
Educação Corporativa



Módulos Microsiga Call Center

CONTEÚDO

VISÃO GERAL DO CURSO	6
OBJETIVOS	6
METODOLOGIA DO CURSO.....	8
CONFIGURAÇÃO	9
CADASTROS	12
GRUPO DE PRODUTOS	12
PRODUTOS	14
ESTAÇÃO DE TRABALHO.....	21
GRUPO DE ATENDIMENTO.....	23
OPERADORES.....	32
CÓDIGOS DDI.....	36
CARGOS E CONTATOS	36
GRUPOS	37
DEPARTAMENTOS	39
MOEDAS	40
TELEMARKETING	41
OCORRENCIAS	41
AÇÕES.....	42
OCORRENCIAS X AÇÕES.....	42
MÍDIAS.....	45
COMUNICAÇÕES	46
ENCERRAMENTOS	47
TELEVENDAS	49
VENDEDORES.....	49
ACESSÓRIOS	52
TELECOBRANÇA	54
REGRAS DE SELEÇÃO	54
REGRAS DE NEGOCIAÇÃO	56

PROMOÇÃO DE COBRANÇA	58
SELEÇÃO DE TÍTULOS	59
CENÁRIOS DE VENDAS	60
TABELA DE PREÇOS	60
REGRAS DE DESCONTO	65
REGRAS DE BONIFICAÇÃO	70
REGRAS DO NEGÓCIO	76
GERÊNCIA DE CONTATOS	82
BANCO DE CONHECIMENTO	82
CONTATOS.....	88
CLIENTES.....	91
PROSPECTS	111
SUSPECTS.....	118
PARCEIROS	124
FORNECEDORES	125
CONCORRENTES	142
TRANSPORTADORAS	144
GERENCIA DE VENDAS.....	146
SALDOS INICIAIS	146
CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	147
ADMINISTRADORA FINANCEIRA	158
TIPOS DE ENTRADAS E SAÍDAS (TES).....	160
TES INTELIGENTE	165
GERENCIA DE CAMPANHAS.....	167
EVÊNTOS.....	167
SCRIPTS DINÂMICOS.....	169
CAMPANHAS	172
METAS	176
ATENDIMENTO	177
AGENDA DO OPERADOR	177
CALL CENTER	183
EXCLUSÃO DE PEDIDO.....	212

COBRANÇA	215
PRÉ ATENDIMENTO	215
ATENDIMENTO RECEPTIVO	223
BAIXA DE COBRANÇA	227
TRANSFERÊNCIA	228
LISTA DE COBRANÇA	228
MARKETING	231
CONFIGURAÇÃO DO TELEMARKETING	231
LISTAS DE CONTATOS	234

VISÃO GERAL DO CURSO

Este curso foi elaborado para capacitar os usuários do Advanced 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.

OBJETIVOS

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.

METODOLOGIA DO CURSO

O curso de Call Center – Telemarketing e Televendas é ministrado com um Kit de Auto-Treinamento composto por:

- **Apostila:**

Aborda as movimentações do Ambiente, conduzindo o aluno na sua utilização, através de uma série de exercícios para prática e revisão da matéria. Os exercícios devem ser executados, junto ao Sistema, exatamente da forma como estão apresentados, para que o grau de aprendizado proposto seja obtido.

A cada capítulo, o aluno é posicionado sobre o conteúdo fornecido e os assuntos complementares que serão expostos.

- **Manual Eletrônico:**

Para acessar o Help On-Line do Ambiente Call Center, posicione no Menu Principal ou numa rotina específica do Ambiente e pressione a tecla <F1>.

- **Materiais de Apoio:**

Pasta e Caneta.

CONFIGURAÇÃO

Antes de iniciar o processo de implantação, preenchendo os cadastros e realizando as movimentações, alguns dados que configuram o ambiente Call Center devem ser verificados no ambiente Configurador e, caso necessário, o Protheus permite que o usuário os altere, de acordo com as necessidades de cada ambiente.

São parâmetros e tabelas que devem estar devidamente preenchidos para que o sistema opere corretamente.

Os parâmetros a seguir são alguns dos utilizados pelo ambiente CALL CENTER:

Parâmetro	Conteúdo
MV_TABPAD	Preço padrão para digitação de vendas.
MV_TABVIST	Determina qual tabela contém o preço à vista.
MV_TFCRIP	Indica se a troca de mensagens entre o Sistema e o SITEF será criptografada (default).
MV_TFGRT	Verifica se será feita a consulta de Cheques na gravação do TeleVendas.
MV_TFVERS	Versão do SITEF
MV_TESSAI	Tipo de Saída padrão. Será assumido para a digitação dos orçamentos.
MV_TIPTEF	Servidor TEF utilizado no (SID ou SITEF).
MV_TMKCFGR	<p>Indica quais as opções de comando do ramal estarão disponíveis na tela de Atendimento (Botão "Ativo").</p> <p>Tamanho 11 caracteres, sendo que cada posição representa:</p> <ul 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, colocá-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 número interno (ramal).

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
MV_TMKCT27	Define se o comando de pulso será enviado à CTI (homologada) para controle de aplicativo on-line.
MV_TMKALOJ	Indica se os orçamentos gerados no ambiente de Controle de Lojas poderão ser alterados pelo Call Center.
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 telecobrança 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 telecobrança.
MV_TMKENC	Define o código de encerramento padrão utilizado no encerramento de atendimentos do telecobrança.
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.
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.
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 .
MV_TMKCTI	Indica qual é o modelo da CTI quando não for utilizado o API Microsiga.
MV_TMKCTRX	Indica qual é o diretório de recepção dos arquivos.
MV_TMKCTTX	Indica qual é o diretório de transmissão dos arquivos.
MV_TMKDDD	Dígito para a realização do DDD.
MV_TMKDDI	Dígito para a realização do DDI.
MV_TMKFECH	Define a data de Fechamento do TeleMarketing.
MV_TMKFRDD	Indica o DDD de origem da empresa usuária do Protheus Call Center.
MV_TMKLOJ	Indica se os orçamentos do Call Center (Televendas) também serão gravados no Controle de Lojas.
MV_TMKKIT	Indica se os itens do cadastro de Acessórios definidos como Kit, serão lançados

	automaticamente no TeleVendas.
MV_TMKMEMO	Define o texto padrão de encerramento utilizado nos de atendimentos do telecobrança.
MV_TMKPAIS	Indica o DDI do país de origem das ligações.
MV_TXPER	Define a taxa de permanência diária a ser gravada no Contas a Receber.
MV_TMKPORT	Indica qual é a porta de comunicação com o servidor do Protheus.
MV_TMKSERV	Nome da máquina que é o servidor do Protheus.
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.
MV_TMKSK1	Indica a data e a hora da última atualização do arquivo de SK1 - Referência de Títulos a Receber, que contém os títulos vencidos utilizados para a telecobrança.
MV_TMKSU41	Permite a seleção automática do Operador na Lista de Contatos. T (True) - Seleção Automática F (False) - Seleção Manual
MV_TMKTLCT	Determina se a pesquisa dos títulos a receber na rotina de Telecobrança apresenta os títulos a vencer.

CADASTROS

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.

GRUPO DE PRODUTOS

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 ou outros.

Quando os produtos estão reunidos em grupos, se torna mais prático selecioná-los nas operações de processamentos, 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, poderá 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 característica semelhantes.

O sistema traz já cadastrados alguns grupos comumente 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	Indústria
0002	Logística
0003	Manutenção
0004	Atacado
0005	Varejo
0006	Manutenção

Ambientes de Oficinas, Veículos e Peças

Para os ambientes de Concessionárias - Oficinas, Veículos e Peças - esta rotina recebe o nome de Grupos de Peças. Além das funcionalidades já descritas, ressaltamos que o Grupo de Peças é um elemento básico para a composição dos códigos das peças.

Principais campos:

- **CodGrupo** - Código do grupo informado. O cadastro de grupo de produtos possui outras informações não obrigatórias:
- **Desc. Grupo** - Descrição do grupo de produtos.



No Ambiente de Call Center e Faturamento é possível, por exemplo, a definição de Regras de Negócio para determinados Grupos de Produtos.

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	6100
Desc. Grupo	Ativo

Grupo 2:

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

Cód. Grupo	6200
Desc. Grupo	Consumo

PRODUTOS

Este cadastro contém as principais informações sobre produtos e serviços adquiridos, fabricados ou fornecidos pela empresa, propiciando o seu controle em todos os ambientes 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 abrange muitos conceitos que podem variar de acordo com o ramo de atuação da organização, bem como do ambiente utilizado.

Exemplo:

Ambiente	Produto
Oficinas	Peças
Gestão Ambiental	Resíduos
Gestão de Transportes	Combustível
	Transporte Municipal



Para casos de itens não estocáveis, pode-se criar produtos com código igual a "GENÉRICOS", "DESPESAS", "DIVERSOS", etc.

Principais campos:

PASTA "CADASTRAIS":

- **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** - 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** - É o armazém padrão para armazenagem do produto sugerido em todas as movimentações, em que o código do produto é 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.

- **Bloqueado** - Campo que identifica se o produto está bloqueado para uso ou não. Se estiver bloqueado, não poderá ser utilizado nas digitações do Sistema.
- **Seg. Un. Medi.** - 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** - 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.

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** - 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).
- **Apropriação** -Tipo de apropriação do produto. O produto pode ser de apropriação direta ou indireta. Produtos de apropriação direta são produtos de fácil controle e contagem e são requisitados diretamente ao seu local de armazenagem para consumo.

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. À medida que os consumos ocorrem, esse saldo em processo é requisitado. Exemplos de material de apropriação indireta:

- **Tinta:** Se um determinado produto acabado utiliza 100 ml de tinta em sua composição e a tinta é armazenada em latas, o processo de requisição não é feito diretamente, já que dificilmente a requisição será feita com uma seringa. Normalmente, requisita-se uma lata de tinta para o processo e as baixas são feitas, posteriormente, nessa lata.
- **Parafusos:** Quando a quantidade de parafusos utilizada em um processo produtivo é grande, utiliza-se conceito parecido com o da tinta,, pois não é feita contagem e requisição de parafuso por parafuso, requisita-se uma caixa de parafusos para o processo e as baixas são feitas, diretamente, nesse saldo.



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.
- **Prod Import** - Indica se o produto é importado ou não. Os produtos importados têm seu controle de aquisição efetuado pelas funcionalidades do ambiente SIGAEIC.
- **Restrição** - Indica, caso o parâmetro MV_RESTSOL esteja preenchido com "S", se este produto utiliza controle de restrição de solicitantes.
- **Ult. Preço** - Último preço de compra. Informação do último preço de compra, relacionado ao produto.
- **Custo Stand** - Custo Standard do produto. Informação do custo de reposição, calculado ou informado para o produto.
- **Ult. Compra** - Data da última compra.

PASTA CQ

- **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.

PASTA MRP/PCP

- **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.
- **Estoq 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.



O cadastro de Produtos possui também campos que são automaticamente alimentados pelo Sistema, por meio de rotinas de cálculos ou de movimentações.

No caso do preço de venda, o mesmo será considerado como preço-base nas

listas de preço do Televendas e do Faturamento.

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	10001
Descrição	CADEIRA SECRETÁRIA
Tipo	MC (F3 Disponível)
Unidade	UN (F3 Disponível)
Local Padrão	01
Grupo	6100 (F3 Disponível)
TE Padrão	191 (F3 Disponível)
TS Padrão	591 (F3 Disponível)
Seg. Un. Med.	PC (F3 Disponível)
Fator Conv.	10
Tipo de Conv.	Divisor
Peso Líquido	5,500

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	10002
Descrição	Fone de Ouvido <XX>
Tipo	PV (F3 Disponível)
Unidade	PC (F3 Disponível)
Local Padrão	01
Grupo	2100 (F3 Disponível)
TS Padrão	504 (F3 Disponível)

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

Produto 3:

Pasta Cadastrais:

Código	10003
Descrição	Agenda - Ano <20XX>
Tipo	PV (F3 Disponível)
Unidade	PC (F3 Disponível)
Local Padrão	01
Grupo	2100 (F3 Disponível)
TS Padrão	596 (F3 Disponível)

4. Obter a relação de Produtos.

Caminho da rotina:

Relatórios > Cadastros > Produtos

Observação: - Será exibido a tela de configuração de relatório.

5. Na pasta **"Impressão"**, selecione a opção **"Arquivo"**.

6. No **"Campo - Ordem"**, selecione o **"Tipo – Por Grupo"**;

7. Confira os dados e confirme a emissão do **"Relatório do Cadastro de Produtos"**;

8. Obter a relação de Produtos e características.

Para tal, acesse:

Relatórios > Televendas > Características

9. Clique no botão **"Parâmetros"** e no intervalo de **"Códigos de Produtos"**, informe: Do <Branco> Até <ZZZZZZZZZZZZZZZZ> e confirme;

10. Na pasta **"Impressão"**, selecione a opção **"Arquivo"**;

11. Confira os dados, confirme os **"Parâmetros"** e a emissão do **"Relatório de Características"**.



A coluna de "Similaridade", no relatório de "Características", indica uma sugestão "alternativa" para Televidas. Contudo, sua finalidade atualmente está na geração de Solicitações de Compras/Autorizações de Entregas, existentes no Módulo de Compras.

ESTAÇÃO DE TRABALHO

Neste cadastro são definidas todas as configurações pertinentes à integração do 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 outros.



Para concluir a configuração do TEF, deve-se relacionar a estação cadastrada ao grupo de atendimento utilizado no Call Center.

Pasta "TEF"

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

- Na área "Tipo" devem ser selecionadas as opções referentes à 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 Associação Comercial
 - TeleCheque
 - Cheque TecB
 - GDC - Garantia Desc Cheque
 - SPC/Telecheque

- AVS



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:

- Diretório (Transmissão de arquivos)

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.



O agente IPDV permite a comunicação entre o aplicativo e o Servidor SITEF através 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 caso não haja 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 a porta para comunicação com o servidor Webservice.
- A comunicação com o Webservice torna possível realizar a consulta de crédito.
- A área "Comprovante SIGACRD" define a impressão do comprovante do financiamento, junto ao número de vias a serem emitidas. Podem ser utilizadas as seguintes opções:

- Não Imprime - para não imprimir 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 controlado pelo parâmetro MV_CRDDOC1, e a pasta em que o sistema deve buscar este 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".

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: **"S01"**;
3. Digite o nome da estação: **"SISTEMAS_01"**;
4. Grave o cadastro.

GRUPO DE ATENDIMENTO

Nesta rotina são definidas as configurações das estações e as operações que podem ser realizadas 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.

Para incluir um grupo de atendimento acesse:

Atualizações > Cadastros > Grupos de Atendimento

Pasta Rotinas

Nesta Pasta devem ser informados os seguintes dados

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

Pasta Telefonía

Nesta pasta devem ser informados os dados relacionados à plataforma de telefonia:

- **Hardware** - tipo do hardware utilizado pelo Protheus Call Center

Indica se estação deste grupo vai utilizar um Modem ou recursos da CTI (Modem, CTI ou Manual). Se este campo estiver preenchido como "Manual", o sistema entenderá que as ligações ativas serão feitas manualmente.

- **Linha Ext.** - configuração do número para acesso à linha externa ("0" para ramal ou "branco" quando linha direta)
- **Mesmo Estado** - código da operadora de telefonia que deve ser utilizado para as ligações efetuadas dentro do estado (utilizado somente para atendimento ativo)
- **Fora Estado** - código da operadora de telefonia que deve ser utilizado para as ligações efetuadas fora do estado (utilizado somente para atendimento ativo)
- **Outbound** - indica se os operadores relacionados a este grupo podem gerar listas de outbound progressivos nas campanhas. Para isto, deve-se utilizar CTIs homologadas que permitem realizar discagens automáticas através de uma lista de contatos/agenda



Os campos "Mesmo Estado" e "Fora Estado" não são obrigatórios, porém o seu preenchimento é essencial para o Call Center efetuar ligações automáticas dentro ou fora do estado.

Pasta Telemarketing

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

- **Envia e-mail** - indica se os operadores deste grupo de atendimento estão autorizados a enviar e-mail (cross-posting) nas operações de marketing ativo
- **Envia agenda** - indica se os operadores deste grupo de atendimento estão autorizados a interagir com a agenda dos representantes, permitindo o agendamento de visitas
- **Configura TMK** - indica qual configuração padrão de telemarketing será utilizada nas rotinas de atendimento

Pasta Televendas

Nesta pasta devem ser informados os dados relacionados à rotina de Televendas (Vendas):

- Desconto - indica se o operador tem permissão para dar descontos nos orçamentos de vendas e qual o tipo de desconto.
- Acréscimo - indica se o operador tem permissão de efetuar acréscimos nos pedidos de vendas.
- Validade - indica o número 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.



Deve ser verificado o conteúdo do parâmetro "[MV_OPFAT](#)".

Se este estiver definido 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, será gerado um pedido de venda bloqueado por crédito/estoque que estará disponível no ambiente Faturamento. Neste ambiente, o pedido seguirá o processo normal para o faturamento.

Caso contrário, se a análise estiver aprovada, será gerada a nota fiscal de venda.

Pasta Telecobranças

Nesta pasta devem ser informadas as regras utilizadas para a Telecobrança, com o objetivo de melhorar a interface do Protheus Call Center com a gestão de cobrança.



A Telecobrança pode ser executada de duas maneiras: através das "Listas de Cobrança" ou da "Cobrança por Grupos de Atendimento". Uma vez definida a estratégia de operação, não poderá ser alterada. As principais diferenças entre os dois tipos são:

1. Listas de Cobrança: será definido um operador e selecionado um leque de clientes para que ele execute a cobrança.

A Telecobrança será efetuada utilizando as rotinas:

- [Listas de Cobrança](#)
- [Agenda do Operador](#)

2. Cobrança por Grupo: os grupos são separados de acordo com o prazo de vencimento dos títulos (Exemplo: 30, 60 e 90 dias). Uma vez selecionado um título para um operador, a "conta" do cliente passa a ser dele até o pagamento ou transferência para outro grupo. Nesse caso, a transferência pode ser automática (em função do número de dias de pagamento atrasado do título) ou determinado pelo supervisor do grupo de cobrança.

A Telecobrança será efetuada utilizando os novos recursos disponíveis para a cobrança:

- [Regras de Seleção](#)
- [Regras de Negociação](#)
- [Promoção Cobrança](#)
- [Seleção de Títulos](#)
- [Pré-Atendimento](#)
- [Atendimento Receptivo](#)
- [Baixa de Cobrança](#)
- [Transferência](#)

Nesta pasta devem ser informados os seguintes dados:

- **Regras de Seleção** - código da regra de seleção que o grupo de operadores deve seguir para selecionar um título, e, a partir deste, definir qual cliente será cobrado, considerando todos os títulos dos clientes

- **Regras de Negociação** - código de negociação que define as possibilidades que operador terá para negociar um determinado título
- **Tipo de Grupo** - interno ou externo
- **Envia e-mail** - permite ao operador enviar e-mails aos usuários relacionados à gestão da cobrança.

Pasta "Lista de Contatos"

Nesta pasta devem ser informados os dados utilizados para a geração de listas de contatos/agenda de ligações:

- **Validação do Contato:** exclusivo ou simultâneo.

Exclusivo - se o contato já estiver selecionado em uma lista, não poderá ser adicionado a uma nova lista na mesma data.

Simultâneo - mesmo que o contato esteja selecionado em uma lista, poderá 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, na rotina de geração de listas de contatos será apresentada 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 será a base para o cálculo da periodicidade de retorno ao cliente.

- **Script** - define a validação dos dados da campanha e o script nas listas de contatos (script obrigatório ou opcional).

Pasta "Agenda do Operador"

Nesta pasta devem ser configurados os acessos dos operadores durante a execução da rotina "Agenda do Operador". Os seguintes campos devem ser preenchidos:

- 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 deve executar a lista 000001. Por existir uma lista de contato pendente, às 11 horas será exibida uma mensagem de alerta informando sobre a pendência agendada.

O operador deve parar a tarefa em execução e atender à pendência. Só assim será possível 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 poderá executar outra lista, independentemente da ordem exibida.
- Listas por data: executa as listas de contatos/pendências por ordem cronológica. Nesse caso, o operador deve executar 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, será considerada a configuração definida nos campos "Validade TLV" e "Validade TMK".

Exemplo 1 - Listas de Contato

- "Validade" = Listas de Contatos
- "Validade TMK" = 10

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

Exemplo 3 - Ambas

A data será válida 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.



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

Exercícios

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

Para realizar esse exercício, acesse:

Atualizações > Cadastros > Grupos de Atendimento

- Primeiramente incluiremos um grupo - SAC:

1. Clique na opção **"Incluir"** e, na pasta **"Rotinas"**, informe os dados a seguir:

Grupo	<Automático>
Descrição	SAC
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, segundo descrito 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

5. Selecione a pasta “**Agenda do Operador**” e informe os dados a seguir:

Prioridade Listas de Contatos Pendentes

Validade Ambas

Validade TMK 15

Validade TLV 15

6. Confira os dados e confirme o cadastro do Grupo de Trabalho para Telemarketing.

- Agora incluiremos um grupo - Tele vendas:

1. Na pasta “**Rotinas**”, informe os dados a seguir:

Grupo <Automático>

Descrição TELE VENDAS

T.M.A. 00:30

Ligações Ambos

2. Na pasta “**Telefonia**”, informe os dados a seguir:

Hardware Manual

Outbound Sim

3. Na pasta **“Telemarketing”**, informe os dados, segundo descrito 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

6. Selecione a pasta **“Agenda do Operador”** e informe os dados a seguir:

Prioridade Listas de Contatos Pendentes

Validade Ambas

Validade TMK 15

Validade TLV 15

7. Confira os dados e confirme o cadastro do Grupo de Trabalho para Televendas.

OPERADORES

Esta rotina permite cadastrar os operadores/atendentes do Call Center e suas características. Se os operadores de Televendas recebem comissões de vendas, também devem ser definidos como vendedores e os percentuais da comissão serão 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 estiver definido como "F", o sistema não permite que os atendentes sejam cadastrados como vendedores.



Os operadores/atendentes podem pertencer a um único grupo de atendimento; para cada operador é possível cadastrar um grupo de atendimento diferente. Esta decisão deve ser 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 ser configurado como "Sim", na Pasta "Perfil".

Procedimentos

Para cadastrar operadores:

1. Em Operadores, selecione a opção "Incluir".

O sistema apresenta a tela de inclusão, subdivida em pastas.

Pasta "Cadastrais"

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


Pasta "Perfil"

Nesta pasta, são definidos os dados relacionados ao perfil do operador, sendo eles:

- Identificação do operador como um vendedor

Para isso, deve-se observar o preenchimento do campo "Vendedor". Esse campo pode ser configurado com as seguintes opções:

- "Sim" - ao incluir o operador, no campo "Cód. Vendedor", o sistema apresentará a janela de Consulta [F3] para a escolha do vendedor.

- "Não" - o campo "Cód.Vendedor" não será habilitado.
 - (branco) - o sistema criará um novo registro de vendedor para o operador relacionado.
- Grupo de atendimento.
 - Tipos de atendimento que o operador pode acessar: Televendas, Telemarketing, Telecobrança ou todos.
 - Região.
 - Habilidades.
1. Na pasta "Cadastrais", clique no botão "Cadastro de Usuários"  e selecione o usuário que será utilizado como operador do Call Center.

O cadastro de usuários do Protheus é efetuado no ambiente Configurador, na opção Senhas de Usuários.

2. Preencha os outros dados conforme orientação do help de campo. Observe, porém, o campo Participante: esse campo está relacionado ao "Cadastro de Funcionários", no ambiente Gestão Pessoal.
3. Selecione a pasta "Perfil" e informe os dados relacionados ao perfil do operador.
4. Confira os dados e confirme.



Para selecionar automaticamente o operador na tela de Atendimento do Call Center, é necessário que exista um usuário cadastrado no ambiente Configurador com o mesmo nome do operador.



Os homônimos devem ser cadastrados com uma identificação clara.

Exemplo:

Usuário do Configurador: Ronaldo Gama

Nome do Operador: Ronaldo Gama

5. Estão disponíveis os seguintes botões na barra de ferramentas:

-  "Configuração de E-mail" - permite a configuração da "Conta" e da "Senha" de e-mail do operador, utilizado para o envio de mensagens aos responsáveis pelas ações de atendimento de Telemarketing.
- Observe que o nome da conta não é o endereço eletrônico:
- Conta: SAC
- E-mail: atendimento@empresa.com.br
-  "Configura Barra de Ferramentas" - permite configurar os acessos do operador de Call Center durante o atendimento.

Ao selecioná-lo, é apresentada a janela "Configuração dos botões da Barra de Ferramentas", com todas as opções marcadas (botões), obedecendo ao tipo de "atendimento" informado na pasta "Perfil".

É possível marcar/desmarcar as opções apresentadas na lista com um duplo na opção. Assim, ao acessar a rotina "Call Center", serão apresentados somente os botões selecionados para o operador.

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. Clique no ícone **"Usuários"** e selecione o Usuário **"Administrador"**;

Automaticamente serão preenchidos os campos abaixo:

Nome Administrador

Nome Reduzid. Administrador

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

Grupo 01 (F3 Disponível)

Atendimento Todos

Válido Sim

Tipo Operador

4. Selecione a seguinte opção:

Relatórios > Cadastros > 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**”.

5. Emitindo relatórios de Operadores/Atendentes e Postos de Vendas:

1. Selecione as seguintes opções:

Relatórios > Cadastros > P. de Venda x Operador

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

2. Confirme a emissão do “**Relatório de Operadores x P. de Venda**”.

CÓDIGOS DDI

O objetivo desta rotina é cadastrar os códigos DDI (Discagem Direta Internacional) dos países que irão realizar a discagem automática (Modem/CTI*) e para identificação dos contatos no Call Center (somente com uma plataforma CTI*).

*CTI - *Computer Telephony Integration*

Exercício

Caminho para este exercício:

Atualizações > Cadastros > DDI

1. Clique na opção “Incluir” e, informe os dados a seguir:

DDI 55

País Brasil

2. Confira os dados e confirme.

CARGOS E CONTATOS

Este cadastro permite informar os cargos dos contatos relacionados aos clientes, fornecedores, parceiros, concorrentes, prospects e suspects. Essa informação será utilizada no Cadastro de Contatos, pasta "Negócios".

Exercício

Caminho para este exercício:

Atualizações > Cadastros > Cargos de Contatos

1. Clique na opção “Incluir” e, informe os dados a seguir:

Cargo <Automático>

Descrição Analista

2. Confira os dados e confirme.

GRUPOS

Neste cadastro são informados os grupos funcionais de uma empresa, que podem ser utilizados nos seguintes controles:

- Na montagem da estrutura de cargos para definir o grupo a que pertence cada cargo;
- Na definição de competências para o grupo funcional (recurso disponível nos ambientes de Treinamento e Cargos e Salários);
- Na definição dos fatores de avaliação de grupos, permitindo, com base na pontuação mínima/máxima de cada grupo, calcular os pontos os pontos de cada fator.

A partir da informação dos campos "Pontos Mínimos" e "Pontos Máximos" pode ser utilizada uma pontuação para os grupos, indicando a faixa de pontos que os cargos de cada grupo podem obter. Ou seja, pontos mínimos/máximos de cada um, dentro de um grupo funcional.

Esta informação será utilizada para definir a pontuação dos fatores do grupo que posteriormente irão definir os pontos dos cargos.

Este conceito é utilizado em empresas que consideram, no plano de Cargos e Salários, uma pontuação para seus grupos funcionais.

Exemplo:

O grupo administrativo de uma empresa tem uma pontuação que varia de 10 a 500, sendo que o cargo "Auxiliar de Escritório" tem 10 pontos e o cargo "Diretor Administrativo" tem 500 pontos.

Exemplo de Grupos:

Grupo	Descrição
01	Sistemas
02	Tecnologia
03	Administração
04	Enfermagem

Exercício

Caminho para este exercício:

Atualizações > Cadastros > Grupo

1. Em Grupos, selecione a opção "**Incluir**".

O sistema apresenta a tela de inclusão.

Inclua os seguintes Grupos:

Grupo 1

Grupo 07

Descrição Sistemas

Grupo 2

Grupo 08

Descrição Administrativo

2. Confira os dados e confirme.

DEPARTAMENTOS

Neste cadastro devem ser relacionados os departamentos da empresa que serão utilizados na montagem da estrutura dos cargos, onde será definido o departamento que pertence a cada cargo.

Exemplo:

Departamento	Descrição
001	Financeiro
002	Compras
003	Recursos Humanos
004	Programação
005	Vendas

Exercício

Caminho para este exercício:

Atualizações > Cadastros > Departamentos

1. Em Departamentos, selecione a opção "Incluir".
O sistema apresenta a tela de inclusão.
2. Preencha os campos conforme os dados a seguir e confirme:

Depto 1

Departamento <Automático>

Descrição Controladoria

Depto 2

Departamento <Automático>

Descrição Comercial

MOEDAS

Esta rotina permite o cadastro das taxas de moedas. A manutenção das taxas deve ser efetuada diariamente, inclusive aos finais de semana, pois todos os cálculos em outras moedas dependem do preenchimento destas taxas.

O Protheus já vem configurado com cinco moedas (1 padrão = Real e 4 alternativas). Sempre que o sistema é carregado com uma nova data de processamento, é solicitada a taxa das quatro moedas alternativas. Entretanto, caso o cadastramento das moedas não seja feito neste momento, os dados poderão ser informados posteriormente.

O sistema também permite que além das cinco moedas previamente configuradas, possam ser cadastradas outras até o limite de 99 moedas, desde que utilizando os parâmetros descritos a seguir na Configuração de moedas.

As moedas podem tratar também de índices de reajuste, como UFIR, UFESP, IGP, etc, no entanto apenas uma será utilizada como referência para casos de correções.

Uma forma prática de atualizar as taxas das moedas por determinado período é efetuando as suas Projeções. O sistema está preparado para cadastrar as taxas das moedas até o limite de 99 moedas.

Da 2ª à 5ª moeda os respectivos campos são de M2_TXMOED2 a M2_TXMOED5; da 6ª à 9ª moeda, os campos são de M2_TXMOED6 a M2_TXMOED9 e da 10ª à 99ª moeda os campos são M2_TXMOE10 a M2_TXMOE99.

Por se tratar da moeda padrão, não há projeção para a moeda 1.

Configuração de moedas - Dentro do ambiente Configurador:

- Para configurar da 1ª à 5ª moeda estão disponíveis os parâmetros de MV_MOEDA1 a MV_MOEDA5, neste parâmetro deverá informar-se o nome da moeda.
- Para configurar da 6ª à 9ª moeda, estão disponíveis os parâmetros de MV_MOEDAP6 a MV_MOEDAP9.
- Para configurar da 10ª à 99ª moeda, estão disponíveis os parâmetros de MV_MOEDP10 a MV_MOEDP99.

A configuração dos símbolos deve efetuar-se pelos parâmetros MV_SIMBX até a 9ª moeda, e pelo parâmetro MV_SIMBXX da 10ª até 99ª moeda.

TELEMARKETING

OCORRENCIAS

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



Os assuntos são cadastros 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.

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:

Código	<Automático>
Assunto	000005<F3 disponível>
Ocorrência	Convite ao Cliente
Valido	Sim
Atendimento	1=TeleMarketing
Prazo Resp	24

AÇÕES

Neste cadastro são informadas as 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.

Exemplo:

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



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 ambiente Configurador, pois a ação pode ser executada por qualquer usuário cadastrado no Protheus.

Exercício

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

Atualizações > Telemarketing > Ações

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

Ação 1:

Código	<Automático>
Descrição	Verificar disponibilidade
Responsável	<Usuário 000001>

Ação 2:

Código	<Automático>
Descrição	Enviar convite ao Cliente
Responsável	<Usuário 000001>

OCORRENCIAS X AÇÕES

Neste cadastro é efetuado o relacionamento entre as ocorrências e as ações registradas no Atendimento Telemarketing. 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 produto na filial".

Tanto as ocorrências quanto as ações estão sinalizadas na janela de manutenção da rotina, sendo:



= Ocorrência



= Ação



O sistema disponibiliza os botões:

- "Altera ocorrência" - permite alterar ocorrências já cadastradas;

- "Remove ação" - permite remover ações ou ocorrências;

Se o cursor estiver posicionado no item "Ação", a ação posicionada é removida. Se o cursor estiver posicionado no item "Ocorrência", a ocorrência e as ações relacionadas serão removidas.

- "Move para cima" - permite mover o item para cima (ação);
- "Move para baixo" - permite mover o item para baixo (ação).

Exercício

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

Atualizações > Telemarketing > Ocorrência x Ações

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

Código <Selecione – “Convite ao Cliente> (F3 Disponível) e confirme;

2 . Em seguida, clique em “Adiciona Ação” e informe os dados a seguir:

Código <Selecione – “Enviar convite”> (F3 Disponível) e confirme;

3 . Confira os dados e confirme o vínculo da Ocorrência x Ação.

MÍDIAS

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

Exercício

- Efetuaremos 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	WebSite
Tipo Mídia	000001 (F3 Disponível)
Ligações	3 – Ambos

COMUNICAÇÕES

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

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 site
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.

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



Após o encerramento de um atendimento na rotina de Telemarketing, ele não poderá mais ser alterado.

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 q ue indique o atendimento a uma solicitação efetuada pelo cliente.

Caminho para este exercício:

Atualizações > Telemarketing > Encerramento

1. Clique sobre a opção “Incluir” e informe os dados a seguir:

Encerramento	<Sequencial>
Descrição	Cliente recebeu o convite
Atendimento	Telemarketing
Válido	Sim

2. Verifique o preenchimento dos campos e confirme o cadastro de “Tipos de Encerramento”.

TELEVENDAS

VENDEDORES

O Cadastro de Vendedores é imprescindível para realizar o cálculo e controle das comissões sobre as vendas dos produtos de uma empresa, onde pode ser criado um critério próprio de identificação para cada vendedor, possibilitando a divisão de vendedores por região ou por promoção de um produto.

Todos os impostos que incidem sobre a comissão são controlados pelo sistema e serão informados em campos específicos.

Para empresas que utilizam o dispositivo de Handheld, existem campos onde podem ser informadas as mensagens para os vendedores e para a empresa.

Parâmetros Utilizados

Para tratamento das comissões, a configuração dos parâmetros abaixo deve ser observada.

- MV_TPCOMIS

O cálculo da comissão pode estar on-line ou batch. Esta definição é feita através deste parâmetro, onde "O" = "On-line" e "B" = Batch.

- MV_COMIDEV

Este parâmetro indica se as notas fiscais de entrada referentes a devolução de venda devem ou não sair com os valores negativos no relatório de "Comissão de vendas". Seu conteúdo padrão é .T. = Sim.

Principais Campos / Controles

Aba "Vendas"

- **Código do Usuário (A3_COD)** - Neste campo deve ser informado o código do representante comercial como usuário do sistema. Este campo é utilizado para acessar o Cadastro de representantes, onde é verificada a senha do representante/vendedor, que deve estar relacionada neste campo. A senha verificada é aquela cadastrada para acesso ao Protheus.
- **Fornecedor (A3_FORNECE)** - Para que seja gerado um título a pagar para o vendedor associado ao pedido de venda, é necessário que este campo esteja preenchido. Desta forma, o vendedor deve estar cadastrado também como "Fornecedor".

- **Comissão (A3_COMIS)**- Neste campo é definido o percentual para cálculo da comissão do vendedor. Quando é informada no Cadastro de Vendedores, é sugerida automaticamente na digitação do pedido de venda.

- **% Pago na Emissão (A3_ALEMISS)** - Este campo define o percentual do valor da comissão a ser pago na emissão do título.

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.

- **% Pago na Baixa (A3_ALBAIXA)** - Este campo indica o percentual do valor da comissão a ser pago na baixa do título. O sistema permite o pagamento das comissões em duas parcelas: emissão e baixa.

O arquivo de Manutenção de comissões é atualizado na data do vencimento do título gerado pelo documento de saída.

Exemplo:

Valor Total da Venda: 1.000,00

Comissão do Vendedor: 10% = 100,00

Distribuição das Parcelas

% Pag. Emissão: 20% = 20,00

% Pag. Baixa: 80% = 80,00

% Total: 100% = 100,00



Se a condição de pagamento gerar diversas parcelas de títulos, o valor da comissão será calculado proporcionalmente para cada parcela até totalizar 100%.

- **Base com ICMS (A3_ICM)** - Este campo é utilizado para calcular o valor da comissão do vendedor utilizando como base o valor líquido da Nota Fiscal, descontando o imposto de ICMS. Para esta finalidade, deve estar preenchido com "N" = Não.

Caso esteja preenchido com "S" = Sim, a base de cálculo da comissão será o valor da mercadoria + o valor do ICMS.

- **Base com ICMS retido (A3_ICMSRET)** - Este campo define se o sistema irá considerar ICMS Retido na base da comissão do vendedor.

Pode-se configurá-lo com:

"N" (Não)

Indica que o Sistema irá descontar o valor do ICMS Retido da base de cálculo da comissão.

"S" (Sim)

Indica que o Sistema considera o valor do ICMS Retido na base de cálculo da comissão.

- **Base com ISS (A3_ISS)** - Se o campo for informado com "S", define que o valor do ISS será incorporado na base da comissão, caso contrário, não será incorporado.
- **Base com IPI (A3_IPI)** - Este campo define se na base da comissão será incorporado o valor do IPI.
- **Base com Frete (A3_FRETE)** - Este campo define se o vendedor receberá comissão sobre o valor do frete, seguro e despesas.

Aba "HandHeld"

- **Senha (A3_SENHA)** - Senha para uso nos dispositivos de HandHeld. Esta senha habilita o vendedor para acesso ao SFA - Automação da Força de Vendas, através do aparelho de HandHeld.
- **Próximo Cliente (A3_PROXCLI)** - Neste campo deve ser informado o código do próximo cliente a ser visualizado para o vendedor, através dos aparelhos de HandHeld.
- **Próximo pedido (A3_PROXPED)** - Os aparelhos de HandHeld automatizam o processo de venda. Este campo informa o número do próximo pedido de venda, que será visualizado pelo vendedor através do aparelho.

Exercício

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

Para comprovar isso, vá a:

Atualizações > Televendas > Vendedores

1. Clique sobre a opção **"Incluir"** e informe os dados a seguir:

Código	000100
Nome	Paulo Roberto Falcão
Comissão	1,00
% Pg na Baixa	100%

2. Selecione a seguinte opção:

Relatórios > Cadastros > Vendedores

Em seguida, clique no botão **"Parâmetros"** e informe os seguintes dados:

DE:	<branco>
ATE:	ZZZZZZZZ

3. Na pasta **"Impressão"**, Selecione a opção **"Arquivo"** e confirme;

4. Na pasta **"Ordem"**, selecione o botão **"Por Código"**;

5. Confira os dados, confirme os **"Parâmetros"** e a emissão do relatório.

6. Selecione as seguintes opções: **Relatórios > Cadastros > Lista Vendedores**;

7. Na pasta **"Impressão"**, Selecione a opção **"Arquivo"** e confirme;

8. Selecione a opção **"Parâmetros"** e informe os seguintes dados:

Do Vendedor:	<branco>
Ate Vendedor:	ZZZZZZZZ

9. Confira os dados, confirme os **"Parâmetros"** e a emissão do relatório.

ACESSÓRIOS

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).

Exercício

1. Selecione as seguinte opção

Atualizações > Televendas > Acessórios

2. Clique no botão “Incluir”;
3. Selecione o “**Produto – 000001** (F3 Disponível)”;
4. Pressione <F3> e selecione três (3) produtos como acessórios:

Armazém	01
Quantidade	1
Kit	Não



Kit - se definido como “**Sim**”, indica que o acessório pertence a um kit e deve ser lançado automaticamente no momento da venda. Para tal, o parâmetro **MV_TMCKIT** deve ser configurado como “S”

5. Confira os dados e confirme o cadastro de “Acessórios”.

Selecione as seguinte opção: **Relatórios > Cadastros > Acessórios**

Observação:

O Sistema apresentará uma janela de “**Configuração de Relatório**”. Na pasta “**Impressão**” Selecione a opção “**Arquivo**” e confirme;

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”.

TELECOBRANÇA**REGRAS DE SELEÇÃO**

Esta rotina permite criar regras de seleção de títulos a receber que serão utilizadas nos atendimentos de Telecobrança. Em outras palavras, permite definir o que será cobrado pelo operador.

Cada regra de seleção deve estar relacionada a um grupo de atendimento e cada grupo pode conter apenas uma regra. Assim, no Cadastro de Grupo de Atendimento, deve ser informado o código da regra de seleção. A mesma regra pode ser utilizada por mais de um grupo de atendimento.

Ao cadastrar a regra, deve ser informado o prazo que o operador terá para trabalhar os títulos a receber (campo "Prazo/Dias"), o que determina o período de cobrança.

Exemplo:

Se o campo "Prazo/Dias" estiver definido como "30" dias, serão cobrados os títulos em aberto vencidos até 30 dias da data base.

Esses períodos são, obrigatoriamente, sequenciais. Ou seja, não podem ser intercalados de maneira a permitir intervalos entre as regras cadastradas. Assim, todos os títulos vencidos em aberto serão selecionados para a cobrança.

Em conjunto com o prazo, deve ser utilizado o campo "Ordem", que define a sequência dos períodos de realização da cobrança para cada grupo de operadores.

Observe:

Regra	Ordem	Descrição	Prazo	Início	Fim	O que significa?
000001	000010	Regras de cobrança para primeiros contatos	000030	000001	000030	Serão selecionados os títulos em aberto e vencidos com até trinta dias de atraso.
000002	000020	Regras de cobrança com maior rigor	000060	000031	000090	Serão selecionados os títulos em aberto e vencidos entre o 31º dia até o 90º dia da data base.
000003	000030	Regras de cobrança jurídica	000640	0000091	000730	Serão selecionados os títulos em aberto e vencidos entre o 91º dia e o 730º dia da data base.

Sendo que:

Regra - código da regra. Este número é seqüencial.

Ordem - ordem de cobrança. Nesse exemplo, foi utilizado o intervalo numérico de 10. Assim, é possível incluir uma nova ordem entre as regras existentes.

Prazo - prazo em dias para que o operador efetue a cobrança, obedecendo aos prazos das regras antecessoras.

Início - na regra "000001", por exemplo, representa o intervalo do vencimento inicial do título a partir da data base.

Na regra "000002", representa o intervalo do vencimento inicial do título a partir da regra antecessora (000001).

Na regra "000003", representa o intervalo do vencimento inicial do título a partir da regra antecessora (000002).

Fim - na regra "000001", por exemplo, representa o intervalo do vencimento final a partir da data base.

Na regra "000002", representa o intervalo do vencimento final a partir da regra antecessora (000001).

Na regra "000003", representa o intervalo do vencimento final a partir da regra antecessora (000002).

Observe que a última regra foi criada com o prazo de 640 dias, considerando os títulos vencidos e em aberto dos últimos 2 anos ($30 + 60 + 640 = 730$ dias).



Podem ser selecionados os títulos a serem cobrados conforme a situação financeira. Para tal, deve ser utilizado o campo "Situação". Os conteúdos possíveis são:

- 0 – Carteira
- 1 - Cobrança Simples
- 2 - Cobrança Descontada
- 3 - Cobrança Cauçionada
- 4 - Cobrança Vinculada
- 5 - Cobrança Advogado
- 6 - Cobrança Judicial
- 7 - Todas



Ao acessar essa rotina, se o cadastro de Regras de Seleção estiver vazio (em branco), é apresentada uma mensagem de alerta, questionando se o usuário deseja trabalhar com a lista de cobrança para realizar os atendimentos de Telecobrança.

Se sim, a cobrança será realizada pela rotina Agenda do Operador (menu Atendimento), por meio de listas geradas pela rotina Listas de Cobrança (menu Marketing). Se não, é possível criar as regras de seleção por grupos de atendimentos; a cobrança será realizada pela rotina Pré-Atendimento (menu Cobrança).

O somatório do campo "Prazo" (Dias) não pode ser superior a 100.000 dias. Esse valor representa 273 anos (100000 / 365 dias), tempo suficiente para efetuar a cobrança dos títulos atrasados.

Ocorre uma exceção se a cobrança for executada pelas rotinas Listas de Cobranças e Agenda do Operador. Nessa situação, o sistema gera automaticamente o prazo com o intervalo 000001 a 999999

Exercício

1. Selecione as seguinte opção

Atualizações > Telecobrança > Regras de Seleção

2. Clique no botão **"Incluir"** e informe os seguintes campos:

Codigo	< Sequencial >
Descricao	Cobrança Primeira Compra
Ordem	10
Prazo / Dias	15

3. Verifique o preenchimento dos campos e confirme o cadastro.

REGRAS DE NEGOCIAÇÃO

Esta opção permite a definição das regras de negociação que o operador (negociador ou cobrador) poderá utilizar na negociação com o cliente, para que este tenha condições de efetuar o pagamento dos títulos em aberto e vencidos.

A regra de negociação deve estar relacionada a um grupo de atendimento e cada grupo pode conter apenas uma regra. Assim, no Cadastro Grupo de Atendimento, deve ser informado o código da regra de negociação. A mesma regra pode ser utilizada por mais de um grupo de atendimento.

Ao cadastrar a regra, é possível determinar:

- A quantidade máxima de dias que o operador tem para o reagendamento da ligação de retorno, a partir do atendimento de cobrança efetuado com o cliente;

Todos os atendimentos de telecobrança devem ser agendados na lista de pendências.

- Se o operador pode realizar as alterações no título a receber (é possível apenas prorrogar a data de vencimento);
- A quantidade máxima de dias da prorrogação da data de vencimento do título;
- Se o operador pode alterar os dados cadastrais referentes ao crédito do cliente;
- Se o operador pode conceder descontos durante a negociação com o cliente;
- Quantos dias, a partir da data do atendimento, o desconto concedido permanece válido;
- Percentual máximo de descontos que pode ser concedido no valor nominal do título;
- Percentual máximo de descontos que pode ser concedido no valor dos juros;
- Percentual máximo de acréscimos;
- Percentual máximo de decréscimos (abatimentos).

Exercício

1. Selecione as seguinte opção

Atualizações > Telecobrança > Regras de Negociação

2. Clique no botão “Incluir” e informe os seguintes campos:

Codigo	< Sequencial >
Descricao	Fatura em Atraso
Reagendar	5
Titulo	Não Altera
Prorrogação	30
Crédito	Visualiza

3. Verifique o preenchimento dos campos e confirme o cadastro.

PROMOÇÃO DE COBRANÇA

Este cadastro define as condições especiais para descontos de títulos para os clientes inadimplentes e está diretamente relacionado com os títulos em cobrança.

A promoção de cobrança será válida conforme sua data de vigência e os vencimentos dos títulos em aberto vencidos, visto que essas novas regras serão selecionadas com base em um intervalo de data de vencimento dos títulos.

Utilizando a promoção de cobrança, é possível redefinir:

- Dias de validade de descontos;
- Percentual máximo de desconto que pode ser concedido no valor nominal do título;
- Percentual máximo de desconto que pode ser concedido no valor dos juros.

As regras de desconto terão prioridade sobre as regras de desconto definidas no Cadastro de Regras de Negociação vinculadas ao operador, pois estas estarão amarradas por título. Sendo assim, cada título em cobrança pode estar amarrado a uma promoção diferenciada, dependendo de sua data de vencimento real.

Exercício

1. Selecione as seguinte opção

Atualizações > Telecobrança > Promoção de Cobrança

2. Clique no botão “**Incluir**” e informe os seguintes campos:

Codigo	< Sequencial >
Descricao	Pgto Antecipado
Inicio	15/04/xx
Término	30/04/xx
Venc to Inic.	05/05/xx
Venc to Final	10/05/xx
Valid Descon	2
% Desc Nom	10
% Desc Juros	0

3. Verifique o preenchimento dos campos e confirme o cadastro.

SELEÇÃO DE TÍTULOS

Esta rotina é utilizada para a geração de uma base de dados com todos os títulos a receber cadastrados no ambiente Financeiro, vencidos e não pagos, que devem ser cobrados pelos operadores de Telecobrança.

O objetivo é gerar uma base de pesquisa rápida de títulos, otimizando a pesquisa dos títulos não pagos e controlando a carteira de clientes em cobrança, pertencentes a um determinado operador.

O acesso a essa rotina é restrito aos supervisores dos operadores de Telecobrança, podendo ser executada a qualquer momento, uma vez que somente efetua a atualização dos dados dos títulos já em cobrança e coloca em cobrança os títulos vencidos do dia. Esse processo deve ser executado pelo menos uma vez ao dia para atualizar a referência dos títulos vencidos no dia.

Ao selecionar os títulos para a cobrança, é verificado o parâmetro MV_TMKS1, que indica a data e hora da última atualização dessa tabela. Esse processo é realizado para manter a compatibilidade entre as tabelas SK1 - Referência Contas a Receber e SE1 - Contas a Receber e atualizar as cobranças para o dia.



A tabela SK1 é essencial para a execução da rotina de Pré-Atendimento (menu Cobrança).

Durante o pré-atendimento, quando o operador buscar um novo título para a cobrança, a pesquisa será efetuada na tabela SK1 - Referências Contas a Receber, que contém apenas os registros em processos de cobrança ou que estão aguardando o contato de negociação com o cliente. Após a aprovação do título pelas regras de cobrança, será gravado o código do operador para definir que tanto o cliente quanto todos os seus títulos pertencem à carteira de cobrança do operador.

O controle de referência com o cadastro de títulos a receber será efetuado nas rotinas: Pré-Atendimento, Cobrança Receptiva e na Agenda do Operador.

Procedimentos

Para realizar a seleção de títulos:

1. Em Seleção de Títulos, clique na opção "Gerar".
É exibida uma mensagem de alerta, informando a data e a hora da última atualização realizada e questionando se o usuário deseja confirmar a execução dessa seleção.
2. Confirme a atualização.
Observe os títulos apresentados para a cobrança.

CENÁRIOS DE VENDAS

TABELA DE PREÇOS

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).




Exemplo de aplicação de uma Tabela de Preços:

Item	Cód. Produto	Desc. Produto	Preço Base	Preço de Venda	Vlr. Desconto	Fator	Estado	Faixa
001	000001	Computador	1.000,00	900,00	100,00	0,90	SP	500,00
002	000001	Computador	1.000,00	850,00	150,00	0,85	SP	999.999,99

No exemplo acima, o produto "Computador" terá um desconto de 10% sobre seu preço base quando comercializadas 500 unidades, no Estado de São Paulo. Acima de 500 unidades, terá um desconto de 15%.


Além da definição dos itens da Tabela, conforme exemplificado acima, o sistema possibilita determinar os períodos de vigência, por intervalo de data e hora, e especificar uma condição de pagamento.

As Tabelas de Preços são sinalizadas por uma legenda, sendo:

-  Tabela Ativa - As tabelas ativas são aquelas que estão dentro do período selecionado.
-  Tabela Inativa - Uma tabela torna-se inativa quando sua data de vencimento for ultrapassada.
-  Tabela Ativa Especial - Indica que o vencimento da tabela foi alterado manualmente pelo usuário.

Opções da Rotina

Botão "Pesquisa de Produtos"

O botão  "Busca Produto na Tabela", disponível na barra de ferramentas da Tabela de Preços, tem como objetivo facilitar a busca de um determinado registro em tabelas que possuem um número grande de itens. A pesquisa pode ser feita por qualquer campo da tela.

Copiando a Tabela de Preços

Esta opção permite a criação de novas tabelas de preço, quando estas possuírem itens em comum.

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 de acordo com a configuração para uma determinada tabela, previamente selecionada na janela de manutenção, possibilitando o cadastramento da nova tabela.

Esta opção apenas efetua a duplicação dos itens da tabela. Assim, seu cabeçalho deve ser ajustado a cada duplicação.

Reajustando as Tabelas de Preços

A opção "Reajuste" permite aplicar um Fator de Multiplicação para reajustar os preços dos produtos das tabelas indicadas na parametrização.

Alterando a Tabela de Preços

A alteração das tabelas de preços pode ser efetuada para agilizar a edição de preços de um produto específico.

Opção Gerar

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.

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.

O sistema sempre irá considerar 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.

Interface para a grade de produtos

O recurso de grade agiliza o trabalho de cadastramento de produtos que variam em apenas alguns aspectos, mantendo a sua característica principal.

Desta forma, não é preciso cadastrar o mesmo produto diversas vezes apenas pelo produto ter uma variedade de características. Ou seja, o usuário apenas precisa cadastrar o produto principal e todas as suas variáveis, tais como: cor, modelo etc. Isso permitirá que o Protheus gere, automaticamente, todos os cadastramentos dos produtos variáveis.



Para utilizar o recurso de "Grade de Produtos", é necessário configurar o parâmetro **"MV_GRADE"**= T, ativando assim, o uso da grade de produtos.

Utilização do recurso Grade de Produtos na Tabela de Preços de Vendas

- Selecione a opção "Tabela de Preço" e inclua uma tabela de preço para um produto referência de grade.
- Para verificar a aplicação da tabela de preços, selecione a opção "Pedidos de Venda" e inclua um pedido de venda para um produto (código completo) da família de grade relacionada. Informe o código da tabela no cabeçalho do pedido.

Principais Campos

Tabela de preços

- **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 20/09/03, 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.

- **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

- **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.

Exemplo:

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



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.

Exercício

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:

Atualizações > Cenários de Vendas > Tabela de Preço

1. Selecione as seguintes opções
2. Clique no botão **"Incluir"** e informe os dados a seguir:

Cód. Tabela	003
Descrição	Tabela de Importados
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	002(F3 Disponível)
Tab. Ativa	Sim

3. Na área de itens, informe os dados descritos abaixo:

Cód. Produto	000003 (F3 Disponível)
Grupo	1100
Preço Venda	R\$ 3.200,00
Ativo	Sim
Tipo Operac.	Todos

Num segundo momento, necessitamos vincular o cliente.

Para tal, vá a: **Atualizações > Gerência de Contatos > Clientes**

4. Posicione sobre o cliente **"000012"** e em seguida, clique no botão **"Alterar"**, informe os dados a seguir:
 5. Na pasta **"Vendas"**, preencha o campo **"Tabela Preço"** com **"003"**;
 6. Confirme a alteração no cadastro do cliente.
- Agora vamos gerar uma tabela de preço para todos os produtos.
7. 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

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

Cód. Tabela	001
Descrição	TABELA DA PROMOÇÃO
Data inicial	<Data de Hoje>
Hora Inicial/Hora Final	<Aceite o sugerido>

9. Confirme os dados da tabela gerada;

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.

10. 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	0,85000
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 15% menos. Ou seja, o desconto de 15% já está considerado como um preço de venda para essa tabela.

11. Confira os parâmetros e confirme.



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>.

REGRAS DE DESCONTO

Esta rotina permite que sejam criadas regras de descontos a serem aplicadas a clientes para um produto ou grupo de produtos, baseando-se em 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, consistindo a regra que se adapta ao pedido.

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

Exemplo:

Se o campo "Cliente" for 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 por grupo ou por produto, os dois não são consistidos ao mesmo tempo. Dessa 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.

Outro fator importante a ser observado é que as regras de desconto podem ser avaliadas de duas formas:

- **Desconto por Cabeçalho**
- **Desconto por Item**



O sistema verifica se já existe alguma Regra de Desconto com as mesmas informações contidas no cabeçalho, como Tabela de Preço, Condição de Pagamento, Forma de Pagamento e Cliente/Loja. Se o sistema encontrar a Regra de Desconto com estas mesmas informações, será exibida a mensagem: "Regra de Desconto já cadastrada anteriormente" e ainda propõe a seguinte solução: "Alterar os dados desta 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 de quais sejam estes produtos.

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

Além do desconto informado no cabeçalho, serão considerados também 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 vai procurar pelo cadastro de regras que atenda aos valores mais próximos.

Principais Campos

Regra de Descontos

- **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 à 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

- **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. fator, nunca um sobre o outro.

Exercício

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

Atualizações > Cenários de Vendas > Regras de Descontos

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

Cód. Regra	<Automático>
Descrição	Promoção Relampago
Moeda	1
% Desconto	5,00
Tipo de Horário	Único
Hora Inicial	00:00
Hora Final	23:59
Data Inicial/Data Final	<Hoje>/<Hoje +60 dias>

2. Na área de itens, informe os dados descritos abaixo:

Produto	000001 (F3 Disponível)
Grupo	1300

2. Confira os dados e confirme o cadastro de “Regras de Descontos”.

REGRAS DE BONIFICAÇÃO

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.



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.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.fator, nunca um sobre o outro.

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	PenDrive
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 - PenDrive (Bonificado)

Item 03 - Mouse (Bonificado)

Principais Campos:

Cabeçalho

- **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 = Camiseta -> Será oferecido uma Camiseta a cada 5 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 à 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 Computadores, o cliente ganha 01 Impressora.

Utilizando este exemplo, o campo "lote" deve ser preenchido com "3".



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

Itens da Regra de Bonificação

- **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 é utilizada quando se deseja vincular o preço a uma quantidade de venda.



A opção "Copiar" agiliza o cadastramento de regras de bonificação semelhantes evitando re-trabalho 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:

Atualizações > Cenários de Vendas > Regras de Bonific.

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

Cód. Regra	<Automático>
Descrição	Brindes
Moeda	1
Cod. Pgto.	001 (F3 Disponível)
Produto	000013<Selecione o brinde>
Quantidade	1,00
Tipo Bonif.	“Somente um”
Tipo de Horário	Único
Hora Inicial	00:00
Hora Final	23:59
Data Inicial/Data Final	<Hoje>/<Hoje +60 dias>

2. Nos itens que devem ser adquiridos para que o cliente seja bonificado, informe os dados descritos abaixo:

Produto	000048 (F3 Disponível)
Lote	10,00

3. Confira os dados e confirme o cadastro de “Regras de Bonificações”.

REGRAS DO NEGÓCIO

Esta rotina define as características padrão de vendas tais como: tabela de preços, condição e forma de pagamento para um ou para todos os clientes. O sistema aplica a regra de negócio automaticamente, consistindo as condições do pedido de venda. Portanto, não é permitida a venda que não corresponda à regra de negócio estipulada. Nesse caso, o pedido será bloqueado.

Esse conceito deve ser utilizado como um facilitador para as práticas comerciais, inibindo a venda em condições não favoráveis à empresa e determinando as possibilidades de negociação.



A regra de Negócio prevalece sobre a definição da Tabela de Preços e outras regras.

Aplicação Prática

A regra é avaliada na confirmação da inclusão ou alteração de um pedido de venda.

Se não existir nenhuma regra de negócio cadastrada, o pedido será aprovado.

Se na aba Negociação só existirem itens do tipo “Regra”, o sistema assumirá que o pedido está bloqueado, até que um item do tipo “Regra” (na aba Negociação) o libere.

- 1. O sistema verificará se algum item da aba Negociação atende ao pedido. Se atender, o pedido será liberado. Se não atender, o pedido continuará bloqueado;**
- 2. Nas abas seguintes, as mesmas verificações serão feitas, até que algum item volte a bloquear o pedido, pois se houver uma exceção, tanto no limite de desconto como na aba Comercialização que o bloqueie novamente, o pedido não voltará a ser liberado.**

Se na aba Negociação só existirem itens do tipo “Exceção”, o sistema assumirá que o pedido está liberado, até que um item do tipo “Exceção” (na aba Negociação), o bloqueie.

- 1. O sistema verificará se algum item da aba Negociação atende ao pedido. Se atender, o pedido será liberado. Se não atender, o pedido continuará bloqueado.**
- 2. Nas abas seguintes, as mesmas verificações serão feitas, até que algum item libere o pedido. Se houver uma exceção, tanto no limite de desconto como na aba Comercialização que o bloqueie**

novamente, o pedido não voltará a ser liberado.



Se houver tanto itens do tipo “Regra” quanto itens do tipo “Exceção” na pasta Negociação, a princípio, o pedido será bloqueado até que algum item o libere ou o bloqueie novamente. Isso seguindo a ordem cadastrada na regra de negócios.

Exemplos:

Exemplo 1:

	Regra	Tipo	Pedido
Tabela	001	Regra	001
Produto	001	Regra	002
Resultado	Pedido liberado		

Exemplo 2:

	Regra	Tipo	Pedido
Tabela	001	Regra	002
Produto	001	Regra	001
Resultado	Pedido liberado		

Exemplo 3:

	Regra	Tipo	Pedido
Tabela	001	Exceção	001
Produto	001	Exceção	002
Resultado	Pedido bloqueado		

Exemplo 4:

	Regra	Tipo	Pedido
Tabela	001	Exceção	002
Produto	001	Exceção	001
Resultado	Pedido bloqueado		

Exemplo 5:

	Regra	Tipo	Pedido
Tabela	001	Regra	001
Produto	001	Exceção	001
Resultado	Pedido bloqueado		

Exemplo 6:

	Regra	Tipo	Pedido
Tabela	001	Regra	002
Produto	001	Regra	002
Resultado	Pedido bloqueado		

Exemplo 7:

	Regra	Tipo	Pedido
Tabela	001	Exceção	002
Produto	001	Exceção	002
Resultado	Pedido liberado		

Exemplo 8:

	Regra	Tipo	Desconto	Pedido	Desconto pedido
Tabela	001	Regra	10%	002	15%
Produto	001	Exceção		002	
Resultado	Pedido bloqueado				

Principais Campos:

Cabeçalho

- **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 20/09/03, 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.

- **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 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.

Itens da Regra de Negociação

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 Descontos - 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.



A opção "Copiar" agiliza o cadastramento de regras de bonificação semelhantes, evitando re-trabalho 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:

Atualizações > Cenários de Vendas > Regras do Negócio

1. 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	000001
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	001 (F3 Disponível)
Cond. Pgto	001 - à vista
Form. Pgto	DC (F3 Disponível)
Tipo Regra	Regra

Regra n. 2:

Tabela Preço	002 (F3 Disponível)
Cond. Pgto	001 - à vista
Form. Pgto	R\$ (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 > Gerência 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 “000001” (F3 Disponível).

GERÊNCIA DE CONTATOS

BANCO DE CONHECIMENTO

O Banco de Conhecimento do Protheus é um banco de informações genéricas, armazenadas em arquivos. Essas informações podem ser figuras, textos, planilhas ou qualquer tipo de arquivo que contenha informações relevantes ao sistema.

Por exemplo:

- No cadastro de transportadoras, é possível armazenar as imagens dos caminhões que efetuam o transporte.
- No cadastro de clientes, é possível vincular o contrato de venda de máquinas industriais.

Ao incluir um arquivo no Banco de Conhecimentos, o sistema cria uma cópia de segurança deste arquivo. Dessa forma, se um arquivo incluído for apagado do seu diretório de origem, o sistema não sofre alterações.

Para armazenar os arquivos, o sistema pode criar dois caminhos diferentes, a partir do diretório onde o *Protheus* está instalado. Quando o SX2 estiver compartilhado, ou seja, sistema com uma única filial, um diretório Shared é criado e quando houver mais filiais, é criado um diretório para cada filial.

Exemplo para uma filial:

`\Protheus10\DIRDOC\CO99\SHARED`

Exemplo para duas filiais:

`\Protheus10\DIRDOC\CO99\BR01 (Filial 01)`

`\Protheus10\DIRDOC\CO99\BR02 (Filial 02)`

Em que:

Protheus10 – Diretório onde o Protheus está instalado.

DIRDOC – Diretório criado pelo sistema conforme definido no parâmetro MV_DIRDOC.

CO99 – Diretório que define a empresa para a qual o sistema funciona (CO = Companhia e 99 = Código da empresa).



Esses arquivos são criados automaticamente pelo sistema e não devem ser alterados.

Os arquivos de segurança armazenados pelo sistema não devem ser manipulados. Caso isto ocorra, o sistema pode sofrer danos.

Se houver necessidade de alterar um arquivo do Banco de Conhecimento, utilize as opções Salvar Como e Atualizar.

Incluindo banco de conhecimento

Procedimentos

Para incluir um banco de conhecimento:

1. Na janela de manutenção de Banco de Conhecimento, selecione a opção "Incluir".

Será aberta a tela de inclusão.

2. Preencha os dados conforme orientação do help de campo.
3. Os dados deste cadastro possuem preenchimento auto-explicativo, no entanto devem ser observados os seguintes campos:

- **Código do Objeto**

Este campo é preenchido pelo sistema e apresenta um código seqüencial que identifica o objeto.

- **Objeto**

Para preencher este campo, clique no botão "Selecione Objeto" para selecionar o arquivo. O sistema apresenta uma tela para que o usuário selecione o caminho exato no qual 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.

4. Confira os dados e confirme a inclusão do banco de conhecimento.

Vinculando conhecimentos

Cada conhecimento inserido no banco pode ser vinculado a uma ou mais entidades do sistema, como Clientes, Transportadoras, Produtos, entre outros.

Para descrever esta rotina, tomaremos como exemplo o Cadastro de Clientes. Para vincular conhecimentos a outras entidades do Protheus, o usuário deve proceder da mesma forma.

Procedimentos

Para vincular um conhecimento:

1. Na janela de manutenção de clientes, posicione o cursor sobre o cliente que receberá o vínculo com

o banco de conhecimento.

Será apresentada a janela "Conhecimento" para inclusão, com a identificação da entidade e do cliente.

2. Dê um duplo clique no campo "Objeto" e selecione um arquivo do banco de conhecimento que deseja vincular e confirme.


Será apresentado o nome e a descrição do arquivo.



Caso o arquivo não esteja disponível no banco de conhecimento, será possível incluí-lo, através do botão "Banco de Conhecimento" disponível na barra de ferramentas.

Para mais detalhes, consulte o tópico "[Banco de conhecimento](#)".

4. Alguns arquivos permitem visualização. Para visualizá-los, clique no botão "**Preview**". O arquivo será apresentado ao lado direito da janela. Se o arquivo não permitir a visualização do seu conteúdo, ao clicar neste botão, o sistema apresentará apenas o ícone e o nome do arquivo no lado direito da janela.

5. Para aumentar a área de visualização, clique no botão "Tamanho"  disponível na barra de ferramentas.

6. O botão "**Abrir**" permite que o arquivo seja aberto no seu aplicativo de origem.

Para tanto, é necessário que o aplicativo esteja instalado.

Exemplo: Palestra.PPT (é necessário que o *Microsoft PowerPoint* esteja instalado na máquina).

Ambientes de Recursos Humanos

O Banco de Conhecimento do Protheus é um banco de informações genéricas, armazenadas em arquivos. Estas informações/arquivos podem ser figuras, textos, planilhas ou qualquer tipo de arquivo que contenha informações relevantes ao sistema.

Dessa forma, está disponível em algumas rotinas dos ambientes de Recursos Humanos, a opção "Banco de Conhecimento", a fim de agregar a estes ambientes também esse controle de informações/arquivos.

Por exemplo:

- No cadastro de Currículos, é possível armazenar a carta de apresentação ou carta de referência do candidato, desde que como arquivo e sob qualquer formato/extensão.

O processo de armazenamento e cópia de arquivos é o mesmo do Banco de Conhecimento padrão do sistema, somente a operação e visualização desse banco é diferenciada nos diferentes ambientes e rotinas de Recursos Humanos, sendo estes:

Ambiente	Rotinas
Gestão de Pessoal	<u>Cadastro de Funcionários</u>
Cargos e Salários	<u>Cadastro de Funcionários</u>
Treinamento	<u>Cursos Internos</u>
	<u>Cursos Externos</u>
	<u>Currículos</u>
Recrutamento e Seleção	<u>Currículos</u>

Para cada uma dessas rotinas, o tipo de arquivo a ser anexado como banco de conhecimento é variado.

Prossiga, selecionando a opção "Conhecimento", conforme orientação do help para anexá-los.

Conhecimento

A opção de menu "Conhecimento" apresenta a tela para localização e vínculo dos arquivos desejados.

Procedimentos

Para incluir Banco de Conhecimento:

1. Selecione no menu a opção "Conhecimento".

O sistema apresenta uma tela, subdividida em duas áreas.

2. Na área à esquerda, estão os dados do arquivo anexado, com os seguintes campos

- **Entidade** - apresenta o nome da tabela correspondente à rotina em execução.

Por exemplo:

No Cadastro de Funcionários, a "Entidade" será "Funcionários" (nome da tabela SRA, que registra os dados do cadastro de Funcionários).

- Identificação - apresenta o registro no qual está posicionado, a que se refere o banco de conhecimento em cadastro.

Nesta área estão disponíveis os botões descritos a seguir, que permitem visualizar o arquivo anexado:

- Preview
- Abrir



Selecione-os conforme necessidade.

3. Ainda, são relacionados os nomes dos arquivos anexados ao banco de conhecimento, que se refiram ao conhecimento posicionado na área esquerda da tela.

- Objeto - apresenta o nome do arquivo anexado
- Descrição - apresenta o nome do arquivo anexado, sem a extensão correspondente
- Preview - apresenta o status de visualização do arquivo, acionado via botão "Preview". Se já houve visualização, este campo apresenta "Sim", ou "Não", caso contrário.
- Alias WT/Recno WT - são campos de controle interno do sistema, cujo conteúdo não pode ser alterado.

4. Na área direita da tela é apresentada uma "amostra" do arquivo selecionado.

5. Na barra de ferramentas, estão disponíveis os botões:

-  Tamanho
-  Conhecimento
-  Wizard

6. Selecione-os conforme necessidade.

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 > Gerência de Contatos > Banco de Conhecimento

2. Clique na opção **"Incluir"** e em seguida, clique no ícone **"Seleciona Objeto"**;

Observação:

- O sistema exibirá uma tela de **"Seleção de Objeto"**;
- Deverá ser escolhido uma unidade de rede, mesmo que esta seja virtual e localizado o diretório **|Protheus10\samples\documents\crm\Português|** ou outro qualquer, onde estejam armazenados tais **"documentos"**.

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.

CONTATOS

Nesta rotina são cadastrados os contatos (pessoas) de cada entidade: clientes, fornecedores, 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 grau de importância. Os níveis serão úteis para selecioná-los na rotina Lista de Contatos (Ambiente Call Center).

Pasta "Cadastrais"

Nesta pasta são definidos os dados cadastrais do contato, tais como: nome, endereço, telefone residencial, celular, telefone comercial, fax, e-mail, etc.

Principais campos:

- **Contato:** Número sequencial para identificação do contato.
- **Nome:** Nome do contato.

Campos utilizados para envio de correspondência de mala-direta:

- **Residência, Bairro, Município, Estado, CEP.**

Campos utilizados para ligações telefônicas:

- **DDI, DDD, Fone Resid., Celular, FAX, Fone Com. 1, Fone Com. 2**

Campos utilizados para envio de e-mail:

- **e-mail**

Ativo: Indica se o cadastro está Ativo e, caso não esteja preenchido ou conteúdo "não", os contatos deixam de serem selecionados para utilização em qualquer lista.

Cadastro: Seu conteúdo indica se está "Atualizado" ou "Desatualizado", sendo que nesta última opção, o registro não é selecionado para as listas de contato.

Atendimento: Indica por qual rotina este contato será atendido pelo Sistema.

Pasta "Perfil"

Nesta pasta são definidos os dados pessoais relacionado ao perfil do contato e suas preferências.

Principais campos:

- **Data de Nasc.:** Preencher a data de aniversário do contato. Campo fundamental para o envio de lista de contato por aniversariantes.
- **Operador:** Código do operador deste cliente.
- **Recebe e-mail:** Campo importante para envio de e-mail ao contato. Se determinado atendimento requerer o envio de e-mail e este campo não estiver preenchido, ou seu conteúdo for “não”, o operador não poderá enviar e-mail ao contato.
- **Ligações:** Indica quais os dias da semana que o contato poderá receber ligações. Importante para a consideração do perfil no momento da geração da lista de contato de voz.
- **Hora Início:** Horário inicial em que o contato poderá receber ligações.
- **Hora Término:** Horário final em que o contato poderá receber ligações.

Pasta "Negócios"

Nesta pasta são descritas as funções, cargos desempenhados pelo contato.

Principais campos:

- **Cargo:** Vinculado ao cadastro de Cargos, através desse campo será selecionado que cargo o contato pertence.
- **Grupo:** Vinculado ao cadastro de Grupos, por meio deste campo será selecionado que grupo funcional o contato pertence.
- **Departamento:** Indica a qual departamento do grupo funcional o contato pertence. Ex. Grupo Comercial e Departamento de Vendas.

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 > Gerência Contatos > Contatos

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

Contato	<Automático>
Nome	Paulo Matos
Residência	Rua das Flores, 75
Bairro	Jabaquara
Município	São Paulo
Estado	SP (F3 Disponível)
CEP	02452-000
DDD	011
Fone Resid.	5011-0000
Celular	9900-0201
Fone Com. 1:	5221-3906
Ativo	Sim
e-mail	paulo.matos@advpl.com.br
Cadastro	Atualizado

2 . Na pasta **"Perfil"**, informe os campos a seguir:

Data de Nasc.	<DD/MM/AA>
Recebe e-mail	Sim
Ligações	2,5 (segunda e quinta)
Hora Início	10:00:00
Hora Término	15:30:00

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, independente 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.

Alguns campos, obrigatórios ou não, deveriam ser preenchidos sempre, pois são campos que permitem ao sistema gerenciar informações importantes.

Objetivos específicos por ambiente

- Gestão agrícola

Procedimentos

Para incluir um cliente:

1. Em Clientes, selecione a opção "Incluir".

Será aberta a tela de inclusão, subdividida em pastas.

2. Preencha os dados de todas as pastas conforme orientação do help de campo.
3. Este cadastro possui preenchimento auto-explicativo e está subdividido em pastas. Observe o preenchimento dos seguintes campos em cada pasta:

- Pasta "Cadastrais"
- Pasta "Adm./Fin."

- Pasta "Fiscais"
- Pasta "Vendas"

4. Confira os dados e confirme a inclusão.

Referências

A opção "Referências" apresenta informações do cliente e permite que sejam cadastrados dados relativos à análise de crédito junto a instituições financeiras, bancos e empresas.

Por meio dessas informações, é possível verificar se o cliente possui títulos protestados, financiamentos, ou ainda saber o valor das últimas compras efetuadas por este cliente, se o pagamento foi efetuado na data certa, etc.

Procedimentos

Para incluir referências:

1. Em Clientes, selecione a opção "Referências".
2. Na janela de pesquisa, informe o item a ser pesquisado e confirme.

O sistema apresenta tela com as informações do cliente, subdividida em três pastas.

3. Preencha os dados de acordo com orientação do help de campo.
4. Confira os dados de todas as pastas e confirme a inclusão.

Contatos

Esta opção possibilita que um contato seja associado ao cadastro de clientes.

Os contatos são usualmente utilizados em processos de venda, onde é fundamental o relacionamento vendedor x cliente, mas podem ser vinculados a outras rotinas do Protheus, como por exemplo ao Cadastro de Fornecedores.

Este cadastro permite caracterizar o perfil do contato.



Os ambientes de Faturamento e Call Center possibilitam a inclusão do cadastro de contatos.

Procedimentos

Para incluir um contato, tomando como exemplo o cadastro de clientes:

1. Em Clientes, selecione a opção "Contatos".
Será aberta a tela de inclusão.
2. Preencha os dados conforme orientação do help de campo.
3. Confira os dados e confirme a inclusão do contato.

Gestão de Transportes

Para o ambiente SIGATMS - Gestão de Transportes, é importante observar algumas especificações para o cadastramento do cliente, como por exemplo, a necessidade do preenchimento dos campos: CEP (A1_CEP), DDD (A1_DDD), telefone (A1_TEL), risco (A1_RISCO) e segmento (A1_SATIV1).

É possível também cadastrar um cliente genérico que será utilizado em serviços de negociação para tratar os casos esporádicos.

Cliente Genérico

O cliente genérico será utilizado quando o cliente solicitado no transporte não for encontrado.

O sistema pesquisa o código do cliente genérico nas rotinas:

- Contrato de Cliente

Neste cadastro, é informado a tabela de frete a ser aplicada.

- Perfil do Cliente

Neste cadastro, são informados os dados para a geração das faturas e do cálculo do frete.

- Consignatários

Neste cadastro, são informados os dados do remetente, do destinatário, do consignatário, do devedor do frete, entre outros; agilizando a digitação das notas fiscais.

Exemplo do cadastramento do cliente genérico:

Cadastro de Clientes	
Código	999999
Loja	01
Descrição	Cliente Genérico
Física/Jurídica	Pessoa Jurídica
Nome Fantasia	Cliente Genérico
Endereço	Av. Paulista, 2006 - 17 º andar
Estado	SP
CEP	09700-000
Telefone	3981-7000
Cód. Região	01001
Reg. Destino	São Paulo
Cond. Pgto	005 (5 dias da data)
Risco	Risco A
Segmento	000071
Descrição	Comércio

Além disso, no ambiente Configurador, deve-se atualizar o conteúdo do parâmetro "MV_CLIGEN" com o código do cliente/loja genérico que será utilizado nos contratos genéricos do ambiente Gestão de Transportes.

Verifique a importância do preenchimento dos campos:

- CEP

Esse campo é utilizado para determinar a sequência de entrega.

A sequência de entrega pode ser determinada por ordem de cliente ou CEP. Quando informado os dois campos - "Cliente" e "CEP" - no cadastro de Pontos por Setor, o cliente terá prioridade.

- DDD e Telefone

Esses campos serão utilizados para identificar o solicitante do transporte nas rotinas Solicitação de Coleta e no Cadastro de Solicitantes.

- Região destino
- Condição de pagamento

- Risco

No ambiente Gestão de Transportes, a análise do risco é efetuada durante o processamento da rotina Cálculo do Frete. Se o crédito do cliente não for aprovado, o sistema não gera o CTRC (Conhecimento de Transporte Rodoviário) e bloqueia o pedido por crédito.

- Segmento

O preenchimento deste campo é importante para o sistema localizar o "TES Inteligente" a ser aplicado no cálculo da frete.

Para o cadastramento do cliente genérico, é necessário que os cadastros relacionados a ele estejam devidamente preenchidos: Cadastro de Clientes, Cadastro de Regras de Tributação por Cliente e Cadastro de Regras de Tributação.

Considerando o cadastro do cliente genérico conforme demonstrado acima, observe o exemplo do cadastramento das regras de tributação:

Cadastro de Regras de Tributação por Cliente	
Código	999999
Loja	01
Nome	Cliente Genérico
Docto. Transp.	2
Desc. Docto	CTRC
Regra Trib.	01
Descr. Regra	CTRC

Cadastro de Regras de Tributação								
Regra Trib.	01							
Descrição	CTRC							
Tipo Frete	CIF/FOB							
Item	TES	Componente	Desc. Componente	UF Origem	UF Devedor	UF Destino	Segmento	Descrição
01	501	01	Frete-Peso	SP	SP	RJ	000071	Comércio
02	503	01	Frete-Peso	SP	SP	BR	000064	Rede de Concessionárias

Neste exemplo, verifique que para cada tipo de segmento será aplicado um TES diferente no cálculo do valor do frete.

Principais campos/controles

O cadastro de clientes armazena informações que determinam como devem ser realizados os processamentos integrados ao faturamento, controle financeiro, lançamentos contábeis, etc.

O devido preenchimento dos dados é fundamental para a execução das rotinas relacionadas a este cadastro.

- **Código/Loja do cliente** - O preenchimento dos campos "Código/Loja" do cliente é importante para sua identificação, porém, deve-se analisar a forma mais adequada para o seu preenchimento.

Aplicação Prática:

Suponha que a empresa deseja cadastrar um cliente que possui diversas lojas distribuídas em todo o Brasil. Qual é a melhor maneira para iniciar seu cadastramento?

Solução I

Cliente	Loja	Endereço
000001	01	São Paulo
000001	02	Rio de Janeiro
000001	03	Minas Gerais
000001	04	Bahia

Solução II

Cliente	Loja	Endereço
000001	01	São Paulo
000002	01	Rio de Janeiro
000003	01	Minas Gerais
000004	01	Bahia

Neste caso, as duas soluções podem ser aplicadas, porém, deve-se observar as vantagens e as desvantagens de cada uma delas.

Na solução I, o "Código" do cliente é o mesmo para todas as filiais, sendo que somente o número da loja é alterado. Assim, facilmente, a qualquer momento é possível consultar ou emitir relatórios do cliente "000001" agrupando todas as filiais, e quando necessário, selecionar apenas uma através do "Código"+"Loja".

Algumas empresas optam, no cadastramento, pelo uso de numeração seqüencial para o código de clientes que possuam outras filiais, como exemplificado na solução II, esta definição pode dificultar a seleção do Cliente/Loja nos processamentos consolidados caso não cadastrada sequencialmente.



Para o Sistema, a chave principal de identificação de um cliente é "Código" + "Loja", assim, em todos os relatórios, consultas e processamentos estes campos sempre deverão ser informados

- **Tipo de cliente** - A seleção do campo "Tipo de cliente" influencia diretamente no tipo do documento a ser emitido. Pode ser informado:
 - "F" - Venda ao consumidor final
 - "L" - Venda produtor rural
 - "R" - Revendedor
 - "S" - Solidário
 - "X" - Venda - Exportação
- **Natureza** - Esta informação garante que os títulos a receber gerados pelo ambiente Faturamento sejam devidamente classificados em uma natureza financeira controlada pelo ambiente Financeiro, destacando valores de impostos e gerando os títulos destes automaticamente quando necessário.

Aplicação Prática

Suponha que a empresa deseja cadastrar uma natureza financeira para classificação das notas de serviço (documento de saída) com cálculo de ISS. Verifique os procedimentos necessários para geração deste documento:

1. O primeiro passo é cadastrar uma nova natureza (Ex.: Serviço) onde o campo "Calcula ISS" tenha o conteúdo preenchido com "Sim".

Isto permitirá que o sistema calcule e destaque o valor do imposto (ISS) no documento de saída.

2. No cadastro de clientes, o ideal é relacionar no campo "Natureza" à natureza financeira respectiva ao serviço (Ex.: Natureza = "Serviço").

Assim, toda vez que for gerado um documento de saída para este cliente, será sugerida automaticamente a natureza "Serviço".

3. O produto foi cadastrado com os seguintes dados:

Produto	Servico-Manutencao
Descrição	Serviço e Manutenção de Microcomputadores
Tipo	MO
Unidade	HR
Local Padrão	01
Alíquota de ISS	5
Cod. Serv. ISS	2860

4. O TES cadastrado para esta operação deve conter o campo "Calcula ISS" = "Sim".

5. Ao gerar o documento de saída utilizando os dados citados acima: natureza, cliente, produto e TES, o sistema calcula e destaca o valor do ISS conforme alíquota definida no cadastro de produto, gerando o(s) título(s) a receber com incidência do imposto e o título do tipo "TX" com o valor do ISS a ser recolhido no contas a pagar, se for o caso.

- **Vendedor** - No campo "Vendedor" é definido o código do vendedor responsável pelo cliente. Esta informação é importante para gerar o registro de comissão do vendedor. Quando este campo está preenchido, ao incluir um pedido de venda o sistema associa automaticamente o vendedor ao cliente.

O código do vendedor também poderá ser informado na inclusão dos "Pedidos de Venda".

- **Comissão** - No campo "Comissão" é definido o percentual para o cálculo da comissão do vendedor, relacionando à comissão com o cliente.



O percentual de comissão pode ser informado nos cadastros de vendedores, produtos e clientes

- **Conta Contábil** - O preenchimento do campo "Conta Contábil" é importante para a definição da conta do cliente a ser utilizada nos lançamentos contábeis (padronização), imaginando a integração dos ambientes da empresa com o ambiente Contabilidade Gerencial.

Esta informação garante o preenchimento adequado da conta contábil nos lançamentos relacionados ao cliente, deve ser previamente cadastrada na rotina Plano de Contas, opção "Cadastros", do ambiente Contabilidade Gerencial.

- **Banco** - Nos campos "Banco 1", "Banco 2", "Banco 3", "Banco 4" e "Banco 5" deve ser informado o código do agente cobrador sugerido como opção para a distribuição automática

dos títulos do cliente na montagem de um borderô de cobrança. A ordem de sugestão depende do preenchimento dos mesmos.



Quando informados e se o parâmetro "MV_CONSBCO" estiver ativo, serão selecionados automaticamente os títulos do cliente conforme os parâmetros definidos na criação do borderô.

- **Recolhe ISS** - O preenchimento do campo "Recolhe ISS" indica se o cliente em questão recolhe o ISS devido na operação. Caso ele recolha (Sim), o valor do ISS devido na operação é de responsabilidade do contratante do serviço prestado.



Caso a empresa seja responsável pelo recolhimento do imposto, esse campo deve ser preenchido com "N" e deve ser criada uma natureza financeira para prestação de serviços que tenha o campo "Calcula ISS" preenchido com "Sim". Desta forma, ao emitir uma nota fiscal de prestação de serviço, será calculado o valor do ISS e gerado no Contas a Pagar, ambiente Financeiro, o título do tipo "TX"

- Para o recolhimento do imposto.
- Caso não seja definida a alíquota para o cálculo do ISS no cadastro de natureza, o sistema disponibiliza o parâmetro "MV_ALIQISS", que indica a alíquota padrão a ser utilizada.

Considerações

O valor do ISS somente será abatido do título financeiro nos casos em que o cliente é o responsável pelo recolhimento, se o parâmetro MV_DESCISS estiver preenchido com T e o parâmetro MV_TPABISS = 1, ou seja, ambos indicando o desconto na duplicata. Caso o parâmetro MV_TPABISS não exista, o sistema assume como padrão o conteúdo 1.

- **Agrega liberados** - Este campo é utilizado para ordenar a geração dos documentos de saída de clientes com alguma característica em comum. Para isto, é necessário indicar alguma informação para sua identificação.

Exemplo

Para facilitar a entrega dos pedidos dos clientes instalados na região norte do município de São Paulo, pode-se preencher o campo "Agre. Lib." com o conteúdo "NORT" em todos os clientes desta região.

Assim, na rotina Geração do Documento de Saída, o sistema pode gerar ordenadamente os pedidos por região ou somente da região informada (neste exemplo "NORT").



O parâmetro "MV_AGREG" indica qual informação deve ser considerada para que os pedidos sejam ordenados. Seu conteúdo padrão é o próprio campo "SA1->A1_AGREG", porém pode ser indicada uma fórmula em sintaxe *AdvPl* ou um execblock. Se necessário, é possível personalizar a forma de ordenação de pedidos através de ponto de entrada.

- **Suframa** - A definição dos campos "Suframa", "Desc. p/ Sufr." e "Cod. Mun. ZF" é importante para a geração dos documentos de saída Zona Franca de Manaus.
- **Grupo de cliente** - O campo "Grupo de cliente" é utilizado para tratar regras de "Exceções Fiscais", quando existem situações de tributação de ICMS que fogem à regra geral, sendo assim, é necessário configurá-las.

Procedimentos

Para tratar as exceções fiscais é necessário configurar:

- No cadastro de clientes, o campo:
- Grupo de Cliente = informe o grupo que o cliente pertence (Exemplo: 001)
- No cadastro de produtos, o campo:
- Grupo de Tributação - selecione o grupo de tributação do produto (Exemplo: 001, conforme Tabela "21 - Grupos de Tributação", ambiente Configurador.
- No cadastro de exceções fiscais informe a regra relacionando o "Grupo do Cliente" e o "Grupo de tributação".



Ao emitir um pedido/documento de saída, se a situação tributária estiver prevista no cadastro de "Exceções Fiscais, o sistema fará o cálculo dos impostos conforme os dados informados no mesmo.

- **Calcula INSS** - O preenchimento do campo "Calcula INSS" é importante para o cálculo da Contribuição ao Instituto Nacional de Seguro Social (INSS). Para que isto ocorra seu conteúdo deve ser definido como "Sim". Também é necessário configurar:
 - No cadastro de natureza financeira, os campos:

- Calcula INSS ? = Sim
- Porc INSS = Percentual para cálculo de INSS (Exemplo: 11 %)
- No cadastro de produtos, o campo:
- Calcula INSS ? = Sim



Dessa forma, toda vez que for emitido um documento de saída relacionando o cliente, a natureza e o produto com as características acima, será calculado o valor do INSS e gerado o(s) título(s) a receber destacando o valor da contribuição, no ambiente Financeiro. Também será gerado o título do tipo "IN-" com o valor do INSS.

- **Calcula Cofins** - O preenchimento do campo "Calcula Cofins" é importante para o cálculo da Contribuição para o financiamento da Seguridade Social (Cofins). Para que isto ocorra seu conteúdo deve estar definido como "Sim". Além disso, é necessário configurar:

No cadastro de natureza financeira, os campos:

- Calcula COFINS ? = Sim
- Porc. COFINS = Percentual para cálculo de COFINS (Exemplo: 3 %)
- No cadastro de cliente, o campo: Calc. COFINS = Sim



O sistema disponibiliza os parâmetros:

- "MV_TXCOFINS" - indica a taxa padrão a ser utilizada no cálculo da COFINS. Este parâmetro é utilizado no ambiente Financeiro, quando na natureza relacionada ao cliente não foi informada a porcentagem para o cálculo, somente o campo "Calcula COFINS" está ativo. Dessa forma o sistema irá considerar o padrão definido no parâmetro.
- "MV_VRETCOF" - valor mínimo para a dispensa de retenção da Cofins.

- **Calcula PIS** - O preenchimento do campo "Calcula PIS" é importante para o cálculo da Contribuição ao Programa de Integração Social (PIS). Para que isto ocorra seu conteúdo deve estar definido como "Sim". Além disso, é necessário configurar:

No cadastro de natureza financeira, os campos:

- Calcula PIS ? = Sim
- Porc. PIS = Percentual para cálculo do PIS (Exemplo: 0,65 %)
- No cadastro de cliente, o campo: Calc. PIS = Sim



O sistema disponibiliza os parâmetros:

- "MV_TXPIS" - indica a taxa padrão a ser utilizada no cálculo do PIS. Este parâmetro é utilizado no ambiente Financeiro, quando na natureza relacionada ao cliente não foi informado a porcentagem para o cálculo, somente o campo "Calcula PIS" está ativo. Dessa forma o sistema irá considerar o padrão definido no parâmetro.
- "MV_VRETPIS" - valor mínimo para a dispensa de retenção do PIS.

Calcula CSLL - O preenchimento do campo "Calcula CSLL" é importante para o cálculo da Contribuição Social sobre Lucro Líquido (CSLL). Para que isto ocorra seu conteúdo deve ser definido como "Sim". Também é necessário configurar:

No cadastro de natureza financeira, os campos:

- Calcula CSLL ? = Sim
- Porc. CSLL = Percentual para cálculo do CSLL (Exemplo: 9 %)
- No cadastro de cliente, o campo: Calc. CSLL = Sim



O Sistema disponibiliza o parâmetro "MV_VRETCSL" que determina o valor mínimo para a dispensa de retenção do CSLL.

- **Transportadora** - No campo "Transportadora" é definido o código da transportadora padrão para a remessa de mercadorias ao cliente. Esta informação é sugerida durante a digitação do pedido de vendas, garantido seu preenchimento adequado.
- **Condição de pagamento** - Neste campo é definido o código da condição de pagamento padrão do cliente utilizada para geração dos títulos a receber no ambiente Financeiro.

No ambiente Faturamento, esta informação é sugerida durante a digitação do pedido de vendas, porém, conforme a negociação com o cliente, poderá ser alterada.

Para o ambiente Gestão de Transportes, a condição de pagamento será utilizada nas rotinas Fatura Manual e Fatura Automática.

- **Desconto** - No campo "Desconto" é definido o percentual de desconto padrão concedido ao cliente. Esta informação é sugerida durante a digitação do pedido de vendas, porém, conforme a negociação com o cliente pode ser alterado.
- **Prioridade** - O campo "Prioridade" é utilizado pelo ambiente Field Service na alocação automática de técnicos para ordens de serviços, desde que a configuração da regra de alocação considere a prioridade.

A regra de alocação automática de técnicos é definida através do parâmetro "MV_REGRAAL". Este pode ser ativado seguindo os critérios: região, prioridade, habilidade e nível.

Exemplo

Considerando que está definido como regra de alocação apenas a "Prioridade" e tendo o cadastro do cliente "A" com "Prioridade" igual a "2" e o cliente "B" com "Prioridade" igual a "1". Ao alocar um técnico para o atendimento das ordens de serviços, terá preferência o cliente que tiver maior prioridade, ou seja, o cliente "B".

- **Limite de crédito de clientes** - Para definir as regras de limite de crédito do cliente é necessário analisar os campos:
 - Risco
 - Limite de Crédito
 - Limite de Crédito Secundário
 - Vencimento do Limite de Crédito
 - Classe de Crédito
 - Moeda do Limite de Crédito
 - Parâmetros Utilizados

Risco

Grau de risco na aprovação do crédito do cliente nos pedidos de vendas, onde pode assumir conteúdos distintos:

- **Risco A** - significa que não existe risco para venda, ou seja, o pedido de vendas não será

bloqueado, exceto se a data do vencimento do limite de crédito estiver ultrapassada.

- **Risco B** - esta situação depende do conteúdo do parâmetro "MV_RISCOB" que indica o número de dias de atraso tolerável no pagamento de títulos de clientes, além disso, será considerado também o valor do limite de crédito e o data de vencimento do limite de crédito do cliente.
- **Risco C** - esta situação depende do conteúdo do parâmetro "MV_RISCOC" que indica o número de dias de atraso tolerável no pagamento de títulos de clientes, além disso, será considerado também o valor do limite de crédito e o data de vencimento do limite de crédito do cliente.
- **Risco D** - esta situação depende do conteúdo do parâmetro "MV_RISCOD" que indica o número de dias de atraso tolerável no pagamento de títulos de clientes, além disso, será considerado também o valor do limite de crédito e o data de vencimento do limite de crédito do cliente.
- **Risco E** - significa que existe um grande risco na venda, ou seja, o pedido de vendas sempre será bloqueado.
- **Risco Z** - Integração SERASA, liberação de crédito através da integração de software de terceiros.

Neste caso, quando liberado o pedido de vendas para faturamento, este ficará bloqueado até que o sistema, através da integração SERASA, receba a instrução para liberação do mesmo.

Este recurso está disponível pela parceira Microsiga e a empresa SERASA, com o objeto de facilitar aos clientes o acesso aos bancos de dados da SERASA, consultando suas informações e atualizando-as conforme contrato estabelecido com a SERASA.

Para a atualização das informações financeiras dos clientes (hábitos de pagamentos, perfil de compras, compromissos vencidos e a vencer) na base de dados da SERASA, deve-se executar a rotina SERASA - Relato.

Para a liberação automática de crédito, deve-se configurar o serviço de consulta ao produto RELATO através da estrutura String de dados - IP23, disponibilizado no Protheus.

Aplicação Prática

Considerando que, no cadastro de um cliente o campo "Risco" está definido como "A", ao liberar um pedido de vendas de qualquer valor do mesmo, este não será bloqueado, pois quando o cliente está classificado como "Risco A" indica que não existe restrição para venda, sendo assim todos os seus pedidos serão automaticamente liberados por crédito.

Já no caso de outro cliente classificado como "Risco E", na liberação de seus pedidos de vendas, independente do valor, estes sempre serão bloqueados por crédito.



É possível tratar tolerância de dias de atrasos nos pagamentos de títulos do cliente. Para isto, o sistema disponibiliza os parâmetros: "MV_RISCOB", "MV_RISCOC" e "MV_RISCOD", no conteúdo dos parâmetros deve ser informado o número de dias de tolerância de atrasos.

Exemplo:

Estão definidos os parâmetros com os seguintes conteúdos:

MV_RISCOB = 30 (tolerância de até 30 dias de atraso no pagamento dos títulos)

MV_RISCOC = 20 (tolerância de até 20 dias de atraso no pagamento dos títulos)

MV_RISCOD = 10 (tolerância de até 10 dias de atraso no pagamento dos títulos)

Se o cliente for classificado como Risco B, seus pedidos de vendas não serão bloqueados por crédito mesmo que existam títulos a receber em aberto até 30 dias da data de vencimento real, caso este período seja ultrapassado, os mesmos serão bloqueados.

Segue o mesmo conceito para os clientes considerados "Risco C" e "Risco D", sempre será analisado o conteúdo do parâmetro e os dias de atrasos de pagamento dos títulos.

- **Limite de Crédito** - No campo "Limite de Crédito" é definido o valor total do limite de crédito do cliente, valor relacionado ao campo "Moeda 1" (moeda nacional).

Limite de Crédito Secundário

Este conceito se aplica quando o usuário quer controlar o limite de crédito diferenciado para alguns títulos, como por exemplo, para notas fiscais e cheques.

Exemplo

Podemos definir que o limite de crédito primário de um cliente será de 1000,00 e o secundário de 500,00. Neste caso, se o cliente estiver devendo 800,00 em notas fiscais e 600,00 em cheques (títulos em aberto), o seu crédito não será aprovado, porque o limite de crédito secundário foi excedido.

- Para tratar "Limite de Crédito Primário" e "Limite de Crédito Secundário" deve-se configurar o campo "Atualiza Saldo Duplicatas" do cadastro de tipos de títulos, definindo quais movimentos devem ser controlados pelo limite primário ou secundário conforme o tipo do título.

- Os tipos de títulos não cadastrados neste arquivo serão controlados pelo campo "Limite de Crédito Primário".
- Todos os tipos de títulos que terão aplicação deste controle devem ser cadastrados na rotina Tipos de títulos.

Vencimento do Limite

No campo "Vencimento do Limite" é definido a data do vencimento do limite de crédito do cliente e está diretamente relacionado aos campos "Limite de Crédito" e "Limite de Crédito Secundário".

Classe de Crédito

A avaliação pela classe de crédito permite definir um limite de valor para faturamento por pedido de vendas do cliente. Esta análise compara o valor do pedido com a "Classe" definida para o cliente e o conteúdo do parâmetro respectivo à classe (MV_PEDIDOn).

O sistema fará a análise de crédito do pedido considerando também as regras definidas para grau de risco e limite/vencimento de crédito.

A classe de crédito depende do conteúdo dos parâmetros:

- Classe A - "MV_PEDIDOA"
- Classe B - "MV_PEDIDOB"
- Classe C - "MV_PEDIDOC"



Na rotina de "Parâmetros" do ambiente Configurador, observe o conteúdo dos parâmetros "MV_PEDIDOA", "MV_PEDIDOB" e "MV_PEDIDOC", nestes devem ser indicado o valor do limite em moeda corrente para a avaliação dos pedidos de venda conforme a classe de crédito do cliente (A, B ou C).

Aplicação Prática

Estão definidos os parâmetros com os seguintes conteúdos:

- MV_PEDIDOA = 10000
- MV_PEDIDOB = 5000
- MV_PEDIDOC = 3000

Considerando que, no cadastro de um cliente o campo "Classe" está definido como "A", o campo "Limite de Crédito" como R\$ 10.000,00 e "Vencimento de Crédito" como 31/12/05, ao liberar um pedido de

vendas com valor aproximado de R\$ 5.000,00, este não será bloqueado por crédito, pois seu valor é inferior ao limite máximo definido no parâmetro "MV_PEDIDOA".

Já no caso de outro cliente definido como "Classe B", com o mesmo valor de limite/vencimento de crédito (R\$ 10.000,00 - 31/12/05), na liberação de um pedido de vendas com valor aproximado de R\$ 6.000,00, este será bloqueado por crédito, pois seu valor é superior ao limite máximo definido no parâmetro "MV_PEDIDOB".

- É importante informar também os campos "Limite de Crédito" e "Data de Vencimento de Crédito".
- Caso informado o risco do cliente, este sempre terá prioridade sobre a classe de crédito ou limite/vencimento de crédito.

Exemplo

Se o risco do cliente for definido como "A" e o valor do pedido for maior que a classe definida para o cliente ou se o limite de crédito estiver excedido, o pedido não será bloqueado por crédito pois para a "Classe = A" não existe restrição.



Na avaliação da "Classe de Crédito", serão bloqueados todos os pedidos de vendas com valor superior ao limite máximo definido conforme a Classe (A, B ou C), mesmo que não tenha excedido o limite de crédito ou vencimento.

Moeda do Limite de Crédito

O campo "Moeda do LC" é utilizado para definir a moeda forte para controle dos limites de crédito e seus respectivos saldos, caso não informada será utilizada a moeda informada no parâmetro "MV_MCUSTO".

Aplicação Prática

Se o campo "Moeda do Limite de Crédito" for definido como "1" (moeda nacional), serão utilizados os valores "Moeda 1" e "Limite de Crédito" no cálculo da análise de crédito do cliente.

Já no caso da "Moeda do Limite de Crédito" for definida como "2", serão utilizados os valores "Moeda 2" e "Limite de Crédito Secundário" no cálculo da análise de crédito do cliente.

Parâmetros Utilizados:

- MV_CREDCLI
- MV_BLOQUEI
- MV_LIMINCR
- MV_MCUSTO

- **Mensagem padrão** - No campo "Mensagem" pode ser definida uma mensagem padrão a ser impressa na área reservada para observações da nota fiscal. Esta informação será sugerida durante a digitação do pedido de vendas, garantido seu preenchimento adequado.

As mensagens padrões devem ser criadas previamente no cadastro de "Fórmulas", disponível na opção de "Cadastros".

- **Segmento 1 a 8** - Os campos "Segmentos de Negócios 1 a 8" determinam os segmentos de mercado da empresa e serão utilizados para realizar filtros de Marketing Ativo, permitindo avaliar, posteriormente, os resultados através de relatórios do ambiente Call Center.
- **Tabela de preço** - No campo "Tabela de Preço" pode ser definido o código da tabela de preço negociada com o cliente. Esta informação será sugerida durante a digitação do pedido de venda, garantido seu preenchimento adequado.

As tabelas de preços devem ser criadas previamente no cadastro de "Tabelas de Preços", disponível na opção de "Cenários de Venda".

- **Utiliza B2B** - Selecione a opção "Sim" para ativar neste ambiente, a utilização do comércio eletrônico. Ou "Não", caso contrário.
- **Código AFIP** - Este campo permite verificar o tipo de documento segundo a tabela AFIP.

Essa tabela já existe no Protheus e pode ser manipulada pelo ambiente Configurador, opção "Ambiente/Cadastros/Tabelas", porém, apenas pelo administrador do sistema. A tabela "Tipo de Documentos" é identificada pela chave "OC".

- **Opção "Facilitador"** - Esta opção do cadastro de produtos foi desenvolvida para facilitar a a inclusão de cadastros e a manutenção de algumas tabelas do sistema por meio de parametrizações que são solicitadas na execução do assistente da rotina. Ao selecionarmos este comando, o assistente da rotina será mostrado para que se possa filtrar e/ou agrupar os registros para atualização.

Exercício

Como cadastrar Clientes:

1 . Selecione a seguinte opção:

Atualizações > Gerência de Contatos > Clientes

2 . Clique no botão **"Incluir"**;

3 . Na pasta **"Cadastrais"**, informe os dados a seguir:

Código	000100
Loja	01
Física/Juríd.	J=Jurídica
Nome	Alpha Motos Ltda..
N. Fantasia	Alpha
Tipo	R=Revendedor
Endereço	Av. Jurubatuba, 1024
Município	São Bernardo do Campo
Estado	SP (F3 Disponível)
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.

Agora vamos efetuar vínculo entre o Cliente e o Contato. Para tal, siga os procedimentos abaixo:

1. Posicione o cursor sobre o código cadastrado anteriormente e em seguida, clique em **"Contatos"**;

2. Pressione <F3> e selecione um dos contatos cadastrados;

- Para a missão de Relatórios de Clientes, selecione as seguintes opções:

Relatórios > Cadastros > Clientes

Observação: O sistema apresentará uma para a “Configuração do Relatório”.

1. Na pasta “**Impressão**”, selecione a opção “**Arquivo**” e confirme;
2. Na pasta “**Ordem**”, selecione o botão “**Por Código**”;
3. Confira os dados e a emissão do relatório de “**Cadastro de Clientes**”.

- Para a missão de Relatórios de Clientes por segmento:

1. Selecione as seguintes opções

Relatórios > Cadastros > Segmento x Cliente

Observação: O Sistema apresentará uma para a “Configuração do Relatório”.

2. Na pasta “**Impressão**”, selecione a opção “**Arquivo**” e confirme;
3. Clique no botão “**Parâmetros**” e informe “**De Cliente/Até Cliente**”, <Branco> a <ZZZZZZ> e “**Segmento Negócio 1**”, informe “000001”;
4. Confira os dados, confirme os “**Parâmetros**” e a emissão do relatório “**Segmento x Clientes**”.








PROSPECTS

Esta rotina fornece dados para a identificação de um prospect. Para o sistema, um prospect é uma conta que deve ser trabalhada para a formação de uma oportunidade de venda. Dessa forma, podemos dizer que um prospect bem trabalhado poderá 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 ambiente 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:

-  = Desatualizado
-  = Classificado
-  = Desenvolvimento
-  = Gerente
-  = *Standby*
-  = Cancelado
-  = Cliente

Procedimentos

Para cadastrar um prospect manualmente:

1. Em Prospects, selecione a opção "Incluir".

É exibida a tela de inclusão, dividida em pastas:

- Pasta "Cadastrais"
- Pasta "Business"

2. Preencha os dados das pastas conforme orientação do help de campo.
3. Confira os dados e confirme.

Opção "Agendamento de Visita"

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.

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

Procedimentos

Para efetuar o agendamento da visita:

1. Em Prospects, selecione a opção "Agendamento de Visita".
É exibida uma tela com a parametrização da rotina.
2. Preencha os dados conforme orientação do help de campo.
3. Confira os dados e confirme o agendamento.

Segmentos de Negócios

Nos cadastros de Clientes ou Prospects, é possível informar até 8 "Segmentos de Negócio" diferentes, com o objetivo de definir quais os segmentos a empresa atende como fornecedora de produto ou serviço.

Exemplo: Indústria

Ramo da empresa: Indústria alimentícia de Leite

Segmento de Negócio 01 : Supermercados
Segmento de Negócio 02 : Hospital
Segmento de Negócio 03 : Creche
Segmento de Negócio 04 : Escolas
Segmento de Negócio 05 : Mini-mercados
Segmento de Negócio 06 : Padaria
Segmento de Negócio 07 : Vazio
Segmento de Negócio 08 : Vazio

Exemplo: Serviços

Ramo da empresa: Serviços de Tecnologia de Informática

Segmento de Negócio 01 : Instituições Financeiras

Segmento de Negócio 02 : Indústria

Segmento de Negócio 03 : Varejo

Segmento de Negócio 04 : Educação

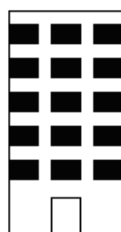
Segmento de Negócio 05 : Hospitais

Segmento de Negócio 06 : Governo

Segmento de Negócio 07 : Importadores

Segmento de Negócio 08 : Vazio

Aplicação Prática



Usuário do CALL
CENTER

Prospect



Ramo de negócios da empresa:
REVENDA DE AUTOMÓVEIS
Quem ele atende :
Segmento 01 : Consumidor Final
Segmento 02 : Empresas
Segmento 03 : Seguradoras
Segmento 04 :
Segmento 05 :
Segmento 06 :
Segmento 07 :
Segmento 08 :

Cliente



Ramo de negócio da empresa :
INDÚSTRIA ALIMENTÍCIA DE LEITE
Quem ele atende
Segmento 01 : Supermercado
Segmento 02 : Hospital
Segmento 03 : Creches
Segmento 04 : Escolas
Segmento 05 : Mini-Mercados
Segmento 06 : Padaria
Segmento 07 :
Segmento 08 :

Cliente



Ramo de negócio da empresa :
TECNOLOGIA DE INFORMÁTICA
Quem ele atende:
Segmento 01 : Instituições Financeiras
Segmento 02 : Indústria
Segmento 03 : Lojas
Segmento 04 : Universidades
Segmento 05 : Hospitais
Segmento 06 : Governo
Segmento 07 : Importadores
Segmento 08 : Vazio

Regras relacionadas ao Segmento de Negócios

O sistema fará a seleção dos registros baseado nas seguintes regras:

Regra Geral

Ao configurar a seleção de Clientes ou Prospects nos relatórios ou processamentos, se os parâmetros relacionados aos segmentos estiverem vazios, serão considerados no processamento da rotina todos os registros existentes, independente do segmento, já que este não foi especificado.

Na seleção dos registros serão considerados os parâmetros TMKCTSG e MV_TMKSEGN relacionados aos segmentos da empresa.

O parâmetro "MV_TMKCTSG" estabelece regras para a seleção dos registros. Observe:

Regra I

MV_TMKCTSG = "N"

Representa tecnicamente, no processamento, o operador lógico "e", ou seja, todas as condições devem ser verdadeiras na comparação dos parâmetros informados com a base dados (Ex.: Cliente).

A seleção dos registros será realizada apenas se todos os segmentos informados na configuração dos parâmetros de relatórios ou processos forem encontrados na base de dados, seguindo a ordem do segmento informada.

Exemplos:

Na emissão do relatório " Telemarketing Ativo", foram definidos os parâmetros de segmentos como vazios:

	Cadastro do Cliente	Parâmetros do Relatório
Segmento 1	000001	Vazio
Segmento 2	Vazio	Vazio
Segmento 3	000002	Vazio
Resultado	Esse registro entra na seleção. Como os segmentos não foram informados nos parâmetros, serão considerados todos os registros.	

Na emissão do relatório " Telemarketing Ativo", com todos os parâmetros preenchidos:

	Cadastro do Cliente	Parâmetros do Relatório
Segmento 1	000001	000001
Segmento 2	000005	Vazio
Segmento 3	000002	000002
Resultado	Esse registro entra na seleção. Pois todas as condições informadas foram validadas.	

Na emissão do relatório "Telemarketing Ativo", com todos os parâmetros preenchidos:

	Cadastro de Cliente	Parâmetros do Relatório
Segmento 1	000001	Vazio
Segmento 2	Vazio	000001
Segmento 3	000002	000002
Resultado	Esse registro não entra na seleção, pois existem condições que não foram satisfeitas. Observe a segunda e terceira linha desta tabela.	

Regra II

MV_TMKCTSG = "S"

Representa tecnicamente, no processamento, o operador lógico "ou", ou seja, basta que apenas uma das condições seja verdadeira na comparação dos parâmetros informados com a base dados (Ex.: Cliente).

A seleção dos registros será realizada se pelo menos um segmento informado na configuração dos parâmetros de relatórios ou processos for encontrado na base de dados, seguindo a ordem informada.

Exemplos:

Na emissão do relatório "Telemarketing Ativo", com todos os parâmetros preenchidos:

	Segmentos - Base de Dados	Segmentos - Parâmetros do Relatório
Segmento 1	000001	000001
Segmento 2	Vazio	Vazio
Segmento 3	000002	000003
Resultado	Esse registro entra na seleção, pois um dos parâmetros atendeu a seleção na base em um dos segmentos.	

	Segmentos - Base de Dados	Segmentos - Parâmetros do Relatório
Segmento 1	000001	000001
Segmento 2	000002	000002
Segmento 3	000003	000003
Resultado	Esse Registro entra na seleção, pois todas as condições são verdadeiras.	

Regra III

MV_TMKCTSG = "C"

Representa tecnicamente, no processamento, "contido", ou seja, basta que pelo menos um dos segmentos informados esteja contido no registro, independente da ordem do segmento.

A seleção dos registros será realizada se pelo menos um segmento informado na configuração dos parâmetros de relatórios ou processos forem encontrados na base de dados.

Nesta regra, o sistema avalia também o parâmetro "MV_TMKSEGN", este indica até que segmento de negócio será considerado na seleção de dados. Exemplo: Ao cadastrar um Cliente 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 encontrados na base de clientes.

Exemplos:

Na emissão do relatório " Telemarketing Ativo", com todos os parâmetros preenchidos:

	Segmentos - Base de Dados	Segmentos - Parâmetros do Relatórios
Segmento 1	000001	Vazio
Segmento 2	Vazio	Vazio
Segmento 3	000002	000001
Resultado	Esse registro entra na seleção, pois um dos segmentos foi encontrado na base.	

	Segmentos - Base de Dados	Segmentos - Parâmetros do Relatórios
Segmento 1	000001	000004
Segmento 2	000002	000005
Segmento 3	000003	000002
Resultado	Esse Registro entra na seleção, pois um dos segmentos foi encontrados na base.	

Exercício

Nesse exercício, cadastraremos um Prospect. Para tal, acesse:

Atualizações > Gerência Contatos > Prospects

1. Em seguida, clique no botão **"Incluir"** e informe os dados a seguir:

Código	<Automático>
Loja	01
Razão Social	Armarinhos Dondom Ltda.
N Fantasia	Dondom
Tipo	Revendedor
Endereço	Rua Ana Maria Martinez, 341
Bairro	Santa Terezinha
Cidade	São Bernardo do Campo

3. Na pasta **"Business"**, informe os dados a seguir:

Últ. Visita	<Último dia do mês Anterior>
Negócio	<selecione "000001">
Status Atual	Classificado

4. Confirme o cadastro do Prospect;

5. Posicionado no item recém cadastrado, efetue o vínculo de um contato ao Prospect, selecionando a opção **"Contatos"**,

6. Pressione <F3> e selecione o último contato cadastrado;

7. Confirme a seleção do contato.

SUSPECTS

Este cadastro é parte integrante do conceito de 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.

Procedimentos

Para cadastrar um suspect:

1. Em Suspects, clique na opção "Incluir".

O sistema apresenta a tela de inclusão.

2. Preencha os dados conforme orientação do help de campo.
3. Confirme.



- Está disponível na barra de ferramentas, o botão "CNPJ" que quando acionado realiza o acesso direto à página da Receita Federal que permite consulta da situação cadastral de pessoa jurídica.
- Se o CNPJ do Suspect já estiver preenchido no Protheus não será necessário digitá-lo novamente no site da Receita. Será exibido automaticamente.
- O link padrão que realiza o acesso à consulta pode ser alterado se houver mudança de endereço na página da Receita Federal. Nesse caso, deve ser alterado o parâmetro MV_TMKURLR. Este parâmetro somente será considerado pelo sistema quando o endereço informado em seu conteúdo for diferente do endereço padrão.

Opção "Importar"

Esta opção executa a importação automática de arquivos de mailing para o cadastro de suspect.


Procedimentos

Para importar arquivos de mailing para o cadastro de prospect:

1. Na janela de manutenção do cadastro de Suspects, clique na opção "Importar".

O sistema apresenta a janela "Definição de Mailing"

2. Preencha o conteúdo do campo "Escolha a Empresa" conforme orientação do help.

3. Clique no botão  para anexar o arquivo de mailing e selecione o arquivo desejado.

4. Em seguida, clique no botão  para processar a importação.

5. Verifique os dados e confirme.



A manutenção do nome das empresas, que deverão ser visualizadas no campo "Escolha a Empresa", deve ser executada no dicionário de dados (SX5) tabela T7. A chave inclusão neste local deverá ser o nome do arquivo de Mailing.

O Arquivo de mailing deverá ser salvo como arquivo de extensão .CSV (Arquivo limitado por vírgulas). Para facilitar faça a Conversão do Arquivo através do Microsoft Excel®.

Opção "Alterar"

Esta função permite alterar qualquer informação sobre o suspect anteriormente cadastrado.

Procedimentos

Para alterar um suspect:

1. Em Suspects, clique na opção "Alterar".

O sistema apresenta a tela de alteração.

1. Altere, ou preencha os dados do suspect conforme a orientação do help de campo, usando a tecla <F1>.

2. Confirme os dados alterados.



O botão "Qualificar" somente está disponível na barra de ferramentas da opção "Alterar".

O botão "Scripts" está disponível na barra de ferramentas do cadastro de Prospects.

Botão "Scripts" (Scripts de Campanha)

Esse botão está disponível na barra de ferramentas. Quando acionado possibilita a consulta de todos os scripts da campanha já respondidos pela entidade e inclusão de novas execuções de script para os seus contatos.

Procedimentos

Para detalhar ou incluir um script de campanha:

1. Na barra de ferramentas clique no ícone "Scripts".
2. O sistema exibe a listagem dos scripts respondidos pela entidade, com um identificador do status no momento da resposta (identifica se é suspect, prospect, ou cliente). Apresenta também alguns detalhes como data, contato, nome da campanha e tipo de script.
3. Para sair dessa tela clique em <Fechar>.

Nessa mesma tela, é possível, utilizando o botão <Detalhar>, visualizar as perguntas e respostas registradas e que são referentes à campanha selecionada.

Ainda nessa tela é possível incluir uma nova campanha utilizando o botão <Incluir>:

1. Clique na barra de rolagem e selecione primeiro o contato.
2. Dê um duplo clique no combo da campanha que deseja selecionar e confirme.
3. Será exibida a tela de resposta de Scripts Dinâmicos.








Botão "Qualificar"

Esse botão está disponível na barra de ferramentas. Quando acionado possibilita qualificar ou desqualificar o suspect.

O botão qualificar é visualizado pelo Gerente de Vendas através do qual irá qualificar ou não o Suspect, além de consultar os scripts de campanha. Com base nessa consulta ele analisar a necessidade de experiência do vendedor, encaminhando o atendimento de acordo com essa necessidade.

No momento da qualificação, o suspect poderá 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:

-  = Mailing
-  = Classificado
-  = Desenvolvimento
-  = Gerente
-  = Standby
-  = Cancelado
-  = Cliente



Poderá ser gerada automaticamente uma Oportunidade de Vendas quando um Suspect for qualificado na rotina de cadastro de Suspects. Para isso, devem estar cadastrados os seguintes parâmetros: MV VENDPAD, MV_TMKPROC, MV_TMKESTA.

Procedimentos

Para qualificar ou desqualificar um Suspect:

1. Na barra de ferramentas clique no ícone "Qualificar".
2. Clique em qualificado. Nesse caso o suspect irá se tornar um prospect.
3. Clique na opção <Gerar Oportunidade> se deseja a geração automática de uma oportunidade de Vendas no ambiente Faturamento.
4. Ou, ainda, clique em Desqualificado. Se desqualificado o operador seleciona o motivo da desqualificação clicando na barra de rolagem e digita o motivo da desqualificação no campo "Observação".
5. Confirme ou cancele a opção desejada.



- Ao confirmar a qualificação o suspect será automaticamente transformado em Prospect e o seu status será alterado para "Prospect". A partir desse momento só poderão ser realizadas alterações no cadastro de Prospect.
- Se o suspect for desqualificado, o suspect terá status alterado para "Cancelado". Esse status pode ser consultado na tela de visualização.
- Para que seja gerada automaticamente uma oportunidade de venda no ambiente Faturamento devem estar configurados os seguintes parâmetros: MV VENDPAD, MV TMKPROC e MV TMKESTA.

Opção "Prospect"

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

Procedimentos

Para transformar o suspect em prospect:

1. Em Suspects, selecione a opção "Prospect".

O sistema apresenta a janela "Parâmetros" para a seleção dos registros.

2. Preencha os parâmetros conforme orientação do help de campo.
3. Confirme.

Observe que o sistema transferiu os registros selecionados para o Cadastro de Prospects.

Conversão do Arquivo

Procedimentos

Para fazer a conversão do arquivo através do Excel:

1. Abra o arquivo de mailing pelo Microsoft Excel®.
2. Selecione a opção "Arquivo" + "Salvar Como", e mude o tipo do arquivo a ser salvo para .CSV (Comma Delimited).
3. Salve o arquivo.



Para manter a estrutura padrão de importação, o arquivo deve ser salvo como "EMP001.CSV" e 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. Se o suspect for desqualificado, o suspect terá status alterado para "Cancelado". Esse status pode ser consultado na tela de visualização.
- Caso haja a necessidade de mudar esse leiaute, o mesmo poderá ser customizado através do Ponto de Entrada TmkMail e a gravação dos campos através do Ponto de Entrada TmkGrvAch.

Exercício

1. Nesse exercício, cadastraremos um Suspect. Caminho para este exercício:

Atualizações > Gerência Contatos > Suspect

2. Em seguida, clique no botão **"Incluir"** e informe os dados a seguir:

Código	<Automático>
Loja	01
Razão Social	Tereza Máquinas Industriais Ltda.
Nome Fantasia	Tereza Máquinas
Tipo	3-Revendedor
CNPJ/CPF	00.000.000/0000-00
Endereço	Av: do Café, 1200
Bairro	Vila Guarani
Cidade	São Paulo
Estado	SP (F3 Disponível)
Cep	05234-000
DDD	011
Telefone	5091-6510
Home Page	www.terezamaquinas.com.br

3. Confira os dados e confirme o cadastro de **"Suspects"**.

4. Posicionado no último item de Suspect e efetue o vínculo de um contato ao Prospect, selecionando a opção **"Contatos"**,

5. Pressione <F3> e selecione um contato;

6. Confirme a seleção do contato.

PARCEIROS

Esta rotina permite determinar os parceiros da empresa em suas negociações ou oportunidades de vendas, tendo como objetivo principal alavancar as vendas de um produto, com base em parcerias que efetuem o seu complemento.

Exercício

1. Nesse exercício, cadastraremos um Parceiro. Caminho para este exercício:

Atualizações > Gerência Contatos > Parceiro

2. Em seguida, clique no botão **"Incluir"** e informe os dados a seguir:

Parceiro	000001
Nome	RC Promoções Ltda.
Nome Fantasia	RC
Endereço	Av Indianópolis, 1100
Município	São Paulo
Estado	SP (F3 Disponível)
Bairro	Moema
Cep	05234-000
DDD	011
Telefone	5091-6510
Home Page	www.rcpromoco.es.com.br
Contato	contato@rcpromoco.es.com.br

3. Confira os dados e confirme o cadastro de **"Parceiro"**.

FORNECEDORES

Fornecedor é uma entidade que tem por objetivo suprir as necessidades de produtos, ou serviços de uma empresa, seja ela nacional, ou não. Quando o fornecedor é um prestador de serviços, o serviço por ele fornecido deve existir no Cadastro de Produtos.

Esta rotina permite que sejam registrados fornecedores dos tipos: pessoa física, pessoa jurídica, ou outros (exterior - uso para importação). O pagamento dos fornecedores poderá ser efetuado por meio de títulos a pagar gerados pelos registros dos documentos de entrada, ou por registros manuais utilizando os recursos disponíveis no Ambiente Financeiro.

Os dados gerados e movimentados para o fornecedor, no Ambiente Financeiro, atualizam a Consulta Posição Financeira do Fornecedor, nesta são destacados: saldo em duplicatas a pagar, maior compra, primeira compra, última compra, maior saldo, média de atraso, número de compras, títulos em aberto, títulos pagos, entre outros.

O devido preenchimento deste cadastro é importante para definir o perfil completo do fornecedor, dados que poderão ser utilizados em outras rotinas do sistema.



É importante destacar também os cadastros de amarrações "Produto X Fornecedor" e "Grupo X Fornecedor", pois vinculam um fornecedor a um ou mais produtos, ou grupos de produtos. Entretanto, o sistema permite que sejam recebidos produtos e serviços de outros fornecedores, mesmo que não haja amarração.

As amarrações "Produto x Fornecedor" e "Grupo x Fornecedor" são essenciais para a geração das cotações de compras a partir da solicitação de compras.

Consulte também os tópicos: Solicitações de Compras e Gera Cotações.

Objetivos Específicos por ambiente

- Comércio Exterior (SIGAEIC, SIGAECO, SIGAEFF e SIGAECO)
- Gestão Agrícola

Procedimentos

Para cadastrar um fornecedor:

1. Em "Fornecedores", selecione a opção "Incluir".

O sistema apresenta a tela de inclusão subdividida em pastas que facilitam o gerenciamento das informações.

2. Preencha os dados conforme orientação do *help* de campo.

3. Observe, porém, o preenchimento de alguns campos nas seguintes pastas:

- Pasta "Cadastrais"
- Pasta "Adm/Fin"
- Pasta "Fiscais"
- Pasta "Compras"
- Pasta "TMS"
- Pasta "Outros"

4. Confira os dados e confirme.

Para cada fornecedor, é possível relacionar diversos contatos, consulte o item "Relacionando Contatos" para mais informações.

Objetivos Específicos por Ambiente

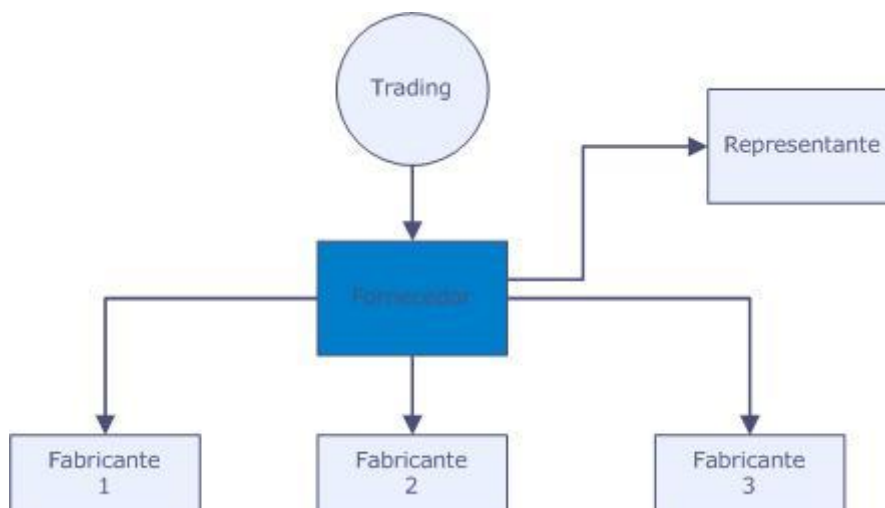
Comércio exterior

Nos ambientes para Comércio Exterior (SIGAEIC, SIGAEEC, SIGAEFF, SIGAECO), esta rotina permite cadastrar os fornecedores/fabricantes dos produtos a serem importados. Neste mesmo cadastro, devem ser preenchidos os dados do representante, já vinculado ao exportador.



Quando integrado ao ambiente Financeiro, neste cadastro, devem ser informados todos os tipos de fornecedores envolvidos em uma importação, tais como: despachante, agente embarcador, corretora de seguro etc.

Em diversas rotinas do sistema, quando é citada a palavra "fornecedor", está referindo-se ao exportador, exceto no Purchase Order, em que o termo "exportador" refere-se a trading que envia as mercadorias ao importador. No caso de off-shore, vide exemplo a seguir:



Neste exemplo, o cadastro seria desta forma:

- 1 Fornecedor: neste mesmo registro o representante seria destacado no final.
- 3 Fabricantes: cada um com um código diferenciado
- 1 Fornecedor: representando o exportador, utilizado única e somente para off-shore.

Gestão agrícola

Para o ambiente Gestão Agrícola, deve-se cadastrar os fornecedores de insumos agrícolas que serão utilizados na produção, como: adubos, sementes, defensivos, herbicidas etc.

Pasta "Cadastrais"

Nesta pasta deve-se informar os dados de identificação do fornecedor, tais como: código, loja, razão social, nome fantasia, endereço, município, estado, CEP, caixa postal, tipo (jurídico, físico ou outros), CNPJ/CPF, RG, DDD, DDI, telefone, e-mail etc.

Pasta "Adm/Fin"

Nesta pasta deve-se informar os dados para controle administrativo/financeiro do fornecedor, tais como: código do banco, agência e conta corrente do fornecedor, natureza financeira, condição de pagamento, maior compra, média de atraso, maior saldo, número de compras, saldo em duplicatas, saldo em moeda forte (ex.: saldo em dólar), conta contábil (esta informação é utilizada para integração contábil) etc.



Os dados de histórico do fornecedor são atualizados à medida que os movimentos de entrada de materiais são registrados.

Os campos "Banco", "Cód. Agência" e "Cta. Corrente" são utilizados na impressão do borderô de pagamentos. Para utilizar este recurso, as contas dos fornecedores também devem ser cadastradas na rotina Cadastro de Bancos.

A condição de pagamento informada para o fornecedor será sugerida no pedido de compra.

Pasta "Fiscais"

Nesta pasta são digitadas as informações para definição dos impostos que devem ser calculados e recolhidos por ocasião da entrada de materiais de um fornecedor, de acordo com a legislação vigente.

Para o Brasil os impostos são: tipo de contribuição social, recolhe ISS, código municipal da Zona Franca de Manaus, calcula INSS, grupo de tributação, etc.

Pasta "Compras"

Nesta pasta são definidas as características do fornecedor relacionadas às compras, tais como: nome do contato no fornecedor, código da transportadora do fornecedor comumente utilizada, data da primeira compra, data da última compra, utilização do comércio eletrônico etc.

Pasta "TMS"

Nesta pasta são definidos os dados relacionados ao recolhimento da contribuição para o SEST/SENAT (Serviço Social do Transporte e Nacional de Aprendizagem do Transporte), à filial de débito do fornecedor, ao tipo da AWB (Air Waybill ou Conhecimento de Transporte Aéreo) utilizada, o número de dependentes, etc.

- Recolhe SEST
- Filial de Débito

- Tipo da AWB
- Dependentes - este campo é utilizado para cálculo do IR (Imposto de Renda).
- Código/Loja Favorecido

Pasta "Outros"

Esta pasta apresenta os dados adicionais do fornecedor, ou específicos para alguns ambientes:

- Ambientes de Comércio Exterior (SIGAEIC, SIGAEEC, SIGAECO, SIGAEFF)

Nos ambientes de Importação, Exportação, Contabilidade de Importações e Financiamento de Importações esta pasta contém importantes informações para identificação do fornecedor/fabricante e dados do representante.

Impostos

Roteiro do processo para cálculo de retenção e apuração PIS/Cofins/CS

Para o cálculo do PIS/Cofins/CSLL, o sistema avalia as definições das alíquotas conforme a seguinte prioridade de preenchimento.

Para Retenção:

- MV_TPALPIS - indica como deve ser obtida a alíquota do PIS para retenção:
- Apenas do Cadastro de Naturezas.
- Do Cadastro de Produtos, ou do Cadastro de Naturezas, ou do parâmetro MV_TXCOFIN (conteúdo padrão). O sistema irá considerar o primeiro percentual que estiver preenchido, nesta seqüência de prioridade.
- MV_TPALCOF - indica como deve ser obtida a alíquota da Cofins para retenção:
- Apenas do Cadastro de Naturezas.
- Ou do Cadastro de Produtos, ou do Cadastro de Naturezas, ou do parâmetro MV_TXCOFIN (conteúdo padrão). O sistema irá considerar o primeiro percentual que estiver preenchido, nesta seqüência de prioridade.

Para o cálculo da CSLL, o sistema avalia as configurações conforme a seguinte prioridade:

1. Cadastro de Produtos - percentuais definidos pelo campo "Percentual CSLL".
2. Cadastro de Naturezas Financeiras - percentuais definidos para a natureza financeira.

Se os percentuais referentes à CSLL estiverem zerados, tanto no Cadastro de Naturezas Financeiras como no Cadastro de Produtos, o sistema não irá efetuar o cálculo da CSLL.

Para Apuração de PIS/Cofins:

1. Cadastro de Produtos - percentuais definidos nos campos "Percentual Cofins" e "Percentual PIS".
2. Parâmetros - percentuais definidos pelos parâmetros MV_TXPIS e MV_TXCOFIN.

Veja um exemplo para configuração do cálculo da Cofins/PIS/CSLL:

Parâmetros utilizados:

- MV_TXPIS - informa a alíquota de retenção/apuração do PIS.
- MV_TXCOFIN - informa a alíquota de retenção/apuração da Cofins.
- MV_VRETCOF - informa o valor mínimo para retenção da Cofins.
- MV_VRETPIS - informa o valor mínimo para retenção do PIS.
- MV_VRETCSL - informa o valor mínimo para a retenção da CSLL.
- MV_RTIPFIN - define se, no documento de saída, os títulos de abatimento dos tributos financeiros (IR, INSS, ISS, PIS, CSLL, Cofins) a favor do cliente devem ser rateados nas parcelas:
 - T - rateia o abatimento nas "n" parcelas
 - F - gera um único título de abatimento para primeira parcela (conteúdo padrão).
- MV_DEDBPIS - define os tributos que devem ser considerados para compor a base de cálculo do PIS. O conteúdo pode ser:
 - I = Somente ICMS - apenas quando houver crédito de ICMS. O sistema deduz o valor do ICMS para compor a base de cálculo do PIS.
 - P = Somente IPI - apenas quando não houver crédito de IPI. O sistema soma o valor do IPI para compor a base de cálculo do PIS.

- S = Ambos - efetua o tratamento para o ICMS e IPI, conforme os conteúdos anteriores.
- N = Nenhum - a base de cálculo do PIS é o total da nota; isto é, Valor da Mercadoria + Frete + Seguros + Desp. Acessórias - Descontos - Redução (se houver)
- MV_DEDBCOF - define os impostos que devem ser considerados para compor a base de cálculo da Cofins. A configuração deste parâmetro deve ser realizada conforme descrição do parâmetro "MV_DEDBPIS".
- MV_TPALPIS - indica como deve ser obtida a alíquota do PIS para retenção:
 - 1 = apenas do cadastro de naturezas.
 - 2 = do cadastro de produtos, do cadastro de naturezas ou do parâmetro MV_TXPIS (conteúdo padrão). O sistema irá considerar o primeiro percentual que estiver preenchido, nesta sequência de prioridade.
- MV_TPALCOF - indica como deve ser obtida a alíquota da Cofins para retenção:
 - 1 = apenas do cadastro de naturezas.
 - 2 = ou do cadastro de produtos, do cadastro de naturezas ou do parâmetro MV_TXCOFIN (conteúdo padrão). O sistema irá considerar o primeiro percentual que estiver preenchido, nesta sequência de prioridade.

Cadastro de Produto - informar os percentuais de Cofins, PIS ou CSLL, de acordo com a operação a ser realizada na nota fiscal e se o produto irá ou não calcular os impostos para retenção.

- Campos: B1_PCOFINS, B1_PPIS, B1_PCSLL, B1_PIS, B1_COFINS e B1_CSLL (respectivamente, Percentual Cofins, Percentual PIS, Percentual CSLL, Calcula PIS, Calcula Cofins e Calcula CSLL).

Cadastro de TES - para efeito de crédito/débito do PIS/Cofins, os campos "Calcula PIS/Cofins" (F4_PISCOF) e "Credita PIS/Cofins" (F4_PISCRED) devem estar configurados.

- É importante ressaltar que para o cálculo correto do custo de entrada, no campo "Cred. PIS/COF" (F4_PISCRED), deve-se informar se o imposto deverá ser creditado ou debitado e no campo "Atu. Estoque" (F4_ESTOQUE) deve estar configurado com "Sim".

Cadastro de Naturezas - informar a retenção/cálculo dos tributos (PIS, Cofins e CSLL) no ambiente

Financeiro.

- Campos: ED_CALCCOF, ED_CALCPIS, ED_CALCCSL, ED_PERCCOF, ED_PERCPIS e ED_PERCCSL (respectivamente, Calcula Cofins, Calcula PIS, Calcula CSLL, Percentual Cofins, Percentual PIS e Percentual CSLL).



A natureza financeira deve, obrigatoriamente, ser informada no cadastro cliente. Já para o fornecedor, a natureza financeira pode ser informada no cadastro de fornecedores, ou na digitação do documento de entrada.

Cadastro de Fornecedor - neste cadastro, será definido quem deve realizar a retenção dos tributos na entrada da nota fiscal.

- Campos: A2_RECPI, A2_RECCOFI e A2_RECCSL (respectivamente, Recolhe PIS, Recolhe Cofins e Recolhe CSLL).

Exemplo:

Se estes campos estiverem configurados com "Sim", significa que o fornecedor recolheu os tributos, assim, não serão gerados títulos dos impostos no ambiente Financeiro. Neste caso, o sistema não verificará as configurações da natureza financeira e do produto.

Se estes campos estiverem configurados com "Não", a empresa deve recolher os tributos, assim, no ambiente Financeiro, serão gerados títulos do tipo "TX" com base na configuração do cadastro de produtos e naturezas (para retenção dos tributos) e no cadastro de TES (para apuração do PIS/Cofins), respeitando o número de parcelas definido pela condição de pagamento.

Cadastro de Clientes - são definidos em três campos se haverá o cálculo de PIS, Cofins e CSLL da nota fiscal de saída, considerando os cadastros de natureza financeira, produto e TES.

- Campos: A1_RECPI, A1_RECCOFI e A1_RECCSL (Calcula PIS, Calcula Cofins e Calcula CSLL).

Estes campos podem ser preenchidos com:

Sim - serão gerados títulos de abatimento (CF-, CS- e PI-) a favor do cliente, relativos aos valores de cada um dos tributos, indicando que o próprio cliente irá recolhê-los.

Não - não será gerado o título de abatimento, indicando que o cliente não irá recolher os tributos.



As configurações sobre o cálculo de PIS, Cofins e CSLL, nos cadastros de Clientes e Fornecedores, são utilizadas no cálculo da retenção destes tributos, não afetando suas apurações.

Documento de Entrada - ao registrar o documento fiscal de entrada, os valores do PIS, Cofins e CSLL podem ser visualizados na pasta "Impostos". Nesta pasta, o sistema demonstrará o código, descrição, base do imposto, alíquota e valor, sendo:

Código	Referente a
PIS	Retenção do PIS
COF	Retenção da Cofins
PS2	Apuração do PIS
CF2	Apuração da Cofins
CSLL (esta informação será apresentada se foram criados os campos "D1_VALIMP4", "D1_BASIMP4" e "D1_ALQIMP4")	Retenção da CSLL

Apesar dos cálculos de PIS, Cofins e CSLL já estarem implementados, a retenção destes tributos não era efetuada pelo sistema. Este tratamento passa a ser efetuado a partir da criação dos campos mencionados, neste documento, e da atualização do repositório do Protheus.

A retenção irá ocorrer no documento de entrada e na implantação manual de um título a pagar, diferenciando-se somente pelos parâmetros de cálculo dos tributos:

Títulos a Pagar

Na implantação de um título a pagar, o cálculo e a retenção irão ocorrer quando a natureza financeira indicar o cálculo dos tributos e o fornecedor não recolhê-los.

Documento de Entrada

No documento de entrada, o cálculo do tributo ocorre utilizando-se a TES e o produto, conforme o exemplo descrito. A retenção também será efetuada quando a natureza financeira indicar o cálculo do tributo e o fornecedor não recolhê-lo.

Note que a diferença está no cálculo e não na retenção dos tributos.

Vencimento dos títulos de PIS, Cofins e CSLL no Contas a Receber

A gravação das datas de vencimento dos títulos de PIS, Cofins e CSLL gerados pelo contas a receber na forma de títulos de abatimento (CS-, CF- e PI-) é realizada de forma que sejam iguais às datas de vencimento do título principal.

Dessa forma, os títulos são tratados no fluxo de caixa ajustando a gravação da data dos títulos de impostos (títulos filhos) com a mesma data do título pai.

Principais campos

- **Código/loja** - O preenchimento dos campos "Código/Loja" do fornecedor é importante para sua identificação, porém deve-se analisar a forma mais adequada para o seu preenchimento.

Aplicação Prática:

Suponha que a empresa deseja cadastrar um fornecedor que possui diversas lojas distribuídas em todo o Brasil. Qual é a melhor maneira para iniciar o seu cadastramento?

Solução I

Fornecedor	Loja	Endereço
000001	01	São Paulo
000001	02	Rio de Janeiro
000001	03	Minas Gerais
000001	04	Bahia

Solução II

Fornecedor	Loja	Endereço
000001	01	São Paulo
000002	01	Rio de Janeiro
000003	01	Minas Gerais
000004	01	Bahia

Neste caso, as duas soluções podem ser aplicadas, porém deve-se observar as vantagens e as desvantagens de cada uma delas.

Na solução I, o "Código" do fornecedor é o mesmo para todas as filiais, sendo que somente o número da loja é alterado. Assim, facilmente, a qualquer momento é possível consultar ou emitir relatórios do Fornecedor "000001" agrupando todas as filiais e, quando necessário, selecionar apenas uma por meio do "Código"+"Loja".

Algumas empresas no cadastramento optam pelo uso de numeração seqüencial para o código de fornecedor que possua outras filiais, como exemplificado na Solução II. Esta definição pode dificultar a seleção do fornecedor/loja nos processamentos consolidados se não for cadastrada em ordem.



Para o sistema, a chave principal de identificação de um fornecedor é "Código" + "Loja". Assim, em todos os relatórios, consultas e processamentos esses campos sempre deverão ser informados.

- **Banco/agência/conta corrente** - Os campos "Banco", "Cód Agência" e "Cta Corrente" são utilizados para borderô de pagamentos com crédito em conta concorrente do fornecedor. Quando preenchidos serão destacados no borderô de pagamentos do ambiente Financeiro.
- **Natureza** - Esta informação garante que os títulos a pagar gerados pelas compras sejam devidamente classificados em uma natureza financeira controlada pelo ambiente Financeiro, destacando os valores de impostos e gerando estes títulos automaticamente quando necessário.

Aplicação Prática

Suponha que a empresa deseja cadastrar uma natureza financeira para classificação das notas de serviço (documento de entrada) com cálculo de ISS. Verifique os procedimentos necessários para geração deste documento:

1. O primeiro passo é cadastrar uma nova Natureza (Ex.: Serviço), em que o campo "Calcula ISS" tenha o conteúdo preenchido com "Sim".

Isto permitirá que o sistema calcule e destaque o valor do imposto (ISS) no documento de entrada.

2. No cadastro de Fornecedor, o ideal é relacionar no campo "Natureza" a natureza financeira respectiva ao serviço (Ex.: Natureza = "Serviço").

Assim, toda vez que for cadastrado um documento de entrada para este fornecedor, será sugerida automaticamente a natureza "Serviço".

3. O produto foi cadastrado com os seguintes dados:

Produto	Serviço-Manutenção
Descrição	Serviço e Manutenção de Microcomputadores
Tipo	MO
Unidade	HR
Local Padrão	01
Alíquota de ISS	5
Cod. Serv. ISS	2860

O TES cadastrado para esta operação deve conter o campo "Calcula ISS" = "Sim".

4. Ao gerar o documento de entrada utilizando os dados citados acima: natureza, fornecedor, produto e TES, o sistema calcula e destaca o valor do ISS conforme alíquota definida no cadastro de produto, gerando o(s) título(s) a pagar(s) com incidência do imposto e o título do tipo "TX" com o valor do ISS a ser recolhido no "Contas a Pagar", se for o caso.

- **Condição de pagamento** - Neste campo é definido o código da condição de pagamento padrão do cliente utilizada para geração dos títulos a pagar no ambiente Financeiro.

No ambiente Compras esta informação é sugerida durante a digitação do pedido de compras. Porém, conforme a negociação com o fornecedor, poderá ser alterada.

Para o ambiente Gestão de Transportes a condição de pagamento será utilizada para a geração das despesas de frete a pagar.

- **Conta** - O preenchimento do campo "Conta Contábil" é importante para a definição da conta do fornecedor a ser utilizada nos lançamentos contábeis (padronização), supondo que haja integração dos ambientes da empresa com o ambiente Contabilidade Gerencial.

Essa informação garante o preenchimento adequado da conta contábil nos lançamentos relacionados ao fornecedor; deve ser previamente cadastrada na rotina "Plano de Contas", opção "Cadastros" do ambiente Contabilidade Gerencial.

- **Recolhe ISS** - O preenchimento do campo "Recolhe ISS" define se o fornecedor é o responsável pelo recolhimento do ISS quando a prestação de serviço, ou quando a empresa for responsável por este recolhimento:
 - Se a empresa for responsável pelo recolhimento do imposto, este campo deve ser preenchido com "N" e deve ser criada uma natureza financeira para prestação de serviços que tenha o campo "Calcula ISS" preenchido com "Sim". Desta forma, ao emitir uma nota fiscal de prestação de serviço, será calculado o valor do ISS e gerado no contas a pagar, ambiente

Financeiro, o título do tipo "TX" para o recolhimento do mesmo.

- Se não for definida a alíquota para o cálculo do ISS no cadastro de "Natureza", o sistema disponibiliza o parâmetro "MV_ALIQISS" que indica a alíquota padrão a ser utilizada.
- **Tipo de Contribuição Social** - O campo "Tipo de Contribuição Social" deve ser preenchido quando for necessário calcular o valor da Contribuição de Seguridade Social Rural (CSSR) na operação de entrada do documento fiscal, selecionado conforme o tipo do Fornecedor.

Tipo de Contribuição Social

- J = Jurídico
- F = Físico
- L = Familiar

Procedimentos

Para o tratamento do documento de entrada com cálculo da Contribuição de Seguridade Social Rural (CSSR), é necessário configurar:

1. No cadastro de Fornecedores, o campo:
 - Tipo Cont. Sec. = "Jurídico", "Físico" ou "Familiar"
 - No cadastro de Produtos, o campo:
 - Cont. Seg. Soc. = "Sim"

Este campo indica se no produto incide a contribuição de seguridade social.

2. No cadastro de Parâmetros, ambiente Configurador, observe o conteúdo dos parâmetros:

MV_CONTSOC - Este parâmetro indica o percentual a ser calculado para a contribuição de seguridade social, quando informar

1. Pessoa física (2,2).
2. Segurado especial (2,3).
3. Pessoa jurídica (2,7).

MV_DIAFUN - Indica o dia em que será gerado o título de contribuição de seguridade social (FUNRURAL).

3. No cadastro de Empresas, ambiente Configurador, opção "Criação de Empresas", deve-se definir o campo "Produtor Rural" em "Dados Cadastrais", pasta "Complementos".

- Produtor Rural: "F" - Pessoa Física, "J" - Pessoa Jurídica ou "L" - Segurado Especial (trabalha com o grupo familiar conforme Bol. IOB Legislação Trabalhista Previdenciária 48/94).

Esse campo é configurado automaticamente pelo sistema como "em branco", indicando que a empresa não está sujeita ao recolhimento do Funrural (quando preenchido, está diretamente relacionado ao parâmetro "MV_CONTSOC").

Após a configuração dos dados citados, será calculado o valor da contribuição de seguridade social e gerado no contas a pagar, ambiente Financeiro, o título do tipo "TX" para o recolhimento da taxa.

- **Calcula INSS** - O preenchimento do campo "Calcula INSS" é importante para o cálculo da Contribuição ao Instituto Nacional de Seguro Social (INSS). Para que isto ocorra, seu conteúdo deve ser definido como "Sim". Também é necessário configurar no cadastro de natureza financeira, os campos:

- Calcula INSS ? = "Sim"
- Porc. INSS = Percentual para cálculo de INSS (Exemplo: 11 %)
- No cadastro de produtos, o campo:
- Calcula INSS ? = "Sim"



Toda vez que for cadastrado um documento de entrada relacionando um fornecedor, uma natureza e um produto com as características acima, será calculado o valor do INSS e o(s) título(s) a pagar destacando o valor da contribuição serão gerados no ambiente Financeiro. Também será gerado o título do tipo "IN-" com o valor do INSS.

- **Grupo de tributação** - O campo "Grupo de Tributação" é utilizado para tratar regras de "Exceções Fiscais", quando existem situações de tributação de ICMS que fogem à regra geral. Sendo assim, é necessário configurá-las.

Procedimentos

Para tratar as exceções fiscais, é necessário configurar:

- No cadastro de Fornecedores, o campo:
- Grup. Tribut. (pasta "Fiscais"): informe o grupo ao qual o fornecedor pertence (Exemplo: 001).
- No cadastro de Produtos, o campo:
- Grupo de Tributação: selecione o grupo de tributação do produto (Exemplo: 001, conforme Tabela "21 - Grupos de Tributação", ambiente Configurador).
- No cadastro de Exceções Fiscais, informe a regra relacionando o "Grupo do Cliente" e o "Grupo de Tributação".



Ao cadastrar um pedido de compra/documento de entrada, se a situação tributária estiver prevista no cadastro de "Exceções Fiscais", o Sistema efetuará o cálculo dos impostos conforme os dados informados.

- **Prioridade** - Este campo permite definir a "Prioridade" de pagamento dos títulos aos fornecedores.

Esta funcionalidade possui apenas uma característica informativa, permitindo ao usuário realizar filtros em consultas e relatórios do cadastro de fornecedores.

- **Recolhe SEST** - O preenchimento do campo "Recolhe SEST" define se o fornecedor é o responsável pelo recolhimento do SEST/SENAT quando ocorre a prestação de serviço de transporte ou quando a empresa é responsável por este recolhimento.



Se for necessário reter o SEST/SENAT do fornecedor, este campo deve ser preenchido com "S" e deve ser criada uma natureza financeira para prestação de serviço de transporte que tenha o campo "Calcula SEST" preenchido como "Sim". Além disso, o usuário deve configurar os campos "Base SEST" e "Porc. SEST".

Desta forma, ao emitir um documento de prestação de serviço de transporte, será calculado o valor da contribuição SEST/SENAT e gerado na rotina Contas a Pagar, ambiente Financeiro, o título do tipo "SES" para o seu recolhimento.

Verifique também o parâmetro "MV_SEST" que indica o código da natureza financeira para o recolhimento do SEST.

Tributos calculados para o carreteiro:

- SEST/SENAT
- INSS
- ISS

- **Filial de débito** - O campo "Filial de Débito" determina a filial que será responsável por pagar o frete ao carreteiro. Se este campo estiver em branco, o saldo deverá ser pago pela filial destino.
- **Tipo da AWB** - Neste campo, deve-se informar o tipo da AWB utilizada pelo fornecedor. Sua definição é importante para a impressão da AWB, pois o sistema efetua a validação do tipo de leiaute a ser impresso conforme a definição no cadastro do fornecedor.

Exemplos:

Varig Log[®]

TAM[®]

Vaspex[®]

- **Código/filial favorecido** - Os campos "Cód. Favorecido" (código favorecido) e "Loja Favorec." (loja favorecido) são utilizados pelo ambiente Gestão de Transportes (SIGATMS) com a finalidade determinar o código do favorecido para a geração de títulos a pagar relacionados aos serviços prestados pelos carreteiros. Em alguns casos, o carreteiro que prestou o serviço pode solicitar que seu pagamento seja efetuado a outra pessoa.
- **Editora** - Este campo é utilizado no ambiente Gestão de Acervos e identifica se o fornecedor é uma "Editora". Quando preenchido com "Sim", serão armazenadas todas as informações da editora como nome, endereço, telefone, contato, e-mail etc.
- **Vlr. mín. IR** - Este campo define se o parâmetro MV_VLRETIR será considerado, pois limita um valor mínimo de retenção de IRRF. Quando preenchido com "1" (Sim), o sistema não considera o parâmetro e, quando "2" (Não), o sistema considera o parâmetro, permanecendo o valor mínimo de IR nele definido.



Este procedimento visa atender ao dispositivo legal, Instrução Normativa, SRF nº 480, de 15 de dezembro de 2004:

"§ 6º Fica dispensada a retenção de valor inferior a R\$ 10,00 (dez reais), exceto na hipótese de Darf eletrônico efetuado por meio do Siafi."

- **Utiliza B2B** - Este campo indica se fornecedor utiliza comércio eletrônico. Para mais informações quanto ao Comércio Eletrônico, consulte o tópico respectivo.
- **Opção "Facilitador"** - Esta opção do cadastro foi desenvolvida de modo a facilitar a manutenção cadastral de algumas tabelas do sistema, por meio de parametrizações que são solicitadas na execução do assistente de rotina. Ela também está disponível nos seguintes cadastros:
 - Cadastros/TES Inteligente
 - Cadastros/Clientes
 - Cadastros/Produtos
 - Cadastros/Tipos de Entrada/Saída.

Procedimentos

No ambiente Configurador, opção "Ambiente/Cadastros/Parâmetros" observe ou crie, se necessário, os seguintes parâmetros:

NOME	TIPO	DESCRIÇÃO
MV_A010FAC	Caracter	Informa os campos da tabela SB1 que não são considerados no padrão.
MA_A020FAC	Caracter	Informa os campos da tabela SA2 que não são considerados no padrão.
MV_A030FAC	Caracter	Informa os campos da tabela SA1 que não são considerados no padrão.
MV_A080FAC	Caracter	Informa os campos da tabela SF4 que não são considerados no padrão.
MV_A089FAC	Caracter	Informa os campos da tabela SFM que não são considerados no padrão.



Após o nome do campo deve-se sempre incluir a barra "/", mesmo que seja o último parâmetro.

Os parâmetros acima são utilizados para adicionar campos específicos de usuários aos campos padrões pré-configurados da rotina.

Exercício

1. Nesse exercício, cadastraremos um Forcenedor. Caminho para este exercício:

Atualizações > Gerência Contatos > Fornecedores

2. Em seguida, clique no botão **“Incluir”** e informe os dados a seguir:

Código	000100
Loja	01
Razao Social	Industria e Comercio de Peças WP Ltda.
N Fantasia	WP Peças
Endereço	Rua Itacapu, 59
Bairro	VI Guarani
Estado	SP (F3 Disponível)
Cod. Municipio	50308 (F3 Disponível)
Cep	05140-000
Tipo	J = Juridico
DDD	011
Telefone	5011-6521

3. Confira os dados e confirme o cadastro de **“Fornecedor”**.

CONCORRENTES

Este cadastro permite fazer uma associação entre todos os produtos concorrentes e os comercializados pela empresa, a partir das informações dos preços praticados pelo concorrente junto à data da última atualização. Essas informações servirão de apoio para os operadores de telemarketing e televendas nas negociações com os clientes.

Exercício

Efetuiremos o cadastramento de concorrentes para um determinado produto:

1. Selecione a seguinte opção

Atualizações > Gerência Contatos > Concorrentes

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

Produto	000001 (F3 Disponível)
Concorrente	Mc Grow
Preço	R\$ 3.500,00
Atualização	<Data de Hoje>
Endereço	R: Aurora, 1256
Bairro	Sta. Ifigênia
Cidade	São Paulo
Estado	SP (F3 Disponível)
Cep	02578-000
DDD	011
Telefone	3874-9521

3. No campo de “Observação”, informe o texto a seguir:

Processador Intel <Pxx>, mas a placa de vídeo é de 128 mb e a nossa é de 256 mb;
temos 1.0 Gb de memória RAM, contra 512 Mb.

4. Confira os dados e confirme o cadastro de “Concorrentes”;

- Para relacionar um contato ao concorrente:

5. Clique na opção “Contatos” e selecione o Sr. “Walter Vasconcelos” <F3 Disponível>;

- Emitindo a relação de concorrentes:

6. Selecione a seguinte opção:

Relatórios + Cadastros + Concorrentes

Observação: O sistema apresentará uma janela de “**Configuração de Relatórios**”. No “**Campo - Impressão**”, selecione a opção “**arquivo**”;

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.

TRANSPORTADORAS

Nessa rotina devem ser cadastradas as transportadoras com as quais a empresa trabalha.

O cadastro de transportadoras pode ser utilizado nas rotinas:

- Pedido de Venda - Deve-se informar a empresa que será responsável pelo transporte, tipo do transporte e valores;
- Televendas - Ao cadastrar um atendimento deve ser informada a transportadora responsável por meio do botão "Condições de Pagamento - Dados Complementares";
- Documento de Saída - Quando informada a transportadora e o tipo de frete (CIF ou FOB) no Pedido de Venda, na geração do documento de saída, o Sistema faz os tratamentos dos valores referentes ao frete. Estes valores podem ser verificados na Consulta às NFS de Saída;
- Nos ambientes de Compras e Estoque/Custos o sistema pode realizar a geração das notas fiscais de conhecimento para pagamento de fretes, além de fazer todos os cálculos de impostos;

Objetivos específicos por ambiente

- Gestão Agrícola



Para gerar Notas de Conhecimento de Frete, a transportadora também deverá ser registrada no Cadastro de Fornecedores.

Exercício

1. Nesse exercício, cadastraremos uma Transportadora. Caminho para este exercício:

Atualizações > Gerência Contatos > Transportadoras

2. Em seguida, clique no botão **“Incluir”** e informe os dados a seguir:

Código	000010
Nome	Transportadora Rapidae S/A
Nome Reduz	TransRapidae
Endereço	Av. Jabaquara, 1000
Bairro	Jd da Saúde
Município	São Paulo
Estado	SP (F3 Disponível)
Cep	05010-000
DDI	55
DDD	011
Telefone	5021-0011
E-mail	contato@transrapidae.com.br
Home-Page	www.transrapidae.com.br

3. Confira os dados e confirme o cadastro de **“Transportadora”**.

GERENCIA DE VENDAS

SALDOS INICIAIS

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 reproprocessamentos 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.

Parâmetros envolvidos

O saldo em processo é controlado pelo armazém informado pelo parâmetro "MV_LOCPROC" (Padrão=99). Veja o tópico "Parâmetros".

Principais Campos:

- **Produto:** Informe um código que identifique a Regra.
- **Armazém:** Descrição que lembre a necessidade da regra. Ex.: Promoção por Tempo Limitado.
- **Qtd. Inic. Mês:** Saldo em quantidade no início do mês para fins de reproprocessamento e Kardex.
- **Sld. Inic. Mês:** Saldo inicial do mês, em valor.

Exercício

1. Selecione as seguinte opção

Atualizações > Gerencia de Vendas > Saldos Iniciais

2. Clique no botão “Incluir” e informe os seguintes campos:

Produto	000001
Armazem	01
Qtd. Inic.Mes	230

3. Verifique o preenchimento dos campos e confirme o cadastro.



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

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

As negociações de compras e vendas de produtos ou serviços, normalmente, se baseiam nas condições de pagamento. Elas determinam como e quando serão efetuados os pagamentos, especificando datas de vencimentos, número e valores das parcelas, descontos e acréscimos.

O Protheus permite a composição de diferentes condições de pagamento, considerando três campos principais: "Código", "Tipo" e "Cond. Pagto". Sendo que a base da condição, é determinada pelo campo "Tipo".

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.



Para identificação das parcelas de pagamento, o sistema utiliza o parâmetro "MV_1DUP", que armazena o código da primeira parcela a ser gerada.



Para a empresa 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.

Principais campos

- Tipos de Condição de Pagamento

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:

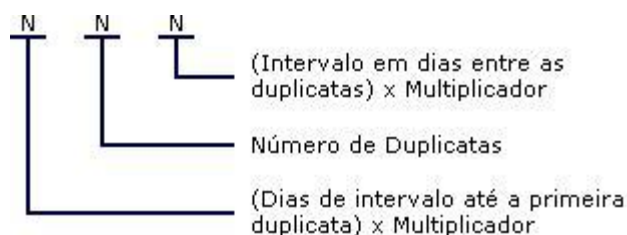
1ª parcela à vista

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:



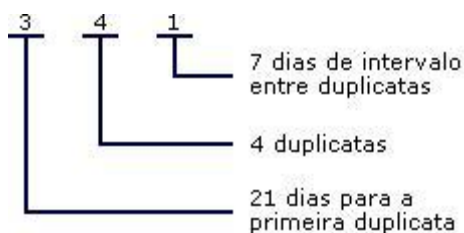
O campo "Cond. Pagto." deve determinar o multiplicador.

Exemplo:

Código → 341

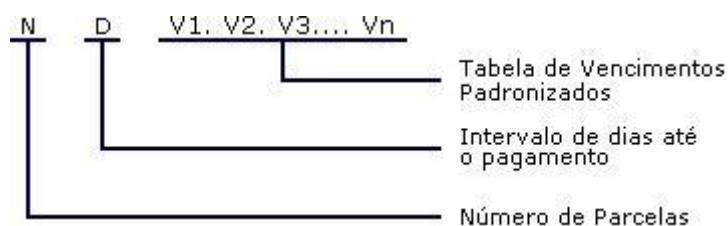
Tipo → 2

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

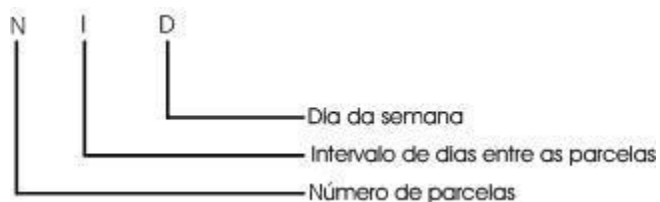
Condição → 3,42,7,14,21,28



O programa calcula, após a data de emissão, as datas de vencimento, ajustando-as de acordo com as datas padrão fornecidas, sempre para a seguinte.

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.



Onde 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

Essa 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 uméricos.

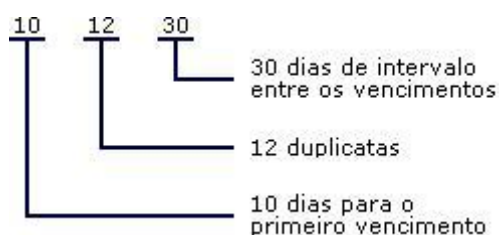
Exemplo:

Código → 001

Tipo → 5

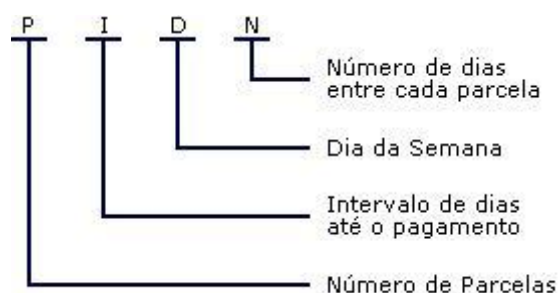
Condição → 10, 12, 30

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.



Onde D pode assumir:

1 → Domingo

2 → Segunda

3 → Terça

4 →Quarta

5 →Quinta

6 →Sexta

7 →Sábado

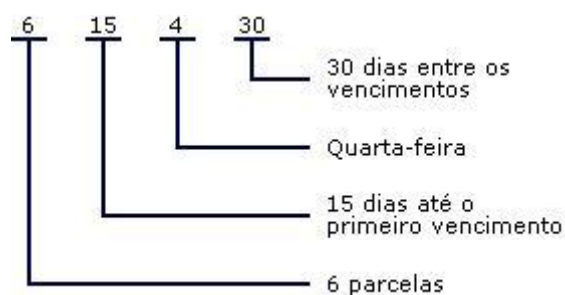
Exemplo:

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. Essa condição trata as parcelas da seguinte maneira:

São definidos treze valores em uméricos com dois dígitos, separados por vírgula;

O primeiro valor em umérico indica o número de parcelas;

Os demais devem ser utilizados para informar os dias de vencimento das parcelas de janeiro a dezembro, seqüencialmente;

O vencimento da primeira parcela será a data, imediatamente, posterior à data base.

Quando o dia informado for superior ao último dia do mês, o último dia do mês será assumido.

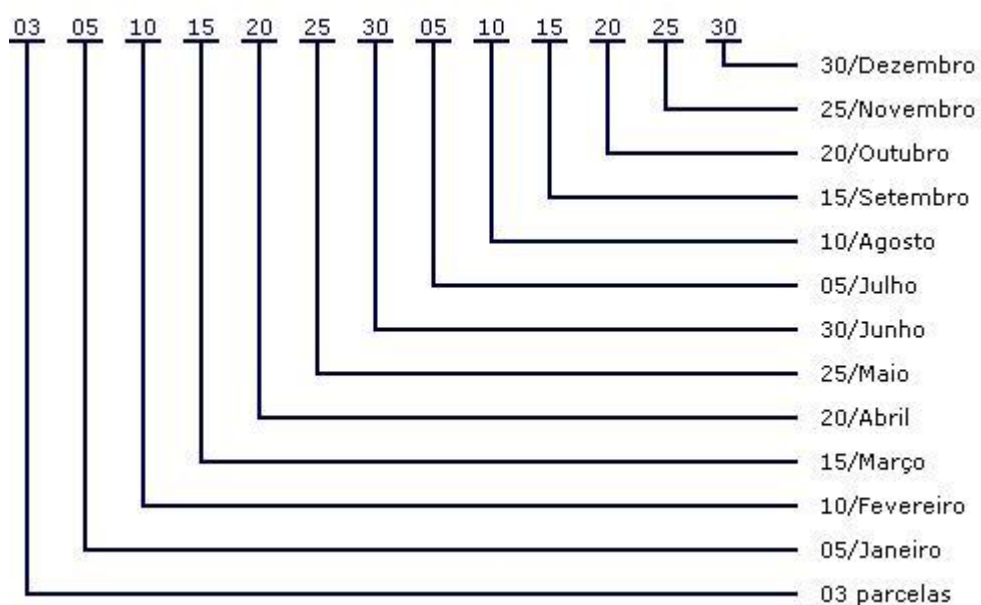
Exemplo:

Data Base 25/03/2002

Código →001

Tipo →7

Condição →03, 05, 10, 15, 20, 25, 30, 05, 10, 15, 20, 25, 30



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], onde:

[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]

Em um total de R\$ 1.000, 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.

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".



O usuário pode encontrar a condição de pagamento do **tipo "A"**, que não gera títulos e deve ser utilizada exclusivamente nos ambientes Veículos "SIGAVEI" e Oficinas "SIGAOFI".

- **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**
 - **"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.
- **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.



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.

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).

Procedimentos

Para incluir uma condição de pagamento:

1. Na janela de manutenção de Condição de Pagamento, selecione a opção "Incluir".

O sistema apresenta a tela de inclusão dividida em duas áreas:

- Área Superior - nesta área, são definidos os dados gerais das condições de pagamento, como código,

tipo, formato do pagamento, descrição, forma de pagamento da tributação, etc.

- Área Inferior - aplicável apenas à condição tipo "B", que permite compor uma condição com diferentes tipos de condição de pagamento.

2. Preencha os dados conforme orientação do help de campo.

3. Confira os dados e confirme a inclusão.

Exercício

Para considerarmos outras condições de pagamento, registraremos uma. Para tal, vá a

Atualizações > Cadastros > Cond. Pagto.

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"**;



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 inadimplentes

ADMINISTRADORA FINANCEIRA

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 Dedicad

Administradora	Nome para cadastro
TecBan (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*
TecBan (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



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 serão gerados corretamente.



Para a empresa utilizar a campanha de fidelização é necessário cadastrar uma administradora de vale-compra. Assim, serão computados pontos para os clientes conforme a regra de pontuação definida pelo administrador do sistema.

Exercício

Para considerarmos outras condições de pagamento, registraremos uma. Para tal, vá a

Atualizações > Gerencia de Vandas > Adm. Financeira

1. Logo em seguida, clique na opção **"Incluir"** e informe os dados abaixo:

Cod Adm	001
Nome Adm	CREDCARD CITY S/A
Virar em ...	10
TX Cobrança	5
Vecto Padrão	15
Tipo Adminis	DC

2. Confira os dados e confirme.



No campo **Tx. Cobrança** deve ser cadastrada 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 serão gerados corretamente.

TIPOS DE ENTRADAS E SAÍDAS (TES)

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).
- Calcular impostos variáveis relativos à tributação específica, como por exemplo, impostos localizados.

Basicamente, um tipo de entrada e saída é formado por um código definido pelo usuário (seguindo as especificações abaixo descritas), um CFOP - Código Fiscal de Operações e Prestação pré-definido (descrito na tabela 13 do sistema) e as diversas configurações que podem ocorrer para cada CFOP, com incidência ou não de tributos. Desta forma, diversos TES podem utilizar o mesmo CFOP.

Tipos de TES

Na inclusão do TES, é necessário observar a definição do campo "Cód. do Tipo" (código do tipo de entrada ou saída) que deve ser preenchido segundo o critério:

Cód. do Tipo	Uso
001 a 500	Documentos de Entrada
501 a 900	Documentos de Saída

No campo "Cód. Fiscal" deve ser informado o CFOP (Código Fiscal de Operação e Prestação), o primeiro dígito indica o tipo de operação fiscal (agrupados segundo a localização do estabelecimento remetente ou o local de início da prestação de serviço):

- 1 Entrada de material ou bem de origem interna ao Estado do usuário ou aquisição de serviços iniciados no mesmo Estado;
- 2 Entrada de material ou bem de origem externa ao Estado do usuário ou aquisição de serviços iniciados em outro Estado;
- 3 Entrada de material ou bem de procedência estrangeira, importado diretamente pelo estabelecimento ou aquisição de serviços iniciados no exterior;
- 5 Compreende as operações em que os estabelecimentos envolvidos estiverem localizados no mesmo Estado;
- 6 Compreende as operações em que os estabelecimentos envolvidos estiverem localizados em Estados distintos;
- 7 Compreende as operações em que o destinatário estiver localizado em outro país.

Após a utilização de um TES (Tipo de Entrada ou Saída) para classificação de um documento fiscal, este não deve ser alterado. Visto que, o TES é um dos principais cadastros, responsável em efetuar a integração com outros ambientes.

Para mais informações, consulte o Ajuste SENIEF nº 03 de 24/09/94, DOU de 05/10/94.

Principais campos:**Pasta Adm/Fin/Custo:**

- **Código** - Informe um código para identificação do TES, seguindo o critério:
 - **001a 500** - Entradas (Pedido de Compra e Documento de Entrada);
 - **501a 900** - Saídas (Pedido de Venda e Documento de Saída).
- **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"?

$$\text{Custo de Entrada} = \text{Valor da Mercadoria} - \text{ICMS}$$

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?**

Configurações	
"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.** – 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** – 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** - 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.** – 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** – Indica se o Ativo Imobilizado deve ser atualizado, quando da entrada de uma nota.
- **Desme. It. ATF** – Indica se desmembra os item 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 gerado 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:

- **Calcula ICMS?**

Configurações	
"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?**

Configurações	
"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: - 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** – 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** – Código do texto padrão a ser impresso no pedido de compras ou na nota fiscal de saída referente ao TES.
- **L. Fisc. ICMS** – 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** – 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** – Destaca IPI na nota fiscal. (S/N).
- **IPI na Base** – Incidência de IPI ou não na base de ICMS.
- **Calc. Dif. ICM** – Refere-se à diferença de complemento de ICMS, na compra de material de consumo de outros Estados da federação.

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 deste exercício:

Atualizações > Cadastros > Tipos de Entr./Saídas

1. Logo em seguida, posicione o cursor sobre o código "504" e clique na opção "Visualizar";
2. Identifique os campos relacionados à Bonificação – Brinde.

TES INTELIGENTE

Esta opção permite a criação de regras para sugestão do TES nas rotinas de Pedido de Compras, Documento de Entrada, Orçamento de Venda e Pedido de Venda.

A regra deve ser definida a partir do Tipo de Operação (Tabela DJ - SX5) que identifica o tipo de movimentação do material (exemplo: Venda, Simples Remessa, Empréstimo e Consignação) e o associará ao TES que deverá ser sugerido.

Além da amarração do Tipo de Operação e os códigos de TES (Entrada e Saída), a definição do TES inteligente pode especificar as seguintes restrições para aplicação:

- Código do Cliente e Código do Fornecedor (permite restringir a aplicação do TES por Fornecedor e/ou Cliente).
- Produto (restringe a aplicação do TES ao produto).
- Grupo de Tributação (esta restrição refere-se ao Grupo de Tributação relativo à Exceção Fiscal e não ao Grupo de Produtos ou Grupo de Clientes/Fornecedores).

As rotinas de Pedido de Compras, Documento de Entrada, Orçamento de Venda e Pedido de Venda irão apresentar o campo virtual "Tipo de Operação" para informação do Tipo de Movimentação que atualizará o campo de TES, através de gatilhos.

Opção "Facilitador"

Esta opção do cadastro foi desenvolvida de modo a facilitar a manutenção cadastral de algumas tabelas do sistema, por meio de parametrizações que são solicitadas na execução do assistente de rotina. Ela também está disponível nos seguintes cadastros:

- Cadastros/Produtos
- Cadastros/Clientes
- Cadastros/Fornecedores
- Cadastros/Tipos de Entrada/Saída.

Procedimentos

No ambiente Configurador, opção "Ambiente/Cadastros/Parâmetros" observe ou crie, se necessário, os seguintes parâmetros:

NOME	TIPO	DESCRIÇÃO
MV_A010FAC	Caracter	Informa os campos da tabela SB1 que não são considerados no padrão.
MA_A020FAC	Caracter	Informa os campos da tabela SA2 que não são considerados no padrão.
MV_A030FAC	Caracter	Informa os campos da tabela SA1 que não são considerados no padrão.
MV_A080FAC	Caracter	Informa os campos da tabela SF4 que não são considerados no padrão.
MV_A089FAC	Caracter	Informa os campos da tabela SFM que não são considerados no padrão.



- Após o nome do campo deve-se sempre incluir a barra "/", mesmo que seja o último parâmetro;
- Os parâmetros acima são utilizados para adicionar campos específicos de usuários aos campos padrões pré-configurados da rotina.

GERENCIA DE CAMPANHAS

EVÊNTOS

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 na rotina de geração de [Listas de Contatos](#).

Exercício

Para registrar os eventos, vá em:

1. Selecione as seguintes opções:

Atualizações > Gerência Campanhas > Eventos

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

Código:	<Automático>
Evento:	WORKSHOP SPED
Tema:	Legislação
Exposição:	Palestra
Gratuito:	Sim
Local:	Centro de Exposições Água Funda
Endereço:	Rod. dos Imigrantes, 0 km 1,5
Cidade:	São Paulo
Estado:	SP
País:	Brasil
Telefone:	5067-6767
Data Início:	<01/próximo mês >
Data Término:	<02/próximo mês>
Hora Início:	15:00
Hora Término:	20:00
Estacionamento:	No local

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

Grade: Palestra
Tema: Legislação SPED
Hora Início: 15:00
Hora Término: 22:00
Data: <01/próximo mês >
Sala: 01
Palestrante: Cristiane de Campos
Empresa: Biale

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

Grade: Palestra
Tema: Implantação
Hora Início: 15:00
Hora Término: 22:00
Data: <02/próximo mês>
Sala: 01
Palestrante: Fagner Soares
Empresa: ADVPL

6. Confira os dados e confirme o cadastro do Evento.

7. Selecione as seguintes opções:

Relatórios > Campanhas > Eventos

Observação: - O Sistema apresentará uma janela de Configuração de Relatórios. Na pasta “Impressão”, selecione a opção

8. Clique em “Parâmetros”, altere-os conforme se faça necessário e confirme;

9. Confirme a emissão do relatório.

SCRIPTS DINÂMICOS

Scripts Dinâmicos

O cadastro de scripts dinâmicos tem por finalidade elaborar a estrutura de perguntas e respostas a serem executadas no momento do atendimento.

O script dinâmico pode ser elaborado utilizando dois formatos:

- [Script de Atendimento](#)
- [Script de Pesquisa](#)

Procedimentos

Para cadastrar os scripts dinâmicos:

1. Em Scripts Dinâmicos, clique na opção "Incluir".

O sistema apresenta a janela de inclusão, dividida em áreas:

- Dados principais do Script Dinâmico (Cabeçalho)
- Perguntas e Respostas (Itens)

2. Preencha os dados do "Cabeçalho", conforme orientação do help de campo.
3. Em seguida, clique no botão "Adicionar" para incluir perguntas e respostas possíveis.

Para acessar esta função, o usuário também poderá clicar com o botão direito do mouse na área de "Itens".

4. Selecione a opção "Incluir".

O sistema apresenta a janela de "Itens do Script Dinâmico".

5. Preencha os dados conforme orientação do help de campo.
6. Confirme a inclusão dos itens.

Para cadastrar novas perguntas/respostas, repita os procedimentos a partir do item 3.



O sistema permite "Copiar/Colar" perguntas ou respostas de uma estrutura para outra. Para isto, posicione o cursor sobre o item desejado, clique com o botão direito do mouse e selecione a função a ser executada.

Este recurso foi criado para facilitar o processo de cadastramento dos scripts, quando perguntas/respostas são repetidas em vários pontos

da estrutura.

6. Confirme a inclusão do script dinâmico.



Se o formato do script for atendimento, o usuário poderá posicionar o cursor sobre uma das respostas cadastradas e incluir uma nova pergunta, criando, dessa forma, perguntas e respostas encadeadas.

Quando o formato do script for pesquisa, as perguntas e respostas serão registradas seqüencialmente.

Os scripts serão relacionados diretamente no Cadastro de [Campanhas](#). O objetivo é, utilizá-los posteriormente, selecionando-os de acordo com a campanha escolhida.

Na barra de ferramentas, o sistema disponibiliza o botão "Simulação" que permite verificar como será a execução dos scripts para o operador de Call Center. Ou seja, como serão apresentadas as perguntas e respostas da campanha no atendimento.

Script de Atendimento

No formato de atendimento, a estrutura é elaborada em forma de árvore, em que uma resposta pode gerar uma nova pergunta, no entanto, a resposta de cada pergunta é exclusiva.

Exemplo:

Pesquisa sobre o uso de E-mail



Script de Pesquisa

No formato de pesquisa, a estrutura é elaborada em seqüência, em que todas as perguntas serão executadas independentemente da resposta dada pelo cliente.

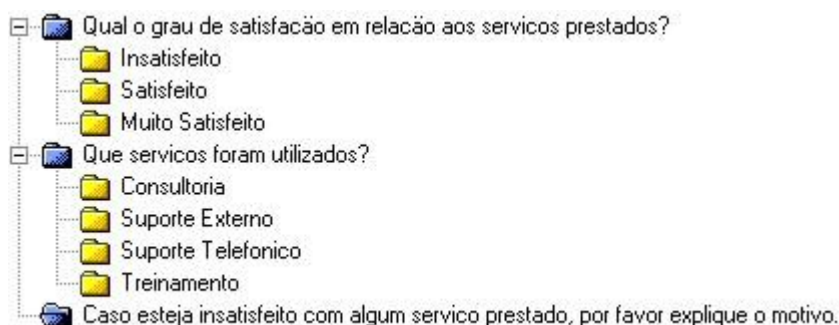
Neste formato, as respostas podem ou não ser exclusivas, dependendo do tipo de resposta escolhido.

Existem três tipos de respostas para este formato:

- Única escolha - só pode ser selecionada uma resposta por pergunta.
- Múltipla escolha - pode ser selecionada mais de uma resposta por pergunta.
- Dissertativa: a resposta é livre.

Exemplo:

Pesquisa Satisfação do Cliente



Qual o grau de satisfação em relação aos serviços prestados?

- Insatisfeito
- Satisfeito
- Muito Satisfeito

Que serviços foram utilizados?

- Consultoria
- Suporte Externo
- Suporte Telefonico
- Treinamento

Caso esteja insatisfeito com algum serviço prestado, por favor explique o motivo.

O sistema permite a inclusão de novas perguntas entre as já existentes. Para isso, basta posicionar o cursor sobre a pergunta desejada e clique na opção "Incluir. Para isso, utilize o botão direito do mouse.



Na inclusão do script de pesquisa com respostas do tipo "múltipla escolha", é possível configurar o campo "Complemento", que permite adicionar um complemento às respostas do tipo texto durante a execução do script.

Essas informações podem ser visualizadas através do relatório [Scprit X Atendimento](#).

Opção "Copiar"

Esta opção permite criar scripts novos a partir de um já existente. Será gerada uma cópia fiel do script posicionado com um novo número de identificação (criado automaticamente e sequencialmente).

O objetivo é facilitar o processo de cadastramento de scripts similares. Assim, será necessário apenas alterar os dados que se diferem.

Procedimentos

Para copiar scripts dinâmicos:

1. Em Scripts Dinâmicos, posicione o cursor sobre o script desejado e clique na opção "Copiar".
O sistema apresenta uma mensagem para a confirmar a cópia do script posicionado.

2. Confirme a cópia.

Observe o novo script criado e altere os dados necessários.

Exercício

- Como efetuar Como cadastrar Scripts Dinâmicos para Atendimentos:

1. Selecione as seguintes opções:

Atualizações > Gerência 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)

Perguntas:

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

Pergunta	O Sr.(a) recebeu nossa mala direta?
Descrição	Score
Sim	5
Não	0

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> + "i" e informe os dados a seguir:

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

Descrição	Score
Sim	45
Não	0

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> + “i” e informe os dados a seguir:

Pergunta Gostaria de Receber?

Descrição	Score
Sim	35
Não	0

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**”.

12. Selecione a seguinte opção:

Relatórios > Campanhas > Scripts Dinâmicos

Observação: - O Sistema apresentará uma janela, de Configuração de Relatórios. Na pasta “Impressão”, selecione a opção “Arquivo”.

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

CAMPANHAS

Este cadastro tem por finalidade estruturar as campanhas e informar quais são os scripts dinâmicos e eventos que 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.

Exercício

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

1. Caminho para este exercício:

Atualizações > Gerência Campanhas > Campanhas

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

Cabeçalho:

Campanha:	<Automático>
Título:	Tecnologia
Objetivo:	Aumentar Vendas
Data Inicial:	<01/próximo mês>
Data Final:	<30/próximo mês>
Tipo:	Ativo
Atendimento:	Todos
Responsável:	Gerência de Marketing/Vendas
Coordenador:	Rosevaldo Pereira
Departamento:	Call Center/Vendas
Meta Contato:	9000
Meta Operador:	300
Custo:	R\$ 5.000,00
ROI:	R\$ 100.000,00
% Sucesso:	65
% Fracasso:	35



Observe o preenchimento do campo "Tipo", que pode ser definido como "Ativo" ou "Receptivo", dado útil para filtrar os scripts desejados na campanha.

Se o "Tipo" do Script estiver preenchido como "Ambos", independentemente do "Tipo" informado no Cadastro da Campanha, o sistema exibirá os scripts relacionados à campanha e aqueles definidos como "Ambos".

Exemplos:

- Campanha Tipo "Ativo" - serão apresentados os Scripts do tipo "Ativo" e "Ambos".
- Campanha Tipo "Receptivo"-serão apresentados os Scripts do tipo "Receptivo" e "Ambos".

Nos itens da Campanha - São informados os eventos, scripts, produtos e mídias utilizados na campanha

3. Na “**Área de Eventos**”, informe os dados a seguir:

Evento	= COMDEX (F3 Disponível)
Script Dinâmico	= Mala - Direta (F3 Disponível)

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

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

Relatórios > Campanhas > Campanhas

Observação - O sistema apresentará uma janela, contendo “**Pastas**”, para preenchimento dos dados. Na pasta “**Impressão**”, e selecione a opção “**arquivo**”.

5. Confira os dados, confirme os “**Parâmetros**” e a emissão do relatório.

METAS

O cadastro de metas determina o objetivo a ser atingido pela empresa utilizando campanhas. É possível associar uma ou mais campanhas que serão executadas nas rotinas de Atendimento, ou nas Listas de Contato.

Exercício

– Vamos vincular uma campanha e sua meta. Para tal, vá a:

Atualizações > Gerência Campanhas > Metas

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

Cabeçalho:

Meta:	<Automático>
Título:	Divulgacao de Produto
Objetivo:	Aumentar Vendas
Data Inicial:	<Data de Hoje>
Data Final:	<Data de Hoje + 30 dias>
Campanha:	Tecnologia (F3 Disponível)

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**”;

5. Para imprimir a relação das metas, selecione a seguinte opção:

Relatórios > Campanhas > Metas

Observação - O sistema apresentará uma janela, contendo “**Pastas**”, para preenchimento dos dados. Na pasta “Impressão”, selecione a opção “Arquivo”;

6. Confira os dados, confirme os “Parâmetros” e a emissão do relatório.

ATENDIMENTO

AGENDA DO OPERADOR

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".

Com o uso 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.

Esta agenda apresenta todas as listas de contatos do dia, agendadas para o 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.

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.

Este alerta será apresentado independentemente da tela que o operador esteja utilizando, informando-o sobre uma lista que deve ser executada.

Veja como [Configurar o Despertador](#).

Barra de Ferramentas

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 Posição de 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 de Telecobrança.
 Ok	Executa a atividade relacionada na lista cadastrada. Exemplo: Se o tipo de lista for voz, pode ser efetuada a discagem automática (uso de MODEM ou CTI) ao contato para executar o atendimento.
 Cancela	Abandona a janela "Lista de Contatos" e volta para a Agenda

Procedimentos

Para executar a agenda do operador:

1. 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.
2. 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
3. Na área "Contatos", posicione o cursor sobre o contato a ser atendido e clique no botão "Ok" disponível na barra de tarefas.
 4. Se manual, disque e confirme.

É apresentada uma nova mensagem na tela solicitando que o operador confirme o sucesso da ligação.

5. Se a ligação for efetuada com sucesso, confirme para dar início ao processo de atendimento.

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

6. Registre a resposta do contato e clique no botão "Avançar".

7. Se existirem outras perguntas, repita o passo 6.

Ao confirmar o registro da última pergunta, o sistema apresenta o "Resumo das Informações" da campanha, exibindo as perguntas e respostas.

8. Para confirmar, clique no botão "Finalizar".

Será apresentada uma nova mensagem de alerta, solicitando a confirmação da gravação da campanha.

9. Confirme.

Ao executar a atividade pendente na tela de Atendimento, será apresentada apenas a rotina que originou a pendência, independentemente do acesso do operador.

10. Verifique as atividades destacadas e selecione uma delas através do botão de opção apresentado.

- O sistema apresenta a janela "Marketing Ativo", subdividida em áreas:
- Contato - destacando os dados cadastrais do contato;
- Entidade - destacando os dados cadastrais da entidade;
- Lista de Contatos.

11. Consulte o tópico Botões Barras de Ferramentas para verificar os botões disponíveis nesta janela.

12. Se o tipo da lista for "voz", posicione o cursor sobre o contato desejado.

13. Para executar a atividade relacionada na lista de contatos, clique no botão "Ok".

14. Verifique a ação executada pelo sistema, conforme o tipo da lista:

- Voz - executa a discagem automática (Modem, ou CTI), se 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 - executa a discagem automática (Modem ou CTI), se assim configurado. Ou apresenta a mensagem para que o operador realize manualmente.

15. Clique no botão "Cancelar" para voltar à janela Agenda do Operador.



Na execução do Script Dinâmico, formato "Pesquisa com Respostas do tipo Múltipla Escolha", o sistema pode apresentar campos para o complemento das respostas. Isto permite a digitação de um complemento (um texto, porém, limitado) para cada uma das respostas. Esta opção é habilitada no Cadastro de Scripts Dinâmicos.

Essas informações podem ser visualizadas através do relatório Scprit X Atendimento.

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 apresentada 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 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 a opção "**Arquivo**".

4. Confira os dados e confirme a emissão do "**Gerador de Listas**".

CALL CENTER

Call Center

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.
- **Telecobrança** - 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 Telecobrança - Ativo
- Grupos para Telecobrança - Receptivo
- Grupos para Telemarketing e Televendas
- Grupos que utilizam todos os tipos de atendimentos (Telemarketing, Televendas e Telecobrança)

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 seqüencialmente.



Ao executar a rotina de 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).
- Telecobrança - serão apresentados todos os atendimentos de Telecobrança.



Está disponível o parâmetro MV_ALTPED no ambiente Call Center, para possibilitar ou não a alteração de pedidos já faturados.

Quando o parâmetro 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.

É importante ressaltar que, de acordo com o conteúdo do parâmetro MV_ALTPED, o sistema trabalhará de formas diferentes. Lembrando também que esse parâmetro já é utilizado no módulo Faturamento (SIGAFAT).

Procedimentos

Para registrar um atendimento pelo Call Center:

1. Se o operador tiver acesso a todos os tipos de atendimentos, na tela de manutenção do "Call Center", clique na opção "Chamadas".

Será apresentada a janela "Atendimento" subdividida em pastas, para a identificação do tipo de atendimento a ser registrado.


2. Selecione uma das pastas:

- Telemarketing
- Televendas
- Telecobrança

3. Se o operador tiver acesso apenas a um tipo de atendimento, na janela de manutenção do "Call Center", clique na opção "Incluir".

Será apresentada apenas a rotina configurada para este operador.



- Na parte inferior esquerda da janela "Atendimento" (TeleMarketing, Tevendas ou TeleCobrança) será disparado um cronômetro toda a vez que um contato (TeleMarketing) ou um cliente for selecionado. O cronômetro mudará de azul para vermelho, quando o tempo ideal de conversação ultrapassar o limite informado no cadastro de Grupo de Atendimento. Ao término da ligação ou se houver uma limpeza de tela através do botão "Limpa Atendimento", disponível na barra de ferramentas, o cronômetro será zerado.
- Este cronômetro é apenas uma referência para controlar o tempo de atendimento dos operadores. Ele será atualizado a cada 10 segundos;
- Observe também no rodapé das rotinas do Call Center:
 - Dados da última ligação;
 - Operador;
 - Status do atendimento;
 - Operação (somente para Televendas);
 - Próxima ligação.
- Para visualizar o histórico dos atendimentos registrados para o contato/entidade, clique no botão "Histórico de Ligações"  disponível na barra de ferramentas.

Telemarketing

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.

Nessa 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



As empresas que utilizam os ambientes Call Center e Controle de Não conformidades podem estabelecer a integração entre ambos por meio da ativação do parâmetro MV_QLYXCAL.

Dessa forma, as empresas que possuem uma central de atendimento podem pré-selecionar ações que gerem FNC - Ficha de Não-conformidade, para identificar as não-conformidades potenciais, auxiliando no processo de atendimento e produção da empresa. Para mais detalhes, consulte o tópico Integração Controle de Não Conformidades x Call Center.

Procedimentos

Para Cadastrar um atendimento em Telemarketing

1. A tela "Telemarketing-Chamadas" é dividida em duas áreas:

- **Cabeçalhos**

Nesta área, são informados os dados do contato, selecionando a entidade, a mídia, o status da ligação, o tipo de comunicação, a campanha quando necessário, data e hora de retorno, etc.

- **Itens**

Nesta área podem ser informados o assunto, o produto, a ocorrência, a ação, o responsável, a data da ação, status da ação, etc.

2. Na área "Cabeçalho", preencha os dados conforme a orientação do help de campo.

3. Observe, porém, o preenchimento dos campos:

- **Contato** - ao informar o contato, será apresentada a janela de "Relacionamento Contatos X Entidades", em que o atendente deve selecionar a entidade a que pertence o contato.



No campo contato é possível abrir a tela de relacionamento (Seleção de Entidades) pressionando o botão F3.

Na Tela de relacionamento (Seleção de entidades) são permitidas as seguintes funções sem que haja necessidade de sair da Tela "Seleção de Entidades":

1. Pressione o botão "Novo" para inclusão de novas entidades.
2. Pressione o botão "Alterar" para a alteração de entidades.

- **Atendimento** - ativo ou receptivo

- **Mídia** - a definição deste campo é importante para avaliação métrica das mídias utilizadas nos atendimentos.

- **Comunicação** - a definição deste campo é importante para saber qual é o meio de comunicação mais utilizado pelos contatos para chegar até a empresa.

- **Status da Ligação:**

- **Planejada** - atendimento já previsto.


Ex.: Telemarketing ativo para divulgação de campanhas, eventos, etc.

- **Pendente** - o atendimento não pode ser concluído no primeiro contato, existem pendências que serão solucionadas posteriormente. Neste caso, poderão ser definidas a data e hora de retorno da ligação.


Para listar todas as ligações pendentes do atendente ativo, utilize o botão "Ligações Pendentes", disponível na barra de ferramentas.

- **Encerrada** - o atendimento foi totalmente concluído.

Atendente deve informar o motivo do encerramento da ligação no momento da gravação do atendimento.

Posteriormente, o usuário poderá consultar o motivo do encerramento da ligação a partir do botão "Encerramento" , disponível na barra de ferramentas

- **Campanha** - o preenchimento desse 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 gerará um agendamento da ligação para o contato/entidade na data e hora informada, somente se:

- O status da ligação for pendente;
- Houver pelo menos um telefone cadastrado para o contato atual.

4. Na área "Item", preencha os dados conforme a orientação do help de campo

5. Observe, porém, o preenchimento dos campos:

- Assunto - nesse 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 - nesse campo é definido o motivo da ligação do cliente.
- 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.

Responsável - selecione o responsável pela execução da ação.

Para cadastrar outras ocorrências, na área de "Itens", pressione "Seta para Baixo" para que seja apresentada uma nova linha para a digitação.

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.

6. Confirme o Atendimento através do botão "[OK](#)".

Aplicação Prática:

Assunto:	Reclamação
Ocorrência:	Embalagem Violada
Ação:	Trocar Produto
Responsável:	Marco Aurélio
Data Ação:	20/02/04
Status:	Pendente
Observação:	Prioridade 4
Execução:	21/02/04
Complemento:	O produto foi enviado via SEDEX - doc 49448830



- Ao realizar um atendimento no Telemarketing, o operador tem a opção de transformar o suspect em prospect. Somente quando essa opção de conversão é confirmada, o operador é questionado se o registro do suspect deve ou não ser apagado, uma vez que todos os seus dados serão copiados para o novo registro de prospect.
- Dependendo das regras de cada negócio, essa opção poderá ser redefinida pelo administrador de sistema. Para isso, deve-se criar o parâmetro [MV_TMKDACH](#) (detalhado nos procedimentos de implementação) e configurar seu preenchimento de acordo com as regras de negócio utilizadas na empresa.

Para isso, deve-se criar o parâmetro [MV_TMKDACH](#) e configurar seu preenchimento de acordo com as regras de negócio utilizadas na empresa.

- Poderá ser escolhida uma das seguintes opções:
 - Apagar sempre
 - Nunca apagar
 - Perguntar

Televendas

Esta rotina atende a clientes e prospects para que haja integração com o back-office do ERP.

A rotina de Televendas possibilita a realização de orçamentos de vendas, geração de pedidos de vendas e faturamento.

Para utilizar a rotina de Televendas, o operador deve estar cadastrado como vendedor, ou o parâmetro [MV_TMKCHK](#) dever estar com o conteúdo "F".

Todos os operadores que trabalham como vendedores são identificados pelo "nome", e devem ser registrados no Cadastro de Vendedores com o mesmo "nome" definido no Cadastro de Operadores.

O sistema controla a permissão de acesso à rotina da seguinte forma: os 15 primeiros caracteres do nome do vendedor devem coincidir com os da identificação do usuário, informada 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). Esse recurso proporciona a comunicação do cliente com as administradoras de cartões de crédito.

Veja como configurar o TEF para o Call Center no tópico [Configurando o TEF](#).



Para que os recursos do TEF possam ser utilizados, é necessário que a infra-estrutura esteja de acordo com o requisitado pelo fornecedor dessa solução; sendo assim, cabe ao fornecedor enviar à empresa as configurações necessárias ao contratar o serviço.

Integração com o Faturamento

Para o Brasil, a integração com o ambiente Faturamento é regida pelo parâmetro [MV_OPFAT](#), cujas 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.

Para os demais países a integração com ambiente Faturamento é regida pelo parâmetro MV_OPREM cujas 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.

Quando igual à "P", serão exibidas as seguintes mensagens para cada país, solicitando a confirmação antes de gravar os dados do Pedido de Venda:

- Argentina: "Genera Remito?"
- Colômbia, México e Paraguai: "Genera Remision?"
- Chile: "Genera Guia de Despacho?"

- Venezuela: "Genera Factura de Entrega?"



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 irá gerar um pedido de venda, emitir a nota fiscal e gerar os títulos a receber no ambiente Financeiro

Para efetuar vendas com a utilização TEF, veja o tópico do tópico [Fluxo Operacional de Vendas com a utilização do TEF](#).



A utilização do parâmetro [MV_ALTPED](#) está disponível no ambiente Call Center para possibilitar ou não a alteração de pedidos já faturados.

Quando a configuração do parâmetro for igual a "S" (Sim), os itens do pedido de vendas sofrerão validações no campo quantidade. Se o item posicionado no momento já estiver faturado, não poderá ser excluído, e sua quantidade não poderá ser menor do que a quantidade faturada. Caso haja outros itens no mesmo pedido que ainda não foram faturados, estes poderão ser excluídos ou alterados.

Quando a configuração do parâmetro for igual a "N" (Não), somente os itens que ainda não foram faturados é que poderão ser alterados. Quando o pedido de vendas tiver sido totalmente faturado, o sistema não permitirá efetuar nenhum tipo de alteração no pedido.

Integração com o ambiente Controle de Lojas

No Sistema Protheus Call Center a integração com o ambiente SIGALoja é regida pelo parâmetro [MV_TMKLOJ](#); o conteúdo "S" permite que um orçamento efetuado no Televendas seja finalizado no Controle de Lojas.

Procedimentos

Para cadastrar um orçamento, ou faturamento no Televendas:

1. A janela "TeleVendas" é dividida em três áreas:

- **Cabeçalho**

Nessa 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**

Nessa área são informados os dados do produto referente ao orçamento ou faturamento, tais como: quantidade, preço unitário, TES, descontos, acréscimos, etc.

- **Rodapé**

Esta área é subdividida em duas pastas:

- **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.

2. Na área "Cabeçalho", preencha os dados conforme a orientação do help de campo.


3. Observe, porém, o preenchimento dos campos:

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.

- **Campanha** - 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 a 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 gerará um agendamento da ligação para o cliente na data e hora informada, se houver pelo menos um telefone cadastrado para o contato atual.

4. Na área "Item", preencha os dados conforme a orientação do help de campo.

5. Observe, porém, o preenchimento dos campos:

Produto - neste campo deve ser informado o código do produto a ser orçado ou faturado.

Clique no botão "Cadastro de Produtos" disponível na barra de ferramentas, para consultar as características do produto. Ex.: preços de venda, saldos em estoque, etc.

Para visualizar os acessórios relacionados a este produto, clique no botão "Acessórios" disponível na barra de ferramentas. O sistema abre uma nova janela destacando todos produtos relacionados ao produto principal. Dê um duplo clique sobre o item desejado e observe que, ao confirmar, o sistema apresenta esse item na janela de "itens" da rotina Televendas.

Para consultar os concorrentes, clique no botão "Cadastro de Concorrentes" disponível na barra de ferramentas.

- **TES** - o devido preenchimento deste campo é importante para que o sistema calcule corretamente os impostos conforme a classificação fiscal do produto, efetuando, assim, a integração dos dados na emissão da nota fiscal.
- **Lote** - esse campo só deve ser informado quando existe controle de rastreabilidade dos produtos.

Para cadastrar a venda de outro(s) produto(s), na área de "Itens", pressione "Seta para Baixo", para que seja apresentada uma nova linha para a digitação.

6. Na área "Rodapé", observe o cálculo efetuado conforme o TES (Tipo de Entrada e Saída) selecionado

nos produtos.

7. Verifique as pastas:

- "Totais"
- "Impostos"



cálculo da alíquota de ICMS é efetuado sobre a Unidade Federativa de Entrega. O sistema se baseia no campo "Estado" (A1_EST) do Cadastro de Clientes para fazer esse cálculo e não no campo "Estado" de Entrega da rotina de Televendas, assim como os demais cálculos de impostos serão baseados no Cliente/Prospect.

8. Clique no botão "Condições de Pagamento" disponível na barra de ferramentas.

Será apresentada a janela Forma de Pagamento, dividida em duas áreas:


- Condições do Pagamento
- Dados Complementares

9. Preencha os dados conforme orientação do help de campo.

Observe, porém, os seguintes campos:

- "**Condição**" - Esse campo está localizado na área Condição do Pagamento, observe que contém a mesma informação do campo "Condição Pgt" da janela "TeleVendas".
- "**Transportadora**" - Esse campo está localizado na área Dados Complementares, observe que contém a mesma informação do campo "Transporte" da janela "TeleVendas".

9. Confira os dados e confirme.

10. Confira os dados do atendimento e clique no botão  para salvar.



Para que após a confirmação de atendimento a janela forma de pagamento não seja exibida novamente, o parâmetro [MV_TMKCPG](#) deve estar configurado com .T. (verdadeiro).

É importante ressaltar que se o parâmetro não for criado, o conteúdo padrão será .F. (falso) e assim, o sistema continuará abrindo a janela de forma de pagamento, após a confirmação do atendimento.

Ao confirmar, o sistema abre a janela para a impressão do relatório de orçamentos ou pedidos de venda, conforme configurado no campo "Tipo de Operação", respectivamente, e definição do parâmetro "MV_OPFAT".

11. Caso queira visualizar o relatório, confirme a sua impressão e configure os parâmetros necessários.



Para consultar o fluxo de processos/rotinas relacionados a um pedido de vendas gerado pelo Televentas, o atendente deve selecionar o botão "Pedido" , disponível na Barra de Ferramentas, que exibirá a janela "Atualização do Pedido de Vendas", destacando o Cabeçalho e os Itens do pedido posicionado.

Além disso, é possível rastrear todos os processos/rotinas relacionadas ao pedido, utilizando o botão "System Tracker" disponível nesta janela.

Configurando o TEF para o Call Center

Procedimentos

Para configurar o TEF integrado ao Call Center:

1. Efetue o cadastramento da estação em que será configurada a integração TEF com o ambiente Protheus.
2. Informe, no Cadastro de Grupo de Atendimento, o campo "Estação".

Neste caso, todos os operadores que utilizam este grupo de atendimento poderão efetuar as transações.

3. Altere o conteúdo do parâmetro MV_OPFAT para "S", ou seja, será efetuado o faturamento direto pela rotina de Televendas.

Isso ocorre pela regra de negócio segundo a qual toda venda com TEF deve gerar um título a receber e um faturamento.

Fluxo Operacional para Vendas com utilização do TEF (Transferência Eletrônica de Fundos)

Atualização das Movimentações Financeiras pelo Televendas

Cadastros avaliados

- Administradora Financeira
- Condição de Pagamento
- TES - Tipos de Entrada e Saída

Lógica Sistêmica

A geração dos títulos a receber efetuada pelo Call Center obedece às seguintes regras:

- Sem a utilização do TEF

Se não for utilizado TEF (Transferência Eletrônica de Fundos) para pagamentos, somente serão gerados títulos se o campo "Gera Duplicata" no cadastro de TES (Tipos de Entrada e Saída) estiver preenchido como "Sim".

A geração dos dados do título é efetuada por uma função padrão do ambiente Faturamento, baseada na condição de pagamento escolhida no momento em que é gerada a venda pelo ambiente Call Center.

- Com a utilização do TEF

Para toda a venda que utilize a Transferência Eletrônica de Fundos (TEF) serão gerados, obrigatoriamente, um ou vários títulos financeiros, considerando a administradora financeira.

A regra será definida de acordo com o tipo de financiamento que a empresa trabalha.

Se o conteúdo do campo "Financiamento Próprio" do cadastro da Administradora Financeira estiver preenchido com:

- Sim

Significa: administradora própria e poderão ser gerados um ou vários títulos contra o cliente faturado, de acordo com as parcelas da condição de pagamento e as regras do cadastro de Administradora Financeira, quando utilizado cartão de crédito.

Outro ponto que deve ser avaliado é o campo "Gera Duplicata" do cadastro de TES (Tipos de Entrada e Saída), visto que a geração dos dados do título é efetuada por uma função padrão do ambiente Faturamento.

Se o conteúdo do campo "Gera Duplicata" estiver preenchido com:

- Sim

Significa que os títulos já foram gerados pela função do Faturamento, porém ainda não foi analisada a forma de pagamento definida no Call Center. Dessa forma, o sistema baixa todos os títulos gerados pela nota fiscal (função do Faturamento) gravando no ambiente Financeiro, como motivo da baixa, o conteúdo "DAC - Dação", visto que este tipo não atualiza as movimentações bancárias.

Em seguida, serão gerados novos títulos conforme a condição de pagamento e as regras definidas no cadastro da Administradora Financeira para a venda com cartão de crédito.

- Não

Significa que os títulos ainda não foram gerados na emissão da Nota Fiscal. Sendo assim, serão gerados pelo Call Center conforme a condição de pagamento e as regras definidas no cadastro da Administradora Financeira para venda com cartão de crédito.

- Não

Significa administradora de mercado e será gerado um único título contra a administradora financeira, no qual serão somadas todas as parcelas pagas em cartão de crédito.

Isso ocorre porque as administradoras financeiras pagam a seus clientes a soma de todos os títulos em um único dia do mês, conforme acordado entre as partes. Com isso, a data de vencimento dos títulos contra as administradoras financeiras será de acordo com o campo "Vencimento" definido neste cadastro.



Para as parcelas definidas com a forma de pagamento em espécie (moeda vigente R\$), serão gerados os títulos (tabela Contas a Receber - SE1) e baixados (tabela Movimentação Bancária - SE5) automaticamente; o portador, a agência e a conta corrente serão definidos por meio do parâmetro MV_CXFIN (Caixa Geral Financeiro).

- **Venda utilizando TEF com Financiamento Próprio:**

1. No cadastro de TES, o campo "Gera Duplicata" está preenchido com "Sim".
2. A forma de pagamento utilizada na Venda é:

- Parcela 1 - Dinheiro (R\$)
- Parcela 2 - Cheque (CH)
- Parcela 3 - Cartão de Crédito (CC)

3. Assim, as atualizações efetuadas serão:

- Toda a emissão de nota fiscal é gerada por meio de uma função do ambiente Faturamento, em que serão gerados títulos no ambiente Financeiro do tipo "NF", conforme a condição de pagamento escolhida.
- Como a venda é TEF, o sistema baixa todos os títulos gerados por esta nota com o motivo de "DAC - Dação", ou seja, sem efetuar a movimentação bancária no ambiente Financeiro.

4. Em seguida, serão gerados novos títulos de acordo com a forma de pagamento definida, gravando no Financeiro:

- Parcela 1 - Título tipo "NF" (SE1); porém, este será baixado automaticamente (SE5) no Caixa Geral do Financeiro (MV_CXFIN).
- Parcela 2 - Título do tipo "CH", vencimento conforme a condição de pagamento selecionada na venda.
- Parcela 3 - Título do tipo "CC", vencimento conforme campo definido no Cadastro de Administradora Financeira.

Análise de Crédito

O sistema permite efetuar análise de crédito na realização das vendas pelos ambientes Call Center, utilizando os conceitos definidos no ambiente SIGACRD (Fidelização e Análise de Crédito).

Veja como ocorre o processo de análise de crédito na rotina de Atendimento, quando o Call Center estiver integrado ao SIGACRD:

Opção Orçamento

- Se o parâmetro MV_CRDAVAL estiver devidamente configurado, a análise de crédito também será realizada na confirmação do orçamento. O padrão é não analisar o crédito na gravação do orçamento.
- Quando o crédito não for aprovado, o sistema envia um aviso de bloqueio para o crediário. Se aprovado pelo crediário, o sistema permite o prosseguimento da operação. Se não aprovado, o

operador deve negociar com o cliente outra condição de pagamento ou diminuir o valor financiado. Ao tentar uma nova análise sem sair da tela de Atendimento, o sistema utiliza o mesmo contrato até que o crédito seja aprovado. Se o cliente decidir pagar em dinheiro, não é feita a análise de crédito e o contrato pendente é cancelado.

- Quando for feita uma alteração em um orçamento em que já existe contrato pendente associado, é utilizado o mesmo contrato para a análise.

Opção Faturamento

- A análise de crédito na operação de faturamento é executada automaticamente na confirmação do atendimento. O padrão é sempre analisar o crédito na gravação do pedido. Se não for necessário, pode ser configurado através do parâmetro MV_CRDAVAL.
- Quando o crédito não for aprovado, o sistema envia um aviso de bloqueio para o crediário. Se este aprovar, permite o prosseguimento da operação. Se não aprovar, o operador deve negociar com o cliente outra condição de pagamento ou diminuir o valor financiado. Ao tentar uma nova análise sem sair da tela de Atendimento, o sistema utiliza o mesmo contrato até que o crédito seja aprovado. Se o cliente decidir pagar em dinheiro, não é feita a análise de crédito e o contrato pendente é cancelado.
- Quando for feita uma alteração em um atendimento que já gerou pedido de venda, o contrato fica com status de "finalizado". Em toda a alteração de um atendimento que já gerou pedido, será criado um novo contrato, e o anterior será cancelado.
- Quando o parâmetro MV_OPFAT estiver como SIM, não é necessário realizar a Liberação de Crédito do Pedido (ambiente Faturamento), pois sempre é gerado sem bloqueio de crédito. Se for identificado que existe bloqueio de estoque, a nota não é gerada, apenas o pedido de venda e a liberação de estoque deve ser realizada pelo ambiente Faturamento.

Botão "Análise de Crédito"

- O botão "Análise de Crédito", disponibilizado na barra de ferramentas lateral, tem como objetivo realizar uma consulta do crédito do cliente com base nos produtos informados, com uma diferença de que não envia os dados ao crediário, apenas informa ao operador que o crédito foi aprovado ou não. Pode ser executado nas operações de Orçamento e Faturamento, selecionadas no campo "Operação" (UA_OPER).
- A consulta não envia o aviso de bloqueio para o Crediário e retorna sempre um status da situação atual do cliente para que o operador possa ter conhecimento necessário para realizar uma negociação da venda.
- A consulta também gera um contrato ao ser executada. Se o operador sair do atendimento sem gravá-lo, o contrato gerado será cancelado, pois não foi associado a nenhum orçamento ou venda.
- Se o serviço estiver off-line, ou seja, não houver comunicação com o Webservice, não será possível realizar a consulta de crédito.

Características gerais

- Quando o crédito for aprovado, o sistema grava o número do contrato no atendimento finalizado no campo UA_CONTRA. Caso este campo não exista, deve ser criado conforme instruções do tópico "Procedimentos para Implementação".
- Se não existir conexão com o Webservice e a venda for confirmada como off-line, será gerado um contrato manual e gravado os dados no atendimento para identificar que a aprovação foi off-line. Os campos utilizados são: UA_FORCADA (1=Forçada;2=Não forçada) e UA_CGCCART (número do cartão ou CNPJ/CPF do cliente). Caso estes campos não existam na base de dados, devem ser criados conforme instruções do tópico "Procedimentos para Implementação".

Procedimentos para Implementação

Para que o sistema possa efetuar a análise de crédito quando há integração com o ambiente Fidelização e Análise de Crédito, é necessário efetuar os seguintes procedimentos:

1. No ambiente Call Center, acessar o "Cadastro de Estações" (TMKA121) e configurar a estação na pasta "Integrações". Nesta pasta, devem ser preenchidos todos os campos, ou seja: "IP:Porta do Webservice", "Comprovante SIGACRD", "Integrar com SIGACRD" e "Número de Vias".
2. No ambiente Configurador, opção "Ambiente/Cadastros/Parâmetros", observar/criar os parâmetros a seguir:

Nome	MV_LJIDCLI
Tipo	Numérico
Descrição	Define a forma de busca dos dados do cliente: 1=CPF;2=CNPJ;3=Ambos na tela de identificação do cliente
Conteúdo Padrão	1
Nome	MV_CRDAVAL
Tipo	Caracter
Descrição	Determina em quais os processos (ex: orçamento, pedido, NF) e módulos (ex: SIGALOJA, SIGATMK, SIGAFAT) a análise de crédito deve ser realizada.
Conteúdo Padrão	13 22 43

O parâmetro MV_CRDAVAL determina em quais processos (orçamento, pedido, NF) e ambientes (SIGALOJA, SIGATMK, SIGAFAT) a análise de crédito deve ser realizada. Para isso, foram criadas algumas regras conforme a tabela abaixo:

1ª posição (ambiente)	2ª posição (processo)
-----------------------	-----------------------

1 – SIGALOJA	1 – Orçamento
2 – Call Center	2 – Pedido
3 – Faturamento	3 – Nota/Cupom Fiscal
4 – Front Loja	

Dessa forma, o conteúdo do parâmetro será formado por uma combinação destas duas colunas, em que serão relacionados os ambientes com as operações.

Exemplo:

Se a análise de crédito for feita para o ambiente SIGALOJA (1) na inclusão de Orçamento (1) e Documento Fiscal (3) e no Call Center (2) na geração de pedido (2), o parâmetro seria:

MV_CRDAVAL – 11|13|22

A rotina de avaliação de crédito identifica se o ambiente e o processo informados pertencem ao parâmetro. Se afirmativo, a análise deve ser realizada. O objetivo deste parâmetro é permitir flexibilidade com relação à realização da análise de crédito respeitando o ambiente e a operação e isso pode depender do negócio e da empresa. Caso um novo ambiente tenha que chamar a análise de crédito, basta criá-lo na coluna com o código subsequente. O mesmo procedimento deve ser feito para o processo na coluna 2.

3. No ambiente Configurador, opção "Base de Dados/Dicionário/Base de Dados", observar/criar os campos abaixo, conforme instruções a seguir:

Arquivo	SL1 - Orçamento
Nome	L1_CONTRA
Tipo	Caracter
Tamanho	10
Decimal	0
Picture	@!
Descrição	Número do Contrato
Arquivo	SL1 - Orçamento
Nome	L1_FORCADA
Tipo	Caracter
Tamanho	1
Decimal	0
Picture	@!
Descrição	Venda forçada
Conteúdo	1=Forçada;2=Não Forçada
Arquivo	SL1 - Orçamento
Nome	L1_CGCCART

Tipo	Caracter
Tamanho	16
Decimal	0
Picture	@!
Descrição	Número do Cartão / CNPJ ou CPF
Arquivo	SLG - Estação
Nome	LG_CRDVIAS
Tipo	Numérico
Tamanho	1
Decimal	0
Descrição	Número de vias para impressão do contrato
Arquivo	SLG - Estação
Nome	LG_CRDIMP
Tipo	Caracter
Tamanho	1
Decimal	0
Descrição	Tipo de impressão

Combo Box	1=Não imprime;2=Fiscal;3=Doc Word
Arquivo	SLG - Estação
Nome	LG_CRDXINT
Tipo	Caracter
Tamanho	1
Decimal	0
Picture	@!
Descrição	Integra com SIGACRD
Combo Box	1=Sim;2=Não
Arquivo	SLG - Estação
Nome	LG_WSSRV
Tipo	Caracter
Tamanho	20
Decimal	0
Descrição	IP do Web Services
Arquivo	SE1 - Contas a Receber
Nome	E1_NUMCRD
Tipo	Caracter
Tamanho	10
Decimal	0
Picture	@!
Descrição	Número do Contrato
Arquivo	SUA - Orçamento Televendas
Nome	UA_CONTRA
Tipo	Caracter
Tamanho	10
Decimal	0
Picture	@!
Descrição	Número do Contrato
Arquivo	SUA - Orçamento Televendas
Nome	UA_FORCADA
Tipo	Caracter
Tamanho	1
Decimal	0
Descrição	Venda Forçada

Conteúdo	1=Forçada;2=Não forçada
Arquivo	SUA - Orçamento Televendas
Nome	UA_CGCCART
Tipo	Caracter
Tamanho	16
Decimal	0
Picture	@!
Descrição	Número do cartão/CNPJ ou CPF
Conteúdo	1=Forçada;2=Não forçada
Arquivo	SC5 - Pedido de Venda
Nome	C5_CONTRA
Tipo	Caracter
Tamanho	10
Decimal	0
Picture	@!
Descrição	Número do contrato
Arquivo	SC9 - Liberação de Pedidos
Nome	C9_CONTRA
Tipo	Caracter
Tamanho	10
Decimal	0
Picture	@!
Descrição	Número do contrato
Arquivo	MA6 - Arquivo de Cartões
Nome	MA6_MOTIVO
Tipo	Caracter
Tamanho	1
Decimal	0
Descrição	Código do motivo
Combo Box	1=Cartão Novo;2=Perda ou furto;3=Óbito;4=Bloqueio Automático
Valid	Vazio() .OR. Pertence("1234")
Arquivo	MA7 - Arquivo de Cadastro de Crédito
Nome	MA7_ARQPRO
Tipo	Caracter

Tamanho	16
Decimal	0
Descrição	Nome do arquivo de itens
Arquivo	MA7 - Arquivo de Cadastro de Crédito
Nome	MA7_ARQPAR
Tipo	Caracter
Tamanho	16
Decimal	0
Descrição	Nome do arquivo de parcelas
Arquivo	SLJ - Identificação de Lojas
Nome	LJ_CODIGO
Usado	Sim (acrescentar uso para o módulo SIGACRD)
Arquivo	SLJ - Identificação de Lojas
Nome	LJ_NOME
Usado	Sim (acrescentar uso para o módulo SIGACRD)
Arquivo	SLJ - Identificação de Lojas

Nome	LJ_RPCENV
Usado	Sim (acrescentar uso para o módulo SIGACRD)
Arquivo	SLJ - Identificação de Lojas
Nome	LJ_RPCFIL
Usado	Sim (acrescentar uso para o módulo SIGACRD)
Arquivo	SLJ - Identificação de Lojas
Nome	LJ_NATUREZ
Usado	Não (retirar uso para o módulo SIGACRD)
Arquivo	SA1 - Arquivo de Clientes
Nome	A1_VENCLC
Usado	Sim (acrescentar uso para o módulo SIGACRD)
Arquivo	SA1 - Arquivo de Clientes
Nome	A1_TIPO
Usado	Sim (acrescentar uso para o módulo SIGACRD)

4. No ambiente Configurador, opção “Ambiente/Base de Dados/Dicionário/Bases de Dados”, criar os índices a seguir:

Arquivo	MA9
Ordem	2
Chave	MA9_FILIAL+MA9_CODCLI+MA9_LOJA
Descrição	Filial + Cód. Cliente + Loja
Arquivo	MAA
Ordem	2
Chave	MAA_FILIAL+MAA_CODCLI+MAA_LOJA
Descrição	Filial + Cód. Cliente + Loja
Arquivo	MAB
Ordem	2
Chave	MAB_FILIAL+MAB_CODCLI+MAB_LOJA
Descrição	Filial + Cód. Cliente + Loja
Arquivo	MAC
Ordem	2
Chave	MAC_FILIAL+MAC_CODCLI+MAC_LOJA
Descrição	Filial + Cód. Cliente + Loja

Arquivo	MAE
Ordem	2
Chave	MAE_FILIAL+MAE_CODCLI+MAE_LOJA
Descrição	Filial + Cód. Cliente + Loja

5. No ambiente Configurador, opção “Ambiente/Base de Dados/Dicionário/Bases de Dados”, observar os arquivos a seguir:

Arquivo	MAG
X2_ÚNICO	<branco>
Arquivo	MAK
X2_ÚNICO	<branco>
Arquivo	MAI
X2_ÚNICO	MAI_FILIAL+MAI_CODCLI+MAI_LOJA+MAI_QUEST+MAI_PERG

Telecobrança

A rotina de Telecobrança atenderá somente os clientes. A ficha de Telecobrança possibilita a realização de cobrança dos títulos vencidos dos clientes e a alteração dos dados dos títulos cobrados, gravando estas alterações diretamente na rotina de Contas a Receber, ambiente Financeiro.

Todos os operadores que trabalham como cobradores devem ser identificados através de senhas que são definidas no Ambiente Configurador, devem ser cadastrados como operadores de Telecobrança (Cadastro de Operadores) podendo executar ligações ativas ou receptivas, se assim configurado (cadastro de Grupo de Atendimento).

Procedimentos

Para cadastrar um atendimento de Telecobrança:

1. A tela "TeleCobrança" é dividida em duas áreas:

- Cabeçalho


Nesta área, são informados os dados relacionados: ao cliente, ao contato, operador, ligação (ativa ou receptiva), ocorrência (motivo do atendimento), data e hora de retorno, etc.

- Itens

Nesta área são informados: prefixo do título, número do título, parcela, tipo, natureza, vencimento, acréscimo, decréscimo, número do título no agente cobrador, taxa de permanência, juros, responsável, etc.

2. Na área "Cabeçalho" preencha os dados conforme a orientação do help de campo.
3. Observe, porém, o preenchimento dos campos:

- Ligação - Ativo ou Receptivo

Para listar todas as ligações do atendente ativo utilize o botão "Histórico de Ligações"  disponível na barra de ferramentas.

- Retorno/Data - nestes campos são informados a data e o horário em que a próxima ligação será realizada.

Neste caso o sistema irá gerar um agendamento de ligação para o cliente na data e hora informada, somente se houver pelo menos um telefone cadastrado para o contato atual.

4. Na área "Item", preencha os dados conforme a orientação do help de campo.
5. Observe, porém, o preenchimento dos campos:

- Título - neste campo o usuário deve selecionar o(s) título(s) utilizando a consulta padrão através do botão da lupa, ou teclando <F3>, o sistema apresenta a janela "Títulos" relacionando os títulos a serem negociados.

Os títulos serão apresentados conforme o conteúdo do parâmetro "MV_TMKTLC", para isto o usuário deverá criá-lo através da rotina "Parâmetros" do Ambiente Configurador.

O parâmetro "MV_TMKTLC" deve ser configurado como tipo "Lógico" (".T." ou ".F.").

Se o parâmetro for definido com ".F.", serão apresentados todos os títulos em aberto do cliente, vencidos e a vencer, independente do tipo de atendimento (ativo ou receptivo).

Se o conteúdo for definido como ".T.", os títulos serão apresentados conforme o tipo de atendimento. Se "Ativo" serão apresentados somente os títulos vencidos. Caso contrário, quando "Receptivo" serão apresentados todos os títulos em aberto.

Os títulos apresentados serão diferenciados através dos seguintes status:

- Status vermelho - títulos vencidos
- Status verde - títulos a vencer

O operador deverá selecionar os títulos desejados dando duplo clique sobre o registro desejado.

Ao confirmar, será apresentado na área de "Itens" os títulos selecionados para a cobrança.

- Vencimento/Vencimento Real - estes campos poderão ser alterados manualmente pelo operador

conforme acordado entre as partes.




- Taxa de Permanência - neste campo é apresentada a taxa de permanência diária para dias de atraso do títulos.
- Juros - neste campo é apresentado o percentual de juros diário por atraso no pagamento de título.
- Responsável - neste campo pode ser definido o código do responsável. Quando informado, ao registrar um atendimento de Telecobrança, o usuário responsável receberá um e-mail com os dados da cobrança do título.
- Confirme o Atendimento através do botão "OK".












Ao confirmar, serão atualizados os dados alterados no Contas a Receber (Ambiente Financeiro).


























- Após a baixa parcial do título, o usuário somente poderá alterar o campo "Vencimento".
- Para efetuar atendimento ativo, o operador poderá executá-lo através da rotina Agenda do Operador, onde já existirão listas de contato ativas agendadas para ele na data base, com os títulos que estão vencidos. Somente serão exibidas as listas de contatos geradas previamente para o operador.
- Para consultar a posição financeira dos clientes, clique no botão "Situação Financeira" disponível na barra de ferramentas.

Barra de Ferramentas

Botão	Descrição
 Limpa Atendimento	Limpa a tela de Atendimento.
 Cancela 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". Se o MODEM ou CTI estiverem configurados, será efetuada a discagem automática. Caso contrário, o atendente deverá efetuar a ligação

	manualmente.
 Envio de Tarefas	<p>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 "<u>Envio de Tarefas</u>".</p>
 Script da Campanha	<p>Abre a consulta dos scripts dinâmicos relacionados à campanha. O atendente deverá selecionar o script desejado (Atendimento ou Pesquisa) para iniciar a campanha.</p>
 Alteração da Entidade	<p>Permite a alteração dos dados da entidade relacionada no atendimento.</p>
 Histórico de Ligações	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">  Azul - Planejado  Vermelho - Pendente  Verde - Encerrado  Preto - Cancelado <p>Apenas os atendimentos com o status "Planejado" ou "Pendente" podem ser cancelados.</p> <p>Na rotina de Televendas, status do atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none">  Branco - Em carga  Marrom - Atendimento  Azul - Orçamento  Verde - Aberto  Amarelo - Liberado  Vermelho - Faturado  Preto - Cancelado <p>* Observe o conteúdo do parâmetro MV_OPFAT, este deve estar preenchido como "S". Nesta rotina, o sistema permite a consulta das últimas ligações por "Contato" ou "Entidade". Ao consultar o "Histórico de Ligações" por contato, serão exibidas as últimas ligações agrupando-as por contato. Caso a consulta for selecionada por entidade, serão apresentados os atendimentos de todos os contatos da entidade. *Na rotina de Telecobrança, status do atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none">  Azul - Atendimento  Verde - Cobrança  Vermelho - Encerrado  Cinza - Cancelado

	* Esta legenda será apresentada somente quando o operador tiver acesso à rotina de Telecobrança.
 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.
 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.
 Banco de Conhecimento	Consulta os dados do Banco de Conhecimento para o Cliente selecionado.
 Tracker de Entidade	Exibe o <i>tracker</i> da entidade selecionada desde a origem até a posição atual. Essa consulta está disponível para os cadastros de <i>Suspect</i> , <i>Prospect</i> e Cliente.
 Visualiza Eventos	Permite visualizar os eventos da campanha selecionada.
 OK	Confirma o Atendimento.
 	Abandona a tela de Atendimento.
 Encerramento	 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 <u>Chamado Técnico</u> do módulo Field Service.
 	

Ligações Pendentes	Abre a consulta dos "Chamados Pendentes" do atendente ativo, listando as ligações pendentes e seus detalhes.
 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 <u>Parâmetros</u> .
 Rastreamento	 Abre a consulta Rastreamento de Lotes do produto, permitindo rastrear quantidades, lotes vencidos, lotes zerados, quantidade utilizada, etc. Veja o tópico <u>Rastreamento</u> do módulo de Estoque e Custos.
 Lotes	 Abre a consulta de Saldos por Lotes. Veja o tópico <u>Lotes</u> do módulo de Estoque e Custos.
 Sublotes	 Abre a consulta Saldos por Sublotes. Veja o tópico <u>Sublotes</u> 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 <u>Regras de Bonificação</u> .
 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 <u>"Análise de Crédito"</u> .



- Botões disponíveis apenas na rotina de TeleMarketing



- Botões disponíveis apenas na rotina de TeleVendas

Os botões que não possuem identificação serão utilizados em todas as rotinas do Call Center (TeleMarketing, TeleVendas e TeleCobrança).

EXCLUSÃO DE PEDIDO

Esta rotina deve ser utilizada quando for cadastrada uma venda indevida ou quando for necessário eliminar um orçamento não concretizado.

No caso da exclusão de notas fiscais, serão estornados os saldos e valores em estoque, registro de venda, itens da venda, títulos a receber e cheques pré-datados, ativando os pedidos de vendas baixados e atualizando os movimentos no livro fiscal, se assim configurado.



1. Para cancelar os pedidos/atendimentos que geraram a nota fiscal, primeiro, deve-se excluir as notas pelo mesmo ambiente em que foi feita a emissão.

Exemplos:

- a. Pedido gerado no ambiente Call Center (rotina "Atendimento - Call Center - Televendas") e nota fiscal emitida pelo ambiente Faturamento.

Solução: O cancelamento da nota fiscal deve ser efetuado no ambiente Faturamento (rotina "Exclusão do Documento de Saída") e, posteriormente, o pedido/atendimento poderá ser cancelado no ambiente Call Center (rotina "Atendimento - Call Center - Televendas").

- b. Pedido gerado no ambiente Call Center (rotina "Atendimento - Call Center- Televendas") e nota fiscal emitida pela mesma rotina.

Solução: No próprio ambiente Call Center deve-se cancelar: a nota fiscal (rotina "Exclusão do Pedidos"), o pedido de vendas (rotina "Exclusão do Pedidos") e o atendimento gerado (rotina "Atendimento - Call Center - Televendas").

2. Somente serão excluídas as notas fiscais:

- a. emitidas no mês referente à data base;
- b. que tiverem títulos em aberto, se gerados;
- c. com cheques pré-datados, se gerados, não depositados;
- d. emitidas pelo mesmo vendedor que fez o pedido ou pelo administrador do sistema;
- e. emitidas no mesmo dia em que a venda foi efetuada, se a nota for oriunda de uma venda feita com TEF.



O parâmetro MV_ALTPED está disponível neste ambiente para possibilitar ou não a alteração de pedidos já faturados, sendo que:

- Quando a configuração do parâmetro MV_ALTPED for igual a "S" (Sim), o campo quantidade dos itens do pedido serão validados. Se o item posicionado no momento já tiver sido faturado, não poderá ser excluído e a quantidade dele não poderá ser menor que a quantidade faturada. Se houver outros itens no mesmo pedido que ainda não foram faturados, estes poderão ser excluídos ou alterados
- Quando a configuração do parâmetro MV_ALTPED for igual a "N" (Não), poderão ser alterados somente os itens do pedido de vendas que ainda não foram faturados. Quando o pedido de vendas tiver sido totalmente faturado, não será possível fazer alteração alguma nele.

O referido parâmetro já é utilizado no módulo Faturamento (SIGAFAT).

Aplicação Prática - Cancelamento/exclusão de pedidos/notas fiscais geradas no Faturamento:

No ambiente Call Center, rotina "Atendimento Televendas", foi registrada a venda de produtos que originou a gravação de um pedido de vendas no ambiente Faturamento.

No ambiente Faturamento, foi emitida a nota fiscal baseada no pedido de vendas gravado, seguindo o processo normal de faturamento do documento de saída.

Para a exclusão do pedido de vendas/atendimento, o usuário deverá:

1. No ambiente Faturamento, rotina "Exclusão Documento de Saída", excluir a nota fiscal de venda. O pedido voltará para o status em carteira.
2. No ambiente Call Center, rotina de "Atendimento - Call Center - Televendas", cancelar o atendimento que originou o pedido.

Procedimentos

Para excluir as notas fiscais/orçamentos:

1. Na janela de manutenção "Exclusão de Pedidos", serão apresentados todos os atendimentos realizados na rotina de Televendas.
2. Posicione o cursor do mouse sobre o atendimento a ser excluído.
3. Clique na opção "Exclusão".

Será exibida a janela "Exclusão", com os dados do atendimento.

4. Verifique os dados e clique no botão "OK" para confirmar.

COBRANÇA

PRÉ ATENDIMENTO

Esta rotina é utilizada para efetuar o atendimento de telecobrança ativo, baseando-se nas regras de cobranças definidas anteriormente (regras de seleção e regras de negociação). Essas regras são informadas no Cadastro de Grupo de Atendimento.

Ao executar o atendimento de telecobrança ativo (Pré-Atendimento), deve-se observar algumas regras que são validadas pelo sistema:

- Um operador de telecobrança não pode cobrar um título que esteja fora de suas regras de cobrança (regras de seleção e regras de negociação).
- Um operador não pode cobrar um título que esteja alocado para outro que faça parte do mesmo grupo de atendimento, exceto se o título for transferido pelo supervisor.
- O sistema seleciona os títulos vencidos e em aberto, de acordo com a base gerada na rotina Seleção de Títulos (Tabela SK1), e valida se estes se enquadram nas regras definidas no grupo de atendimento do operador.
- Um operador não pode agendar o retorno de uma negociação de cobrança fora da data definida nas regras de negociação.
- Se o operador puder realizar alterações nos títulos, a data de vencimento não pode ultrapassar o limite definido nas regras de negociação.

Os campos que podem ser alterados são: vencimento, acréscimo, decréscimo, desconto financeiro e a data limite para desconto.

- O operador de telecobrança deve atender primeiro as pendências agendadas de cobrança, antes de executar novas cobranças.
- O operador, ao efetuar a cobrança, se o título e o cliente não pertencerem a outro operador, serão alocados na conta "sua conta", até que o pagamento de todos os títulos vencidos sejam realizados.
- Caso os títulos/cliente pertençam a um operador, e um dos títulos ficou fora dos parâmetros de seleção, poderá ser alocado por outro operador que possua regra superior (que se enquadre o título), devendo assumir este cliente e todos os títulos para realizar a cobrança.

Procedimentos

Para efetuar a cobrança no pré-atendimento:

1. Em Pré-Atendimento, clique na opção "Cobrança".

O sistema apresenta a janela "Call Center - Telecobrança Ativa", dividida em pastas:

- Pasta "Pendências Agendadas". Esta pasta é subdividida em áreas:
- Pendências Agendadas para Hoje - são exibidas as pendências de cobranças agendadas para a data base do sistema.
- Barra de Status

- Data e Horário de Retorno - são exibidas a data e hora do retorno da ligação para o cliente por pendência.

A pasta "Pendências Agendadas" é subdividida em sub-pastas:

- Pasta "Último Atendimento"
- Pasta "Títulos Negociados"
- Pasta "Previsão de Cobrança"
- Pasta "Cobranças de Hoje"
- atendimentos realizados hoje;
- Títulos negociados no atendimento acima.

A pasta "Cobranças de Hoje" é subdivididas em sub-pastas:

- Pasta "Novo Pré-Atendimento"
- Pasta "Pendências Telemarketing"
- Pasta "Pedido no Televendas"

2. Selecione a pasta conforme a função desejada.

Pasta "Último Atendimento"

Nesta pasta são exibidos: o último atendimento que originou a pendência de cobrança e a posição da negociação do operador com o cliente durante o pré-atendimento.

Procedimentos

Para verificar o último atendimento:

1. Selecione a pasta "Último Atendimento".
O sistema apresenta a tela, dividida em áreas:

- Atendimento Referente ao Item da Agenda

Nesta área são exibidos: o código/loja do cliente, nome do cliente, endereço, operador que realizou o pré-atendimento, tipo da cobrança (ativo ou recetivo), status (atendimento, cobrança ou encerrado), data/hora de retorno, etc.

- Histórico do Atendimento

Exibe o histórico dos atendimentos realizados para o cliente, destacando a data e o tipo de atendimento (tecobrança, telemarketing ou televendas).

2. O operador pode consultar a posição financeira do cliente, utilizando o botão "Consulta Posição Financeira do Título - [F8]".

Pasta "Títulos Negociados"

Nesta pasta são exibidos os títulos negociados com o cliente durante o último atendimento de cobrança e os totais da negociação.

Para verificar os títulos negociados:

1. Selecione a pasta "Títulos Negociados".
O sistema apresenta a tela, dividida em áreas:

- Títulos Negociados no Último Atendimento

Nesta área são exibidos os dados dos títulos negociados no último pré-atendimento: prefixo, título, parcela, tipo, vencimento, vencimento real, atraso, valor, valor a receber, natureza financeira, etc.

- Totais da Negociação

Exibe os totais negociados: abatimentos, acréscimos, valor original, correção monetária, decréscimos, pagamentos parciais, juros, descontos, etc.

2. O operador pode consultar a posição financeira do cliente, utilizando o botão "Consulta Posição Financeira do Título - [F8]".

Pasta "Previsão de Cobrança"

Nesta pasta são exibidos os títulos vencidos após a última negociação de cobrança. O sistema apresenta uma previsão de cobrança dos títulos vencidos e em aberto que não foram cobrados anteriormente.

Exemplo:

Cobrança efetuada na data 05/01/04 e retorno da ligação agendado para 10/01/04. Dentro deste período (de 05/01 a 10/01), outros títulos venceram. Ao retornar a ligação ao cliente em 10/01/04, nesta pasta, serão exibidos os novos títulos vencidos e em aberto neste período.

Procedimentos

Para verificar a previsão de cobrança:

1. Selecione a pasta "Previsão de Cobrança".
O sistema apresenta a tela, dividida em áreas:

- Títulos Vencidos após Última Negociação

Nesta área são exibidos os dados dos títulos negociados no último pré-atendimento: prefixo, título, parcela, tipo, vencimento, vencimento real, atraso, valor, valor a receber, natureza financeira, etc.

- Totais da Negociação

Exibe os totais da negociação: abatimentos, acréscimos, valor original, correção monetária, decréscimos, pagamentos parciais, juros, descontos, dívida na moeda do título, dívida na moeda corrente, etc.

2. O operador pode consultar a posição financeira do cliente, utilizando o botão "Consulta Posição Financeira do Título - [F8]".

Pasta "Novo Pré-Atendimento"

A opção "Novo Pré-Atendimento" é utilizada para realizar a cobrança de títulos conforme base de dados gerada pela rotina Seleção de Títulos, exibindo os dados cadastrais do cliente, os dados do contato e os títulos que devem ser cobrados.

Procedimentos

Para realizar um novo pré-atendimento:

1. Selecione a pasta "Novo Pré-Atendimento".
O sistema apresenta a tela, dividida em áreas:

- **Clientes/Contatos**

Esta área é subdividida em pastas:

- **Pasta "Clientes"** - são apresentados os dados relacionados ao cliente, agrupando-os em sub-pastas:
 - **Pasta "Cadastrais"** (dados cadastrais: código, nome, endereço, telefone, CNPJ/CPF, inscrição estadual, etc.)
 - **Pasta "Adm/Fin"** (dados administrativos e financeiros: natureza financeira, endereço de cobrança, endereço de recebimento, maior saldo, maior compra, média de atraso, número de compras, saldo de títulos em aberto, total atrasado, títulos protestados, data de último protesto, cheques devolvidos, data da última devolução, entre outros.)
 - **Pasta "Fiscais"** (dados fiscais: tipo de frete, código de atividade, código Suframa, cálculo de tributos (ISS, INSS, COFINS, CSLL, PIS, entre outros.)

- **Pasta "Vendas"** (dados de vendas: região, condição de pagamento, risco, limite de crédito, data de vencimento do limite de crédito, classe de crédito, primeira compra, última compra, segmentos, saldo dos pedidos em aberto, etc.)
 - o **Pasta "Contatos"** - são apresentados os dados relacionados ao contato, agrupando-os em sub-pastas:
 - **Pasta "Cadastrais"** (dados cadastrais: código, nome, endereço, telefones, e-mail, etc.)
 - **Pasta "Perfil"** (dados do perfil do contato: nível, sexo, renda média, horário/dias da semana que recebe ligações, último contato, etc.)
 - **Pasta "Negócios"** (dados do negócio: cargo, grupo, departamento, etc.)
 - **Títulos em aberto**
- Nesta área são exibidos os títulos em aberto a serem cobrados pelo operador. A área está subdividida em pastas:
- o **Pasta "Títulos"** - são exibidos os títulos em aberto para cobrança.
 - o **Pasta "Totais"** - são apresentados os totais da cobrança (abatimentos, acréscimos, valor original, correção monetária, decréscimos, pagamentos parciais, juros, descontos, dívida média dos títulos, dívida média corrigida, etc.)
2. Clique no botão da lupa ("Busca") um novo Pré-Atendimento para Cobrança - [F6]", para a atualização dos dados de cobrança.
- Se existirem títulos a serem cobrados, será atualizada a tela de novo pré-atendimento.
3. Em seguida, clique no botão "Executa a tela de atendimento - [F10]".
 4. Se a discagem for manual, será apresentada uma mensagem de alerta questionando se a ligação foi completada com sucesso.
 5. Se afirmativo, confirme a operação para a execução do atendimento.

Será apresentada a janela "Atendimento", permitindo a negociação dos títulos com o cliente.

Nesta janela o operador poderá manipular vencimentos, valores, juros, acréscimos, decréscimos, descontos, entre outros, se tiver permissão para alteração. Estas regras são definidas nas rotinas Regras de Negociação e Promoção de Cobrança.

Informe o contato, a data e hora de retorno para o agendamento da pendência de cobrança. O agendamento da pendência de cobrança é necessário para encerrar o atendimento de telecobrança.

Clique no botão "Ok" para confirmar o atendimento.

6. Caso contrário, tente ligar novamente, ou clique no botão "Cancela Atendimento".

Pasta "Pendências Telemarketing"

Os dados desta pasta somente serão visualizados na execução de um "Novo Pré-Atendimento" de cobrança. O objetivo é exibir os atendimentos pendentes no Telemarketing durante a negociação com o cliente.

Procedimentos

Para visualizar as pendências do Telemarketing:

1. Selecione a pasta "Pendências Telemarketing".

O sistema apresenta a tela, dividida em áreas:

- Atendimentos Pendentes no Telemarketing

Nesta área são exibidos os dados dos atendimentos pendentes: número do atendimento, data, contato, cliente, operador que realizou o atendimento, mídia, tipo de ligação (ativa ou receptiva), status da ligação, comunicação, campanha, data/hora de retorno, etc.

- Itens do Atendimento Acima

Nesta área são exibidos os itens do atendimento posicionado: assunto, produto, ocorrência, ação, responsável, data da ação, status, data da execução, etc.

2. Posicione o cursor sobre o atendimento a ser visualizado e verifique seus dados.

Pasta "Pedidos no Televendas"

Os dados desta pasta somente serão visualizados na execução de um "Novo Pré-Atendimento" de cobrança. O objetivo é exibir os orçamentos e os pedidos em aberto no Televendas durante a negociação com o cliente.

Procedimentos

Para visualizar os orçamentos/pedidos em aberto no Televendas:

1. Selecione a pasta "Pedidos no Televendas".
O sistema apresenta a tela, dividida em áreas:

- Pedidos em Aberto no Televendas



Nesta área são exibidos os dados dos orçamentos/pedidos em aberto no Televendas: número do atendimento, empresa, contato, operador que realizou o atendimento, condição de pagamento, tabela de preço, tipo de operação (Orçamento ou Faturamento), mídia, vendedor, tipo de Marketing (ativo ou receptivo), data, campanha, ocorrência, data/hora de retorno, data de validade do orçamento/pedido, tipo de frete, descontos, etc.

- Itens do Pedido Acima

Nesta área são exibidos os itens do pedido posicionado: produto, quantidade, preço unitário, valor total do item, descontos, acréscimos, código do TES, valor de tabela, base de ICMS, armazém, unidade de medida, data de entrega, data da execução, etc.

2. Posicione o cursor sobre o pedido a ser visualizado e verifique seus dados.

Botões da Barra de Ferramentas

Botão	Descrição
 Atualização do Painel de Pendências Agendadas - [F5]	Atualiza a Pasta "Pendências Agendadas", exibindo as pendências de cobrança agendadas para a data base.
 Busca um novo Pré-Atendimento para Cobrança - [F6]	Ao acessar este botão, serão apresentados os títulos que deverão ser cobrados pelo operador, conforme as regras de cobranças estabelecidas anteriormente.
 Consulta Posição Financeira do Cliente - [F7]	Ao selecioná-lo, será apresentada 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 Posição Financeira do Título - [F8]	Ao selecioná-lo, será apresentada 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.
 Manipula o Crédito do Cliente - [F9]	Permite alterar os dados relacionados ao crédito do cliente, se assim configurado no cadastro de Regras de Negociação. Ao selecioná-lo, será apresentada a janela "Manipulação do Crédito do Cliente", exibindo os dados relacionados ao crédito do cliente: grau de risco, classe de crédito, limite de crédito, vencimento do limite de crédito, etc.
 Executa a tela de atendimento - [F10]	Ao selecioná-lo, executa a tela de atendimento de cobrança. Veja, também, o tópico <u>Atendimento Receptivo</u> .
 Encerra o Pré-Atendimento [Alt + F4]	Abandona a tela do pré-atendimento, retornando ao menu da rotina.

ATENDIMENTO RECEPTIVO

Esta rotina é utilizada para efetuar o atendimento de Telecobrança Receptivo, baseando-se nas regras de cobranças definidas anteriormente (regras de seleção e regras de negociação). Estas regras são informadas no Cadastro de Grupo de Atendimento.

Ao executar o atendimento de Telecobrança Receptivo, deve-se observar algumas regras que são validadas pelo sistema:

- Um operador de Telecobrança não pode cobrar um título que esteja fora de suas regras de cobrança (regras de seleção e regras de negociação).
- Um operador não pode cobrar um título que esteja alocado para outro que faça parte do mesmo grupo de atendimento, exceto se o título for transferido pelo supervisor.
- A cobrança receptiva pode ser efetuada para os títulos vencidos e em aberto, de acordo com a base gerada na rotina "Seleção de Títulos" (Tabela SK1), e o sistema valida se estes se enquadram com as regras definidas ao grupo de atendimento do operador.
- Um operador não pode agendar o retorno de uma negociação de cobrança fora da data definida nas regras de negociação.
- Caso o operador possa realizar alterações nos títulos, a data de vencimento não pode ultrapassar o limite definido nas regras de negociação, salvo as exceções de parcelamento. É possível efetuar a simulação do parcelamento de títulos antes de sua efetivação. Os campos que podem ser alterados são: vencimento, acréscimo, decréscimo, desconto financeiro e data limite para desconto.



Para executar esta rotina, deve-se configurar o perfil do operador da seguinte forma:

- Cadastro do Operador
Campo "Atendimento" = Telecobrança (Pasta Perfil)
- Cadastro do Grupo de Atendimento
Campo "Ligações" = "Receptiva" (Pasta Rotina)
Campo "Regras de Seleção" = informar o código da regra de seleção (Pasta Telecobrança)
Campo "Regras de Negociação" = informar o código da regra de negociação (Pasta Telecobrança)

Procedimentos:

Para efetuar o atendimento receptivo:

1. Na janela de manutenção de Atendimento Receptivo, clique na opção "Incluir".

O sistema apresenta a janela "Call Center - Atendimento", dividida em pastas:

- Pasta "Telecobrança Incluir". Esta pasta é subdividida em área
- Cabeçalho

Nesta área são informados os dados principais do atendimento: número do atendimento, cliente/loja, contato, empresa, operador, status (atendimento, cobrança ou encerrado), tipo de ligação (receptivo), ocorrência, retorno da ligação, campanha, etc.

- Itens

Nesta área são informados os dados relacionados ao título em negociação: prefixo, número do título, parcela, tipo, data de vencimento, vencimento real, atraso, valor, valor a receber, juros, descontos, acréscimos, decréscimos, promoção, situação, portador, taxa de permanência, percentual de juros, natureza financeira, tributos (quando existirem), etc.

- Pasta "Encargos Atuais"









Nesta pasta são apresentados os totais: abatimentos, correções monetárias, juros, acréscimos, decréscimos, descontos, etc.






- Pasta "Saldos Atuais"

Nesta pasta são apresentados os saldos: valores originais, pagamentos parciais, saldos moeda títulos, saldos moeda corrente, dívida moeda título, dívida moeda corrente, etc.

2. Na pasta "Telecobrança Incluir", área "Cabeçalho", preencha os dados conforme orientação do help de campo.
3. Em seguida, posicione o cursor na área "Itens" e informe o título em negociação de cobrança. Preencha os dados da negociação conforme orientação do help de campo.
4. Verifique os totais nas pastas: "Variações" e "Saldos".
5. Clique no botão "Ok" para confirmar o atendimento.

Botões da Barra de Ferramentas

Botão	Descrição
 Limpa Atendimento	Limpa a tela de atendimento.
 Cancela Atendimento	Este botão pode ser utilizado em duas situações diferentes: 1) Para cancelar um atendimento; 2) Para verificar o motivo do cancelamento de um atendimento.
 Telefone	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". Se o MODEM ou CTI estiverem configurados, será efetuada a discagem automática, caso contrário, o atendente deverá efetuar a ligação manualmente.
 Envio de Tarefa	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.
 Script 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 da Entidade	Permite a alteração dos dados da entidade informada no atendimento.
 Histórico de Ligações	Abre a consulta "Histórico", listando todos os atendimentos de cobranças efetuados. São apresentados todos o títulos negociados por atendimento.
 Situação Financeira	Ao selecioná-lo, 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.
 Cadastro de Contatos	Permite alterar o Cadastro de Contatos.
 Banco de Conhecimento	Permite alterar o Cadastro de Banco de Conhecimento do cliente selecionado.
Tracker de Entidade	Este botão permite rastrear o fluxos dos processos da entidade selecionada, desde a origem até a posição atual. Esse tracker está disponível para os cadastros de Suspect, Prospect e Cliente.
 Visualiza Evento	Visualiza o evento relacionado à campanha.
 OK	Confirma o atendimento.
 Cancela	Abandona a tela do pré-atendimento, retornando ao menu da rotina.

BAIXA DE COBRANÇA

Esta rotina efetua a baixa dos títulos que foram pagos, eliminando-os do arquivos de referência de títulos a serem cobrados (SK1), e encerra as pendências de cobrança da agenda do operador. O atendimento que está associado à pendência também será encerrado, através do preenchimento dos parâmetros "MV_TMKENC" (que terá o código de encerramento) e do parâmetro "MV_TMKMEMO" (que terá o texto padrão para encerramento de atendimento).

É necessário verificar a existência dos parâmetros "MV_TMKENC" e "MV_TMKMEMO" no ambiente Configurador. Caso não existam, devem ser criados com as seguintes características:

Parâmetro	Descrição	Tipo	Conteúdo Padrão
MV_TMKENC	Define o código de encerramento padrão utilizado no encerramento de atendimentos do telecobrança.	Caracter	(branco)
MV_TMKMEMO	Define o texto padrão de encerramento utilizado nos de atendimentos do telecobrança.	Caracter	(branco)

Procedimentos

Para efetuar a baixa de cobrança:

1. Em Baixa de Cobrança, posicione o cursor sobre o cliente que deseja baixar os títulos pagos e clique na opção "Baixar".

O sistema apresenta uma mensagem de alerta indicando que irá baixar as pendências de cobrança e os atendimentos relacionados referente aos títulos que foram pagos.

2. Confirme a baixa.
3. Verifique o resultado da baixa visualizado o arquivo de referência de títulos através da opção "Seleção de Títulos".

TRANSFERÊNCIA

Nesta rotina é possível transferir as pendências de cobrança de um operador para outro, a qualquer momento desde que o usuário responsável tenha acesso.

Para efetuar a transferência das pendências de cobranças, o operador deve ter o seu perfil definido como "Supervisor", informação definida no campo "Tipo" do Cadastro de Operadores, pasta "Perfil".

Procedimentos

Para efetuar a transferência das pendências de cobrança para outro operador:

1. Em Transferência, posicione o cursor sobre o operador que executou o atendimento inicial e clique na opção "Transfere".

O sistema apresenta a janela "Transferência de Cobrança de Cliente", exibindo os clientes que pertencem à conta de cobrança do operador posicionado.

2. Marque o(s) cliente(s) que deseja transferir a responsabilidade de cobrança para outro operador.

Este procedimento pode ser feito manualmente, com um duplo clique sobre o registro desejado, ou utilizando as opções disponíveis na tela:

- Marca e Desmarca Todos
- Inverte e Retorna a Seleção

3. Em seguida, no campo "Operador", informe o operador que será o novo responsável pela cobrança do(s) cliente(s) selecionado(s).
4. Confirme a transferência.

LISTA DE COBRANÇA

Esta opção é responsável pela geração das listas de contato para inadimplentes, com base no Cadastro de Clientes e no Cadastro de Contas a Receber, conforme a parametrização e definição de filtros.

Com a separação da lista de contatos para TeleCobrança do processo de Marketing e Vendas, é possível utilizar melhor a seleção de clientes inadimplentes integrados com os novos recursos de Telecobrança.



Para gerar as Listas de Cobrança é necessário definir a utilização de lista de contato no momento de incluir o primeiro registro no Cadastro de Regras de Seleção.

Formatos das Listas de Cobrança

As listas de cobrança podem ser criadas em três formatos: contato de voz, cross-posting e mala direta. Para que as listas possam ser elaboradas, é imprescindível que:

- a. O Cadastro de Contatos esteja devidamente preenchido e relacionado às entidades pertinentes;
- b. O status do contato esteja configurado como "Atualizado" no cadastro;
- c. A entidade com a qual o contato estiver relacionado deve ser a mesma escolhida na geração da lista.
- d. Seja informado o contato que possui o campo "Tipo" preenchido com "3-Cobrança", uma vez que, na geração da lista, o sistema prioriza esse contato. Quando não informado, será utilizado o primeiro

Listas de Voz

Formato de lista para ser executada por telefone. O contato deverá possuir um telefone válido de acordo com o definido para pesquisa: residencial, celular ou comercial.

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";
- a empresa possua um servidor de SMTP e os parâmetros de configuração estejam adequados.

Listas de Contatos de Mala Direta

Formato de lista para ser executada pela 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.

Procedimentos

Para gerar listas de cobrança:

1. Em Listas de Cobrança, clique na opção "Incluir".



É apresentada a janela "Atualização das Listas - Incluir".

2. Preencha os dados conforme orientação do help de campo.



3. Na parte superior da janela, o sistema disponibiliza os botões:

- "Parâmetros do Cliente" - permite definir a parametrização desejada para a seleção do cliente. São informados: prefixo dos títulos, número do título, banco, data de vencimento, data de emissão, entre outros.
- "Perfil do Contato" - permite configurar o perfil do contato. São informados: nível do contato, ligações pendentes, dias da semana, entre outros.

4. Verifique, também, os botões exibidos na barra de ferramentas:

-  "Filtro" - permite criar filtros de seleção para os títulos cadastrados no Contas a Receber.
-  "E-mail" - é utilizado nas listas de cross-posting.


Ao selecioná-lo, o sistema apresenta a janela "Composição de E-mail", em que são informados os dados que serão enviados no e-mail: assunto, mensagem (texto) e anexos (arquivos).

-  "Visualizar" - permite visualizar os arquivos de mala direta ou as etiquetas.
-  "Define detalhes na geração da lista de cobrança".

Ao selecioná-lo, é apresentada a janela "Tipo de lista de TELECOBRANÇA", que permite selecionar o tipo de lista de Telecobrança a ser gerada:

- lista padrão de Telecobrança para inadimplentes (recomendado);
- lista de Telecobrança considerando as ligações já realizadas aos inadimplentes.

Neste caso, o usuário deve informar o número de chamadas a serem consideradas.

-  "Lista de Periodicidade" - permite gerar listas de periodicidade, avaliando a data de último atendimento para cada contato.

5. Confira os dados e confirme.

MARKETING

CONFIGURAÇÃO DO TELEMARKETING

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 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 através da Campanha "Dia das Mães", direcionada aos clientes ativos da empresa.

Barra de Ferramentas

Botão	Finalidade
 Cancela Atendimento	Cancelar a configuração do TeleMarketing.
 Motivo do Cancelamento	Consultar o Motivo do Cancelamento da Configuração do Telemarketing.
 Informações da Campanha	Exibir a consulta dos Scripts Dinâmicos relacionados à campanha.
 Características	Consultar as características do produto.
 Concorrentes	Consultar os dados dos concorrentes.

 OK	Confirmar a gravação da Configuração do Telemarketing.
 Cancelar	Abandonar a janela Configuração do Telemarketing.

Procedimentos

Para configurar previamente os dados da rotina de Telemarketing:

1. Em "Configuração TeleMarketing", clique no botão "Incluir".

São apresentados os dados, divididos em áreas:

- Cabeçalho - nessa área são informados os seguintes dados: mídia, tipo de ligação (ativo ou receptivo), status da ligação (pendente, planejada ou encerrada), tipo de comunicação, entre outros.
- Itens - nessa área são informados: assunto, produto, ocorrência, ação, responsável, data da ação, status da ação, entre outros.
- Na área "Cabeçalho", preencha os dados conforme a orientação do help de campo.

2. Observe, porém, o preenchimento do campo:

- Script - é o roteiro que o atendente deve ler no momento do atendimento. Esse roteiro pode conter informações da campanha ou do atendimento. O script estático da campanha será definido nesse campo e será apresentado durante a execução da campanha.

Exemplo Script:

Bom dia / Boa Tarde / Boa Noite
Meu nome é Bárbara.
Trabalho na empresa TOTVS.
Estamos entrando em contato para divulgação de um novo produto com uma nova tecnologia...

4. Na área "Itens", preencha os dados conforme a orientação do help de campo.

Para cadastrar outras ocorrências/assuntos, na área de "Itens", pressione "Seta para Baixo".
Será apresentada uma nova linha para a digitação.

5. Confirme o atendimento, através do botão "OK".



Observe que o preenchimento da área "Itens" não é obrigatório, pois a configuração do Telemarketing pode ser associada a qualquer tipo de lista gerada na rotina Lista de Contatos.

Exemplo: a geração de uma lista de aniversário

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:

Cabeçalho:

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.

LISTAS DE CONTATOS

Esta rotina gera listas de contatos para atender às atividades de marketing e vendas, permitindo:

- Criação de listas manuais para o contato com as entidades cadastradas no sistema (clientes, concorrentes, fornecedores, parceiros, prospects, suspects e transportadoras);
- Criação de listas automáticas para o contato com as entidades cadastradas no sistema (clientes, concorrentes, fornecedores, parceiros, prospects, suspects e transportadoras), selecionando-os por meio de parâmetros e filtros;
- Criação de listas com a ajuda de um assistente. Nesse item é possível:
- Cadastramento de 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;
- Cadastramento de cross-selling (venda cruzada): a geração da lista é feita com base no perfil de compra dos contatos;
- Cadastramento de listas de aniversário com base no cadastro da "data de nascimento" do contato;
- Cadastramento de listas de periodicidade: permite trabalhar com os contatos em um determinado período de tempo.
- Alteração de listas que não foram executadas;
- Transferência de listas para outro operador, quando necessário;
- Exclusão de listas que não foram executadas;
- Impressão de listas de malas diretas e etiquetas;
- Cópia de listas existentes com a nova data de execução e o novo nome de lista.

A geração de listas, por padrão, será efetuada com base no Cadastro de Contatos; sendo assim, os dados desse cadastro devem estar devidamente preenchidos (especialmente telefone e endereço) e relacionados às entidades pertinentes. A falta de informação nos cadastros compromete 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.

- Se o contato estiver em uma lista de pendência, não será incluído na lista atual, ou seja, um contato ou uma entidade não pode estar em duas listas ao mesmo tempo. Isso visa a evitar diversas chamadas para o mesmo contato por operadores diferentes, exceto se, no Cadastro de Grupo de Atendimento, o campo "Val. Contato" (Validade Contato) for preenchido como "Simultâneo".

Esse tipo de configuração é utilizada apenas se as listas forem diferentes.

O processo de geração das listas de contatos verifica algumas configurações que influenciam diretamente nessa geração. Observe:

- Campo "Operador" da listas de contatos - o sistema executa a seleção automática do operador se esse campo for deixado em branco.
- O Cadastro do Grupo de Atendimento possui os seguintes campos para configuração da geração das listas de contatos (pastas "Lista de Contatos"):
 - a) Outbound: indica se o operador do grupo pode gerar arquivos para campanhas de outbound progressivo para uma CTI homologada;
 - b) Valida Contato: se selecionado "Exclusivo", o sistema verificará se o contato já está em outra lista, não permitindo sua inclusão em mais de uma lista. Se selecionado "Simultâneo", o sistema permitirá a geração de duas listas ("Voz" ou "Mala-direta") para o mesmo contato;
 - c) Lista de Aniversário: identifica se o operador do grupo pode gerar listas de aniversários;
 - d) Último Contato: se selecionado "Sim", o sistema permitirá que o operador desse grupo gere uma lista baseada na data do último atendimento do contato. Se selecionado "Não", o sistema não considerará os campos de "Último Contato" e "Número Mínimo de Dias" definidos, no Cadastro de Contatos, para geração de novas listas.

- e) 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 quatro formatos (contato de voz, cross-posting, mala direta e fax). Para que as listas possam ser elaboradas, é imprescindível que:

- a) O status do contato esteja configurado como "Atualizado" no cadastro;
- b) A entidade à qual o contato está relacionado seja 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, que pode ser residencial, celular ou comercial.

Listas de Fax

Formato de lista para ser executada por fax. O campo "Fax" torna-se obrigatório.

Nesse caso, será gerada de uma lista de contatos para fax.

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 envio;
- a empresa possua um servidor de SMTP e os parâmetros estejam configurados adequadamente.

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 geradas pela rotina de Atendimento

O sistema permite a geração de listas de contatos pela rotina de Atendimento.

- Listas de Contatos Pendentes: são listas de atendimentos pendentes que podem ser criadas a partir de atendimentos que necessitam de retorno ativo.

Essa lista é gerada automaticamente pela rotina de Atendimento e será adicionada à agenda do operador.

- 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 Microsiga".



Essas listas não estão disponíveis para a inclusão manual e automática

Opção "Alterar"

Essa opção permite alterar listas de contatos que não foram executadas; no entanto, as listas de Telecobranças não podem ser alteradas ou excluídas. Para essa finalidade, deve ser utilizada a rotina "Lista de Cobrança".

Procedimentos

Para alterar listas de contatos:

1. Na janela de manutenção de "Lista de Contatos", posicione o cursor do mouse sobre o registro desejado e clique na opção "Alterar".

O sistema apresenta a janela "Lista de Contato - Alterar", exibindo os dados relacionados à lista posicionada.

É possível alterar apenas os dados: nome da lista, operador, configuração padrão (uso do Telemarketing), arquivo (se lista de mala direta ou cross-posting), etiqueta (se lista de mala direta), campanha, script da campanha, evento e itens.

2. Altere os dados necessários e confirme a gravação.

Opção "Excluir"

Essa opção permite excluir listas de contatos que não foram executadas; no entanto, as listas de Telecobranças não podem ser alteradas ou excluídas. Para esta finalidade, deve ser utilizada a rotina "Lista de Cobrança".

Procedimentos

Para excluir listas de contatos:

1. Na janela de manutenção de "Lista de Contatos", posicione o cursor do mouse sobre o registro desejado e clique na opção "Excluir".

É apresentada a janela "Lista de Contato - Excluir", exibindo os dados relacionados à lista posicionada.

2. Verifique os dados e confirme a exclusão.

Opção "Imprimir"

Essa opção 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.

Procedimentos

Para imprimir listas de contatos:

1. Na janela de manutenção de "Listas de Contatos", posicione o cursor do mouse sobre o registro desejado e clique na opção "Imprimir".

É exibida a janela "Listas de Contatos" para a configuração da impressão.

2. Clique no botão "Parâmetros" e configure-os.
3. Confirme a impressão do relatório.

Opção "Transferência"

Essa opção permite transferir listas de contatos de um operador para outro e alterar sua data de execução.

Procedimentos

Para transferir as listas de contatos:

1. Na janela de manutenção de "Listas de Contatos", clique na opção "Transferência".

É exibida a janela "Assistente para a Transferência de Lista Contatos", exibindo as listas que podem ser transferidas de operadores.
2. Marque a lista desejada e clique no botão "Avançar".

É apresentada uma nova janela para a definição do operador e da nova data de execução da lista.
3. Preencha os dados e clique no botão "Avançar".
4. Verifique os dados alterados.

Opção "Copiar"

Essa opção permite copiar listas de contatos existentes com uma nova data de execução e novo nome de lista.

Procedimentos

Para copiar listas de contatos:

1. Na janela de manutenção "Listas de Contatos", posicione sobre o registro desejado e clique na opção "Copiar".

É exibida a janela "Cópia de Lista", exibindo o nome da lista selecionada, os campos para a informação da nova data de execução e o nome da nova lista.
2. Preencha os dados e clique no botão "Avançar".

É apresentada uma nova janela para a definição do operador e da nova data de execução da lista.
3. Preencha os dados e clique no botão "Avançar".

É exibida uma nova janela para a confirmação dos dados.
4. Verifique os dados e clique no botão "Finalizar".
5. Visualize a nova lista gerada.

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 Disp. nível)
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” >
----------------	-------------------------------