



TOTVS

Interior Paulista

**Call Center -
Telemarketing e
Televendas**

Sumário

AMBIENTE	8
FLUXO OPERACIONAL	9
CADASTROS GENÉRICOS	17
Grupo de produtos	17
Produtos	19
Estação de Trabalho	29
Grupos de Atendimento	32
Operadores	41
Banco de Conhecimento	46
Contatos	50
Cliente	54
Prospect	62
Suspect	67
Concorrentes	74
Parceiros/Fornecedores/Transportadoras	78
GERÊNCIA DE CAMPANHAS	78
Eventos	79
Scripts Dinâmicos	82
Campanha	88
Metas	91
CADASTROS TELEMARKETING	94
Ocorrências	94
Ações	97
Ocorrências x Ações	99
Mídias e Comunicações	102
Encerramentos	106
ATENDIMENTOS CALL CENTER	109
Telemarketing – SAC, CIC, Help Desk	118
CADASTROS DE TELEVENDAS	125
Vendedores	125
Acessórios	129
CENÁRIOS DE VENDAS	133
Tabelas de Preços	133
Regras de Descontos	142
Regras de Bonificações	146
Regras de Negócios	152
GERÊNCIA DE VENDAS	157
Saldos Iniciais	157
Condição de Pagamento	159
Tipos de Entradas e Saídas	171
Administradoras Financeiras	177
Televendas – Orçamentos a Faturamento	180
MARKETING GENÉRICOS	190
Configuração TMK	190
Lista de contatos	195
Agenda do Operador	204
CONSULTAS	212
Perfil do Contato	212
Monitor Supervisão	214

Visão Geral do Curso

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

Objetivos do Curso

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

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

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

- Agenda do Operador;
- Execução da Lista de Contatos: Agenda do Operador.

Metodologia do Curso

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

Apostila:

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

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

Manual Eletrônico:

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

Materiais de Apoio:

Pasta e Caneta.

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

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 serem consideradas para manter o resultado positivo de seus balanços.

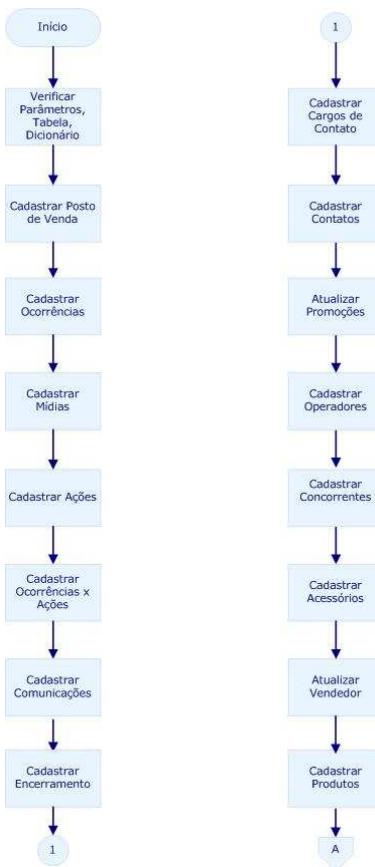
Nesse cenário, uma boa gestão de um departamento de Call Center pode significar a diferença entre o lucro ou prejuízo no final do balanço, forçando as empresas a investirem em automatização e padronização desses processos e, após isto, apostar na melhoria contínua de tais procedimentos.

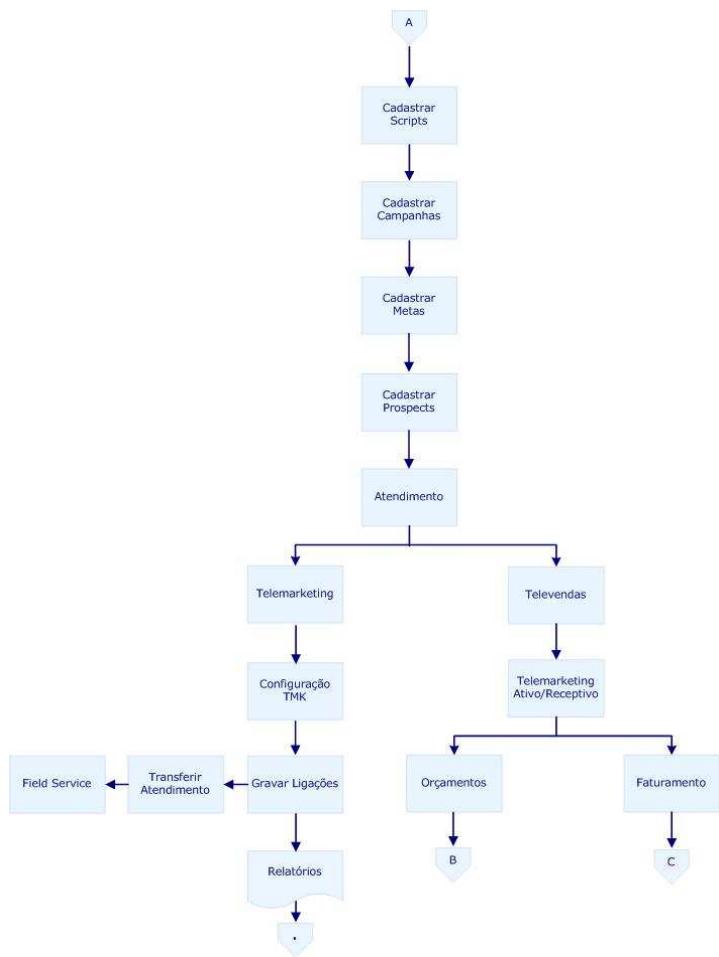
FLUXO OPERACIONAL

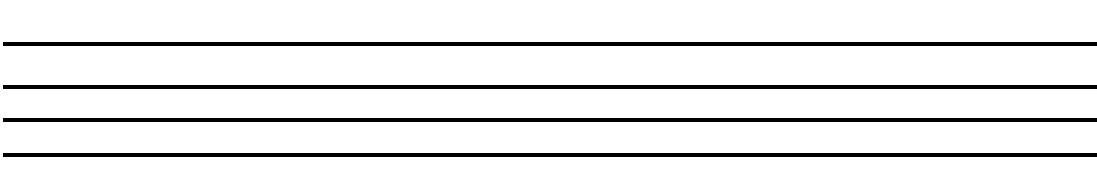
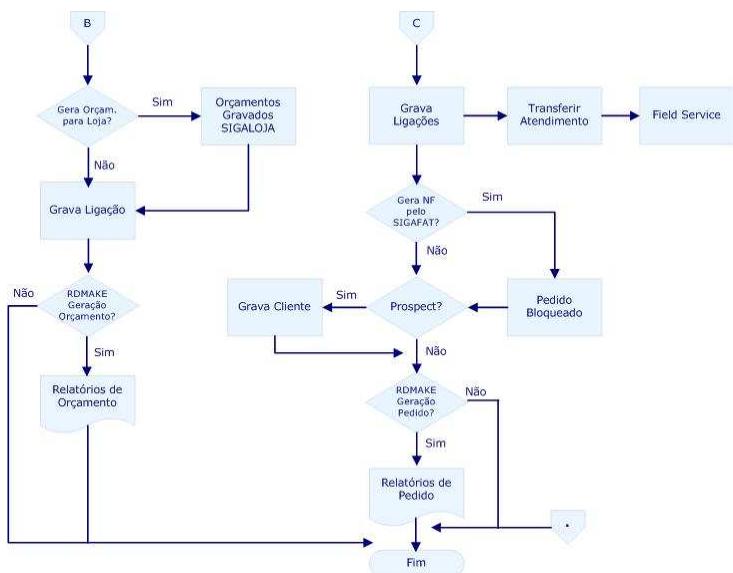
A seguir, é apresentada uma sugestão de Fluxo Operacional do ambiente de CALL CENTER, que deve ser utilizado pelo usuário como um apoio quanto à forma de implementação e operação do sistema.

No entanto, o usuário pode preferir cadastrar as informações de forma paralela, pois o ambiente CALL CENTER possibilita, por meio da tecla F3, o subcadastramento 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 as 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 como, por exemplo, o parâmetro <MV_OPFAT>, que a forma como se darão as operações de Televendas: Gera automaticamente a Nota Fiscal ou um Pedido para o Faturamento.

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

Filial	Nome	Descrição	
MV_10892	Define os meses em que haverá retenção do IR de aplicações por cota na rotina de Apropriação	Ex. A-> para sequência alfa	1->para sequencia numerica.
MV_1DUP	Define inicialização da 1 parcela do título gerado	Quando o mesmo for gerado automaticamente pelo m-	dulo de faturamento.
MV_1DUPNAT	Campo ou dado a ser gravado na natureza do título.	Quando o mesmo for gerado automaticamente pelo m-	dulo de faturamento.
MV_1DUPREF	Campo ou dado a ser gravado no prefixo do título.	Quando o mesmo for gerado automaticamente pelo m-	dulo de COMPRA.
MV_2DUPNAT	Campo ou dado a ser gravado na natureza do título.	Quando o mesmo for gerado automaticamente pelo m-	dulo de Compras.
MV_2DUPREF	Campo ou dado a ser gravado no prefixo do título.	Quando o mesmo for gerado automaticamente pelo m-	
MV_2GNONIC	Não Forcar o Refresh na ProcBarGauge para que as operações utilizadas sejam mais otimizadas		
MV_325PIQA	Informação do preço médio das saídas dos distribuidores atacadistas. DIF BEBIDAS		
MV_3DUPREF	Campo ou dado a ser gravado no prefixo do título.	Quando o mesmo for gerado automaticamente pela ro-	tina de Atualização de comissão (E2_PREFIXO).
MV_88STES	Indica se deverão ser apresentados os registros do tipo 88STES independentemente se existe saldo do produto em estoque.		
MV_88STMQ	Indica se deverão ser apresentados os registros do tipo 88STES e 88TINF no SNTEGRA de Minas Gerais		
MV_973ABR	Arquivo de termo de abertura do registro de ISSN	ISSQN de Valinhos / SP	
MV_973ENC	Arquivo de termo de encerramento do registro de ISSN	ISSQN de Valinhos / SP	
MV_A016FAC	Este parâmetro tem como objetivo informar campos da tabela SB1 (Descrição genérica de produtos) que não são considerados no padrão.		
MV_A020FAC	Este parâmetro tem como objetivo informar campos da tabela SA2 (Cadastro de fornecedores) que não são considerados no padrão.		
MV_A030FAC	Este parâmetro tem como objetivo informar campos da tabela SA1 (Cadastro de clientes) que não são considerados no padrão.		
MV_A080FAC	Este parâmetro tem como objetivo informar campos da tabela SF4 (Tipos de entrada e saída) que não são considerados no padrão.		
MV_A089FAC	Este parâmetro tem como objetivo informar campos da tabela SFM (TES Inteligente) que não são considerados no padrão.		
MV_A1CDMUN	Identifica o código do município do cliente		
MV_A1DEF	Informa campo na tabela SA1 que contém o código do município do cliente, conforme a tabela da SEFA-PA		
MV_A1M996	Campo da tabela SA1 que identifica se o cliente é Órgão Público. Tratamento na Apuração PIS/COF		
MV_A1MUN	Informe o campo da Tabela SA1 que contém o Código do Município		
MV_A1PUBLI	Campo da tabela SA1 que contém a indicação se o cliente e Órgão Público Estadual ou Municipal da Bahia - Compra Legal		
MV_A2CDMUN	Identifica o código do município do fornecedor		
MV_A2DEF	Informa campo da tabela SA2 que contém o código do município do fornecedor, conforme a tabela da SEFA-PA		
MV_A2ITA	Indica o campo da tabela SA2 que contém o código da atividade do fornecedor, conforme Decreto 4947 de 31/05/2004 de Itapira/SP		
MV_A2MUN	Informe o campo da Tabela SA2 que contém o Código do Município do Paraná		
MV_A2SUFUR	Indica o campo da tabela SA2 com o número de inscrição na SUFRAMA do fornecedor		
MV_A310FL	Na rotina de transferência entre filiais desejada permitir a transferência entre a filial origem e filial destino idênticas. S = Sim / N = Não		
MV_AB10925	Modo de retenção do PIS, COFINS e CSLL pr.C. Receber i=Verif.retenção pelo valor da nota emitida		2=Verif.retenção p/ soma notas emitidas no per-
MV_ABATAFA	Abatimento dos arastamentos no 13o. Salário.		ferias
MV_ABOPEC	Quanto ao período do Abono Pecuniário	Define se será considerado antes do gozo das	

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

Parâmetro	Descrição	Conteúdo
MV_TABPAD	Preço padrão para digitação de vendas.	1
MV_TABVIST	Determina qual tabela contém o preço à vista.	(em branco)
MV_TEFCRIP	Indica se a troca de mensagens entre o Sistema e o SITEF será criptografada (default).	S
MV_TEFGRIT	Verifica se será feita a consulta de Cheques na gravação do TeleVendas.	N
MV_TEFVERS	Versão do SITEF	03.00
MV_TESSAI	Tipo de Saída padrão. Será assumido para a digitação dos orçamentos.	501
MV_TIPTEF	Servidor TEF utilizado no (SID ou SITEF).	SITEF
MV_TMKCFGR	<p>Indica quais as opções de comando do ramal estarão disponíveis na tela de Atendimento (Botão "Ativo").</p> <p>Tamanho 11 caracteres, sendo que cada posição representa:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 - Discagem: permite discar para um número externo; 2 - Transferência: permite a transferência de chamadas para outras pessoas; 3 - Conferência: permite colocar a camada atual em espera, e posteriormente, colocá-la em conferência com até 3 pessoas diferentes; 4 - Hold: permite colocar a chamada atual em espera; 5 - Consulta Supervisor: permite colocar a chamada atual em espera, para se comunicar com o supervisor; 6 - Pausa - indica que o operador está com o status de pausa no Grupo de Atendimento; 7 - Disponível - indica que o operador está com o status disponível no Grupo de Atendimento. 8 - Siga-me: informa para qual ramal a ligação será transferida; 9 - Gravação: permite gravar a ligação; 10 - Reprodução: reproduz a gravação de uma ligação; 11 - Discagem Interna: discia para um número interno (ramal). 	TTTTTTTTFFFT

MV_TKCTILG	Indica se o sistema vai gerar um LOG de transação das trocas de mensagens entre o Protheus x CTI homologada no arquivo APCTILOG.LOG	F
MV_TMKCT27	Define se o comando de pulso será enviado à CTI (homologada) para controle de aplicativo on-line.	T
MV_TMKALOJ	Indica se os orçamentos gerados no ambiente de Controle de Lojas poderão ser alterados pelo Call Center.	S
MV_TMKDTMK	Define a quantidade de dias para exibição das listas de telemarketing na agenda do operador.	
MV_TMKDTLV	Define a quantidade de dias para exibição das listas de telecobrança na agenda do operador.	
MV_TMKDPEND	Define se os parâmetros de validade das listas de contatos serão aplicados também para as listas de pendências.	
MV_TMKDTLC	Indica o número de dias em que as listas de contatos ou ligações pendentes permanecerão ativas no atendimento telecobrança.	T
MV_TMKENC	Define o código de encerramento padrão utilizado no encerramento de atendimentos do telecobrança.	(branco)
MV_TMKIACI	Identifica ou não os destinatários da lista de contatos na Agenda do Operador. Obs.: Usado somente na integração Call Center x Gestão Educacional.	T
MV_TMKCHK	Verifica se o usuário logado é o vendedor, e se o nome do usuário é igual ao nome informado no cadastro de vendedores. Se for definido como "F", permite que os atendentes não sejam cadastrados como vendedores.	T

MV_TMKTSG	<p>Indica qual regra é utilizada na validação dos filtros/processamentos relacionados aos segmentos de negócios dos Clientes ou Prospects.</p> <p>Conforme definição do conteúdo do parâmetro será realizado o processamento, veja:</p> <p>"S" = "Ou", neste caso basta que uma ocorrência seja válida para o sucesso do filtro.</p> <p>"N" = "E", todas as ocorrências devem ser válidas.</p> <p>"C" = "Contido", o sistema efetua a pesquisa do segmento conforme nível definido no parâmetro MV_TMKSEGN.</p> <p>Veja exemplos na rotina de Segmentos de Negócios.</p>	N
MV_TMKTII	Indica qual é o modelo da CTI quando não for utilizado o API Microsiga.	GENERIC
MV_TMKCTRX	Indica qual é o diretório de recepção dos arquivos.	..\AP7\BIN\REMOTE\CTI\RX
MV_TMKCTTX	Indica qual é o diretório de transmissão dos arquivos.	..\AP7\BIN\REMOTE\CTI\TX
MV_TMKDDD	Dígito para a realização do DDD.	0
MV_TMKDDI	Dígito para a realização do DDI.	00
MV_TMKFECH	Define a data de Fechamento do TeleMarketing.	31/07/02
MV_TMKFRDD	Indica o DDD de origem da empresa usuária do Protheus Call Center.	11
MV_TMKLOJ	Indica se os orçamentos do Call Center (Televendas) também serão gravados no Controle de Lojas.	S
MV_TMKKIT	Indica se os itens do cadastro de Acessórios definidos como Kit, serão lançados automaticamente no TeleVendas.	N
MV_TMKMEMO	Define o texto padrão de encerramento utilizado nos de atendimentos do telecobrança.	(branco)

MV_TMKPAIS	Indica o DDI do país de origem das ligações.	55
MV_TXPER	Define a taxa de permanência diária a ser gravada no Contas a Receber.	0
MV_TMKPORT	Indica qual é a porta de comunicação com o servidor do Protheus.	1024
MV_TMKSERV	Nome da máquina que é o servidor do Protheus.	Localhost
MV_TMKSEGN	Indica até que segmento de negócio será considerado para a seleção de dados. Exemplo: No cadastro de clientes é possível informar até 8 segmentos de negócios diferentes, se definido o parâmetro "MV_TMKSEGN" = "6", serão considerados no processamento apenas os 6 (seis) primeiros segmentos definidos na base de clientes.	8
MV_TMKS1	Indica a data e a hora da última atualização do arquivo de SK1 - Referência de Títulos a Receber, que contém os títulos 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

CADASTROS GENÉRICOS

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

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

Grupo de produtos

O cadastro de Grupo de produtos permite a informação dos grupos de produto, existentes na organização.

O grupo é uma das maneiras de reunir produtos com características comerciais ou físicas semelhantes, essa informação é muito utilizada em grande parte das rotinas do Sistema para filtragem no cálculo e/ou obtenção de informações.

É possível, por exemplo, calcular o MRP somente para determinado grupo de produtos ou, ainda, imprimir determinado relatório referente a produtos do grupo 0001 ao grupo 0005.

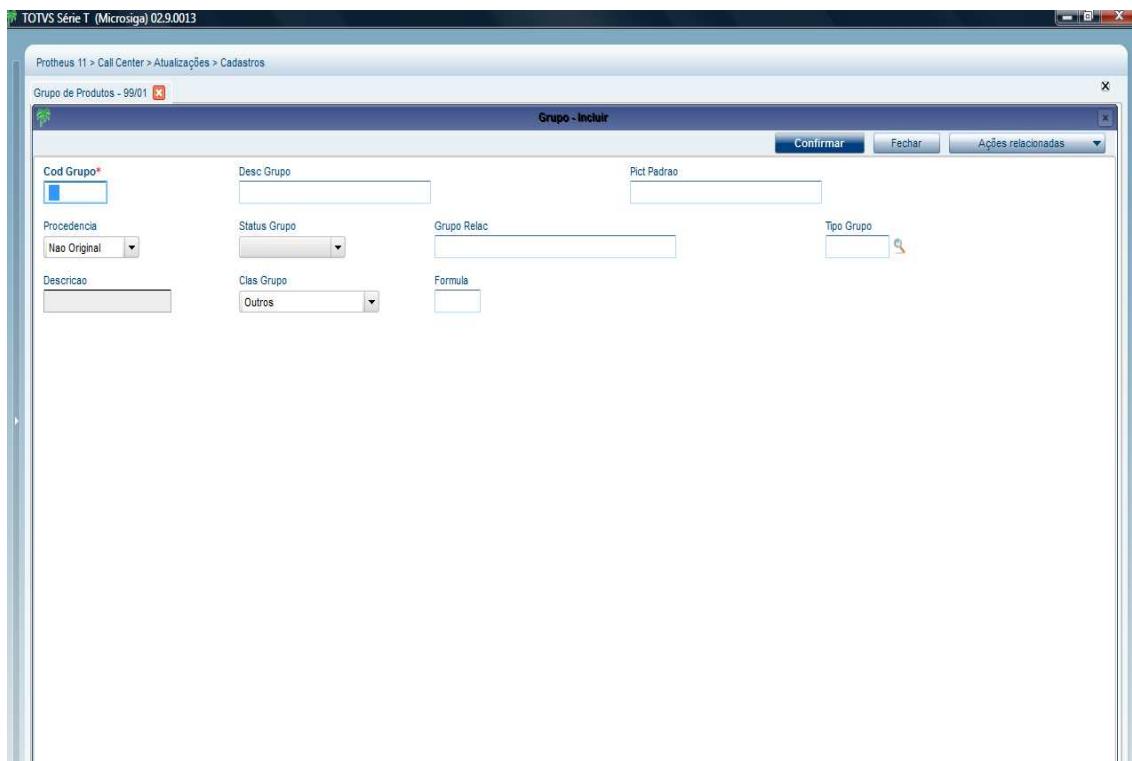
Exemplos de descrição de grupos de produtos:

- Eletrônicos.
 - Farmacêuticos.
 - Borrachas.
 - Plásticos.
 - Metais.
 - Produtos de venda.
 - Químicos.
-
-
-
-
-

Para acessar a essa rotina, vá a:

Atualizações > Cadastros > Grupos de Produtos

A configuração padrão da tela do cadastro de grupo de produtos, na interface MDI, é apresentada abaixo:



Principais campos:

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



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

Exercício

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

Caminho para este exercício:

Atualizações > Cadastros > Grupo de Produtos

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

Grupo 1:

Cód. Grupo = BR01
Desc. Grupo = Brindes

Grupo 2:

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

Cód. Grupo = AC01
Desc. Grupo = Acessórios

Grupo 3:

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

Cód. Grupo = KT01
Desc. Grupo = Kits

Produtos

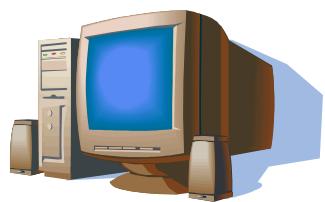
O cadastro de Produtos é obrigatório para a utilização de qualquer funcionalidade relacionada ao controle de materiais.

No cadastro de Produtos, devem ser registradas as informações que definem a característica de um determinado item.

Exemplos de produtos:



Chave Inglesa



Computador



Bola de Futebol



Relógio

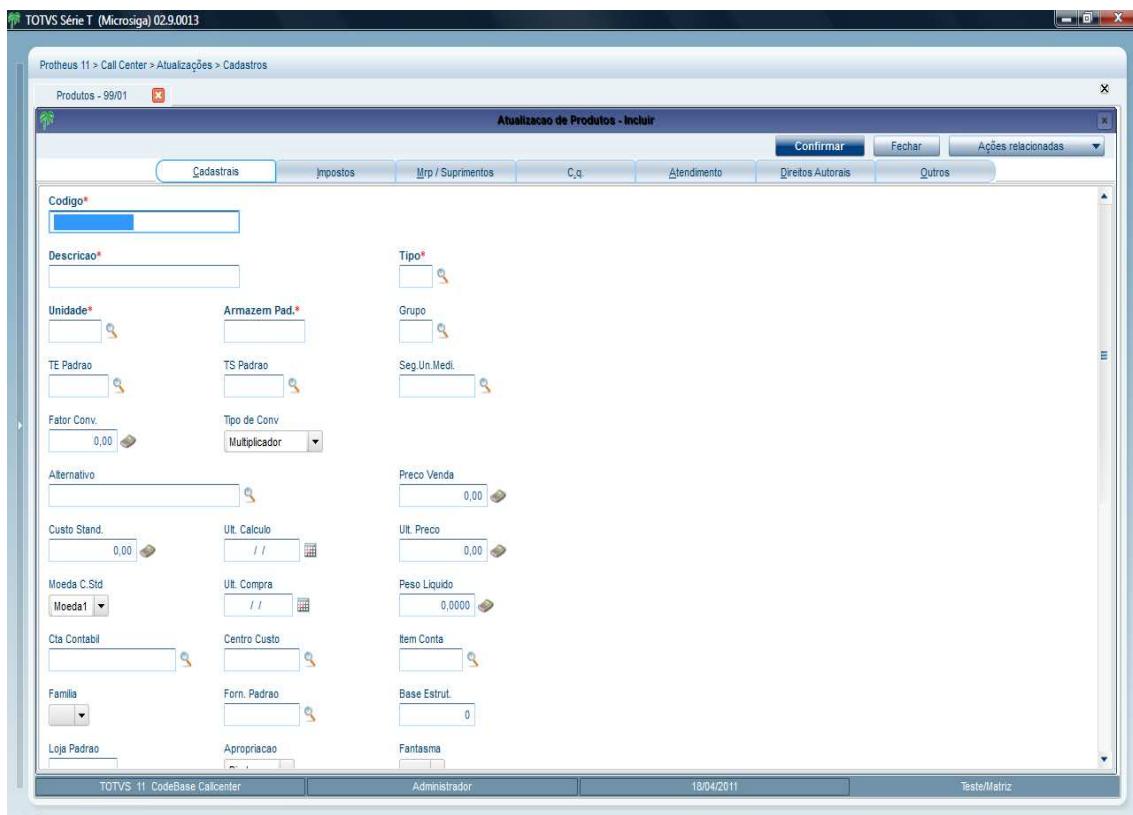


Torradeira, pão

Caminho da rotina:

Atualizações > Cadastros > Produtos

A configuração padrão da tela do cadastro de Produtos, na interface MDI, é:



Principais campos:

PASTA “CADASTRALIS”:

- **Código** (B1_COD): Funciona como identificador único do produto. Pode ser criado por meio da ferramenta de código inteligente.
 - **Descrição** (B1_DESC): Descrição do produto. Facilita a identificação do produto, permitindo que se obtenha mais informações sobre o item. Normalmente, a informação é apresentada junto ao código em relatórios e consultas.
 - **Tipo** (B1_TIPO): Tipo do produto. Característica do produto que utiliza tabela do Sistema. Essa tabela pode contemplar novos tipos de produto cadastrados pelo usuário. Alguns tipos de produto pré-cadastrados são:
 - PA (Produto acabado)
 - PI (Produto intermediário)
 - MC (Matéria de consumo)
 - BN (Beneficiamento).
-
-
-
-

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

- **Unidade** (B1_UM): Unidade de medida principal do produto. Pode ser definida como a nomenclatura utilizada para contagem de produtos. Exemplos de unidade de medida:
 - PC (Peça)
 - UN (Unidade)
 - KG (Kilograma)
 - CX (Caixa)
- **Armazém Padrão** (B1_LOCPAD): É o armazém padrão para armazenagem do produto sugerido em todas as movimentações, em que o código do produto é digitado. A utilização do armazém padrão não é obrigatória; embora a informação seja sugerida, ela não pode ser alterada pelos usuários.
O cadastro de Produtos possui mais de cento e cinqüenta campos utilizados por funcionalidades bastante distintas, no Protheus, assim destacam-se alguns dos campos mais relevantes no funcionamento dos ambientes de suprimento.

PASTA “CADASTRAIS”

- **Bloqueado** (B1_MSBLQL): Campo que identifica se o produto está bloqueado para uso ou não. Se estiver bloqueado, não poderá ser utilizado nas digitações do Sistema.
- **Seg. Un. Medi.** (B1_SEGUM): Segunda Unidade de Medida. É a unidade de medida auxiliar do produto. Pode ser definida como a segunda nomenclatura utilizada para contagem de produtos. Exemplos de unidade de medida:
 - PC (Peça).
 - UN (Unidade).
 - KG (Kilograma).
 - CX (Caixa).

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

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

- **Fator Conv** (B1_CONV): Fator de conversão entre as unidades de medida. Este campo é utilizado para sugerir a conversão entre duas unidades de medida, utilizadas para controlar o saldo do produto e as quantidades de movimentação.
- Situação real de utilização: Ao comprar um refrigerante, no supermercado, verifica-se que a unidade de medida principal é a lata e a segunda unidade de medida é a caixa, composta por uma quantidade específica de latas, por exemplo, dez. Ao digitar-se um movimento com vinte latas, o Sistema deverá sugerir, automaticamente, a quantidade na segunda unidade de medida de duas caixas.
- **Tipo de Conv** (B1_TIPCONV): Tipo do Fator de Conversão. Campo utilizado em conjunto com o fator de conversão, indica se o fator de conversão serve para multiplicar ou dividir. No exemplo citado no campo de fator de conversão, o tipo de conversão digitado deveria ser divisão (a quantidade da segunda unidade de medida é calculada, dividindo-se a quantidade da primeira unidade de medida).
- **Apropriação** (B1_APROPRI): Tipo de apropriação do produto. O produto pode ser de apropriação direta ou indireta. Produtos de apropriação direta são produtos de fácil controle e contagem e são requisitados diretamente ao seu local de armazenagem para consumo.

Os produtos de apropriação indireta são produtos de difícil controle e contagem, sendo requisitados normalmente em quantidade maior do que a necessária para um armazém de processo. À medida que os consumos ocorrem, esse saldo em processo é requisitado. Exemplos de material de apropriação indireta:

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



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

- **Rastro** (B1_RASTRO): Indica se o produto em questão controla rastreabilidade ou não. Existem dois tipos de rastreabilidade:
 - Rastreabilidade Lote: Controle de saldos por Lote. O saldo pode ser requisitado pelo saldo nominal do lote.
 - Rastreabilidade Sublote: Controle de saldos por Sublote. O saldo é controlado em separado por cada entrada; ou seja, o saldo nominal de cada sublote.
- **Contr Endere** (B1_LOCALIZ): Indica se o produto em questão controla saldos por endereço ou não.
Esse controle também deverá ser habilitado para produtos, em que se queira controlar o saldo por número de série; ou seja, onde é necessário identificar o número de série único item a item.
- **Prod Import** (B1_IMPORT): Indica se o produto é importado ou não. Os produtos importados têm seu controle de aquisição efetuado pelas funcionalidades do ambiente SIGAEIC.
- **Restrição** (B1_SOLICIT): Indica, caso o parâmetro MV_RESTSOL esteja preenchido com "S", se este produto utiliza controle de restrição de solicitantes.

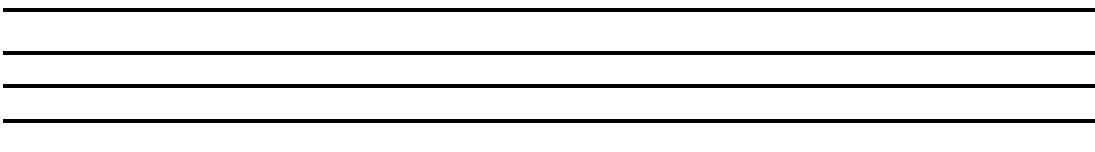
PASTA CQ

- **Tipo de CQ** (B1_TIPOCQ): Indica o tipo de controle de qualidade a ser utilizado nas rotinas que geram informação de inspeção do produto.
- O produto pode ser controlado pelas funcionalidades de controle de qualidade de materiais (por meio do programa de baixas do CQ, um conceito simplificado de inspeção) ou por meio do controle de qualidade do SigaQuality (ferramentas avançadas de inspeção de entrada e/ou inspeção de processos).
- **Nota Mínima** (B1_NOTAMIN): Nota mínima do produto para entrada sem inspeção. Quando o tipo de CQ do produto for “materiais” e o item for comprado, poderá ser enviado para controle de qualidade pela nota do fornecedor.
- Exemplo: Se para o fornecedor “X” o produto tiver nota 6 e a nota mínima informada for 8, o produto automaticamente será enviado para inspeção no controle de qualidade.
- **Produções CQ** (B1_EM UMCQPR): Número de produções para envio ao CQ. Quando o tipo de CQ do produto for estiver preenchido como materiais e o item for produzido, poderá ser enviado ao controle de qualidade pelo número de apontamentos de produção efetuados.

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

PASTA MRP/PCP

- **Qtd Embalag** (B1_QE): Quantidade por embalagem. Utilizado como quantidade mínima para compra de produtos que não possuem estrutura; ou seja, produtos que terão necessidade de compra gerada automaticamente pelo Sistema.
- **Ponto de pedido** (B1_EMIN): Ponto de pedido do produto. Quantidade que uma vez atingida deverá disparar o processo de compra ou produção do produto para reabastecimento do estoque (autor: sem sentido).
- **Segurança** (B1_ESTSEG): Estoque de segurança. Quantidade do estoque do produto que tem como objetivo aumentar o fator de segurança do estoque em relação ao possível desabastecimento do produto.
Essa quantidade é subtraída do saldo em estoque disponível em alguns processos para garantir o cálculo de necessidade com o máximo de segurança para abastecimento do produto.
- **Form. Est. Seg** (B1_ESTFOR): Fórmula do estoque de segurança. Caso a fórmula esteja preenchida, o valor do estoque de segurança é calculado por ela.
- **Entrega** (B1_PE): Prazo de entrega do produto. Campo utilizado para informar o prazo de entrega padrão do produto em rotinas de cálculo de necessidade e de previsão de entrega.
- **Form. Prazo** (B1_FORPRZ): Fórmula do prazo de entrega. Caso a fórmula esteja preenchida, o valor do prazo de entrega é calculado por ela.
- **Lote Econômico** (B1_LE): Lote econômico do produto. Quantidade ideal para compra e produção do produto. Com base na informação do lote econômico são calculadas possíveis quebras de quantidade nos processos de geração de solicitações de compra ou ordens de produção.
- **Lote Mínimo** (B1_LM): Lote mínimo do produto. Utilizado como quantidade mínima para produção de itens que possuem estrutura, ou seja, produtos que terão necessidade de produção, gerada automaticamente pelo Sistema.
- **Estoq Máximo** (B1_EMAX): Estoque máximo do produto. Utilizado como limitador de geração de previsões de entrada em rotinas que automatizam o cálculo de necessidades e geração de documentos, garantindo que o nível do estoque não seja elevado desnecessariamente.



Principais campos:

PASTA “CADASTRAIS”

- **Ult. Preço** (B1_UPRC): Último preço de compra. Informação do último preço de compra, relacionado ao produto.
- **Custo Stand** (B1_CUSTD): Custo Standard do produto. Informação do custo de reposição, calculado ou informado para o produto.
- **Ult. Compra** (B1_UCOM): Data da última compra.



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

No caso do preço de venda, o mesmo será considerado como preço-base nas listas de preço do Televendas e do Faturamento.

Exercício

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

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

Caminho para este exercício:

Atualizações > Cadastros > Produtos

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

Produto 1:

Pasta Cadastrais:

Código	= M0001
Descrição	= Mouse óptico
Tipo	= MP (F3 Disponível)
Unidade	= PC (F3 Disponível)
Local Padrão	= 01
Grupo	= AC01 (F3 Disponível)
TE Padrão	= 001 (F3 Disponível)
TS Padrão	= 501 (F3 Disponível)
Seg. Un. Med.	= DE (F3 Disponível)
Fator Conv.	= 10
Tipo de Conv.	= Divisor
Preço Venda	= 100,00

Peso Liquido = 0,50

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

Produto 2:

Pasta Cadastrais:

Codigo = A0001
Descrição = Agenda - Ano <XX>
Tipo = PV (F3 Disponivel)
Unidade = PC (F3 Disponivel)
Local Padrão = 01
Grupo = BR01 (F3 Disponivel)
TS Padrão = 504 (F3 Disponível)

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

Produto 3:

Pasta Cadastrais:

Codigo = K0001
Descrição = Agenda - Ano <20XX>
Tipo = PV (F3 Disponivel)
Unidade = PC (F3 Disponivel)
Local Padrão = 01
Grupo = KT01 (F3 Disponivel)
TS Padrão = 501 (F3 Disponível)
Preço Venda = 3.500,00

Para obter a relação de Produtos, pode-se imprimir uma lista dos mesmos.

Caminho da rotina:

“Relatórios” > “Cadastros” > “Produtos”;

Observação:

Será exibido a tela de configuração de relatório.

5. Na pasta “Impressão”, selecione o “Tipo de Impressão – Em Disco”;
6. No “Campo - Ordem”, selecione o “Tipo – Por Grupo”;
7. Confira os dados e confirme a emissão do “Relatório do Cadastro de Produtos”;

Para obter a relação de Produtos e características, podemos utilizar a impressão de outro relatório.

Para tal, acesse:

“Relatórios” > “Televendas” > “Características”;

9. Clique no botão “Parâmetros” e no intervalo de “Códigos de Produtos”, informe: Do <Branco> Até <ZZZZZZZZZZZZZZZ> e confirme;
10. Na pasta “Impressão”, selecione o “Tipo de Impressão – Em Disco”;
11. Confira os dados, confirme os “Parâmetros” e a emissão do “Relatório de Características”.

Observação:

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

Estação de Trabalho

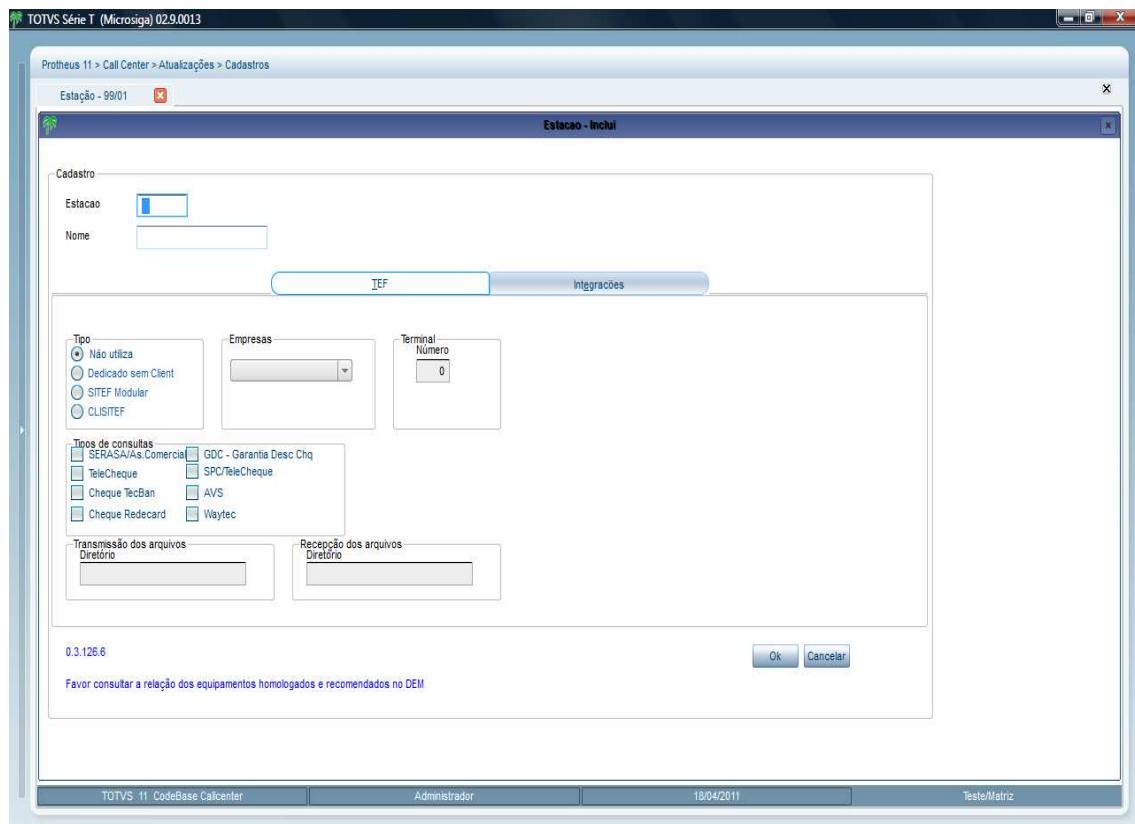
O cadastro Estação permite realizar a configuração de uma estação de trabalho com os periféricos de Automação Comercial (impressoras fiscais, displays, gavetas, leitores etc.), além das integrações com os ambientes Call Center, FRONT LOJA, SIGACRD e as operações TEF (Transferência Eletrônica de Fundos).

Caminho da rotina:

Atualizações

Cadastros > Estação

É apresentado a tela de configuração da(s) estações de trabalho:



Pasta TEF

Permite a configuração do ambiente quando se opera com TEF (Transferência Eletrônica de Fundos), ou seja, quando a loja precisa realizar transações de cartão de crédito/débito pelo Sistema.

Principais campos divididos pelas pastas correspondentes:

Diretório (Transmissão de arquivos): Pasta em que os arquivos de transmissão, para comunicação entre o agente IPDV e o aplicativo de automação comercial, serão gravados.

Diretório (Recepção de arquivos): Pasta em que os arquivos de recepção, para comunicação entre o agente IPDV e o aplicativo de Automação Comercial, serão gravados.



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

Pasta Integrações

Permite a integração do ambiente SIGCRD (Análise e Fidelização de Crédito) com as interfaces -Venda Assistida- e -Front Loja-.

Principais campos divididos pelas pastas correspondentes:

IP - Porta do Web Services: IP do servidor *Web Services* para análise de crédito.

Integrar com SIGACRD: Define se a estação deve, ou não, estar integrada ao ambiente SIGACRD para análise de crédito dos clientes.

Exercício

Vamos incluir uma nova estação no Sistema. Para realizar essa operação, acesse:

Atualizações > Cadastros > Estação

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

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.

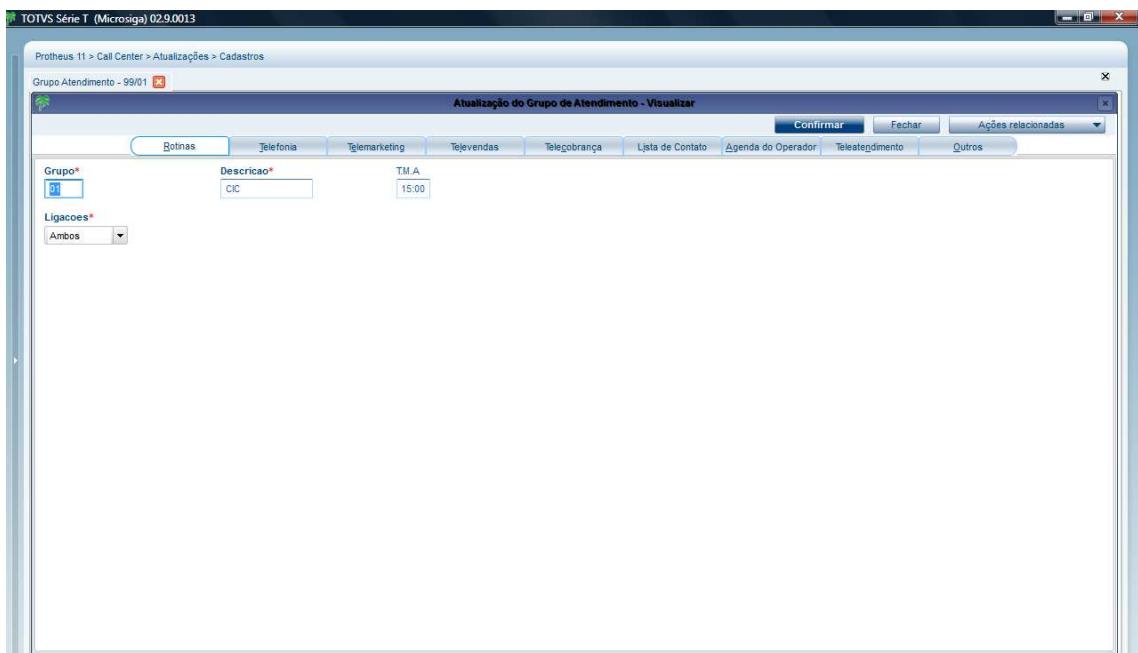
Pode-se configurar mais de um operador no mesmo grupo de atendimento, ou ainda, cadastrar um grupo de atendimento para cada operador, dependendo das funções de cada atendente do Call Center.

Este cadastro se refere, então, à configuração de atendimentos para cada Operador, para identificar as opções e as movimentações que estes 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.

Caminho da rotina:

Atualizações > Cadastros > Grupos de Atendimento

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);

Ligaçao: 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 estação deste grupo vai utilizar um Modem ou recursos da CTI (Modem,

CTI ou Manual). Se este campo estiver preenchido como "Manual", o Sistema entenderá que as ligações ativas serão feitas manualmente.

Linha Ext.: Configuração do número para acesso à linha externa ("0" para ramal ou "branco" quando linha direta);

Mesmo Estado: Código da operadora de telefonia que deve ser utilizado para as ligações efetuadas dentro do estado (utilizado somente para atendimento ativo);

Fora Estado: Código da operadora de telefonia que deve ser utilizado para as ligações efetuadas fora do estado (utilizado somente para atendimento ativo);

Outbound: Indica se os operadores relacionados a este grupo podem gerar listas de outbound progressivos nas campanhas. Para isto, deve-se utilizar 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 vendas;

Validade: Indica o número de dias para a validade dos orçamentos gerados no Televendas;

Avalia Crédito: Executa a análise de crédito dos clientes na geração dos pedidos de venda;

Avalia Estoques: Executa a análise de estoques na geração dos pedidos de venda;

Estação: Código da estação que contém a configuração TEF.



Deve ser verificado o conteúdo do parâmetro "MV_OPFAT".

Se este estiver definido como "Sim" (emite a nota fiscal direto no Call Center), e se o resultado da análise de crédito e estoque não for satisfatória para faturamento, será gerado um pedido de venda bloqueado por crédito/estoque que estará disponível no ambiente Faturamento. Neste ambiente, o pedido seguirá o processo normal para o faturamento.

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

Pasta Telecobrança:

Nesta pasta devem ser informadas as regras utilizadas para a Telecobrança, com o objetivo de melhorar a interface do Protheus Call Center com a gestão de cobrança 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 será obrigatória ou não o preenchimentos 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 à pendência agendada.

Observe o exemplo:

Agenda do Operador			
Listas	Descrição	Data	Hora
000001	Lista de Contatos - Venda de um novo produto	02/02/XX	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 à pendência. Só assim, será possível dar continuidade aos contatos agendados em outras listas.

Lista de Contatos: As tarefas são executadas normalmente conforme a agenda do operador. 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
-
-
-
-



Importante

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



Importante

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

Exemplo 3 – Ambas



Importante

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 irá operar. Vamos efetuar o cadastro de alguns grupos.

Caminho para este exercício:

Atualizações > Cadastros > Grupos de Atendimento

- Primeiramente incluiremos um grupo - SAC/CIC:

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

Grupo = <Automático>
Descrição = TMK - CIC
T.M.A. = 00:15
Ligações = Ambos

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

Hardware = Manual
Outbound = Não

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

Envia E-mail = Sim
Envia Agenda = Sim

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

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

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

Prioridade = Listas de Contatos Pendentes

Validade = Ambas

Validade TMK = 15

Validade TLV = 15

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

- Agora incluiremos um grupo - Televendas:

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

Grupo = <Automático>

Descrição = TLV - TELEVENDAS

T.M.A. = 00:25

Ligações = Ambos

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

Hardware = Manual

Outbound = Sim

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

Envia E-mail = Sim

Envia Agenda = Sim

4. Selecione a pasta “Televendas” e informe os dados a seguir:

Desconto = Ambos

Acréscimo = Item

Validade = 05

Avalia Crédito = Sim

Avalia Estoque = Sim

Estação = T01 (F3 Disponível)

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

Contato = 2 - Simultâneo

Aniversário = 1 - Sim

Período = Último Contato

Campanhas = Obrigatório

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

Prioridade = Listas de Contatos Pendentes

Validade = Ambas

Validade

TMK = 15

Validade

TLV = 15

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

Operadores

Esta 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.

Caminho da rotina:

Atualizações > Cadastros > Operadores

Abaixo se apresenta a tela de Operadores:

The screenshot shows the 'Atualização de Operadores - Incluir' (Operator Update - Insert) window. At the top, there are tabs for 'Cadastral' (selected), 'Perfil', and 'Telefonia'. The 'Cadastral' tab contains fields for: Código* (000001), Nome* (Usuário01 - 01), Nome Reduzid* (Usuário01 - 01), Endereço, Bairro, CEP, Município, Estado, CPF/CNPJ, Telefone, FAX, and Participant. A 'Confirmar' (Confirm) button is at the top right, along with 'Fechar' (Close) and 'Ações relacionadas' (Related Actions).

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

 Usuários	Permite selecionar usuários previamente cadastrados no Ambiente Configurador. Importante para que através de sua senha, o operador tenha acesso às funcionalidades do Ambiente, de acordo com as suas funções.
 e-mail	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.• 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 por meio deste roteiro, segundo o que foi explanado anteriormente.

Caminho para este exercício:

Atualizações > Cadastros > Operadores

Operador 1:

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

Código = <Automático>

2. Clique no ícone “Usuários” e selecione o “Usuário – 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 = Telemarketing

Válido = Sim

Tipo = Operador

4. O operador acima não necessita certos botões. Por isso, os mesmos serão desativados. Para tal, clique no botão “Tool Bar” - “Configura Barra de Ferramentas” e desabilite as seguintes opções:

- a) Cadastro de Concorrentes;
- b) Cadastro de Acessórios.

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 = 02 (F3 Disponível)

Atendimento = Telemarketing e Televendas

Válido = Sim

Tipo = Operador

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

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

Obsservação:

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

“Em Disco”.

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

- Emitindo relatórios de Operadores/Atendentes e Postos de Vendas:

1. Selecione as seguintes opções:

“Relatórios” > “Cadastros” > “P. de Venda x Operador”

Observação:

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

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

GERENCIA DE CONTATOS

Banco de Conhecimento

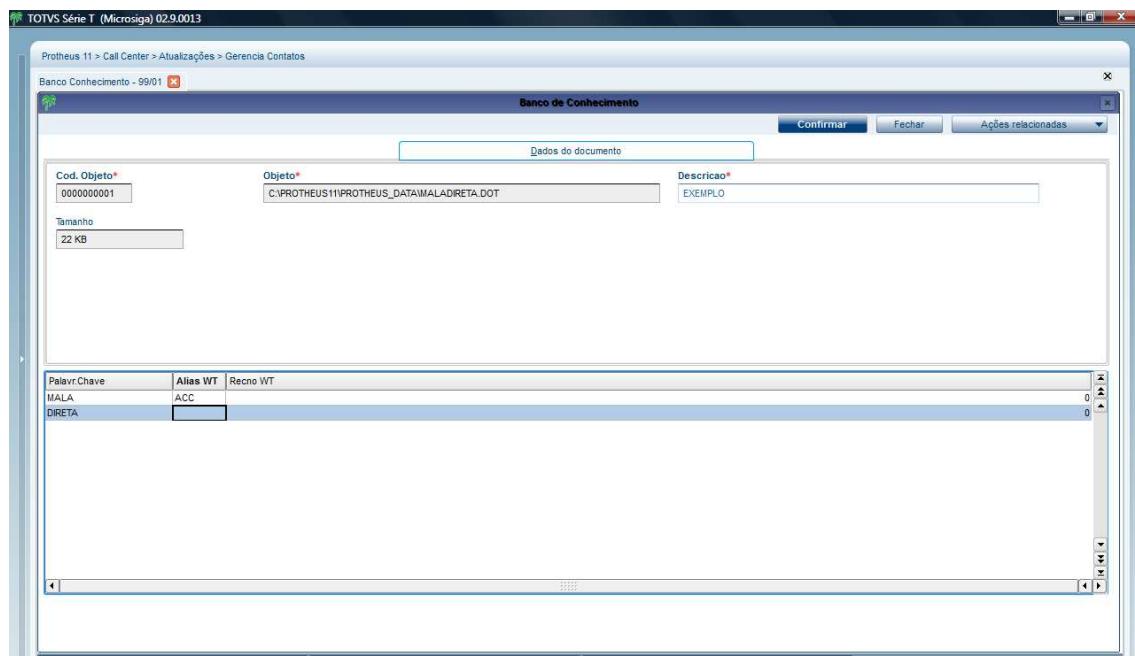
Os Bancos de Conhecimentos do Protheus 8 é um banco de informações genéricas, armazenadas em arquivos. Estas informações podem ser: Figuras, Textos, Planilhas, e-mails, faxes ou qualquer Tipo de Arquivo que contenha informações relevantes ao Sistema. Por exemplo: no Cadastro de Transportadoras será possível 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.

Para acessar essa rotina,vá em:

Atualizações > Gerência de Contatos > Banco Conhecimento

Será apresentado a tela para seleção do documento:



As seguintes observações são importantes:



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

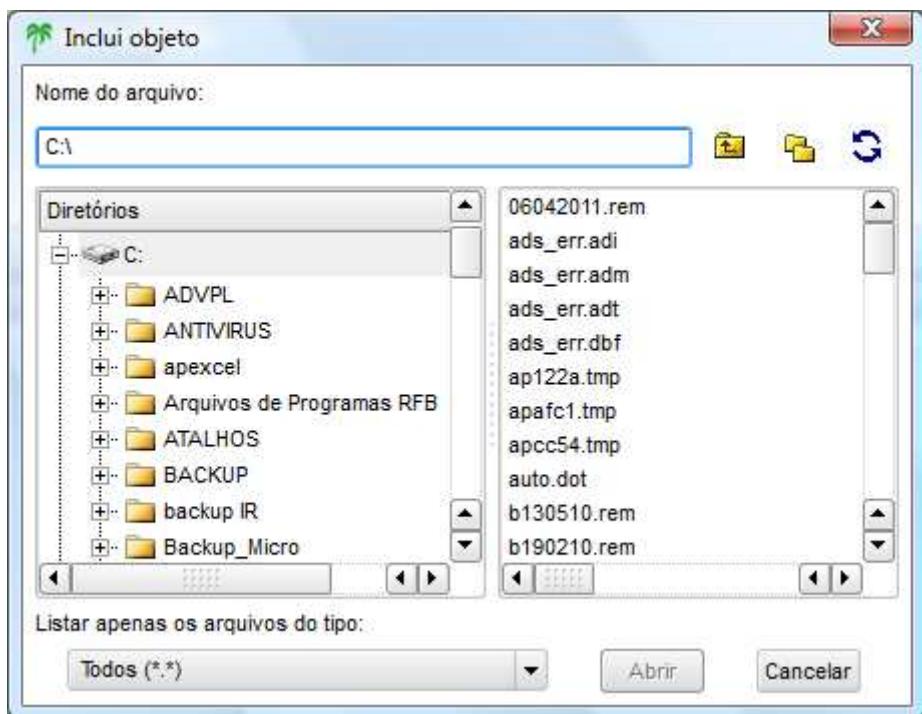
O auxílio da “Palavra-chave” pode ser excepcional, se implementado, pois na “Consulta”.

Principais campos:

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



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



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

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

As seguintes observações são importantes:

- Será possível informar “Mais de uma Palavra-Chave” para cada “Documento”.
- O auxílio da “Palavra-chave” pode ser excepcional, se implementado, pois na “Consulta Perfil do Contato” será possível encontrar os mais diversos documentos a este vinculado,
- através deste recurso;
- Observe que a “Área de Registro” dos “Documentos Eletrônicos” é única, porque
- posteriormente, os documentos serão associados aos “Clientes, Prospects, Suspects, etc.”;
- O botão “Atualiza” permite que, a partir de um “Código de Objeto” selecionado, seja realizada a “Atualização do Objeto”. Entretanto, é necessário que os

“Documentos” tenham o mesmo nome. Do contrário, deverá ser cadastrado um “Novo Documento”;

- O botão “Salvar Como” permite “Alternar” os diretórios dos objetos;
- Para “Armazenar E-mails”, salve-o no aplicativo por sua empresa utilizado, por meio do “Comando - Save as” em um diretório apropriado. Este deverá ser gravado como “Texto” e então o procedimento para inclui-lo no “Banco de Conhecimentos”, será como demonstrado no exercício anterior;
- Para empresas que queiram “Controlar Faxes”, pode-se escanear o mesmo e armazená-lo, caso não possua servidor de fax ou similar para armazenar arquivos eletronicamente.

Exercício

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

Caminho para este exercício:

1. Selecione as seguintes opções:

Atualizações > 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\Protheus10\samples\documents\crm\Português\ ou outro qualquer, onde estejam armazenados tais “documentos”.

3. À esquerda, com a ajuda do mouse, busque o Diretório: SERVIDOR\SAMPLES\DOCUMENTS\CRM e o arquivo com extenção 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 por meio do registro dos atendimentos às entidades que não sejam necessariamente entidades relacionadas com o Departamento de Vendas.

Caminho da rotina:

Atualizações > Gerência de Contatos > Contatos

Será apresentado à tela de Contatos:

Pasta "Cadastrais"

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

Principais campos:

Contato: Número sequencial para identificação do contato.

Nome: Nome do contato.

Campos utilizados para envio de correspondência de mala-direta:

Residência, Bairro, Município, Estado, CEP.

Campos utilizados para ligações telefônicas:

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

Campos utilizados para envio de e-mail:

e-mail

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

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

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

Pasta "Perfil"

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

Principais campos:

Data de Nasc.: Preencher a data de aniversário do contato. Campo fundamental para o envio de lista de contato por aniversariantes.

Operador: Código do operador deste cliente.

Recebe e-mail: Campo importante para envio de e-mail ao contato. Se determinado atendimento requerer o envio de e-mail e este campo não estiver preenchido, ou seu conteúdo for “não”, o operador não poderá enviar e-mail ao contato.

Ligações: Indica quais os dias da semana que o contato poderá receber ligações. Importante para a consideração do perfil no momento da geração da lista de contato de voz.

Hora Início: Horário inicial em que o contato poderá receber ligações.

Hora Término: Horário final em que o contato poderá receber ligações.

Pasta "Negócios"

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

Principais campos:

Cargo: Vinculado ao cadastro de Cargos, através desse campo será selecionado que cargo o contato pertence.

Grupo: Vinculado ao cadastro de Grupos, por meio deste campo será selecionado que grupo funcional o contato pertence.

Departamento: Indica a qual departamento do grupo funcional o contato pertence. Ex. Grupo Comercial e Departamento de Vendas.

Exercício

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

“Atualizações” > “Gerência Contatos” > “Contatos”

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

Contato = <Automático>
Nome = 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

2 . 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.

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

Além desta 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, este 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 coorporativas (faturamento) estão separadas em pastas. A seguir, é apresentada a tela referente à entidade *Clientes* e seus principais campos.

Para acessar a essa rotina, vá em:

Atualizações > Gerência de Contatos > Clientes

Será apresentado a tela de clientes:

TOTVS Série T (Microsiga) 02.9.0013
Protheus 11 > Call Center > Atualizações > Gerencia Contatos
Clientes - 99/01

Cadastrais Adm/Fin. Fiscais Vendas Outros

Cadastro

Código*
Loja*
Nome*
Endereço*
Estado*
Bairro
DDD
FAX
País
Ins. Estad.
Dt.Aber/Insc
Home-Page

Fiscais/Jurídico
N Fantasia*
Tipo*
Município*
CEP
Telefone
Descrição País
Contato
CNPJ/CPF
RG/Ced.Estr.
Ins. Municip
E-mail
Cod. CBO

Confirmar Fechar Ações relacionadas

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 sua loja representam o identificador único deste 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 deste, 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. Esse campo é um campo de digitação livre, pois não existe cadastro de Municípios no Sistema. Dessa forma, o campo não é avaliado no cálculo de impostos municipais (Ex. ISS), por exemplo.
- **Estado (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 deste campo indica que o cliente é contribuinte do ICMS, afetando a forma como o cálculo do ICMS deve ser efetuado. Se o campo for mantido em branco, o Sistema assume que o cliente é consumidor final. Cada estado possui regras de preenchimento específicas, que são validadas pelo Sistema em conjunto com a informação do campo estado (A1_EST).
- **Bloqueado (A1_MSBLQL):** Indica se o cliente está bloqueado para uso. Caso seja informado "SIM", o Sistema impede o preenchimento do código deste cliente / loja em que é exigido. Dessa forma não possível inserir um pedido de vendas para esse cliente, pois o Sistema invalidará a digitação, porque não age sobre os movimentos existentes na base de dados antes da informação do bloqueio. Logo, se já existe um pedido de vendas colocado, nenhuma ação será tomada e o documento de saída poderá ser gerado normalmente.

Pasta adm/ fin

- **Natureza (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 esse 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_RECVIS):** 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_RECVCOF):** Indica se deve ser efetuado o cálculo para retenção da COFINS para este cliente. O efetivo cálculo da retenção depende também da configuração da natureza financeira e da geração de títulos nos documentos de saída.
- **Rec. CSLL (A1_RECVCSLL):** 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

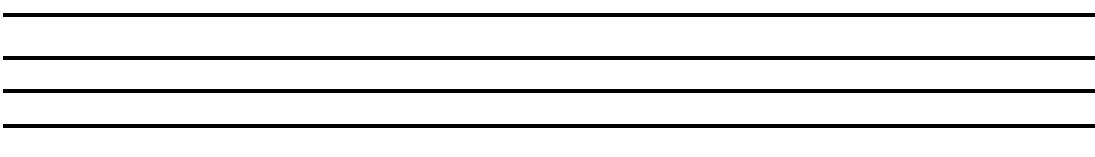
documentos de saída.

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 . Clique no botão “Incluir”;

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

Código: 000034

Loja: 01

Física/Juríd.: J=Jurídica

Nome: Fênix Engenharia Ltda.

N. Fantasia: Fênix

Tipo: R=Revendedor

Endereço: Av. 23 de Maio, 1024

Município: São Paulo

Estado: SP (F3 Disponível)

CNPJ/CPF.: 33.009.945/0023-39

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

Transp. = 000001

Cond. De Pagto.= 001

Risco = (A) Risco A

Venc. Lim. Crédito = <Último dia do ano>

Classe Crédito = (A) Classe A

Moeda do L.C. = 1

Freq. Visitas = 5

Últ. Vist. = 30 dias antes do curso

Segmento 1 = 000001 (F3 Disponível)

4. Confirme o cadastro do cliente.

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

1. Posicione o cursor sobre o código cadastrado anteriormente e em seguida, clique em “Contatos”;
2. Pressione <F3> e selecione os contatos cadastrados anteriormente (Pedro Dias e Marco A. Diniz);
3. Repita os passos acima para o cliente “000002 – CRISTALINA”, relacionando a ele os mesmos contatos 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”.

- Como emitir Relatórios de Clientes por segmento:

1. Selecione as seguintes opções

“Relatórios” > “Cadastros” > “Segmento x Cliente”;

Observação:

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

2. Na pasta “Impressão”, clique no botão “Tipo de Impressão – Em Disco”;
3. Clique no botão “Parâmetros” e informe “De Cliente/Até Cliente”, <Branco> a <ZZZZZZ> e “Segmento Negócio 1”, informe “000001”;
4. Confira os dados, confirme os “Parâmetros” e a emissão do relatório “Segmento x Clientes”.

Prospect

Esta rotina fornece dados para a identificação de um prospect. Para o sistema, um prospect é uma empresa que deve ser trabalhada para a formação de uma oportunidade de venda. Desta forma, podemos dizer que um prospect bem trabalhado pode resultar em um futuro cliente.

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

No ambiente Faturamento, esta rotina possibilita o agendamento de visitas. Para mais detalhes, veja o tópico "Agendamento de Visita".

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

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

Caminho da rotina:

Atualizações > Gerência de Contatos > Prospects

É apresentada a tela de Prospects:

The screenshot shows the 'Prospects - 99/01' window of the TOTVS software. The main title bar says 'Atualização de Prospect - Incluir'. The window is divided into several sections: 'Cadastrais' (with Código, Loja, Razão Social, Endereço, Bairro, CEP, DDD, e-mail, Home Page, Cliente, CNPJ, Descrição, Conversão, Código CNAE, and Mídia), 'Business' (with N. Fantasia, MIDAS, and CONVERSÃO), and 'Outros'. At the bottom, there are tabs for 'TOTVS 11 CodeBase Callcenter', 'Administrador', and the date '19/04/2011'. On the right side, there is a vertical toolbar with icons for 'Novo', 'Alterar', 'Excluir', 'Consultar', 'Relatório', and 'Ajuda'.

Pastas cadastrais

Principais campos:

- **Código:** Código que funciona como identificador do cliente/prospect.
- **Loja:** Loja do cliente/prospect. Pode ser entendido também como a filial do mesmo.

A combinação do código do prospect e loja representam o identificador único deste cadastro. Dessa forma, quando se menciona a palavra “prospect” no Sistema, a referência é relativa à combinação desses dois campos, na grande maioria dos casos.

- **Razão Social:** 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.
- **N. Fantasia:** É o nome reduzido pelo qual o prospect 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.
- **Tipo:** Tipo do cliente/prospect. Classificação que tem como objetivo principal

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.

- **Endereço:** 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.
- **Município:** Município do cliente. Utilizado principalmente em consultas e relatórios em que são exibidas informações cadastrais, envio de informações fiscais (relatórios oficiais, meios magnéticos), emissão de boletos, faturas e impressão de documentos fiscais. 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.
- **Bairro:** Município do cliente. Utilizado principalmente em consultas e relatórios em que são exibidas informações cadastrais. É importante para a utilização desse dado para o envio de mala-direta.
- **CEP:** Código de Endereçamento postal do Prospect. É fundamental para o envio de mala-direta e não será selecionada esta entidade, caso esse campo esteja sem conteúdo.
- **Estado:** Unidade da federação em que o cliente está localizado. Além da função cadastral e de consulta, o campo é fundamental para o cálculo do ICMS para as operações de venda a clientes contribuintes. Isso porque a alíquota do ICMS varia conforme os estados de origem e destino, classificando as operações: dentro do estado, interestaduais (entre estados) e entre estados da região norte e o restante do país e vice-versa.
- **CNPJ/CPF:** Número da inscrição no cadastro geral de contribuintes do Ministério da Fazenda para pessoas jurídicas ou CPF para pessoas físicas. Além da função cadastral, é empregado para identificar se o cliente é pessoa física ou jurídica no cálculo do imposto de renda.
- **E-mail:** Endereço de e-mail do prospect. Utilizado tanto nas listas de contato tipo cross-posting, como no envio de e-mails nos Atendimentos de Call Center.

Pasta Business

Principais campos:

- **Últ. Visita:** Guarda a data da última visita efetuada ao Prospect.
- **Vendedor:** Indica qual o vendedor que atende a este prospect.
- **Negócio 1...8:** Indica o mesmo tratamento do campo Segmento 1...8, do cadastro de clientes.

- **Status Atual** - Informa o status de trabalho do prospect:

1-Classificado

2-Desenvolvimento

3-Gerente

4-Standby

5-Cancelado

Pasta Outros

Principais campos:

- **Ins.Estad.:** Número da inscrição estadual do cliente. Além da função cadastral, o preenchimento deste campo indica que o cliente é contribuinte do ICMS, afetando a forma como o cálculo do ICMS deve ser efetuado. Se o campo for mantido em branco, o Sistema assume que o cliente é consumidor final. Cada estado possui regras de preenchimento específicas, que são validadas pelo Sistema em conjunto com a informação do campo estado (A1_EST).
 - **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).
 - **Recolhe ISS:** Indica se o cliente efetua o recolhimento do ISS ao tomar (adquirir) o serviço. Dessa forma, caso esse campo esteja configurado como "SIM", significa que a responsabilidade pelo recolhimento é do tomador do serviço (cliente), portanto o título de pagamento do ISS não deverá ser gerado pelo Sistema em favor da Prefeitura. Ao invés disso, o Sistema pode ser configurado para abater o valor do ISS da duplicata gerada como forma de compensação.
 - **Recolhe INSS:** Indica se o cliente efetua o recolhimento do INSS. Para que o cálculo do INSS seja efetuado nas operações de saída, este campo deve estar configurado como "SIM".
 - **Rec. PIS:** Indica se deve ser efetuado o cálculo para retenção do PIS para este cliente. O efetivo cálculo da retenção depende também da configuração da natureza financeira e da geração de títulos nos documentos de saída.
 - **Rec. COFINS** – indica se deve ser efetuado o cálculo para retenção da COFINS para 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:** 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.

O parâmetro MV_TMKCTSG - indica qual regra é utilizada na validação dos filtros/processamentos relacionados aos segmentos de negócios dos Clientes ou Prospects.

Conforme definição do conteúdo do parâmetro será realizando o processamento. Veja:

- "S" = "Ou", neste caso basta que uma ocorrência seja válida para o sucesso do filtro.
- "N" = "E", todas as ocorrências devem ser válidas.
- "C" = "Contido", o Sistema efetua a pesquisa do segmento conforme nível definido no parâmetro MV_TMKSEGN.



O parâmetro MV_TMKSEGN indica até que segmento de negócio será considerado para a seleção de dados. Exemplo: No cadastro de clientes é possível informar até 8 segmentos de negócios diferentes, se definido o parâmetro "MV_TMKSEGN" = "6", serão considerados no processamento apenas os 6 (seis) primeiros segmentos definidos na base de clientes.

Exercício

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

1. Selecione as seguintes opções

“Atualizações” > “Gerência Contatos” > “Prospects”

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

Código	= <Automático>
Loja	= 01
Razão Social	= Móveis Paineira Ltda.
N Fantasia	= Móveis Paineira

Tipo	= Revendedor
Endereço	= Rua Edgar Facó, 1200
Bairro	= Freguesia do Ó
Cidade	= São Paulo

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

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

4. Confirme o cadastro do Prospect;

5. Posicionado no item recém cadastrado, efetue o vínculo de um contato ao Prospect, selecionando a opção “Contatos”,
6. Pressione <F3> e selecione o último contato cadastrado (Marcos A. Diniz);
7. Acrescente mais um contato: pressione <F3> e selecione “Pedro Dias”;
- 8 . Confirme a seleção do contato.

Suspect

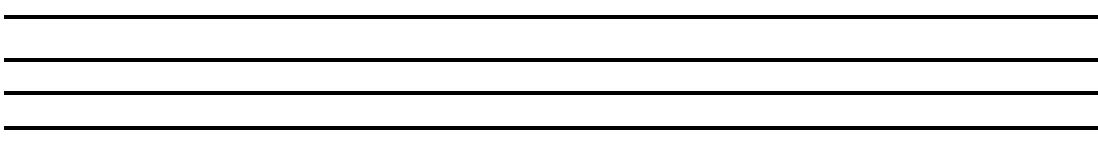
Este cadastro é integrante do Conceito de CRM - Customer Relationship Management, e do Relacionamento de Contatos.

Para o sistema o Status de Suspect, significa um possível Prospect, ou seja, um Contato que ainda não foi trabalhado.

Este por sua vez, pode ter sido selecionado via Mailing, por pesquisas na web ou outras ferramentas utilizadas, para Captação de Entidades.

Caminho para a rotina:

Atualizações > Gerência de Contatos > Suspects



The screenshot shows a software application window titled "Atualização de suspect - Alterar". The window is part of the "Protheus 11 > Call Center > Atualizações > Gerencia Contatos" module. It displays a form with the following fields:

- Código***: 000010
- Loja***: 01
- Razão Social***: COMPAQ IND E COMERCIAL LTDA
- N. Fantasia**: COMPAQ
- Tipo***: Revendedor
- CNPJ***: 55.561.755/0001-57
- Endereço**: AV PAULISTA, 1234
- Cidade**: SAO PAULO
- Estado**: SP
- Bairro**: CERQUEIRA CESAR
- E-mail**: (empty)
- DDI**: (empty)
- DDD**: 011
- Telefone**: 3456-7887
- Fax**: 8976-4528
- Prospect**: (empty)
- Lj. Prospect**: (empty)
- Descrição**: (empty)
- Conversão**: //
- Código CNAE**: - /
- Faturamento**: 0,00
- Funcionários**: (empty)
- País**: (empty)
- Motivo Desc.**: (empty)
- Cod Atend**: (empty)
- Vendedor**: (empty)
- Reserva**: Não
- Mídia**: (empty)

At the bottom of the window, there are buttons for "Confirmar" (Confirm), "Fechar" (Close), and "Ações relacionadas" (Related actions). The status bar at the bottom of the application window shows "TOTVS 11 CodeBase Callcenter", "Administrador", "19/04/2011", and "Teste/Matriz".

Principais campos:

- **Código** – código que funciona como identificador do suspect.
- **Loja**: Loja do suspect. Pode ser entendido também como a filial do mesmo. A combinação do código do prospect e loja representam o identificador único desse cadastro. Dessa forma, quando se menciona a palavra “suspect” no Sistema, a referência é relativa à combinação desses dois campos, na grande maioria dos casos.
- **Razão Social**: Nome ou razão social do suspect. Facilita a identificação do cliente, permitindo obter maiores informações sobre ele. Normalmente, a informação é apresentada junto ao código em relatórios e consultas.
- **N. Fantasia**: É o nome reduzido pelo qual o suspect 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.
- **Tipo**: Tipo do suspect. Classificação que tem como objetivo principal 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.

- **Endereço:** 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.
- **Município:** Município do cliente. Utilizado principalmente em consultas e relatórios em que são exibidas informações cadastrais, envio de informações fiscais (relatórios oficiais, meios magnéticos), emissão de boletos, faturas e impressão de documentos fiscais. 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.
- **Bairro:** Município do cliente. Utilizado principalmente em consultas e relatórios em que são exibidas informações cadastrais. É importante para a utilização desse dado para o envio de mala-direta.
- **CEP:** Código de Endereçamento postal do Prospect. É fundamental para o envio de mala-direta e, não será selecionada esta entidade, caso esse campo esteja sem conteúdo.
- **Estado:** Unidade da federação em que o cliente está localizado. Além da função cadastral e de consulta, o campo é fundamental para o cálculo do ICMS para as 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.
- **Telefone:** Telefone de contato do Suspect.
- **E-mail:** Endereço de e-mail do Suspect, utilizado para a lista de cross-posting. Também a rotina de Atendimento utilizará essa informação, para envio de e-mail para este contato ou entidade.
- **CNPJ:** 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.
- **Status:** Indica qual o status atual do Prospect dentro da empresa. Pode ser:

Opções da Rotina de Suspects	
Prospect	Permite selecionar um intervalo de Suspects para convertê-lo a Prospect.
Importar	Permite selecionar um arquivo com a extensão .csv e efetuar a importação dos dados, sem qualquer digitação dos mesmos.

Opção Importar:

Importação de uma lista de dados a partir de um arquivo .csv:

Nome	Nome Fantasia	Endereço	Cidade	CEP	UF	DDD	Telefone	Fax	E-mail	URL	CGC	Contato	Cargo
EMPRESA	Nome fant.	RUA	CIDADE	CEP	UF	DDD	TEL	FAX	E-mail	URL	CGC	EXEC_INF	CARGO
CEREALISTA SOARES LTDA.	CEREALISTA	AV. TEN. LALDELINO F. AMARAL SAO PAULO	08000-000	SP	011	6956758	2978835				0000000001	WALTER VASCONC	ENC. DE M
SATELITE ESPORTE NAUTICA		RUA A PENINOS, 50 CASA ALTA	SAO PAULO	01533-000	SP	011	2787655	2785933			0363021201	MARCOS TADEU VII SUPERVIS	
AGENCIA DE PUBLICIDADE LTD/ PUBLIC		RUA MARIA PAULA, 45634 JD EI SAO PAULO		01000-000	SP	011	31052126	31052125			0422976101	DENILSON BERGAM GER. DE I	
BOI PRETO LAVANDERIA LTDA.		RUA CATUMBI, 50 SANTANA	SAO PAULO	03000-000	SP	011	2913877	2913776			6251889901		
SINDICATO DOS METALURGICO		RUA A BILIO SOARES, 453 JD DA SAO PAULO		04000-000	SP	011	3884459	38840584			8449412801	CLAUDIO DE OLIVE	GERENTE
SELECTCH IMPORTACAO LTDA.		RUA PROF APREGIO GONZAGA, SAO PAULO		00303-001	SP	011	5581668	55819780			2811412201	CARLOS ROBERTO	ENC. DE C
RIVETS LTDA.	RIVETS	RUA BERTOLINA MARIA, SANTA SAO PAULO		04200-090	SP	011	69468455	69463973					
SEBL SERVICOS LTDA.		AV. PACAEMBU, 500 PACAEMBU SAO PAULO		01234-000	SP	011	38251799	38254463					
PASCHOAL LTDA.		RUA ARTHUR GUIMARAES, 100K SAO PAULO		02038-070	SP	011	69505225	69505225					

Resultado da importação do arquivo:

The screenshot shows the TOTVS Call Center application interface. In the center, there is a modal window titled "Atualização de suspect" (Suspect Update) with a legend. The legend is titled "Legenda" and lists the following categories with corresponding icons:

Código	Loja	Razão Social
000003	01	AGÊNCIA DE PUBLICIDADE LTDA.
000004	01	BOI PRETO LAVANDERIA LTDA.
000001	01	CEREALISTA SOARES LTDA.
000009	01	PASCHOAL LTDA.
000007	01	RIVETS LTDA.
000002	01	SATELITE ESPORTE NAUTICA
000008	01	SEBL SERVICOS LTDA.
000006	01	SELECTCH IMPORTACAO LTDA.
000005	01	SINDICATO DOS METALURGICOS

The legend also includes a section for "Códigos" (Codes) with a dropdown menu showing "Endereço" (Address) and "DDI". The "Endereço" dropdown contains several address entries. At the bottom of the legend, there are buttons for "Alterar" (Change), "Incluir" (Include), "Visualizar" (View), "Sair" (Exit), and "Ações relacionadas" (Related Actions).

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

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



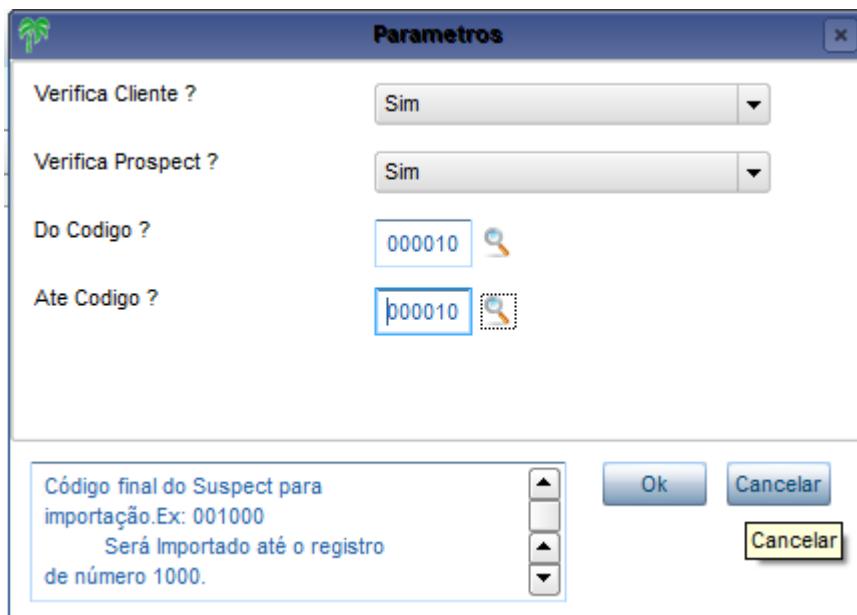
Deve ser mantida a seguinte estrutura das colunas:

Nome, Nome Fantasia, Endereço, Município, CEP, Estado, DDD, Telefone, Fax, E-mail, Url, CNPJ, Contato e Cargo do Contato.

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

Opção Prospect:

Essa opção tem por objetivo efetuar a conversão de um ou mais Suspects para Prospects.



Opções da opção Prospect	
Verifica Cliente?	Executa a verificação do Suspect no cadastro de clientes. Se o Suspect já existir no cadastro de clientes este não será transportado. Essa verificação é efetuada pelo CNPJ.
Verifica Prospect?	Executa a verificação do Suspect no cadastro de prospects. Se o Suspect já existir no cadastro de clientes este não será transportado. Essa verificação é efetuada pelo CNPJ.
Do Código?	Intervalo de códigos a serem processados e convertidos.
Até o Código?	

Exercício

1. Primeiramente utilizaremos a opção “Importar”, para obtermos uma lista de Suspects, através de uma mala-direta cadastrada no excel.Caminho para este exercício:

“Atualizações” > “Gerência Contatos” > “Suspect”

2. Em seguida, clique no botão “Importar”. Informe os dados a seguir:

Empresa = <Selecione EMP001>

Arquivo = <Selecione o seguinte caminho:SERVIDOR\system\> e o arquivo
EMP001.CSV

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

“Atualizações” > “Gerência Contatos” > “Suspect”

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

Código: <Automático>

Loja: 01

Razão Social: Compaq Ind. e Comércio Ltda.

Nome Fantasia: Compaq

Tipo: Revendedor

CNPJ/CPF: 00.000.000/0000-00

Endereço: Av: Paulista, 1234

Bairro: Cerq. César

Cidade: São Paulo

Estado: SP (F3 Disponível)

Cep: 05874-000

DDD: 011

Telefone: 3478-9797

Home Page: www.compaq.com

5. Confira os dados e confirme o cadastro de “Suspects”.
6. Posicionado no último item de Suspect e efetue o vínculo de um contato ao Prospect, selecionando a opção “Contatos”,
7. Pressione <F3> e selecione o contato (Pedro Dias);
- 8 . Confirme a seleção do contato.

Concorrentes

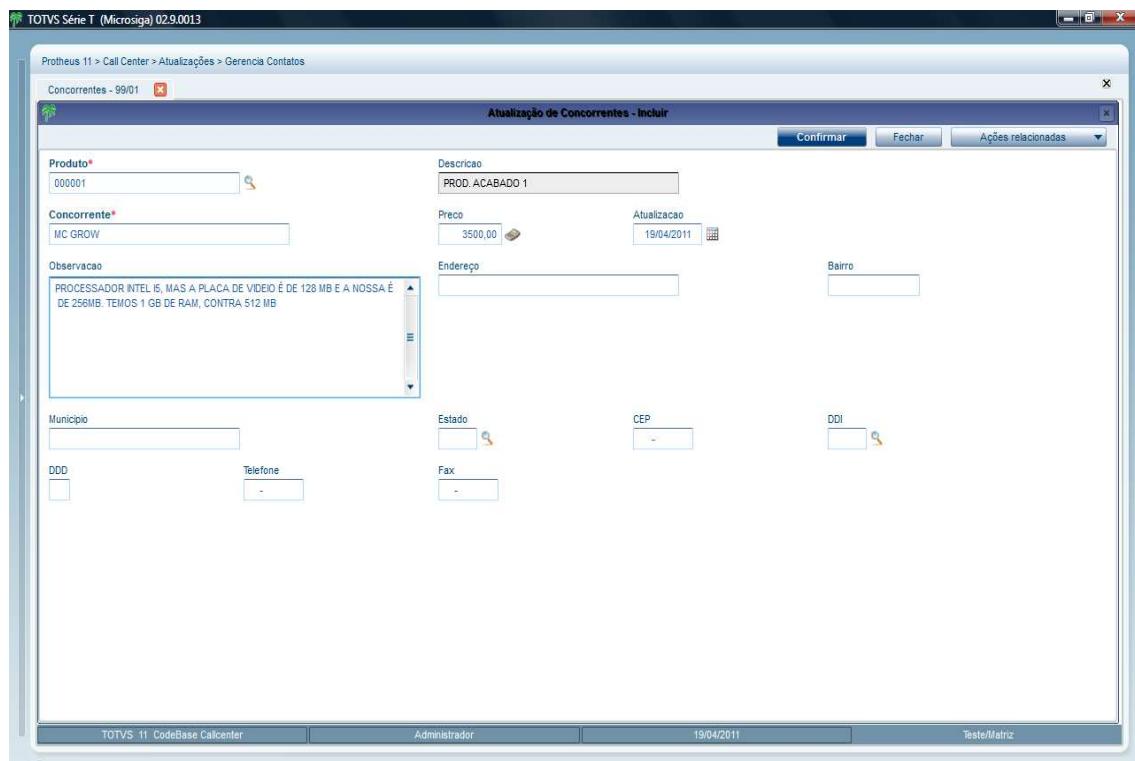
Esse cadastro permite relacionar todos os Produtos por sua Empresa comercializados e seus respectivos Concorrentes, permitindo inclusive, vários Concorrentes para um mesmo Produto, como especificações de Preços e Data da Última Atualização, bem como outras informações.

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

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

Atualizações > Gerência de Contatos > Concorrentes

É apresentada a tela de Concorrentes:



Principais campos:

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

para o envio de mala-direta.

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



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

Exercício

Efetuaremos o cadastramento de concorrentes para um determinado produto:

1. Selecione as seguintes opções:

“Atualizações” > “Gerência Contatos” > “Concorrentes”

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

Produto = 000001 (F3 Disponível)

Concorrente = Mc Grow

Preço = R\$ 3.500,00

Atualização = <Data de Hoje>

Endereço = R: Aurora, 1256

Bairro = Sta. Ifigênia

Cidade = São Paulo

Estado	= SP (F3 Disponível)
Cep	= 02578-000
DDD	= 011
Telefone	= 3874-9521

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

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

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

- Para relacionar um contato ao concorrente:

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

- Emitindo a relação de concorrentes:

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

Observação:

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

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

Do Produto = <Branco>

Até o Produto = ZZZZZZZZZZZZZZZZ

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

Parceiros/Fornecedores/Transportadoras

Parceiros

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

Fornecedores

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

Transportadoras

Transportadoras são empresas contratadas, para realizar transporte de materiais.

A opção “Conhecimento” permite vincular às Transportadoras, Documentos Eletrônicos como por exemplo, Fotografias dos Caminhões, por elas utilizados no transporte de mercadorias, contratos, etc.

Caso seja do interesse de sua Empresa utilizar o Call Center e registrar os contatos efetuados com essa Entidade, será de extrema utilidade alimentar e dar manutenção a este Cadastro, sempre que se faça necessário.

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



A opção “Contato” tem como finalidade relacionar o “Parceiro/Fornecedor/Transportadora” a um “Contato”, conforme já demonstrado anteriormente em outros cadastros de entidades.

A opção “Conhecimento” poderá armazenar contratos, tabelas de preços, faxes, e-mails, etc.

GERENCIA DE CAMPANHAS

Eventos

O cadastro de Eventos tem como objetivo formatar as informações utilizadas para criação de determinado Evento.

Na administração de eventos e campanhas, para obter informações e tomar decisões sobre a contribuição de determinadas participações em feiras, workshops, etc., este cadastramento é praticamente obrigatório, para vinculá-los às campanhas e posteriormente gerar as informações necessárias para obter avaliação Custo/Benefício a respeito da participação nos mesmos.

Caminho da rotina:

Atualizações > Gerência de Campanhas > Eventos

Grade	Tema	Hora Início	Hora Término	Data	Sala	Palestrante	Empresa	Capa
PALESTRA	TECNOLOGIA	19:00	20:00	20/04/2011	01	ARNALDO GOES	MICROSIGA SOFTWARE SA	
SEMINARIO	BANCO DE DADOS SEGURANCA	10:00	18:00	21/04/2011	01	FATIMA SOUZA	MICROSOFT	

Principais campos:

Cabeçalho:

Código: Informe o código do Evento de Marketing. Servirá para identificá-lo.

Quando vinculado a uma Campanha, será possível emitir relatórios de Atendimentos x Eventos.

Evento: Informe a descrição ou o nome do Evento de Marketing. Servirá para identificá-lo. Quando vinculado a uma Campanha, será possível emitir relatórios de Atendimentos x Eventos.

Tema: Indique um tema a que se refere o Evento.

Exposição: Selecione que tipo de Evento está sendo cadastrado: Feira, Palestra, Seminário, Workshop, Road Show, Fórum.

Gratuito: Indique se o mesmo é gratuito ou não. Em caso de que não seja gratuito, preencha o campo Preço.

Local: Indique o local do evento, por exemplo, o nome do local. Ex.: Hotel Transamérica.

Endereço: Informe o endereço do evento, ou seja, seu logradouro.

Cidade: Informe a cidade onde será realizado o evento.

Estado: Informe o Estado onde será realizado o evento.

País: Informe o país onde será realizado o evento.

Telefone: Informe o número de telefone para informações a respeito do evento.

Data Início/Data Término: Informe o período em que acontecerá o evento.

Hora Início/Hora Término: Informe o horário em que acontecerá o evento.

Estacionamento: Selecione as condições do estacionamento do evento: No local Pago, No local Gratuito, Convênio, Gratuito, Convênio - Manobrista, Gratuito - Manobrista.

Grade:

Grade: Relação das atividades previstas no evento. Informe os nomes que descrevem as palestras, seminários, etc. que farão parte do evento.

Tema: Descrição/título da atividade.

Hora Início/Término: Horário de início e fim da atividade.

Data: Data da atividade.

Sala: Número ou nome da sala onde será realizada a atividade.

Palestrante: Nome do palestrante.

Empresa: Empresa a que o palestrante pertence.



Este cadastro não é obrigatório para a implementação do Call Center.

Exercício

Para registrar os eventos, vá em:

1. Selecione as seguintes opções:

“Atualizações” > “Gerência Campanhas” > “Eventos”

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

Código: <Automático>

Evento: COMDEX

Tema: Tecnologia

Exposição: Feira

Gratuito: Sim

Local: Memorial América Latina

Endereço: R: Barra Funda, 1500

Cidade: São Paulo

Estado: SP

País: Brasil

Telefone: 3478-4578

Data Início: <01/próximo mês >

Data Término: <31/próximo mês>

Hora Início: 10:00

Hora Término: 22:00

Estacionamento: No local

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

Grade: Palestra

Tema: Tecnologia

Hora Início: 19:00

Hora Término: 21:00

Data: <02/próximo mês>

Sala: 01

Palestrante: Arnaldo Goes

Empresa: Microsiga Software S/A.

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

Grade: Seminário

Tema: Banco de Dados - Segurança

Hora Início: 10:00

Hora Término: 18:00

Data: <03/próximo mês>

Sala: 01

Palestrante: Fatima Souza

Empresa: Microsoft

6. Confira os dados e confirme o cadastro do Evento “COMDEX”;

7. Selecione as seguintes opções:

“Relatórios” > “Campanhas” > “Eventos”;

Observação:

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

8. Clique em “Parâmetros”, altere-os conforme se façá necessário e confirme;

9. Confirme a emissão do relatório do Cadastro de “Eventos”.

Scripts Dinâmicos

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

Cada Script Dinâmico pode ser elaborado, utilizando-se dois formatos: Atendimentos ou Pesquisas.

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

Script de Atendimentos

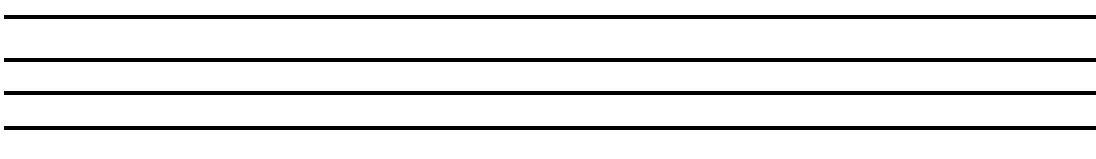
No Formato de Atendimentos, sua Estrutura é elaborada em Forma de Árvore, onde uma resposta pode gerar uma nova pergunta. Porém, a resposta de cada pergunta é exclusiva. Pode-se utilizar um “paralelo” com um fluxo, onde temos a representação das “decisões” (Losango) e as perguntas que devem ser efetuadas,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

Script de Pesquisas

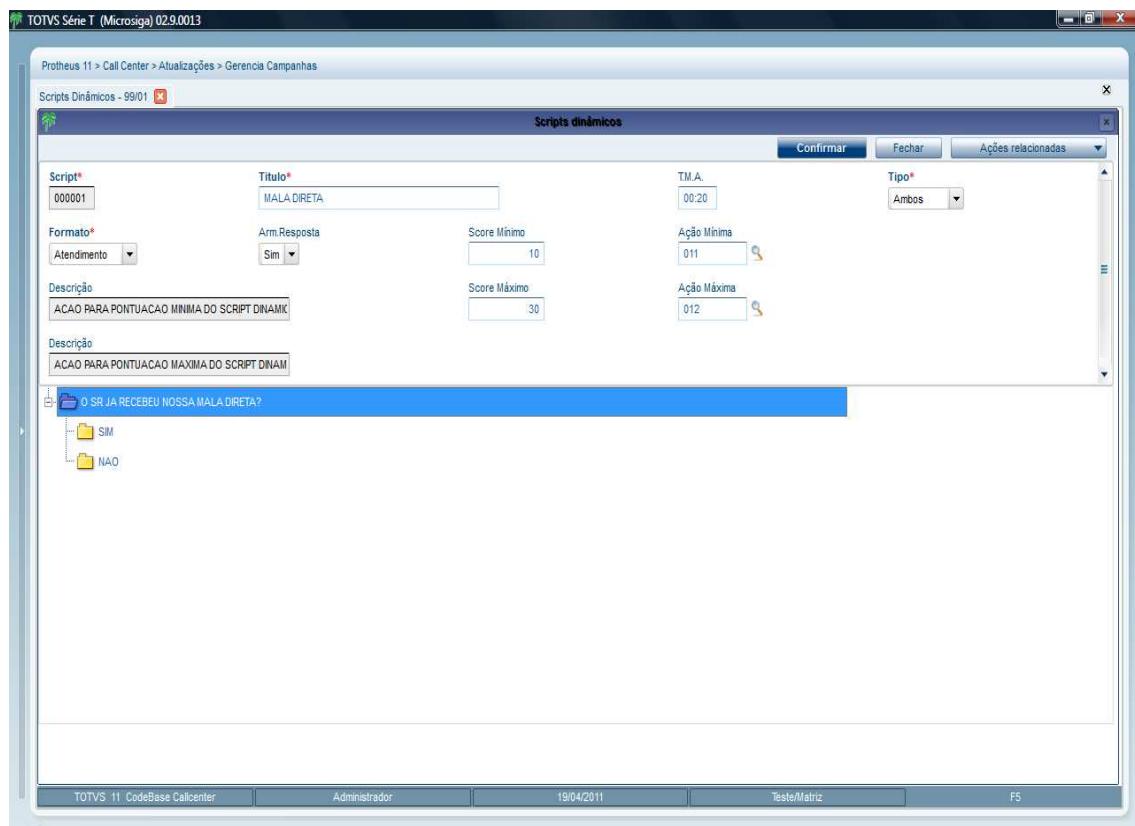
No Formato de Pesquisas, a estrutura é elaborada em Seqüência, onde todas as perguntas serão executadas independentemente da resposta.

Caminho da rotina:

Atualizações > Gerência de Campanhas > Scripts Dinâmicos



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



Opções da Rotina de Scripts Dinâmicos

Adicionar

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

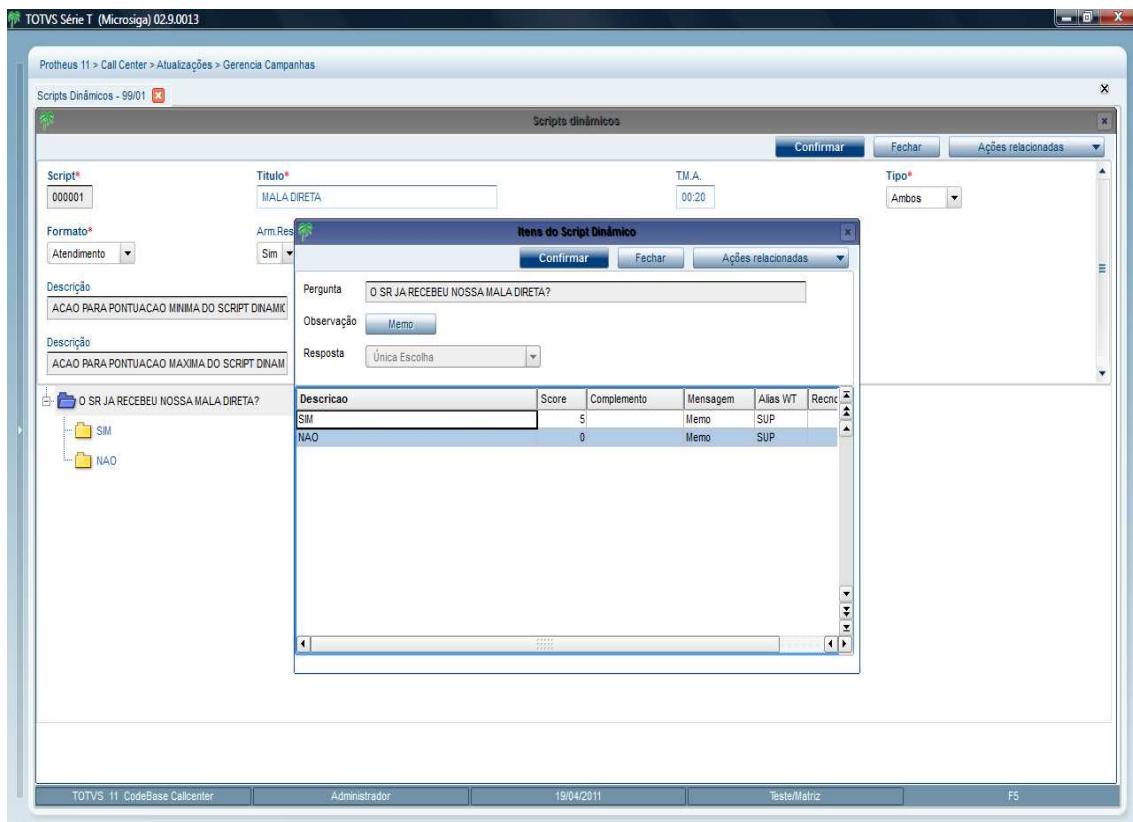
Permite: Incluir, Alterar, Visualizar, Excluir e Copiar perguntas do Script.

Simular

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

Como adicionar perguntas nos Scripts:

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



Cabeçalho:

Principais campos:

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

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

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

Respostas:**Principais campos:**

Descrição: Informe a descrição da resposta esperada.

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

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



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

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

Os scripts serão relacionados diretamente no Cadastro de Campanhas. O objetivo é utilizá-los posteriormente, selecionando-os de acordo com a campanha escolhida.

Exercício

- Como efetuar Como cadastrar Scripts Dinâmicos para Atendimentos:

1. Selecione as seguintes opções:

“Atualizações” > “Gerência Campanhas” > “Scripts Dinâmicos”;

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

Cabeçalho:

Script: <Automático>

Título: Mala Direta

T.M.A.: 00:20

Tipo: Ambos

Formato: Atendimento

Arm. Resposta: Sim

Score Mínimo: 10

Ação Mínima: 011 (F3 Disponível)

Score Máximo: 30

Ação Máxima: 012 (F3 Disponível)

Perguntas:

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

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

Descrição / Score

Sim 5

Não 0

3. Confira os dados e confirme o cadastro dessa pergunta;

4. Posicione-se na resposta “Sim”;

- 5. Selecione as seguintes opções: “Adicionar” + “Incluir” ou pressione <F5> + “i” e informe os dados a seguir:

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

Descrição / Score

Sim 45

Não 0

6. Confira os dados e confirme o cadastro dessa pergunta;

7. Posicione-se na resposta “Não” localizada no primeiro nível das perguntas;

- 8. Selecione as seguintes opções “Adicionar” + “Incluir” ou pressione <F5> + “i” e informe os dados a seguir:

Pergunta = Gostaria de Receber?

Descrição / Score

Sim 35

Não 0

9. Confira os dados e confirme o cadastro dessa pergunta;

10. Confira os dados e o cadastro desse Script;

11. Em seguida, clique em “Simular”.

12. Selecione as seguintes opções “Relatórios” + “Campanhas” + “Scripts Dinâmicos”;

Observação:

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

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

Campanha

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

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

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

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

Produtos: Caso a campanha faça a divulgação de produtos.

Mídias: Define qual mídia será utilizada.

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

A Campanha será lida pelo atendente nas movimentações de Telemarketing ou

Televendas seguindo a ordem do Script Dinâmico.

Caminho da rotina

Atualizações > Gerência de Campanhas > Campanhas

The screenshot shows the 'Atualização de Campanha' (Campaign Update) window. Key fields include:

- Data Inicial: 01/04/2011
- Data Final: 30/04/2011
- Tipo*: Ativo
- Atendimento*: Todos
- Público Alvo: (empty)
- Descrição: GERENCIA DE MARKETING VENDAS
- Responsável: ROSEVALDO PEREIRA
- Departamento: CALL CENTER VENDAS
- Meta Contato: 9000
- Meta Oper: 300
- Custo: 5.000,00
- ROI: 100.000,00
- % ROI: 1.900,00
- Leads Prev.: 0
- % Sucesso: 65
- % Fracasso: 35
- Val. Inadimp: 0,00
- % Recuperar: 0,00

A table at the bottom lists campaign events:

Evento	Descrição	Script	Título	Produto	Descrição	Veiculação
000001	COMDEX	000001	MALADIRETA			

Cabeçalho:

Principais campos:

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

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

Objetivo: Descrever resumidamente os objetivos da campanha.

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

Tipo: Selecione em que tipo de ligação a campanha será utilizada.

Atendimento: Selecione em que tipo de atendimento a campanha será utilizada.

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

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

Leads Prev.: Indica o retorno de contatos que se estima obter com a campanha.

Itens da Campanha:

Evento: Selecione o evento que será vinculado a essa campanha.

Script: Selecione o script que deverá ser executado com essa campanha.



Para cadastrar mais de um evento/script/produto/mídia relacionada à campanha, na área de "Itens", pressione "seta para baixo".

Exercício

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

1. Caminho para este exercício:

“Atualizações” > “Gerência Campanhas” > “Campanhas”

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

Cabeçalho:

Campanha: <Automático>

Título: Tecnologia

Objetivo: Aumentar Vendas

Data Inicial: <01/próximo mês>

Data Final: <30/próximo mês>

Tipo: Ativo

Atendimento: Todos
Responsável: Gerência de Marketing/Vendas
Coordenador: Rosevaldo Pereira
Departamento: Call Center/Vendas
Meta Contato: 9000
Meta Operador: 300
Custo: R\$ 5.000,00
ROI: R\$ 100.000,00
% Sucesso: 65
% Fracasso: 35

Nos itens da Campanha:

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

Evento = COMDEX (F3 Disponível)
Script Dinâmico = Mala - Direta (F3 Disponível)

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

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

5. Selecione as seguintes opções “Relatórios” + “Campanhas” + “Campanhas”;

Observação:

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

6. Confira os dados, confirme os “Parâmetros” e a emissão do relatório do cadastro de “Campanhas”.

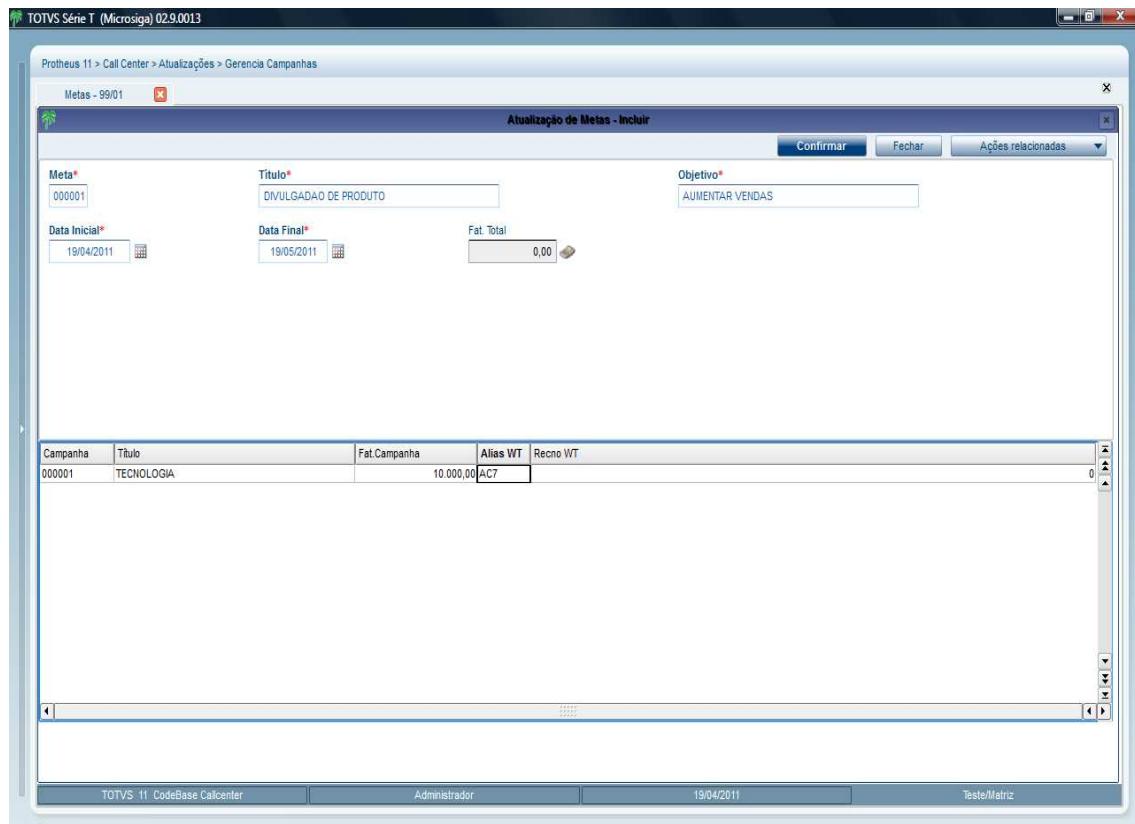
Metas

O Cadastro de Metas tem por finalidade cadastrar um Plano de Ação, para alcançar um determinado objetivo.

A Meta tem associada a si uma ou mais Campanhas, que serão executadas na movimentação de Call Center.

Caminho da rotina:

Atualizações > Gerência Campanhas > Metas



Cabeçalho:

Principais campos:

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

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

Objetivo: Descrever resumidamente os objetivos da meta.

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

Exercício

– Vamos vincular uma campanha e sua meta. Para tal, vá a:
“Atualizações” > “Gerência Campanhas” > “Metas”

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

Cabeçalho:

Meta: <Automático>

Título: Divulgacao de Produto

Objetivo: Aumentar Vendas

Data Inicial: <Data de Hoje>

Data Final: <Data de Hoje + 30 dias>

Campanha: Tecnologia (F3 Disponível)

Itens da meta:

2. Na área de “Campanha”, informe os dados a seguir:

Campanha = 000001 (F3 Disponível)

Fat. Campanha = 100.000,00

3. Confira os dados e confirme o cadastro de “Metas”;

5. Para imprimir a relação das metas, selecione as seguintes opções “Relatórios” + “Campanhas” + “Metas”;

Observação:

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

6. Confira os dados, confirme os “Parâmetros” e a emissão do relatório do cadastro de “Metas”.

CADASTROS TELEMARKETING

Ocorrências

O Cadastro de Ocorrências está relacionado à Movimentação de Telemarketing, em que devem ser informadas quais as Ocorrências dos Atendimentos, de acordo com cada assunto, selecionado tanto no Telemarketing Receptivo (Ex.: Atendimento a Clientes) como no TeleMarketing Ativo.

Está diretamente relacionado com a rotina de Atendimento Telemarketing, que permite registrar as ocorrências do atendimento de acordo com o assunto selecionado no telemarketing receptivo (atendimento a clientes) ou ativo.

As ocorrências podem estar vinculadas a diversos assuntos, que o atendimento se propõe a tratar, tais como: reclamações, orçamentos, dúvidas, etc. Cada assunto pode ser relacionado com "n" ocorrências.

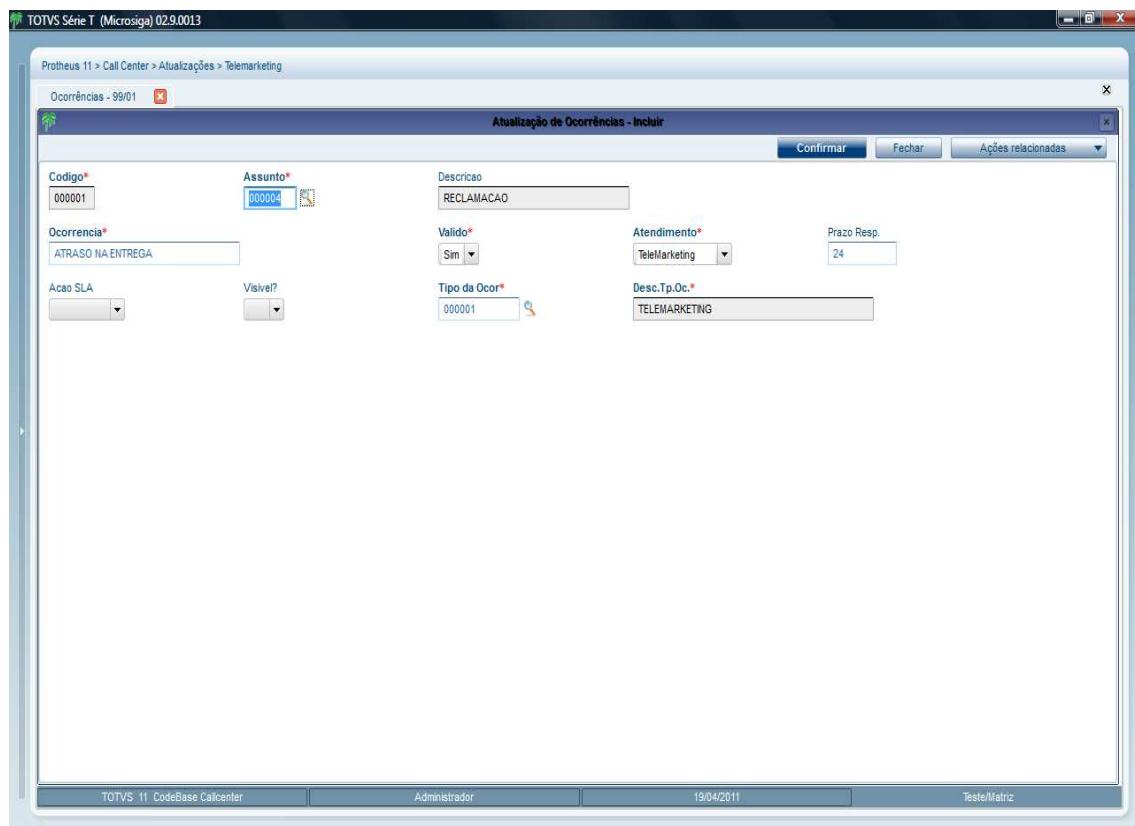
Exemplo:

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

Caminho da rotina:

Atualizações > Telemarketing > Ocorrências

Será apresentada a tela de Ocorrências:



Principais campos:

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

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

Ocorrência: Descrição da ocorrência, para sua identificação.

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

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

Exercício

Efetuaremos o registro das ocorrências, como se fôssemos configurar uma FAQ. Para tal, acesse:

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

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

Ocorrência 1:

Código = <Automático>
Assunto = 000004 – Reclamação (F3 Disponível)
Ocorrência = Atraso na Entrega
Válido = Sim
Atendimento = Telemarketing
Prazo Resp. = 24

Ocorrência 2:

Código = <Automático>
Assunto = 000005 - Eventos (F3 Disponível)
Ocorrência = Convite ao cliente
Válido = Sim
Atendimento = Telemarketing
Prazo Resp. = 24

Ocorrência 3:

Código = <Automático>
Assunto = 000002 – Solicitação (F3 Disponível)
Ocorrência = Envio de Amostra ao cliente
Válido = Sim
Atendimento = Telemarketing
Prazo Resp. = 24

Ações

Neste cadastro, são armazenadas as Ações possíveis a serem tomadas, para posterior relacionamento com as Ocorrências.

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

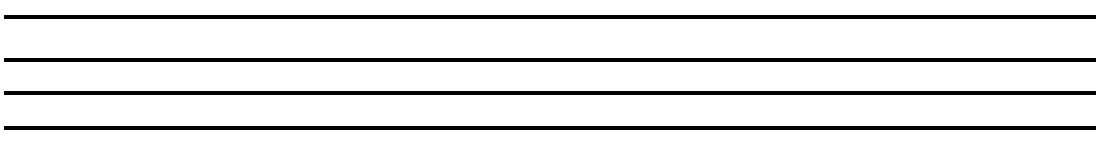
Os responsáveis são relacionados a partir do cadastro de "Senhas de Usuários" no ambiente Configurador, pois a ação pode ser executada por qualquer usuário cadastrado no Protheus.

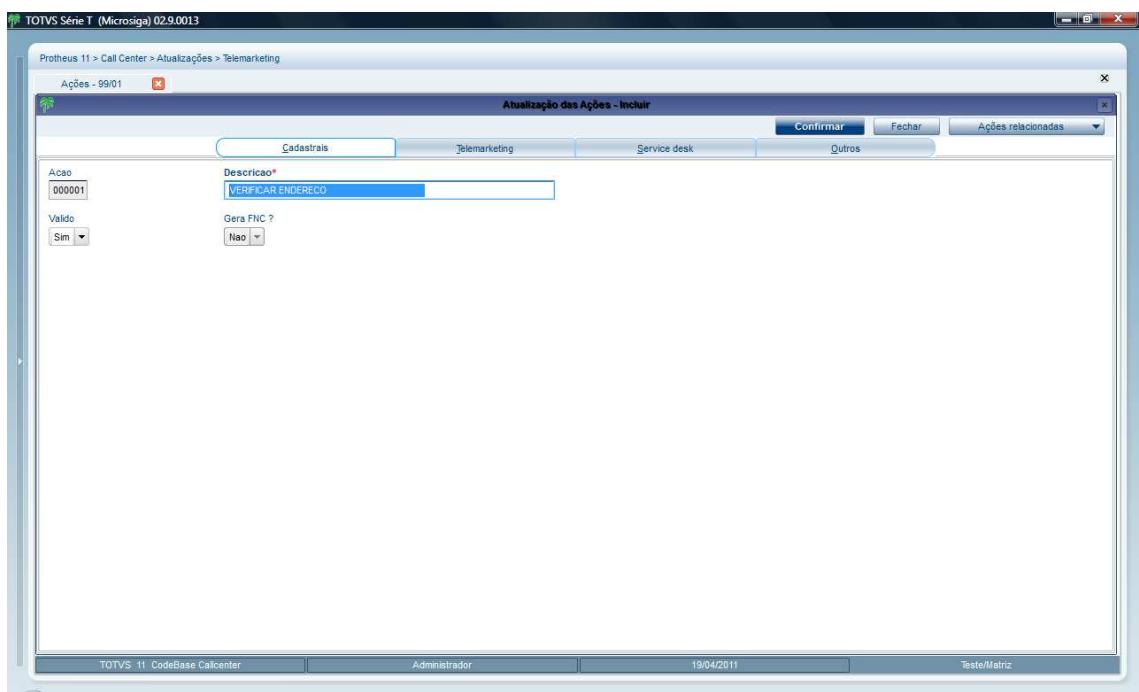
Exemplo:

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

Caminho da rotina:

Atualizações > TeleMarketing > Ações





Principais campos:

Ação: Código da ação, gerado automaticamente.

Descrição: Informe a descrição da ação. Ela deve ter relação direta com o cadastro de ocorrências, conforme os exemplos apresentados anteriormente.

Válido: Ativar ou desativar o uso de um código de Ação.

Responsável: Informe um usuário cadastrado previamente no Ambiente configurador, para que o mesmo receba e-mails com os detalhes do atendimento, para providências.

Exercício

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

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

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

Ação 1:

Código = <Automático>

Descrição = Verificar Endereço

Responsável = <Usuário 01>

Ação 2:

Código = <Automático>

Descrição = Enviar convite ao Cliente

Responsável = <Usuário 01>

Ação 3:

Código = <Automático>

Descrição = Enviar amostra ao Cliente

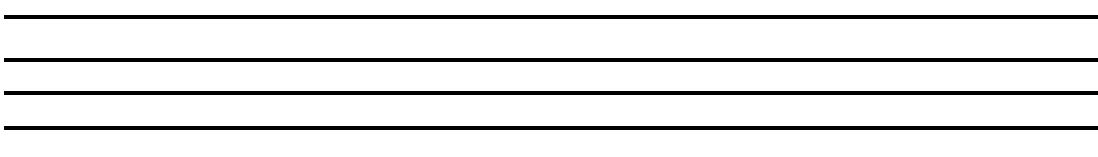
Responsável = <Usuário 01>

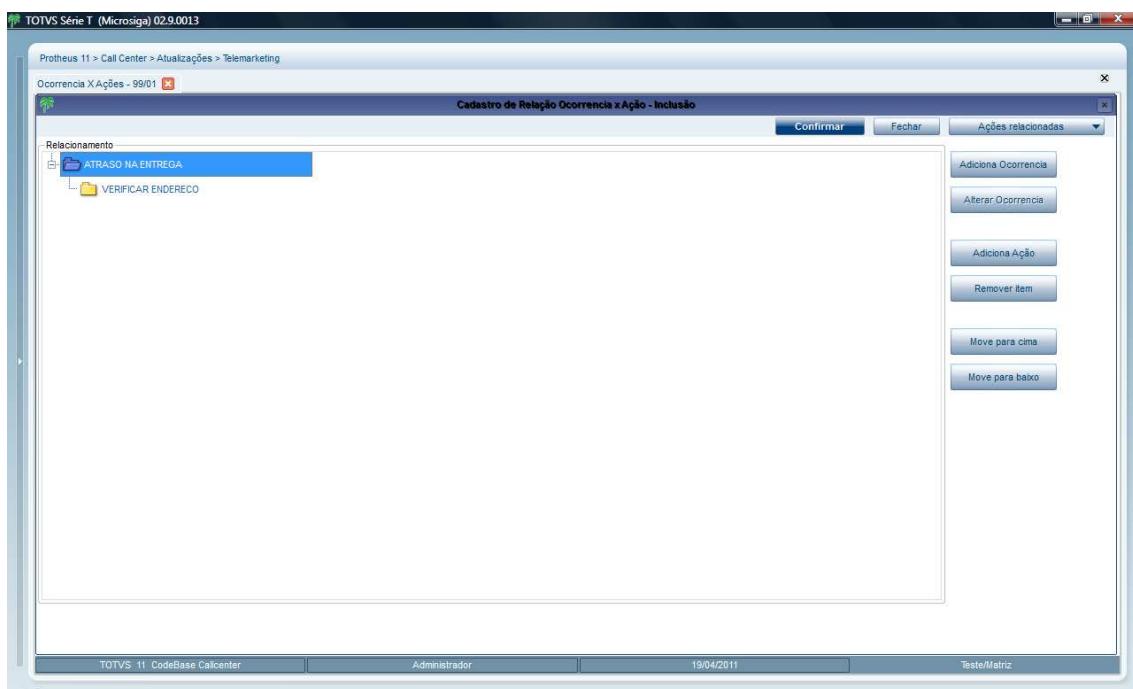
Ocorrências x Ações

Este programa tem por objetivo a amarração entre as Ocorrências x Ações a serem utilizadas nos atendimentos do Call Center, criando os “procedimentos” já mencionados anteriormente. Para cada Ocorrência cadastrada. pode-se ter uma ou mais Ações a serem executadas.

Caminho da rotina:

Atualizações > Telemarketing > Ocorrência x Ações





Principais opções:

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



Adicionar Ação – Permite selecionar a(s) ação(ões) a ser(em) tomada(s), de acordo com a ocorrência. Ao clicar sobre essa opção, é apresentada a tela a seguir:



Exercício

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

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

Relação 1:

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

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

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

Código = <Selecione – “Enviar onvite ao Cliente” (F3 Disponível) e confirme;

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

Relação 2:

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

Código = <Selecione – “Atraso na Entrega”> (F3 Disponível) e confirme;

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

Código = <Selecione – “Verificar Endereço” > (F3 Disponível) e confirme;

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

4. Repita os passos de 1 a 3, para as demais ocorrências, relacionando-as conforme abaixo:

Relação 3

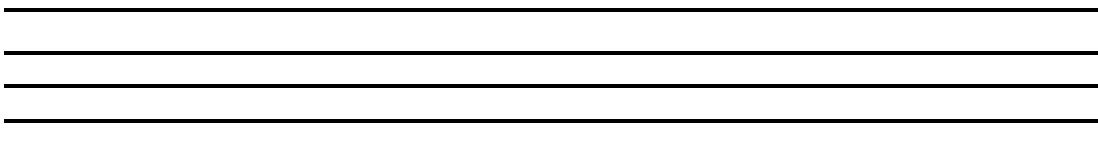
Ocorrência = Eventos

Ação = Enviar convite ao cliente

Relação 4

Ocorrência = Solicitação

Ação = Enviar amostra ao cliente



Mídias e Comunicações

Mídias:

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

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

Exemplos de mídias:

Folha de São Paulo

Estado de São Paulo

Televisão

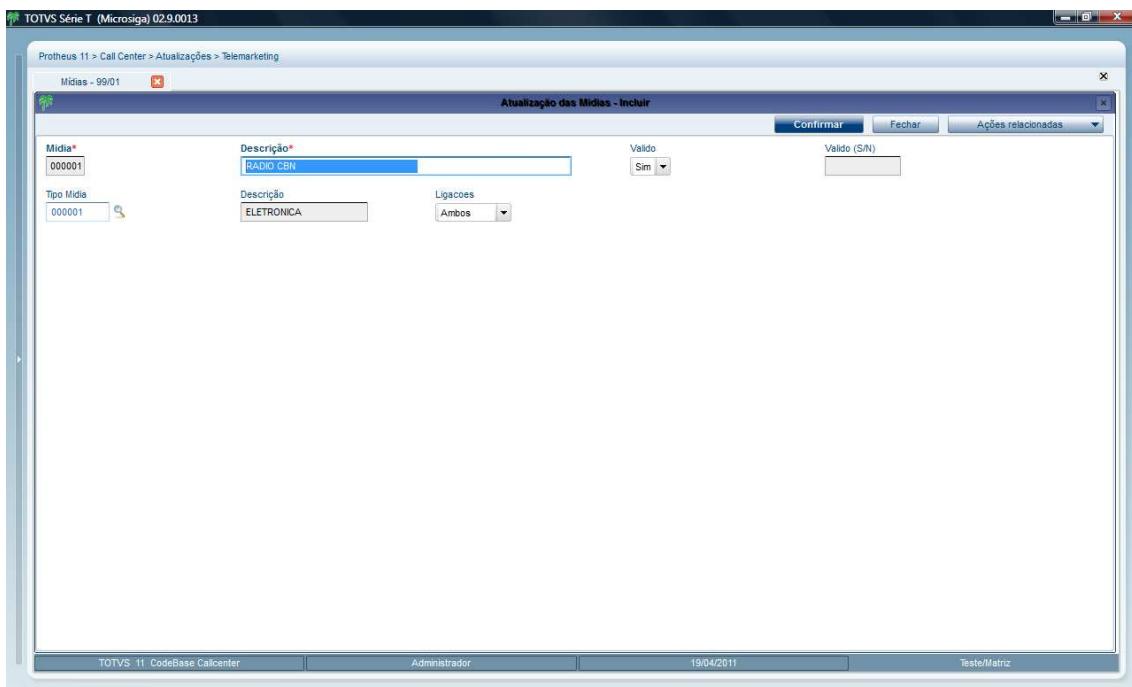
Rádio

Revista

Caminho da rotina:

Atualizações > Telemarketing > Mídias

Será apresentado a tela de Mídias:



Principais campos:

Mídia: Código sequencial de mídia.

Descrição: Informe a descrição que deseja controlar. Será utilizado na impressão de relatórios. Permite controlar o número de chamados, de acordo com a mídia.

Ligações: Indica em quais ligações estará disponível esta mídia.

Exercício

- Efetuaremos o cadastro de algumas mídias. Caminho para este exercício:

“Atualizações” > “Telemarketing” > “Mídias”

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

Mídia = <Sequencial>

Descrição = Rádio CBN

Tipo Mídia = 000001 (F3 Disponível)

Ligações = 3 – Ambos

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

Tipos de Comunicações:

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

Posteriormente, é possível avaliar as métricas de resultado de cada tipo de comunicação, de acordo com os atendimentos registrados através de relatórios.

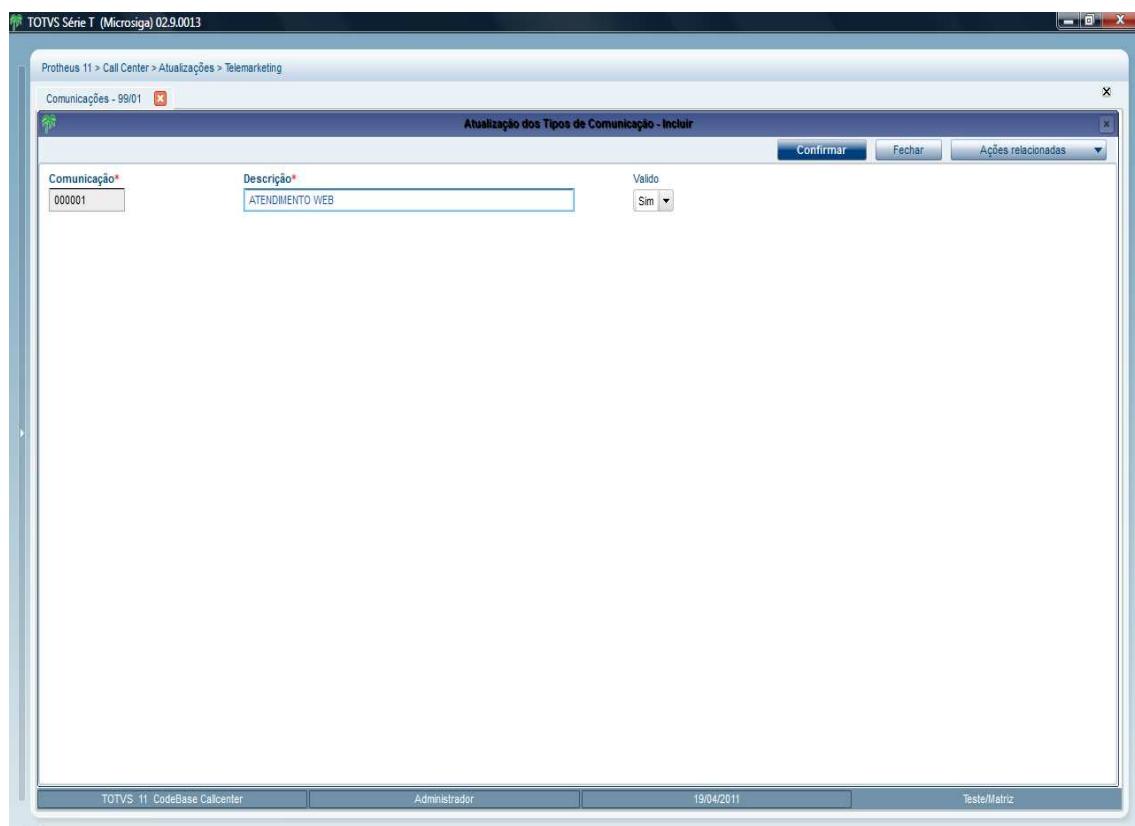
Exemplos de Meios de Comunicação:

- Telefone
- 0800
- E-mail
- Fax

Para acessar a essa rotina, vá em:

Atualizações > Telemarketing > Comunicações

Será apresentado a tela de Tipos de Comunicações:



Principais campos:

Comunicação: Código sequencial de mídia.

Descrição: Informe a descrição que deseja controlar. Será utilizado na impressão de relatórios. Permite controlar o número de chamados, de acordo com a mídia.

Válido: Indica em quais ligações estará disponível esta mídia.

Exercício

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

“Atualizações” > Telemarketing” > “Comunicações”

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

Comunicação	= <Sequencial>
Descrição	= Atendimento WEB
Válido	= Sim

2. Repita o passo anterior e informe os dados a seguir:

Comunicação	= <Sequencial>
Descrição	= 0800
Válido	= Sim

3. Verifique o preenchimento dos campos e confirme.

Encerramentos

O cadastro de Tipos de Encerramentos, tem como objetivo avaliar e padronizar as finalizações dos Atendimentos do Telemarketing e também permite a emissão de diversos relatórios estatísticos para acompanhamento.

Por exemplo:

01 – Solucionado na primeira chamada;

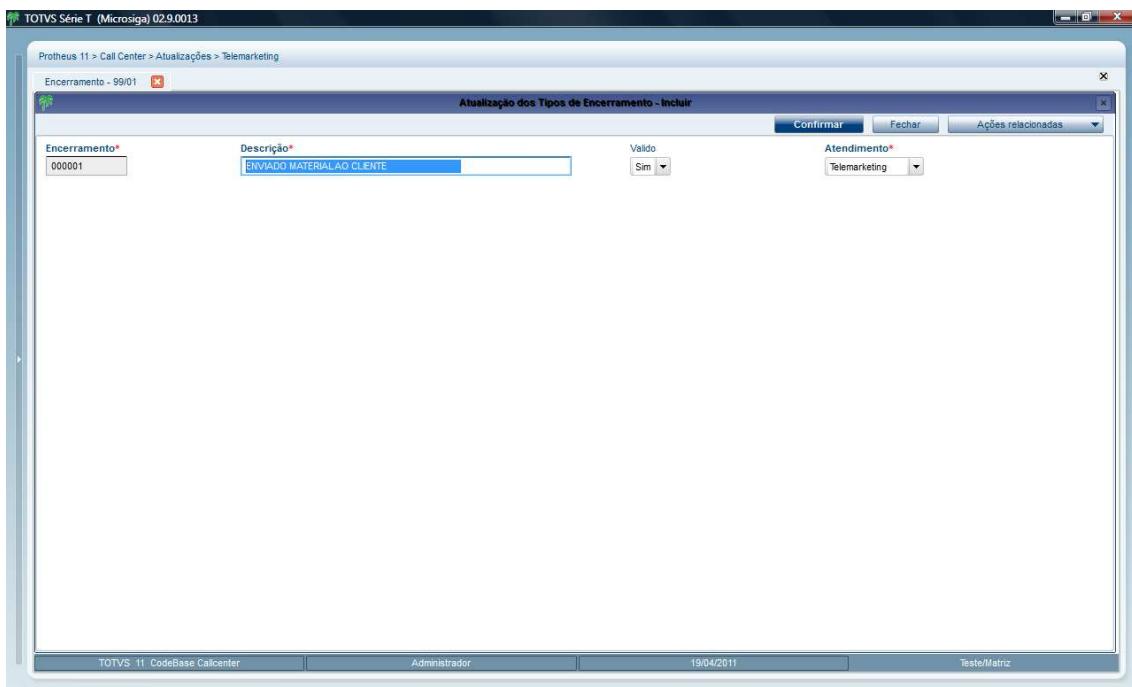
02 – Solução pelo Manual;

03 – Substituição de Produto.

Caminho da rotina:

Atualizações > Telemarketing > Encerramento

É apresentado a tela de Encerramentos:



Principais campos:

Encerramento: Informe um código para o encerramento, geralmente é gerado na sequência.

Descrição: A descrição é que determinará como os encerramentos são classificados.

Válido: Devido à impossibilidade de exclusão de um registro de encerramento que já tenha sido utilizado e que não deve mais ser aplicado, por várias razões, a alteração do conteúdo deste campo para “não”, deixará o dado desativado. Em consultas ou relatórios, as informações serão apresentadas, porque a integridade da informação será preservada.



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

Exercício

Para a emissão de relatórios do tipo: quantos atendimentos foram “encerrados pelo manual”, precisamos cadastrar um tipo de encerramento com tal descrição e ativá-lo na

rotina de atendimento a qual o mesmo será utilizado. Vamos cadastrar um que indique o atendimento a uma solicitação efetuada pelo cliente.

Caminho para este exercício:

“Atualizações” > ” Telemarketing” > “Encerramento”

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

Encerramento	= <Sequencial>
Descrição	= Enviado material ao Cliente
Atendimento	= Telemarketing
Válido	= Sim

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

ATENDIMENTOS CALL CENTER

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

- Telemarketing - realiza o atendimento dos contatos relacionados às Entidades (SAC, 0800, etc). Possibilidades de integrações:

Faturamento (Adm. de Vendas) - Envio de Agenda para o Vendedor:

Pré-requisito: Ter um processo de vendas cadastrado.

Field Service - Geração de chamado de atendimento de H.D.:

Pré-requisito: Ter cadastrado a base instalada do cliente.

- Televendas: Vendas por telefone gerando orçamentos, pedidos de vendas e faturamentos. Aqui é possível efetuar integrações com diversos ambientes:

Controle de Lojas: Gera um orçamento no Call Center;

Faturamento: Pode gerar um pedido de vendas para aprovação ou uma Nota Fiscal;

Order Management Service: Gera carga para um veículo e administra a entrega do mesmo.

- Telecobrança: Realiza a cobrança dos títulos vencidos dos clientes inadimplentes baseados na posição financeira. Para isto, é necessário que o usuário utilize o ambiente Protheus Financeiro.

Através do cadastro do Operador é possível atribuir ao atendente qual rotina estará disponível para seu usuário, possibilitando assim, separar os atendentes de acordo com o skill de cada um, conforme a rotina operacional da central de atendimentos disponível na empresa, ou seja, é possível fazer várias combinações do tipo de atendimento.

Exemplos:

- Grupos para Telemarketing - Ativo
 - Grupos para Telemarketing - Receptivo
 - Grupos para Televendas - Ativo
-
-
-
-

- Grupos para Televendas - Receptivo
 - Grupos para Telecobrança – Ativo
 - Grupos para Telecobrança - Receptivo
 - Grupos para Telemarketing e Televendas
 - Grupos que utilizam todos os tipos de atendimentos (Telemarketing, Televendas e Telecobrança).

Exemplos:

- Telemarketing: Serão apresentados todos os atendimentos de Telemarketing efetuados:
 - Pendentes;
 - Planejados;
 - Encerrados;
 - Cancelados.
- Televendas: Serão apresentados todos os atendimentos de Televendas efetuados: orçamentos e faturamentos.
- Telecobrança: Serão apresentados todos os atendimentos de Telecobrança.

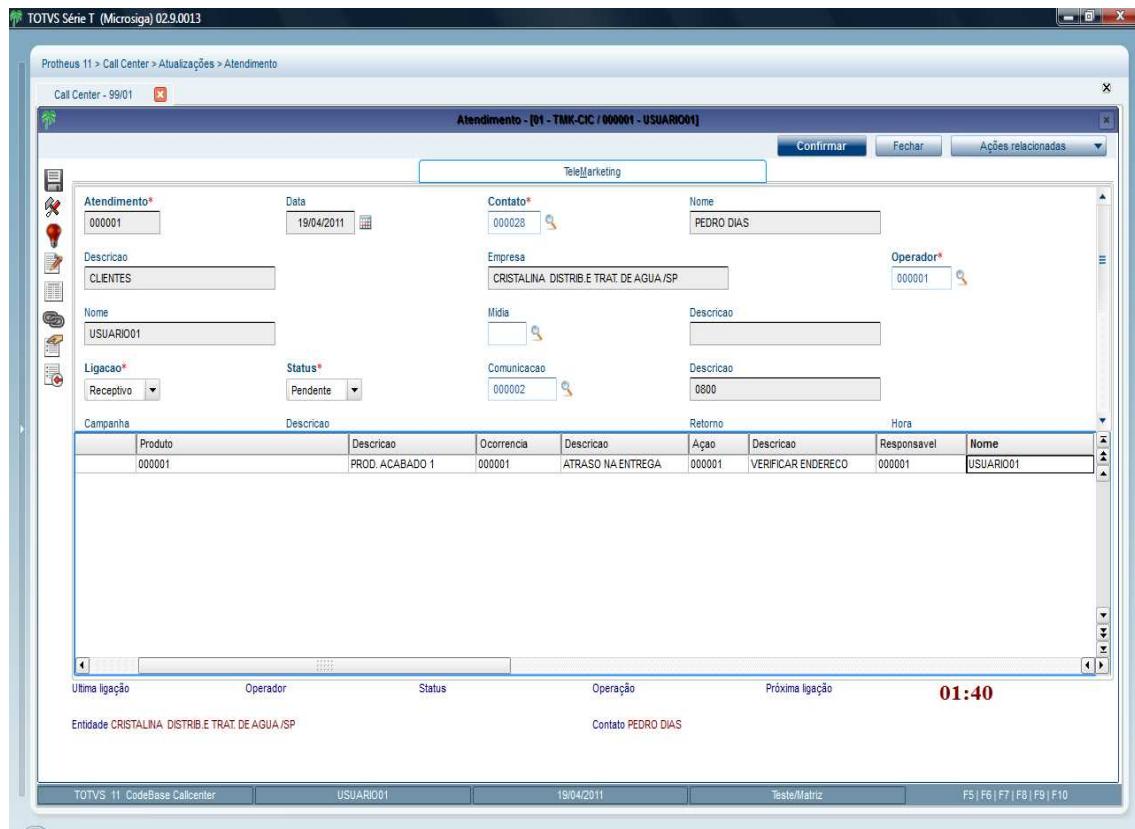


O detalhamento apresentado a seguir, refere-se aos campos existentes tanto nos atendimentos de Telemarketing, como no de Televendas.

Caminho da rotina:

Atualizações > Atendimento > Call Center

Será apresentada a tela de Atendimentos do Call Center (de acordo com o perfil do Operador):



Barra de Ferramentas (Telemarketing, Televendas):

Botão	Descrição
	Limpa a tela de Atendimento.
	Cancela o Atendimento. Utilizado também para verificar o motivo do cancelamento das ligações canceladas.
	Abre a janela "Discagem Automática" com os telefones cadastrados para o contato. Deve-se

Marketing Ativo	<p>selecionar o número desejado. Ao confirmar, o Sistema apresenta a mensagem para o atendente retirar o telefone do gancho e clicar no botão "Discar".</p> <p>Se o MODEM ou CTI estiverem configurados, será efetuada a discagem automática, caso contrário, o atendente deverá efetuar a ligação manualmente.</p>
 Envio de Tarefas	<p>Grava o atendimento e transfere as informações para a agenda do vendedor (tarefas do vendedor). O atendente deve selecionar o vendedor, definir a data e hora do atendimento, o assunto, a ocorrência, comentários gerais, etc.</p> <p>Ex.: Agendamento de visitas.</p> <p>Veja detalhes no tópico "Envio de Tarefas".</p>
 Script da Campanha	<p>Abre a consulta dos scripts dinâmicos relacionados à campanha.</p> <p>O atendente deverá selecionar o script desejado (Atendimento ou Pesquisa) para iniciar a campanha.</p>
 Alteração da Entidade	<p>Permite a alteração dos dados da entidade relacionada no atendimento.</p>
 Histórico de Ligações	<p>Abre a consulta "Histórico de Atendimentos Realizados" selecionando pelo contato ou entidade. Exibindo todos os atendimentos efetuados em ordem decrescente de data.</p> <p>Observe também o status apresentado no rodapé da consulta (legenda do atendimento).</p> <p>Na rotina de Telemarketing, status do atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Azul - Planejado ● Vermelho - Pendente ● Verde - Encerrado ● Preto - Cancelado <p>Apenas os atendimentos com o status "Planejado" ou "Pendente" podem ser cancelados.</p>

 Situação Financeira	Consulta posição financeira do cliente, exibindo os dados: limite de crédito, saldo atual de títulos em aberto, maior compra, maior saldo, primeira compra, última compra, maior atraso, média de atraso, grau de risco, cheques devolvidos, títulos protestados, títulos em aberto, títulos recebidos, pedidos, faturamento, histórico de cobrança, etc.
 Cadastro de Contatos	Consulta cadastro de Contatos.
 Banco de Conhecimento	Consulta os dados do Banco de Conhecimento para o Cliente selecionado.
 Tracker de Entidade	Exibe o tracker da entidade selecionada desde a origem até a posição atual. Essa consulta está disponível para os cadastros de Suspect, Prospect e Cliente.
 Visualiza Eventos	Permite visualizar os eventos da campanha selecionada.
 OK	Confirma o Atendimento.
	Abandona a tela de Atendimento.

Cabeçalho:

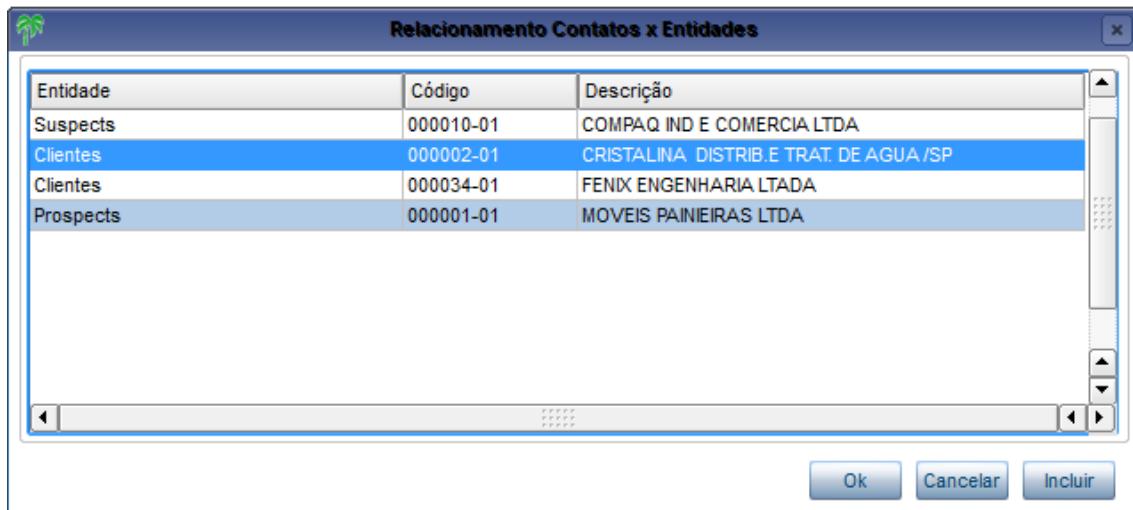
Principais campos:

Atendimento: Número do atendimento, gerado automaticamente.

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

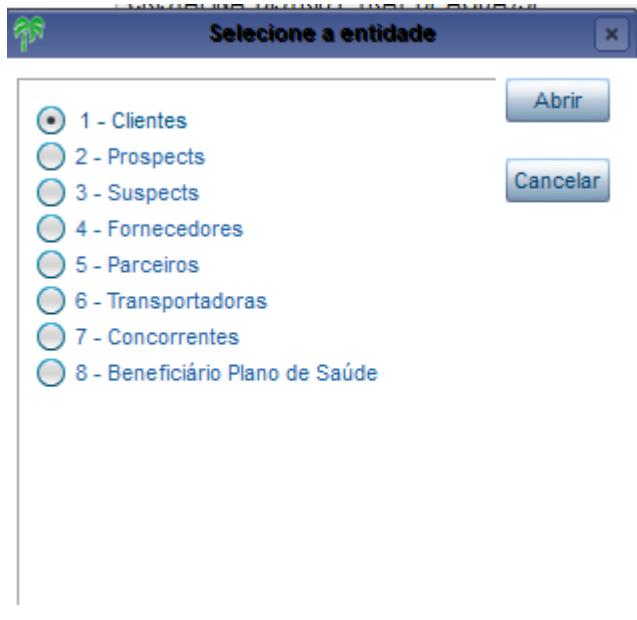
Contato – Código do contato. Selecione via <F3> e, caso o mesmo não exista no cadastro, é permitido, conforme a senha e o perfil do usuário, cadastrar um contato e vincular o mesmo à empresa a qual está representando.

Após a escolha do contato, é apresentado a tela a seguir, para a seleção da entidade:



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

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



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

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

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

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

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

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

Campanha - Código da Campanha utilizada no atendimento. O preenchimento desse campo é relevante para as estatísticas de Call Center – Telemarketing. Além disso, serão filtrados os scripts de atendimento. O preenchimento deste campo é importante para a execução de Campanhas. Ao selecionar a campanha desejada, o atendente deve clicar no

botão "Script da Campanha"  para escolher o script a ser executado. O sistema apresenta a janela "Script Dinâmico", com todos os scripts relacionados à campanha, no formato pesquisa ou atendimento. O usuário deve selecionar o script desejado e executá-lo conforme configurado na rotina "Script Dinâmico".

Observe os botões:

"Avançar" - Utilizado para avançar para a próxima pergunta.

"Concluir" - Utilizado para concluir a campanha.

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

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

Itens - Assuntos

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

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

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



Ocorrências Relacionadas

Descrição	Ocorrência	Prazo
000001	ATRASO NA ENTREGA	24

Ok Cancelar

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

A seguinte tela é apresentada:



Ocorrencia X Ação

Ação	Descrição	E-Mail	Ocorrências Relacionadas
000001	VERIFICAR ENDERECO	USUARIO01	

Ok Cancelar

Responsável: Selecione o responsável pela execução da ação.

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

Status:

- Pendente - ação não executada
- Encerrada - ação executada

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

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

Execução; Data real da execução da ação.

Complemento: Campo para descrição detalhada da ação tomada.

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

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



- Botões disponíveis apenas na rotina de TeleMarketing.

Os botões que não possuem identificação serão utilizados em todas as rotinas do Call Center (TeleMarketing, TeleVendas e TeleCobrança).

Para cadastrar outras ocorrências, na área de "Itens", pressione "Seta para Baixo" para que seja apresentada uma nova linha para a digitação.

Telemarketing – SAC, CIC, Help Desk

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

Exemplos de Atendimentos:

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

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

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

Barra de Ferramentas (Telemarketing):

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

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

Exercício

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

Para isso, efetue os passos abaixo:

1. Efetue Log-off do Sistema, clicando na opção “Sair”, no menu principal do Call Center;
2. No campo “Senha”, informe “01”; e em “Ambiente”, selecione Call Center;
3. Selecione as seguintes opções “Atualizações” + “Atendimento” + “Call Center”;
4. Selecione a opção “Incluir”;
5. Na pasta “Telemarketing”, informe os dados conforme descrito a seguir:

Contato = Pedro Dias <Selecione via F3>
 Cliente = 000002 <Selecione via F3>
 Ligação = Receptivo
 Status = Pendente
 Comunicação = 0800 <Selecione via F3>

Assunto 1:

6. Pressione <F2> e informe os dados a seguir:

Assunto = Reclamação <Selecione via F3>
Produto = 000001 <Selecione via F3>
Ocorrência = Atraso na Entrega <Selecione via F3>
Ação = Verificar Endereço <Selecione via F3>
Responsável = <Sugerido automaticamente, de acordo com o cadastro de “ações” >
(F3 Disponível)
Data da Ação = <informe Amanhã>
Status: Pendente

Observação:

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

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

Assunto 2:

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

Assunto = Solicitação <Selecione via F3>
Produto = 000001 <Selecione via F3>
Ocorrência = Envio de Amostra ao Cliente <Selecione via F3>
Ação = Enviar Amostra ao Cliente <Selecione via F3>
Responsável = <Sugerido automaticamente, de acordo com o cadastro de “ações” >
(F3 Disponível)
Data da Ação = <informe Amanhã>
Status = Pendente
Observação = “O cliente solicita uma amostra para efetuar comparacao com o
recebimento anterior. Tem duvidas a respeito do modelo e
cor.”

Observação:

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

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

Da Emissão/Até Emissão	=	<01/01/01> a <31/12/XX>
Do Vencimento/Até o Vencimento	=	<01/01/01> a <31/12/XX>
Considera Provisor.	=	Sim
Do Prefixo/Até o Prefixo	=	<Branco a ZZZ>
Considera Faturados?	=	Sim
Considera Liquidados?	=	Sim
Pedidos com itens bloqueados?	=	Sim
Tít. Gerados por liquidação?	=	Sim
Considera Saldo?	=	Normal
Considera Lojas?	=	Sim
TES gera Duplicata?	=	Todas
Considera RA?	=	Sim

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

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

Retorno	= <Informe a data de hoje>
Hora	= 10:00

12. Confirme o registro desse atendimento.

Exercício

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

1. Selecione as seguintes opções “Atualizações” + “Atendimento” + “Call Center”;
2. Selecione a opção “Incluir”;
3. Na pasta “Telemarketing”, informe os dados descritos a seguir:

Contato = Marco A. Diniz <Selecione via F3>
Cliente = 000034 <Selecione via F3>
Ligaçao = Ativo
Status = Planejada
Campanha = COMDEX <F3 Disponível>
Observação = “Por solicitação do Supervisor, foi efetuada uma ligação para este cliente.”

Observação:

Essa campanha tem o script para executar.

4. Para tal, clique no botão “Script da Campanha” e em seguida, clique em “Ok”;

Observação:

Ao selecionar “Ok”, será apresentada a tela do script, para que este seja executado. Proceda da seguinte forma:

5. Responda afirmativamente para as perguntas:
6. Clique em “Avançar” para continuar
7. Ao concluir a execução do script, clique em “Finalizar”.
8. Pressione <F2> e informe os dados abaixo:

Assunto = Eventos <Selecione via F3>
Ocorrência = Convite ao Cliente <Selecione via F3>
Ação = Enviar convite ao Cliente <Selecione via F3>
Responsável = <Sugerido automaticamente, de acordo com o cadastro de “ações” >
(F3 Disponível)

Data da Ação = <informe Amanhã>

Status = Pendente

Observação = “Confirmou presença - necessita do convite.”

Observação:

O operador necessita saber quais as ligações pendentes ele tem para si. Nota: deve ser apresentado o último atendimento, pois nele havia data/hora de retorno.

9. Para tal, clique em “Ligações pendentes x Operador”;

10. Após visualizado as informações, clique em “Cancelar”;

11. Confirme o atendimento;

Para acompanhamento, vamos imprimir um relatório.

12. Selecione as seguintes opções “Relatórios” + “Campanhas” + “Scripts x Atendim.”;

Observação:

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

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

Exercício

O objetivo deste exercício é demonstrar o processo de follow-up de um atendimento, com o intuito de “baixar” uma ação pendente. Para tal, vá a:

1. Selecione as seguintes opções “Atualizações” + “Atendimento” + “Call Center”;

2. Posicione sobre o Atendimento “Planejado” e selecione a opção “Alterar”;

3. Pressione <F2> e informe os dados descritos a seguir:

Data Ação	=	<Data de Hoje>
Status	=	Encerrado
Observação	=	“Já providenciado”
Execução	=	<Data de Hoje>

Observação:

Esse atendimento já se encerrou. Portanto, vamos encerrá-lo no Sistema.

4. Retorne na área de cabeçalho e efetue os procedimentos a seguir:

Status = Encerrada

5. Confirme o atendimento;

6. Confirme o Encerramento, preenchendo os dados abaixo:

Encerramento = “Enviado material ao cliente” (F3 Disponível)

Descrição do Enc. = “Convite enviado ao endereço fornecido pelo contato.”

7. Confirme o encerramento.

CADASTROS DE TELEVENDAS

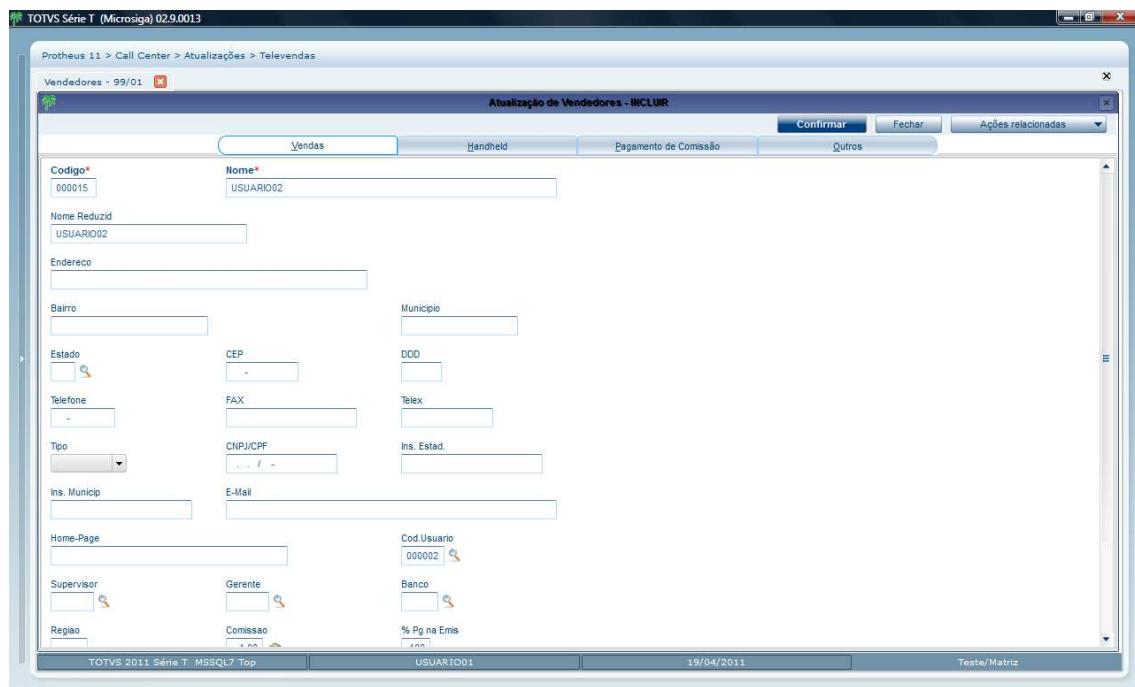
Vendedores

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

Caminho da rotina:

Atualizações > Televendas > Vendedores

Será apresentado a tela de vendedores:



Pasta Vendas:

Principais Campos:

Código: Código de identificação do vendedor. Gerado automaticamente.

Nome: Nome completo do vendedor.

Nome Reduzid.: Nome pelo qual o vendedor é conhecido.

Comissão: Indica o percentual de comissão que será pago ao vendedor.

% Pg na Emissão/Baixa: O sistema permite o pagamento das comissões em duas parcelas: emissão ou baixa. Quando preenchido um valor inferior a 100%, automaticamente preenche o próximo campo, "% Pago na Baixa", com a diferença do valor informado.

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

Pasta Pagamento de Comissão:

Principais Campos:

Forma Pgto.: Indica se será utilizado o ambiente SIGAGPE, gera Contas a Pagar ou apenas Comissão a pagar.

Dias da Cond.: Determina se o vencimento da comissão será dentro do mês(campo em branco) ou no mês posterior(campo preenchido com F).

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

- MV_TPCOMIS



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

- MV_COMIDEV

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

Exercício

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

Para comprovar isso, vá a:

1. Selecione as seguintes opções “Atualizações” + “Televendas” + “Vendedores”;
2. Posicione sobre o Vendedor “Usuário 02” e em seguida clique em “Alterar”, informando os dados a seguir:

Comissão = 1,00

% Pg na Baixa = 100%

Observação:

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

- 3 . Confirme as alterações no cadastro do vendedor.
4. Selecione as seguintes opções “Relatórios” + “Cadastros” + “Vendedores” e em seguida, clique no botão “Parâmetros”;

Observação:

O Sistema apresentará uma janela contendo “Pastas”, para preenchimento dos dados.

5. Na pasta “Impressão”, clique no botão “Tipo de Impressão – Em Disco” e confirme;
6. Na pasta “Ordem”, selecione o botão “Por Código”;
7. Confira os dados, confirme os “Parâmetros” e a emissão do relatório do “Cadastro de Vendedores”;
8. Selecione as seguintes opções: “Relatórios” + “Cadastros” + “List. Vendedores”;

Obs.:

O Sistema apresentará uma janela, contendo “Pastas”, para preenchimento dos dados.

9. Na pasta “Impressão”, clique no botão “Tipo de Impressão – Em Disco” e confirme;
10. Confira os dados, confirme os “Parâmetros” e a emissão da “Lista de Vendedores”.

Acessórios

Acessórios são produtos que podem ter sua venda associada a um outro produto. Esta amarração de produtos pode ser sugerida no momento da venda, através do ícone de “Acessórios”, disponível no Televendas.

Exemplo:

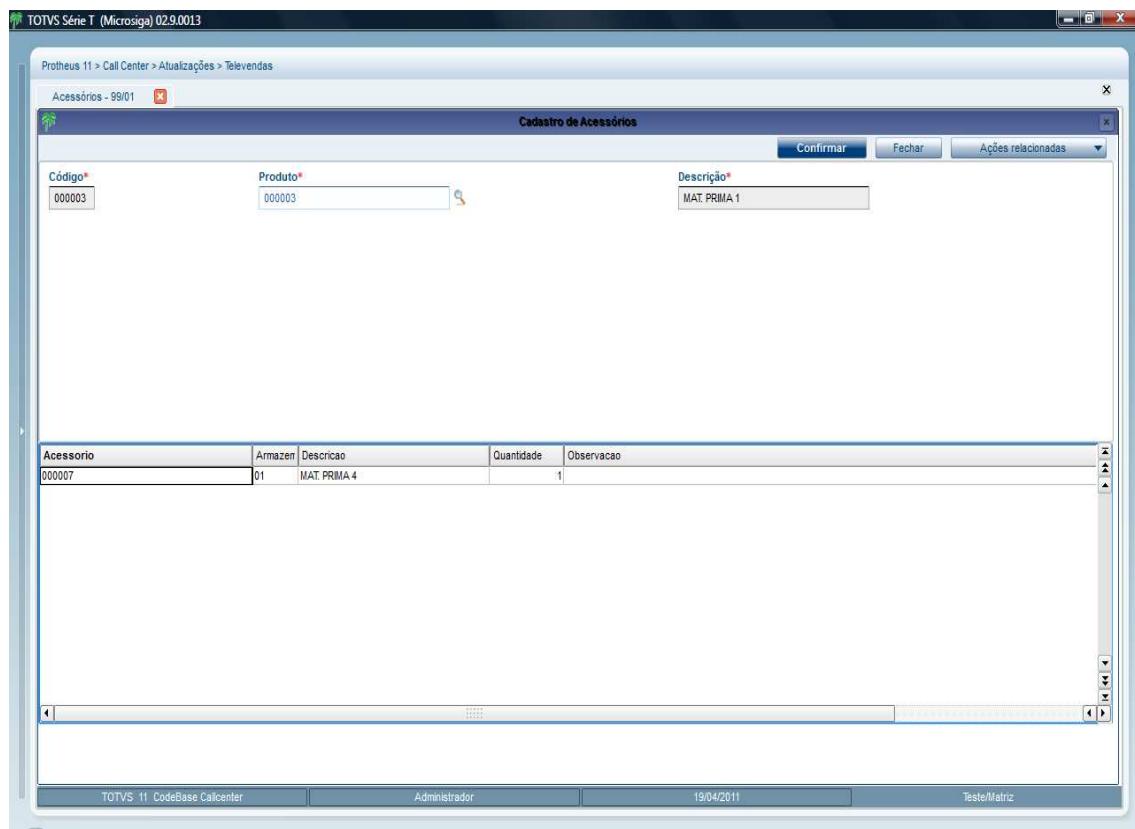
Produto Principal: Impressora;

Produto Acessório: Papel A4/Cartucho

Caminho da rotina:

Atualizações > Televendas > Acessórios

Será apresentado a tela de acessórios:



Cabeçalho

Principais campos:

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

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

Detalhe

Principais Campos:

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

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

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

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



Caso o componente seja um kit, este será automaticamente inserido no Pedido de Venda. Para isto, deve ser configurado o parâmetro "MV_TMKIT", definindo seu conteúdo como "S".

Exercício

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

2. Clique no botão “Incluir”;
3. Selecione o “Produto – 000001 (F3 Disponível)”;
4. Pressione <F2> e selecione três (3) produtos como acessórios:

Armazém = 01

Quantidade = 1

Kit = Não

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

Selecione as seguintes opções “Relatórios” + “Cadastros” + “Acessórios”;

Observação:

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

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

Produto de?: <Branco>

Produto Até?: ZZZZZZZZZZZZZZZZZ

7. Confira os dados, confirme os “Parâmetros” e a emissão do relatório de cadastro de “Acessórios”.

CENÁRIOS DE VENDAS

Tabelas de Preços

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

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

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

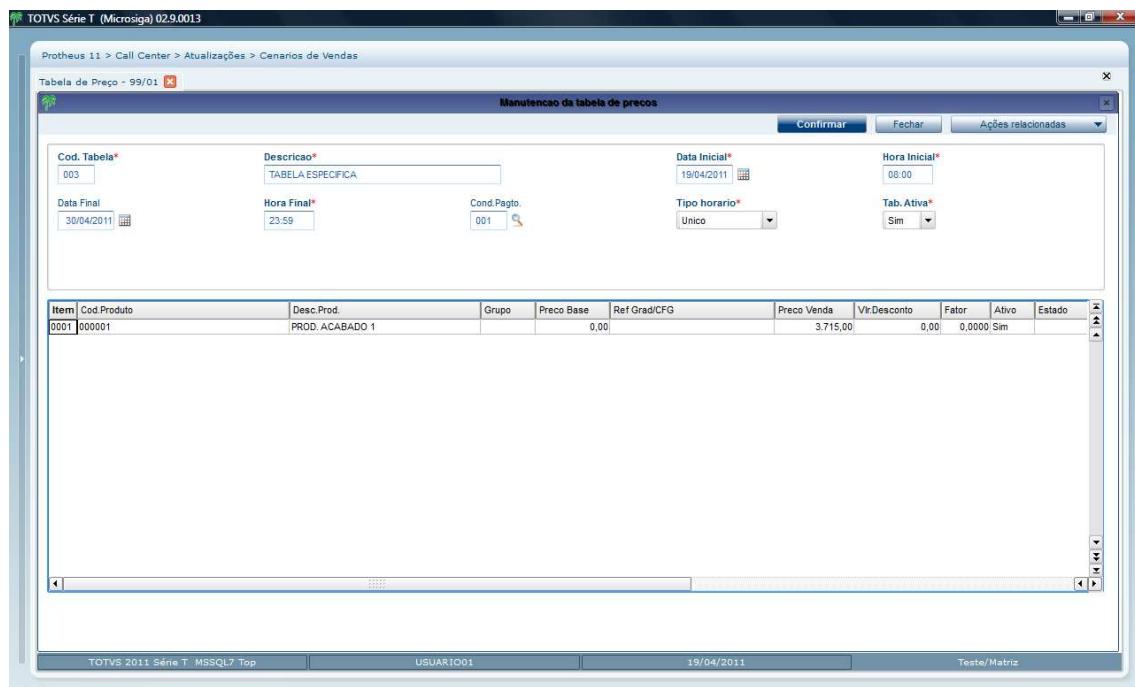
n Tabelas >> n Produtos

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

Caminho da rotina:

Atualizações > Cenários de Vendas >Tabela de Preço

Tabela de preços – opção Incluir:



Principais opções da rotina

Reajuste

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

Procedimentos

Para efetuar o reajuste da tabela de preços:

1. Em "Tabela de Preços", selecione a opção "Reajuste".

O Sistema apresenta a tela descritiva da rotina.

2. Clique no botão "Parâmetros".

3. Os parâmetros desta opção possuem preenchimento auto-explicativo, no entanto devem ser observados os seguintes dados:

Fator de Multiplicação?

Deve ser informado o fator de reajuste dos preços. Os novos valores serão obtidos a partir da aplicação deste fator.

Número de Decimais?

Informe a quantidade de número de decimais que deve ser considerada na gravação do novo preço.

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

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

Cabeçalho

Principais Campos:

Código: Informe um código que identifique a tabela.

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

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

Exemplo:

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

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

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

Condição de Pagamento – Neste campo deve ser informada a condição de pagamento válida para aplicação desta tabela de preços. Desta forma, na inclusão do Pedido de Vendas, o sistema somente consistirá a condição de pagamento informada na Tabela de

Preços, caso contrário, emitirá um aviso de que a condição é inválida para a Tabela selecionada.

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

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

Itens da Tabela de preços

Principais campos:

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

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

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

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

Exemplo:

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

Produto = Computador

Preço Base = 1.000,00

Valor do Desconto = 100,00

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

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

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

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

- Estadual

Esta opção indica que a Tabela de Preço será válida apenas para clientes dentro do estado definido no parâmetro "MV_ESTADO".

- Interestadual

Esta opção indica que a Tabela de Preço será válida para todos os estados exceto o estado definido no parâmetro "MV_ESTADO".

- Norte e Nordeste

Indica que a Tabela de Preço será válida apenas para as regiões Norte e Nordeste.

- Todos

Indica que a Tabela de Preço será válida para todos os estados da tabela 12 - Unidade Federativa.

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

Exemplo:

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



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

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

Exercício

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

Para tal, vá em:

1. Selecione as seguintes opções “Atualizações” + “Cenários de Vendas” + “Tabela de Preço”;
2. Clique no botão “Incluir” e informe os dados a seguir:

Cód. Tabela	= C01
Descrição	= Tabela específica
Data Inicial	= <data de hoje>
Hora Inicial	= 08:00
Data Final	= <Último dia do mês atual>
Hora Final	= 23:59
Tipo Horário	= Único
Cond. Pgto	= 001 (F3 Disponível)
Tab. Ativa	= Sim

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

Cód. Produto	= 000001 (F3 Disponível)
Preço Venda	= R\$ 3.715,00
Ativo	= Sim
Tipo Operac.	= Todos

Num segundo momento, necessitamos vincular o cliente.

Para tal, vá a:

1. Selecione as seguintes opções “Atualizações” + “Gerência de Contatos” + “Clientes”;

2. Posicione sobre o cliente “000034” e em seguida, clique no botão “Alterar”, informe os dados a seguir:
3. Na pasta “Vendas”, preencha o campo “Tabela Preço” com “C01”;
4. Confirme a alteração no cadastro do cliente.

Agora vamos gerar uma tabela de preço para todos os produtos.

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

Produto de?/Até?	= <Branco> a <ZZZZZZZZZZZZZZZ>
Grupo de?/Até?	= <Branco> a <ZZZZ>
Tipo de?/Até?	= <Branco> a <ZZ>
Dt. De Vigência inicial?	= 01/XX/XX

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

Cód. Tabela	= 001
Descrição	= TABELA PGTO A VISTA
Data inicial	= <Data de Hoje>
Hora Inicial/	
Hora Final	= <Aceite o sugerido>

7. Confirme os dados da tabela gerada;

Pelo fato de que a tabela de preços é para pagamentos À Vista, será aplicado um fator de desconto para incentivar as vendas com essa tabela.

8. Para tal, selecione a opção “Reajuste” e informe os parâmetros abaixo:

Produto Inicial/Final	= <Branco> a <ZZZZZZZZZZZZZZZ>
Grupo Inicial/Final	= <Branco> a <ZZZZ>
Tipo Inicial/Tipo Final	= <Branco> a <ZZ>
Tabela Inicial/Final	= <Branco> a <ZZZ>

Fator de Reajuste	= 0,90000
Número de Decimais	= 2
Reaplica Fator	= Preço Tabela

Observação:

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

9. Confira os parâmetros e confirme.

Exercício

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

Para tal,

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

Demonstrar Por	= Produto
Produto	= 000001 (F3 Disponível)

Observação:

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

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

Regras de Descontos

Esta movimentação define os Percentuais de Descontos, considerando Clientes, Condições de Pagamentos, Tabelas de Preços, Faixas de Valores e Quantidades por Grupos de Produtos ou por Produtos, não sendo consistidos os dois ao mesmo tempo.

O sistema aplicará a Regra de Descontos automaticamente, consistindo a que se adapta aos Pedidos de Vendas.

O Cabeçalho das Regras de Descontos deve ser utilizado, para definir os Percentuais de Descontos, para os todos Produtos de uma Venda.

Os Itens das Regras de Descontos devem ser utilizados, para definir outros Percentuais de Descontos, para Produtos específicos, ou seja, poderão ser criadas Exceções.

Caminho da rotina:

Atualizações > Cenários de Vendas > Regras de Descontos

Item	Produto	Descrição	Grupo	% Desconto	Faixa	Item Grade	Alias WT	Recno WT
001	001			0,00	999.999,99	ACP		0

Cabeçalho

Principais Campos:

Código: Informe um código que identifique a Regra.

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

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

Exemplo:

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

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

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

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

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

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

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

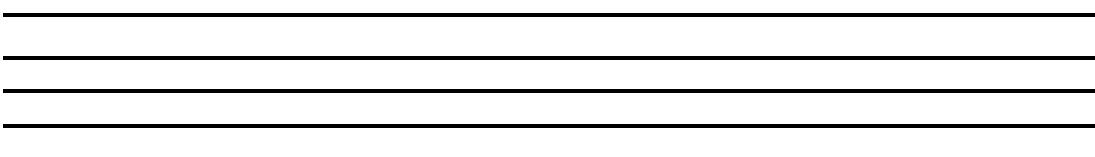


Tabela de Preços: Neste campo deve ser selecionada a tabela de preços a ser considerada para aplicação da regra de desconto. Caso este campo não seja informado, serão consideradas todas as tabelas.

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

Exemplo:

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

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

Itens da Regra de Descontos

Principais campos:

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

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

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

Exemplo:

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

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

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

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

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

Exemplo:



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

A avaliação do desconto é efetuada ou por grupo, ou por produto, não sendo consistidos os dois ao mesmo tempo. Desta forma, nos itens do cabeçalho da Regra de Desconto, ao ser selecionado o produto, não poderá ser selecionado o grupo, e vice-versa. Quando selecionado um produto e em seguida selecionado o grupo, o sistema automaticamente deixa o campo produto em branco.

Exercício

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

1. Selecione as seguintes opções “Atualizações” + “Cenários de Vendas” + “Regras de Descontos”;
2. Clique no botão “Incluir” e informe os dados a seguir:

Cód. Regra	= <Automático>
Descrição	= Promoção Tempo Limitado
Moeda	= 1
% Desconto	= 5,00
Tipo de Horário	= Único
Hora Inicial	= 00:00
Hora Final	= 23:59

Data Inicial/
Data Final = <Hoje>/<Hoje +60 dias>

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

Regras de Bonificações

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

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

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

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

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

Exemplo:

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

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

Exemplo:

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

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

Considerando um pedido de venda com os seguintes Produtos:

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

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

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

Bonificando produtos diferentes para regras idênticas

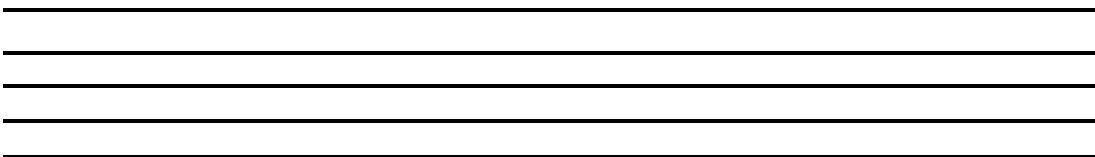
O sistema permite a bonificação de produtos diferentes para regras idênticas , através da configuração do parâmetro MV_BONUSTD. Este parâmetro indica se o sistema irá buscar regras de bonificação com condições idênticas e possui os seguintes conteúdos:

- 1 = busca regras iguais
- 2 = não buscam regras iguais

Exemplo:

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

Regra 001	
Produto a ser bonificado	Mouse pad
Produto regra de venda para a bonificação	Computador
Regra 002	
Produto a ser bonificado	Mouse
Produto regra de venda para a bonificação	Computador



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

Item 01 - Computador

Item 02 - Mouse (Bonificado)

Item 03 - Mouse pad (Bonificado)



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

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

Para acessar a essa rotina, vá em:

Atualizações > Cenários de Vendas > Regras de Bonific.

Cabeçalho

Principais Campos:

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

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

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

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

1 – Cadastrar um Grupo de Clientes;

2 – No cadastro de Clientes, deve-se preencher o campo correspondente com o código de grupo a que o Cliente pertença;

3 – Na regra, preencher com o código do grupo de clientes.

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

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

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

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

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

Exemplo:

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

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

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

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

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

Exemplo:

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

O campo "Hora Inicial" deve ser preenchido com 09h00min e o campo "Hora Final" com 10h:00min.

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

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

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

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

Exemplo:

Na compra de 03 agendas, o cliente ganha 01 boné.

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

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

Itens da Regra de Bonificação

Principais campos:

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

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

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



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

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

Exercício

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

1. Selecione as seguintes opções “Atualizações” + “Cenários de Vendas” + “Regras de Bonific.”;
2. Clique no botão “Incluir” e informe os dados a seguir:

Cód. Regra	= <Automático>
Descrição	= Brindes
Moeda	= 1
Cod. Pgto.	= 001 (F3 Disponível)
Produto	= <Selecione o brinde>
Quantidade	= 1,00

Tipo Bonif.	= “Somente um”
Tipo de Horário	= Único
Hora Inicial	= 00:00
Hora Final	= 23:59
Data Inicial/	
Data Final	= <Hoje>/<Hoje +60 dias>

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

Produto	= 000001 (F3 Disponível)
Lote	= 10,00

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

Regras de Negócios

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

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

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

Aplicação Prática

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

1. Analisa primeiro a pasta "Negociação".

Caso uma regra de negociação seja encontrada, com o campo "Tipo de Regra = "Exceção", a gravação do pedido é reprovada.

Caso nenhuma regra de negociação seja encontrada (caso 1), ou uma regra seja encontrada com o campo "Tipo de Regra = "Regra" (caso 2), é analisada a pasta "Comercialização".

2. Na pasta "Comercialização", caso uma regra de comercialização seja encontrada, com o campo "Tipo de Regra = "Regra", a gravação do pedido é aprovada.

Caso uma regra de comercialização seja encontrada, com o campo tipo de regra = "Exceção", a gravação do pedido é reprovada.

Caso nenhuma regra de comercialização seja encontrada:

- Se estiver no caso 1, a gravação do pedido é reprovada.
- Se estiver no caso 2, a gravação do pedido é aprovada.

Caminho da rotina:

Atualizações > Cenários de Vendas > Regras do Negócio

É apresentado a tela:

Item	Tabela Preço	Descrição	Cond. Pagto	Descrição	Form. Pagto	Tipo Regra	Alias WT	Recno WT
001	002	TABELA PROD. DIVERSOS	001	AVISTA	RS	Regra	ACT	1
002	004	TABELA PAGTO A VISTA	001	AVISTA	CD	Regra	ACT	2

Cabeçalho

Principais Campos:

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

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

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

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

1 – Cadastrar um Grupo de Clientes;

2 – No cadastro de Clientes, deve-se preencher o campo correspondente com o código de grupo a que o Cliente pertença;

3 – Na regra, preencher com o código do grupo de clientes.

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

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

Exemplo:

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

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

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

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

- Único: A Tabela de Preços será válida da data de início (hora inicial) até a data final (hora final). Neste caso, supondo que a Tabela tenha sido cadastrada de 17/09 às 10h00min até 20/09 às 20h:00min, todos os pedidos de venda que entrarem neste período poderão utilizar esta tabela.

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

Itens da Regra de Negociação

Pasta Negociação - Principais campos:

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

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

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

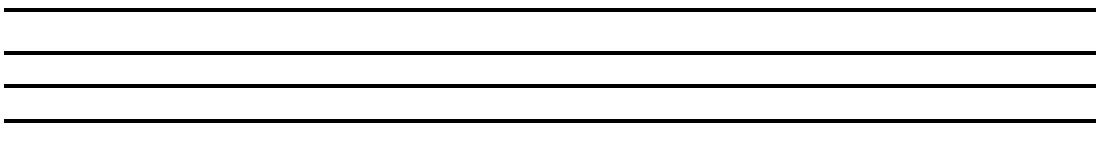
Tipo Regra: Regra ou Exceção.

Pasta Comercialização - Principais campos:

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

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

Pasta Descontos - Principais campos:



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

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

% Desc. Até - Informe neste campo o percentual máximo de desconto permitido para o produto ou grupo de produtos. Qualquer desconto acima do informado será abatido da verba de vendas.



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

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

Exercício

Para definir Regras de Negociação a serem utilizadas nos Atendimentos de Televendas, especialmente para impedir vendas erradas a clientes inadimplentes, vamos cadastrar uma regra que limita a venda a esse grupo de clientes. Para tal, vá a:

1. Selecione as seguintes opções “Atualizações” + “Cenários de Vendas” + “Regras do Negócio”;
2. Clique no botão “Incluir” e informe os dados a seguir:

Cód. Regra	= <Automático>
Descrição	= Inadimplentes
Grp. Clientes	= Pressione <F3 e informe os dados abaixo:> Grupo = IN0001 Descrição = Inadimplentes
Tipo Horário	= Único
Hora Inicial	= 00:00
Hora Final	= 23:59
Data Inicial	= <Hoje>

3. No detalhamento da regra, pasta “Negociação”, informe os dados a seguir:

Regra n. 1:

Tabela Preço = 002 – Pgto a vista (F3 Disponível)
Cond. Pgto = 001 - à vista
Form. Pgto = R\$ (F3 Disponível)
Tipo Regra = Regra

Regra n. 2:

Tabela Preço = 002 – Pgto a vista (F3 Disponível)
Cond. Pgto = 001 - à vista
Form. Pgto = CD (F3 Disponível)
Tipo Regra = Regra

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

Agora é necessário relacionar os clientes ao grupo criado anteriormente – Inadimplentes. Para tal, acesse: Atualizações > Gerência de Contatos > Clientes

5. Posicione o cursor sobre o cliente “000002” e em seguida, clique em “Alterar”;
6. Na pasta “Vendas”, preencha o campo “Grp. Clientes” com “IN0001” (F3 Disponível).

GERÊNCIA DE VENDAS

Saldos Iniciais

Na implantação do sistema, devem-se informar os Saldos em Estoques dos Produtos (Quantidades e Valores). Após a implantação, o Módulo de Call Center realizará o Controle das Saídas dos Produtos e atualizará automaticamente os Estoques.

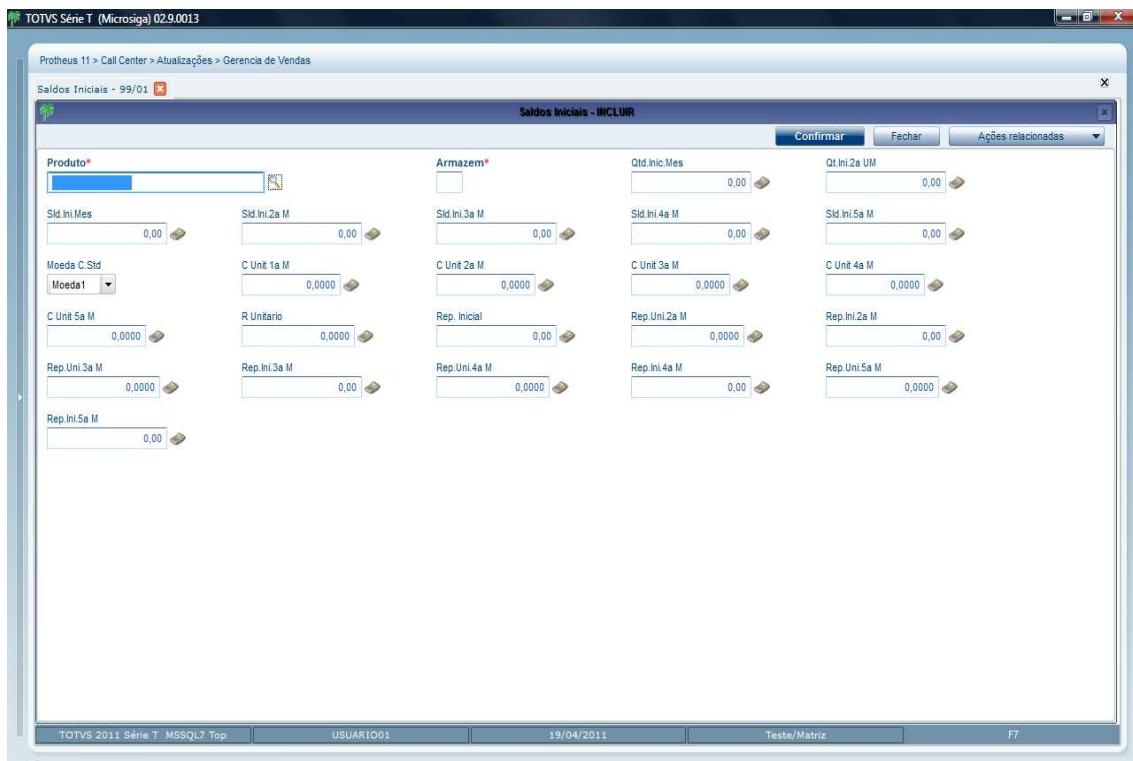
Caso esteja implementado o Módulo de Estoques, esta rotina não deve ser utilizada e sua “alimentação” deverá ser efetuada pelo Responsável pela Administração de

Materiais, tanto na informação dos saldos, como nos inventários e fechamento. Dessa forma, os “Saldos Iniciais” **são automaticamente** atualizados. Por essa razão, não será realizado exercício algum neste treinamento.

Caminho da rotina:

Atualizações > Gerência de Vendas > Saldos Iniciais

Será apresentado a tela de saldos iniciais:



Principais Campos:

Produto: Informe um código que identifique a Regra.

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

Qtd. Inic. Mês: Saldo em quantidade no ínicio do mês para fins de reprocessamento e Kardex.

Sld. Inic. Mês: Saldo inicial do mês, em valor.

Condição de Pagamento

A condição de pagamento define as regras de parcelamento ou pagamento em uma negociação.

O Protheus possui nove opções para que as condições de pagamento sejam determinadas, configurados por meio do campo "Tipo", no cabeçalho da condição.

Por meio desses tipos, o usuário pode cadastrar as condições de pagamento desejadas, configurando-as de acordo com a necessidade de seus negócios, informando datas de pagamentos, valores, parcelas etc..

Cad7a um dos tipos de pagamento disponível possui características próprias e gera códigos de acordo com suas especificações.

Tipo 1:

O usuário pode definir qualquer código para representar a condição.

O campo "Cond. Pagto." indica o deslocamento em dias a partir da data base. Os valores devem ser separados por vírgula.

Exemplo:

Código →001

Tipo →1

Condição →00, 30, 60

Os pagamentos serão efetuados da seguinte forma:

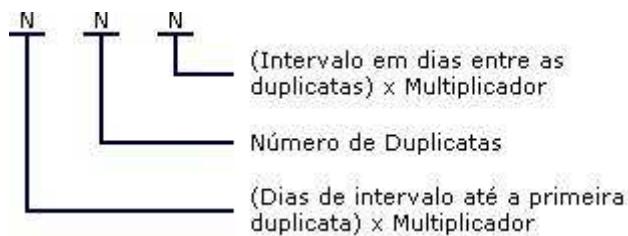
1^a parcela à vista

2^a parcela- 30 dias

3^a parcela- 60 dias

Tipo 2:

O campo "Código", do cadastro Condição de pagamento, representa os vencimentos, de acordo com a fórmula:



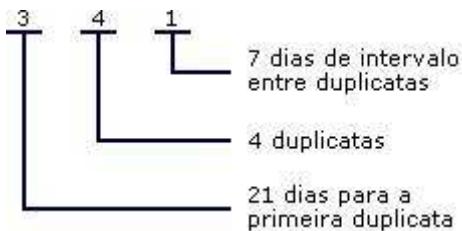
O campo "Cond. Pagto." deve determinar o multiplicador.

Exemplo:

Código →341

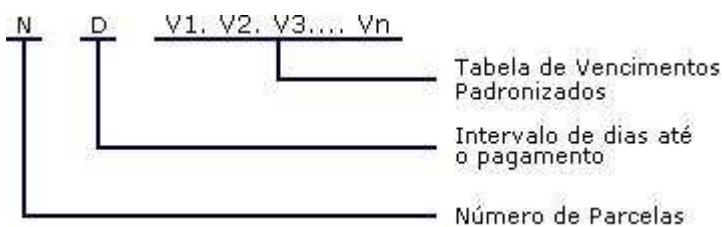
Tipo →2

Condição → 7 (Multiplicador)



Tipo 3:

O campo "Cond. Pagto" determina o número de parcelas, a carência e as datas padronizadas para o vencimento. O usuário pode definir qualquer código para representar a condição.

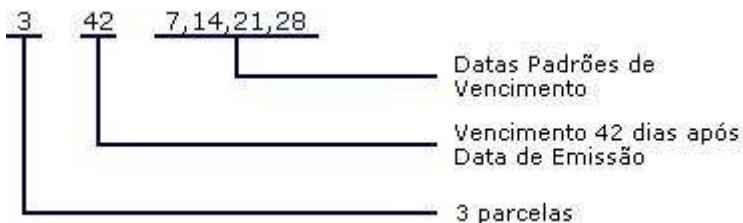


Exemplo:

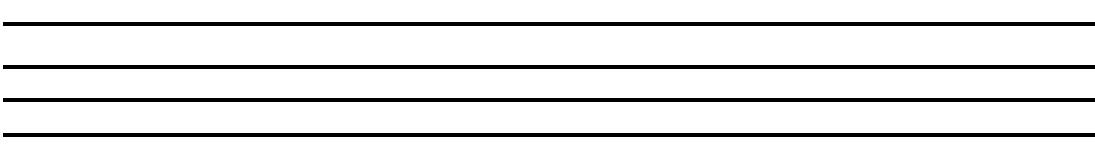
Código → 001

Tipo → 3

Condição → 3,42,7,14,21,28

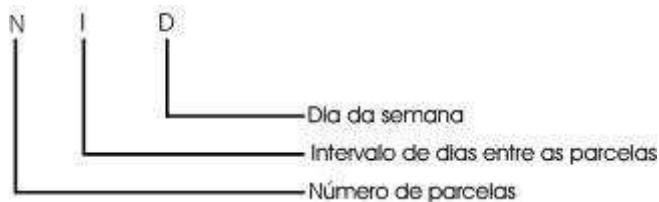


O programa calcula, após a data de emissão, as datas de vencimento, ajustando-as de acordo com as datas padrão fornecidas, sempre para a seguinte.



Tipo 4:

O campo "Cond. Pagto" determina o número de parcelas, o intervalo de dias e o dia da semana para o vencimento. O usuário pode definir qualquer código para representar a condição.



Onde D pode assumir:

1 → Domingo

2 → Segunda

3 → Terça

4 → Quarta

5 → Quinta

6 → Sexta

7 → Sábado

Exemplo:

Código → 001

Tipo → 4

Condição → 4, 30, 3

Essa condição indica que o título terá quatro parcelas com vencimento a cada trinta dias, toda terça-feira.

Tipo 5:

O campo "Cond. Pagto" representa a carência, a quantidade de duplicatas e os vencimentos, nessa ordem, representado por valores em uméricos.

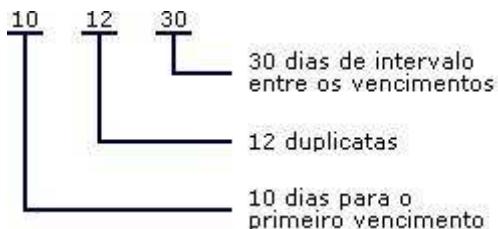
Exemplo:

Código → 001

Tipo → 5

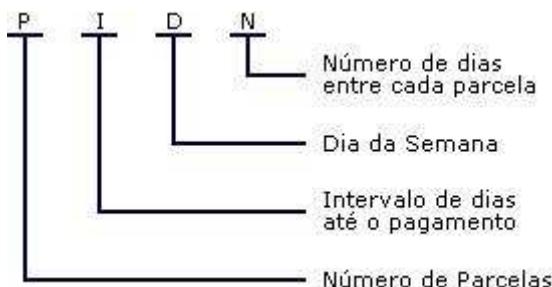
Condição → 10, 12, 30

Assim, a condição “10, 12, 30” representa:



Tipo 6:

O campo "Cond. Pagto" assume dias da semana, padronizados para o vencimento, considerando o intervalo de dias entre cada parcela.



Onde D pode assumir:

- 1 → Domingo
- 2 → Segunda
- 3 → Terça
- 4 → Quarta
- 5 → Quinta
- 6 → Sexta
- 7 → Sábado

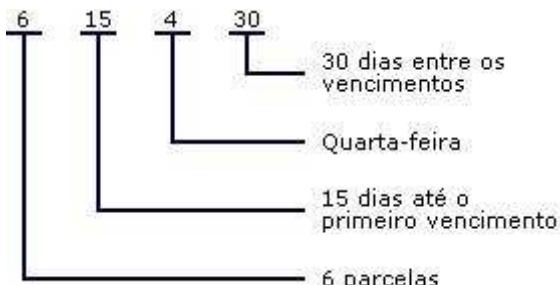
Exemplo:

Código → 001

Tipo → 6

Condição → 6, 15, 4, 30

Assim, a condição “6, 15, 4, 30” representa:



Tipo 7:

Permite a definição de datas fixas de vencimento, no período de um ano.

O valor de cada parcela será calculado, dividindo-se o valor total da nota pelo número de parcelas. Essa condição trata as parcelas da seguinte maneira:

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

O primeiro valor em umérico indica o número de parcelas;

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

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

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

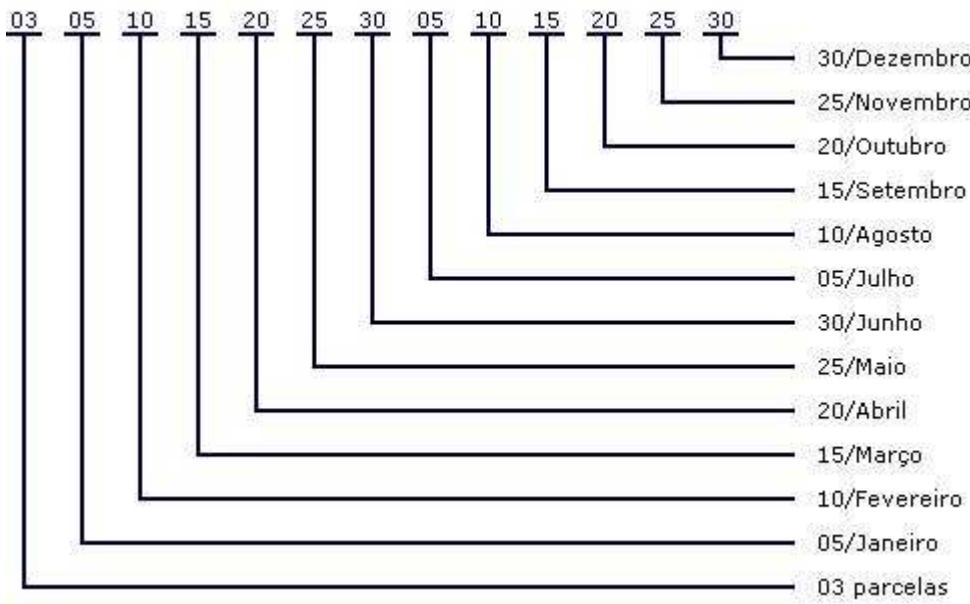
Exemplo:

Data Base 25/03/2002

Código →001

Tipo →7

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



Tipo 8:

O campo "Cond. Pagto" representa os dias de deslocamento e os percentuais de cada parcela, na seguinte forma: [nn, nn, nn], [xx, xx, xx], onde:

[nn, nn, nn] são os deslocamentos em dias a partir da data base.

[xx, xx, xx] são os percentuais de cada parcela.

Os valores deverão ser separados por vírgula.

A soma dos totais dos percentuais deve ser de 100%.

Exemplo:

Código → 001

Tipo → 8

Condição → [30,60,90],[25,35,40]

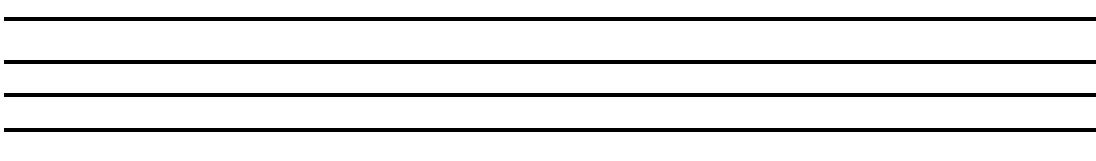
Em um total de R\$ 1.000, serão geradas as seguintes parcelas:

para 30 dias, 25% do total R\$ 250,00.

para 60 dias, 35% do total R\$ 350,00.

para 90 dias, 40% do total R\$ 400,00.

Tipo 9: Esta opção somente está disponível para o ambiente FATURAMENTO.



Tipo B

Este tipo de condição possibilita a combinação de diversos tipos de vencimentos (tipos: 1 a 8; com exceção do tipo "9") em uma única condição de pagamento.

Na janela de inclusão de condição de pagamento, a área superior apresenta os campos para definição dos tipos das condições de pagamento já existentes, a área inferior apresenta linhas para definição dos itens quando a condição for tipo "B", neste caso, somente os campos definidos nos itens serão considerados para o cálculo dos vencimentos das duplicatas.

Os itens, da condição de pagamento tipo "B", serão armazenados na tabela "Desmembramento de Condições de Pagamento - SEC".

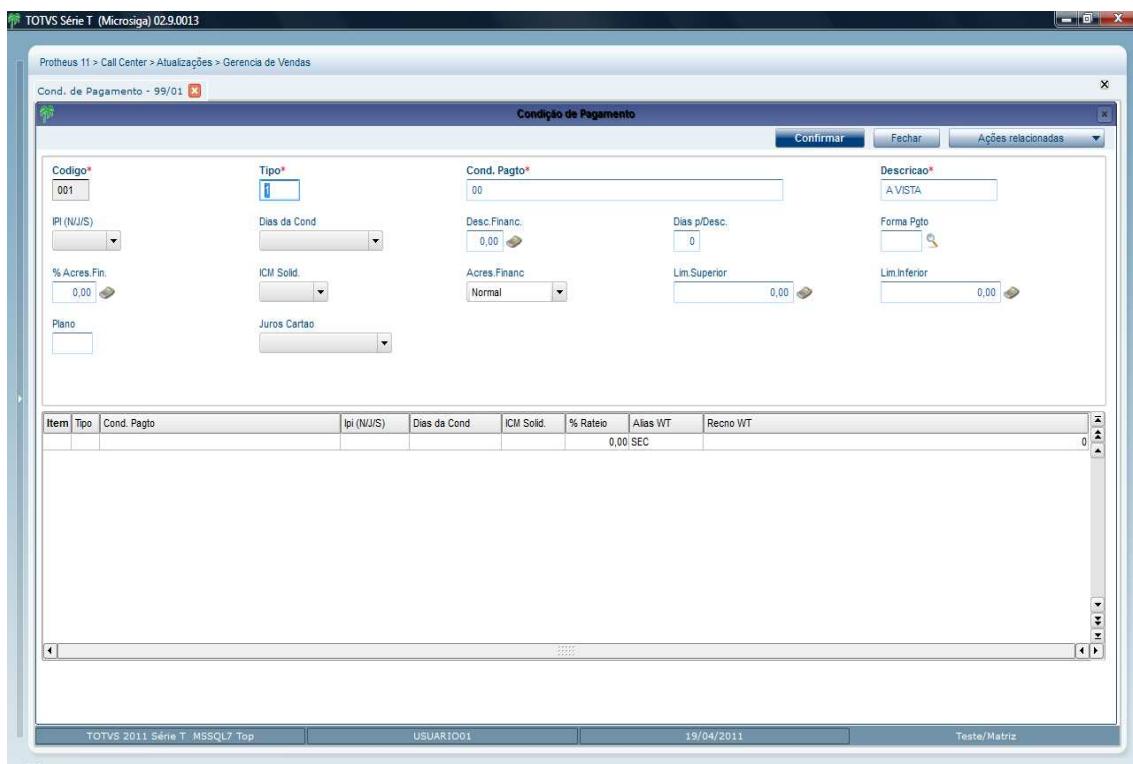
Parâmetros Envoltos:

- MV_AGLDUPB: Define se quando existirem duplicatas com a mesma data de vencimento, estas deverão ser aglutinadas.
- MV_DATDUPB: Indica se, para o cálculo dos vencimentos, será aplicada a data do último título gerado como referência para a próxima condição (1=Atualiza), ou será utilizada sempre a data inicial (2-Inicial).

Opções da Rotina	
Simular	<p>Esta opção permite simular a geração das parcelas e seus vencimentos e a configuração de algumas variáveis, utilizando um assistente (Wizard) para compor os valores e vencimentos, como:</p> <ul style="list-style-type: none">• valor de referência• data de referência• valor do IPI• valor de ICMS Solidário <p>No final do processo, os valores e as respectivas parcelas serão exibidos ao usuário.</p> <p>Este recurso facilita a configuração das condições de pagamento, principalmente para o tipo "B", que permite combinar vários tipos em apenas uma condição.</p>
Imprimir	Esta opção possibilita imprimir as características das condições de pagamento cadastradas e um exemplo do pagamento.

Caminho da rotina:

É apresentado a tela de condição de pagamento:



Cabeçalho

Principais campos:

Dias da data: O sistema considera o campo "Dias da Data" para definir a data a partir da qual serão efetuados todos os cálculos, de acordo com as determinações de cada tipo de condição de pagamento configurada neste cadastro. As opções de preenchimento deste campo são:

- Fora o Mês → O sistema considera para cálculo o primeiro dia do mês seguinte ao da data base.
- Fora a Quinzena → O sistema considera para cálculo o primeiro dia da quinzena seguinte ao da data base.
- Fora a Dezena → O sistema considera para cálculo o primeiro dia da dezena seguinte ao da data base.

- Fora a Semana → O sistema considera para cálculo o primeiro dia da semana seguinte ao da data base.
- Fora o Dia → O sistema considera para cálculo o dia seguinte ao da data base.

IPI (N/J/S) - Observe o preenchimento do campo "IPI (N/J/S)", em que:

- "N - Normal" - O valor do IPI será cobrado/distribuído entre as "n" parcelas;
- "J - Junta" - O valor do IPI será cobrado integral na 1^a parcela;
- "S - Separado" - O valor do IPI será cobrado em um título à parte.

% Acréscimo financeiro - Neste campo deve ser informado o valor percentual do acréscimo financeiro a ser cobrado.

Exemplo:

Número de parcelas a serem pagas = 6

Valor total = R\$ 600,00

% Acréscimo Financeiro = 10%

Assim, o valor total a ser cobrado será de \$ 660,00.

Veja continuação deste exemplo abordando a forma de pagamento do acréscimo financeiro no tópico campo "Tipo de Acréscimo".

Tipo de acréscimo

Informe neste campo:

- "N - Normal": O valor do acréscimo será cobrado/distribuído entre as "n" parcelas;
- "J - Junta": O valor do acréscimo será cobrado integral na 1^a parcela;
- "S - Separado": O valor do acréscimo será cobrado em um título à parte.

Exemplo:

Número de parcelas a serem pagas = 6

Valor total = R\$ 600,00

% Acréscimo Financeiro = 10%

Assim, o valor total a ser cobrado será R\$660,00, da seguinte forma:

• Tipo de Acréscimo = "N - Normal": Seis parcelas iguais no valor de \$ 110,00.

- Tipo de Acréscimo = "J - Junta": A primeira parcela no valor de \$ 160,00 e as demais 5 parcelas no valor de \$ 100,00.
- Tipo de Acréscimo = "S - Separado": A primeira parcela no valor de \$ 60,00 e as demais 5 parcelas no valor de \$ 120,00.

Itens

Tipo (Itens) - O campo "Tipo" constante nos itens da condição de pagamento determina as condições que podem ser utilizadas para compor o Tipo B, mencionado anteriormente.



O Sistema considera como valor total o valor da mercadoria mais o acréscimo financeiro. Desta forma, alguns impostos que incidem sobre o valor total consideram também o valor do acréscimo financeiro para efeito de cálculo.

Exercício

Para considerarmos outras condições de pagamento, registraremos uma. Para tal, vá a **Atualizações > Cadastros > Cond. Pgto.**

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

Código = 232

Tipo = 2

Condição = 15 (Multiplicador)

Descrição = 30, 60, 90

2. Confirme o cadastramento da Condição de Pgto e, em seguida, clique em “Imprimir”;

Observação:

Para utilizar essa condição de pagamento na Venda, faz-se necessário inseri-la na Regra de Negócio. Não será considerado essa condição na Regra de Negócio, pois definimos para o grupo inadimplentes.

Tipos de Entradas e Saídas

O Cadastro Tipo de Entrada e Saída (TES) é responsável pela correta classificação dos documentos fiscais de entrada e saída registrados no Sistema. Seu preenchimento deve ser efetuado com muito cuidado, pois através deste é possível:

- Calcular os tributos pertinentes ao documento registrado (entrada ou saída), bem como, definir sua escrituração nos Livros Fiscais de ISS, ICMS e IPI (integração com o ambiente SIGAFIS - Livros Fiscais);
- Controlar a entrada e saída de produtos/valores no estoque (integração com os ambientes: SIGAEST - Estoque e Custos, SIGAFAT - Faturamento e SIGACOM - Compras), atualizando os custos de entrada e saída;
- Incluir automaticamente títulos na carteira a receber (vendas/saída) e na carteira a pagar (compras/entradas) (integração com os ambientes SIGAFAT - Faturamento e SIGACOM - Compras);
- Registrar automaticamente os ativos imobilizados, a partir dos documentos de entrada referentes à compra de ativo fixo (integração com ambiente Ativo Fixo);
- Registrar a amarração "Cliente x Produto/Equipamentos" quando saída de um documento fiscal (integração com o ambiente SIGATEC - Field Service);
- Agregar despesas ao custo do projeto ou as receitas recebidas no projeto (integração com o ambiente SIGAPMS - Gestão de Projetos);
- Calcular os tributos relacionados aos documentos de transporte e, quando necessário, calcular os impostos pertinentes ao frete do autônomo (integração com o ambiente SIGATMS - Gestão de Transportes).

O TES – "Tipos de Entradas e Saídas" é extremamente importante para a correta aplicação dos impostos devidos por ocasião das Entradas e Saídas dos produtos, controle de Baixa de Estoque, Duplicatas e outros.

O TES é classificado por código, assim, devemos observar:

Códigos	O que representam
001 a 500	Entradas;
501 a 999	Saídas.

Nos TES devem ser informados os CFOP: Códigos Fiscais de Operações e de Prestações formados por 4 dígitos. O primeiro dígito indica o tipo de transação (dentro ou fora do Estado Fiscal).

Veja exemplos:

Entradas:

- 1 – Entrada de material de origem interna ao estado do usuário;
- 2 – Entrada de material de origem externa ao estado do usuário.

Saídas:

- 5 – Saída de material para comprador dentro do Estado;

6 – Saída de material para comprador fora do Estado.
O segundo, terceiro e quarto dígitos indicam tipo de operação e material.

Exemplo:

- 101 – Compras/Vendas para industrialização;
- 102 – Compras/Vendas para comercialização.

Cadastro de TES – Tipos de Entradas e Saídas:

The screenshot shows the 'Atualização de TES' (Type of Entry and Exit Update) window. The main interface has several tabs: 'Adm/Fin/Custo', 'Impostos', and 'Outros'. The 'Adm/Fin/Custo' tab is active, displaying fields such as 'Filial' (set to 01), 'Cod. do Tipo*' (set to 501), 'Tipo de TES*' (set to 'Saída'), 'Cred. ICMS*', and 'Credita IP*' (both set to 'Sim'). Other fields include 'Gera Dupl.*' (set to 'Sim'), 'Atu.Estoque*' (set to 'Sim'), 'Poder Terc.*' (set to 'Não Controle'), 'Atu.Pr.Compr.' (set to 'Não'), 'Atua.Tecn.' (set to 'Não'), 'Atual Ativo' (set to 'Não'), 'Crd ICMS ST' (set to 'Retido ST'), 'Tes Devol' (with a search icon), 'Mov. Projet.' (set to 'Receita'), 'Tes Ref.Simb' (with a search icon), 'Qty Zerada' (set to 'Não'), 'Sid Poder 3' (set to 'Indisponivel'), 'Custo Dev.' (set to 'Não'), 'Bloqueado' (set to 'Não'), 'Finalidade' (empty), 'PIS Z Franca' (set to 'Não'), 'Desme IT/ATF' (set to 'Não'), and 'Trans filial' (set to 'Não'). Below this is a section titled 'Lançamentos da Apuração de ICMS' (ICMS Allocation Entries) with a table showing one entry (Seq. Lanc. 001, Cod Lanc. 001, Descr. Res.). The bottom of the window shows system information: TOTVS 2011 Série T MSSQL7 Top, USUARI:001, 19/04/2011, and Teste/Matriz.

Principais campos:

Pasta Adm/Fin/Custo:

- **Código** (F4_CODIGO): Informe um código para identificação do TES, seguindo o critério:

0XX a 4XX e 500 - Entradas (Pedido de Compra e Documento de Entrada);
5XX a 9XX (exceto o 500) - Saídas (Pedido de Venda e Documento de Saída).

- **Tipo (F4_TIPO)** - Este campo é atualizado automaticamente conforme o código atribuído ao TES (informativo).
- **Credita ICMS?**

Configurações	
"S"	<p>Ao registrar o documento de entrada, o Sistema calcula o ICMS respectivo e atualiza o crédito do imposto nos Livros Fiscais. Este caso, se aplica às empresas que tem direito de creditar o ICMS na entrada.</p> <p>O valor do imposto creditado na entrada será compensado com o valor total do ICMS a recolher (calculado com a emissão do documento de saída).</p>
"N"	O valor do ICMS da entrada não será creditado, ou seja, compensado.

Como é calculado o custo de entrada das mercadorias quando o campo "Credita ICMS" estiver preenchido com "Sim"?

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

- O valor do imposto creditado na entrada será compensado com o valor total do ICMS a recolher (calculado com a emissão do documento de saída).

Credita IPI?

Configurações	
"S"	Ao registrar o documento de entrada, o Sistema calcula o IPI respectivo e atualiza o crédito do imposto nos Livros Fiscais.
"N"	O valor do IPI não é creditado.

- **Gera Dupl.** – (F4_DUPLIC): Indica se devem ser geradas duplicatas de títulos a pagar (se entrada) e a receber (se saída). Exemplo: Ao cadastrar um documento de entrada proveniente de um fornecedor, deve-se gerar um registro de Contas a Pagar (ambiente Financeiro) para retratar a dívida assumida pela aquisição da mercadoria. Já a entrada de um produto para demonstração ou avaliação, não é necessário a geração de duplicatas a pagar, pois, em princípio, haverá a devolução do produto.
- **Atu. Estoque** – (F4_ESTOQUE): Indica se deve atualizar o saldo em quantidade dos produtos. Exemplo: Ao realizar a venda de um material, emite-se um documento de saída ao cliente e efetua-se a subtração do seu saldo em estoque. Já para a operação de prestação de serviços, não é necessário realizar a atualização de saldo em estoque por não haver saída de mercadoria.
- **Poder de Terceiros** - (F4_PODER3): É utilizado para controlar materiais de terceiros ou em terceiros. Geralmente utilizado por empresas que trabalham com operação de beneficiamento e precisam controlar o material que está fora da empresa ou que está em seu poder, porém pertence a outra empresa. Caracteriza-se como beneficiamento, uma das formas de industrialização, que se destina a modificar, aperfeiçoar ou, de qualquer forma, alterar o funcionamento, a utilização, o acabamento ou a aparência do produto por terceiros.
- **At. Pr. Compr.** – (F4_UPRC): Atualiza ou não o preço de compra no Cadastro de Produtos. Se S ou branco, atualiza. Se N , não atualiza o preço de compra.
- **Atual. Ativo** – (F4_ATUATF): Indica se o Ativo Imobilizado deve ser atualizado, quando da entrada de uma nota.
- **Desme. It. ATF** – (F4_BENSATF): Indica se desmembra os item gerados no Ativo Fixo a partir da NF. Se igual a SIM, quando lançado um item com quantidade 10 na NF, será gerado 10 itens com quantidade igual a 1 no Ativo Fixo, se igual a NAO será gerado apenas 1 item com quantidade igual a 10. Este parâmetro só terá efeito se o campo "Atual.Ativo "F4_ATUATF" for igual a SIM.

Pasta Impostos:

- **Calcula ICMS?**

Configurações	
"S"	Ao registrar o documento de entrada, o sistema calcula o ICMS respectivo e atualiza o crédito do imposto, nos Livros Fiscais.
"N"	Indica a não incidência de ICMS na operação, ou seja, o valor do ICMS não é calculado.

- **Calcula IPI?**

Configurações	
"S"	Calcula o IPI respectivo da operação.
"N"	Não incide IPI na operação, ou seja, o valor do IPI não é calculado.
"R"	Comércio Calcula o IPI com redução de 50% na base de cálculo. Não esta opção é utilizada para a entrada de mercadorias destinadas à industrialização adquiridas de revendedores, comércios não-atacadistas equiparados à indústria e demais casos previstos em lei, ou seja, empresas não contribuintes Atacadista: - do IPI. Neste caso, o adquirente contribuinte do IPI, pode calcular o imposto devido na operação e creditar 50% do valor calculado, mesmo que este não esteja destacado no documento de entrada.

- **Cod. Fiscal – (F4_CF)** Código fiscal. Se o tipo da TES for entrada, o primeiro dígito deve ser 1,2 ou 3. Se tipo da TES for saída, deve ser 5,6 ou 7.
-
-
-
-

- **Txt. Padrão** – (F4_TEXTO): Código do texto padrão a ser impresso no pedido de compras ou na nota fiscal de saída referente ao TES.
- **L. Fisc. ICMS** – (F4_LFICM): Livro fiscal ICMS. "T" para ICMS tributado, "I" para ICMS isento, "O" para ICMS outros, "N" não, "Z" para livro fiscal com colunas de ICMS zeradas.
- **L. Fisc. IPI** – (F4_LFIPI): Livro fiscal IPI. "T" para IPI tributado "I" para IPI isento, "O" para IPI outros "N" não, "Z" para colunas de IPI nos livros fiscais zeradas.
- **Destaca IPI** – (F4_DESTACA): Destaca IPI na nota fiscal. (S/N).
- **IPI na Base** – (F4_INCIDE): Incidência de IPI ou não na base de ICMS.
- **Calc. Dif. ICM** – (F4_COMPL): Refere-se à diferença de complemento de ICMS, na compra de material de consumo de outros Estados da federação.

Pasta Outros:

Esta pasta apresenta dados adicionais do cadastro de TES (Tipos de Entradas e Saídas) ou específicos para alguns ambientes (Ex.: frete autônomo, SIGATMS - Gestão de Transportes).

Exercício

Para modificar a ordem de saída dos produtos, altera-se a prioridade do endereço.

Caminho deste exercício:

Atualizações > Cadastros > Tipos de Entr./Saídas

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

Administradoras Financeiras

Esta opção permite o cadastramento dos dados referentes às Administradoras de Cartões de Créditos, com as quais a empresa trabalha. Permite também Alterar, Pesquisar, Visualizar e Excluir as Administradoras Financeiras, como: Cartões de Créditos, Financiadoras e Conveniadas.

Cada administradora possui uma maneira única de ser cadastrada. Veja, abaixo, como devem ser cadastradas as administradoras financeiras para que funcionem adequadamente com o TEF:

TEF Dedicado

Administradora	Nome para Cadastro
TecBan (Cheque Eletrônico 24h)	TECBAN HOST-HOST
Redeshop Crédito/Débito	REDESHOP
Mastercard, Maestro	CREDICARD
Visa Crédito	VISA
Visa Electron	ELECTRON
American Express	AMEX

TEF Discado

Administradora	Nome para Cadastro	Tipo*
TecBan (Cheque Eletrônico 24h)	TECBAN	CD
American Express	TECBAN	CC

Mastercard Eletronic e Maestro		CD
Redeshop Débito	REDECARD	CD
Mastercard Crédito e Diners		CC
Redeshop Crédito	REDECARD	CC
Visa Crédito	VISANET	CC
Visa Débito	VISANET	CD

***Tipos: CD - Cartão de Débito e CC - Cartão de Crédito**

Também é importante cadastrar a taxa que a administradora cobra em cada venda. Essa taxa costuma variar de acordo com o movimento do cliente. Se a taxa não for cadastrada, os títulos a receber não serão gerados corretamente.

Observações:

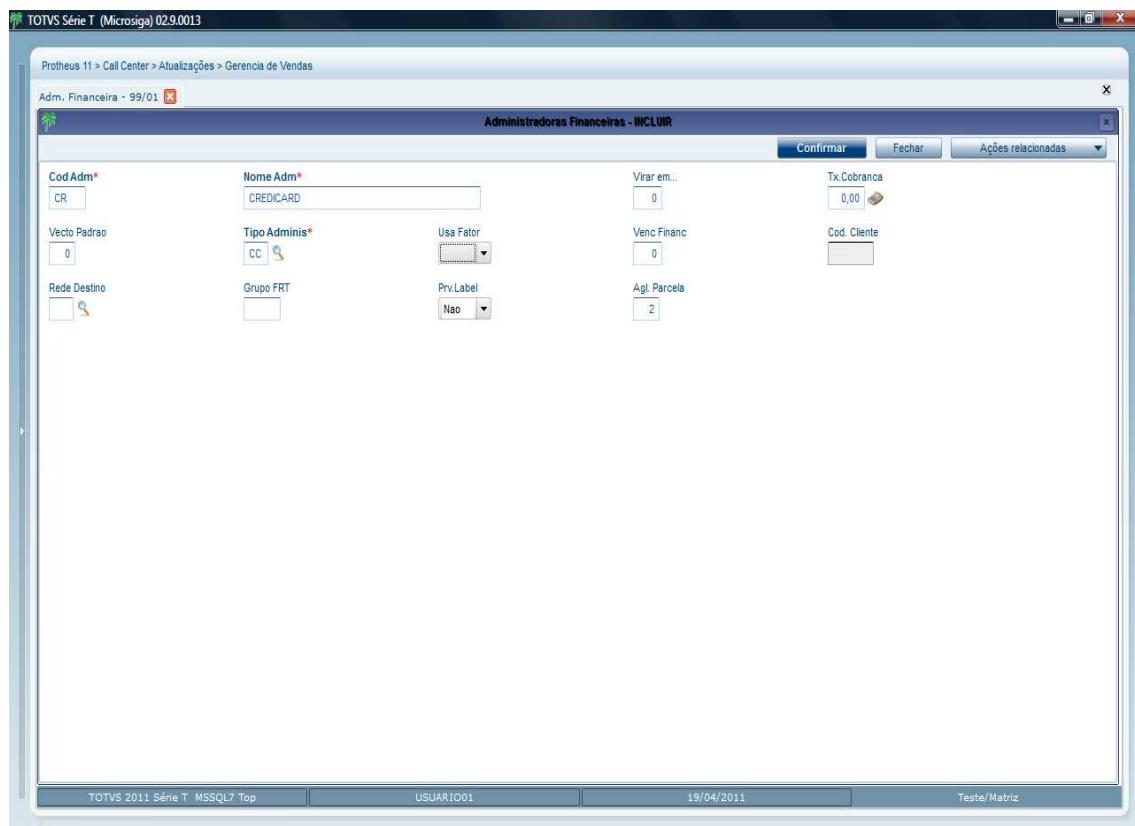
Para a empresa utilizar a campanha de fidelização é necessário cadastrar uma administradora de vale-compra. Desta forma, serão computados pontos para os clientes conforme a regra de pontuação definida pelo administrador do sistema.

Pelo fato de não utilizarmos TEF para esse treinamento, não será efetuado exercício de cadastramento de Adm. Financeira.

Caminho da rotina:

Atualizações > Gerência de Vendas > Adm. Financeira

Será apresentado a tela de Adm. Financeira:



Principais campos

Cód. Adm.: Código da Administradora de cartões de crédito que será usado pelo Sistema.

Nome Adm.: Nome completo da administradora de cartões de crédito.

Tipo Adminis.: Tipo de pgto. administrado. Por exemplo: Cartão de Crédito, Convênio e etc.

Televendas – Orçamentos a Faturamento

Essa movimentação pode realizar Orçamentos ou Pedidos de Vendas para Atendimentos Ativos e Receptivos. Esta opção permite administrar as vendas de produtos pelo Call Center, sendo que poderão ser criados orçamentos no Loja ou pedidos no Faturamento, visando atender a necessidade de integração da sua Empresa.

O Sistema controla a permissão de acesso à rotina da seguinte forma: os 15 (quinze) primeiros caracteres do nome do vendedor devem coincidir com os da identificação do usuário, informado durante a definição da sua senha no ambiente Configurador.

O grupo de atendimento utilizado pelo operador define toda a configuração para o uso da rotina de Televendas, principalmente nas opções de descontos e acréscimos.

Vendas com TEF - Transferência Eletrônica de Fundos

Para venda com cartão de crédito, o Protheus Call Center permite o uso da transferência eletrônica de fundos (TEF) através do Sitef (Sistema Inteligente de Transferência Eletrônica de Fundos). Este recurso proporciona a comunicação do cliente com as administradoras de cartões de crédito.

Integração com o Faturamento

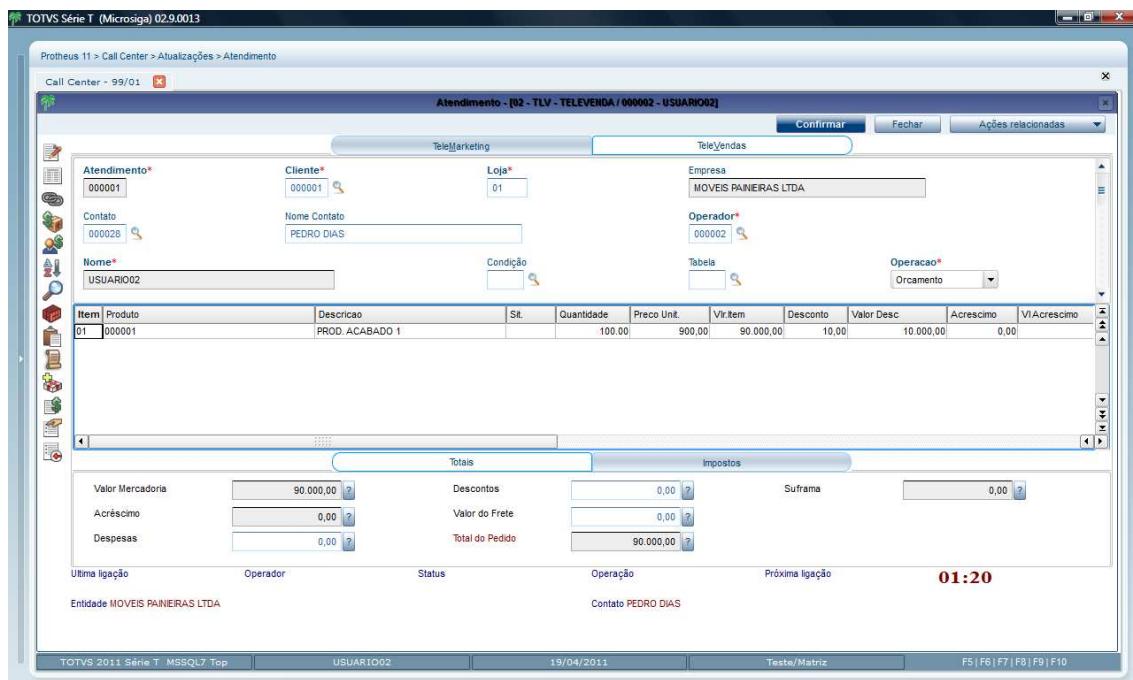
No Protheus Call Center a integração com o ambiente Faturamento é regida pelo parâmetro MV_OPFAT, em que as opções são:

- S (Sim): Gera nota fiscal direto no ambiente Call Center;
- N (Não): Gera somente o pedido de venda, que será tratado posteriormente no ambiente Faturamento;
- P (Pergunta): Ao finalizar a venda, o sistema pergunta se deve ser gerado o pedido de venda ou a nota fiscal.

Caminho da rotina:

Atualizações > Atendimento > Call Center

É apresentado a tela de Televendas (Em conformidade com o perfil do Operador):



A janela "TeleVendas"

Cabeçalho	Nesta área são informados os dados do atendimento, selecionando: o cliente, o contato, operador, tabela de preço, o tipo de operação (orçamento ou faturamento), a mídia, o vendedor, o tipo de marketing, a campanha quando necessário, data e hora de retorno, etc.
Itens	Nesta área são informados os dados do produto referente ao orçamento ou faturamento, tais como: quantidade, preço unitário, TES, descontos, acréscimos, etc.
Rodapé	<p>Está área é subdividida em duas pastas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pasta "Totais" <p>Nesta pasta são destacados os totais da venda/orçamento, tais como: total das mercadorias, acréscimos, despesas, totais do pedido, etc.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Pasta "Impostos" <p>Nesta pasta são destacados os cálculos dos impostos, tais como: base do imposto, valor do imposto, etc.</p>
--	---

Barra de Ferramentas (Televendas):

		Cadastro de Produtos Consulta as características do Produto.
		Cadastro de Concorrentes Consulta os dados dos concorrentes. Permitindo a alteração e a inclusão de concorrentes novos.
		Cadastro de Acessórios Abre a janela para a seleção de Acessórios.
		Condição de Pagamento Consulta o Cadastro de Condições de Pagamento.
		Vendedor Consulta cadastro de Vendedores.
		Pedido Consulta o Pedido de Vendas, no módulo Faturamento, gerado através da Rotina de Televendas operação Faturamento. Se o parâmetro MV_OPFAT estiver assim configurado. Veja o tópico Parâmetros.

 Rastreamento	 Abre a consulta Rastreamento de Lotes do produto, permitindo rastrear quantidades, lotes vencidos, lotes zerados, quantidade utilizada, etc. Veja o tópico Rastreamento do módulo de Estoque e Custos.
 Lotes	 Abre a consulta Saldos por Lotes. Veja o tópico Lotes do módulo de Estoque e Custos.
 Sublotes	 Abre a consulta Saldos por Sublotes. Veja o tópico Sublotes do módulo de Estoque e Custos.
 Vendas Lojas	 Abre a Consulta Orçamentos do Sigaloja. Listando maior compra, cheques devolvidos, orçamentos, produtos, etc.
 Bonus	 Abre a Consulta Bonus onde serão destacados os produtos bonificados aos clientes conforme regras estabelecidas pela empresa. Veja o tópico Regras de Bonificação.
 Consulta TEF	 Consulta as Instituições de Crédito com os dados do Cliente selecionado e consulta de Cheques.
 Análise de Crédito	 Realiza uma consulta do crédito do cliente com base nos produtos informados, informando ao operador

	que o crédito foi aprovado ou não. Pode ser executado nas operações de Orçamento e Faturamento e selecionado no campo “Operação” (UA_OPER). Veja mais detalhes no tópico "Análise de Crédito".
--	--

Cabeçalho

Principais campos

Cliente/Loja: Código e Filial do Cliente/Prospect. Seleção permitida através de <F3>.

Condição: Indica a negociação da venda – em quantas parcelas, qual a periodicidade de vencimento, etc. Esse campo é sugerido automaticamente, caso esteja informado no cadastro do cliente.

Tabela: Indica a negociação da venda – quantidades, descontos, condição de pagamento, etc. Esse campo é sugerido automaticamente, caso esteja informado no cadastro do cliente.

Vendedor: Para que seja calculado comissão para um vendedor. Este campo é sugerido automaticamente, caso esteja informado no cadastro do cliente.

Operação: Será escolhido o tipo de atendimento do Televendas. Tipos de Operação:

- Faturamento - emissão de pedidos ou faturamento.
- Orçamento - emissão de orçamentos.
- Atendimento - registra um pré-orçamento, em que é necessário preencher somente os campos obrigatórios.

Mídia: A definição deste campo é importante para avaliação métrica das mídias utilizadas nos atendimentos.

Marketing: A definição deste campo é importante para saber qual é o tipo de contato feito no Televendas.

Dt. Validade: Validade do orçamento do Call Center – sugerido de acordo com o grupo de atendimento a que o usuário pertence.

Moeda: Moeda do Pedido de Vendas, Orçamento. Ao informar uma moeda diferente, é efetuada a conversão dos valores de acordo com a taxa do câmbio registrada na data.

Mapa Carreg.: Integração com Order Management System, indicando se ao gerar o Pedido, este deverá fazer parte do mapa de carretamento do OMS.

Tipo Frete: Informe o tipo de frete que será utilizado nesse pedido: C = CIF ou F = FOB.

Desconto 1...4: Percentual de desconto 1 a 4, em cascata.

Itens

Principais Campos:

Produto: Neste campo deve ser informado o código do produto a ser orçado ou faturado.

Quantidade: Quantidade solicitada do produto no pedido.

Preço Unit.: Valor unitário a ser cobrado pelo produto. Este valor é atualizado com base nos valores de: lista de preços, desconto, acréscimo financeiro.

Acréscimo/ Vl. Acréscimo: Acréscimo financeiro a ser aplicado sobre o item.

Tipo E/S: Tipo de Saída do Produto: indica a forma a qual deverá ser tributado o produto, saída do estoque, contas a receber, etc.

Prc. Tabela: Preenchido automaticamente, segundo a lista de preços selecionado no cabeçalho do atendimento.

Pasta Totais

Principais Campos:

Descontos: Indica os descontos concedidos no total da venda.

Valor do Frete/ Despesas: Valor do frete e demais despesas, a ser cobrado do cliente.

Pasta Impostos

Aqui os dados são preenchidos automaticamente, gerando a integração com os Livros Fiscais.



Para que os recursos do TEF possam ser utilizados, é necessário que a infra-estrutura esteja de acordo com o requisitado pelo fornecedor dessa solução, neste caso, cabe ao fornecedor enviar à empresa as configurações necessárias ao contratar o serviço.

No caso de vendas com TEF, é obrigatório que este parâmetro esteja preenchido com o conteúdo "S", ou seja, a nota fiscal será gerada pelo ambiente Call Center.

Em toda transação TEF existe uma transferência de fundos. Obrigatoriamente, o Sistema gerará um pedido de venda, emitir a nota fiscal e gerar os títulos a receber no ambiente Financeiro.

Exercício

Primeiramente, vamos efetuar um simples atendimento no Televendas – e será com um Prospect, para que seja constatado que automaticamente o Sistema fará a conversão do mesmo.

Caminho para este exercício:

Atualizações > Atendimento > Call Center

1. Logo em seguida, clique em “Incluir” e informe os dados abaixo;

Cliente	=	(F3 selecione um Prospect)
----------------	----------	-----------------------------------

Marketing	=	Receptivo
Operação	=	Orçamento
Retorno	=	hoje
Horas	=	Atual + 2 h

2. Confira os dados e confirme o orçamento ao Prospect;
3. Selecione as seguintes opções:

Relatórios > Televendas > Orçamento

Observação:

Será exibida a tela de configuração de relatório.

4. Na pasta “Impressão”, selecione o “Tipo de Impressão – Em Disco”;
5. Efetue a parametrização do mesmo, segundo o que você já aprendeu;
6. Confira os dados e confirme a emissão do “Relatório de Orçamentos”

Exercício

Primeiramente, vamos efetuar um simples atendimento no Televendas – e será com um Prospect, para que seja constatado que automaticamente o Sistema fará a conversão do mesmo.

Caminho para este exercício:

Atualizações > Atendimento > Call Center

1. Logo em seguida, clique em “Incluir” e informe os dados abaixo;

Cliente = (F3 selecione um Cliente)

Marketing = Receptivo

Operação = Faturamento

Campanha =

Script =

Nos itens, digite os dados abaixo:

Produto = (F3 disponível) –

Para saber os saldos em estoque do Produto, tecle F9 ou clique no botão “Produto”; O cliente deseja alterar seus dados. Para isso, clique no botão “Alterar Entidade”. Em seguida, informe os dados abaixo:

2. Confira os dados e confirme a venda;
3. Selecione as seguintes opções:

Relatórios > Televendas > Vendas

Observação:

Será exibido a tela de configuração de relatório.

4. Na pasta “Impressão”, selecione o “Tipo de Impressão – Em Disco”;
5. Efetue a parametrização do mesmo, segundo o que você já aprendeu;
6. Confira os dados e confirme a emissão do “Relatório de Televendas”.

Exercício

Primeiramente, vamos efetuar um simples atendimento no Televendas – e será com um Prospect, para que seja constatado que automaticamente o Sistema fará a conversão do mesmo.

Caminho para este exercício:

Atualizações > Atendimento > Call Center

1. Logo em seguida, clique em “Incluir” e informe os dados abaixo;

Cliente = (F3 selecione o Prospect que efetuamos o orç)

Marketing = Receptivo

Operação = Faturamento

Retorno = hoje

Horas = Atual + 2 h

Clique em “Tracker da Entidade” e selecione o orçamento;

2. Confira os dados e confirme o orçamento ao Prospect;

3. Selecione as seguintes opções:

Relatórios > Televendas > Receptivo

Observação:

Será exibido a tela de configuração de relatório.

4. Na pasta “Impressão”, selecione o “Tipo de Impressão – Em Disco”;

5. Efetue a parametrização do mesmo, segundo o que você já aprendeu;

6. Confira os dados e confirme a emissão do “Relatório de Televendas”.

MARKETING GENÉRICOS

Configuração TMK

A configuração do Telemarketing é utilizada diretamente nas rotinas:

Lista de Contatos;

Call Center Receptivo (após a escolha do contato).

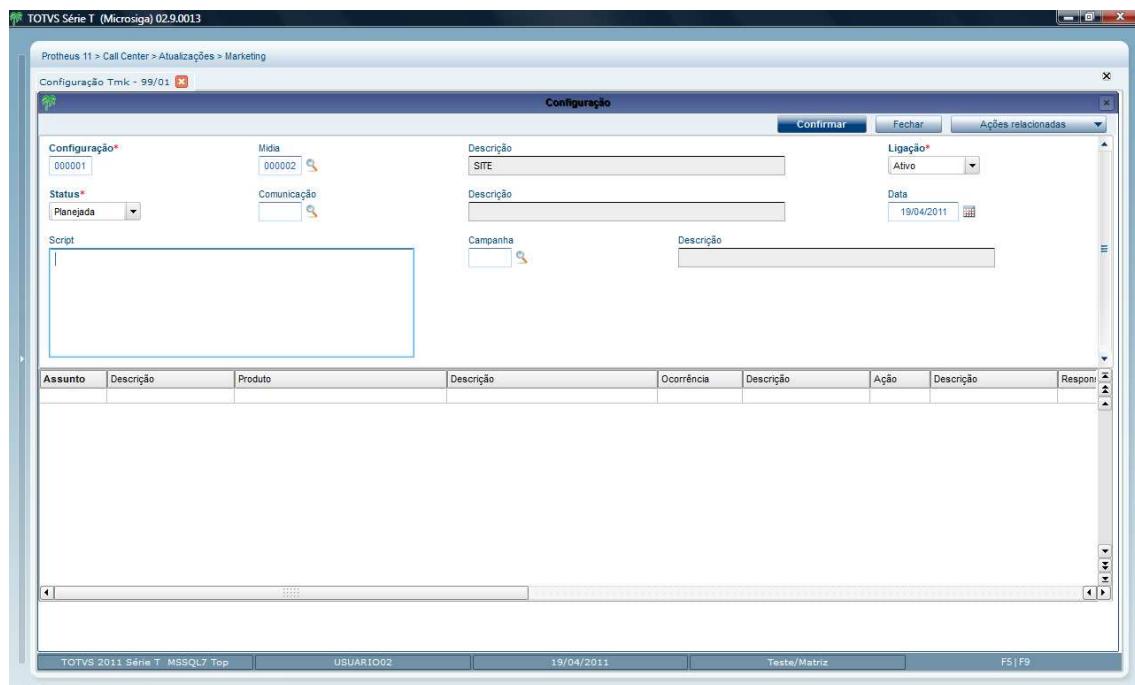
Em ambas, o objetivo é relacionar uma configuração padrão dos campos para a tela de Telemarketing. Quando houver sucesso na ligação feita pela discagem automática via CTI/MODEM, os dados da configuração escolhida serão trazidos para a tela da rotina de Telemarketing, ou seja, as informações da tela serão preenchidas **automaticamente dando início ao atendimento**.

Com isto, o processo de preenchimento da tela de Telemarketing é agilizado. Se for necessário alterar algum dado sugerido pela configuração durante o atendimento, poderá ser realizado normalmente pelo operador.

Caminho para a rotina:

Atualizações > Marketing > Configuração TMK

Será apresentado a tela de configuração do TMK



Cabeçalho:

Principais campos:

Configuração: Informe o código que identifique a configuração que está sendo criada.

Mídia: Selecione a mídia que deverá ser Código da mídia que será utilizado no atendimento.

Ligaçao: Tipo de chamado que será feito: Ativo ou Receptivo.

Status: Para esse campo, com finalidade estatística e controle de follow-up, é possível utilizar um dos três tipos de situação da ligação:

01 - Planejada

02 - Pendente

03 – Encerrada

Data: Data da criação dessa configuração.

Script: Observação sobre o roteiro que o atendente deverá utilizar. Também pode ser utilizado para o seguinte fim:

Neste campo é definido o script estático da campanha que será apresentado durante a sua execução.

Exemplo Script:

Bom dia / Boa Tarde / Boa Noite

Meu nome é Bárbara.

Trabalho na empresa Microsiga Itelligence.

Estamos entrando em contato para divulgação de um novo produto com uma nova tecnologia...

Campanha: Código da campanha a ser utilizada nesta configuração. De acordo com o selecionado, será apresentado o script da campanha a ser executado.

Itens:

Principais Campos:

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

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

A seguinte tela é apresentada:

Responsável: Selecione o responsável pela execução da ação.

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

Status:

- Pendente - ação não executada
- Encerrada - ação executada

Produto: Permite a seleção do produto, também para fins estatísticos.

Opções da rotina	
	Cancaela Atendimento Cancela a Configuração do TeleMarketing.
	Motivo do Cancelamento Consulta o Motivo do Cancelamento da Configuração do Telemarketing.
	Informações da Campanha Abre a consulta dos Scripts Dinâmicos relacionados à Campanha.
	Características Consulta as características do Produto.
	Concorrentes Consulta os dados dos concorrentes.
	OK Confirma a gravação da Configuração do Telemarketing.
	Cancelar Abandona a janela Configuração do Telemarketing.



Para cada lista de voz criada na rotina "Listas de Contato", é possível usar um tipo de Configuração do TeleMarketing diferente.

Exemplo:

Criar a configuração padrão da tela de Telemarketing Ativo para a divulgação de um produto novo, por meio da Campanha "Dia das Mães", direcionada aos clientes ativos da empresa.

Exercício

A configuração que vamos criar tem como objetivo facilitar e agilizar o atendimento Ativo para as listas de contato. Vamos adotá-la como padrão. Caminho para este exercício:

Atualizações > Marketing > Configuração TMK

1. Logo em seguida, clique em “Incluir” e informe os dados abaixo:

Cabeçalho:

Configuração	=	<Gerado automaticamente>
Mídia	=	<Selecione via F3>
Data	=	<Data de Hoje>
Status	=	Planejada
Script	=	“Observe bem as orientações no script da campanha”
Ligaçāo	=	Ativo
Campanha	=	<Selecione “Eventos COMDEX”>

Itens:

Assunto	=	<Selecione Eventos>
Ocorrência	=	<Enviar convite ao cliente>
Ação	=	<Enviar convite ao cliente>
Responsável	=	<Selecione “Usuário – 01” >
Data da Ação	=	<Data de amanhā>
Status	=	Pendente

2. Confirme os dados da configuração TMK.

Lista de contatos

Esta rotina gera listas de contatos para atender as atividades de marketing e vendas, permitindo:

Criar listas manuais para o contato com as entidades cadastradas no sistema (clientes, concorrentes, fornecedores, parceiros, prospects, suspects e transportadoras);

Criar listas automáticas para o contato com as entidades cadastradas no sistema (clientes, concorrentes, fornecedores, parceiros, prospects, suspects e transportadoras), selecionando-os através de parâmetros e filtros;

Criar listas com a ajuda de um assistente. Neste item, é possível cadastrar:

Listas padrões: Conforme seleção do usuário: entidade, tipo (marketing ou vendas), parâmetros, meio de interação (voz, cross-posting ou mala direta), telefone (residencial, comercial, celular, fax), rotina que será utilizada (telemarketing ou televendas), operador, entre outros;

Cross-selling (venda cruzada): Efetua a geração da lista baseada no perfil de compra dos contatos;

Listas de aniversário: Com base no cadastro da "data de nascimento" do contato;

Listas de periodicidade: Permite trabalhar com os contatos em um determinado período de tempo.

Alterar listas que não foram executadas;

Transferir listas para outro operador, quando necessário;

Excluir listas que não foram executadas;

Imprimir listas de malas diretas e etiquetas;

Copiar listas existentes com nova data de execução e novo nome de lista.

A geração de listas, por padrão, será efetuada com base no Cadastro de Contatos, portanto, os dados deste cadastro devem estar devidamente preenchidos, especialmente telefones e endereços, e relacionados às entidades pertinentes. A falta de informação nos cadastros comprometem a utilização dessa rotina.

As listas geradas serão executadas pela rotina Agenda do Operador para contatos de marketing e vendas, podendo ser utilizada como uma ferramenta de negócio em campanhas.

É possível gerar listas para algumas entidades que não possuem relacionamento com contatos. Exemplo: Alunos e Clientes, ambiente Gestão Educacional e Veículos, respectivamente.



Se o contato estiver em uma lista de pendência, não será incluído na lista atual, ou seja, um contato ou uma entidade não podem estar em duas listas simultâneas, para evitar diversas chamadas ao mesmo contato por operadores diferentes, exceto se, no Cadastro de Grupo de Atendimento, o campo "Val. Contato" (Validade Contato) for preenchido como "Simultâneo".

Este tipo de configuração é utilizado apenas se as listas forem diferentes.

O processo de geração das listas de contatos verifica algumas configurações que influenciam diretamente na sua geração.

Observe:

- Campo "Operador" da lista de contatos (abaixo): O sistema executa a seleção automática do operador se este campo for deixado em branco.
- O Cadastro do Grupo de Atendimento (vide tópico Grupo de Atendimento, já mencionado anteriormente) possui os seguintes campos para configuração da geração das listas de contatos (pastas "Lista de Contatos"):
 - Outbound: Indica se o operador deste grupo pode gerar arquivos para campanhas de outbound progressivo para uma CTI homologada;
 - Valida Contato: se selecionado "Exclusivo", o Sistema verifica se o contato já está em outra lista, não permitindo a sua inclusão em mais de uma lista. Se selecionado "Simultâneo", o sistema permite a geração de duas listas ("Voz" ou "Mala-direta") para o mesmo contato;
 - Lista de Aniversário: Identifica se o operador desse grupo pode gerar listas de aniversários;
 - Último Contato: Se selecionado "Sim", o Sistema permite que o operador desse grupo gere uma lista baseada na data de último atendimento do contato. Se selecionado "Não", o sistema não avalia os campos de "Último Contato" e "Número Mínimo de Dias" definidos, no Cadastro de Contatos, para geração de novas listas.

- Valida Campanha: Se selecionado "Sim", será obrigatório o preenchimento de campanhas e scripts na geração de listas de Telemarketing. Se selecionado "Não", o Sistema permite que a lista de Telemarketing não tenha script.

Formatos das Listas de Contatos

As listas de contatos podem ser criadas em 4 formatos (contato de voz, cross-posting, mala direta e fax). Para que as listas possam ser elaboradas, é imprescindível que:

- O status do contato esteja configurado como "Atualizado", no cadastro;
- A entidade com a qual o contato está relacionado deve ser a mesma escolhida na geração da lista.

Listas de Contatos de Voz

Formato de lista para ser executada por telefone. O contato deve possuir um telefone válido, de acordo com o definido para pesquisa: residencial, celular ou comercial.

Listas de Fax

Formato de lista para ser executada por fax. O campo "Fax" torna-se obrigatório.

Listas de Contatos de Cross-Posting

Formato de lista para ser executada pelo envio de e-mail. Para geração, é necessário que:

- O contato tenha o campo "E-mail" cadastrado;
- O campo "Recebe E-mail" esteja configurado com "Sim", permitindo o seu envio;
- A empresa possua um servidor de SMTP e os parâmetros de configuração estejam adequados.

Listas de Contatos de Mala Direta

Formato de lista para impressão de mala direta. Para geração, é necessário que:

- O endereço residencial esteja atualizado no Cadastro do Contato;
 - Em caso de envio ao endereço comercial, o endereço da entidade esteja atualizado;
-
-
-
-

- Sejam informados os arquivos modelos para mala direta e, se necessário, os arquivos modelos para etiquetas.

Listas de Contatos Pendentes: São listas de atendimentos pendentes que podem ser criadas a partir de atendimentos que necessitam de retorno ativo.



Esse tipo de lista é gerado automaticamente pela rotina de Atendimento e será adicionado à agenda do operador, conforme data de retorno e hora.

Listas de Contato de WebSite: são listas provenientes de solicitações via WebSite. Assim como as listas de pendências, as listas de WebSite são geradas automaticamente.



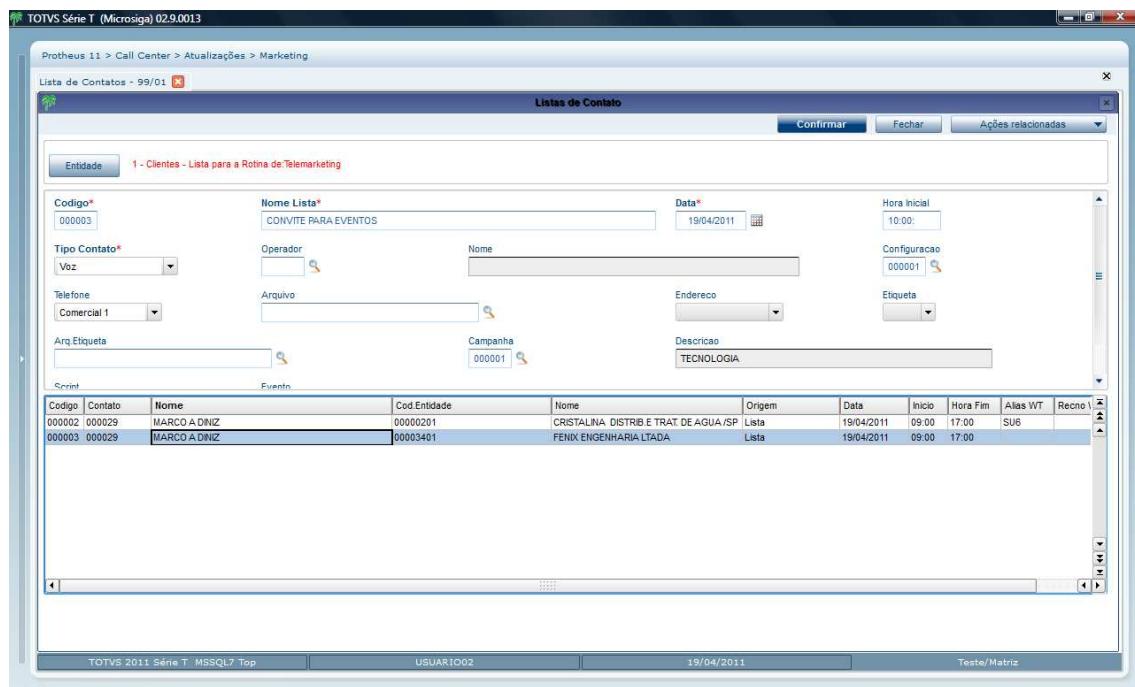
- Esse processo deve ser desenvolvido de acordo com a necessidade do cliente. A rotina de lista de contatos está preparada para entradas automáticas, sendo possível quando o site de Atendimento é feito pela "Fábrica Web Microsiga".
- Estas listas não estão disponíveis para inclusão manual e automática

Opções da Lista de Contatos	
Imprimir	Esta opção permite emitir a seleção das listas de contatos que serão trabalhadas na agenda do operador. Os dados são apresentados conforme os parâmetros especificados pelo usuário. As listas mostradas neste relatório estão separadas e totalizadas por data de execução.
Transferência	Esta opção permite transferir listas de contatos de um operador para outro e alterar sua data de execução.
Copiar	Esta opção permite copiar listas de contatos existentes com uma nova data de execução e novo nome de lista.

Para acessar a essa rotina, vá em:

Atualizações > Marketing > Lista de Contatos

Será apresentado a tela da lista de contatos:



Botões disponíveis na rotina

	Abre a janela "Selecione a Entidade" e permite alterar o tipo de lista de contato a ser gerada ou a entidade.
	É utilizado nas listas de cross-posting. Ao selecioná-lo, é apresentada a janela "Composição de E-mail", em que são informados os dados a serem enviados no e-mail: assunto, mensagem (texto) e anexos (arquivos).
	Permite visualizar os arquivos de mala direta ou as etiquetas.

Cabeçalho

Principais campos:

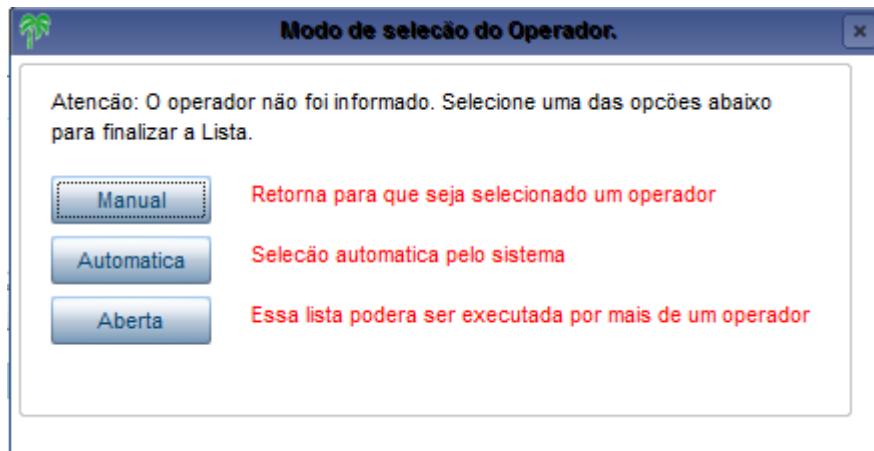
Nome da Lista: Descrição da lista de contatos. Exemplo: Prospects.

Data/Hora Inicial: Informe neste campo a data para execução da lista de contatos.

Tipo Contato: Modo de interação com os contatos, já explanado anteriormente:

- 1 - Voz.
- 2 - Fax.
- 3 - CrossPosting.
- 4 - Mala Direta.
- 5 - Pendência.
- 6 - WebSite.

Operador: “Operador” se este campo for deixado em branco, ao gravar, o Sistema apresenta uma mensagem de alerta informando que o operador não foi preenchido, exibindo as opções:



- Manual: Retorna para que seja selecionado um operador.
- Automática: Seleção automática pelo sistema. Nesta opção, o Sistema apresenta a janela "Operadores - Avaliação/Gravação Automática", exibindo os operadores cadastrados e a quantidade de tarefas agendadas. O usuário pode selecionar os operadores que serão responsáveis pelos contatos desta lista, analisando o número de tarefas de cada um.
- Aberta: Esta lista pode ser executada por mais de um operador. Qualquer operador pode executar a lista de contato.
- Por Grupo: Os itens da lista de contatos serão distribuídos igualmente entre os operadores do grupo.

Configuração: Utilizada somente nas listas de Telemarketing, resultando o preenchimento automático de alguns dados durante o atendimento, agilizando, assim, o trabalho do operador.

Campanha: Este campo não é obrigatório, porém, se a campanha for escolhida, o script e o evento devem ser exibidos de acordo com a campanha.

Exercício

Vamos criar uma lista de contatos manual para convidar alguns clientes VIP para o nosso evento. Para tal, acesse:

Atualizações > Marketing > Lista de Contatos

1. Logo em seguida, clique em “Manual” e informe os dados abaixo:

Tela de Entidade:

Tipo de lista = Televendas
Entidade = Clientes

Cabeçalho:

Nome da Lista = <Convite para eventos>
Data = <Data de Hoje>
Hora Inicial = 10:00
Tipo Contato = Voz
Operador = <Não preencha>
Configuração = <Selecione a cadastrada anteriormente> (F3 Disp.)
Telefone = Coml. 1
Campanha = <Selecione a campanha relacionada ao Evento> (F3 Disp.)
Script = <Selecione> (F3 Dispível)
Evento = <Selecione o relacionado ao COMDEX> (F3 Disp.)

Itens:

Observação:

Nessa área, preenchemos o contato e os demais campos serão atualizados automaticamente.

Contato = <Selecione “Pedro Dias” >

2. Insira mais uma linha e informe os dados abaixo:

Contato = <Selecione “Marco A. Diniz” >

Exercício

A próxima lista a ser criada será para os aniversariantes e será uma mala-direta. Para tal, acesse:

Atualizações > Marketing > Lista de Contatos

1. Logo em seguida, clique em “Assistente” e informe os dados abaixo:

No Assistente:

Observação:

No assistente, após cada seleção, clique em “Avançar”.

Tipo de Lista desejado	=	Lista de Aniversário
Lista com data definida	=	<Marcado>
Lista por idade (Informe o ano)	=	75
Objetivo da Lista	=	Vendas
Vendas (Qual a Ent. Será Trab.?)	=	Prospect
Parâmetros	=	<Não preencha>
Seleção do Contato	=	Padrão
Meio de Contato	=	Mala-direta
Endereços p/ Envio de Mala-Dir.	=	Residencial
Detalhes para envio de mala-direta	=	Informe os dados abaixo: Modelo de Mala-direta = < C:\Protheus8\system\modelos> “maladireta.dot”
Gera Etiquetas	=	< C:\Protheus8\system\modelos> “etiqueta.dot”
Clique em “Visualizar”	=	<Selecione “Etiquetas”>
Operadores	=	<Seleção Manual>
Seleção do Operador	=	“Usuário 02 – 02”

Cabeçalho:

Nome da Lista	=	<Aniversariantes >
Data	=	<Data de Hoje>
Hora Inicial	=	09:00
Hora Final	=	12:00
Informações Adicionais	=	<Não informe>
Resumo da Seleção	=	<Verifique os dados e confirme>

Observação:

Caso não seja possível selecionar os contatos, será gerado um arquivo texto, com as ocorrências detalhadas para que os erros da base de dados possam ser corrigidos e gerada nova lista.

3. Confirme a lista e não imprima a mala direta.

Agenda do Operador

Esta rotina informa ao operador quais são as listas de contatos agendadas para ele na data base, apresentando as listas geradas nas rotinas "Listas de Contatos" e "Listas de Cobrança".

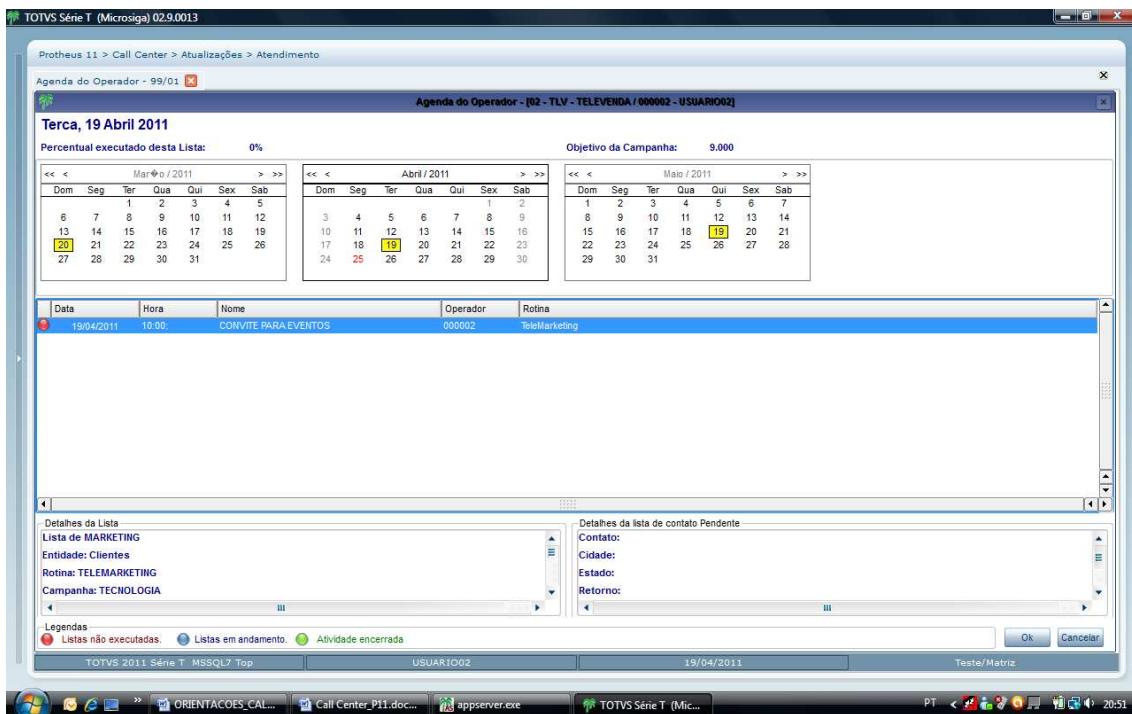
Por meio de um calendário, é possível visualizar todas as atividades marcadas para o operador e seus detalhes, como o percentual concluído de uma lista de contatos e o objetivo da campanha.

A agenda apresenta todas as listas de contatos do dia agendadas ao operador através de uma grade com os dados para identificação de cada item. Os itens selecionados serão detalhados em um painel com as principais informações da lista. Se a lista for uma pendência, os dados também serão detalhados.

Caminho da rotina:

Atualizações > Atendimento > Agenda do Operador

É apresentado a tela de Listas Pendentes:



São apresentadas na agenda:

- Listas já concluídas: somente para consulta;
- Listas em andamento: para dar continuidade à sua execução, podem ser trabalhadas durante a validade definida do Cadastro Grupo de Atendimento (utiliza o conceito de validade de listas do Cadastro de Grupo de Atendimento);
- Listas não executadas: para visualização das tarefas futuras.

O sistema disponibiliza um "Despertador", com o objetivo de informar ao operador sobre uma lista da agenda que teve seu prazo para execução ultrapassado. O alerta será feito através do Workflow Messenger. Esse alerta será apresentado independente da tela que o operador esteja utilizando, informando-o sobre uma lista que deve ser executada.

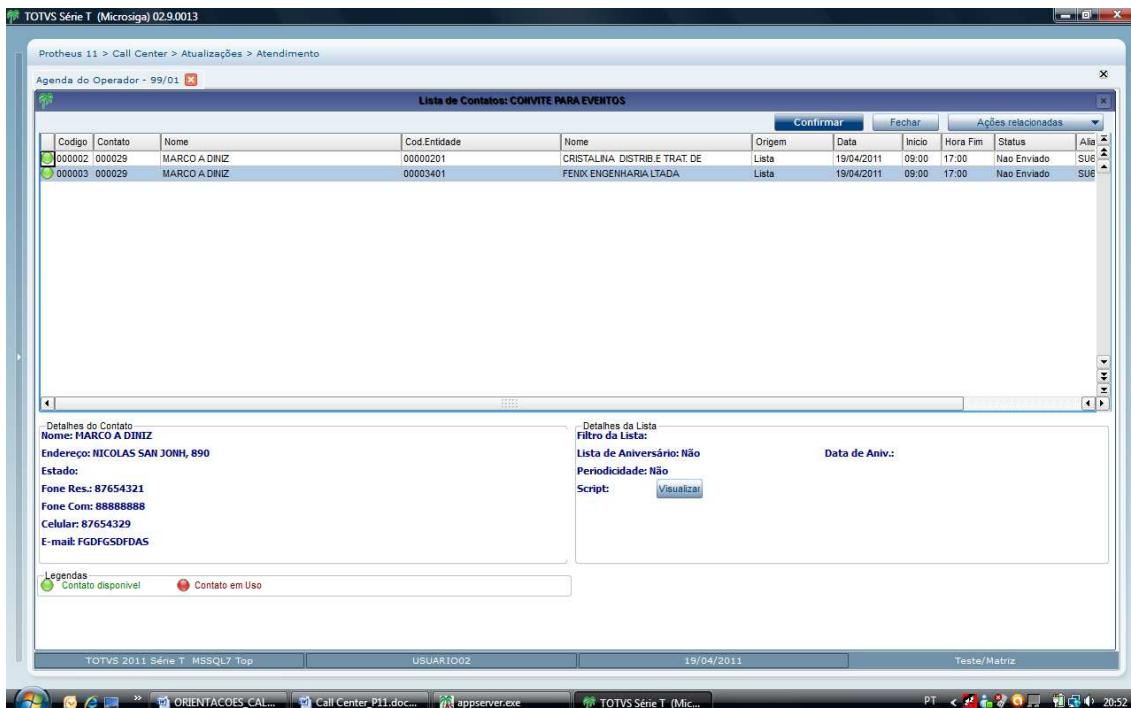
Para executar a agenda do operador:

Na janela de manutenção da Agenda do Operador, o sistema apresenta a janela "Agenda do Operador", dividida em áreas:

- Calendário - parte superior da janela;
- Listas de Contatos - parte central;

- Detalhes da Lista - parte inferior esquerda;
- Detalhes da Lista de Contato Pendente - parte inferior direita;
- Legenda - parte inferior.
- Na área "Listas de Contatos", posicione o cursor sobre a lista a ser executada e clique no botão "Ok".

O Sistema apresenta a janela "Lista de Contatos", exibindo os contatos selecionados na lista. Esta janela é subdividida em áreas:



- Contatos
- Detalhes do Contato
- Detalhes da Lista

Na área "Contatos", posicione o cursor sobre o contato a ser atendido e clique no botão "Ok" , disponível na barra de tarefas. Caso manual, disque e confirme.

Áreas da Lista de contatos	
Calendário	Nesta área, são apresentados os dados:

	<p>data de atual/dia da semana;</p> <p>percentual de execução da lista - exibido por lista;</p> <p>objetivo da campanha: Exibido somente se existir uma campanha relacionada à lista de contatos;</p> <p>calendários: mês anterior, mês atual e mês posterior à data atual.</p> <p>Calendário:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="7">Fevereiro / 2004</th></tr> <tr> <th>Dom</th><th>Seq</th><th>Ter</th><th>Qua</th><th>Qui</th><th>Sex</th><th>Sab</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr> <tr> <td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td></tr> <tr> <td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td></tr> <tr> <td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td></tr> <tr> <td>29</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Fevereiro / 2004							Dom	Seq	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29						
Fevereiro / 2004																																																		
Dom	Seq	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab																																												
1	2	3	4	5	6	7																																												
8	9	10	11	12	13	14																																												
15	16	17	18	19	20	21																																												
22	23	24	25	26	27	28																																												
29																																																		
Listas de Contatos	Nesta área, são apresentadas as listas de contatos agendadas conforme data posicionada no calendário, exibindo os dados: legenda, data/hora de execução da lista, nome da lista, operador, rotina, etc.																																																	
Detalhes da Lista de Contato Pendentes	<p>Detalhes da Lista de Contato Pendente</p> <p>Nesta área, são apresentados os detalhes da lista de contato pendente posicionada, exibindo os dados: contato, município, estado, data retorno, empresa, data da pendência, etc.</p>																																																	
Legenda	<p>Legenda</p> <ul style="list-style-type: none"> 🔴- Listas não executadas 🔵- Listas em andamento 🟢- Sem atividades para esta data 																																																	

Botoes da Barra de Ferramentas da Lista de Contatos:

Botão	Descrição
	Permite alterar os dados do Cadastro de Contatos.
	Permite alterar os dados do Cadastro da Entidade.
	Consulta o Cadastro de Produtos (referente ao Cadastro de Campanhas).
	Consulta Mídia (referente ao Cadastro de Campanhas).
	Consulta de Eventos (referente ao Cadastro de Campanhas).
	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.
	Apresenta a consulta de títulos a receber, exibindo os dados: prefixo, número, parcela, tipo, data de emissão, data de vencimento, data de contabilização, número do borderô, código do cliente, nome, valor original do título, juros devidos, abatimentos, descontos financeiros, saldo do título em aberto, etc.

	Histórico de Telemarketing	Apresenta o histórico dos atendimentos Telemarketing.
	Tabela de Preço	Consulta a tabela de preço.
	Consulta Acessórios	Consulta ao Cadastro de Acessórios.
	Histórico do Televendas	Apresenta o histórico dos atendimentos Televendas.
	Histórico de Cobranças	Apresenta o histórico dos atendimentos Telecobrança.
	Ok	Executa a atividade relacionada na lista cadastrada. Exemplo: Se o tipo de lista for voz, pode ser efetuada a discagem automática (uso MODEM ou CTI) ao contato para executar o atendimento.
	Cancela	Abandona a janela "Lista de Contatos" e volta para a Agenda do Operador.

Tipos de Listas

Voz	Executa a discagem automática (Modem ou CTI), caso assim configurado, ou apresenta a mensagem para o operador realizá-la manualmente. Se a chamada for efetuada com sucesso, será apresentada a janela de Call Center para registrar o atendimento. Caso contrário, o operador deve identificar o Status da Discagem (telefone ocupado, erro na discagem, falha no modem, sem tom de discagem, etc) e tentar posteriormente.
Fax	Executa o envio do fax a todos os registros configurados na lista.
Cross Posting	Executa o envio do e-mail a todos os registros configurados na lista.
Mala direta	Executa a impressão do arquivo de Mala Direta/Etiquetas de todos os registros configurados na lista.
Pendências	Executa a discagem automática (Modem ou CTI), caso assim configurado, ou apresenta a mensagem para o operador realizá-la manualmente. Se a chamada for efetuada com sucesso, o Sistema identifica a ligação original através do código de atendimento que deu origem à pendência, e apresenta a janela de Call Center para alteração conforme a operação (Telemarketing, Televendas ou Telecobrança). Caso contrário, o operador deve registrar o status da discagem e tentar posteriormente.



Se existir uma campanha relacionada à lista de contato, será apresentada a janela "Respostas de Scripts Dinâmicos Call Center", dividida em áreas:

- Cabeçalho
- Barra de Ferramentas
- Observação da Pergunta
- Pergunta
- Observação da Resposta
- Resposta

Exercício

Com as listas criadas e registros de retornos efetuados nos atendimentos, ficam atualizadas as listas dos operadores e a mesma pode ser visualizada e executada pelos mesmos. Para tal, acesse:

Atualizações > Atendimento > Agenda do Operador

Observação:

Será apresentado a lista de tarefas, conforme o operador selecionado.

1. Posicione no dia de hoje e verifique a lista de tarefas de sua agenda.

Observação:

As informações que visualizamos representam as tarefas (listas pendentes) que operador possui e, a ordem de execução das mesmas está baseada na configuração do Grupo de Atendimento ao qual o mesmo pertence.

Executando a lista = Posicionado no 1 contato da lista, clique em “Ok”

Clique = Ícone “Eventos” e visualize as informações

Ícone “Entidade” e visualize as informações

Ícone “Histórico do Televendas” e parametrize as

Datas ≤01/01/XX≥ a ≤01/XX/XX≥

Serão apresentadas mensagens = Confirme todas

2. Para impressão da lista de um relatório para acompanhamento das listas geradas. Para tanto, acesse:

Relatórios > Específicos > Gerador de Lista

Observação:

Será exibido a tela de configuração de relatório.

3. Na pasta “Impressão”, selecione o “Tipo de Impressão – Em Disco”;
 4. Confira os dados e confirme a emissão do “Gerador de Listas”.



CONSULTAS

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

O menu Consultas é dividido em grupos. São eles:

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

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

Perfil do Contato

Essa consulta está dividida em:

- Contato: Neste item será apresentado o cadastro completo do contato, com os dados agrupados em pastas: "Cadastrais", "Perfil" e "Negócio". Também serão

avaliadas todas as informações e movimentações relacionadas ao contato, motivo pelo qual este item é dividido em subgrupos:

- Telemarketing
 - Campanha
- Empresa: Nesta opção será apresentado o cadastro completo da entidade selecionada na consulta, agrupando os dados em pastas: "Cadastrais", "Adm/Fin.", "Fiscais" e "Vendas". A empresa escolhida pode ser: Clientes, Concorrentes, Fornecedores, Parceiros, Prospects, Suspects e Transportadoras, lembrando que a empresa é a entidade relacionada ao contato. Serão avaliados todos os atendimentos do Call Center relacionados à entidade e o contato. Este grupo é dividido em:
- Televendas
 - Conhecimento
 - 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 o mesmo tenha feito parte.

Monitor Supervisão

Esta rotina tem como objetivo monitorar as ações dos operadores do Call Center durante o atendimento. Dessa forma, é possível identificar se os operadores estão com atendimento em aberto, executando a agenda de ligações, falando com um cliente, executando um novo pré-atendimento ou retornando a um pré-atendimento.

As rotinas do Call Center que realizam atendimentos e podem ser monitoradas são:

- Atendimento Ativo/Receptivo:
- Call Center - Telemarketing, Televendas e Telecobrança
- Atendimento Receptivo:
- Telecobrança Receptiva
- Atendimento Ativo:
- Agenda do Operador
- Pré-atendimento de Telecobrança

Estas rotinas não podem ser abertas mais de uma vez na mesma estação, porque todas são referentes aos atendimentos, sendo que:

- Um operador consegue realizar apenas um atendimento por vez, seja ele ativo ou receptivo;
- Os grupos de atendimento ativos não poderão realizar atendimentos receptivos. Dessa forma, um operador de um grupo de atendimento ativo não poderá executar a agenda do operador e a rotina de atendimento de Telemarketing, simultaneamente.

Esta consulta se baseia nas ações do operador dentro do sistema, o que não implica na utilização simultânea do telefone para controle do tempo médio de atendimento. Em resumo, o operador pode selecionar um cliente na tela de atendimento mas não pode estar falando com ele nesse exato momento. Por isso o monitor deve ser avaliado junto aos demais relatórios do sistema.

Para monitorar as ações dos operadores:

- Na consulta "Monitor Supervisão", posicione o cursor sobre o grupo de atendimento que deseja monitorar e clique na opção "Consulta".

O Sistema apresenta a janela "Tela de Monitoração do Grupo de Atendimento", dividida em áreas:

- Todos Operadores/Grupo de Atendimento (lado esquerdo da tela): Nesta área são exibidos todos os operadores por grupo de atendimento.
- Rotinas: Apresenta as rotinas que estão sendo acessadas, o ramal, hora início do atendimento, operador, entre outros.

Legenda

- Operador/Grupo de Atendimento - nesta área são exibidas as pastas;
- Operador Consulta: São apresentados os dados "Cadastrais" e os dados do "Perfil" do operador.
- Grupo: Apresenta os dados do Cadastro do Grupo de Atendimento.
- Verifique os dados apresentados nesta consulta.
- Para identificar o atendimento executado pelo operador, observe a legenda.

Exercício

Após os atendimentos efetuados, acesse:

Consultas > Monitor Supervisão

Observação:

Para que esse exercício possa ser praticado, os computadores dos participantes devem estar conectados num servidor.

1. Primeiramente cadastre um Supervisor, na rotina de Operadores, segundo demonstrado anteriormente e vincule-o a um grupo de atendimento;

2. Os participantes acessam as rotinas de atendimento: Telemarketing e Televendas e o instrutor acessa a consulta Monitor Supervisão.