



Interior Paulista

Educação Corporativa

Telecobrança Pré - atendimento

Sumário

Visão Geral do Curso.....	3
Objetivos do Curso	4
Metodologia do Curso	5
AMBIENTE.....	6
FLUXO OPERACIONAL.....	7
CADASTRO DE TELECOBRANÇA	9
Regras de Seleção.....	9
Regras de Negociação	14
Promoção de Cobrança	17
Operadores	27
Seleção de Títulos	31
Banco de Conhecimento	33
Contatos	36
Cliente.....	40
COBRANÇA	46
Pré-Atendimento	46
Atendimento Receptivo	54
Transferência de Cobrança.....	60
Baixa de Cobrança	62
CONSULTAS	63
Perfil do Contato	64
RELATÓRIOS	66

Visão Geral do Curso

Este curso foi elaborado para capacitar os usuários do Protheus a utilizarem os recursos do Ambiente Call Center, relacionados às movimentações de Telecobrança, 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 do Curso

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

- Identificar os Parâmetros e Tabelas do ambiente;
- Cadastros;
- Genéricos:
 - Grupos de Atendimentos;
 - Operadores;
 - Códigos DDI;
 - Cargos dos Contatos;
 - Grupo;
 - Departamento;
 - Moedas.
- Gerência de Contatos:
 - Banco Conhecimento;
 - Contatos;
 - Clientes;
- Atendimentos Telemarketing:
 - Pré-atendimento;
 - Atendimento Receptivo;
 - Transferência de Atendimento;
 - Baixas de Atendimento.

Metodologia do Curso

O curso de Call Center, Telecobrança, é ministrado com um Kit de Auto-Treinamento composto por:

Apostila:

Aborda as movimentações do Ambiente, conduzindo o aluno na sua utilização, por meio 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.

O aluno deve acompanhar o curso nas instalações da MICROSIGA ou de suas franquias, com o direcionamento de um instrutor que conduzirá as sessões de treinamento de modo que os objetivos propostos sejam atingidos.

AMBIENTE

A necessidade do controle e gestão dos atendimentos em um ambiente de Call Center é um dos componentes fundamentais nas melhores práticas de Gestão Corporativa.

Nos últimos anos, os administradores (ou gestores) descobriram que é muito mais simples aumentar o lucro pela melhoria dos processos administrativos do que pelo incremento no volume de vendas. Além do mais, com o aumento considerável da globalização, o número de variáveis será considerado para manter o resultado positivo de seus balanços.

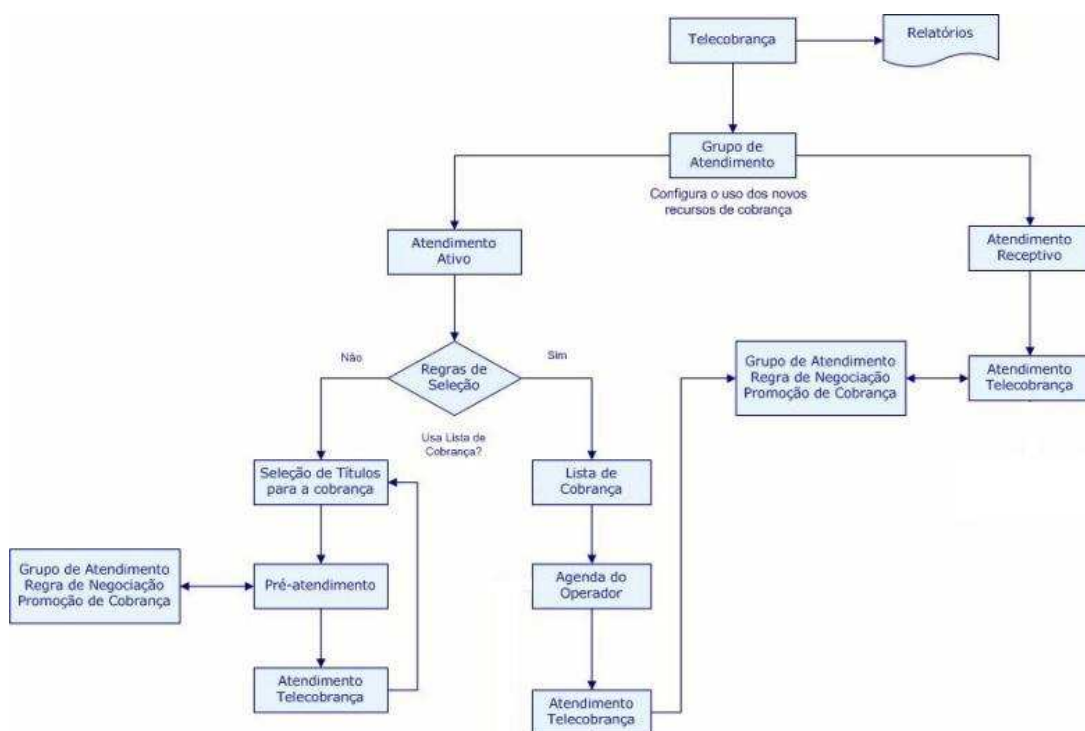
Nesse cenário, uma boa gestão de um departamento de Call Center pode significar a diferença entre o lucro ou prejuízo no final do balanço, forçando as empresas a investirem em automatização e padronização desses processos e, após isto, apostar na melhoria contínua de tais procedimentos.

FLUXO OPERACIONAL

A seguir, é apresentada uma sugestão de Fluxo Operacional do ambiente de CALL CENTER, que deve ser utilizado pelo usuário como um apoio quanto à forma de implementação e operação do sistema.

No entanto, o usuário pode preferir cadastrar as informações de forma paralela, pois o ambiente CALL CENTER possibilita, por meio da tecla F3, o subcadastro em arquivos cujas informações serão utilizadas.

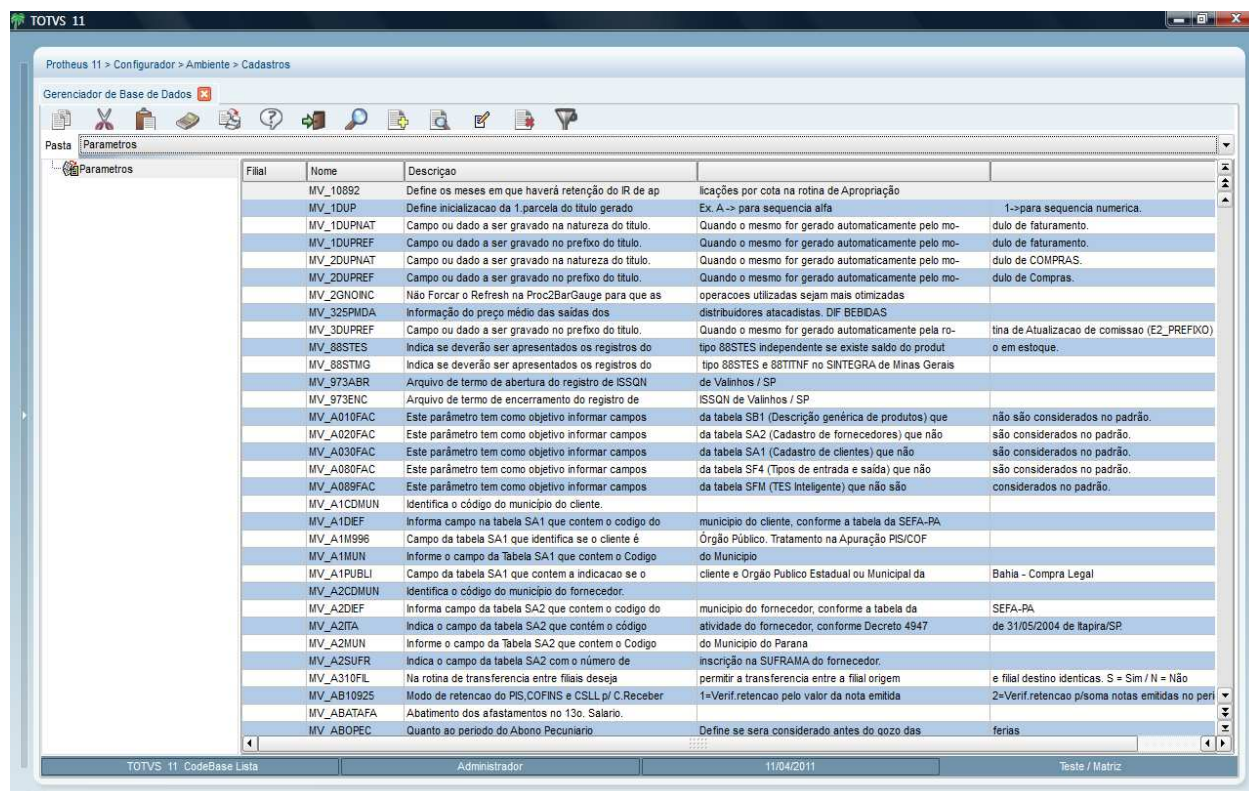
Com isso, o usuário pode, por exemplo, cadastrar um contato quando estiver atualizando o arquivo de "Clientes". Dessa forma, o fluxo operacional pode assumir algumas variações em relação à seqüência que o usuário adotar frente às suas necessidades e conveniências.



CONFIGURAÇÕES DO SISTEMA

O ambiente CALL CENTER possui uma série de parâmetros que determinam a forma de processamento de cada empresa. Por exemplo, o parâmetro <MV_OPFAT> fornece a forma de como se darão as operações de Televendas: Gera automaticamente a Nota Fiscal ou um Pedido para o Faturamento.

A Microsiga envia os parâmetros com conteúdos padrões que podem ser alterados de acordo com a necessidade da empresa e são customizados no ambiente CONFIGURADOR.



Protheus 11 > Configurador > Ambiente > Cadastros

Gerenciador de Base de Dados

Pasta: Parametros

Filial	Nome	Descrição	
	MV_10892	Define os meses em que haverá retenção do IR de ap	licações por cota na rotina de Apropriação
	MV_1DUP	Define inicialização da 1.parcela do título gerado	Ex. A-> para sequência alfa
	MV_1DUPINAT	Campo ou dado a ser gravado na natureza do título.	Quando o mesmo for gerado automaticamente pelo mo-
	MV_1DUPREF	Campo ou dado a ser gravado no prefixo do título.	dulo de faturamento.
	MV_2DUPINAT	Campo ou dado a ser gravado na natureza do título.	Quando o mesmo for gerado automaticamente pelo mo-
	MV_2DUPREF	Campo ou dado a ser gravado no prefixo do título.	dulo de COMPRAS.
	MV_2GNOINC	Não Forçar o Refresh na Proc2BarGauge para que as	Quando o mesmo for gerado automaticamente pelo mo-
	MV_325PMDA	Informação do preço médio das saídas dos	operacoes utilizadas sejam mais otimizadas
	MV_3DUPREF	Campo ou dado a ser gravado no prefixo do título.	distribuidores atacadistas. DIF BEBIDAS
	MV_88STES	Indica se deverão ser apresentados os registros do	Quando o mesmo for gerado automaticamente pela ro-
	MV_88STMG	Indica se deverão ser apresentados os registros do	tipo 88STES independente se existe saldo do produt
	MV_973ABR	Arquivo de termo de abertura do registro de ISSQN	o em estoque.
	MV_973ENC	Arquivo de termo de encerramento do registro de	tipo 88STES e 88TITNF no SINTEGRA de Minas Gerais
	MV_A010FAC	Este parâmetro tem como objetivo informar campos	de Valinhos / SP
	MV_A020FAC	Este parâmetro tem como objetivo informar campos	ISSQN de Valinhos / SP
	MV_A030FAC	Este parâmetro tem como objetivo informar campos	da tabela SB1 (Descrição genérica de produtos) que
	MV_A080FAC	Este parâmetro tem como objetivo informar campos	da tabela SA2 (Cadastro de fornecedores) que não
	MV_A089FAC	Este parâmetro tem como objetivo informar campos	da tabela SA1 (Cadastro de clientes) que não
	MV_A1CDMUN	Identifica o código do município do cliente.	da tabela SF4 (Tipos de entrada e saída) que não
	MV_A1DIEF	Informa campo na tabela SA1 que contém o código do	da tabela SFM (TES Inteligente) que não são
	MV_A1M996	Campo da tabela SA1 que identifica se o cliente é	considerados no padrão.
	MV_A1MUN	Informe o campo da Tabela SA1 que contém o Código	são considerados no padrão.
	MV_A1PUBLI	Campo da tabela SA1 que contém a indicação se o	são considerados no padrão.
	MV_A2CDMUN	Identifica o código do município do fornecedor.	são considerados no padrão.
	MV_A2DIEF	Informa campo da tabela SA2 que contém o código do	
	MV_A2ITA	Indica o campo da tabela SA2 que contém o código	município do fornecedor, conforme a tabela da
	MV_A2MUN	Informe o campo da Tabela SA2 que contém o Código	atividade do fornecedor, conforme Decreto 4947
	MV_A2SUFR	Indica o campo da tabela SA2 com o número de	do Município do Parana
	MV_A310FIL	Na rotina de transferência entre filiais deseja	inscrição na SUFRAMA do fornecedor.
	MV_AB10925	Modo de retenção do PIS,COFINS e CSLL p/ C Receber	permitir a transferência entre a filial origem
	MV_ABATAFA	Abatimento dos afastamentos n° 130. Salário.	e filial destino idênticas. S = Sim / N = Não
	MV_ABOPEC	Quanto ao período do Abono Pecuniário	1=Verif.retencao pelo valor da nota emitida
			2=Verif.retencao p/sonotas emitidas no peri

TOTVS 11 CodeBase Lista Administrador 11/04/2011 Teste / Matriz

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

Parâmetro	Descrição	Conteúdo
MV_TMKDTLC	Indica o número de dias em que as listas de contatos ou ligações pendentes permanecerão ativas no atendimento telecobrança.	T
MV_TMKENC	Define o código de encerramento padrão, utilizado no encerramento de atendimentos da telecobrança.	(branco)
MV_TMKMEMO	Define o texto padrão de encerramento utilizado nos de atendimentos da telecobrança.	(branco)
MV_TXPER	Define a taxa de permanência diária a ser gravada no Contas a Receber.	0
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.	<em branco>
MV_TMKSU41	Permite a seleção automática do Operador na Lista de Contatos. T (True) - Seleção Automática F (False) - Seleção Manual	F
MV_TMKTLC	Determina se a pesquisa dos títulos a receber na rotina de Telecobrança apresenta os títulos a vencer.	F

CADASTRO DE TELECOBRANÇA

Regras de Seleção

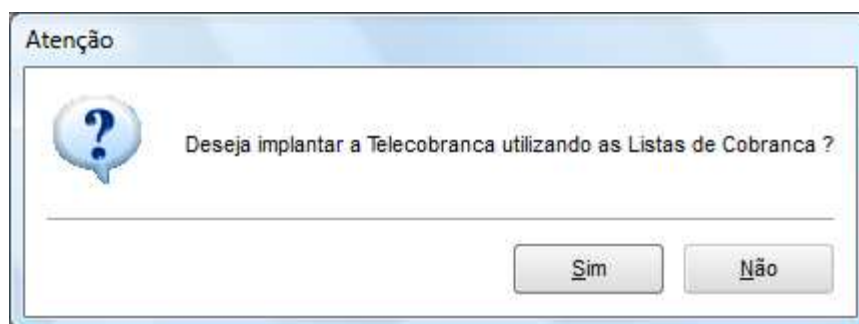
Este cadastro permite definir as regras para selecionar os títulos a receber que os operadores deverão cobrar. Resumindo, define quais os títulos que serão cobrados pelo operador.

Cada regra de seleção deverá estar relacionada com um Grupo de Atendimento, em que:

Cada Grupo poderá conter apenas uma regra.

A mesma regra de Seleção poderá ser usada por mais de um Grupo de Atendimento.

Ao acessar esse cadastro, pela primeira vez, ou seja, quando não houver nenhuma regra cadastrada, o Sistema apresenta ao usuário uma mensagem de alerta perguntando se ele deseja trabalhar com a lista de cobrança (modelo da versão passada) para realizar os atendimentos de Telecobrança.



SIM – O Sistema gerará uma Regra de Seleção automaticamente com a formatação adequada para trabalhar com a geração de Listas de Cobrança, em que a ordem será exatamente 000001 e o prazo 999999. Após esta inclusão, este cadastro estará fechado para novas inclusões e alterações. A execução da Lista de Cobrança será feita pela rotina Agenda do Operador.

NÃO – O Sistema irá disponibilizar o cadastro para que as Regras de Seleção e os respectivos prazos de vencimento sejam definidos para controlar os Títulos, que serão cobrados pelos Operadores. Desta forma a utilização da Lista de Cobrança ficará bloqueada. A seleção dos títulos será feita pela rotina de Pré-Atendimento.

Ao cadastrar a regra, o usuário deverá informar o prazo que o operador terá para trabalhar os títulos a receber (campo "Prazo/Dias"), que determinam o período de cobrança. Exemplo: O campo "Prazo/Dias" foi definido como "30" dias, serão cobrados os títulos em aberto vencidos até 30 dias da data base.

Estes períodos são obrigatoriamente seqüenciais, ou seja, não podem ser intercalados e 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 seqüência dos períodos de realização da cobrança para cada grupo de operadores.

Observe o exemplo:

Regra	Ordem	Descrição	Prazo	Início	Fim	O quê significa?
-------	-------	-----------	-------	--------	-----	------------------

000001	000010	Regras de cobranças primeiros contatos	000030	000001	000030	Serão selecionados os títulos em aberto, vencidos com até trinta dias de atraso.
000002	000020	Regras de cobranças com maior rigor	000060	000031	000090	Serão selecionados os títulos em aberto, vencidos entre 31º dia até 90º dia da data base.
000003	000030	Regras de cobranças jurídicas	000640	0000091	000730	Serão selecionados os títulos em aberto, vencidos entre 91º dia e 730º dia da data base.

Regra - Código da regra. Este número é sequencial.

Ordem - Ordem de cobrança. Neste exemplo, foi utilizado o intervalo numérico de 10. Assim, se for necessário incluir uma nova ordem entre as regras existentes, esta será possível.

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

Início - Na regra "000001", 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", 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).



O usuário poderá selecionar os títulos a serem cobrados, conforme sua situação financeira. Para isto, deve utilizar o campo "Situação":

0 - Carteira

- 1 - Cobrança Simples
- 2 - Cobrança Descontada
- 3 - Cobrança Caucionada

- 4 - Cobrança Vinculada
- 5 - Cobrança Advogado
- 6 - Cobrança Judicial
- 7 - Todas



Ao acessar esta rotina, se o cadastro de Regras de Seleção estiver vazio (em branco), o Sistema apresenta ao usuário uma mensagem de alerta perguntando se deseja trabalhar com a lista de cobrança para realizar os atendimentos de Telecobrança.

Se a resposta for afirmativa, a cobrança será realizada pela rotina Agenda do Operador - (menu Atendimento), através de listas geradas pela rotina Listas de Cobrança (menu Marketing).

Caso contrário, é possível criar as regras de seleção por grupos de atendimentos e a cobrança será realizada pela rotina Pré-Atendimento (menu Cobrança).



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

Exceto, se a cobrança for executada pelas rotinas: Listas de Cobranças e Agenda do Operador. Nesta situação, o Sistema gera automaticamente o prazo com o intervalo 000001 a 999999.

Exercício

Caminho para este exercício:

“Atualizações” > “Telecobrança” > “Regra de Seleção”

2. Clique sobre a opção “Incluir”, reponda “NÃO” e informe os dados a seguir:

Código:	<Conforme o Sugerido>
Descrição:	Cobrança de até 30 dias
Ordem:	10
Prazo/dias	30

Situação:	7 = Todas
3. Confirme a inclusão e informe os dados a seguir:	
Código:	<Conforme o Sugerido>
Descrição:	Cobrança de acima de 30 dias
Ordem:	20
Prazo/dias	400
Situação:	7 = Todas

Regras de Negociação

Este cadastro permite definir as regras que o Operador (acionador ou cobrador) poderá realizar na negociação com o cliente, para que o mesmo tenha condições de realizar o pagamento dos títulos vencidos.

Cada regra de negociação deverá estar relacionada com um Grupo de Atendimento, em que:

- Cada Grupo poderá conter apenas uma regra.
- A mesma regra de negociação poderá ser usada por mais de um Grupo de Atendimento

TOTVS Série T (Microsiga) 02.9.0013

Protheus 11 > Call Center > Atualizações > Telecobrança

Regras Negociação - 99/01

Atualização da Regra de Negociação - Incluir

Confirmar Fechar Ações relacionadas

Código* 000001

Descrição* REGRA GERAL

Reagendar 10

Título* Alterar

Prorrogacão 10

Crédito* Visualiza

Prz Desconto 10

Desc Nominal 0,00

Desc Juros 50,00

Seleção Automático

Acréscimo 0,00

Decréscimo 0,00

TOTVS: 11 CodeBase Lista Administrador 11/04/2011 Teste/Matriz

Ao cadastrar a regra, pode-se determinar:

- A quantidade máxima de dias que o operador poderá reagendar o follow-up de um atendimento efetuado com cliente, pois todos os atendimentos de telecobrança devem ser agendados na lista de pendências até que os títulos negociados no atendimento sejam pagos e o atendimento encerrado;
- Se o Operador poderá realizar alterações no título a receber apenas nos seguintes campos: Vencimento, Desconto, Acréscimo e Decréscimo;
- A quantidade máxima em dias que o título pode ter a data de vencimento prorrogada;
- 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, será válido o desconto concedido na negociação;
- 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 que serão aplicados;

- Percentual máximo de acréscimos que poderá ser concedido;
- Percentual máximo de decréscimos (abatimentos).
- Seleção - automática ou manual.

Este campo determina se os títulos a serem cobrados serão selecionados automaticamente, independente da influência do operador, ou seja, só os títulos vencidos.

Quando manual, o operador pode selecionar para cobrança todos os títulos em aberto (vencidos e a vencer). Para isto, o parâmetro "[MV_TMKTLC](#)" deve ser configurado como "T" True (Verdadeiro).

Exercício

Caminho para este exercício:

“Atualizações” > “Telecobrança” > “Regra de Negociação”

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

Código	<Automático>
Descrição	Regra de 30 dias
Reagedar	10
Título	Altera
Prorrogação	10
Crédito	Visualiza
Prz desconto	10
Desconto Juros	30
Seleção	Automática

3. Confirme a inclusão e informe os dados a seguir:

Código	<Automático>
Descrição	Regra de 400 dias
Reagedar	10
Título	Altera
Prorrogação	10
Crédito	Visualiza
Prz desconto	10
Desconto Juros	50
Seleção	Automática

4. Confira os dados e confirme a inclusão.

Promoção de Cobrança

Este cadastro define condições especiais para descontos de títulos com os clientes inadimplentes e está relacionado diretamente com os títulos em cobrança, portanto, não existe relacionamento com o cadastro de grupo de atendimento.

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

TOTVS Série T (Microsiga) 02.9.0013

Protheus 11 > Call Center > Atualizações > Telecobrança

Promoção Cobrança - 99/01

Atualização do Cadastro de Promoção de Cobrança - Incluir

Confirmar Fechar Ações relacionadas

Código*	Descrição*	Início*	Término*
000001	PROMOCAO 01	08/09/2011	31/12/2011
Vencido Inic.*	Vencido Final*	Valid Descon	% Desc. Nom.
01/01/2007	31/12/2011	10	0,00
			% Desc. Juros
			70,00

TOTVS 11 CodeBase Lista Administrador 11/04/2011 Teste/Matrix

Utilizando a promoção de cobrança é possível redefinir:

- Os dias de validade de descontos;
- O percentual máximo de desconto que pode ser concedido no valor nominal do título;
- O percentual máximo de desconto que pode ser concedido no valor dos juros.

Suas 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

Caminho para este exercício:

“Atualizações” > “Telecobrança” > “Promoção de cobrança”

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

Código	<Automático>
Descrição	Promoção 01
Início	<data atual>
Fim	<data atual>+10 dias
Vencimento Inicial	01/01/XX
Vencimento final	31/12/XX
Validade Desconto	10
Desc Juros	70

3. Confira os dados e confirme a inclusão.

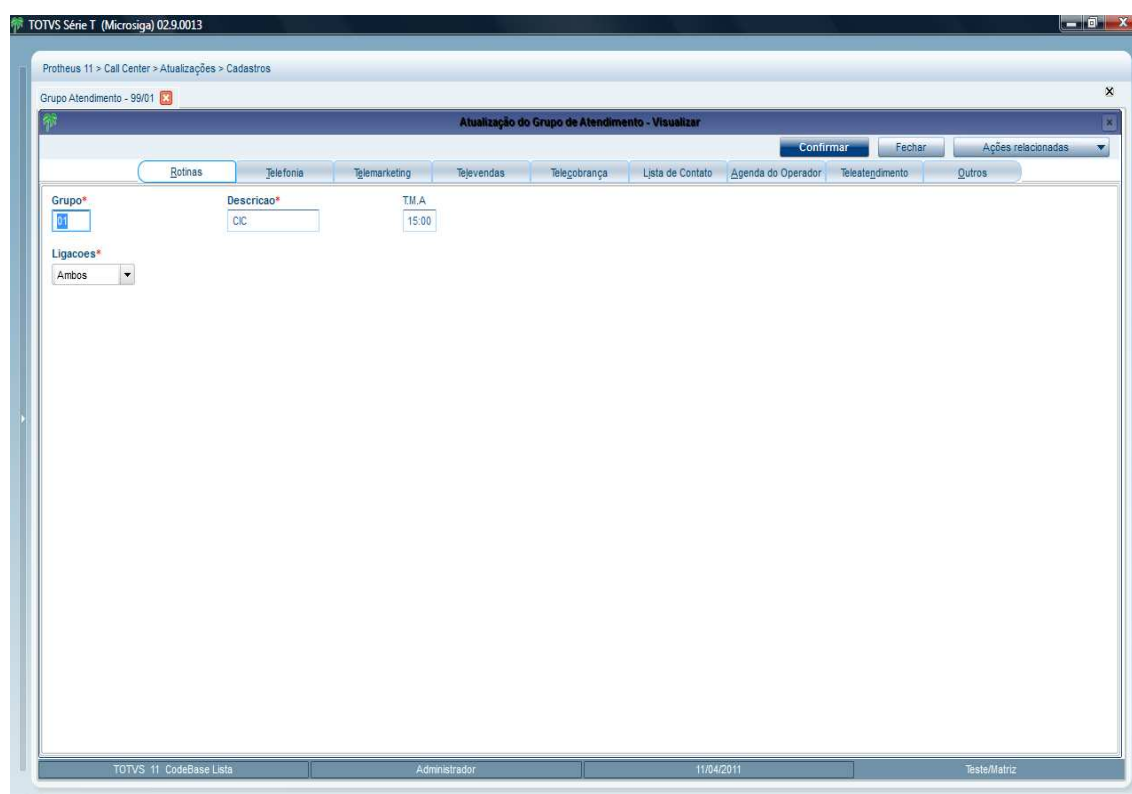
Grupos de Atendimento

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.

Este cadastro se refere, então, à configuração de atendimentos para cada operador, para identificar as opções e as movimentações que estes operadores poderão efetuar nas opções de Telemarketing, Telecobrança e Televendas. Sendo assim, a manutenção de Grupo de Atendimento possibilita que cada um tenha uma configuração específica, desde o Tipo de Modem da Estação, até o acesso de algumas funções do dia-a-dia.

Abaixo se apresenta a tela de Grupos de Atendimento:



Pasta Rotinas:

São os dados comuns que determinarão os perfis dos operadores.

Principais campos:

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 Telefonia:

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

Principais campos:

Hardware: Tipo do hardware utilizado pelo Protheus Call Center. Indica se a 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 de 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 CTI's homologadas que permitam realizar discagens automáticas por meio 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.

Principais campos:

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).

Principais campos:

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 venda;

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 Telecobrança:

Nesta pasta devem ser informadas as regras utilizadas para a Telecobrança, com o objetivo de melhorar a interface do Protheus Call Center, por meio da gestão de cobrança e não será abordado esse assunto neste treinamento.

Pasta Lista de Contatos:

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

Principais campos:

Validação do Contato: exclusivo ou simultâneo.

- **Exclusivo:** Se o contato já estiver selecionado em uma lista, não poderá ser adicionado a uma nova para a mesma data.
- **Simultâneo:** Mesmo que o contato esteja selecionado em uma lista, poderá ser adicionado a uma nova lista para a mesma data, desde que as formas de contato (voz, cross-posting, mala direta) sejam diferentes.

Aniversário: Indica se o operador relacionado a este 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 ser retornados.

- **Não:** Não valida.
- **Último contato:** Valida a periodicidade, baseado no último contato efetuado.



Observe também o campo "Período" informado no Cadastro de Contatos (Pasta "Perfil"). Este campo será a base para o cálculo da periodicidade de retorno ao cliente.

Campanhas: Define geração de listas de contato, se serão obrigatórios ou não o preenchimento de "Campanhas" e "Scripts" para os operadores desse grupo.

Pasta Agenda do Operador:

Nesta pasta são configurados os acessos dos operadores durante a execução da rotina "Agenda do Operador".

Principais campos:

Prioridade: Define a prioridade de execução das listas de contatos:

Listas de Contatos Pendentes: Dá prioridade às listas de contatos pendentes durante a execução da agenda do operador, obrigando assim, se necessário, o operador a parar as tarefas que estão sendo executadas e atender a pendência agendada.

Observe o exemplo:

Agenda do Operador			
Listas	Descrição	Data	Hora

000001	Lista de Contatos - Venda de um novo produto	02/02/XX	08h00min
000002	Lista de Contatos Pendentes - Pendência Telemarketing	02/02/XX	11h00min
000003	Lista de Contatos - Divulgação do Evento (Gestão de Qualidade)	02/02/XX	15h00min

Assim:

No início do dia, o operador deve executar a lista 000001. Por existir uma lista de contato pendente, às 11h aproximadamente, será exibida uma mensagem de alerta informando sobre a pendência agendada.

O operador deve parar a tarefa que está sendo executada e atender a pendência. Só assim, será possível dar continuidade aos contatos agendados em outras listas.

Lista de Contato: As tarefas são executadas normalmente conforme a agenda do operador. Porém, se necessário, o operador poderá executar outra lista, independente da ordem exibida.

Listas por data: Executa as listas de contatos/pendências por ordem cronológica. Neste caso, o operador deve executar a ordem exibida na agenda do operador.

Validade: Este campo pode ser utilizado para definir o prazo de validade das listas de contatos ou listas de pendências. Caso seja deixado em branco, será considerada a configuração definida nos campos "Validade TLV" e "Validade TMK".

Exemplo 1 - Listas de Contatos

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



Este exemplo define que as listas de contatos de Telemarketing 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.



Sempre que existirem pendências agendadas, o Sistema apresenta mensagens de alerta ao operador, seja qual for a rotina acessada.

Exercício

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

Para realizar esse exercício, acesse:

Atualizações > Cadastros > Grupos de Atendimento

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

Grupo	=	<Automático>
Descrição	=	Telecobrança 30 dias
T.M.A.	=	02:00
Ligações	=	Ambos

2. Posicione na pasta “Telecobrança” e informe os dados a seguir:

Seleção	0000001
Negociação	0000001
Tipo de Grupo	Interno
Envia e-mail	Sim

3. Selecione a pasta “Lista de Contatos” e informe os dados a seguir:

Contato	=	2 - Simultâneo
Aniversário	=	1 - Não
Período	=	1 - Não Gera
Campanhas	=	2 – Opcional

4. Confira os dados, confirme e informe os dados a seguir:

5. Posicione na pasta “Rotinas”, informe os dados a seguir:

Grupo	=	<Automático>
Descrição	=	Telecobrança 400 dias
T.M.A.	=	02:00
Ligações	=	Ambos

6. Posicione na pasta “Telecobrança” e informe os dados a seguir:

Seleção	0000002
Negociação	0000002
Tipo de Grupo	Interno
Envia e-mail	Sim

7. Selecione a pasta “Lista de Contatos” e informe os dados a seguir:

Contato	=	2 - Simultâneo
---------	---	----------------

Aniversário	=	1 - Não
Período	=	1 - Não Gera
Campanhas	=	2 – Opcional

8. Confira os dados e confirme a inclusão.

Operadores

Esta opção permite o cadastramento de dados relativos aos Operadores e ou Atendentes, inclusive a definição se eles também trabalham como Vendedores, o que permitirá ao Sistema calcular as suas Comissões. É possível informar para cada Operador, um Grupo de Atendimento diferente.

Abaixo se apresenta a tela de Operadores:

Protheus 11 > Call Center > Atualizações > Cadastros

Operadores - 99/01

Atualização de Operadores - Incluir

Confirmar Fechar Ações relacionadas

Cadastrais Perfil Telefonia

Codigo* 000001 Nome* Usuario01 - 01

Nome Reduzid* Usuario01 - 01

Endereco Bairro

Município Estado CEP

CPF/CNPJ Telefone FAX

Participante Nome Partic.

TOTVS 11 CodeBase Ltda Administrador 11/04/2011 Teste/Matriz

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.

Principais campos:

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

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

Nome Reduzid.: Automaticamente atualizado pela seleção do usuário.

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

Pasta Perfil

Nesta pasta são definidos os dados relacionados ao perfil do operador. Devem ser informados os seguintes campos:

Principais campos:

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

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

Grupo: Grupo de atendimento;

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

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

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

Válido: Indica se esse registro está ativo ou não.

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



Pasta Telefonia

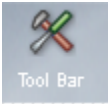
Nesta pasta são definidos os dados relacionados ao perfil do operador. Devem ser informados os seguintes campos:

Principais campos:

Agent ID: Informa se esse operador é válido ou não para ser selecionado nas rotinas de atendimento.

Principais opções – ícones

	Permite selecionar usuários previamente cadastrados no Ambiente Configurador. Importante para que através de sua senha, o operador tenha acesso às funcionalidades do Ambiente, de acordo com as suas funções.
	Indica a configuração de e-mail para este operador. <ul style="list-style-type: none">• Nome de conta: Informe a conta de e-mail do operador, será usada para envio de e-mails no atendimento.

	<ul style="list-style-type: none"> Senha: Neste local deverá ser informada uma nova senha para o profissional. A primeira senha é feita no cadastro de profissional.
	Configuração dos botões das telas de atendimento. Permite selecionar quais opções o operador terá acesso.

Exercício

Os operadores, pertencentes às equipes de atendimento, devem ser registrados sempre através desse 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 – 01”;

Observação:

Automaticamente serão preenchidos os campos abaixo:

Nome = Usuario 01 - 01

Nome Reduzid. = Usuario 01 - 01

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

Grupo = 01 (F3 Disponível)

Atendimento = Telecombrança 30

Válido = Sim

Tipo = Operador

Operador 2:

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 – 02”;

Observação:

Automaticamente serão preenchidos os campos abaixo:

Nome = Usuario 02 - 02

Nome Reduzid. = Usuario 02 - 02

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

Vendedor = Sim

Grupo = 01 (F3 Disponível)

Atendimento = Telecobrança 30

Válido = Sim

Tipo = Supervisor

Operador 3:

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 – 03”;

Observação:

Automaticamente serão preenchidos os campos abaixo:

Nome = Usuario 03 - 03

Nome Reduzid. = Usuario 03 - 03

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

Vendedor = Sim

Grupo = 02 (F3 Disponível)

Atendimento = Telecobrança 400
Válido = Sim
Tipo = Operador

- Emitindo relatórios de Operadores/Atendentes e Grupos de Atendimentos:

1. Selecione as seguintes opções: “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;

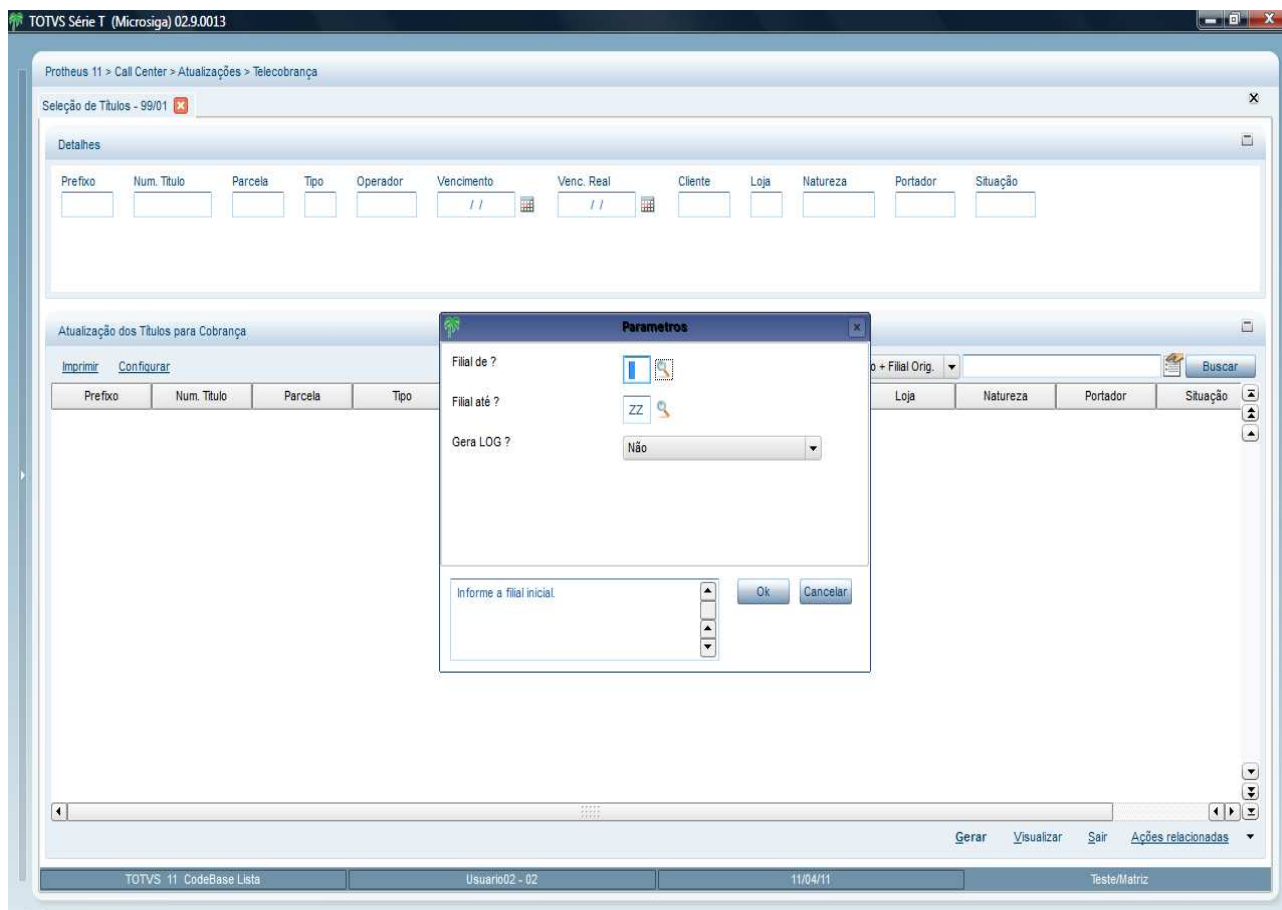
3. Confirme os “Parâmetros” e a emissão do “Relatório de Operadores”.

Seleção de Títulos

Essa rotina é utilizada para gerar 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 que pertence a um determinado operador.

O acesso a essa rotina é restrito aos Supervisores de Telecobrança, podendo ser executada a qualquer momento. Indicamos realizar esse processo pelo menos uma vez ao dia, para atualizar a referência dos títulos vencidos na respectiva data. Essa rotina poderá ser configurada via Schedule, uma vez que é uma tabela de suma importância para a utilização da Telecobrança.



O processo de atualização do SK1 consiste em:

- Atualizar os dados dos títulos existentes no SK1, de acordo com os dados contidos no SE1, ou seja, todos os campos que existem no SK1 estarão compatibilizados com os existentes no SE1.
- Incluir os novos títulos vencidos até o dia de sua execução.
- Filtra apenas os tipos dos títulos que não sejam de Abatimento.

Para controlar se a tabela SK1 já foi atualizada, ao clicar na opção "Gerar" para executar a rotina, é verificado se a data atual do sistema é anterior à data existente no parâmetro **MV_TMKS1**, que indica a data e hora da última atualização, onde é exibido ao usuário para que decida se a atualização prosseguirá. Em seguida, será aberta a janela com os parâmetros da rotina que são: Filial Inicial e Filial Final para o usuário selecionar apenas as filiais que terão os títulos gerados e atualizados.

Durante o pré-atendimento, quando um operador solicitar uma nova cobrança, a pesquisa sempre será efetuada nesta tabela que conterá apenas os registros em processos de cobrança, ou que estão aguardando o contato de negociação.

Após o Título ser selecionado através da regra de seleção, será gravado nesta tabela o código do Operador, para definir que o respectivo Cliente e todos os seus Títulos pertençam à carteira de cobrança desse 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.

Opção "Exceção"

Esta opção é utilizada para tratar as exceções de cobrança, permitindo bloquear/desbloquear a cobrança de títulos que foram selecionados na geração base de dados.



Observe que, quando o título é bloqueado para cobrança, o campo "Operador" é atualizado com a expressão "XXXXXX". Caso liberado, o Sistema retorna o conteúdo deste campo para seu status normal (branco).

Exercício

1. Entre com a senha do usuário 02 e informe os dados a seguir:

“Atualizações” > “Telecobrança” > “Seleção de Títulos”

2. Clique sobre a opção “Gerar” e confirme os parâmetros para a seleção de títulos.

GERENCIA DE CONTATOS

Banco de Conhecimento

Os Bancos de Conhecimentos do Protheus 8 é um banco de informações genéricas, armazenadas em arquivos. Estas informações podem ser: Figuras, Textos, Planilhas, e-mails, faxes ou qualquer Tipo de Arquivo que contenha informações relevantes ao Sistema. Por exemplo: No Cadastro de Transportadoras será possível armazenar as Imagens dos Caminhões que realizam o transporte de produtos; também será possível armazenar Folders enviados de Clientes.

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

Será apresentado a tela para seleção do documento:

TOTVS Série T (Microsiga) 02.9.0013

Protheus 11 > Call Center > Atualizações > Gerencia Contatos

Banco Conhecimento - 99/01

Banco de Conhecimento

Confirmar Fechar Ações relacionadas

Dados do documento

Cod. Objeto* 0000000001 Objeto* C:\PROTHEUS11\PROTHEUS_DATA\MALADIRETA.DOT Descrição* EXEMPLO

Tamanho 22 KB

Palavr.Chave	Alias WT	Recno WT
MALA	ACC	0
DIRETA		0

TOTVS 11 CodeBase Lista Administrador 11/04/2011 Teste/Matriz



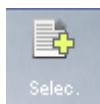
As seguintes observações são importantes:


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

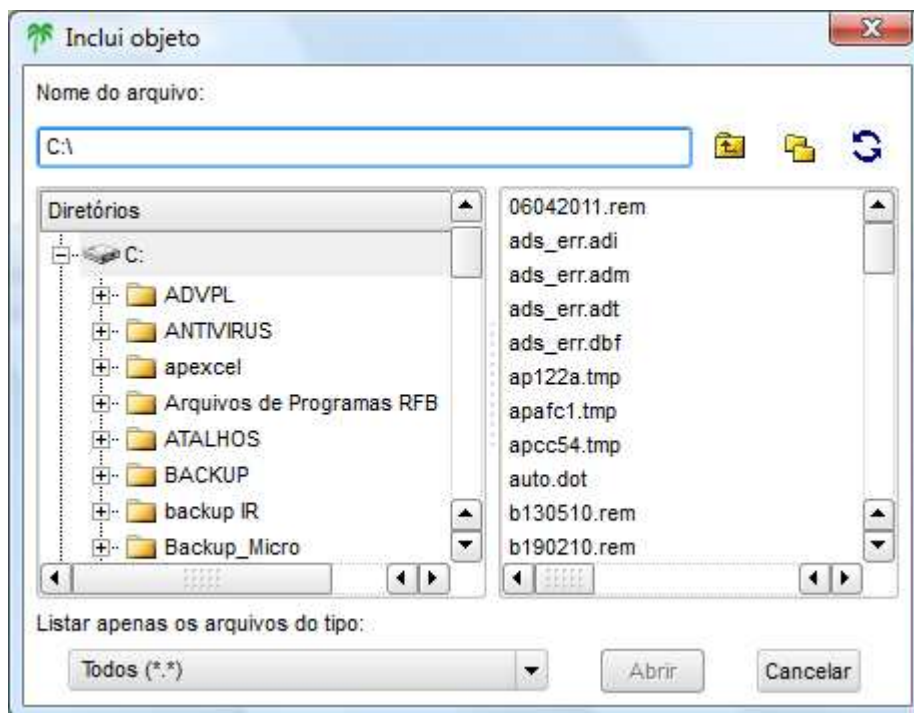
O auxílio da “Palavra-chave” pode ser excepcional, se implementado na “Consulta”.

Principais campos:

Código do Objeto: Este campo é preenchido pelo Sistema e apresenta um código seqüencial que identifica o objeto.



Objeto: Clicando em , será apresentado a tela abaixo, para seleção dos arquivos:



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

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

As seguintes observações são importantes:

- Será possível informar “Mais de uma Palavra-Chave” para cada “Documento”.
- O auxílio da “Palavra-chave” pode ser excepcional, se implementado, pois na “Consulta Perfil do Contato” será possível encontrar os mais diversos documentos a este vinculado, através deste recurso;
- Observe que a “Área de Registro” dos “Documentos Eletrônicos” é única, porque, posteriormente, os documentos serão associados aos “Clientes, Prospects, Suspects, etc.”;
- O botão “Atualiza” permite que, a partir de um “Código de Objeto” selecionado, seja realizada a “Atualização do Objeto”. Entretanto, é necessário que os “Documentos” tenham o mesmo nome. Do contrário, deverá ser cadastrado um “Novo Documento”;
- O botão “Salvar Como” permite “Alternar” os diretórios dos objetos;
- Para “Armazenar E-mails”, salve-o no aplicativo por sua empresa utilizado, por meio do “Comando - Save as” em um diretório apropriado. Este deverá ser gravado como “Texto” e

então o procedimento, para incluí-lo no “Banco de Conhecimentos”, será como demonstrado no exercício anterior;

- Para empresas que queiram “Controlar Faxes”, pode-se escanear o fax e armazená-lo, caso não possua servidor de fax ou similar para armazenar arquivos eletronicamente.

Exercício

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

Caminho para este exercício:

1. Selecione as seguintes opções:

Atualizações > 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\Portugues\ 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

Diversos contatos podem ser associados a clientes, fornecedores, prospects, suspects, parceiros ou concorrentes.

Os Contatos são separados em níveis de (01 a 10) em Ordem Decrescente de importância. Os Níveis serão úteis para classificar quais Contatos serão acionados na opção de “Gerador de Contatos” (Call Center).

É importante mencionar o conceito CRM, que gerencia os relacionamentos e então, separadamente, temos os Contatos, que poderão ser vinculados somente a um cliente, um

fornecedor, um parceiro, ou a todos, dependendo da sua necessidade e do controle a ser obtido através do registro dos atendimentos às entidades que não sejam necessariamente entidades relacionadas com o Departamento de Vendas.

Será apresentado a tela de Contatos:

Tela de Contatos - 99/01

Atualização de Contatos - Visualizar

Confirmar Fechar Ações relacionadas

Cadastrais Perfil Negócios

Contato* 000001 Nome* PEDRO DIAS CPF

Residência RUA DO BOSQUE, 75 Bairro PERDIZES Município SAO PAULO

Estado SP CEP 02345-000 DDI DDD 011 Fone Resid. -

Celular Fax Fone Com. 1 3421-4532 Fone Com. 2 -

E-mail* pedro@empresa.com.br Home Page Ativo Sim

Tipo	Padrão?	Endereço	CEP	Bairro	Município	Estado	Cód. Munic.	País
Comercial	Sim	RUA DO BOSQUE, 75	02345-000	PERDIZES	SAO PAULO	SP		

TOTVS - 11 CodeBase Lista Administrador 11/04/2011 Teste/Matriz

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 o 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 esse 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 requer 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, por meio desse campo será selecionado que cargo o contato pertence.

Grupo: Vinculado ao cadastro de Grupos, por meio desse 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 deste, mais estarão contemplados tais 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	= Pedro Dias
Endereço	= Rua do Bosque, 75
Bairro	= Perdizes
Município	= São Paulo
Estado	= SP (F3 Disponível)
CEP	= 02345-000
DDD	= 011
Fone Resid.	= 3421-4532
Celular	= 9832-4909
Fone Com. 1:	= 5434-3456
Ativo	= Sim
e-mail	= pedro@empresa.com.br
Cadastro	= Atualizado

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

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

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

Contato	= <Automático>
Nome	= Marco A. Diniz

Endereço	= Nicolas San John, 2375
Bairro	= Jardins
Município	= São Paulo
Estado	= SP (F3 Disponível)
CEP	= 31991-034
DDD	= 011
Fone Resid.	= 2211-4532
Celular	= 7235-4340
Fone Com. 1:	= 7656-7000
Ativo	= Sim
e-mail	= marco @empresa.com.br
Cadastro	= Atualizado

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

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

Cliente

Cliente é a entidade que possui necessidades de produtos e serviços a serem supridas pelas empresas.

Conceitualmente, na 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.

No ambiente FATURAMENTO, o cadastro de Clientes é uma etapa obrigatória para que os pedidos de vendas sejam registrados e os documentos de saída possam ser gerados.

É possível classificar os clientes em cinco tipos:

- Consumidor final.
- Produtor rural.
- Revendedor.
- Solidário.
- Exportação.

Esta divisão foi feita em função do cálculo dos impostos, tratado de forma diferenciada para cada tipo.

Além dessa classificação, o cadastro de Clientes apresenta numerosos campos destinados a auxiliar o correto cálculo dos impostos nas operações de saída, devido aos diversos enquadramentos previstos na legislação para cada tipo de empresa ou consumidor.

Adicionalmente, esse cadastro disponibiliza campos para o processo da gestão de vendas, como por exemplo, informações de risco financeiro e crédito, informações sobre ramos de atividade e informações de histórico de relacionamento.

As informações definidas como campos obrigatórios, nas funcionalidades de vendas corporativas (faturamento) estão separadas em pastas. A seguir, é apresentada a tela referente à entidade *Clientes* e seus principais campos.

Será apresentado a tela de clientes:

Principais campos:

Pastas cadastrais

- **Código (A1_COD):** Código que funciona como identificador do cliente.
- **Loja (A1_LOJA):** Loja do cliente. Pode ser entendido também como filial.

A combinação do código do cliente e loja do cliente representa o identificador único desse cadastro. Dessa forma, quando se menciona a palavra "Cliente" no Sistema, a referência é

relativa à combinação desses dois campos, na grande maioria dos casos.

- **Descrição (A1_NOME):** Nome ou razão social do cliente. Facilita a identificação do cliente, permitindo obter maiores informações sobre ele. Normalmente, a informação é apresentada junto ao código em relatórios e consultas.
- **Tipo (A1_NREDUZ):** É o nome reduzido pelo qual o cliente é mais conhecido dentro da empresa. Auxilia nas consultas e relatórios do Sistema. Utilizado em alguns casos em que o espaço não é suficiente para a exibição do nome completo.
- **Endereço (A1_END):** Endereço do cliente. Utilizado principalmente em consultas e relatórios em que são exibidas informações cadastrais, envio de informações fiscais (relatórios oficiais, meios magnéticos), emissão de boletos, faturas e impressão de documentos fiscais.
- **Tipo (A1_TIPO):** Tipo do cliente. Classificação do cliente com o objetivo de auxiliar no cálculo de impostos. Exemplo: Para que o cálculo do ICMS retido possa ser efetuado nas operações de saída, é necessário que o cliente esteja classificado como solidário.
- **Município (A1_MUN):** Município do cliente. Utilizado principalmente em consultas e relatórios em que são exibidas informações cadastrais, envio de informações fiscais (relatórios oficiais, meios magnéticos), emissão de boletos, faturas e impressão de documentos fiscais. Este campo é um campo de digitação livre, pois não existe cadastro de Municípios no Sistema. Dessa forma, o campo não é avaliado no cálculo de impostos municipais (Ex. ISS), por exemplo.
- **Estado (A1_EST):** Unidade da federação em que o cliente está localizado. Além de função cadastral e consulta, este campo é fundamental para o cálculo do ICMS nas operações de venda a clientes contribuintes, pois a alíquota do ICMS varia conforme os estados origem e destino, classificando-se em operações dentro do estado, interestaduais (entre estados) e entre estados da região norte e o restante do país e vice-versa.
- **CNPJ/CPF (A1_CGC):** Número da inscrição no cadastro geral de contribuintes do Ministério da Fazenda, para pessoas jurídicas ou CPF para pessoas físicas. Além da função cadastral, é empregado para identificar se o cliente é pessoa física ou jurídica no cálculo do imposto de renda.
- **Ins.Estad. (A1_INSCR):** Número da inscrição estadual do cliente. Além da função cadastral, o preenchimento desse campo indica que o cliente é contribuinte do ICMS, afetando a forma como o cálculo do ICMS deve ser efetuado. Se o campo for mantido em branco, o Sistema assume que o cliente é consumidor final. Cada estado possui regras de preenchimento específicas, que são válidas pelo Sistema em conjunto com a informação do campo estado (A1_EST).
- **Bloqueado (A1_MSBLQL):** indica se o cliente está bloqueado para uso. Caso seja informado "SIM", o Sistema impede o preenchimento do código desse cliente / loja em que é exigido. Dessa forma não possível inserir um pedido de vendas para este cliente, pois o Sistema invalidará a digitação, porque não age sobre os movimentos existentes na base de dados antes da informação do bloqueio. Logo, se já existe um pedido de vendas colocado, nenhuma ação será tomada e o documento de saída poderá ser gerado normalmente.

Pasta adm/ fin

- **Natureza (A1_NATUREZA):** indica qual a natureza financeira a ser utilizada na geração

dos títulos de contas a receber quando da emissão de documentos de saída. Possui duas principais funções: Auxiliar na classificação dos títulos gerados e permitir o recolhimento de impostos que tem como origem a colocação dos títulos a receber, a saber: IRRF, INSS, ISS, PIS (retenção), COFINS (retenção) e CSLL (retenção).

- **Vendedor (A1_VEND):** Código do vendedor preferencial do cliente. Ao informar o cliente na digitação do pedido de vendas, o Sistema efetuará a sugestão do vendedor preferencial. O pedido de vendas permite a utilização de diversos vendedores, mas apenas o primeiro será sugerido.
- **% Comissão (A1_COMIS):** Percentual de comissão do vendedor. Ao informar o cliente na digitação do pedido de vendas, o Sistema efetuará a sugestão do percentual de comissão. O pedido de vendas permite a utilização de diversos vendedores com seus respectivos percentuais de comissão, mas apenas o primeiro será sugerido.
- **C.Contábil (A1_CONTA):** Código da conta contábil na qual se deve lançar (via expressão no lançamento contábil) as movimentações do cliente na integração contábil, se houver.
- **Aliq. IRRF (A1_ALIQIR):** Alíquota para cálculo do imposto de renda retido na fonte. Caso este campo seja informado, há prioridade sobre a alíquota do IRRF informada na natureza financeira atrelada ao cliente.

Pasta fiscais

- **Recolhe ISS (A1_RECISS):** Indica se o cliente efetua o recolhimento do ISS ao tomar (adquirir) o serviço. Dessa forma, caso este campo esteja configurado como "SIM", significa que a responsabilidade pelo recolhimento é do tomador do serviço (cliente), portanto o título de pagamento do ISS não deverá ser gerado pelo Sistema em favor da prefeitura. Ao invés disso, o Sistema pode ser configurado para abater o valor do ISS da duplicata gerada, como forma de compensação.
- **Recolhe INSS (A1_RECINSS):** Indica se o cliente efetua o recolhimento do INSS. Para que o cálculo do INSS seja efetuado nas operações de saída, este campo deve estar configurado como "SIM".
- **Rec. PIS (A1_RECPIIS):** Indica se deve ser efetuado o cálculo para retenção do PIS para esse cliente. O efetivo cálculo da retenção depende também da configuração da natureza financeira e da geração de títulos nos documentos de saída.
- **Rec. COFINS (A1_RECCOF):** Indica se deve ser efetuado o cálculo para retenção da COFINS para esse cliente. O efetivo cálculo da retenção depende também da configuração da natureza financeira e da geração de títulos nos documentos de saída.
- **Rec. CSLL (A1_RECCSLL):** Indica se deve ser efetuado o cálculo para retenção da CSLL para esse cliente. O efetivo cálculo da retenção depende também da configuração da natureza financeira e da geração de títulos nos documentos de saída.

Pasta vendas

- **Transp. (A1_TRANSP):** Código da transportadora padrão para a remessa de mercadorias para o cliente. Este campo é sugerido por ocasião da digitação do pedido de venda

- **Cond. Pagto (A1_COND):** Código da condição de pagamento padrão para o cliente. Este campo é sugerido por ocasião da digitação do pedido de venda.
- **Desconto (A1_DESC):** Percentual do desconto padrão para o cliente. Caso seja informado, o Sistema efetuará a sugestão desse percentual no primeiro desconto do cabeçalho do pedido de vendas.
- **Risco (A1_RISCO):** Grau de risco na aprovação do crédito do cliente em pedidos de venda (A, B, C, D, E):
 - A: crédito Ok. O crédito é sempre liberado.
 - B, C e D: Liberação definida por meio dos parâmetros <MV_RISCO> (B,C,D).
 - E: liberação manual. O crédito é sempre bloqueado, devendo ser liberado anualmente.
 - Z: Liberação por meio de integração com software de terceiro.

Para mais detalhes, deve-se consultar as rotinas de -LIBERAÇÃO DE PEDIDOS- e -LIBERAÇÃO DE CRÉDITO-.

- **Lim. Crédito (A1_LC):** Limite de crédito estabelecido para o cliente; valor armazenado na moeda forte definida no campo "A1_MOEDALC". *Default* moeda 2.
- **Venc. Lim Cre. (A1_VENCLC):** Data de vencimento do limite de crédito. O Sistema bloqueia os pedidos quando a data do limite de crédito estiver expirada.
- **Moeda do LC (A1_MOEDALC):** Moeda do controle de crédito. Cadastrando zero, será usada a moeda informada no parâmetro <MV_MCUSTO> (Moeda forte).
- **Tabela preço (A1_TABELA):** Tabela de preços padrão vinculada ao cliente. Esse conteúdo é sugerido por ocasião da digitação do pedido de venda.
- **Segmento 1...8:** Indicam os segmentos de mercado em que o cliente esteja inserido e é utilizado em relatórios, mas também para filtro de geração de listas de contato.

Exercício

Como cadastrar Clientes:

1 . Selecione as seguintes opções:

“Atualizações” > “Gerência de Contatos” > Clientes”

2 . Posicione no cliente “000001” e clique no botão “Visualizar”;

3. 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 “000001” e em seguida, clique em “Contatos”;

2. Pressione <F3> e selecione o contato cadastrados anteriormente (Pedro Dias);
3. Repita os passos acima para o cliente “000005 – TEX MALHAS E CONFECÇÕES, relacionando a ele o contato (Marcos Diniz) e confirme;
4. Repita os passos acima para o cliente “000007 – MURURU DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS, relacionando a ele o contato (Denilson Bermasco) e confirme;
5. Repita os passos acima para o cliente “000002 – CRISTALINA”, relacionando a ele o contato (Claudio Oliveira) e confirme.

- 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”, clique no botão “Tipo de Impressão – Em Disco” e confirme;
2. Na pasta “Ordem”, selecione o botão “Por Código”;
3. Confira os dados e a emissão do relatório de “Cadastro de Clientes”.

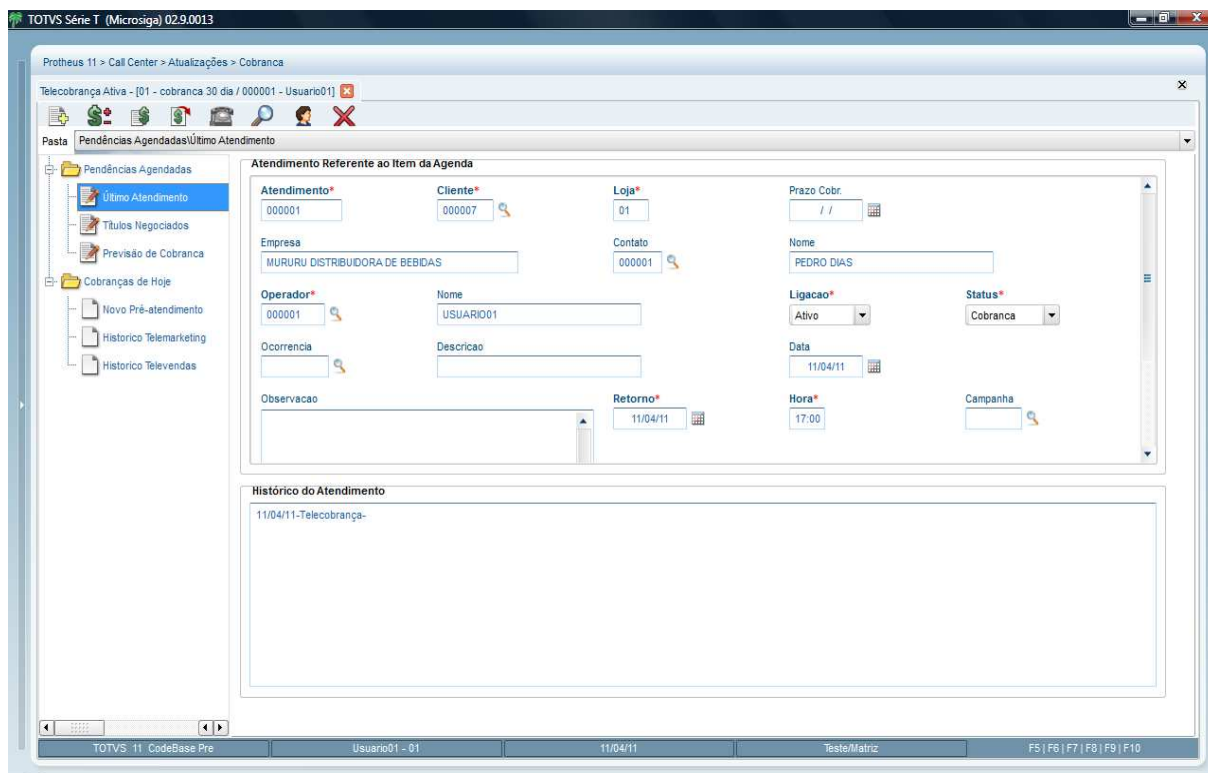
COBRANÇA

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). Estas 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 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. Os campos que podem ser alterados são: vencimento, acréscimo, decréscimo, desconto financeiro e 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 pertencer a outro operador, estes serão alocadas na conta sua "conta" até que o pagamento de todos os títulos vencidos seja realizado.
- Na abertura da tela de atendimento, o campo ligação virá carregado com o conteúdo ATIVO e não será permitida a alteração deste.
- Caso os títulos/cliente pertençam a um operador, e um dos títulos ficou fora dos parâmetros de seleção, este 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.



Para efetuar a cobrança no pré-atendimento:

1. Na janela de manutenção Pré-Atendimento, clique na opção "Cobrança".

O sistema apresenta a janela "Call Center - Telecobrança Ativa", dividida em pastas:

● Pasta "Pendências Agendadas", esta é subdividida em áreas:

- [Pendências Agendadas para Hoje](#): Exibe as pendências agendadas até à data corrente, que deverão ser executadas antes de solicitar novas cobranças

A pasta "Pendências Agendadas" é subdividida em sub-pastas:

- [Pasta "Último Atendimento"](#)
- [Pasta "Títulos Negociados"](#)
- [Pasta "Previsão de Cobrança"](#)

● Pasta "Cobranças de Hoje"

- Atendimento realizados Hoje
- Títulos Negociados no Atendimento Acima

A pasta "Cobranças de Hoje" é subdividida em sub-pastas:

- [Pasta "Novo Pré-Atendimento"](#)
- [Pasta "Pendências Telemarketing"](#)
- [Pasta "Pedido no Televendas"](#)

2. Selecione a pasta conforme função de desejada.

Pasta "Pendências Agendadas"

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.



Para verificar o último atendimento:


1. Posicione na 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. Posicione na 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]".



Consulte também o tópico [Botões da Barra de Ferramentas](#).

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.



Para verificar a previsão de cobrança:


1. Posicione na 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 "Cobranças de Hoje"

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.



Para realizar um novo pré-atendimento:

1. Posicione na 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 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, etc.), 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.).

- **Pasta "Contatos"**: São apresentados os dados relacionados ao contato, agrupando-os em 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, estes estão subdivididos em pastas:

- **Pasta "Títulos"**: São exibidos os títulos em aberto para cobrança.
- **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  "Busca um novo Pré-Atendimento para Cobrança - [F6]", para a atualização dos dados de cobrança.

Caso existam 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, 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 dessa 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.



Para visualizar as pendências do Telemarketing:

1. Posicione na 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 sobre o atendimento a ser visualizado e verifique seus dados.

Pasta "Pedidos no Televendas"

Os dados dessa 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.



Para visualizar os orçamentos/pedidos em aberto no Televendas:

1. Posicione na 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.

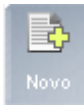
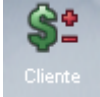
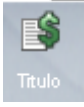
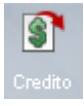

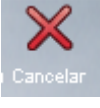

Itens do Pedido Acima

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 sobre o pedido a ser visualizado e verifique seus dados.

Botões da Barra de Ferramentas

Botão	Descrição
-------	-----------

 <p>Busca um novo Pré-Atendimento para Cobrança - [F6]</p>	<p>Ao acessar este botão, serão apresentados os títulos que deverão ser cobrados pelo operador, conforme as regras de cobranças estabelecidas anteriormente.</p>
 <p>Consulta Posição Financeira do Cliente - [F7]</p>	<p>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.</p>
 <p>Consulta Posição Financeira do Título - [F8]</p>	<p>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.</p>
 <p>Manipula o Crédito do Cliente - [F9]</p>	<p>Permite alterar os dados relacionados ao crédito do cliente, se assim configurado no cadastro de Regras de Negociação.</p> <p>Ao selecioná-lo, será apresentada a janela "Manipulação do Crédito do Cliente", exibindo os dados relacionado ao crédito do cliente: grau de risco, classe de crédito, limite de crédito, vencimento do limite de crédito, etc.</p>
 <p>Executa a tela de atendimento - [F10]</p>	<p>Ao selecioná-lo, executa a tela de atendimento de cobrança.</p> <p>Veja também o tópico Atendimento Receptivo.</p>
 <p>Encerra o Pré-Atendimento [Alt + F4]</p>	<p>Abandona a tela do pré-atendimento, retornando ao menu da rotina.</p>
 <p>Pesquisar Pendência</p>	<p>Permite pesquisar uma pendência no painel de pendências agendadas. É um facilitador para o operador da cobrança na pesquisa de pendências do dia. Exemplo: Em um dia podem existir diversas pendências a serem executadas, e se por acaso um cliente que possua uma pendência para esse dia entrar em contato com o operador, a pesquisa se tornará mais rápida e eficiente.</p>



Cadastro de Contatos

Permite alterar ou incluir um contato para os clientes disponibilizados para follow-u, no painel de pendências agendadas ou no painel de novo pré-atendimento.

Dados Técnicos

Parâmetros da Rotina

- **MV TMKTPTE:** Indica qual será o tipo de telefone a ser utilizado para geração da pendência de novo pré-atendimento. Se o parâmetro não existir será assumido o telefone comercial 1 como padrão.
- **MV TMKSELV:** Indica se na solicitação de novo pré-atendimento será utilizada a ordenação para buscar o título mais antigo de maior valor para cobrança. Se o parâmetro não estiver criado, a busca dos títulos será feita apenas pelo mais antigo.
- **MV TMKDILG:** Indica qual será o diretório de criação do arquivo de trace das operações de cobrança.

Exercício

Como realizar um Pré-Atendimento:

1. Acesse o Call Center com a senha “01” – Usuário – 01;

2. Selecione as seguintes opções:

“Atualizações” > “Cobrança” > Pré-Atendimento”

3. Clique na opção “Cobrança”, posicione na opção “Novo Pré-Atendimento” e clique no botão “Novo”;

4. Clique na opção Cobrar e confirme o Sucesso da chamada;

- Em seguida o Sistema irá apresentar a tela de Atendimento do Telecobrança.

5. Informe os dados a seguir para todos os títulos em atraso:

Retorno: <Data atual + 3 dias>

Horário: 08:00

Status do Título: Negociado

Vencimento: <Data atual + 1 dia>

Desconto: 40%

6. Confira os dados, confirme o atendimento e selecione o telefone “Comercial 1” para o retorno;

7. Acesse o Call Center com a senha “03” – Usuário – 03;

8. Selecione as seguintes opções:

“Atualizações” > “Cobrança” > Pré-Atendimento”;

9 . Clique na opção “Cobrança”, posicione na opção “Novo Pré-Atendimento” e clique no botão “Novo”;

10. Clique na opção Cobrar e confirme o Sucesso da chamada;

- Em seguida o Sistema irá apresentar a tela de Atendimento do Telecobrança.

11. Informe os dados a seguir para todos os títulos em atraso:

Retorno: <Data atual + 3 dias>

Horário: 08:00

Status do Título: Negociado

Vencimento: <Data atual + 1 dia>

Desconto: 50%

12. Confira os dados, confirme o atendimento e selecione o telefone “Comercial 1” para o retorno;

13 .Posicione na opção “Novo Pré-Atendimento” e clique no botão “Novo”;

14. Clique na opção Cobrar e confirme o Sucesso da chamada;

- Em seguida o Sistema irá apresentar a tela de Atendimento do Telecobrança.

15. Informe os dados a seguir para todos os títulos em atraso:

Retorno: <Data atual + 3 dias>

Horário: 08:00

Status do Título: Negociado

Vencimento: <Data atual + 1 dia>

Desconto: 20%

16. Confira os dados, confirme o atendimento e selecione o telefone “Comercial 1” para o retorno.

Atendimento Receptivo

A telecobrança está dividida em duas operações: **Telecobrança Ativa (Pré-Atendimento)** e **Telecobrança Receptiva (Atendimento Receptivo)**.

Foi criada uma opção no menu (Atualizações / Cobrança / Atendimento Receptivo) que executa apenas o atendimento RECEPTIVO. A opção do menu Atualizações / Atendimento / Call Center também executará apenas o atendimento RECEPTIVO.

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).

• Para efetuar o atendimento receptivo:

Na janela de manutenção Atendimento Receptivo, clique na opção "Incluir".

1. O sistema apresenta a janela "Call Center - Atendimento", dividida em pastas:

- **Pasta "Telecobrança Incluir"**, esta é subdividida em áreas:

- 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.





Na pasta "Telecobrança Incluir", área "Cabeçalho", seguindo os passos abaixo para realizar o atendimento observe algumas regras que são validadas pelo sistema:

- Ao informar o código do cliente na tela de Telecobrança, todos os dados deste cliente serão carregados, e o campo Ligação será preenchido automaticamente como RECEPTIVO. Todos os títulos em atraso deste cliente serão automaticamente inseridos nos itens da cobrança, caso a regra de seleção estiver definida para Automático, se for Manual o Operador utilizará a tecla F3, no campo Título, para selecionar os títulos que serão inseridos.
- No momento que os títulos forem inseridos no atendimento, seja automaticamente ou via F3, o status destes serão compatibilizados com situação atual do arquivo de Contas a Receber. Os Encargos e Saldos dos títulos que estão no rodapé do atendimento também serão exibidos com os valores atuais para cobrança.
- Quando um operador receber uma ligação de um cliente em que os títulos JÁ pertençam à conta de cobrança de outro operador, o campo operador (ACF_OPERAD) virá automaticamente preenchido com o responsável pela conta do cliente, e o sistema não permitirá a alteração do código do operador, mas será gravado no ACF_OPERAT o código do operador que realizou o atendimento.
- Quando um operador receber uma ligação de um cliente em que os títulos NÃO pertençam à conta de cobrança de nenhum operador, o Operador logado no sistema, assumirá os títulos (se sua regra de seleção for compatível com os títulos vencidos para o cliente) e usará as regras de cobrança de seu Grupo durante o atendimento.
- Caso seja uma regra específica do cliente realizar a alteração do código do operador (ACF_OPERAD), será necessário liberar o campo para edição (regra de cada cliente da Microsiga). Neste caso, o operador informado no atendimento passará a ser dono da conta de cobrança deste cliente.

Botões da Barra de Ferramentas Superior:

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.

 <p>Telefone</p>	<p>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.</p>
 <p>Envio de Tarefa</p>	<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.</p>
 <p>Script da Campanha</p>	<p>Abre a consulta dos scripts dinâmicos relacionados a campanha. O atendente deverá selecionar o script desejado (atendimento ou pesquisa) para iniciar a campanha.</p>
 <p>Alteração da Entidade</p>	<p>Permite a alteração dos dados da entidade informada no atendimento.</p>
 <p>Histórico de Ligações</p>	<p>Abre a consulta "Histórico", listando todos os atendimentos de cobranças efetuados. São apresentados todos o títulos negociados por atendimento.</p>
 <p>Situação Financeira</p>	<p>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.</p>
 <p>Cadastro de Contatos</p>	<p>Permite alterar o cadastro de Contatos.</p>
 <p>Banco de Conhecimento</p>	<p>Permite alterar o cadastro de Banco de Conhecimento do Cliente selecionado.</p>

 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.

Exercício

Como realizar um Atendimento receptivo:

1. Acesse o Call Center com a senha “03” – Usuário – 03,

2 . Selecione as seguintes opções:

“Atualizações” > “Cobrança” > Atendimento Receptivo”

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

Cliente: 000007
Contato: <conforme amarração>
Status: Cobrança
Retorno: <Data atual + 3 dias>
Horário: 08:00
Status do Título: Negociado
Vencimento: <Data atual + 1 dia>

4. Confira os dados, confirme o atendimento e selecione o telefone “Comercial 1” para o retorno;

5. Informe os dados a seguir:

Cliente: 000005

Contato: <conforme amarração>

Status: Cobrança

6 . Clique na botão “Histórico” e informe os dados a seguir:

Da Emissão: 01/01/XX

Até Emissão: 31/12/XX

De Operador: <Branco>

Até Operador: ZZZZ

Status do atendimento: Todos

Ligação: Ambas

Ocorrência: <Branco>

7. Confira os parâmetros e selecione o último atendimento do cliente;

8. Informe no campo “Observação” as informações a seguir:

“O Cliente gostaria de confirmar a data de pagamento acordada na última negociação”.

9. Confira os dados, confirme o atendimento e selecione o telefone “Comercial 1” para o retorno.

Transferência de Cobrança

Nessa rotina é possível transferir as contas disponíveis na carteira de cobrança de um operador para outro a qualquer momento, desde que o usuário responsável em executar a transferência seja um supervisor. Essa rotina trocará o código do Operador antigo no arquivo de referências (SK1) e também as pendências existentes, para o código do operador de destino informado.

• Para efetuar a transferência das pendências de cobrança para outro operador:

1. Na janela de manutenção da rotina, posicione 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;

Isto poderá ser feito manualmente, dando 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.

O operador de destino deverá possuir regras de cobrança compatíveis ao do operador anterior, caso contrário não será possível realizar a transferência.

O botão Pesquisar Cliente, disponível na barra de ferramentas, permite pesquisar as contas que se quer transferir. É um facilitador para o operador que estará realizando a transferência, visto que em uma carteira de cobrança podem existir diversos clientes e fica inviável pesquisar um a um.

Exercício

Como realizar um Pré-Atendimento:

1. Acesse o Call Center com a senha "02" – Usuário – 02;
2. Selecione as seguintes opções:

"Atualizações" > "Cobrança" > "Transferências"

3. Posicione sobre o usuário 01 e clique na opção "Transfere".
4. Selecione o Cliente "000002" e informe os dados a seguir:

Código: 000002

Nome: Usuário02

5. Confira os dados e confirme a transferência;

6. Altere a data base do sistema para <Data atual + 3 dias>;

6. Selecione as seguintes opções:

“Atualizações” > “Cobrança” > Pré-Atendimento”

7. Clique na opção “Cobrança” e posicione na opção “Pendências agendadas” ;

- Em seguida o Sistema irá apresentar as ligações pendentes do operador “000002”.

8. Clique na opção Cobrar e confirme o Sucesso da chamada;

- Em seguida o Sistema apresentará a tela de Atendimento do Telecobrança.

5. Informe os dados a seguir para todos os títulos em atraso:

Retorno: <Data atual + 1 dias>

Horário: 08:00

Observação: “O cliente afirmou que já realizou o pagamento”

Status do Título: Negociado

6. Confira os dados, confirme o atendimento e selecione o telefone “Comercial 1” para o retorno.

Baixa de Cobrança

Esta rotina elimina, do arquivo de referência de títulos a serem cobrados (SK1), os títulos que já foram pagos, encerra as listas de cobranças pendentes do pré-atendimento, e encerra os atendimentos que estavam associados às pendências.

Também aponta no arquivo de Movimento Bancário (SE5), qual foi o operador que realizou a negociação da dívida paga, ou seja, grava no SE5 o código do operador que realizou a cobrança, para que seja possível calcular os resultados obtidos por cada Operador de Telecobrança.

• Para efetuar a baixa de cobrança:

Na janela de manutenção da rotina, posicione sobre o cliente que deseja baixar os títulos pagos e clique na opção "Baixar".

1. O Sistema apresenta uma mensagem de alerta indicando que baixará as pendências de cobrança e os atendimentos relacionados referente aos títulos que foram pagos.
2. Confirme a baixa.
3. Verifique o resultado da baixa visualizada no arquivo de referência de títulos, por meio da opção "Seleção de Títulos".

Parâmetros Utilizados:

Os dois parâmetros abaixo serão utilizados no encerramento do atendimento e deverão ser criados no dicionário de dados, caso não existam:

Nome	Tipo	Conteúdo	Definição
MV_TMKENC	Caracter	"em branco"	Código de Encerramento Padrão (existente no cadastro de Encerramentos) para atendimentos Telecobrança.
MV_TMKMEMO	Caracter	"em branco"	Observação padrão para encerramento de atendimentos Telecobrança.

Será obrigatório o preenchimento dos parâmetros para executar a rotina de baixa de cobrança, visto que essas informações serão gravadas automaticamente, sem que haja interface com o usuário.

Exercício

Como realizar um Pré-Atendimento:

1. Acesse o Financeiro com a senha "02" – Usuário – 02;
2. Selecione as seguintes opções:

"Atualizações" > "Contas a Receber" > "Baixas a Receber"

3. Posicione sobre um título em aberto do cliente "000001", clique no botão "Baixar" e informe os dados a seguir:

Motivo de Baixa: Normal
Banco: 341 (F3-Disponível)
Agência: 0754

Conta: 26456/8

4. Confira os dados e confirme a baixa;

5. Repita os passos 3 e 4 para todos os títulos que estão em atraso;

6. Acesse o Call Center e selecione as opções a seguir:

“Atualizações” > “Cobrança” > “Baixa de Cobrança”

7. Posicione sobre o Cliente “000001” e clique no botão “Baixar”;

8. Selecione as opções a seguir:

“Atualizações” > “Cobrança” > “Atendimento Receptivo”

9. E verifique o status do atendimento do cliente “000001”.

CONSULTAS

O Sistema apresenta consultas para acompanhamento de atendimentos e monitoramento destes pelo supervisor.

O menu Consultas é dividido em grupos. São eles:

Cadastros - O grupo de **Cadastros** possui consultas que, a partir de parametrizações, filtros e campos a visualizar e possibilidades de impressão, permitem gerar relatórios de distintas características, simplesmente baseadas nas parametrizações efetuadas. Esse grupo está dividido em:

- **Genéricos:** Aqui, baseada na tabela selecionada – SC1 (Solicitação de Compras), por exemplo, são especificados filtros, campos a apresentar, etc.
- **Gen. Relacional:** É similar às consultas genéricas, porém permite selecionar mais de uma tabela e relacioná-las entre si.
- **Perfil do Contato:** Esta rotina permite uma consulta gerencial em que serão fornecidas informações administrativas sobre as ações realizadas pelos departamentos da empresa envolvidos pelo Call Center, baseando-se nos dados das movimentações contidas nos arquivos manipulados por este ambiente. Esta consulta tem o objetivo de auxiliar e direcionar as ações realizadas nas campanhas, cobranças e atendimentos.
- **Monitor Supervisão:** Esta rotina tem como objetivo monitorar as ações dos operadores do Call Center durante o atendimento. Dessa forma, é possível identificar se os operadores estão com atendimento em aberto, executando a agenda de ligações, falando com um cliente, executando um novo pré-atendimento ou retornando a um pré-atendimento.
- **Rotinas TEF:** Permite efetuar o acompanhamento das operações de TEF.

Perfil do Contato

Esta consulta está dividida em:

- Contato: Neste item será apresentado o cadastro completo do contato, com os dados agrupados em pastas: "Cadastrais", "Perfil" e "Negócio". Também serão avaliadas todas as informações e movimentações relacionadas ao contato, motivo pelo qual este item é dividido em subgrupos:
 - Telemarketing
 - Campanha
- Empresa: Nesta opção será apresentado o cadastro completo da entidade selecionada na consulta, agrupando os dados em pastas: "Cadastrais", "Adm/Fin.", "Fiscais" e "Vendas". A empresa escolhida pode ser: Clientes, Concorrentes, Fornecedores, Parceiros, Prospects, Suspects e Transportadoras, lembrando que a empresa é a entidade relacionada ao contato. Serão avaliados todos os atendimentos do Call Center relacionados à entidade e o contato. Este grupo é dividido em:
 - Televendas
 - Conhecimento
 - Telecobrança
 - Análise Financeira
- Marketing e Field Service: Nesta opção serão apresentadas informações estatísticas referentes aos chamados técnicos pertinentes ao cliente previamente selecionado. Ao selecionar a consulta, será apresentado o "Gráfico Field Service" destacando os chamados técnicos registrados no ambiente Field Service e suas origens. Este item divide-se em:
 - Ordem de Serviço

Exercício

Após os atendimentos efetuados, acesse:

Consultas > Perfil do Contato

Observação:

Será apresentado a lista de contatos do Call Center, conforme o operador selecionado.

1. Posicione o cursor sobre um contato que tenha participado dos atendimentos exercitados acima e em seguida, clique em “Consulta”.
2. Verifique as informações disponibilizadas desse contato, de acordo com o tipo de atendimento que este tenha feito parte.

RELATÓRIOS

Situação dos Títulos em Cobrança

Esta opção permite emitir a relação dos títulos em cobrança e suas características por ordem de cliente, ou seja, os títulos selecionados para a Telecobrança.

Neste relatório são impressos: o código/razão social do cliente, o contato, o número do atendimento, a data do atendimento, a data/hora de retorno do atendimento, os dados dos títulos (prefixo, número, parcela, tipo, natureza, vencimento, valor, nominal, acréscimo, decréscimo, número do banco, valor/percentual dos juros), etc.

Atendimentos de Telecobrança

Esta opção permite emitir a relação dos atendimentos efetuados de Telecobrança (ativos e receptivos) e os títulos negociados com o cliente.

Neste relatório são impressos: a data do atendimento, o código do atendimento, o tipo de ligação (ativa ou receptiva), a data/hora de retorno da ligação, o código/razão social do cliente, o contato, o operador, a ocorrência e os dados dos títulos negociados.

Cobreadores por Grupo

Esta opção permite emitir um histórico das cobranças por tipo de grupo de operadores (internos ou externos), agrupando os dados por filial.

Neste relatório são impressos: saldo inicial (total dos títulos vencidos e em aberto a serem cobrados), enviado (somatório dos títulos de todos os clientes que pertençam à carteira de cobrança do operador), recuperado (valor recebido das cobranças efetuadas), não realizados (atendimentos de Telecobrança que não foram realizados, pois o operador não conseguiu efetuar o contato com o cliente), cancelado (notas fiscais canceladas), saldo final (saldo inicial - enviado + não realizado = saldo atual em aberto), participação (percentual de participação do grupo em relação ao total da cobrança - cobrado x recebido), etc.

Pendências Agendadas

Esta opção permite emitir uma relação das cobranças pendentes que estão na carteira do operador, ou seja, só serão impressos os atendimentos de Telecobrança pendentes.

Neste relatório são impressos: o código/nome do operador, o código/loja do cliente, o telefone/razão social do cliente, CPF/CNPJ do cliente, o total da dívida, a data de envio (data de cobrança), a data/hora de retorno da ligação pendente, o nome completo do cliente, o número do atendimento, a data do atendimento, a operação (ativa ou receptiva), o total por filial, o total por operador, o total geral, etc.

Ocorrências de Cobrança

Esta opção permite emitir uma relação dos atendimentos de Telecobrança agrupados por ordem de ocorrências.

Neste relatório são impressos: o operador, a data/hora da ocorrência, o CPF/CNPJ do cliente, o telefone, a razão social do cliente, o valor da cobrança, o total por operador, o total por ocorrência, etc.

Cenário de Cobrança

Esta opção permite emitir uma relação de todos os grupos de atendimento com suas características de Telecobrança, relacionando as regras de cobranças informadas (regras de seleção e regras de negociação). O objetivo é demonstrar a visão do cenário de cobrança de um cliente.

Neste relatório são impressos: o código/descrição do grupo de atendimento, a regra de seleção, a regra de negociação, o tipo de grupo de atendimento (interno ou externo), o prefixo/natureza/situação/portador dos títulos a serem cobrados, a permissão para alteração do crédito do cliente, o prazo máximo para reagendar o atendimento de Telecobrança, o prazo máximo para prorrogação dos vencimentos dos títulos, o percentual máximo de desconto nominal, o percentual máximo de desconto no juros, o percentual máximo de acréscimo, o percentual máximo de decréscimo, os operadores do grupo de atendimento, o tipo do operador (operador ou supervisor), etc.

Número de Registro: P10051020071451