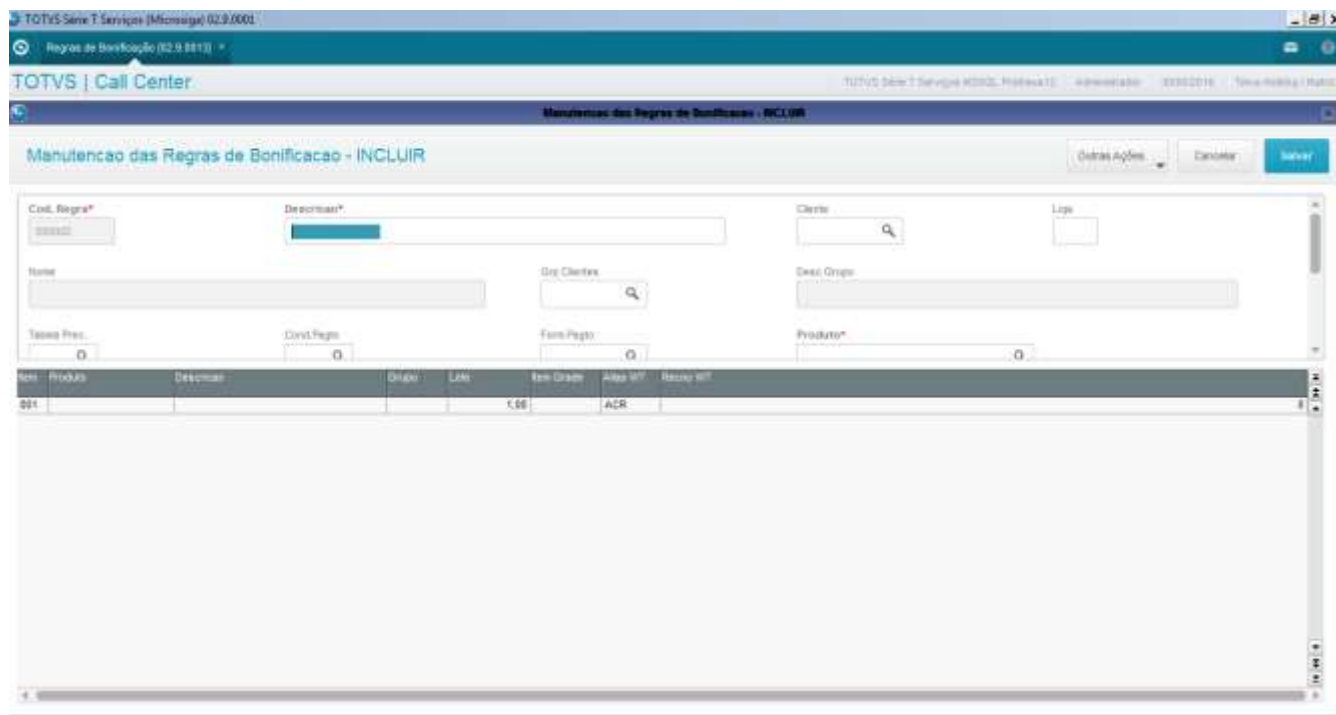
Regra 002	
Produto a ser bonificado	Mouse
Produto regra de venda para a bonificação	Computador

Ao emitir um pedido de venda com o produto "Computador", o pedido ficará da seguinte maneira:

- **Item 01** - Computador
- **Item 02** - Mouse (Bonificado)
- **Item 03** - Mousepad (Bonificado)

Caminho da rotina:

Atualizações > Cenários de Vendas >Regras de Bonificação.



Principais Campos:

Cód. Regra: Informe um código que identifique a Regra.

Descrição: Descrição que lembre a necessidade da regra. Ex.: Promoção por Tempo Limitado.

Clientes: Código do cliente a ser considerado para aplicação da regra. É possível manter este campo em branco.

Grp. Clientes: Caso a regra deva ser aplicada para vários clientes, deve-se adotar o seguinte procedimento:

1. Cadastrar um Grupo de Clientes;
2. No cadastro de Clientes, deve-se preencher o campo correspondente com o código de grupo a que o Cliente pertença;
3. Na regra, preencher com o código do grupo de clientes.

Tabela de Preços: Neste campo deve ser selecionada a tabela de preços a ser considerada para aplicação da regra de desconto. Caso este campo não seja informado, serão consideradas todas as tabelas.

Condição de Pagamento: Neste campo deve ser informada a condição de pagamento válida para aplicação desta tabela de preços. Desta forma, na inclusão do Pedido de Vendas, o sistema somente consistirá a condição de pagamento informada na Tabela de Preços, caso contrário, emitirá um aviso de que a condição é inválida para a Tabela selecionada.

Form. Pgto: Forma de pagamento a ser considerada para aplicação da regra. Caso não seja informado todas as formas serão válidas.

Produto: Neste campo deve ser informado o código do produto a ser vendido para que seja aplicada a regra de bonificação.

Quantidade: Este campo define a quantidade de produtos que devem ser adquiridos para que a regra de bonificação seja aplicada.

Exemplo:

Produto = Boné -> Será oferecido um boné a cada 100 peças de camisas vendidas.

Tipo de Bonificação: Selecione "Todos" para que o sistema aplique as regras de bonificação apenas quando todos os itens do produto relacionado forem vendidos.

Selecione "Somente Um" para que o sistema aplique as regras de bonificação, caso qualquer um dos itens seja vendido.

Data Inicial/Data Final: Confere a vigência das regras. Se a data final não for preenchida, a regra permanecerá válida indefinidamente.

Hora Inicial/Hora Final: Estes campos determinam os horários de vigência da Regra de Descontos, e são muito utilizados em empresas que promovem "Promoções Relâmpagos".

Exemplo:

Suponha que uma empresa tenha determinado uma promoção que vale no dia 20/09/03, das 9h às 10h.

O campo "Hora Inicial" deve ser preenchido com 09h00min e o campo "Hora Final" com 10h:00min. As vendas efetuadas a partir das 10h01min não poderão participar da promoção desta Tabela de Preço.

Tipo de Horário - O tipo de horário aplicado à Tabela de Preços pode ser:

- **Único:** A Tabela de Preços será válida da data de início (hora inicial), até a data final (hora final). Neste caso, supondo que a Tabela tenha sido cadastrada de 17/09 às 10h00min até 20/09 até as 20h:00min, todos os pedidos de venda que entrarem neste período poderão utilizar esta tabela.
- **Recorrente:** A tabela é válida entre as duas datas somente entre a hora inicial e a hora final. Usando o exemplo acima, os pedidos somente poderão utilizar a tabela nos dias do período, dentro do horário informado, ou seja, de 17/09 10h:00min até 20/09 às 20h00min. Caso um pedido seja emitido no dia 18/09 às 21h:00min, o Sistema não irá aceitá-lo para esta Tabela de Preços.

Lote: Neste campo deve ser informada a quantidade do produto a ser vendida para que seja aplicada a regra de bonificação.

Exemplo:

Na compra de 03 agendas, o cliente ganha 01 boné. Utilizando este exemplo, o campo "lote" deve ser preenchido com "3".

Importante

A bonificação é progressiva, ou seja, no exemplo acima, caso o cliente compre 06 agendas, ganhará 02 bonés.

Itens da Regra de Bonificação

Principais campos:

Produto: Informe o código do produto a ser considerado como exceção à regra.

Grupo: Informe o código do grupo de produtos a serem considerados como exceção à regra. Grupo de produto a ser considerado para aplicação da regra. Caso não seja informado todos os grupos serão válidos.

Lote: Neste campo, deve ser informada a quantidade máxima de produtos a serem comprados pelo cliente, para que a regra de desconto seja válida. Esta informação utilizada quando se deseja vincular o preço a uma quantidade de venda.

Importante

A opção "Copiar" agiliza o cadastramento de regras de bonificação semelhantes evitando retrabalho de digitação.

Esta opção é recomendada quando muitos campos do cadastro de uma regra possuem o mesmo conteúdo de outra regra a ser cadastrada.

Exercício

Para definir Regras de Bonificação a serem utilizadas nos Atendimentos, vá a:

1. Selecione as seguintes opções "Atualizações" + "Cenários de Vendas" + "Regras de Bonific.";
2. Clique no botão "Incluir" e informe os dados a seguir:
Cód. Regra = <Automático>
Descrição = Brindes
Moeda = 1
Cod. Pgto. = 001 (F3 Disponível)
Produto = <Selecione o brinde>
Quantidade = 1,00
Tipo Bonif. = "Somente um"
Tipo de Horário = Único
Hora Inicial = 00:00
Hora Final = 23:59
Data Inicial = <Hoje>
Data Final = <Hoje +60 dias>
3. Nos itens que devem ser adquiridos para que o cliente seja bonificado, informe os dados descritos abaixo:
Produto = 000000000000001 (F3 Disponível)
Lote = 10,00
4. Confira os dados e confirme o cadastro de "Regras de Bonificações".

12.4. Regras de Negócios

Tabelas da Rotina (ACS - Cabeçalho da Regra de Negócio; ACT - Item da Regra de Negócio; ACX - Itens da Regra de Negócio - Prod.; ACN - Descontos da Regra de Negócio.).

Esta movimentação determinará a forma de trabalho das áreas de Faturamento e Televendas, como:

Tabelas de Preços x Condições e Formas de Pagamentos, para um ou todos os Clientes válidos. Será aplicado a(s) Regra(s) de Negócios automaticamente, consistindo nas Condições dos Pedidos de Vendas, não sendo permitidas Vendas que não correspondam às Regras de Negócio estipuladas.

Este conceito deve ser utilizado como facilitador das práticas comerciais, inibindo a venda em Condições não favoráveis à Empresa. Se este recurso for utilizado, ficará “desenhado” o “Cenário de Vendas” desejado, podendo estabelecer regras para vendas promocionais, regras para Clientes pertencentes a um grupo específico, como “Inadimplentes”, etc.

Aplicação Prática

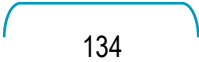
A regra é avaliada na confirmação da inclusão ou alteração de uma venda. Caso uma regra seja encontrada, através da análise das informações do cabeçalho, o sistema fará as seguintes consistências:

1. Analisa primeiro a pasta "Negociação".
Caso uma regra de negociação seja encontrada, com o campo "Tipo de Regra = "Exceção", a gravação do pedido é reprovada.
Caso nenhuma regra de negociação seja encontrada (caso 1), ou uma regra seja encontrada com o campo "Tipo de Regra = "Regra" (caso 2), é analisada a pasta "Comercialização".
2. Na pasta "Comercialização", caso uma regra de comercialização seja encontrada, com o campo "Tipo de Regra = "Regra", a gravação do pedido é aprovada.
Caso uma regra de comercialização seja encontrada, com o campo tipo de regra = "Exceção", a gravação do pedido é reprovada.

Caso nenhuma regra de comercialização seja encontrada:

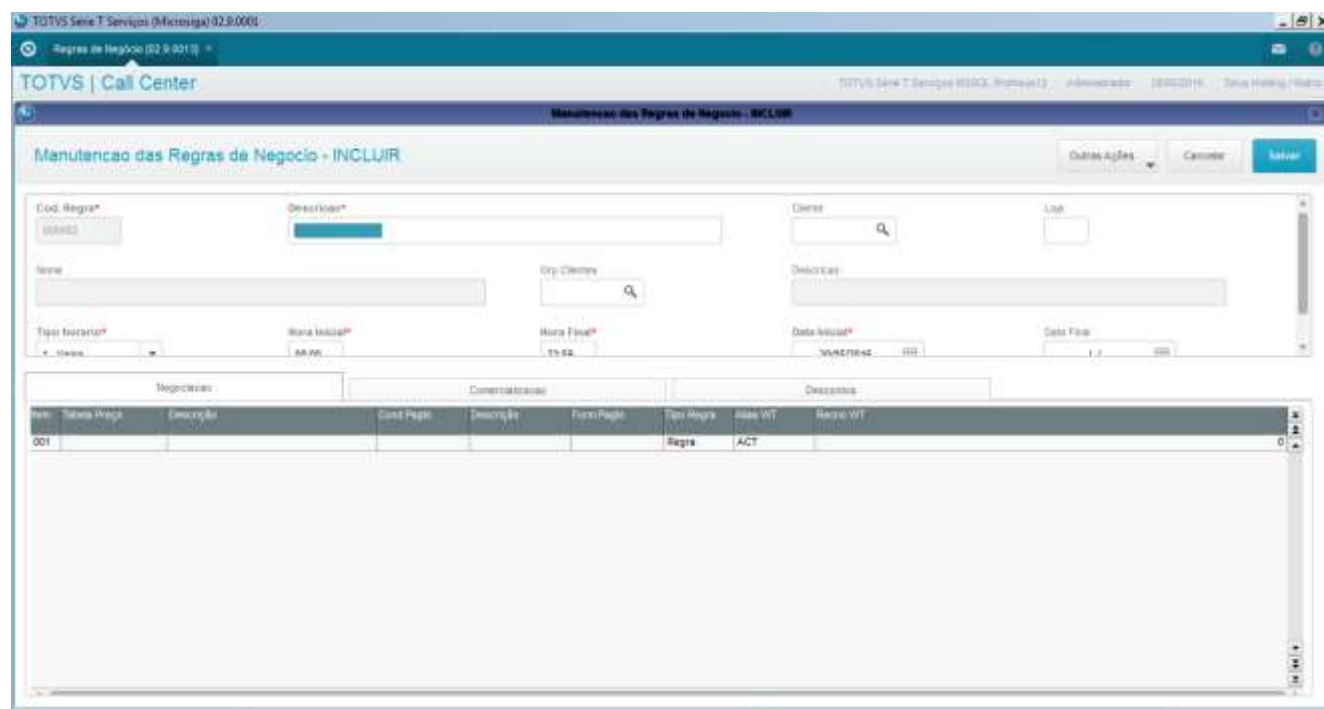
- Se estiver no caso 1, a gravação do pedido é reprovada.
- Se estiver no caso 2, a gravação do pedido é aprovada.

Fluxo – Regra de Negócios



Caminho da rotina:

Atualizações > Cenários de venda > Regra de Negócios.



The screenshot displays the 'Manutenção das Regras de Negócio - INCLUIR' form in the TOTVS Call Center application. The form is divided into several sections for data entry. At the top, there are buttons for 'Outras Ações', 'Cancelar', and 'Salvar'. The main form area includes fields for 'Cód. Regra' (containing '00002'), 'Descrição' (with a blue bar), 'Clientes' (with a search icon), 'Data Inicial' (set to '20/09/2016'), and 'Data Final' (set to '10/10/2016'). Below these are fields for 'Nome', 'Grp. Clientes', 'Descrição', 'Tipo Inicial', 'Hora Inicial', 'Hora Final', and 'Data Final'. At the bottom, there is a table with three tabs: 'Negócios', 'Comercialização', and 'Descontos'. The 'Negócios' tab is active, showing a table with columns: 'Item', 'Status', 'Negócio', 'Descrição', 'Cond. Pagto', 'Descrição', 'Form. Pagto', 'Tipo Regra', 'Ativa VT', and 'Regra VT'. The first row shows '001' in the 'Item' column and 'Regra' in the 'Tipo Regra' column.

Principais Campos:

Cód. Regra: Informe um código que identifique a Regra.

Descrição: Descrição que lembre a necessidade da regra. Ex.: Promoção por Tempo Limitado.

Clientes: Código do cliente a ser considerado para aplicação da regra. É possível manter este campo em branco.
Grp. Clientes: Caso a regra deva ser aplicada para vários clientes, deve-se adotar o seguinte procedimento:

1. Cadastrar um Grupo de Clientes;
2. No cadastro de Clientes, deve-se preencher o campo correspondente com o código de grupo a que o Cliente pertença;
3. Na regra, preencher com o código do grupo de clientes.

Data Inicial/Data Final: Confere a vigência das regras. Se a data final não for preenchida, a regra permanecerá válida indefinidamente.

Hora Inicial/Hora Final: Estes campos determinam os horários de vigência da Regra de Descontos e são muito utilizados em empresas que promovem "Promoções Relâmpagos".

Exemplo:

Suponha que uma empresa tenha determinado uma promoção que vale no dia 20/09/XX, das 9h às 10h.

O campo "Hora Inicial" deve ser preenchido com 09h00min e o campo "Hora Final" com 10h00min.

As vendas efetuadas a partir das 10h01min não poderão participar da promoção desta Tabela de Preço.

Tipo de Horário - O tipo de horário aplicado à Tabela de Preços pode ser:

- **Único:** A Tabela de Preços será válida da data de início (hora inicial) até a data final (hora final). Neste caso, supondo que a Tabela tenha sido cadastrada de 17/09 às 10h00min até 20/09 às 20h:00min, todos os pedidos de venda que entrarem neste período poderão utilizar esta tabela.
- **Recorrente:** A tabela é válida entre as duas datas somente entre a hora inicial e a hora final. Usando o exemplo acima, os pedidos somente poderão utilizar a tabela nos dias do período, dentro do horário informado, ou seja, de 17/09 10h00min até 20/09 às 20h00min. Caso um pedido seja emitido no dia 18/09 às 21h:00min, o sistema não irá aceitá-lo para esta Tabela de Preços.

Pasta Negociação:

Principais Campos:

Tabela de Preços: Neste campo deve ser selecionada a tabela de preços a ser considerada para aplicação da regra de desconto. Caso este campo não seja informado, serão consideradas todas as tabelas.

Condição de Pagamento: Neste campo deve ser informada a condição de pagamento válida para aplicação desta tabela de preços. Desta forma, na inclusão do Pedido de Vendas, o sistema somente consistirá na condição de pagamento informada na Tabela de Preços, caso contrário, emitirá um aviso de que a condição é inválida para a Tabela Selecionada.

Form. Pgto: Forma de pagamento a ser considerada para aplicação da regra. Caso não seja informado todas as formas serão válidas.

Tipo Regra: Regra ou Exceção.

Pasta Comercialização

Principais campos:

Produto: Informe o código do produto a ser considerado como regra ou exceção.

Grupo: Informe o código do grupo de produtos a serem considerados como regra ou exceção. Grupo de produto a ser considerado para aplicação da regra. Caso não seja informado todos os grupos serão válidos.

Pasta Desconto:

Principais Campos:

Grupo Prods.: Informe o código do grupo de produtos a serem considerados como regra ou exceção. Grupo de produto a ser considerado para aplicação da regra. Caso não seja informado todos os grupos serão válidos.

Produto: Informe o código do produto a ser considerado como regra ou exceção.

% Desc. Até - Informe neste campo o percentual máximo de desconto permitido para o produto ou grupo de produtos. Qualquer desconto acima do informado será abatido da verba de vendas.

Importante

A opção "Copiar" agiliza o cadastramento de regras de bonificação semelhantes, evitando retrabalho de digitação.

Esta opção é recomendada quando muitos campos do cadastro de uma regra possuem o mesmo conteúdo de outra regra a ser cadastrada.

Exercício

Para definir Regras de Negociação a serem utilizadas nos Atendimentos de Televendas, especialmente para impedir vendas erradas a clientes inadimplentes, vamos cadastrar uma regra que limita a venda a esse grupo de clientes. Para tal, vá a:

1. Selecione as seguintes opções "Atualizações" + "Cenários de Vendas" + "Regras de Negócio";
2. Clique no botão "Incluir" e informe os dados a seguir:
Cód. Regra = <Automático>
Descrição = Inadimplentes
Grp. Clientes = Pressione <F3 e informe os dados abaixo:>
Grupo = IN0001
Descrição = Inadimplentes
Tipo Horário = Único
Hora Inicial = 00:00
Hora Final = 23:59
Data Inicial = <Hoje>
3. No detalhamento da regra, pasta "Negociação", informe os dados a seguir:
Regra n. 1:
Tabela Preço = 002 – Pgto a vista (F3 Disponível)
Cond. Pgto = 001 - à vista
Form. Pgto = R\$ (F3 Disponível)
Tipo Regra = Regra

Regra n. 2:
Tabela Preço = 002 – Pgto a vista (F3 Disponível)
Cond. Pgto = 001 - à vista
Form. Pgto = CD (F3 Disponível)
Tipo Regra = Regra
4. Confira os dados e confirme o cadastro de "Regras de Negócio"; Agora é necessário relacionar os clientes ao grupo criado anteriormente – Inadimplentes.
Para tal, acesse: Atualizações > Gestão de Contatos > Clientes
5. Posicione o cursor sobre o cliente "000002" e em seguida, clique em "Alterar";
6. Na pasta "Vendas", preencha o campo "Grp. Clientes" com "IN0001" (F3 Disponível).

13. Gestão de Vendas

13.1. Saldos Iniciais

Tabelas da Rotina (SB1 - Descrição Genérica do Produto; SB2 - Arquivo de Saldos Físico e Financeiro. ; SB9 - Arquivo de Saldos Iniciais; SD1 - Arquivo de Itens de Entrada; SD2 - Arquivo de Itens de Venda da NF; SD3 - Arquivo de Movimentação Interna; SDA - Arquivo de Saldos a Distribuir; SDB - Arquivo de Movimentos de Distribuição.).

Parâmetros da Rotina (MV_LOCPROC - Local padrão a ser enviado os materiais indiretos em processo.).

Por meio dos saldos iniciais, pode-se controlar cada item do estoque em quantidade e valor.

Para cada item em estoque, o Sistema mantém três saldos em quantidade e valor:

- **Saldo Inicial** - É o saldo no início do período (normalmente mês), utilizado para reprocessamentos do recálculo do custo médio e no acerto do saldo atual. No fechamento é atualizado pelo saldo final, desde que seja feita a limpeza dos movimentos, pois o saldo inicial deve estar coerente com o movimento mais antigo.
- **Saldo Final** - É o saldo final do período (normalmente mês), utilizado para emissão dos relatórios de fechamento. É atualizado pelo Recálculo do Custo Médio ou em tempo real (on-line).
- **Saldo Atual** - É o saldo on-line que pode também ser calculado pelo programa de Saldo Atual, com base no saldo inicial e no movimento existente nos arquivos.

Importante

O campo Armazém pode ser configurado com até 6 posições, alfanuméricas, permitindo a criação de um código inteligente, visando facilitar o controle/administração do armazém.

O tamanho do campo Armazém deve ser alterado por meio da tabela SXG - Grupo de Campos do ambiente Configurador.

Caminho da rotina:

Atualizações > Gestão de venda > Saldos Iniciais.

Conforme o tipo da condição, o sistema irá tratar de forma diferenciada o conteúdo dos campos Código e Cond. Pagto, o que permite a configuração de diferentes condições de pagamento, para aplicação aos pagamentos tanto de fornecedores como de clientes.

Importante

Para identificação das parcelas de pagamento, o sistema utiliza o parâmetro MV_1DUP, que armazena o código da primeira parcela a ser gerada.

Para o sistema Gestão de Contratos o sistema considera o parâmetro MV_CNCOMCP para definir o número de dias de competência do cronograma do contrato. Caso este parâmetro não seja configurado o sistema considera a competência de 30 dias (30 dias por competência); E o parâmetro MV_CNVIGCP que permite informar a data máxima de vigência para as parcelas do cronograma, quando o contrato for de vigência indeterminada.

Se este parâmetro não for configurado o sistema considera como data máxima a vigência padrão: 31/12/2049. Ambos os parâmetros somente são utilizados se o tipo da periodicidade do cronograma for Condição de Pagamento.

Para utilizar a campanha de fidelização é necessário cadastrar uma condição de pagamento. Desta forma, serão computados pontos para o cliente, conforme a regra de pontuação definida pelo administrador do sistema.

Tipo 1:

O usuário pode definir qualquer código para representar a condição.

O campo "Cond. Pagto." indica o deslocamento em dias a partir da data base. Os valores devem ser separados por vírgula.

Exemplo:

Código 001

Tipo 1

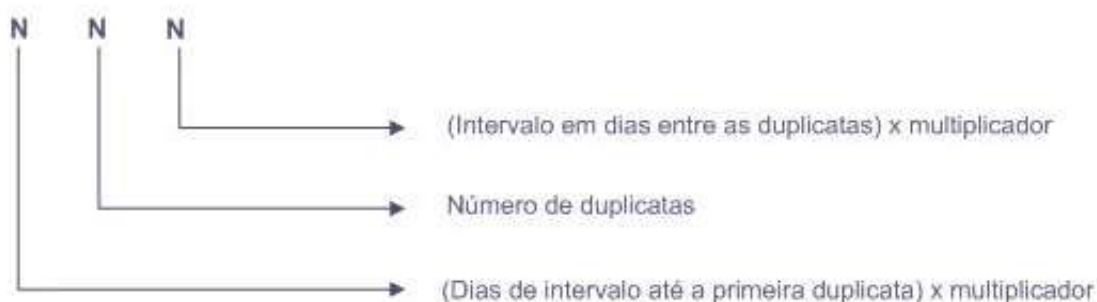
Condição 00, 30, 60

Os pagamentos serão efetuados da seguinte forma:

- 1ª parcela à vista
- 2ª parcela- 30 dias
- 3ª parcela- 60 dias

Tipo 2:

O campo "Código", do cadastro Condição de pagamento, representa os vencimentos, de acordo com a fórmula:



O campo **Cond. Pagto.** Deve determinar o multiplicador.

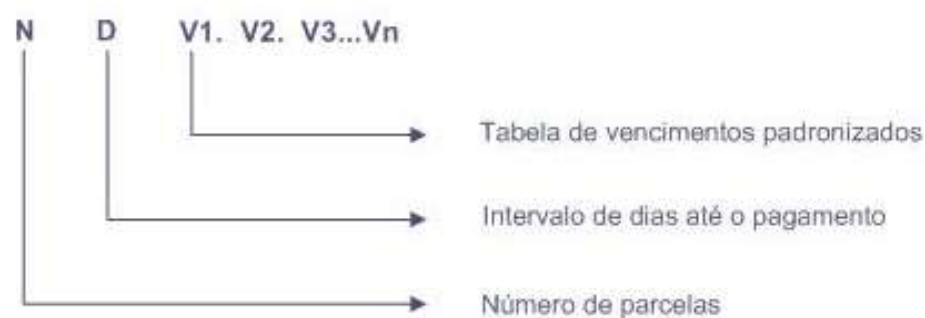
Exemplo:

- Código – 341
- Tipo – 2
- Condição – 7 (Multiplicador)



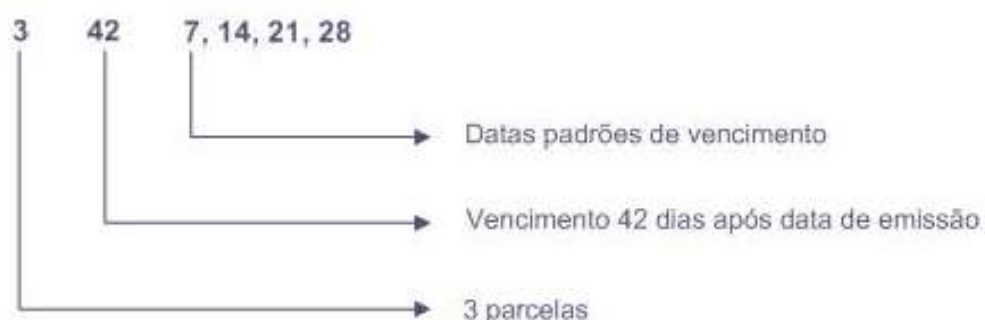
Tipo 3:

O campo "Cond. Pagto" determina o número de parcelas, a carência e as datas padronizadas para o vencimento. O usuário pode definir qualquer código para representar a condição.



Exemplo:

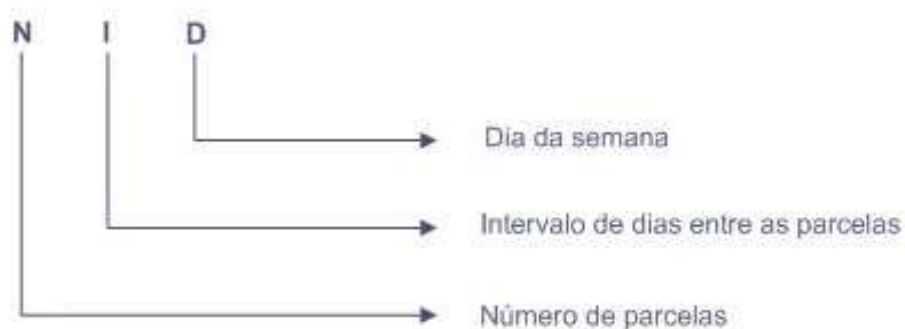
- Código – 001
- Tipo – 3
- Condição – 3, 42, 7, 14, 21, 28



O programa calcula, após a data de emissão, as datas de vencimento, ajustando-as de acordo com as datas padrão fornecidas, sempre para a próxima.

Tipo 4:

O campo "Cond. Pagto" determina o número de parcelas, o intervalo de dias e o dia da semana para o vencimento. O usuário pode definir qualquer código para representar a condição.



Em que D pode assumir:

- 1 - Domingo
- 2 - Segunda
- 3 - Terça
- 4 - Quarta
- 5 - Quinta
- 6 - Sexta
- 7 - Sábado

Exemplo:

- Código - 001
- Tipo - 4
- Condição - 4,30,3

Esta condição indica que o título terá quatro parcelas com vencimento a cada trinta dias, toda terça-feira.

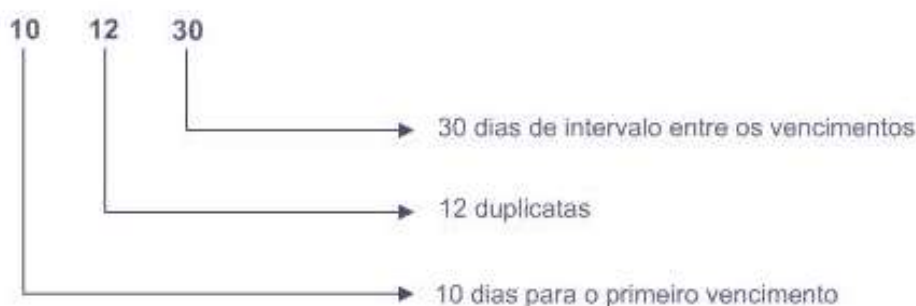
Tipo 5:

O campo "Cond. Pagto" representa a carência, a quantidade de duplicatas e os vencimentos, nessa ordem, representado por valores em numéricos.

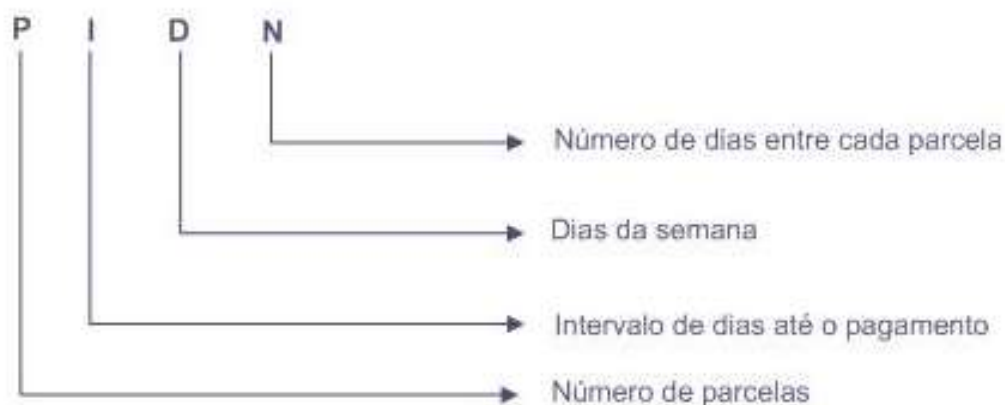
Exemplo:

- Código 001
- Tipo 5
- Condição 10, 12, 30

Assim, a condição "10, 12, 30" representa:

**Tipo 6:**

O campo "Cond. Pagto" assume dias da semana, padronizados para o vencimento, considerando o intervalo de dias entre cada parcela.



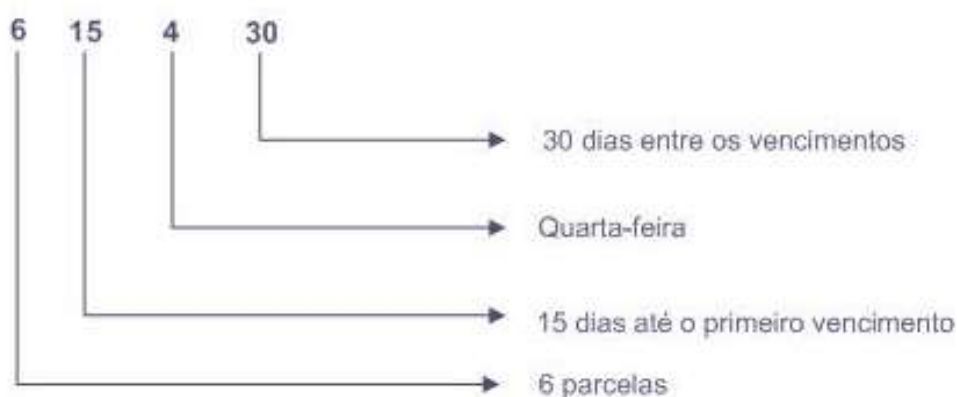
Em que D pode assumir:

- 1 - Domingo
- 2 - Segunda
- 3 - Terça
- 4 - Quarta
- 5 - Quinta
- 6 - Sexta
- 7 - Sábado

Exemplo:

- Código - 001
- Tipo - 6
- Condição - 6,15,4,30

Assim, a condição 6,15,4,30 representa:

**Tipo 7:**

Permite a definição de datas fixas de vencimento no período de um ano. O valor de cada parcela será calculado dividindo-se o Valor Total da Nota pelo Número de Parcelas.

Esta condição trata as parcelas da seguinte maneira:

- São definidos 13 valores numéricos com dois dígitos, separados por vírgula;
- O primeiro valor numérico indica o número de parcelas;
- Os demais devem ser utilizados para informar os dias de vencimento das parcelas de janeiro a dezembro sequencialmente;
- O vencimento da primeira parcela será a data imediatamente posterior à data base.

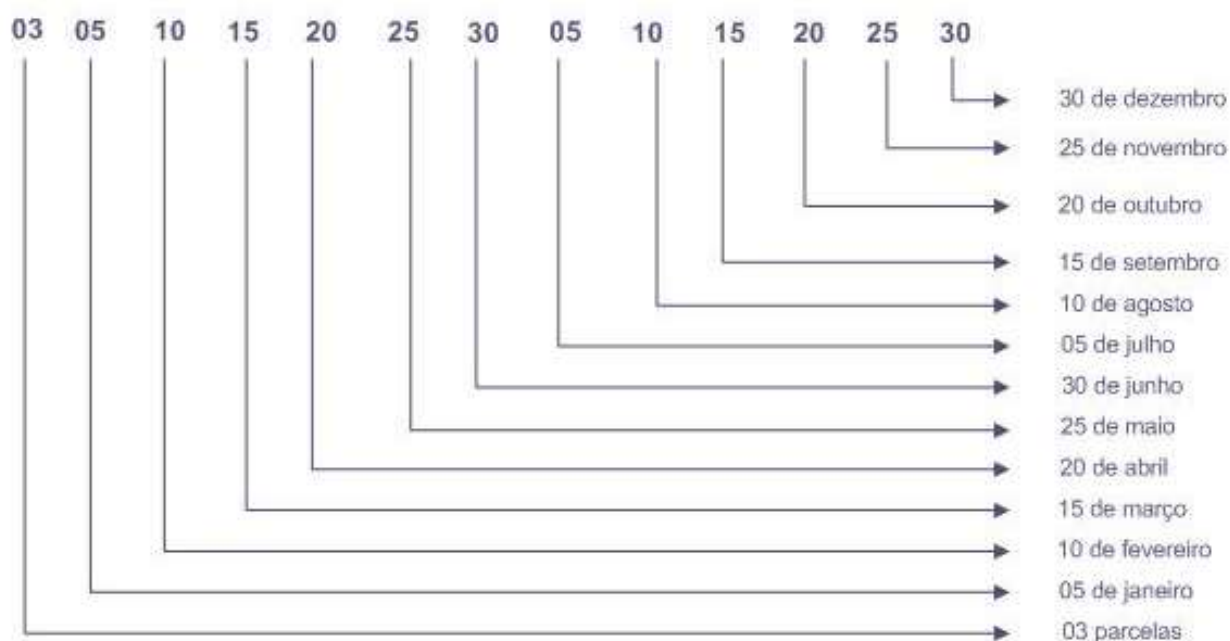
Importante

Quando o dia informado for superior ao último dia do mês, o último dia do mesmo será assumido.

Exemplo:

Data Base 25/03/2002

- Código - 001
- Tipo - 7
- Condição - 03, 05, 10, 15, 20, 25, 30, 05, 10, 15, 20, 25, 30



Assim, temos: 3 parcelas com vencimento nos dias 20/Abril, 25/Maio e 30/Junho.

Tipo 8:

O campo Cond. Pagto representa os dias de deslocamento e os percentuais de cada parcela na seguinte forma: [nn, nn, nn], [xx, xx, xx], em que:

- [nn, nn, nn] são os deslocamentos em dias a partir da data base.
- [xx, xx, xx] são os percentuais de cada parcela

Os valores deverão ser separados por vírgula.

A soma dos totais dos percentuais deve ser de 100%.

Exemplo:

- Código - 001
- Tipo - 8
- Condição - [30,60,90],[25,35,40]

Num total de 1.000 reais serão geradas as seguintes parcelas.

- Para 30 dias, 25% do total R\$ 250,00
- Para 60 dias, 35% do total R\$ 350,00
- Para 90 dias, 40% do total R\$ 400,00

Tipo 9: Esta Opção somente está disponível para o ambiente Faturamento.

Importante

A condição de pagamento do tipo “9” não deve ser utilizada em transações realizadas nos ambientes Compras, Financeiro e Automação Comercial (Siga loja e FrontLoja).

A rotina de Televendas do ambiente Call Center utiliza a condição de pagamento tipo 9, somente se o pedido de vendas for gerado através de integração com o ambiente Faturamento.

O sistema não efetua aglutinação de duplicatas com tipo de condição de pagamento 9, pois os valores para este tipo de condição são definidos pelo usuário e não pelo sistema.

Tipo B:

Este tipo de condição possibilita a combinação de diversos tipos de vencimentos (tipos: 1 a 8; com exceção do tipo 9) em uma única condição de pagamento.

Na janela de inclusão de condição de pagamento, a área superior apresenta os campos para definição dos tipos das condições de pagamento já existentes; a área inferior, apresenta linhas para definição dos itens quando a condição for tipo B, neste caso, somente os campos definidos nos itens serão considerados para o cálculo dos vencimentos das duplicatas.

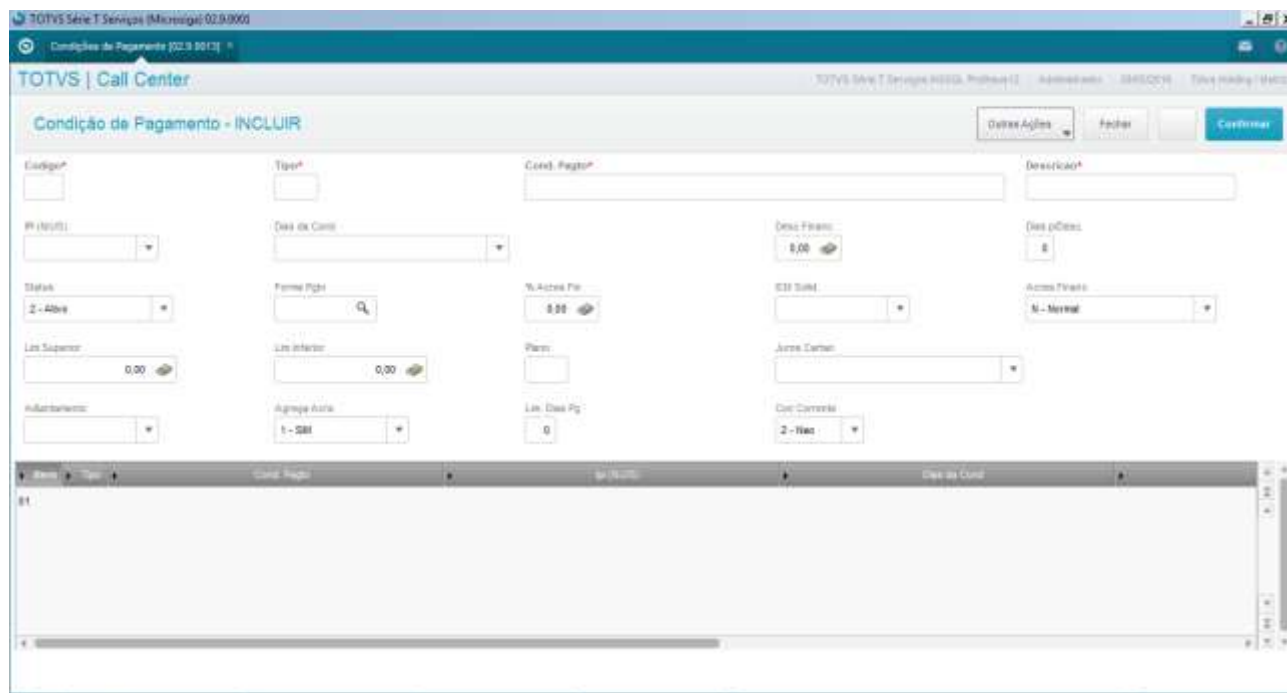
Os itens da condição de pagamento tipo B serão armazenados na tabela Desmembramento de Condições de Pagamento - SEC.

Parâmetros Envolvidos

- **MV_AGLDUPB** - Define se quando existirem duplicatas com a mesma data de vencimento, estas deverão ser aglutinadas.
- **MV_DATDUPB** - Indica se para o cálculo dos vencimentos, será aplicada a data do último título gerado como referência para a próxima condição (1=Atualiza) ou será utilizada sempre a data inicial (2-Inicial).

Caminho da rotina:

Atualizações > Gestão de venda > Condições de Pagamento.



Principais Campos:

Dias da data: O sistema considera o campo "Dias da Data" para definir a data a partir da qual serão efetuados todos os cálculos, de acordo com as determinações de cada tipo de condição de pagamento configurada neste cadastro. As opções de preenchimento deste campo são:

- Fora o Mês O sistema considera para cálculo o primeiro dia do mês seguinte ao da data base.
- Fora a Quinzena O sistema considera para cálculo o primeiro dia da quinzena seguinte ao da data base.
- Fora a Dezena O sistema considera para cálculo o primeiro dia da dezena seguinte ao da data base.
- Fora a Semana O sistema considera para cálculo o primeiro dia da semana seguinte ao da data base.
- Fora o Dia O sistema considera para cálculo o dia seguinte ao da data base.

IPI (N/J/S) - Observe o preenchimento do campo "IPI (N/J/S)", em que:

- **"N - Normal"** - O valor do IPI será cobrado/distribuído entre as "n" parcelas;
- **"J - Junta"** - O valor do IPI será cobrado integral na 1ª parcela;
- **"S - Separado"** - O valor do IPI será cobrado em um título à parte.

% Acréscimo financeiro - Neste campo deve ser informado o valor percentual do acréscimo financeiro a ser cobrado.

Exemplo:

Número de parcelas a serem pagas = 6

Valor total = R\$ 600,00

% Acréscimo Financeiro = 10%

Assim, o valor total a ser cobrado será de \$ 660,00.

Veja continuação deste exemplo abordando a forma de pagamento do acréscimo financeiro no tópico campo "Tipo de Acréscimo".

Tipo de acréscimo

Informe neste campo:

- **"N - Normal"**: O valor do acréscimo será cobrado/distribuído entre as "n" parcelas;
- **"J - Junta"**: O valor do acréscimo será cobrado integral na 1ª parcela;
- **"S - Separado"**: O valor do acréscimo será cobrado em um título à parte.

Exemplo:

Número de parcelas a serem pagas = 6

Valor total = R\$ 600,00

% Acréscimo Financeiro = 10%

Assim, o valor total a ser cobrado será R\$660,00, da seguinte forma:

- **Tipo de Acréscimo = "N - Normal"**: Seis parcelas iguais no valor de \$ 110,00.
- **Tipo de Acréscimo = "J - Junta"**: A primeira parcela no valor de \$ 160,00 e as demais 5 parcelas no valor de \$ 100,00.
- **Tipo de Acréscimo = "S - Separado"**: A primeira parcela no valor de \$ 60,00 e as demais 5 parcelas no valor de \$ 120,00.

Itens

Tipo (Itens) - O campo "Tipo" constante nos itens da condição de pagamento determina as condições que podem ser utilizadas para compor o Tipo B, mencionado anteriormente.

Importante

O Sistema considera como valor total o valor da mercadoria mais o acréscimo financeiro. Desta forma, alguns impostos que incidem sobre o valor total consideram também o valor do acréscimo financeiro para efeito de cálculo.

Exercício

Caminho da rotina:

Atualizações > Gestão de venda > Condições de Pagamento.

1. Logo em seguida, clique na opção “Incluir” e informe os dados abaixo:

Código = 232

Tipo = 2

Condição = 15 (Multiplicador)

Descrição = 30, 60, 90

2. Confirme o cadastramento da Condição de Pgto e, em seguida, clique em “Imprimir”;

Observação:

Para utilizar essa condição de pagamento na Venda, faz-se necessário inseri-la na Regra de Negócio.

Não será considerado essa condição na Regra de Negócio, pois definimos para o grupo inadimplente.

Simular	<p>Esta opção permite simular a geração das parcelas e seus vencimentos e a configuração de algumas variáveis, utilizando um assistente (Wizard) para compor os valores e vencimentos, como:</p> <ul style="list-style-type: none">– Valor de referência– Data de referência– Valor do IPI– Valor de ICMS Solidário <p>No final do processo, os valores e as respectivas parcelas serão exibidos ao usuário.</p> <p>Este recurso facilita a configuração das condições de pagamento, principalmente para o tipo "B", que permite combinar vários tipos em apenas uma condição.</p>
Imprimir	<p>Esta opção possibilita imprimir as características das condições de Pagamento cadastradas e um exemplo do pagame</p>

13.3. Tipos de Entrada e Saída

Tabelas da Rotina (SF4 - Tipos de Entrada e Saída. Grava os dados dos tipos).

O Cadastro Tipo de Entrada e Saída (TES) é responsável pela correta classificação dos documentos fiscais de entrada e saída registrados no Sistema. Seu preenchimento deve ser efetuado com muito cuidado, pois através deste é possível:

- Calcular os tributos pertinentes ao documento registrado (entrada ou saída), bem como, definir sua escrituração nos Livros Fiscais de ISS, ICMS e IPI (integração com o ambiente SIGAFIS - Livros Fiscais);

- Controlar a entrada e saída de produtos/valores no estoque (integração com os ambientes: SIGAEST - Estoque e Custos, SIGAFAT - Faturamento e SIGACOM - Compras), atualizando os custos de entrada e saída; Incluir automaticamente títulos na carteira a receber (vendas/saída) e na carteira a pagar (compras/entradas) (integração com os ambientes SIGAFAT - Faturamento e SIGACOM - Compras);
- Registrar automaticamente os ativos imobilizados, a partir dos documentos de entrada referentes à compra de ativo fixo (integração com ambiente Ativo Fixo);
- Registrar a amarração "Cliente x Produto/Equipamentos" quando saída de um documento fiscal (integração com o ambiente SIGATEC - Field Service);
- Agregar despesas ao custo do projeto ou as receitas recebidas no projeto (integração com o ambiente SIGAPMS - Gestão de Projetos);
- Calcular os tributos relacionados aos documentos de transporte e, quando necessário, calcular os impostos pertinentes ao frete do autônomo (integração com o ambiente SIGATMS - Gestão de Transportes).

O TES – "Tipos de Entradas e Saídas" é extremamente importante para a correta aplicação dos impostos devidos por ocasião das Entradas e Saídas dos produtos, controle de Baixa de Estoque, Duplicatas e outros.

O TES é classificado por código, assim, devemos observar:

- Códigos O que representam
- 001 a 500 Entradas;
- 501 a 999 Saídas.

Nos TES devem ser informados os CFOP: Códigos Fiscais de Operações e de Prestações formados por 4 dígitos. O primeiro dígito indica o tipo de transação (dentro ou fora do Estado Fiscal).

Veja exemplos:

Entradas:

- 1 – Entrada de material de origem interna ao estado do usuário;
- 2 – Entrada de material de origem externa ao estado do usuário.

Saídas:

- 5 – Saída de material para comprador dentro do Estado;
- 6 – Saída de material para comprador fora do Estado.

O segundo, terceiro e quarto dígitos indicam tipo de operação e material.

Exemplo:

- 101 – Compras/Vendas para industrialização;
- 102 – Compras/Vendas para comercialização.

Cadastro de TES – Tipos de Entradas e Saídas:

Caminho da rotina:
Atualizações > Gestão de venda > Tipos de Entrada e Saída.

Pasta Adm/Fin/Custo:

Principais Campos:

- **Código (F4_CODIGO):** Informe um código para identificação do TES, seguindo o critério:
0XX a 4XX e 500 - Entradas (Pedido de Compra e Documento de Entrada);
5XX a 9XX (exceto o 500) - Saídas (Pedido de Venda e Documento de Saída).
- **Tipo (F4_TIPO)** - Este campo é atualizado automaticamente conforme o código atribuído ao TES (informativo).
- **Credita ICMS?**

Configurações

“S”	Ao registrar o documento de entrada, o Sistema calcula o ICMS respectivo e atualiza o crédito do imposto nos Livros Fiscais. Este caso, se aplica às empresas que tem direito de creditar o ICMS na entrada. O valor do imposto creditado na entrada será compensado com o valor total do ICMS a recolher (calculado com a emissão do documento de saída).
“N”	O valor do ICMS da entrada não será creditado, ou seja, compensado.

Como é calculado o custo de entrada das mercadorias quando o campo "Credita ICMS" estiver preenchido com "Sim"?

$$\boxed{\text{Custo de Entrada}} = \boxed{\text{Valor de Mercadoria}} - \boxed{\text{ICMS}}$$

- O valor do imposto creditado na entrada será compensado com o valor total do ICMS a recolher (calculado com a emissão do documento de saída).
- **Credita IPI?**

"S"	Ao registrar o documento de entrada, o Sistema calcula o IPI respectivo e atualiza o crédito do imposto nos Livros Fiscais.
"N"	O valor do IPI não é creditado.

- **Gera Dupl.** – (F4_DUPLOC): Indica se devem ser geradas duplicatas de títulos a pagar (se entrada) e a receber (se saída). Exemplo: Ao cadastrar um documento de entrada proveniente de um fornecedor, deve-se gerar um registro de Contas a Pagar (ambiente Financeiro) para retratar a dívida assumida pela aquisição da mercadoria. Já a entrada de um produto para demonstração ou avaliação, não é necessário a geração de duplicatas a pagar, pois, em princípio, haverá a devolução do produto.
- **Atu. Estoque** – (F4_ESTOQUE): Indica se deve atualizar o saldo em quantidade dos produtos. Exemplo: Ao realizar a venda de um material, emite-se um documento de saída ao cliente e efetua-se a subtração do seu saldo em estoque. Já para a operação de prestação de serviços, não é necessário realizar a atualização de saldo em estoque por não haver saída de mercadoria.
- **Poder de Terceiros** - (F4_PODER3): É utilizado para controlar materiais de terceiros ou em terceiros. Geralmente utilizado por empresas que trabalham com operação de beneficiamento e precisam controlar o material que está fora da empresa ou que está em seu poder, porém pertence a outra empresa. Caracteriza-se como beneficiamento, uma das formas de industrialização, que se destina a modificar, aperfeiçoar ou, de qualquer forma, alterar o funcionamento, a utilização, o acabamento ou a aparência do produto por terceiros.
- **At. Pr. Compr.** – (F4_UPRC): Atualiza ou não o preço de compra no Cadastro de Produtos. Se S ou branco, atualiza. Se N, não atualiza o preço de compra.
- **Atual. Ativo** – (F4_ATUATF): Indica se o Ativo Imobilizado deve ser atualizado, quando da entrada de uma nota.
- **Desme. It. ATF** – (F4_BENSATF): Indica se desmembra os itens gerados no Ativo Fixo a partir da NF. Se igual a SIM, quando for lançado um item com quantidade 10 na NF, será gerado 10 itens com quantidade igual a 1 no Ativo Fixo, se igual a NAO será gerada apenas 1 item com quantidade igual a 10. Este parâmetro só terá efeito se o campo "Atual.Ativo" "F4_ATUATF" for igual a SIM.

Pasta Impostos:**Principais Campos:**– **Calcula ICMS.**

"S"	Ao registrar o documento de entrada, o sistema calcula o ICMS respectivo e atualiza o crédito do imposto, nos Livros Fiscais.
"N"	Indica a não incidência de ICMS na operação, ou seja, o valor do ICMS não é calculado.

– **Calcula IPI.**

"S"	Calcula o IPI respectivo da operação.
"N"	Não incide IPI na operação, ou seja, o valor do IPI não é calculado.
"R"	<p>Comércio Não Atacadista: -</p> <p>Calcula o IPI com redução de 50% na base de cálculo.</p> <p>Esta opção é utilizada para a entrada de mercadorias destinadas à industrialização adquiridas de revendedores, comércios não-atacadistas equiparados à indústria e demais casos previstos em lei, ou seja, empresas não contribuintes do IPI.</p> <p>Neste caso, o adquirente contribuinte do IPI, pode calcular o imposto devido na operação e creditar 50% do valor calculado, mesmo que este não esteja destacado no documento de entrada.</p>

- **Cod. Fiscal** – (F4_CF) Código fiscal. Se o tipo da TES for entrada, o primeiro dígito deve ser 1,2 ou 3. Se tipo da TES for saída, deve ser 5,6 ou 7.
- **Txt. Padrão** – (F4_TEXTO): Código do texto padrão a ser impresso no pedido de compras ou na nota fiscal de saída referente ao TES.
- **L. Fisc. ICMS** – (F4_LFICM): Livro fiscal ICMS. "T" para ICMS tributado, "I" para ICMS isento, "O" para ICMS outros, "N" não, "Z" para livro fiscal com colunas de ICMS zeradas.
- **L. Fisc. IPI** – (F4_LFIPI): Livro fiscal IPI. "T" para IPI tributado, "I" para IPI isento, "O" para IPI outros, "N" não, "Z" para colunas de IPI nos livros fiscais zeradas.
- **Destaca IPI** – (F4_DESTACA): Destaca IPI na nota fiscal. (S/N).
- **IPI na Base** – (F4_INCIDE): Incidência de IPI ou não na base de ICMS.
- **Calc. Dif. ICM** – (F4_COMPL): Refere-se à diferença de complemento de ICMS, na compra de material de consumo de outros Estados da federação.
- **Sit.Trib.ICMS** - Informar o código da Tributação do ICMS conforme a Tabela B da Situação Tributária.

- **Cod.Trib.IPI** - Código de Tributação do IPI.

Pasta Outros:

Esta pasta apresenta dados adicionais do cadastro de TES (Tipos de Entradas e Saídas) ou específicos para alguns ambientes (Ex.: frete autônomo, SIGATMS - Gestão de Transportes).

Exercício

Para modificar a ordem de saída dos produtos, altera-se a prioridade do endereço.

Caminho da rotina:

Atualizações > Gestão de venda > Tipos de Entrada e Saída.

1. Logo em seguida, posicione o cursor sobre o código "504" e clique na opção "Visualizar";
2. Identifique os campos relacionados à Bonificação – Brinde.

13.4. Administradoras Financeiras

Tabela da Rotina (SAE – Administração Financeira.; SL4 – Condição negociada; MEN – Itens Adm Financeira; SE1 – Contas a receber; MDE – Admin. Cartões Sitef.)

Parâmetros da Rotina (MV_LJADMFI -Permite definir a exibição ou não da janela de seleção manual da Administradora Financeira. Pode ser preenchido com:

- **. F. (Falso):** Apresenta a tela de escolha manual da Adm. do cartão na finalização de pagamentos.
- **.T. (Verdadeiro):** Inibe a tela de escolha na finalização dos pagamentos no Venda Assistida, ou seja ativa a identificação automática das Administradoras Financeiras através da leitura da bandeira dos cartões de crédito e débito na finalização das vendas, MV_LJDESPA - Aplica Desconto Patrocinado Sendo o parâmetro igual a .T., permite efetuar Aplica Desconto Patrocinado, MV_LJPREPA -Prefixo Contas a Receber de Desc. Prefixo Contas a Receber de Desconto Patrocinado, MV_LJNATPA -Natureza de Contas a Receber de Desc. Natureza de Contas a Receber de Desc. Patrocinado , MV_LJJURCC - Aplicação de Juros em Venda com Cartões de Crédito Sendo valor .T. após seleção da adm. financeira, irá verificar se existe algum registro de juros, MV_LJGERTX - Gera contas a pagar para a administradora financeira com o valor da taxa, e não desconta esta taxa contas a pagar, MV_TELAFIN - Habilita e desabilita a tela de administradora financeira quando é utilizado a ClisiTef T = Habilita F = Desabilita).

Esta rotina possibilita o cadastramento dos dados referentes às administradoras financeiras com as quais a empresa trabalha, como por exemplo, cartão de crédito, financiadoras e conveniadas.

Esse cadastramento é de fundamental importância para transações que utilizam TEF (Transferência Eletrônica de Fundos) e deve seguir o contrato feito pela empresa com as administradoras de cartão.

Cada administradora possui uma maneira única de ser cadastrada. Veja abaixo, como devem ser cadastradas as administradoras financeiras para que funcionem adequadamente com o TEF:

TEF Dedicado.

Administradora	Nome para cadastro
TecBand (Cheque eletrônico 24h)	TECBAN HOST- HOST
Redeshop Crédito/Débito	REDESHOP
Mastercard, Maestro	CREDICARD
Visa Crédito	VISA
Visa Electron	ELECTRON
American Express	AMEX

TEF Discado.

Administradora	Nome para Cadastro	Tipo*
TecBand (Cheque eletrônico 24h)	TECBAN	CD
American Express	TECBAN	CC
Mastercard Eletronic e Maestro		CD
Redeshop Débito	REDECARD	CD
Mastercard Crédito e Diners		CC
Redeshop Crédito	REDECARD	CC
Visa Crédito	VISANET	CC
Visa Débito	VISANET	CD

Importante

Este cadastro pode ser utilizado para informar as Administradoras Financeiras utilizadas em cada país, porém as operações TEF (Transferência Eletrônica de Fundos) são utilizadas somente pelo Brasil.

* Tipos: CD - Cartão de Débito e CC - Cartão de Crédito

Também é importante cadastrar a taxa que a administradora cobra em cada venda. Essa taxa costuma variar de acordo com a movimentação do cliente. Se a taxa não for cadastrada, os títulos a receber não são gerados corretamente.

Importante

Para a empresa utilizar a campanha de fidelização é necessário cadastrar uma administradora de vale-compra. Assim, são computados pontos para os clientes conforme a regra de pontuação definida pelo administrador do sistema.

Quando o parâmetro MV_LJGERTX estiver configurado com conteúdo igual a.T., o valor das taxas cobradas pelas Administradoras Financeiras é discriminado nos títulos do Contas a Pagar, e o valor bruto da venda (valor líquido somado à taxa da administradora), exibido nos títulos gerados em Contas a Receber.

Exemplo

Considere a compra de um produto pago com cartão, cujo valor é R\$100,00, e taxa da administradora, 2%. Se o parâmetro MV_LJGERTX estiver configurado com conteúdo igual a.F. (default), é gerado apenas um título no Contas a Receber no valor de R\$98,00 (valor líquido). Se o parâmetro estiver configurado com conteúdo igual a.T., é gerado um título no Contas a Receber, no valor de R\$100,00 (valor bruto), e outro título no Contas a Pagar, no valor de R\$2,00 (taxa da administradora).

Caminho da rotina:

Atualizações > Gestão de venda > Administradoras Financeiras.

Principais Campos:

Cód. Adm.: Código da Administradora de cartões de crédito que será usado pelo Sistema.

Nome Adm.: Nome completo da administradora de cartões de crédito.

Tipo Adminis.: Tipo de pgto. administrado. Por exemplo: Cartão de Crédito, Convênio e etc.

Tx. Cobrança: Informe a taxa cobrada pela administradora em cada venda. Essa taxa pode variar de acordo com a movimentação do cliente. Se a taxa não for cadastrada, os títulos ao receber não são gerados adequadamente.

Tipo Adminis.: Cadastre as Administradoras de Cartão de Crédito (CC) e a Taxa de juros atribuída à quantidade de parcelas nos campos: Parc. Ini., Parc. Final e Taxa de Juros. Finalizando a venda em Venda Assistida e Front Loja.

Cod. Sitef: Informe o Código SITEF correspondente à administradora cadastrada. É necessário associar o código correspondente de retorno do SITEF da bandeira do cartão.

Vcto D Útil: Informe 1 para deixar ocorrer vencimento das parcelas em finais de semana e feriados (como já é realizado) ou 2 para ocorrer somente em dias úteis.

Seguradora: Informe a Administradora como uma Seguradora. Ao definir como Seguradora será cadastro no Sistema um cliente e um fornecedor referente a esta Administradora Financeira.

Cod. Layout: Informe o código do Layout que foi cadastrado para exportar o arquivo.

Cod. Lay Imp: Informe o código do Layout que foi cadastrado para importar o arquivo.

Taxa Administradora: Informe a taxa cobrada pela administradora. Para mais informações sobre a taxa da administradora atrelada a Multinegociação.

Parcela De: Informe o número de parcelamento mínimo permitido para esse código.

Parcela Até: Informe o número de parcelamento máximo permitido para esse código.

14. Televendas – Orçamentos a Faturamento

Essa movimentação pode realizar Orçamentos ou Pedidos de Vendas para Atendimentos Ativos e Receptivos. Esta opção permite administrar as vendas de produtos pelo Call Center, sendo que poderão ser criados orçamentos no Loja ou pedidos no Faturamento, visando atender a necessidade de integração da sua Empresa.

O Sistema controla a permissão de acesso à rotina da seguinte forma: os 15 (quinze) primeiros caracteres do nome do vendedor devem coincidir com os da identificação do usuário, informado durante a definição da sua senha no ambiente Configurador.

O grupo de atendimento utilizado pelo operador define toda a configuração para o uso da rotina de Televendas, principalmente nas opções de descontos e acréscimos.

Vendas com TEF - Transferência Eletrônica de Fundos

Para venda com cartão de crédito, o Protheus Call Center permite o uso da transferência eletrônica de fundos (TEF) através do Sitef (Sistema Inteligente de Transferência Eletrônica de Fundos). Este recurso proporciona a comunicação do cliente com as administradoras de cartões de crédito.

Integração com o Faturamento

No Protheus Call Center a integração com o ambiente Faturamento é regida pelo parâmetro MV_OPFAT, em que as opções são:

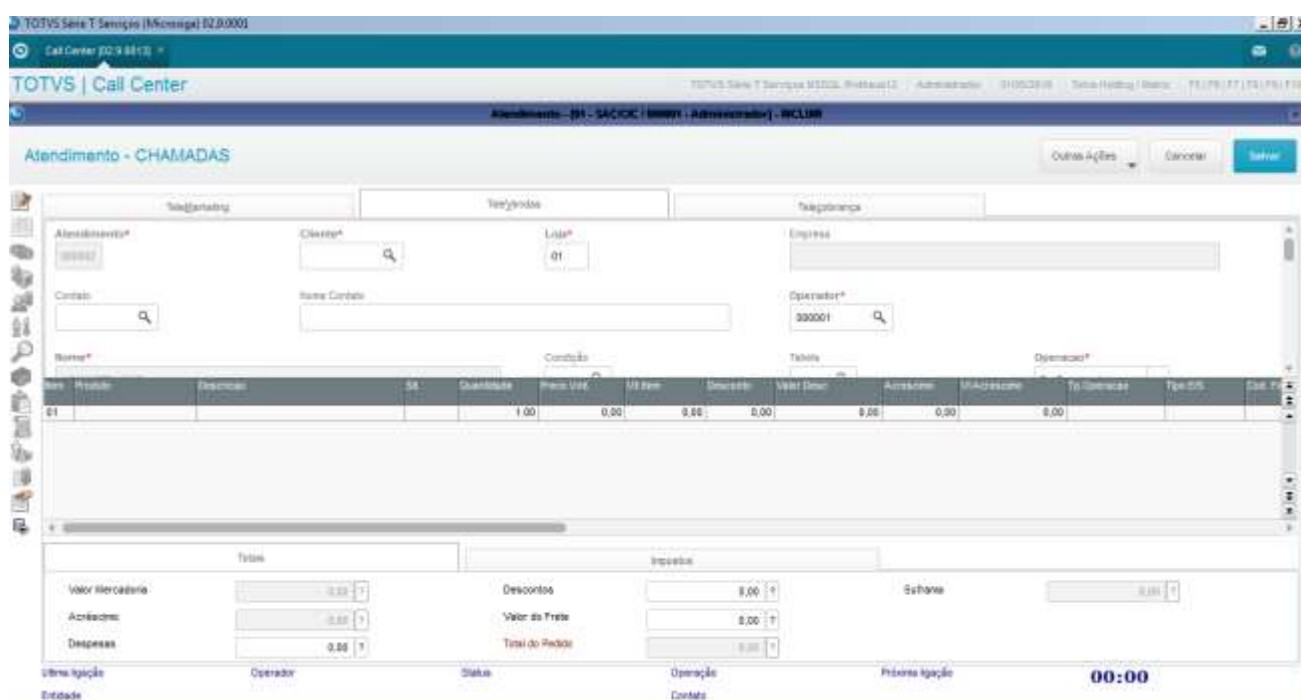
- **S (Sim):** Gera nota fiscal direto no ambiente Call Center;

- **N (Não):** Gera somente o pedido de venda, que será tratado posteriormente no ambiente Faturamento;
- **P (Pergunta):** Ao finalizar a venda, o sistema pergunta se deve ser gerado o pedido de venda ou a nota fiscal.

Caminho da rotina:

Atualizações > Atendimento > Call Center > Televendas


















É apresentado a tela de Televendas (Em conformidade com o perfil do Operador):















A janela "Televendas"

Cabeçalho	Nesta área são informados os dados do atendimento, selecionando: o cliente, o contato, operador, tabela de preço, o tipo de operação (orçamento ou faturamento), a mídia, o vendedor, o tipo de marketing, a campanha quando necessário, data e hora de retorno, etc.
Itens	Nesta área são informados os dados do produto referente ao orçamento ou faturamento, tais como: quantidade, preço unitário, TES, descontos, acréscimos, etc.
Rodapé	<p>Está área é subdividida em duas pastas:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pasta "Totais" Nesta pasta são destacados os totais da venda/orçamento, tais como: total das mercadorias, acréscimos, despesas, totais do pedido, etc. – Pasta "Impostos" Nesta pasta são destacados os cálculos dos impostos, tais como: base do imposto, valor do imposto, etc.

Barra de Ferramentas (Televendas):

	 
Cadastro de Produtos	Consulta as características do Produto.
	 
Cadastro de Concorrentes	Consulta os dados dos concorrentes. Permitindo a alteração e a inclusão de concorrentes novos.
	 
Cadastro de Acessórios	Abre a janela para a seleção de Acessórios.
	
Condição de Pagamento	Consulta o Cadastro de Condições de Pagamento.
	
Vendedor	Consulta cadastro de Vendedores.
	
Pedido	Consulta o Pedido de Vendas, no módulo Faturamento, gerado através da Rotina de Televendas: operação Faturamento. Se o parâmetro MV_OPFAT estiver assim configurado. Veja o tópico Parâmetros.
	
Rastreamento	Abre a consulta Rastreamento de Lotes do produto, permitindo rastrear quantidades, lotes vencidos, lotes zerados, quantidade utilizada, etc. Veja o tópico Rastreamento do módulo de Estoque e Custos.

 Lotes	 Abre a consulta Saldos por Lotes. Veja o tópico Lotes do módulo de Estoque e Custos.
 Sublotes	 Abre a consulta Saldos por Sublotes. Veja o tópico Sublotes do módulo de Estoque e Custos.
 Vendas Lojas	 Abre a Consulta Orçamentos do Sigaloja. Listando maior compra, cheques devolvidos, orçamentos, produtos, etc.
 Bonus	 Abre a Consulta Bonus onde serão destacados os produtos bonificados aos clientes conforme regras estabelecidas pela empresa. Veja o tópico Regras de Bonificação.
 Consulta TEF	 Consulta as Instituições de Crédito com os dados do Cliente selecionado e consulta de Cheques.
 Análise de Crédito	 Realiza uma consulta do crédito do cliente com base nos produtos informados, informando ao operador que o crédito foi aprovado ou não. Pode ser executado nas operações de Orçamento e Faturamento e selecionado no campo "Operação" (UA_OPER). Veja mais detalhes no tópico "Análise de Crédito".

Principais Campos:

Cliente/Loja: Código e Filial do Cliente/Prospect. Seleção permitida através de <F3>.

Condição: Indica a negociação da venda – em quantas parcelas, qual a periodicidade de vencimento, etc. Esse campo é sugerido automaticamente, caso esteja informado no cadastro do cliente.

Tabela: Indica a negociação da venda – quantidades, descontos, condição de pagamento, etc. Esse campo é sugerido automaticamente, caso esteja informado no cadastro do cliente.

Vendedor: Para que seja calculado comissão para um vendedor. Este campo é sugerido automaticamente, caso esteja informado no cadastro do cliente.

Operação: Será escolhido o tipo de atendimento do Televendas. Tipos de Operação:

- Faturamento - emissão de pedidos ou faturamento.
- Orçamento - emissão de orçamentos.
- Atendimento - registra um pré-orçamento, em que é necessário preencher somente os campos obrigatórios.

Mídia: A definição deste campo é importante para avaliação métrica das mídias utilizadas nos atendimentos.

Marketing: A definição deste campo é importante para saber qual é o tipo de contato feito no Televendas.

Dt. Validade: Validade do orçamento do Call Center – sugerido de acordo com o grupo de atendimento a que o usuário pertence.

Moeda: Moeda do Pedido de Vendas, Orçamento. Ao informar uma moeda diferente, é efetuada a conversão dos valores de acordo com a taxa do câmbio registrada na data.

Mapa Carreg.: Integração com Order Management System, indicando se ao gerar o Pedido, este deverá fazer parte do mapa de carregamento do OMS.

Tipo Frete: Informe o tipo de frete que será utilizado nesse pedido: C = CIF ou F = FOB.

Desconto 1...4: Percentual de desconto 1 a 4, em cascata.

Pasta Itens

Principais Campos:

Produto: Neste campo deve ser informado o código do produto a ser orçado ou faturado.

Quantidade: Quantidade solicitada do produto no pedido.

Preço Unit.: Valor unitário a ser cobrado pelo produto. Este valor é atualizado com base nos valores de: lista de preços, desconto, acréscimo financeiro.

Acréscimo/ VI. Acréscimo: Acréscimo financeiro a ser aplicado sobre o item.

Tipo E/S: Tipo de Saída do Produto: indica a forma a qual deverá ser tributado o produto, saída do estoque, contas a receber, etc.

Prc. Tabela: Preenchido automaticamente, segundo a lista de preços selecionado no cabeçalho do atendimento.

Pasta Totais

Principais Campos:

Descontos: Indica os descontos concedidos no total da venda.

Valor do Frete/ Despesas: Valor do frete e demais despesas, a ser cobrado do cliente.

Pasta Impostos

Aqui os dados são preenchidos automaticamente, gerando a integração com os Livros Fiscais.

Importante

Para que os recursos do TEF possam ser utilizados, é necessário que a infraestrutura esteja de acordo com o requisitado pelo fornecedor dessa solução, neste caso, cabe ao fornecedor enviar à empresa as configurações necessárias ao contratar o serviço.

No caso de vendas com TEF, é obrigatório que este parâmetro esteja preenchido com o conteúdo "S", ou seja, a nota fiscal será gerada pelo ambiente Call Center.

Em toda transação TEF existe uma transferência de fundos.

Obrigatoriamente, o Sistema gerará um pedido de venda, emitir a nota fiscal e gerar os títulos a receber no ambiente Financeiro.

Exercício

Primeiramente, vamos efetuar um simples atendimento no Televendas – e será com um Prospect, para que seja constatado que automaticamente o Sistema fará a conversão do mesmo.

Caminho para este exercício:

Atualizações > Atendimento > Call Center > Televendas

1. Logo em seguida, clique em “Incluir” e informe os dados abaixo;

Cliente = (F3 selecione um Prospect)

Contato = (F3 – Disponível)

Marketing = Receptivo

Operação = Orçamento

Retorno = hoje

Horas = Atual + 2 h

Produto = 0000000000000001 (F3 Disponível)

Tes = 501 (F3 Disponível)

2. Confira os dados e confirme o orçamento ao Prospect;

Exercício

3. Selecione as seguintes opções:
Relatórios > Televendas > Orçamento

Observação:

Será exibida a tela de configuração de relatório.

4. Na pasta “Impressão”, selecione o “Tipo de Impressão – Em Disco”;
5. Efetue a parametrização do mesmo, segundo o que você já aprendeu;
6. Confira os dados e confirme a emissão do “Relatório de Orçamentos”.

Exercício

Primeiramente, vamos efetuar um simples atendimento no Televendas – e será com um Prospect, para que seja constatado que automaticamente o Sistema fará a conversão do mesmo.

Caminho para este exercício:

Atualizações > Atendimento > Call Center > Televendas

1. Logo em seguida, clique em “Incluir” e informe os dados abaixo;

Cliente = (F3 selecione um Cliente)

Contato = (F3 – Disponível)

Marketing = Receptivo

Operação = Faturamento

Campanha =

Script =

Nos itens, digite os dados abaixo:

Produto = 000000000000001 (F3 Disponível) – Para saber os saldos em estoque do Produto, tecla F9 ou clique no botão “Produto”; O cliente deseja alterar seus dados. Para isso, clique no botão “Alterar Entidade”. Em seguida, informe os dados abaixo:

Tes = 501 (F3 Disponível)

2. Confira os dados e confirme a venda;
3. Selecione as seguintes opções:
Relatórios > Televendas > Vendas

Observação:

Será exibido a tela de configuração de relatório.

Exercício

4. Na pasta “Impressão”, selecione o “Tipo de Impressão – Em Disco”;
5. Efetue a parametrização do mesmo, segundo o que você já aprendeu;
6. Confira os dados e confirme a emissão do “Relatório de Televendas”.

Exercício

Primeiramente, vamos efetuar um simples atendimento no Televendas – e será com um Prospect, para que seja constatado que automaticamente o Sistema fará a conversão do mesmo.

Caminho para este exercício:

Atualizações > Atendimento > Call Center > Televendas

1. Logo em seguida, clique em “Incluir” e informe os dados abaixo;

Cliente = (F3 selecione o Prospect que efetuamos o orç)

Contato = (F3 – Disponível)

Marketing = Receptivo

Operação = Faturamento

Retorno = hoje

Horas = Atual + 2 h

Produto = 000000000000001

Tes = 501 (F3 – Disponível)

2. Clique em “Outras Ações > Tracker da Entidade”

3. Selecione as seguintes opções:
Relatórios > Televendas > Receptivo

Observação:

Será exibido a tela de configuração de relatório.

4. Na pasta “Impressão”, selecione o “Tipo de Impressão – Em Disco”;
5. Efetue a parametrização do mesmo, segundo o que você já aprendeu;
6. Confira os dados e confirme a emissão do “Relatório de Televendas”.

15. Marketing Genéricos

15.1. Configuração TMK

Tabelas da Rotina (SUE - Cabeçalho da Configuração; SUF - Itens da Configuração).

A configuração do Telemarketing é utilizada diretamente nas rotinas:

- Lista de Contatos;
- Call Center Receptivo (após a escolha do contato).

Em ambas, o objetivo é relacionar uma configuração padrão dos campos para a tela de Telemarketing.

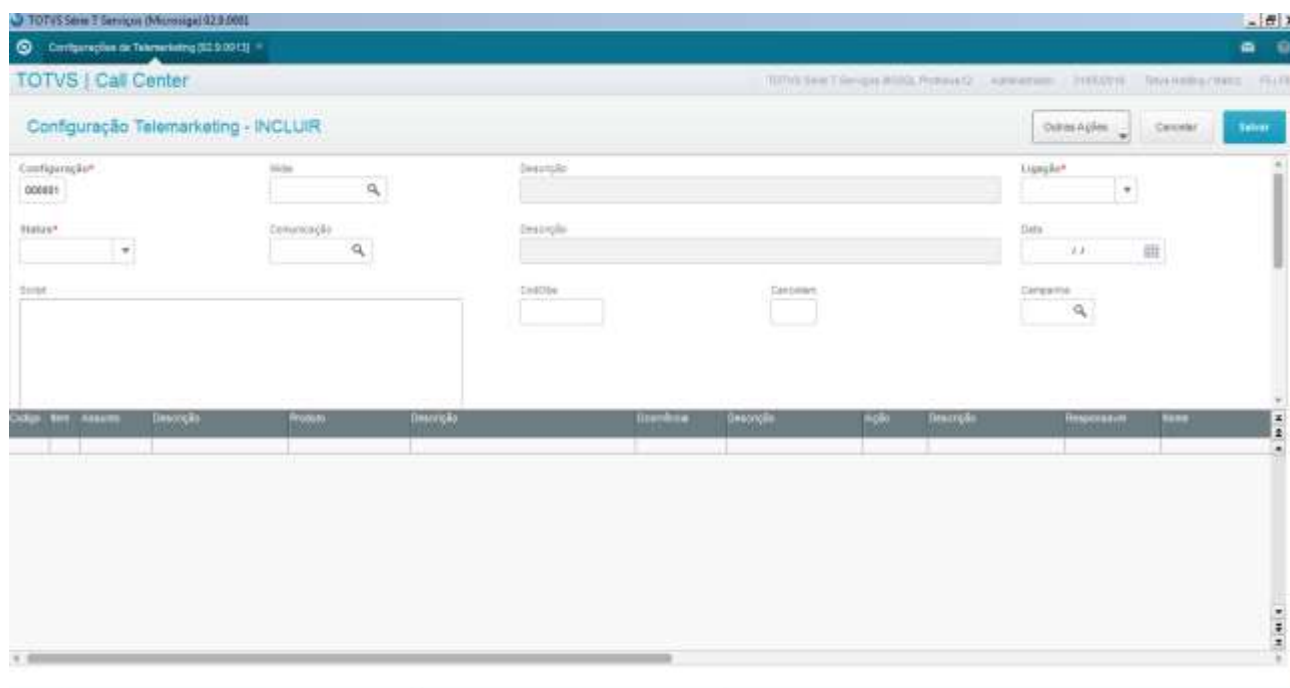
Quando houver sucesso na ligação feita pela discagem automática via CTI/MODEM, os dados da configuração escolhida serão exibidos na tela da rotina de Telemarketing, ou seja, as informações da tela serão preenchidas automaticamente, dando início ao atendimento. Se for necessário alterar algum dado sugerido pela configuração, o operador poderá fazer a alteração normalmente.

Para cada lista de voz criada em "Listas de Contato" é possível usar um tipo de Configuração do Telemarketing diferente.

Caminho para a rotina:

Atualizações > Marketing > Configuração TMK

Será apresentado a tela de configuração do TMK



Principais Campos:

Configuração: Informe o código que identifique a configuração que está sendo criada.

Mídia: Selecione a mídia que deverá ser Código da mídia que será utilizado no atendimento.

Ligação: Tipo de chamado que será feito: Ativo ou Receptivo.

Status: Para esse campo, com finalidade estatística e controle de follow-up, é possível utilizar um dos três tipos de situação da ligação:

- 01 - Planejada
- 02 - Pendente
- 03 – Encerrada

Data: Data da criação dessa configuração.

Script: Observação sobre o roteiro que o atendente deverá utilizar. Também pode ser utilizado para o seguinte fim: Neste campo é definido o script estático da campanha que será apresentado durante a sua execução.

Exemplo Script:

Bom dia / Boa Tarde / Boa Noite

Meu nome é Bárbara.

Trabalho na empresa Microsiga Itelligence.

Estamos entrando em contato para divulgação de um novo produto com uma nova tecnologia...

Campanha: Código da campanha a ser utilizada nesta configuração. De acordo com o selecionado, será apresentado o script da campanha a ser executado.

Opções da Rotina

Ações Relacionadas

Cancelamento Atendimento	Cancela a Configuração do Telemarketing.
Motivo Cancelamento	Consulta o Motivo do Cancelamento da Configuração do Telemarketing.
Script	Abre a consulta dos Scripts Dinâmicos relacionados à Campanha.
Produto	Consulta as características do Produto.
Concorrente	Consulta os dados dos concorrentes.
Salvar	Confirma a gravação da Configuração do Telemarketing.
Cancelar	Abandona a janela Configuração do Telemarketing.

Importante

Para cada lista de voz criada na rotina "Listas de Contato", é possível usar um tipo de Configuração do Telemarketing diferente.

Exemplo:

Criar a configuração padrão da tela de Telemarketing Ativo para a divulgação de um produto novo, por meio da Campanha "Dia das Mães", direcionada aos clientes ativos da empresa.

Exercício

A configuração que vamos criar tem como objetivo facilitar e agilizar o atendimento Ativo para as listas de contato. Vamos adotá-la como padrão. Caminho para este exercício:

Atualizações > Marketing > Configuração TMK

1. Logo em seguida, clique em "Incluir" e informe os dados abaixo:

Configuração = <Gerado automaticamente>

Mídia = <Selecione via F3>

Data = <Data de Hoje>

Status = Planejada

Script = "Observe bem as orientações no script da campanha"

Ligação = Ativo

Campanha = <Selecione "Eventos COMDEX">

Itens:

Assunto = <Selecione Eventos>

Ocorrência = <Enviar convite ao cliente>

Ação = <Enviar convite ao cliente>

Responsável = <Selecione "Usuário - 01">

Data da Ação = <Data de amanhã>

Status = Pendente

2. Confirme os dados da configuração TMK.

15.2. Lista de Contatos

Tabelas da Rotina (AC4 – Parceiros; ACH – Suspects; ACJ – Suspects; ADE - Tele Atendimento; AGB - Entidades x Telefones; AIK - Contatos Bloqueados; AIL - Itens Contatos Bloqueados; SA1 – Clientes; SA2 – Fornecedores; SA4 – Transportadoras; SU0 - Grupo de Atendimento; SU2 – Concorrentes; SU4 - Cabeçalho da Lista; SU5 – Contatos; SU6 - Itens da Lista; SU7 – Operadores; SUE - Configuração do Telemarketing; SUO – Campanhas; SUS – Prospects; WF6 - Messenger do Workflow; SUZ - Script Dinâmico; ACD – Eventos).

Parâmetros da Rotina (MV_TMKSU41 - Define se a seleção do operador será efetuada de modo automático ou não. T - Será utilizada a rotina de seleção automática - A seleção será manual.).

Esta rotina gera listas de contatos para atender as atividades de marketing e vendas, permitindo:

Criar listas manuais para o contato com as entidades cadastradas no sistema (clientes, concorrentes, fornecedores, parceiros, prospects, suspects e transportadoras);

Criar listas automáticas para o contato com as entidades cadastradas no sistema (clientes, concorrentes, fornecedores, parceiros, prospects, suspects e transportadoras), selecionando-os através de parâmetros e filtros;

Criar listas com a ajuda de um assistente. Neste item, é possível cadastrar:

- **Listas padrões:** Conforme seleção do usuário: entidade, tipo (marketing ou vendas), parâmetros, meio de interação (voz, cross-posting ou mala direta), telefone (residencial, comercial, celular, fax), rotina que será utilizada (telemarketing ou televendas), operador, entre outros;
- **Cross-selling (venda cruzada):** Efetua a geração da lista baseada no perfil de compra dos contatos;
- **Listas de aniversário:** Com base no cadastro da "data de nascimento" do contato;
- **Listas de periodicidade:** Permite trabalhar com os contatos em um determinado período de tempo.
- Alterar listas que não foram executadas;
- Transferir listas para outro operador, quando necessário;
- Excluir listas que não foram executadas;
- Imprimir listas de malas diretas e etiquetas;
- Copiar listas existentes com nova data de execução e novo nome de lista.

A geração de listas, por padrão, será efetuada com base no Cadastro de Contatos, portanto, os dados deste cadastro devem estar devidamente preenchidos, especialmente telefones e endereços, e relacionados às entidades pertinentes. As faltas de informação nos cadastros comprometem a utilização dessa rotina.

As listas geradas serão executadas pela rotina Agenda do Operador para contatos de marketing e vendas, podendo ser utilizada como uma ferramenta de negócio em campanhas.

É possível gerar listas para algumas entidades que não possuem relacionamento com contatos. Exemplo: Alunos e Clientes, ambiente Gestão Educacional e Veículos, respectivamente.

Importante

Se o contato estiver em uma lista de pendência, não será incluído na lista atual, ou seja, um contato ou uma entidade não podem estar em duas listas simultâneas, para evitar diversas chamadas ao mesmo contato por operadores diferentes, exceto se, no Cadastro de Grupo de Atendimento, o campo "Val. Contato" (Validade Contato) for preenchido como "Simultâneo".

Este tipo de configuração é utilizado apenas se as listas forem diferentes.

O processo de geração das listas de contatos verifica algumas configurações que influenciam diretamente na sua geração.

Observe:

- **Campo "Operador" da lista de contatos (abaixo):** O sistema executa a seleção automática do operador se este campo for deixado em branco.

O Cadastro do Grupo de Atendimento (vide tópico Grupo de Atendimento, já mencionado anteriormente) possui os seguintes campos para configuração da geração das listas de contatos (pastas "Lista de Contatos"):

- **Outbound:** Indica se o operador deste grupo pode gerar arquivos para campanhas de outbound progressivo para uma CTI homologada;
 - Valida Contato: se selecionado "Exclusivo", o Sistema verifica se o contato já está em outra lista, não permitindo a sua inclusão em mais de uma lista. Se selecionado "Simultâneo", o sistema permite a geração de duas listas ("Voz" ou "Mala-direta") para o mesmo contato;
 - Lista de Aniversário: Identifica se o operador desse grupo pode gerar listas de aniversários;
 - Último Contato: Se selecionado "Sim", o Sistema permite que o operador desse grupo gere uma lista baseada na data de último atendimento do contato. Se selecionado "Não", o sistema não avalia os campos de "Último Contato" e "Número Mínimo de Dias" definidos, no Cadastro de Contatos, para geração de novas listas.
 - Valida Campanha: Se selecionado "Sim", será obrigatório o preenchimento de campanhas e scripts na geração de listas de Telemarketing. Se selecionado "Não", o Sistema permite que a lista de Telemarketing não tenha script.

Formatos das Listas de Contatos

As listas de contatos podem ser criadas em 4 formatos (contato de voz, cross-posting, mala direta e fax). Para que as listas possam ser elaboradas, é imprescindível que:

- O status do contato esteja configurado como "Atualizado", no cadastro;
- A entidade com a qual o contato está relacionado deve ser a mesma escolhida na geração da lista.

Listas de Contatos de Voz

Formato de lista para ser executada por telefone. O contato deve possuir um telefone válido, de acordo com o definido para pesquisa: residencial, celular ou comercial.

Listas de Fax

Formato de lista para ser executada por fax. O campo "Fax" torna-se obrigatório.

Listas de Contatos de Cross-Posting

Formato de lista para ser executada pelo envio de e-mail. Para geração, é necessário que:

O contato tenha o campo "E-mail" cadastrado;

O campo "Recebe E-mail" esteja configurado com "Sim", permitindo o seu envio;

A empresa possua um servidor de SMTP e os parâmetros de configuração estejam adequados.

Listas de Contatos de Mala Direta

Formato de lista para impressão de mala direta. Para geração, é necessário que:

- O endereço residencial esteja atualizado no Cadastro do Contato;
- Em caso de envio ao endereço comercial, o endereço da entidade esteja atualizado;
- Sejam informados os arquivos modelos para mala direta e, se necessário, os arquivos modelos para etiquetas.
- Listas de Contatos Pendentes: São listas de atendimentos pendentes que podem ser criadas a partir de atendimentos que necessitam de retorno ativo.

Importante

Esse tipo de lista é gerado automaticamente pela rotina de Atendimento e será adicionado à agenda do operador, conforme data de retorno e hora.

Listas de Contato de WebSite: são listas provenientes de solicitações via Website. Assim como as listas de pendências, as listas de Website são geradas automaticamente.

Esse processo deve ser desenvolvido de acordo com a necessidade do cliente. A rotina de lista de contatos está preparada para entradas automáticas, sendo possível quando o site de Atendimento é feito pela "Fábrica Web TOTVS".

Estas listas não estão disponíveis para inclusão manual e automática.

Opções da Lista de Contatos

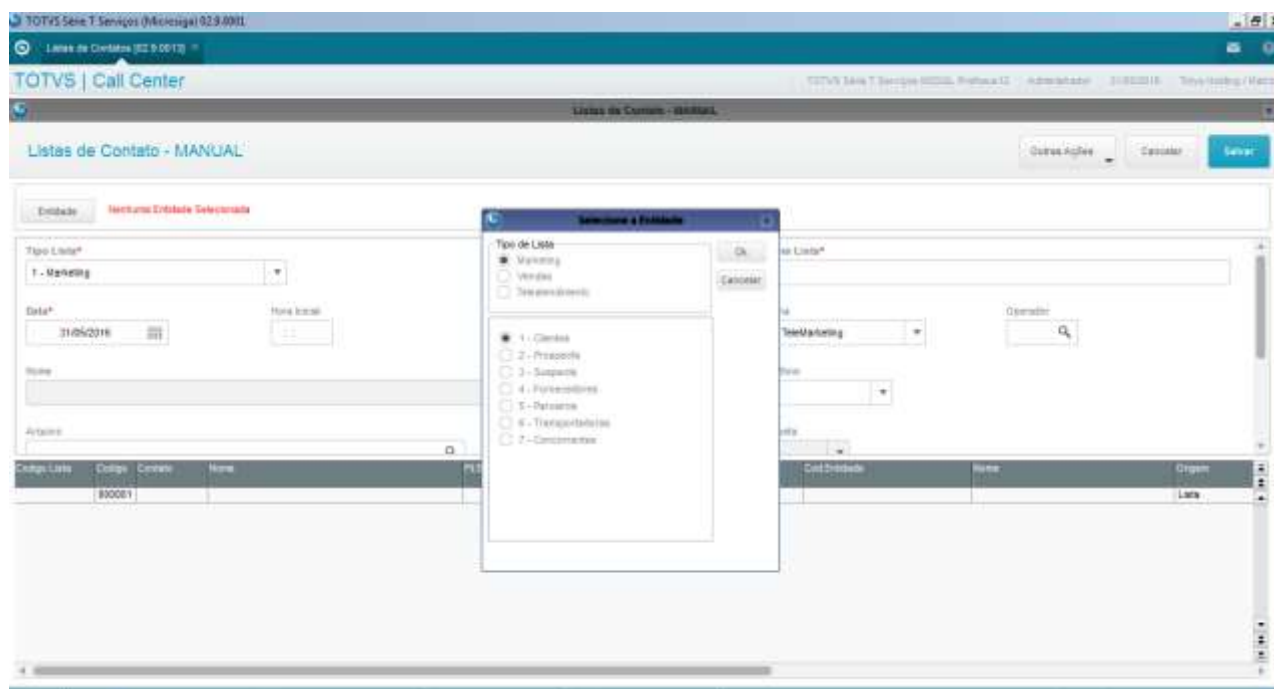
Outras Ações

Imprimir	Permite emitir a seleção das listas de contatos que serão trabalhadas na agenda do operador. Os dados são apresentados conforme os parâmetros especificados pelo usuário. As listas mostradas nesse relatório estão separadas e totalizadas por data de execução.
Transferência	Permite transferir listas de contatos de um operador para outro e alterar sua data de execução.
Copiar	Permite copiar listas de contatos existentes com uma nova data de execução e novo nome de lista.

Caminho para a Rotina

Atualizações > Marketing > Lista de Contatos

Será apresentado a tela da lista de contatos:



Opções Disponível na Rotina

Entidade	Abre a janela "Selecione a Entidade" e permite alterar o tipo de lista de contato a ser gerada ou a entidade.
E-mail	É utilizado nas listas de cross-posting. Ao selecioná-lo, é apresentada a janela "Composição de E-mail", em que são informados os dados a serem enviados no e-mail: assunto, mensagem (texto) e anexos (arquivos).
Visualizar	Permite visualizar os arquivos de mala direta ou as etiquetas.

Principais Campos:

Entidades: Selecione qual a entidade.

Nome da Lista: Descrição da lista de contatos. Exemplo: Prospects.

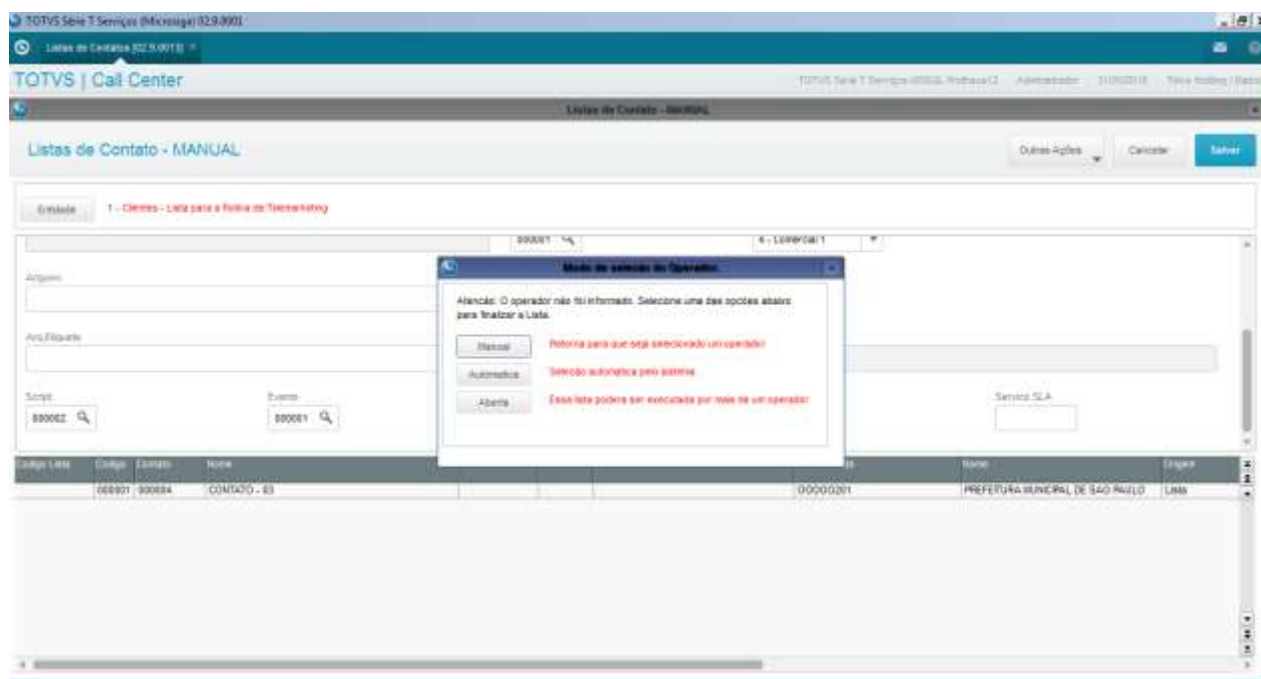
Data/Hora Inicial: Informe neste campo a data para execução da lista de contatos.

Tipo Contato: Modo de interação com os contatos, já explanado anteriormente:

1. Voz.
2. Fax.
3. CrossPosting.

4. Mala Direta.
5. Pendência.
6. WebSite.

Operador: “Operador” se este campo for deixado em branco, ao gravar, o Sistema apresenta uma mensagem de alerta informando que o operador não foi preenchido, exibindo as opções:



- **Manual:** Retorna para que seja selecionado um operador.
- **Automática:** Seleção automática pelo sistema. Nesta opção, o Sistema apresenta a janela "Operadores - Avaliação/Gravação Automática", exibindo os operadores cadastrados e a quantidade de tarefas agendadas. O usuário pode selecionar os operadores que serão responsáveis pelos contatos desta lista, analisando o número de tarefas de cada um.
- **Aberta:** Esta lista pode ser executada por mais de um operador. Qualquer operador pode executar a lista de contato.
- **Por Grupo:** Os itens da lista de contatos serão distribuídos igualmente entre os operadores do grupo.
- **Configuração:** Utilizada somente nas listas de Telemarketing, resultando o preenchimento automático de alguns dados durante o atendimento, agilizando, assim, o trabalho do operador.
- **Campanha:** Este campo não é obrigatório, porém, se a campanha for escolhida, o script e o evento devem ser exibidos de acordo com a campanha.

Itens:

Contato: Código do contato.

Exercício

Vamos criar uma lista de contatos manual para convidar alguns clientes VIP para o nosso evento.

Para tal, acesse:

Atualizações > Marketing > Lista de Contatos

1. Logo em seguida, clique em "Manual" e informe os dados abaixo:

Tela de Entidade:

Tipo de lista = Televendas

Entidade = Clientes

Cabeçalho:

Nome da Lista = <Convite para eventos>

Data = <Data de Hoje>

Hora Inicial = 10:00

Tipo Contato = Voz

Operador = <Não preencha>

Configuração = <Selecione a cadastrada anteriormente> (F3 Disp.)

Telefone = Coml. 1

Campanha = <Selecione a campanha relacionada ao Evento> (F3 Disp.)

Script = <Selecione> (F3 Disponível)

Evento = <Selecione o relacionado ao COMDEX> (F3 Disp.)

Itens:**Observação:**

Nessa área, preenchemos o contato e os demais campos serão atualizados automaticamente.

Contato = <Selecione "Pedro Dias" >

2. Insira mais uma linha e informe os dados abaixo:

Contato = <Selecione "Marco A. Diniz" >

Exercício

A próxima lista a ser criada será para os aniversariantes e será uma mala-direta. Para tal, acesse:
Atualizações > Marketing > Lista de Contatos

1. Logo em seguida, clique em “Assistente” e informe os dados abaixo:

Outras Ações > Assistente:**Observação:**

No assistente, após cada seleção, clique em “Avançar”.

Tipo de Lista desejado = Lista de Aniversário

Lista com data definida = <Marcado>

Lista por idade (Informe o ano) = 75

Objetivo da Lista = Vendas

Vendas (Qual a Ent. Será Trab.?) = Prospect

Parâmetros = <Não preencha>

Seleção do Contato = Padrão

Meio de Contato = Mala-direta

Endereços p/ Envio de Mala-Dir. = Residencial

Detalhes para envio de mala-direta = Informe os dados abaixo:

Modelo de Mala-direta = < C:\totvs_12\Documentos> “maladireta.dot”

Gera Etiquetas = < C:\totvs_12\Documentos> “etiqueta.dot”

Clique em “Visualizar” = <Selecione “Etiquetas”>

Operadores = <Seleção Manual>

Seleção do Operador = “Usuário 02 – 02”

Cabeçalho:

Nome da Lista = <Aniversariantes >

Data = <Data de Hoje>

Hora Inicial = 09:00

Hora Final = 12:00

Informações Adicionais = <Não informe>

Resumo da Seleção = <Verifique os dados e confirme>

Observação:

Caso não seja possível selecionar os contatos, será gerado um arquivo texto, com as ocorrências detalhadas para que os erros da base de dados possam ser corrigidos e gerada nova lista.

2. Confirme a lista e não imprima a mala direta.

16. Atendimento

16.1. Agenda do Operador

Tabelas da Rotina (ACF – Telecobrança.SU4 - Lista de Contatos; SU6 - Itens da Lista de Contatos.SU8 - Histórico de Marketing.).

Parâmetros da Rotina (MV_ TMKDTLC-Indica o número de dias em que uma Lista de Cobrança estará disponível na Agenda do Operador enquanto não for totalmente executada).

Esta rotina informa ao operador quais são as listas de contatos agendadas para ele na data base, apresentando as listas geradas nas rotinas "Listas de Contatos" e "Listas de Cobrança".

Por meio de um calendário, é possível visualizar todas as atividades marcadas para o operador e seus detalhes, como o percentual concluído de uma lista de contatos e o objetivo da campanha.

A agenda apresenta todas as listas de contatos do dia agendadas ao operador através de uma grade com os dados para identificação de cada item. Os itens selecionados serão detalhados em um painel com as principais informações da lista. Se a lista for uma pendência, os dados também serão detalhados.

Caminho da rotina:

Atualizações > Atendimento > Agenda do Operador

São apresentadas na agenda:

- **Listas já concluídas:** somente para consulta;
- **Listas em andamento:** para dar continuidade à sua execução, podem ser trabalhadas durante a validade definida do Cadastro Grupo de Atendimento (utiliza o conceito de validade de listas do Cadastro de Grupo de Atendimento);
- **Listas não executadas:** para visualização das tarefas futuras.

O sistema disponibiliza um "Despertador", com o objetivo de informar ao operador sobre uma lista da agenda que teve seu prazo para execução ultrapassado. O alerta será feito através do Workflow Messenger. Esse alerta será apresentado independente da tela que o operador esteja utilizando, informando-o sobre uma lista que deve ser executada.

Para executar a agenda do operador:

Na janela de manutenção da Agenda do Operador, o sistema apresenta a janela "Agenda do Operador", dividida em áreas:

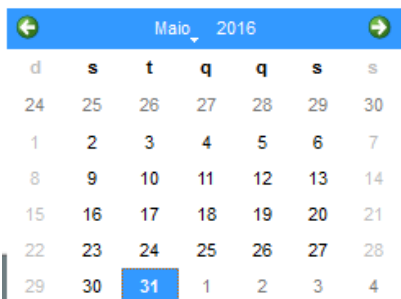
- **Calendário** - parte superior da janela;
- **Listas de Contatos** - parte central;
- **Detalhes da Lista** - parte inferior esquerda;
- **Detalhes da Lista de Contato Pendente** - parte inferior direita;

- **Legenda** - parte inferior.
- Na área "Listas de Contatos", posicione o cursor sobre a lista a ser executada e clique no botão "Ok".


O Sistema apresenta a janela "Lista de Contatos", exibindo os contatos selecionados na lista. Esta janela é subdividida em áreas:







- Contatos
- Detalhes do Contato
- Detalhes da Lista

Na área "Contatos", posicione o cursor sobre o contato a ser atendido e clique no botão "Ok" disponível na barra de tarefas. Caso manual, disque e confirme.

Calendário	<p>Nesta área, são apresentados os dados: data de atual/dia da semana; percentual de execução da lista - exibido por lista; objetivo da campanha: Exibido somente se existir uma campanha relacionada à lista de contatos; calendários: mês anterior, mês atual e mês posterior à data atual.</p> <p>Calendário:</p> 
Lista de Contatos	<p>Nesta área, são apresentadas as listas de contatos agendadas conforme data posicionada no calendário, exibindo os dados: Legenda, data/hora de execução da lista, nome da lista, operador, rotina, etc.</p>
Detalhes da Lista de Contato Pendente Nesta	<p>Detalhes da Lista de Contato Pendente Nesta área, são apresentados os detalhes da lista de contato pendente posicionada, exibindo os dados: contato, município, estado, data retorno, empresa, data da pendência, etc.</p>
	<p>Legenda</p> <p>Vermelha - Listas não executadas</p> <p>Azul - Listas em andamento</p> <p>Verde - Sem atividades para esta data</p>

Botões da Barra de Ferramentas da Lista de Contatos:

Botão	Descrição
 Alteração do Contato	Permite alterar os dados do Cadastro de Contatos.
 Alteração da Entidade	Permite alterar os dados do Cadastro da Entidade.
 Consulta Produto	Consulta o Cadastro de Produtos (referente ao Cadastro de Campanhas).
 Consulta Mídia	Consulta Mídia (referente ao Cadastro de Campanhas).
 Consulta de Eventos	Consulta de Eventos (referente ao Cadastro de Campanhas).
 Consulta de Posição Clientes	Apresenta a consulta "Posição Financeira do Cliente", exibindo os dados: limite de crédito, saldo atual de títulos em aberto, maior compra, maior saldo, primeira compra, última compra, maior atraso, média de atraso, grau de risco, cheques devolvidos, títulos protestados, títulos em aberto, títulos recebidos, pedidos, faturamento, histórico de cobrança, etc.
 Consulta de Títulos	Apresenta a consulta de títulos a receber, exibindo os dados: prefixo, número, parcela, tipo, data de emissão, data de vencimento, data de contabilização, número do borderô, código do cliente, nome, valor original do título, juros devidos, abatimentos, descontos financeiros, saldo do título em aberto, etc.
 Histórico de Telemarketing	Apresenta o histórico dos atendimentos Telemarketing.

	
Tabela de Preço	Consulta a tabela de preço.
	
Consulta Acessórios	Consulta ao Cadastro de Acessórios.
	
Histórico do Televendas	Apresenta o histórico dos atendimentos Televendas.
	
Histórico de Cobranças	Apresenta o histórico dos atendimentos Telecobrança.
	
Ok	Executa a atividade relacionada na lista cadastrada. Exemplo: Se o tipo de lista for voz, pode ser efetuada a discagem automática (uso MODEM ou CTI) ao contato para executar o atendimento.
	
Cancela	Abandona a janela "Lista de Contatos" e volta para a Agenda do Operador.

Voz	Executa a discagem automática (Modem ou CTI), caso assim configurado, ou apresenta a mensagem para o operador realizá-la manualmente. Se a chamada for efetuada com sucesso, será apresentada a janela de Call Center para registrar o atendimento. Caso contrário, o operador deve identificar o Status da Discagem (telefone ocupado, erro na discagem, falha no modem, sem tom de discagem, etc.) e tentar posteriormente.
Fax	Executa o envio do fax a todos os registros configurados na lista.
Cross Posting	Executa o envio do e-mail a todos os registros configurados na lista.

Mala Direta	Executa a impressão do arquivo de Mala Direta/Etiquetas de todos os registros configurados na lista.
Pendências	<p>Executa a discagem automática (Modem ou CTI), caso assim configurado, ou apresenta a mensagem para o operador realizá-la manualmente.</p> <p>Se a chamada for efetuada com sucesso, o Sistema identifica a ligação original através do código de atendimento que deu origem à Pendência, e apresenta a janela de Call Center para alteração conforme a operação (Telemarketing, Televendas ou Tele cobrança).</p> <p>Caso contrário, o operador deve registrar o status da discagem tentar posteriormente.</p>

Importante

Se existir uma campanha relacionada à lista de contato, será apresentada a janela "Respostas de Scripts Dinâmicos Call Center", dividida em áreas:

- Cabeçalho
- Barra de Ferramentas
- Observação da Pergunta
- Pergunta
- Observação da Resposta
- Resposta

Exercício

Com as listas criadas e registros de retornos efetuados nos atendimentos, ficam atualizadas as listas dos operadores e a mesma pode ser visualizada e executada pelos mesmos. Para tal, acesse:

Atualizações > Atendimento > Agenda do Operador

Observação:

Será apresentado a lista de tarefas, conforme o operador selecionado.

1. Posicione no dia de hoje e verifique a lista de tarefas de sua agenda.

Observação:

As informações que visualizamos representam as tarefas (listas pendentes) que operador possui e, a ordem de execução das mesmas está baseada na configuração do Grupo de Atendimento ao qual o mesmo pertence.

Executando a lista = Posicionado no 1 contato da lista, clique em "Ok"

Clique = Ícone "Eventos" e visualize as informações

Exercício

Ícone "Entidade" e visualize as informações

Ícone "Histórico do Televendas" e parametrize as

Datas <01/01/XX> a <01/XX/XX>

Serão apresentadas mensagens = Confirme todas

2. Para impressão da lista de um relatório para acompanhamento das listas geradas. Para tanto, acesse:

Relatórios > Específicos > Gerador de Lista

Observação:

Será exibido a tela de configuração de relatório.

3. Na pasta "Impressão", selecione o "Tipo de Impressão – Em Disco";
4. Confira os dados e confirme a emissão do "Gerador de Listas".

17. Consultas

O Sistema apresenta consultas para acompanhamento de atendimentos e monitoramento dos mesmos pelo supervisor.

O menu Consultas é dividido em grupos. São eles:

Cadastros - O grupo de **Cadastros** possui consultas que, a partir de parametrizações, filtros e campos a visualizar e possibilidades de impressão permitem gerar relatórios de distintas características, simplesmente baseadas nas parametrizações efetuadas. Esse grupo está dividido em:

- **Genéricos:** Aqui, baseada na tabela selecionada – SC1 (Solicitação de Compras), por exemplo, são especificados filtros, campos a apresentar, etc.
- **Gen. Relacional:** É similar às consultas genéricas, porém permite selecionar mais de uma tabela e relacioná-las entre si.
- **Perfil do Contato:** Esta rotina permite uma consulta gerencial em que serão fornecidas informações administrativas sobre as ações realizadas pelos departamentos da empresa envolvidos pelo Call Center, baseando-se nos dados das movimentações contidas nos arquivos manipulados por este ambiente. Esta consulta tem o objetivo de auxiliar e direcionar as ações realizadas nas campanhas, cobranças e atendimentos.
- **Monitor Supervisão:** Esta rotina tem como objetivo monitorar as ações dos operadores do Call Center durante o atendimento. Dessa forma, é possível identificar se os operadores estão com atendimento em aberto, executando a agenda de ligações, falando com um cliente, executando um novo pré-atendimento ou retornando a um pré-atendimento.
- **Rotinas TEF:** Permite efetuar o acompanhamento das operações de TEF.

17.1. Perfil do Contato

Essa consulta está dividida em:

- **Contato:** Neste item será apresentado o cadastro completo do contato, com os dados agrupados em pastas: "Cadastrais", "Perfil" e "Negócio". Também serão avaliadas todas as informações e movimentações relacionadas ao contato, motivo pelo qual este item é dividido em subgrupos:
 - Telemarketing
 - Campanha
- **Empresa:** Nesta opção será apresentado o cadastro completo da entidade selecionada na consulta, agrupando os dados em pastas: "Cadastrais", "Adm/Fin.", "Fiscais" e "Vendas". A empresa escolhida pode ser: Clientes, Concorrentes, Fornecedores, Parceiros, Prospects, Suspects e Transportadoras, lembrando que a empresa é a entidade relacionada ao contato. Serão avaliados todos os atendimentos do Call Center relacionados à entidade e o contato. Este grupo é dividido em:
 - Televendas
 - Conhecimento
 - Tele cobrança
 - Análise Financeira
- **Marketing e Field Service:** Nesta opção serão apresentadas informações estatísticas referentes aos chamados técnicos pertinentes ao cliente previamente selecionado. Ao selecionar a consulta, será apresentado o "Gráfico Field Service" destacando os chamados técnicos registrados no ambiente Field Service e suas origens. Este item divide-se em:
 - Ordem de Serviço

Exercício

Após os atendimentos efetuados, acesse:

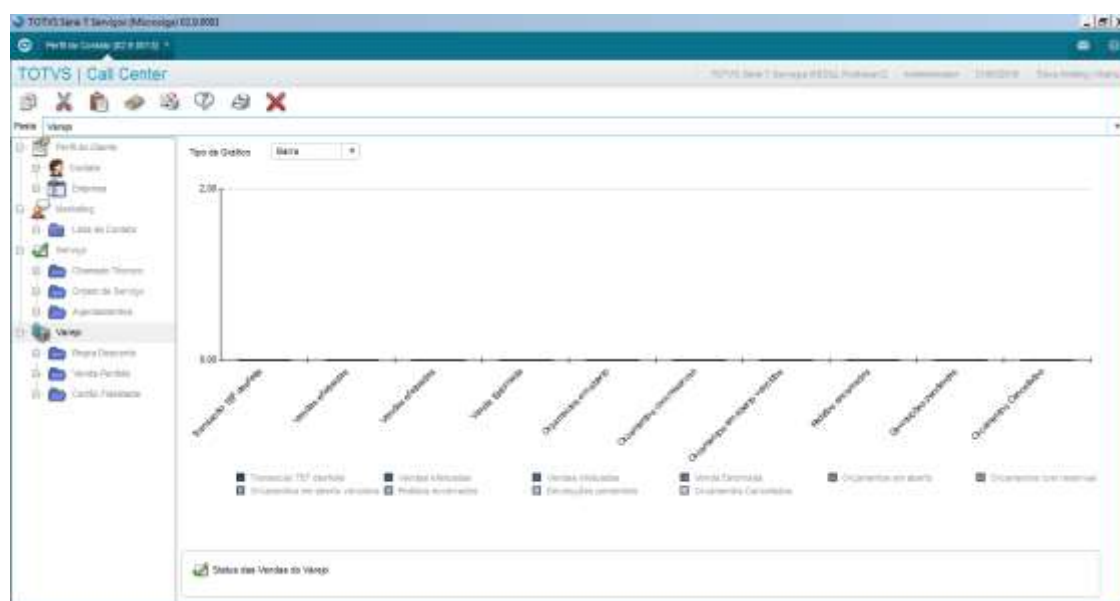
Consultas > Perfil do Contato

Observação:

Será apresentado a lista de contatos do Call Center, conforme o operador selecionado.

1. Posicione o cursor sobre um contato que tenha participado dos atendimentos exercitados acima e em seguida, clique em “Consulta”.
2. Verifique as informações disponibilizadas desse contato, de acordo com o tipo de atendimento que o mesmo tenha feito parte.

Exercício



17.2. Monitor Supervisão

Esta rotina tem como objetivo monitorar as ações dos operadores do Call Center durante o atendimento. Dessa forma, é possível identificar se os operadores estão com atendimento em aberto, executando a agenda de ligações, falando com um cliente, executando um novo pré-atendimento ou retornando a um pré-atendimento.

As rotinas do Call Center que realizam atendimentos e podem ser monitoradas são:

- Atendimento Ativo/Receptivo:
- Call Center - Telemarketing, Televendas e Tele cobrança
- Atendimento Receptivo:
- Tele cobrança Receptiva
- Atendimento Ativo:
- Agenda do Operador
- Pré-atendimento de Tele cobrança

Estas rotinas não podem ser abertas mais de uma vez na mesma estação, porque todas são referentes aos atendimentos, sendo que:

- Um operador consegue realizar apenas um atendimento por vez, seja ele ativo ou receptivo
- Os grupos de atendimento ativos não poderão realizar atendimentos receptivos. Dessa forma, um operador de um grupo de atendimento ativo não poderá executar a agenda do operador e a rotina de atendimento de Telemarketing, simultaneamente.

Esta consulta se baseia nas ações do operador dentro do sistema, o que não implica na utilização simultânea do telefone para controle do tempo médio de atendimento. Em resumo, o operador pode selecionar um cliente na tela de atendimento mas não pode estar falando com ele nesse exato momento. Por isso o monitor deve ser avaliado junto aos demais relatórios do sistema.

Para monitorar as ações dos operadores:

Na consulta "Monitor Supervisão", posicione o cursor sobre o grupo de atendimento que deseja monitorar e clique na opção "Consulta".

O Sistema apresenta a janela "Tela de Monitoração do Grupo de Atendimento", dividida em áreas:

- Todos Operadores/Grupo de Atendimento (lado esquerdo da tela): Nesta área são exibidos todos os operadores por grupo de atendimento.
- Rotinas: Apresenta as rotinas que estão sendo acessadas, o ramal, hora início do atendimento operador, entre outros.

Legenda

- Operador/Grupo de Atendimento - nesta área são exibidas as pastas:
- Operador Consulta: São apresentados os dados "Cadastrais" e os dados do "Perfil" do operador.
- Grupo: Apresenta os dados do Cadastro do Grupo de Atendimento.
- Verifique os dados apresentados nesta consulta.
- Para identificar o atendimento executado pelo operador, observe a legenda.

Exercício

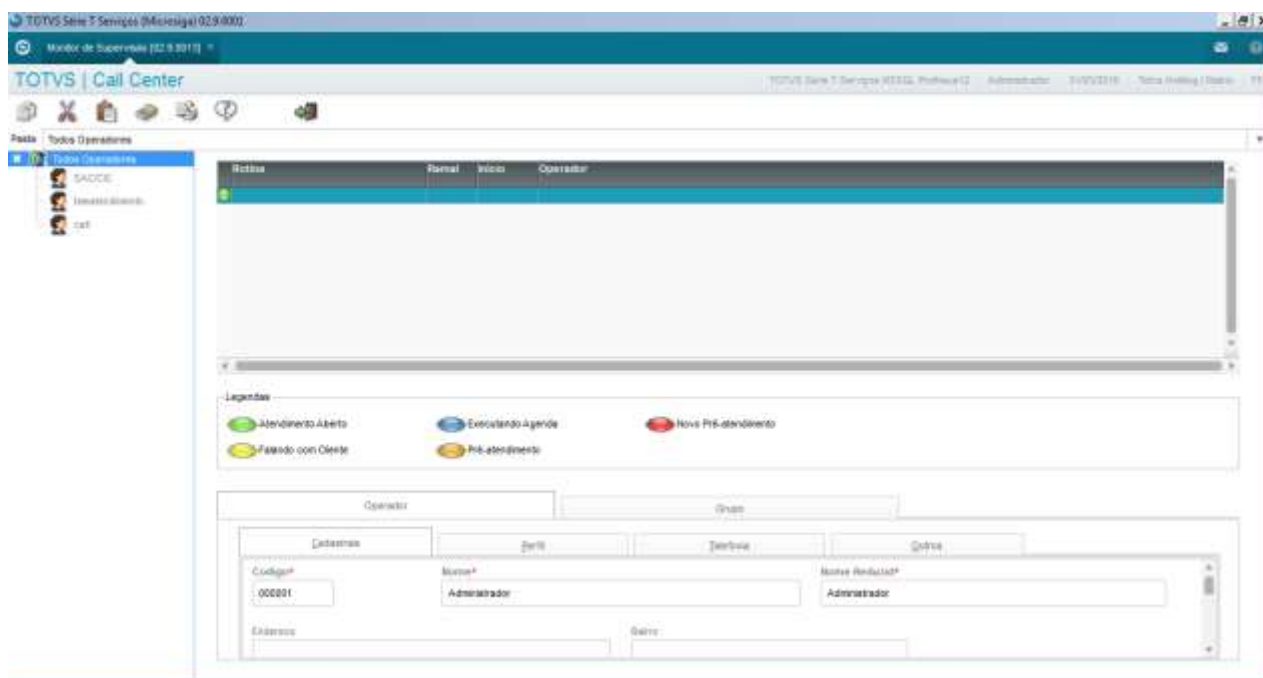
Após os atendimentos efetuados, acesse:

Consultas > Monitor Supervisão

Observação:

Para que esse exercício possa ser praticado, os computadores dos participantes devem estar Conectados num servidor.

1. Primeiramente cadastre um Supervisor, na rotina de Operadores, segundo demonstrado anteriormente e vincule-o a um grupo de atendimento;
2. Os participantes acessam as rotinas de atendimento: Telemarketing e Televendas e o instrutor acessa a consulta Monitor Supervisão.



18. Anexos

18.1. Gráficos e Visões do Browse

O conceito de visões parte do princípio que uma visão será sempre a união de um **Nome** (fornecido para identificar a finalidade da visão), **Configuração de campos** (quais campos de uma tabela se deseja visualizar) e **Filtros** (quais registros se deseja visualizar).

Em conjunto está disponível o conceito de **Gráficos Anexos**, que permite criar gráficos associados ao browse baseado no conteúdo exibido (respeitando a visão ativa no momento).

Existem duas categorias de gráficos e visões: padrões ou de usuário. Os gráficos e visões padrões são aqueles adicionados via código, que já estão nativos no rpo padrão. Os de usuário são criados manualmente por interface gráfica da rotina específica. São gráficos e visões que o usuário poderá criar com auxílio de um assistente na rotina que já possuem habilitado a funcionalidade.

Atenção

Por questões de performance e visualização dos dados nos gráficos, o widget de gráficos é limitado a exibição de 10 registros no eixo X.

Menu de Visões

Este menu é exibido no topo do browse com a descrição da visão ativa. O menu oferece as seguintes possibilidades:

- Selecionar uma visão para o browse;
- Criar uma nova visão;
- Abrir o gerenciador de Visões;

O **Gerenciador de Visões** exibe todas as visões criadas pelo usuário com as operações:

Alterar - Permite editar as configurações da visão selecionada;

Excluir - Exclui todas as visões selecionadas;

Ações relacionadas:

Definir como padrão - Define a visão selecionada como padrão (uma visão definida como padrão é carregada automaticamente no momento da abertura da rotina).

Restaurar visão padrão - Restaura a visão padrão original da rotina

Menu de Gráficos

A área do gráfico está do lado direito do *browse* com um separador que permite expandir ou retrair a área.

O menu dos gráficos é exibido no topo da área com a descrição do gráfico ativo. O menu oferece as seguintes possibilidades:

- Selecionar gráfico a exibir;
- Criar um novo gráfico;
- Abrir o Gerenciador de Gráficos;

O **Gerenciador de Gráficos** exibe todos os gráficos criados pelo usuário com as operações:

- **Alterar** - Permite editar as configurações do gráfico selecionado;
- **Excluir** - Exclui todos os gráficos selecionados;

Ações relacionadas:

Definir como padrão - Define o gráfico selecionado como padrão (será carregado automaticamente).

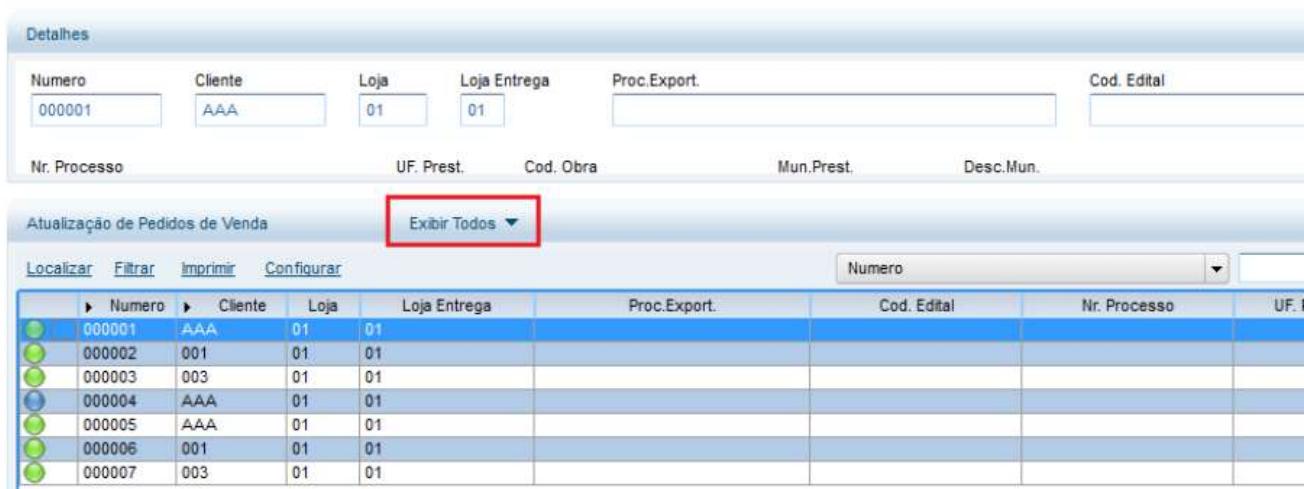
Além do menu, na área do gráfico ativo, ao lado do título do gráfico podemos alterar algumas configurações, tais como tipo do gráfico, *picture* e máscara. Porém, estas alterações são apenas para efeito de visualização (elas não são salvas). Para realizar uma alteração permanente é necessário utilizar o **Gerenciador de Gráficos**, selecionar o gráfico e então a opção **Alterar**.

Procedimentos de utilização visões e gráfico

Visões

Aplicando uma visão

Ao entrar em uma rotina com as Visões habilitadas clique no link que aparece no topo do browse "Exibir Todos".



Numero	Cliente	Loja	Loja Entrega	Proc.Export.	Cod. Edital	Nr. Processo	UF. F
000001	AAA	01	01				
000002	001	01	01				
000003	003	01	01				
000004	AAA	01	01				
000005	AAA	01	01				
000006	001	01	01				
000007	003	01	01				

Selecione a visão desejada para aplicar.



Criando uma visão

Abra o menu de visões localizado no topo do browse e clique em "Criar Visão".



Preencha o nome da visão, selecione um índice para a visão.



Crie sua visão

Opções

- ✓ Configurações
- Campos
- Filtros

Configurações

Nome da Visão

Digite um nome para sua visão

Visao Customizada

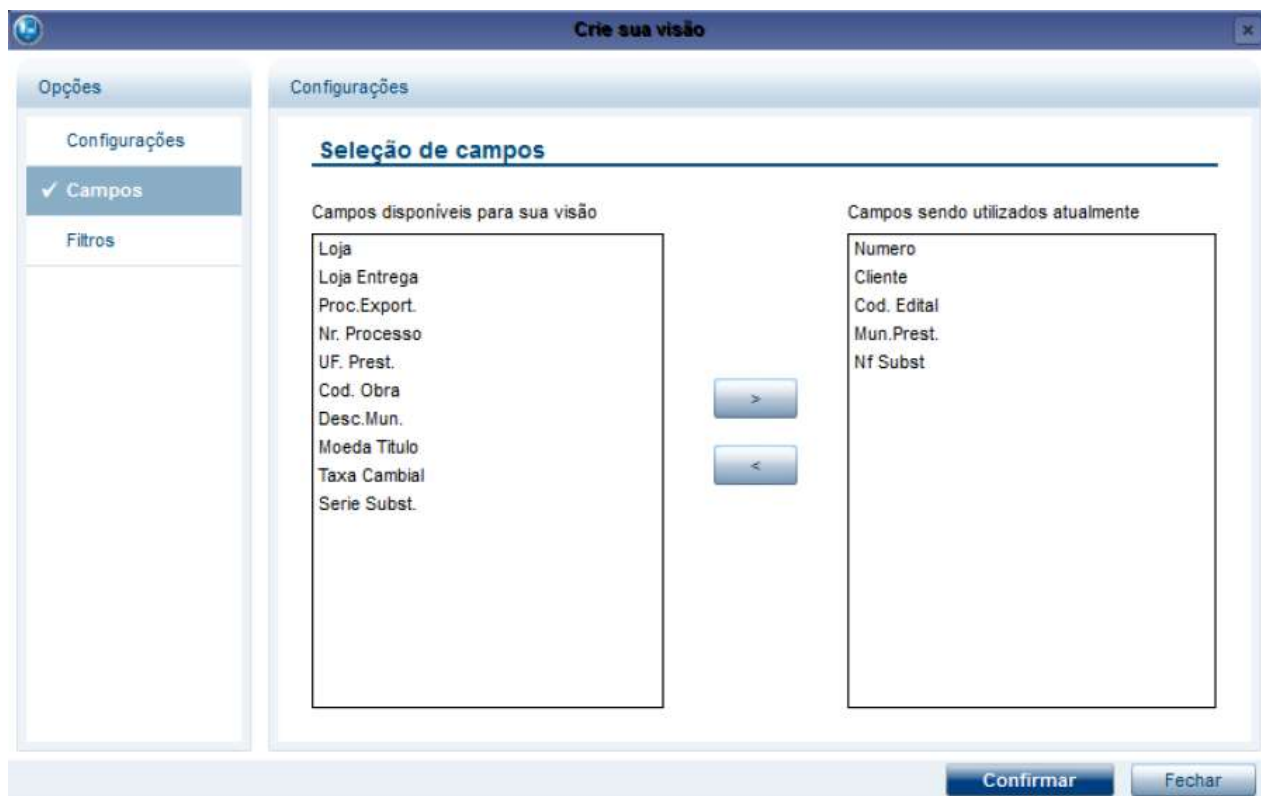
Ordem dos registros

Selecione um dos índices disponíveis para sua visão

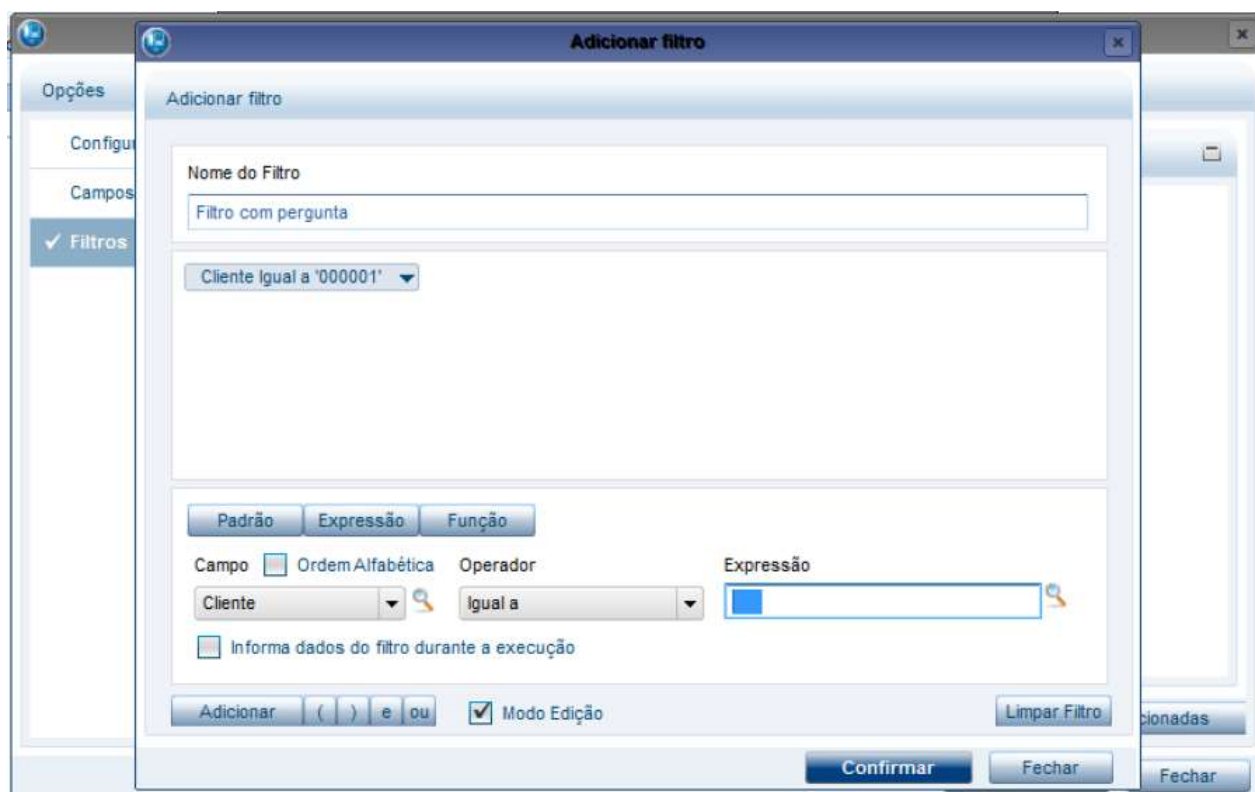
Numero
DT Emissao + Numero
Cliente + Loja + Numero
Gerado p/ OS
Entrega

Confirmar **Fechar**

Selecione as colunas que deseja exibir no browse.



Se desejar, configure um filtro (opcional).



Confirme a Visão.

Editando uma visão

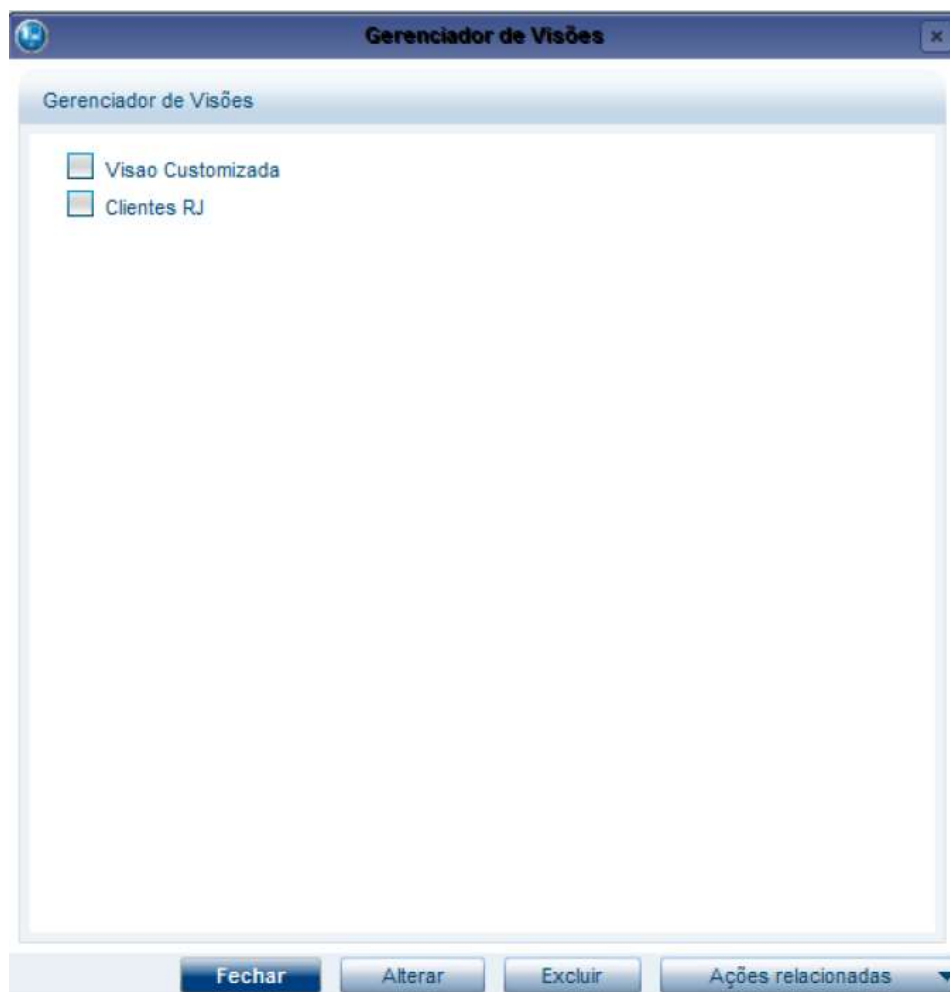
Selecione a opção "Gerenciar Visões".



Nessa tela serão exibidas todas as visões criadas pelo usuário com as operações:

- Alterar -> permite editar as configurações da visão selecionada
- Excluir -> exclui todas as visões selecionadas
- Ações relacionadas
- Definir como padrão -> define a visão selecionada como padrão (uma visão definida como padrão é carregada no momento da abertura da rotina).

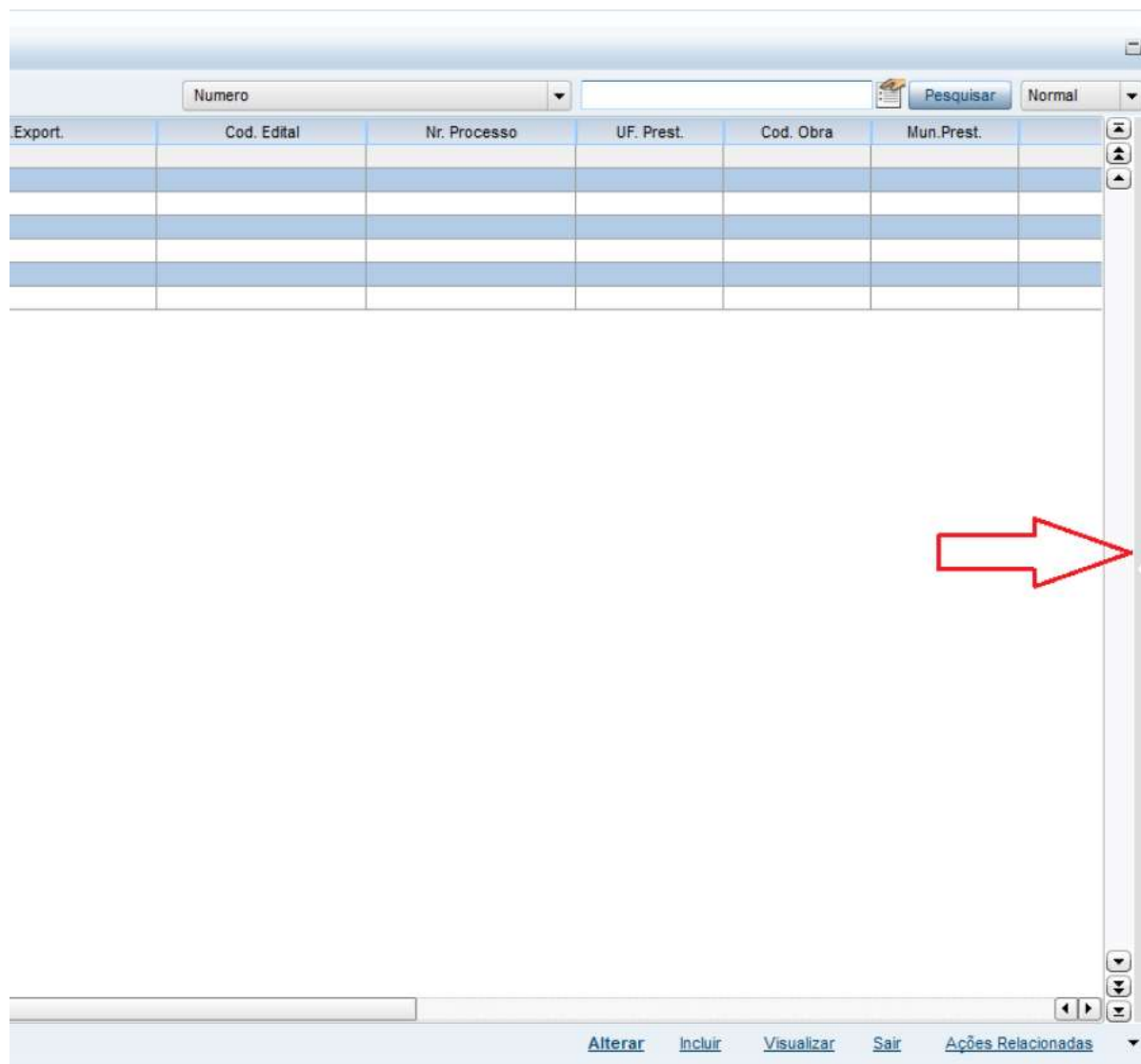
Restaurar visão padrão -> restaura a visão padrão original da rotina



Gráficos

Selecionando um gráfico

Expanda o painel de gráficos clicando no separador do lado direito do browse



Export.	Cod. Edital	Nr. Processo	UF. Prest.	Cod. Obra	Mun. Prest.

Alterar Incluir Visualizar Sair Ações Relacionadas

Clique no menu superior e selecione o gráfico a exibir.

Exibir Todos ▼

Numero

Normal ▼

Loja Entrega	Proc.Export.	Cod. Edital	Nr. Processo

Exibir Todos ▼

Basico Testes

Fat x Cliente

Qtde por periodo

Valor por Periodo

+ Criar Gráfico

+ Gerenciar Gráficos

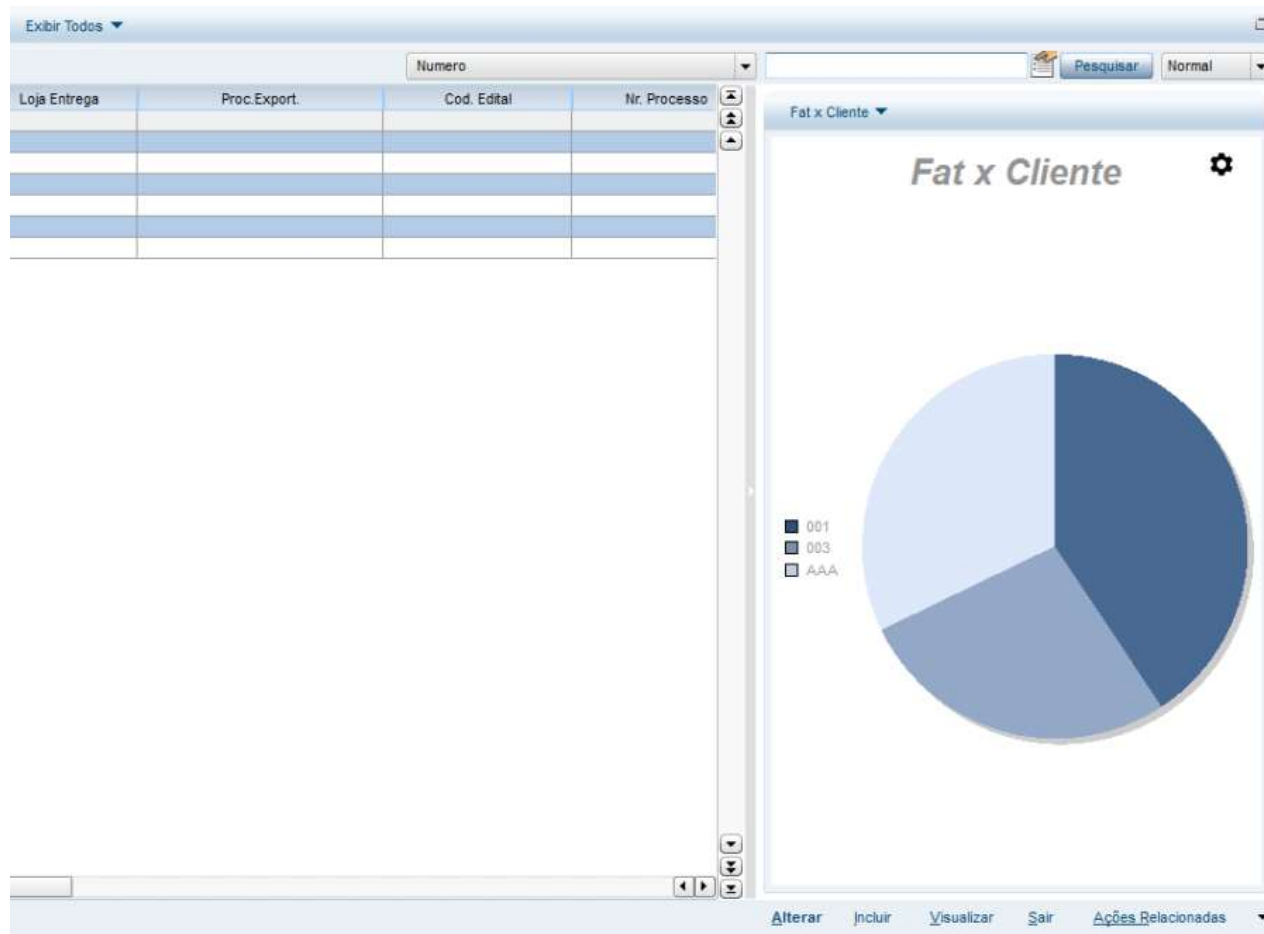
Alterar

Incluir

Visualizar

Sair

Ações Relacionadas ▼



Ao selecionar um gráfico, ele será executado considerando os dados e filtros ativos no browse no momento.

Criando / Editando um gráfico

Ao criar ou editar um gráfico, clique sempre em "Gerar Gráfico" para salvar as alterações.

Gerador de gráficos - Tabela principal: SC5

Nome do gráfico*

Configurações do Gráfico

Alinhamento do gráfico: Título do gráfico:

Configurações da legenda:

Picture:

Máscara:
 Antes do valor: Depois do valor:

Dados do gráfico

Séries:
 Tabela*: Campo*: Somar

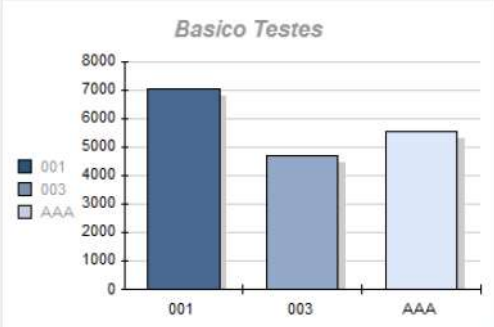
Categoria:
 Tabela*: Campo*:

Período:
 Tabela*: Campo*:

Preview

Escolha o tipo do gráfico*

Basico Testes

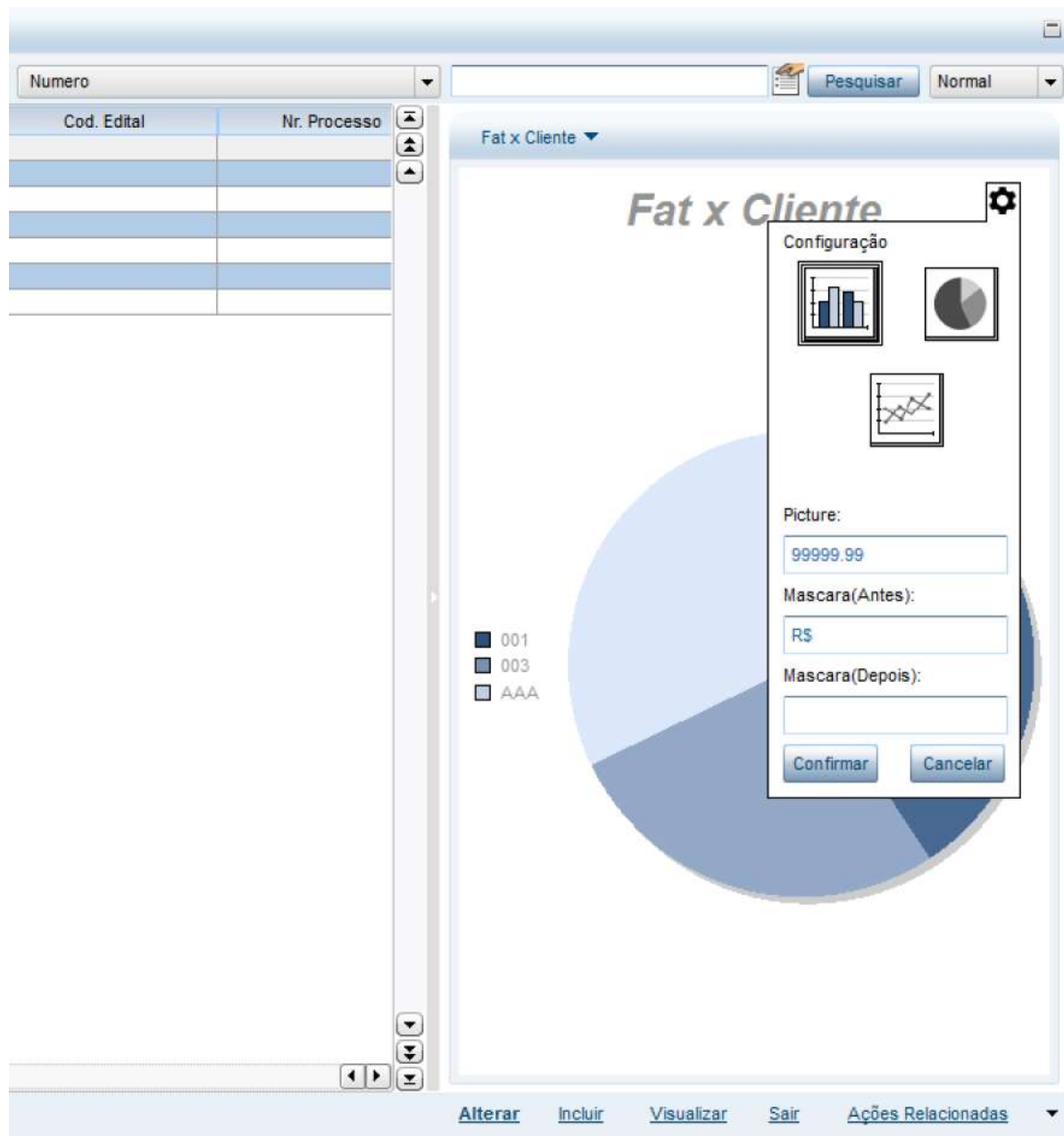


Categoria	Valor (aproximado)
001	7000
003	4500
AAA	5500

Configurações do gráfico ativo

Clique no ícone  para exibir opções do gráfico ativo.

Será possível alterar o tipo do gráfico, Picture e definir uma máscara para antes ou depois do valor.



18.2. CONFIGURAÇÕES DO SISTEMA

O ambiente CALL CENTER possui uma série de parâmetros que determinam a forma de processamento de cada empresa como, por exemplo, o parâmetro <MV_OPFAT>, que a forma como se darão as operações de Televendas: Gera automaticamente a Nota Fiscal ou um Pedido para o Faturamento.

A Microsiga envia os parâmetros com conteúdo padrões que podem ser alterados de acordo com a necessidade da empresa e são customizados no ambiente CONFIGURADOR.

Os parâmetros a seguir são alguns dos utilizados pelo ambiente CALL CENTER:

Parâmetro	Descrição	Conteúdo
MV_TABPAD	Preço padrão para digitação de vendas.	1
MV_TABVIST	Determina qual tabela contém o preço à vista	(Em branco)
MV_TFCRIP	Indica se a troca de mensagens entre o Sistema e o SITEF será criptografada (default)	S
MV_TFGRT	Verifica se será feita a consulta de Cheques na gravação do Televendas.	N
MV_TFVERS	Versão do SITEF	03.00
MV_TIPTEF	Servidor TEF utilizado no (SID ou SITEF).	SITEF
MV_TMKCFGR	Indica quais as opções de comando do ramal estarão disponíveis na tela de Atendimento (Botão "Ativo"). Tamanho 11 caracteres, sendo que cada posição representa: <ol style="list-style-type: none"> 1. Discagem: permite discar para um número externo; 2. Transferência: permite a transferência de chamadas para outras pessoas; 3. Conferência: permite colocar a chamada atual em espera, e posteriormente, coloca-la em conferência com até 3 pessoas diferentes; 4. Hold: permite colocar a chamada atual em espera; 5. Consulta Supervisor: permite colocar a chamada atual em espera, para se comunicar com o supervisor; 6. Pausa: Indica que o operador está com o status de pausa no Grupo de Atendimento; 7. Disponível – Indica que o operador está com o status disponível no Grupo de Atendimento; 8. Siga-me: Informa para qual ramal a ligação será transferida; 9. Gravação: permite gravar a ligação; 10. Reprodução: reproduz a gravação de uma ligação; 11. Discagem Interna: Disca para um n 	TTTTTTTTFT
MV_TKCTILG	Indica se o sistema vai gerar um LOG de transação das trocas de mensagens entre o Protheus x CTI homologada no arquivo APCTILOG.LOG	F
MV_TMKCT27	Define se o comando de pulso será enviado à CTI (homologada) para controle de aplicativo on-line.	T
MV_TMKALOG	Indica se os orçamentos gerados no ambiente de Controle de Lojas poderão ser alterados pelo Call Center.	S
MV_TMKDTMK	Define a quantidade de dias para exibição das listas de telemarketing na agenda do operador.	
MV_TMKDTLV	Define a quantidade de dias para exibição das listas de tele cobrança na agenda do operador.	
MV_TMKDPEND	Define se os parâmetros de validade das listas de contatos serão aplicados também para as listas de pendências.	
MV_TMKDTLC	Indica o número de dias em que as listas de contatos ou ligações pendentes permanecerão ativas no atendimento tele cobrança.	T

Parâmetro	Descrição	Conteúdo
MV_TMKENC	Define o código de encerramento padrão utilizado no encerramento de atendimentos do tele cobrança.	(Branco)
MV_TMKIACI	Identifica ou não os destinatários da lista de contatos na Agenda do Operador. Obs.: Usado somente na Integração Call Center x Gestão Educacional.	T
MV_TMKCHK	Verifica se o usuário logado é o vendedor, e se o nome do usuário é igual ao nome Informado no cadastro de vendedores. Se for definido como "F", permite que os atendentes não sejam cadastrados como vendedores.	T
MV_TMKCTSG	Indica qual regra é utilizada na validação dos filtros/processamentos relacionados aos segmentos de negócios dos Clientes ou Prospects. Conforme definição do conteúdo do parâmetro será realizado o processamento, veja: "S" – "Ou", neste caso basta que uma ocorrência seja válida para o sucesso do filtro. "N" – "E", todas as ocorrências devem ser válidas. "C" – "Contido", o sistema efetua a pesquisa do segmento conforme nível definido no parâmetro MV_TMKSEGN. Veja exemplos na rotina de Segmentos de Negócios .	N
MV_TMKCTI	Indica qual é o modelo da CTI quando não for utilizado o API Microsiga.	GENERIC
MV_TMKCTRX	Indica qual é o diretório de recepção dos arquivos.	..\AP7\BIN\REMOTEC\CTI\RX
MV_TMKCTTX	Indica qual é o diretório de transmissão dos arquivos.	..\AP7\BIN\REMOTEC\CTI\TX
MV_TMKDDD	Dígito para a realização do DDD.	0
MV_TMKDDI	Dígito para a realização do DDI.	00
MV_TMKFECH	Define a data de Fechamento do Telemarketing.	31/07/02
MV_TMKFRDD	Indica o DDD de origem da empresa usuária do Protheus Call Center.	11
MV_TMKLOJ	Indica se os orçamentos do Call Center (Televendas) também serão gravados no Controle de lojas.	S
MV_TMKKIT	Indica se os itens do cadastro de Acessórios definidos como Kit, serão lançados automaticamente no Televendas.	N
MV_TMKMEMO	Define o texto padrão de encerramento utilizado nos de atendimentos do tele cobrança.	(Branco)

Parâmetro	Descrição	Conteúdo
MV_TMKPAIS	Indica o DDI do país de origem das ligações.	55
MV_TXPER	Define a taxa de permanência diária a ser gravada no Contas a Receber	0
MV_TMKPORT	Indica qual é a porta de comunicação com o servidor Protheus.	1024
MV_TMKSERV	Nome da máquina que é o servidor no Protheus.	Localhost
MV_TMKSEGN	Indica até que segmento de negócio será considerado para a seleção de dados. Exemplo: No cadastro de clientes é possível informar até 8 segmentos de negócios diferentes, se definido o parâmetro "MV_TMKSEGN" – "6", serão considerados no processamento apenas os 6 (seis) primeiros segmentos definidos na base de clientes.	8
MV_TMKS1	Indica a data e a hora da última atualização do arquivo de SK1 – Referência de Títulos a Receber, que contém os títulos vendidos utilizados para a tele cobrança.	<Em branco>
MV_TMKSU41	Permite a seleção automática do Operador na lista de Contatos. T (True) – Seleção Automática F (False) – Seleção Manual	F
MV_TMKTLC	Determina se a pesquisa dos títulos a receber na rotina de Tele cobrança apresenta os títulos a vencer.	F