



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
Estrutura básica para um Call Center	5
Componentes de um Call Center	5
Papel do Call Center	6
Vantagens	6
Metas	7
CONFIGURAÇÕES AP5	8
Tabelas	8
T3 – Tabelas de Segmento de Negócio	10
T4 – Tipos de Mídias para Marketing	11
Parâmetros	12
Fluxo de Integração	14
Fluxo de Operação	15
CADASTROS	19
Moedas	20
Projetando Moedas	22
Grupo	24
Produtos	27
Complemento de Produtos	45
Posto de Venda	52
Ocorrências	57
Ações	60
Ocorrências x Ações	62
Mídias	66
Comunicações	68
Encerramento	70
Operadores	72
Fórmulas	76
M-Messenger	80
Códigos DDI	87
GERÊNCIA DE VENDAS	89
Banco de Conhecimento	89
Vinculando Conhecimentos	96
Suspect	98
Importar	100
Parceiros	103
Eventos de Visitas	105
Clientes	106
Vendedores	122
Prospects	129

Agendamento de Visita	132
Grupo/Departamento	133
Cargos de Contato	134
Contatos	136
Vinculando Contatos	142
Saldos Iniciais	144
Condição de Pagamento	146
Transportadoras	155
Administradora Financeira	158
TES	160
Tipos de TES	160
ISS - Imposto Sobre Serviços	162
ICMS - Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços	163
IPI - Imposto Sobre Produtos Industrializados	163
Base de Cálculo	164
Tratamento de IPI	164
ICMS Complementar	164
ICMS Solidário	165
Pasta Adm./Fin./Custos	166
Pasta Impostos	168
Concorrentes	173
Acessórios	175
Relatórios	176
AGENDA DO OPERADOR	177
Lista de Contatos	177
Agenda do Operador	180
CENÁRIO DE VENDAS	181
Tabela de Preços	182
Regra de Descontos	190
Regras de Bonificação	195
Regras de Negócio	200
CONFIGURAÇÃO DE TELEMARKETING	204
Cancelando uma configuração já gravada	208
Consultando o Motivo de Cancelamento	209
Consultando as Características dos Produtos	210
Consultando as Campanhas	211
Analizando os Produtos Concorrentes	212
ATENDIMENTO	213
Telemarketing - Chamadas	215
Televendas	221
TEF - Transferência Eletrônica de Fundos	221
Finalizando um Orçamento ou Faturamento	232
Botões Televendas/Telemarketing	235

EXCLUSÃO DE PEDIDOS 242

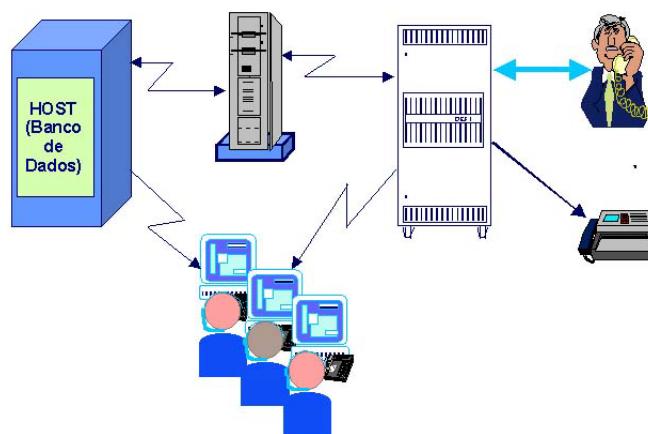
RELATÓRIOS 244
Cadastros 245
Produtos 245
Concorrentes 246
Acessórios 247
Clientes 248
Contatos 249
Operadores 250
Transportadoras 251
Vendedores 252
Produto por Grupo 253
Vendedores 254
Segmento X Cliente 255
Telemarketing 256
Ativo 256
Receptivo 258
Ocorrência 260
Tipo de Comunicação 262
Encerramento x Comunicação 264
Prazo de Encerramento 266
Atendimentos TMK 268
Televendas 270
Ativo 270
Receptivo 272
FAX 274
Representantes 276
Vendas 278
Ranking 279
Pedido 281
Orçamento 283
Características 285
Cancelados 286
Campanhas 288
Metas 288
Campanhas 290
Scripts Dinâmicos 291
Eventos 292
Scripts X Atendimento 293
Específicos 295
Gerador de Lista 295
Etiquetas 297

INTRODUÇÃO

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

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

Abaixo vemos como é uma estrutura básica de um Call Center.



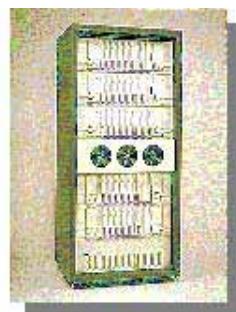
1. Base de Dados
2. CTI
3. PABX
4. Atendentes
5. Cliente
6. Fax/Atendimento Off-Line

Estrutura básica para um Call Center

Componentes de um Call Center

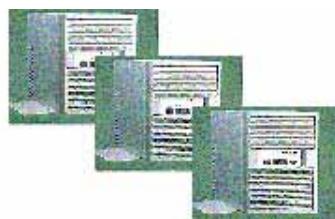
DAC: Distribuidor Automático de Chamadas

- Distribuição Automática de Chamadas
- Vetorização de Chamadas
- Interação via Chamadas
- Sistema de Gerenciamento de Chamadas



URA: Unidade de Resposta Audível

- Dispositivo capaz de responder, através de voz, a comandos fornecidos pelo usuário (através de digitação pelo telefone ou mesmo por meio de voz).
- Efetua o acesso a BD do cliente e informa, via voz eletrônica, os dados capturados.



CTI: Computer Telephone Integration

- Software, hardware e programação necessários para integrar computadores e telefones, de forma que possam trabalhar num único ambiente, de forma transparente e inteligente.



Cada CTI exige uma integração diferente.

Papel do Call Center

Vantagens

- Todas as solicitações dos clientes são registradas, medidas e acompanhadas.
- Todos os clientes conseguem receber feed-back.
- O comportamento do cliente, performance do atendimento ou produtos podem ser avaliados periodicamente.
- Acesso fácil aos clientes.
- Eliminação do tempo gasto pela equipe de vendas em pós-venda.
- Prestar e agilizar o atendimento ao cliente.
- Dar orientação ao cliente quando necessário.
- Controle dos chamados e ocorrências.
- Aumento da eficiência operacional interna e externa.
- Geração de uma base de dados para uso “inteligente”, contribuindo para melhoria de produtos e serviços.
- Fortalecer a imagem da empresa.

Metas

- Ser o Ombudsman da empresa: ser responsável dentro da organização pelo cliente.
- Criar possibilidades de Cross-selling: gerador de novas oportunidades de negócios através dos contatos.
- Ser um crítico construtivo: detecta erros e falhas nos processos internos de atendimento.
- Possibilitar uma visão em 360° do cliente para a empresa e da empresa para o cliente.



CONFIGURAÇÕES AP5

Antes de iniciar o processo de implantação preenchendo cadastros e realizando as movimentações, os parâmetros e tabelas que configuram o Módulo Call Center devem ser definidos no Módulo Configurador.

Tabelas

O *Call Center* dispõe de um arquivo de tabelas que permite a padronização através de códigos de algumas informações utilizadas pelo sistema. Para alterar as tabelas, deve ser utilizado o Módulo Configurador (SIGACFG).

As tabelas utilizadas pelo sistema são identificadas por códigos e relacionam as possíveis informações que um campo pode conter.

Durante as operações de atualização no Call Center, as tabelas podem ser acessadas, através de [F3] ou do botão de Consulta apresentado à direita do campo.

O Módulo *Call Center* utiliza as seguintes tabelas:

01 - Tipos de NF

Identifica as séries de notas que a empresa utiliza para saída de produtos do estoque e o seu número inicial. Após a inclusão da primeira nota, o sistema incrementa automaticamente o número.

As séries já configuradas são:

UNI - 000001 - Única

02 - Tipos de Materiais

Relaciona os tipos de materiais ou serviços que a empresa trabalha.

Os tipos de materiais já configurados são:

MC - Material de Consumo

MO - Mão-de-obra

MP - Matéria-prima

PA - Produto Acabado

PI - Produto Intermediário

03 - Grupo de Produtos

Identifica grupos de produtos, permitindo agrupar os produtos com características em comum.

O conteúdo desta tabela deve ser definido pelo usuário de acordo com os produtos que a sua empresa trabalha.

Ao cadastrar os produtos, o usuário poderá classificá-los em grupos, preenchendo o campo "Grupo" de acordo com o conteúdo da tabela aqui descrita.

Os tipos de grupos já configurados são:

0001 - Plástico

0002 - Borracha

0003 - Alumínio

0004 - Eletrônicos

0005 - Pneumáticos

0006 - Produtos Químicos

PV - Produtos de Venda

06 - Formas de Pagamento

Relaciona as formas de pagamento que a empresa trabalha. Sendo utilizada nas operações de Vendas. As formas já configuradas são:

CC - Cartão de Crédito

CH - Cheque

FI - Financiamento

R\$ - Dinheiro

VA - Vales

12 - Unidade Federativa

Relaciona os Estados da Federação.

24 - Formas de Pagamento

Relaciona as formas de pagamento que a empresa fornece para o cliente.

CH - Cheque

FI - Financiado

R\$ - Dinheiro

VA - Valores

T1 – Tabelas de Assuntos

Podem ser cadastrados diversos assuntos para serem relacionados com as ocorrências do atendimento (Cadastro de Ocorrências).

Exemplo:

Assunto	Ocorrência
Reclamação	Produto vencido
	Embalagem violada
Solicitação	Enviar mala-direta
	Alteração de endereço

T3 – Tabelas de Segmento de Negócio

Relaciona os diversos segmentos para serem informados no Cadastro de Clientes, conforme o tipo de negócio de cada um.

Exemplo: Indústria Química

Indústria Farmacêutica

Editora Gráfica

Frigorífico

T4 – Tipos de Mídias para Marketing

Define quais os tipos de Mídias que podem ser usados como meio de comunicação.

Exemplo:

- Impressa
- Eletrônica
- Visual

Parâmetros

Um parâmetro é uma variável que atua como elemento chave na execução de determinado processamento. De acordo com o seu conteúdo é possível obter diferentes resultados. Para configurar um parâmetro utilize o Módulo do Configurador.

Todas as variáveis são iniciadas pelo prefixo "MV_ ", e agem sobre diversas operações no sistema, como por exemplo, a variável MV_ALIQSS que define o percentual da alíquota para cálculo de ISS.

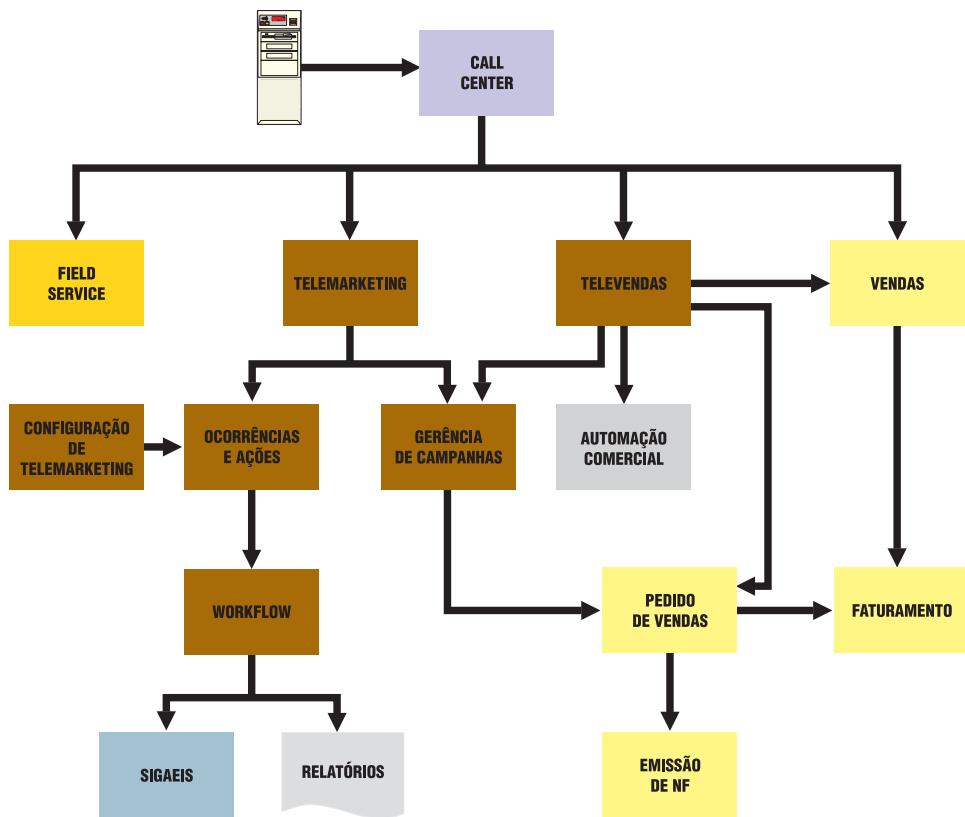
Os parâmetros utilizados pelo *Call Center* são:

Parâmetro	Descrição	Conteúdo
MV_1DUP	Define a inicialização da 1ª parcela do título gerado.	A
MV_ALIQRST	Alíquota de IRRF para títulos com retenção na fonte. Utiliza-se percentuais de acordo com tabela legal.	3
MV_COLICMS	Identifica qual coluna do Livro irá o restante da base deflacionária do ICMS. Deverá ser utilizado (I) sento ou (O)utros,	I
MV_COMISCC	Indicador que define se será deduzida a taxa administrativa no cálculo da comissão para os vendedores na venda com cartão de crédito.	N
MV_CONDDES	Descrição da Condição de Pagamento Padrão	À VISTA
MV_CONDPAD	Condição de Pagamento padrão.	001
MV_DIRTRX	Diretório de Recepção de Arquivos TEF	\OSPDV\TEFRX
MV_DIRTTX	Diretório de Transmissão de Arquivos TEF	\OSPDV\TEFRX
MV_ESTADO	Sigla do Estado da empresa usuária do Sistema, para efeito de cálculo de ICMS (7,12, 18%).	SP
MV_FATTOT	Indica se deve ou não ser avaliado o faturamento total do pedido de venda na geração da nota fiscal.	N
MV_FORMPAD	Forma de Pagamento padrão.	R\$
MV_ICMPAD	Informar a alíquota de ICMS aplicada em operações dentro do Estado onde a empresa está localizada (17 ou 18%)	18
MV_JURTIPO	Os juros do título a receber poderão ser (S)imples, somente (C)omposto ou (M)isto = Simples até 30 dias de atraso e posteriormente Composto.	M
MV_LIBGRUP	Informado "N" , a preparação de Nota Fiscal utilizará o parâmetro MV_NUMITEM para o número máximo de grupos por nota.	N
MV_LOJAPAD	Loja padrão do cliente.	01

Parâmetro	Descrição	Conteúdo
MV_NATCART	Indica qual natureza será utilizada na geração de títulos referentes a venda com cartão de crédito através da rotina de venda.	"CARTÃO"
MV_NATCHEQ	Indica qual natureza será utilizada na geração de títulos referentes a venda com cheque pré-datado através da rotina de venda.	"CHEQUE"
MV_NATDINH	Indica qual natureza será utilizada na geração de títulos referentes a venda com dinheiro através da rotina de venda.	"DINHEIRO"
MV_NATFIN	Indica qual natureza será utilizada na geração de títulos referentes a venda com financiamento.	"FINAN"
MV_NORTE	Tabelas de Estados da região norte/nordeste que trabalham com operações interestaduais aplicando alíquota do ICMS em 7%.	AC/AL/AM...TO
MV_OPFAT	Opção de Faturamento do Televendas. (S) fatura direto, (N) gera somente Pedidos de Venda, (P) pergunta no momento de gerar o Pedido.	N
MV_POSTO	Posto padrão para ligações do Televendas e Telemarketing.	01
MV_TABPAD	Preço padrão para digitação de vendas.	1
MV_TABVIST	Determina qual tabela contém o preço à vista.	
MV_TEFCRIP	Indica se a troca de mensagens entre o Sistema e o SITEF será criptografada (default).	S
MV_TEFTMK	Indica se o CALL CENTER vai utilizar no Televendas transações de vendas pelo SITEF (Cartão de Crédito).	N
MV_TEFVERS	Versão do SITEF.	01.00
MV_TESSAI	Tipo de Saída padrão. Será assumido para a digitação dos orçamentos.	501
MV_TIPTEF	Servidor TEF utilizado (SID ou SITEF).	SITEF
MV_TMKALOJ	Indica se os orçamentos gerados no SIGALOJA pelo CALL CENTER poderão ser alterados pelo próprio CALL CENTER.	N
MV_TMKCHK	Verifica se o usuário da senha é vendedor e se o nome do usuário é igual ao nome informado no Cadastro de Vendedores. Se for = F não verifica se o usuário da senha é vendedor. Vantagem: Permite que os atendentes não sejam cadastrados como vendedores.	T
MV_TMKLOJ	Indica se os orçamentos do SIGATMK (Televendas) também serão gravados no SIGALOJA.	N
MV_TMKPRO	Avalia ou não promoções na rotina de Televendas. Se for = N o sistema não irá avaliar promoções cadastradas no sistema. Vantagem: Os itens podem ser escolhidos antes do cliente. Quando houver a escolha do cliente, os itens serão mantidos no pedido uma vez que não haverá avaliação de promoção.	S
MV_TXPER	Define a taxa de permanência diária a ser gravada no Contas a Receber.	0
MV_TMKTEL	Indica qual a CTI será usada com o CALL CENTER. Na versão 5.08 deve ser preenchido com "SHC" ou "LUCENT"	
MV_TMKFECH	Indica qual a data do último fechamento de ligações do Telemarketing ativo, passa a substituir a tabela T7. Ex 20/04/99	
MV_ULMES	Data do último fechamento do estoque.	01/01/97
MV_VENDPAD	Código do Vendedor Padrão para o atendimento.	V00001

Fluxo de Integração

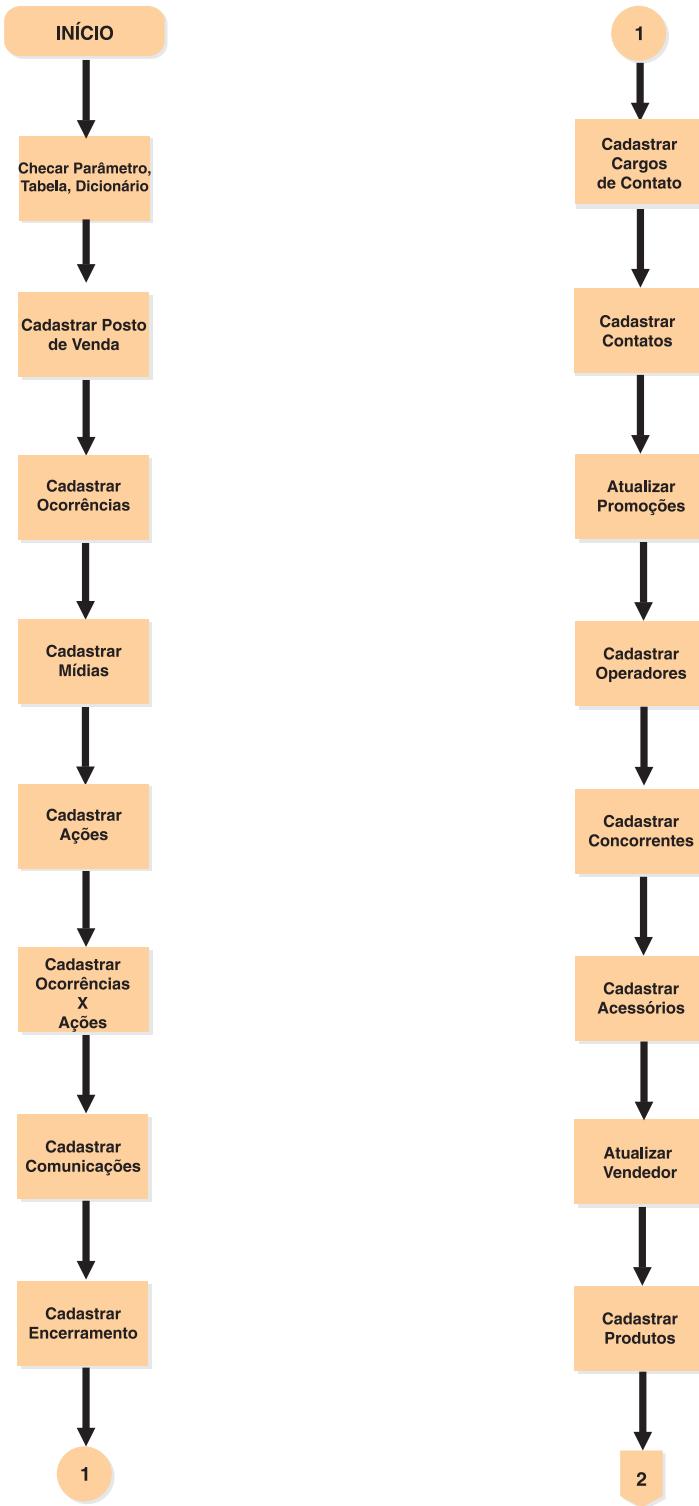
Se outros módulos do *Advanced Protheus* estiverem em uso, o *Call Center* recebe e envia informações a estes, atualizando cadastros e movimentações, e mantendo a integridade e unicidade dos dados. Observe a seguir como acontece o fluxo da integração do módulo *Call Center* com os demais módulos do sistema.

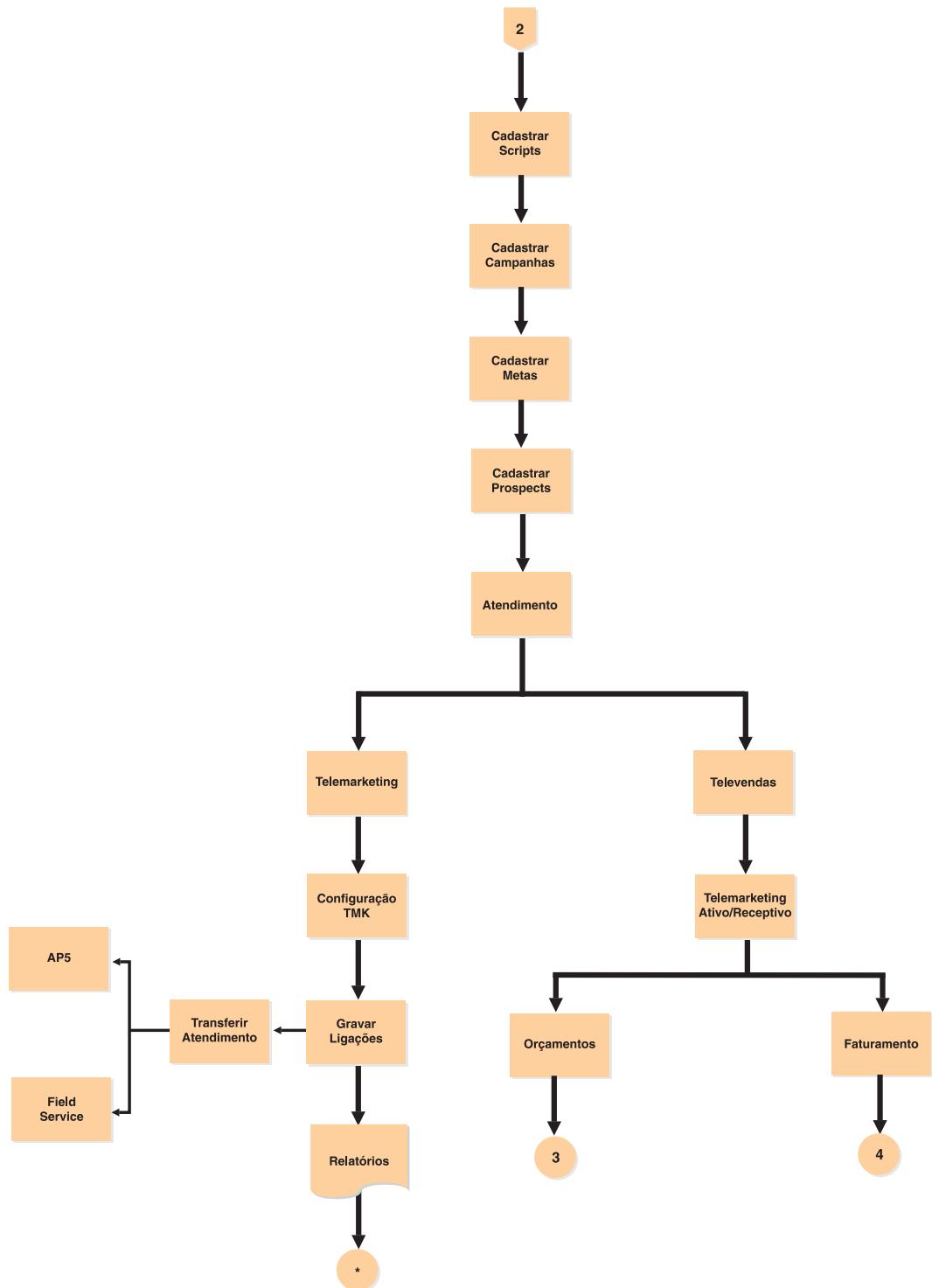


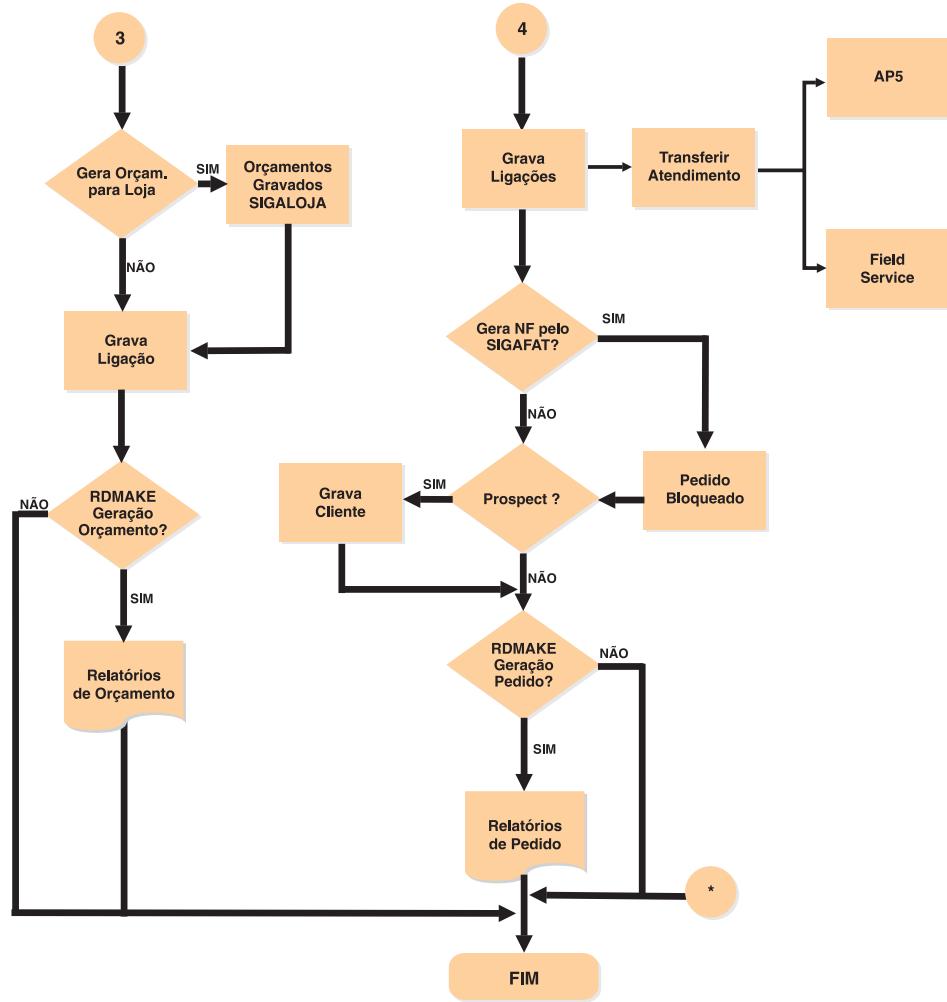
Fluxo de Operação

Neste tópico é apresentado um fluxograma ilustrativo de operação do *Call Center*. Analisando este fluxo o usuário poderá visualizar o encadeamento lógico das funções do módulo, compreendendo perfeitamente o seu funcionamento. Tal compreensão é fundamental no processo de implantação do módulo e na sua operação rotineira.

A seqüência de ações proposta pode, no entanto, ser modificada em função do sistema oferecer a possibilidade de se cadastrar informações de forma paralela, através da tecla [F3] ou clicando no botão apresentado ao lado do campo.









CADASTROS

O passo principal para viabilizar o sistema *Advanced Protheus* é, sem dúvida, o cadastro. Para tal, vamos ver algumas informações básicas a respeito destes cadastros, seus campos e possibilidades.



1. Caso haja qualquer dúvida sobre o preenchimento de um campo, basta clicar sobre este e teclar [F1]. O seu help aparecerá na forma de uma caixa de diálogo. Para conhecer a forma de operação do *Advanced Protheus*, consulte o Manual de "Primeiros Passos".
2. Alguns cadastros possuem pastas distintas para informação dos dados, podendo ter campos obrigatórios em mais de uma pasta. Assim, antes de encerrar o cadastramento, verifique os campos de todas as pastas, caso contrário, o sistema exibirá uma advertência de “campos obrigatórios não preenchidos”.

Observe, no momento do cadastramento, que existem alguns campos cujos títulos são apresentados na cor azul; estes campos são de preenchimento obrigatório, ou seja, você não conseguirá finalizar o cadastro se estes não forem preenchidos. Veja a seguir os principais campos dos cadastros, suas definições e formas de preenchimento.

O Call Center permite a inclusão de contatos e as entidades relacionadas nas rotinas de Atendimento.

Sempre que o sistema é carregado com uma nova data de processamento, são solicitadas as taxas das 4 moedas alternativas.

O *Advanced Protheus* já vem configurado com 5 moedas (1 padrão = Real e 4 alternativas)

As taxas das moedas também podem ser atualizadas através da opção "Moedas" do menu "Atualizações".

Essas moedas devem ser cadastradas todos os dias, inclusive fins de semana, pois todos os cálculos em outras moedas dependem destas taxas devidamente preenchidas.



Para atualizar o Cadastro de Moedas:

1. No menu principal, selecione "Atualizações" + "Cadastros" + "Moedas";
Será apresentada a janela browse com todas as moedas cadastradas.
2. Clique na opção "Incluir".

Será apresentada a seguinte tela, onde deve-se informar os campos conforme a descrição a seguir:

The screenshot shows a software interface titled "AP6 Remote - Call Center [Atualização de Moedas]". The main window is titled "Atualização de Moedas - Incluir". On the left, there's a sidebar with options: "Incluir" (selected), "Alterar", "Excluir", "Projetar", "Conf. columns", and "Sair". The main area contains a table with four rows of data:

Data	Taxa Moeda 2	Taxa Moeda 4
30/10/01	1,8900	
Taxa Moeda 3	0,8237	
Taxa Moeda 5	1,1200	

At the bottom of the window, there are buttons for "Cancelar" (Cancel), "Incluir" (Insert), and "Sair" (Exit). The status bar at the bottom of the application window displays "AP6 6.09 CodeBase Environment609", "Call Center", "Teste / Matriz", "Administrador", "05/09/01", and a small graphic.

Data

Digite o dia da cotação da moeda.

Exemplo: DATA: 03/02/99

Taxa Moeda 2, 3, 4 e 5

Informe o valor da cotação, no dia, para as moedas de 2 a 5.

Exemplo: TX MOEDA 2: 1,98 TX MOEDA 3: 0,9711

As moedas podem tratar também de índices de reajuste, como UFIR, UFESP, IGP, etc. No entanto, apenas uma será utilizada como referência no caso de correções, se existir.



A configuração de moedas está disponível no Módulo Configurador, através dos parâmetros "MV_MOEDA1" a "MV_MOEDA5", onde devem ser informados os nomes destas moedas. Os símbolos são informados nos parâmetros "MV_SIMB1" a "MV_SIMB5".

Além das opções tradicionais de atualização, este programa possui a opção PROJETAR que possibilita a projeção das taxas das moedas por um determinado período. A projeção pode ser realizada de duas formas:

- REGRESSÃO LINEAR, com base no comportamento dos valores num dado intervalo (número de dias anteriores), é realizada a projeção.

Para se processar a regressão linear é necessária a existência de no mínimo 2 valores anteriores.

- INFLAÇÃO, que projeta a inflação do mês informado.

Projetando Moedas

Uma forma prática de atualizar as taxas das moedas por determinado período, é efetuando as suas projeções.



Para realizar a Projeção:

1. Selecione a opção "Projetar";

Será apresentada a seguinte tela para projeção de moedas:

The screenshot shows a software window titled 'AP6 Remote - Call Center [Atualização de Moedas]'. On the left, there's a vertical menu with options like 'Pesquisar', 'Visualizar', 'Incluir', 'Alterar', 'Excluir', 'Projetar', 'Cont. controles', and 'Sair'. The main area has tabs for 'DOLAR', 'MARCO ALEMAO', 'UFIR', and 'IENE'. Under each tab, there are two radio button options: 'Regressão Linear' and 'Inflação projetada'. The 'DOLAR' tab is currently selected. In the center, there's a table with columns 'Mes', 'Dolar', 'Ufir', and 'Marco'. Below the table, there are two date input fields: 'No. de dias para projeção' (set to 30) and 'No. de dias para regressão' (set to 3). At the bottom right of the dialog box are 'Ok' and 'Cancelar' buttons. The bottom of the screen shows a toolbar with icons for 'AP6 6.09', 'CodeBase Environment609', 'Call Center', 'Teste / Matriz', 'Administrador', and the date '05/09/01'.

2. Informe o número de dias para projeção das taxas das moedas;
3. Clique no botão da opção de regressão linear ou inflação projetada para cada moeda;
4. Caso tenha sido selecionada a projeção por regressão, informe o número de dias anteriores à data base do sistema a serem considerados para cálculo da projeção;
5. Caso tenha sido selecionada a inflação projetada, informe a taxa de inflação prevista para o período;
6. Clique no botão "Ok" para confirmar a projeção.



Para alterar uma taxa específica, posicione o cursor sobre a mesma na janela browse e selecione a opção "Alterar".



Consultas

Para efetuar uma consulta do Cadastro de Moedas no Módulo Call Center o usuário deve fazer uma consulta ao arquivo SM2 - Moedas através da opção "Consultas" + "Cadastros" + "Genéricos". As consultas podem ser impressas.

Veja o manual "Primeiros Passos" para maiores detalhes.

Os grupos de produtos classificam o produto cadastrado, facilitando sua identificação, filtragem para relatórios e integração entre os módulos.

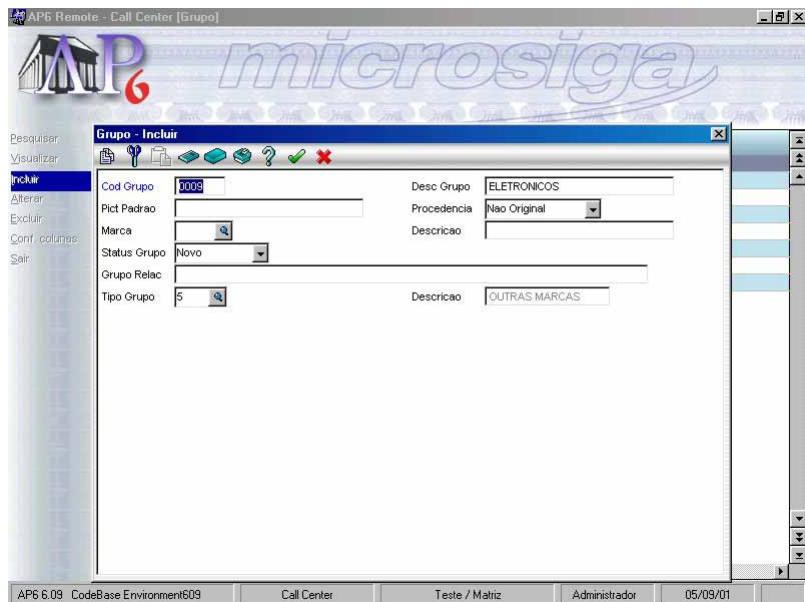


Para cadastrar Grupos de produtos, siga as orientações descritas a seguir:

1. No menu principal selecione as opções “Atualizações” + “Cadastros” + “Grupo”;

O sistema apresenta a janela browse com os grupos já cadastrados.

2. Selecione a opção “Incluir” e preencha os campos conforme descrição a seguir;



Cód. Grupo

Informe neste campo o código do grupo de produtos em cadastro.

Desc. Grupo

Informe neste campo a descrição do grupo de produtos em cadastro.

Pict. Padrão

Informe neste campo a máscara para impressão do grupo.

Procedência

Selecione neste campo a opção “1 = Original”, quando a procedência do produto for do estado de origem, ou “0 = Não Original”, caso contrário.

Marca/Descrição

Selecione neste campo a marca do produto a que se aplica a classificação do grupo. Tecla [F3] disponível para consultar a Tabela de Marcas e, assim, preencher automaticamente o próximo campo “Descrição”.

Status Grupo

Selecione neste campo a opção “1 = Novo” quando o grupo classificar um produto novo, “2 = Remanufaturado”, quando produto for remanufaturado, ou “3 = Reciclado”, quando o produto for reciclado.

Grupo Relac.

Informe neste campo o grupo ao qual este que está sendo criado será relacionado.

Tipo Grupo/Descrição

Selecione neste campo o tipo de produto a que se aplica a classificação de grupos. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Tipos de Grupos e, assim, preencher automaticamente o próximo campo “Descrição”, com a descrição do tipo de grupo selecionado.

3. Preenchidos os campos, confira-os e confirme, através do botão “Ok”.

Exclusão de Grupos de Produto

Para que um grupo de produto seja excluído, basta posicionar o cursor sobre seu registro e selecionar a opção “Excluir”.

O grupo de produto não poderá ser excluído caso esteja vinculado a movimentações em aberto no módulo, ou pendentes.



Consultas

Para verificar os grupos cadastrados, o usuário deve fazer uma consulta ao arquivo SBM - Cadastro de Grupos, através da opção “Consultas” + “Cadastrados” + “Genéricos”. Esta consulta pode ser impressa.

Para maiores informações consulte o Manual de Primeiros Passos.

Um produto é qualquer item a ser controlado pelo estoque da empresa como matéria-prima, material de manutenção, material de consumo, produtos intermediários, produtos acabados, etc.



Para incluir um produto:

1. No menu principal, selecione as opções "Atualizações" + "Cadastros" + "Produtos".

O sistema apresenta a tela browse com os produtos já cadastrados.

2. Selecione a opção "Incluir".

O sistema apresenta a tela para cadastramento, subdividida em cinco pastas, que facilitam o gerenciamento das informações.

Pasta "Cadastrais"

3. Clique na pasta "Cadastrais" e preencha os campos conforme descrição a seguir:

Código	Descrição
0002	MONITOR 20 POLEGADAS

Tipo	Unidade
PA	UN

Armazém Pad.	Grupo
01	0009

TE Padrão	TS Padrão
001	

Seg.Un.Medi.	Tipo de Conv.
	Multiplicador

Alternativo	Preço Venda
	0,00

Custo Stand.	Moeda C Std
0,00	Moeda1

Ult. Preco	Ult. Compra
0,00	11

Peso Líquido	Cta Contábil
0,0000	

Centro Custo	Item Conta

Forn. Padrão	Loja Padrão

DT Referenc.	Rastro
05/09/01	Nao utiliza

Ult. Revisão	Fora estado
05/09/01	

Forn. Canal	Per Invent.
	0

Dt.Ref.Prc 1	Cod Barras
11	0002

Cod Form Lot	Contr.Endere
	Nao

Contrato	Prod. Import
Nao	Nao

Código

Código alfanumérico que identifica o produto.

No Módulo de Estoque/Custos, mão-de-obra também é definido como um produto, e deve ser cadastrado da seguinte forma: MOD + Centro de Custo (Mão-de-obra + Centro de Custo).

Descrição

Descrição para identificação do produto. Essa descrição é utilizada para facilitar o reconhecimento do produtos.

Tipo

Tipo de produto utilizado para filtragem em relatórios e rotinas de processamento.

Os produtos devem ser agrupados segundo um tipo, para que durante o processamento seja possível restringir algumas rotinas a determinados produtos.

Exemplo:

BN	-	Beneficiamento
CG	-	Gastos Gerais
MO	-	Mão-de-obra
MP	-	Matéria-prima
PA	-	Produto Acabado
PI	-	Produto Intermediário
MC	-	Material de Consumo

O usuário pode criar seus próprios tipos. No entanto, deve informá-los na tabela apropriada e ser coerente com o plano de contas.

Unidade

Informe a Unidade de Medida padrão deste produto. Pressione [F3] para selecionar.

Armazém Padrão

Informar o armazém padrão para armazenagem do material.

Grupo

Grupo de estoque do produto. Os produtos podem ser agrupados de acordo com as linhas de vendas, natureza de matéria-prima, etc. Utilize a tecla [F3] para consultar o arquivo.

- 0001 Plástico
- 0002 Borracha
- 0003 Alumínio
- 0004 Eletrônicos
- 0005 Pneumáticos
- 0006 Produtos Químicos
- PV Produtos de Venda



Esta definição é importante para realizar os filtros de relatórios.

TE Padrão

Tipo de entrada padrão, sugerida no recebimento de materiais.

TS Padrão

Tipo de saída padrão, sugerido no pedido de venda.

Foto

Permite selecionar uma imagem para associação com o produto.

O arquivo com a imagem deve estar relacionado no repositório de imagens do Advanced Protheus, que é atualizado no Módulo Configurador.

Seg.Un.Medi.

Segunda unidade de medida.

Exemplo: MM, LT, KG, PL, CX, etc.

Tipo de Conv.

Indique neste campo o tipo de conversão para a segunda unidade de medida:

‘M’ - Multiplica a quantidade da primeira unidade de medida pelo fator de conversão, convertendo desta forma o valor para a segunda unidade de medida.

‘D’ - Divide a quantidade da primeira unidade de medida pelo fator de conversão, convertendo desta forma o valor para a segunda unidade de medida.

Alternativo

Código de um outro produto que possa substituir o original. É impresso na Solicitação de Compras e na consulta do material. O sistema só aceita um alternativo por produto.

Preço Venda

Preço de venda do produto. Existem mais 6 tabelas de preço no arquivo SB5 (Dados Adicionais do Produto).

Custo Stand.

Informe o custo standard ou custo de reposição, caso não deseje utilizar o cálculo automático.

Moeda C. Std.

Selecione a moeda utilizada na valorização do custo standard.

Últ. Preço

Último preço de compra do produto.

Últ. Compra

Data da última compra do produto. Preencher somente se o produto existir dentro do cadastro da empresa ou no caso de cancelamento de compras.

Peso Líquido

Peso líquido do produto para cálculo da Nota Fiscal.

Cta. Contábil

Número da Conta Contábil do produto para fins de débito por ocasião de sua compra ou produção. Tecla [F3] disponível para consulta.

Centro Custo

Centro de custo responsável pelo produto em relação ao Pedido de Compras/OP.

Item Conta

Número do item da conta contábil. Cadastro proveniente do módulo Contábil. Pressione [F3] para consulta

Forn. Padrão

Informe o Código do Fornecedor Padrão. Utilize a tecla [F3] para consultar o Cadastro de Fornecedores.

Loja Padrão

Informe o Código da Loja padrão do Fornecedor. Utilize a tecla [F3] para consultar o Cadastro de Lojas.

Dt. Referenc.

Data referência do custo standard, é utilizado no cálculo do custo de reposição.

Rastro

Informar "S" se o produto utilizar rastreabilidade do tipo Sublot, "L" se a rastreabilidade for do tipo Lote e "N" se o produto não utiliza rastreabilidade.

Ult. Revisão

Data da última revisão da estrutura do produto.

Fora Estado

Informar "S" para produtos que são comprados fora do Estado para fins de cálculo do custo standard (ICMS).

Forn. Canal.

Informe "S" se a distribuição do produto será efetuada apenas por um fornecedor.

Per. Invent.

Armazena a periodicidade (em dias), na qual deverá ser feito novo inventário após a última data inventariada.

Dt. Ref. Prc.1

Data de referência do preço 1.

Cód. Barras

Código de barras que será adotado para sistema quando da impressão das etiquetas do mesmo.

Contr. Locali.

Utilizado para indicar se o produto utiliza controle de localização física ou não.

Contrato

Indica se o produto pertence a um Contrato de Parceria ou não.

Prod. Import.

Define se o produto é importado (S) ou (N) não. Utilizado para a integração com o SIGAEIC.

Restrição

Selecionar "SIM" se deseja utilizar o controle de restrição de solicitantes, (Controle de Alçadas - módulo Compras); caso contrário indique "NÃO".



Este campo será ativado somente se o parâmetro ``MV_RESTSOL`` estiver preenchido como ``SIM``.

Gr. Compras

Informe o grupo de compradores padrão para este produto.

Caso o solicitante não esteja cadastrado em nenhum grupo, o sistema assumirá automaticamente o grupo de compradores padrão informado neste campo para o produto (Controle de Alçadas - módulo Compras).

Rev. Estrutur.

Informe a revisão atual da estrutura.

Pasta “Impostos”

4. Após preenchidos os dados cadastrais do produto, clique na pasta “Impostos”;

O sistema apresenta a tela referente ao cadastro de impostos, onde deve-se informar os campos conforme a descrição a seguir:

Aliq. ICMS	18,00	Aliq. IPI	7,00
Pos. IPINCM	...	Ex-NCM	...
Ex-NBM	...	Aliq. ISS	...
Cod. Serv. ISS	...	Sold. Saída	0,00
Solid. Entr.	0,00	Origem	...
Class. Fiscal	...	Cont. Seg. Soc	...
Impost. Renda	...	Calcula INSS	Não
% Red. INSS	0,00	% Red. IRRF	0,00
Perc. CSLL	0,00	Perc. COFINS	0,00
Perc. PIS	0,00	IPI de Pauta	0,00

Aliq. ICMS

Alíquota interna do ICMS aplicada sobre o produto, conforme o Estado da Federação. As alíquotas válidas são 0%, 7%, 12%, 17%, 18% ou 25%.

Alíq. IPI

Percentual de IPI a ser aplicado sobre o produto de acordo com a posição do IPI.

Alíq. ISS

Alíquota de ISS, caso este produto seja um serviço. Utilizado para cálculo de ISS.

Cod. Serv. ISS

Código do serviço do ISS, utilizado para discriminar a operação perante o município tributador.

Solid. Saída

Margem de lucro para cálculo do ICMS solidário ou retido.

Solid. Entr.

Percentual que define o lucro para cálculo do ICMS solidário na entrada.

Origem

Código de origem do produto, utilizado na emissão das Notas Fiscais e nos Livros Fiscais para tributação da mercadoria.

Class. Fiscal

Código da Classificação Fiscal correspondente a posição e inciso do IPI na Nota Fiscal de venda.

Cont.Seg.Soc.

Informe "S" se o produto incide na Contribuição de Seguridade Social (Funrural).

Impos. Renda

Informe "S" se deve ser calculado imposto de renda para este produto na nota fiscal.

Calcula INSS

Selecione ``SIM`` se deseja que programa calcule o INSS para este produto na Nota Fiscal, caso contrário, selecione ``NÃO``.

% Red. INSS

Informe o percentual de redução do INSS.

% Red. IRRF

Informe o percentual de redução do IRRF.

Perc. CSLL

Preencha este campo com o valor do percentual para cálculo da Contribuição Social, caso o campo ``Calcula CSLL`` tenha sido preenchido com a opção ``Sim``. Tecla [F3] disponível para ativar a ``Calculadora`` e realizar eventuais cálculos.

Exemplo: 10 (%)

Perc. COFINS

Preencha este campo com o percentual para cálculo do COFINS, caso o campo ``Calcula COFINS`` tenha sido preenchido com a opção ``Sim``. Tecla [F3] disponível para ativar a ``Calculadora`` e realizar eventuais cálculos.

Perc. PIS

Preencha este campo com o percentual para cálculo do PIS, caso o campo ``Calcula PIS`` tenha sido preenchido com a opção ``Sim``. Tecla [F3] disponível para ativar a ``Calculadora`` e realizar eventuais cálculos.

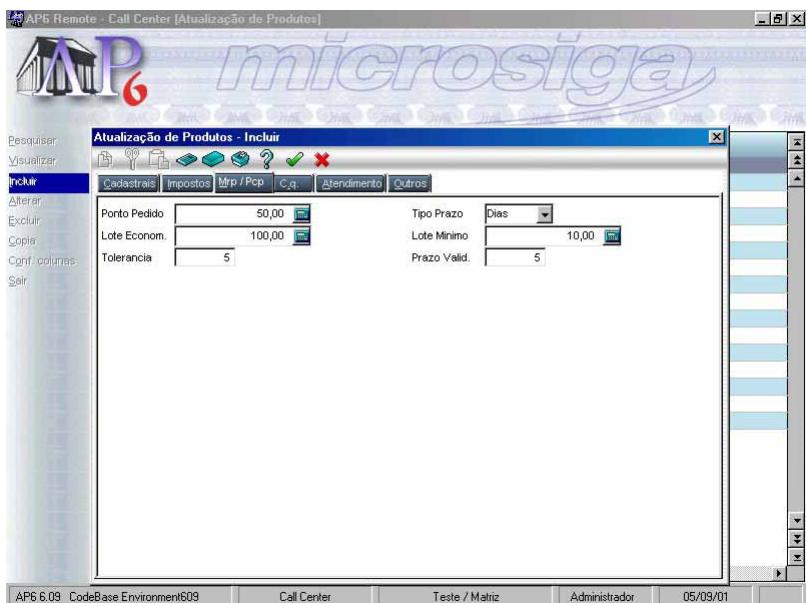
IPI de Pauta

Informe o valor unitário do IPI de Pauta.

Pasta “MRP/PCP”

5. Após preenchido o cadastro de impostos, clique na pasta “MRP/PCP”;

O sistema apresenta a tela referente aos dados utilizados nos cálculos de MRP/PCP do produto, onde deve-se informar os seguintes campos conforme descrição a seguir:



Qtd. Embalag.

Quantidade de produtos por embalagem. Utilizado para produtos adquiridos.

É a quantidade inferior ao lote econômico a ser considerada para compra.

Caso a necessidade seja menor que a quantidade por embalagem, a compra é a quantidade por embalagem.

Se a necessidade for maior que o lote econômico e menor que o lote econômico mais a quantidade por embalagem, a compra é o lote econômico mais a quantidade por embalagem; caso contrário, devem ser adquiridos múltiplos do lote econômico.

Veja exemplo na descrição do campo “Tolerância”.

Ponto Pedido

Quantidade mínima pré-estabelecida em estoque que uma vez atingida gera a emissão automática de uma Solicitação de Compras ou Ordem de Produção.

Para calcular o Ponto de Pedido o sistema considera o consumo médio mensal, o tempo de reposição e o estoque de segurança.

Exemplo:

CM = consumo médio TR = tempo de reposição

ES = estoque de segurança

CM = 30

TR = 2 meses

ES = 20

PP = (CM*TR) + ES

PP = (30*2) + 20 = 80

Tipo Prazo

Tipo de prazo de entrega de acordo o prazo de entrega, pode ser:

H = Horas

D = Dias

S = Semanas

M = Meses

A = Ano

Lote Econômico

O lote econômico informa a quantidade ideal para se comprar ou produzir toda vez que se fizer necessário, devendo ser calculado em função do consumo médio mensal e da periodicidade de compra dos produtos.

O período de aquisição deve ser definido em meses para cada classe de material.

Desta forma, pode-se representar o cálculo do lote econômico pela fórmula:

$$LE = CM * PA$$

Onde:

LE = lote econômico

CM = consumo médio mensal

PA = periodicidade de aquisição em meses

MATERIAL	CONSUMO	CLASSE	PERÍODO	LE
G	50	A	1	50
H	40			40
I	30			60
J	35	C	2	70
K	60			180
L	55			165

Os valores obtidos para o Lote Econômico serão ajustados para o múltiplo da quantidade por embalagem.

Pela Disponibilidade Financeira

O cálculo do lote econômico pode ser ajustado pela disponibilidade financeira da empresa. Neste caso, o sistema multiplica o lote pelo último preço de compra e compara com o valor que pode ser gasto.

Caso o montante disponível seja menor, verifica-se a diferença e esta é subtraída em percentual de todos os lotes. Observe o quadro de exemplo a seguir.

MATERIAL	LE	ÚLT. PREÇO	TOTAL LE
G	50	26	1300
H	40	20	800
I	60	10	600
J	70	8	560
K	180	2	360
L	165	2	330
Total dos Lotes			3950
Disponibilidade Financeira			3160
Diferença			790 ou 20%

$$\text{LE Ajustado} = \text{LE} - 20\%$$

MATERIAL	LE	LE AJUSTADO
G	50	40
H	40	32
I	60	48
J	70	56
K	180	144
L	165	132

Lote Mínimo

Quantidade mínima a ser produzida ou comprada utilizada no cálculo da explosão das necessidades dos produtos juntamente com o lote econômico.

Veja exemplo na descrição do campo “Tolerância”.

Tolerância

Tolerância de defasagem do produto em relação ao Pedido de Compras.

A tolerância é um percentual a ser levado em consideração no momento da compra, visando minimizar os estoques. Sendo aplicado sobre o lote econômico, de forma a obter o limite maior e menor de tolerância.

Se a necessidade estiver entre os dois limites de tolerância, é comprada a própria necessidade. Caso seja inferior ou superior, é considerada a regra da quantidade por embalagem.



O parâmetro “MV_USAQTEM” indica se o sistema deve considerar a quantidade por embalagem ou o lote mínimo antes do lote econômico. O sistema assumirá essa posição caso seu conteúdo seja “S”, caso seja “N” o sistema considerará então o lote econômico.

Exemplo:

N = necessidade

LE = lote econômico

X = quantidade embalagem ou lote mínimo

TOL = tolerância

m = múltiplo de X

LE = 500

X = 100

TOL = 0

MV_USAQTEM = N

Necessidade	Regra	A Comprar/Producir	SC's Geradas
500	N<=LE	LE	500
520	N<=(LE+X)	LE+X	500,100
600	N<=(LE+X)	LE+X	500,100
620	N>(LE+X)	(LE*M)+(X*N)	500,200
880	N>(LE+X)	(LE*M)+(X*N)	500,400
980	N>(LE+X)	(LE*M)+(X*N)	500,500
1020	N>(LE+X)	(LE*M)+(X*N)	500,500,100

Exemplo 2:

Considere os mesmos dados, assumindo o parâmetro “MV_USAQTEM” = “S”.

Necessidade	Regra	A Comprar/Producir	SC's Geradas
<=100	N<=X	X	100
>100 e <=500	X<N<=LE	LE	500,000
520	N<=(LE+X)	LE+X	500,100
600	N<=(LE+X)	LE+X	500,100
620	N>(LE+X)	(LE*M)+(X*N)	500,200
880	N>(LE+X)	(LE*M)+(X*N)	500,400
980	N>(LE+X)	(LE*M)+(X*N)	500,500
1020	N>(LE+X)	(LE*M)+(X*N)	500,500,100

Exemplo 3:

Observação: Se o valor de X for igual a zero, o sistema completa a quantidade a ser gerada com o saldo restante.

Considere os mesmos dados, assumindo X=0.

Necessidade	Regra	A Comprar/Producir	SC's Geradas
<=500	N<=LE	LE	500
520	N<=(LE+X)	LE+X	500,20
600	N<=(LE+X)	LE+X	500,100
620	N<=(LE+X)	LE+X	500,100
880	N>(LE+X)	(LE*M)+(X*N)	500,200
980	N>(LE+X)	(LE*M)+(X*N)	500,400
1020	N>(LE+X)	(LE*M)+(X*N)	500,500,100

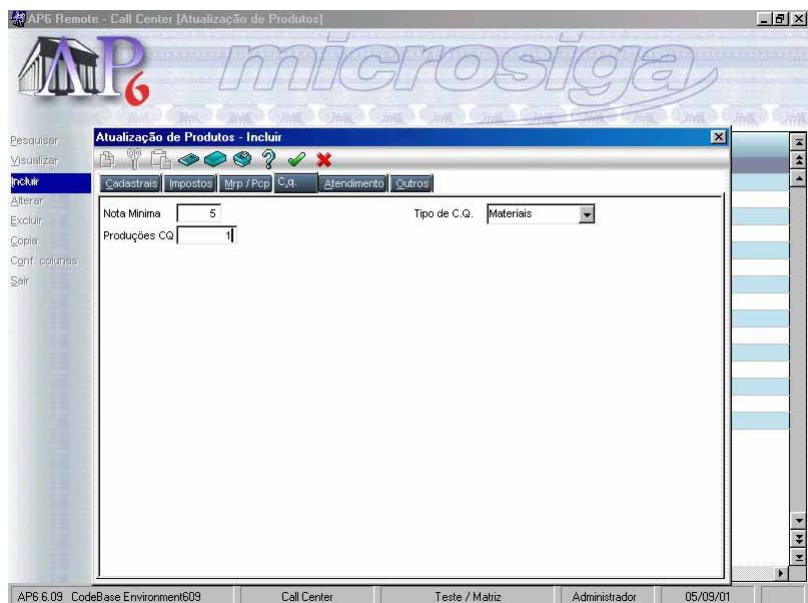
Prazo Validez

Se o produto utiliza rastreabilidade este prazo é considerado para o cálculo da validade dos lotes.

Pasta "C.Q."

6. Em seguida, preencha os dados do Controle de Qualidade referentes ao cadastro de produto, clicando na pasta ``C.Q.''.

O sistema apresenta a tela para inclusão, onde deve-se informar os campos conforme descrição a seguir:



Nota Mínima

Nota mínima do produto a ser comprado que não precisa da aprovação do Controle da Qualidade.

Obs: Se a nota for menor que a nota mínima o deve-se enviar ao C.Q.

Tipo de C. Q.

Selecione ``Materiais`` se desejar que a movimentação do controle de qualidade seja executada pelo programa *Módulo Estoque/Custos* (*Microsiga*), ou então, selecione ``Siga Quality`` para que essa rotina seja executada pelo programa *SigaQie* (*Celerina*).

Produções C. Q.

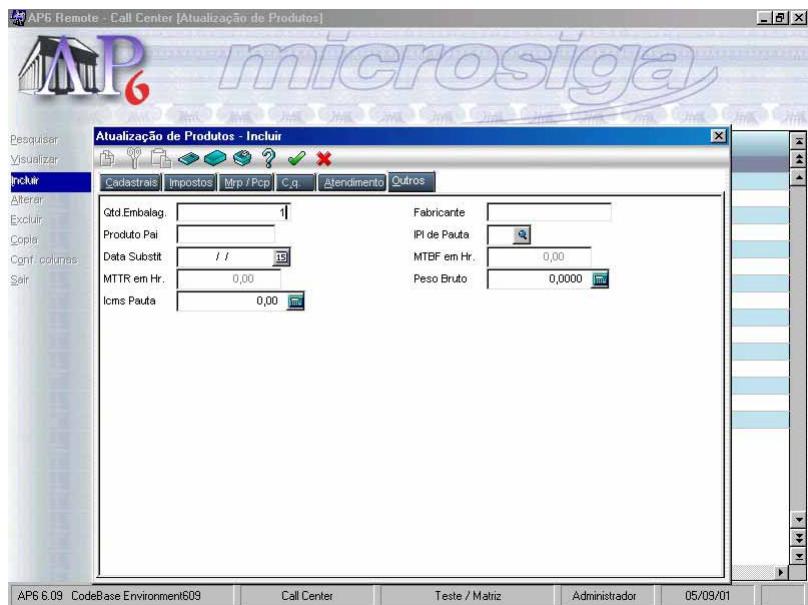
Informe o número de apontamentos do produto a ser considerado, para que seja enviado ao controle de qualidade uma unidade do mesmo.

Exemplo: Se “Produções C.Q.” = 10; a cada dez apontamentos de produção, um será enviado ao controle de qualidade.

Pasta “Outros”

7. Após ter preenchido os campos do cadastro de “Controle de Qualidade” do produto, clique na pasta “Outros”;

O sistema apresenta a tela para o cadastro das demais dados referentes ao produto, onde deve-se informar os campos conforme descrição a seguir:



Observação

Dê um duplo clique sobre este campo para informar observações de qualquer natureza sobre o produto. Usualmente uma breve descrição do produto para consulta durante o atendimento.

Situação

Informe a situação do produto:

OB - obsoleto

NO - normal

Essas siglas podem ser definidas pelo cliente para consulta posterior no atendimento. Tecla [F3] disponível para consulta à tabela T2 - Situação do Produto.

Fabricante

Informe o fabricante do produto. Campo apenas descritivo.

IPI de Pauta

Selecione o IPI na Tabela.

Data Substit.

Informe a data em que este produto foi substituído.

MTBF em Hr.

Este campo é informativo e informa o tempo médio entre faltas (Módulo Field Service).

MTTR em Hr.

Este campo é informativo e informa o tempo médio de reparo do produto (Módulo Field Service) .



Relatórios

Para verificação do cadastro de produtos, emita o relatório “Relatórios” + “Cadastros” + “Produtos”.

Veja o capítulo "Relatórios" neste manual.

Complemento de Produtos

Muitas vezes é necessário para a empresa manter dados adicionais sobre um produto. O cadastro de complemento de produto permite guardar esses dados sem alterar o cadastro de produtos. Entre essas informações podem ser armazenadas tabelas de preços, medidas, nome científico, certificado de qualidade e outros.

É importante lembrar que para cadastrar um complemento de produtos é necessário ter um produto cadastrado.



Para incluir complementos de produtos:

1. No menu principal, selecione as opções "Atualizações" + "Cadastros" + "Complemento de Produtos".

O sistema apresenta a tela browse com os produtos já cadastrados.

2. Selecione a opção "Incluir".

O sistema apresenta a tela para cadastramento, subdividida em três pastas, que facilitam o gerenciamento das informações.

Pasta "Cadastrais"

The screenshot shows a software interface titled "AP6 Remote - Call Center [Dados complementares]". The main window is titled "Dados complementares - Incluir" and has tabs for "Cadastrais", "Vendas", "Logística", and "Outros". The "Cadastrais" tab is selected. On the left, there's a sidebar with buttons for "Pesquisar", "Visualizar", "Incluir" (which is highlighted in blue), "Alterar", "Excluir", "Conf. colunas", and "Sair". The main form contains fields for "Produto" (0002), "Nome Científ." (MONITOR SAMSUNG 20 POLEGADAS), "Tem Certif." (Sim), "Cod. Desenho", "Estado Físic" (Solido), "Qualidade", and "UM DIFI". To the right, there are input fields for "Comprimento" (0,00), "Espessura" (0,00), "Largura" (0,00), and "Conv. DIFI" (0,0000). A vertical toolbar on the right side of the window includes icons for search, insert, update, delete, and others.

Produto

Código do produto. Deve ser o código de um produto já existente no sistema. Tecla [F3] disponível.

Nome Cientif.

Descrição científica do produto. Trata-se de uma descrição mais extensa do produto, usada principalmente para impressão na nota fiscal de venda.

Exemplo: NOME CIENTIF. ÁCIDO ACETIL SALICÍLICO

Tem Certif.?

Campo informativo que indica se o produto tem certificado de qualidade ou não. "S" (Sim) caso tenha certificação, "N" (Não) caso contrário.

Comprimento

Comprimento do produto, se houver.

Cod. Desenho

Campo informativo que indica o código do desenho da peça, se houver.

Espessura

Campo informativo que indica a espessura do produto, se houver.

Estado Físico

Estado físico em que o material se encontra quanto a sua qualidade.

Exemplo: ESTADO FÍSICO SÓLIDO

Largura

Campo informativo que indica a largura do produto, se houver.

Qualidade

Campo informativo que indica a qualidade técnica do produto, se houver.

Conv. DIPI

Fator de conversão para quantidade de acordo com a unidade de medida para DIPI.

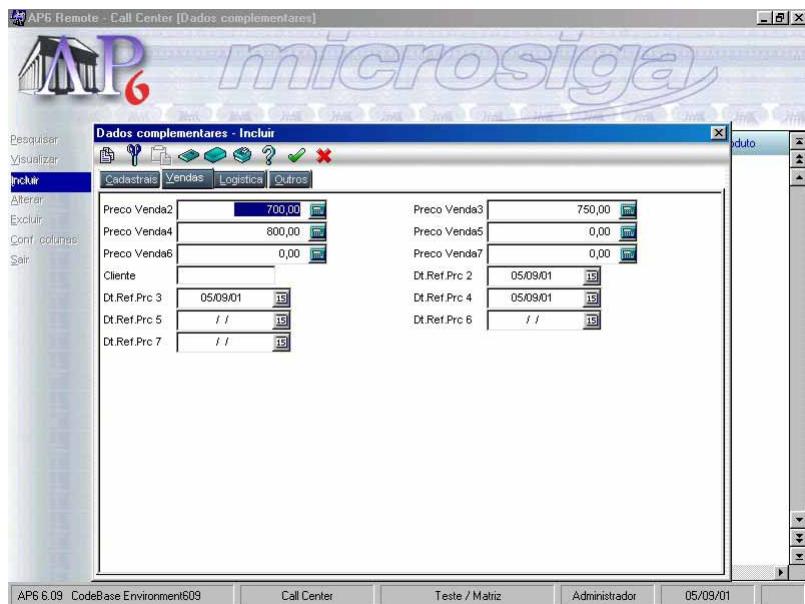
UM DIPI

Unidade de medida da DIPI conforme o Regulamento de Impostos sobre os Produtos Industrializados.

Pasta “Vendas”

3. Após preenchidos os dados cadastrais do produto, clique na pasta “Vendas”;

O sistema apresenta a tela referente ao cadastro de vendas, onde deve-se informar os campos conforme a descrição a seguir:



Preço Venda 2 a 7

As tabelas de preço serão baseadas no cadastro de cenário de vendas.

Cliente

Código do produto no cliente ou fornecedor. Agiliza a interação junto ao cliente ou fornecedor.

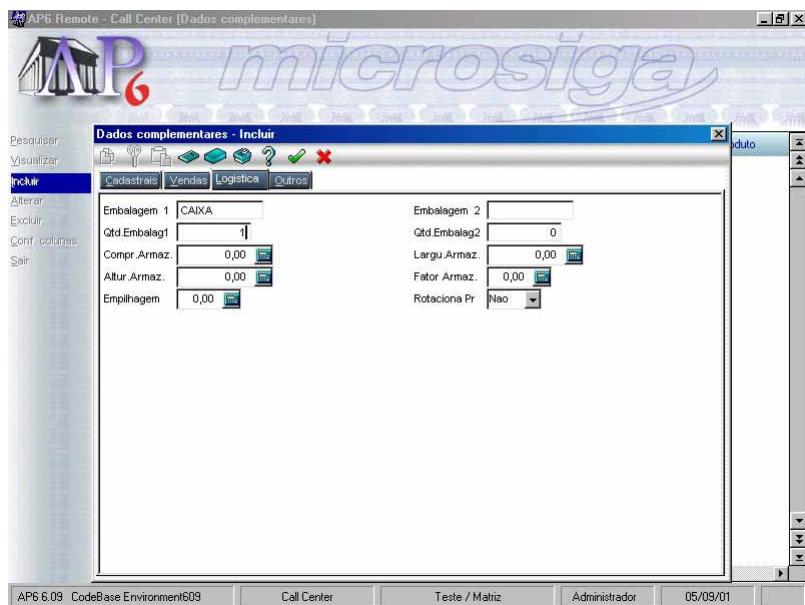
Dt. Ref. Prc.2 a 7

Data de referência do preço. Usada apenas para informação do usuário.

Pasta “Logística”

- Em seguida, preencha os dados de logística referentes ao cadastro ao complemento do produto, clicando na pasta ‘‘Logística’’.

O sistema apresenta a tela para inclusão, onde deve-se informar os campos conforme descrição a seguir:



Embalagem 1 e 2

Descrição da embalagem em dois estilos.

Exemplo: CAIXA PAPELÃO

Qtd. Embalag1 e 2

Quantidade de itens que compõem cada uma das embalagens.

Compr. Armaze.

Informe neste campo o comprimento do produto. Esta informação será utilizada para o cálculo da capacidade de armazenamento.



Essa informação somente será utilizada se o parâmetro MV_LOCALIZ estiver com "SIM".

Largu. Armaze.

Informe neste campo a largura do produto. Esta informação será utilizada para o cálculo da capacidade de armazenamento.



Essa informação somente será utilizada se o parâmetro MV_LOCALIZ estiver com "SIM".

Altur. Armaze.

Informe neste campo a altura do produto. Esta informação será utilizada para o cálculo da capacidade de armazenamento.



Essa informação somente será utilizada se o parâmetro MV_LOCALIZ estiver com "SIM".

Fator Armaze.

É a quantidade mínima a ser considerada para armazenamento. Se um produto é armazenado somente quando atingir o volume de 10 peças; então "10" será o número informado neste campo.

Empilhagem

Informe neste campo o número máximo permitido para empilhagem do produto de modo a evitar acidentes e/ou danos por excesso de peso.

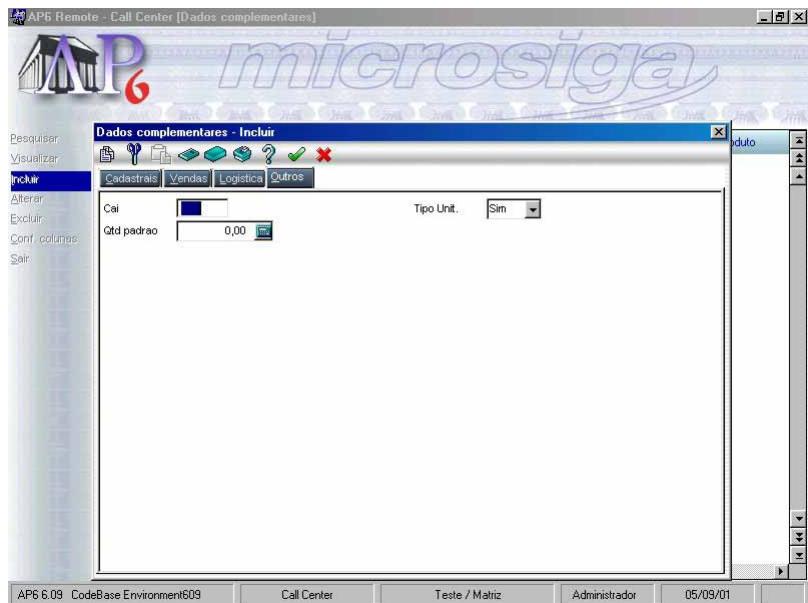
Rotaciona Pr

Selecione "SIM" se for possível rotacionar o produto para armazená-lo em diferentes posições, caso contrário selecione "NÃO".

Pasta “Outros”

4. Em seguida, preencha os dados restantes na pasta “Outros”.

O sistema apresenta a tela para inclusão, onde deve-se informar os campos conforme descrição a seguir:



CAI

Selecione o código analítico do item.

Tipo Unit.

Informe zero para definir que o produto é vendido a granel.

Qtd. Padrão

Informe a quantidade padrão do apontamento.



Consultas

Para verificar o cadastro de Dados Adicionais do Produto, o usuário deve fazer uma consulta ao arquivo SB5 - Dados Adicionais do Produto, através da opção “Consultas” + “Cadastros” + “Genéricos”. A consulta pode ser impressa.

Veja o manual "Primeiros Passos" para maiores detalhes.

Posto de Venda

Define a configuração das estações e as operações que podem ser realizadas em cada Posto de Venda (ou Posto de Atendimento - PA).

Mais de um operador pode utilizar o mesmo ponto de venda, da mesma forma que cada operador pode ter o seu.



Para cadastrar Postos de Venda:

1. Clique na opção "Atualizações" + "Cadastros" + "Postos de Vendas".

Será apresentada a janela browse com os postos de vendas cadastrados.

2. Selecione a opção "Incluir".

O sistema apresenta a tela para cadastramento, subdividida em duas pastas, que facilitam o gerenciamento das informações.

Pasta "Rotinas"

The screenshot shows a computer screen with the Microsiga logo at the top. A window titled "Atualização de posto de venda - Incluir" is open. On the left, there's a sidebar with options like "Pesquisar", "Visualizar", "Incluir" (which is selected), "Alterar", "Excluir", "Conf. columns", and "Sair". The main area has two tabs: "Rotinas" (selected) and "Telefonia". The "Rotinas" tab contains several input fields and dropdown menus:

- Posto: D1
- Desconto?: Ambos
- Envia E-mail: Sim
- T.M.A.: :
- Preco Fiscal: Sim
- Config. TMK:
- Avalia Estoq: Sim
- Descricao: Posto01
- Acrescimo?: Item
- Envia Tarefa: Sim
- Validade: 10
- Ligacoes: Ativas
- Avalia Cred.: Sim
- Estacao:

Posto

Informe um código de 01 a 99 para identificação do Posto de Venda.

Exemplo:01

Descrição

Informe a descrição do posto de venda.

Desconto

Tipo de desconto que este posto de venda poderá fornecer.

Exemplo:

- 1 - desconto por item de venda
- 2 - desconto por total da venda
- 3 - desconto por itens e total (Ambos)
- 4 - não permite dar desconto



O desconto no total só poderá ser concedido quando o preço fiscal bruto for igual a " ".

Acréscimo

Tipo de acréscimo que este posto de venda poderá fornecer.

Exemplo:

- 1 - acréscimo por item de venda
- 2 - não permite dar desconto

O acréscimo no item só poderá ser dado quando o Preço Fiscal Bruto for igual a "N".

Envia Email

Informe se os operadores deste posto de venda estão autorizados a enviar email (cross-posting) na rotina de Marketing Ativo.

Envia Tarefa

Informe se os atendentes deste posto de venda estão autorizados a interagir com a agenda dos representantes.

TMA

Indica o tempo máximo de conversação entre o Atendente e o cliente. Esse tempo será verificado no Atendimento.

Validade

Número de dias para efeito de validade dos orçamentos do Televendas. Utilizado na impressão de Orçamentos/Pedidos após o Atendimento.



Utilizado apenas na impressão de orçamentos.

Pre. Fis. Brut.

Informe "1" (Sim) se o preço unitário a ser utilizado no cálculo das tributações será o valor bruto sem descontos, ou "2" (Não) se devem ser subtraídos os descontos e somados os acréscimos.

Ligações

Indica se o atendente vai ser (1) Receptivo, (2) Ativo ou (3) Ambos.

Config. TMK

Indica qual a configuração de TeleMarketing o atendente deve utilizar. Após a escolha do cliente, o sistema irá preencher a tela de Atendimento automaticamente de acordo com a configuração escolhida.

Avalia Cred.

Informe se o atendente pode executar a análise de crédito na geração do pedido de vendas.

Avalia Estoq.

Informe se deve ser executada a análise de estoque na geração do pedido de vendas.

Estação

Informe o código da Estação que contém as configurações do TEF (Transferência Eletrônica de Fundos).

Pasta "Telefonia"



Hardware

Indica se a estação do atendente pode usar MODEM ou os recursos da CTI para comunicação.

Linha Ext.

Informe o número para acesso à linha externa.

Exemplo: 0 - Acesso para linha.

Mesmo Estado

Informe o código da operadora de telefonia para ligações dentro do estado.

Fora Estado

Informe o código da operadora de telefonia para ligações fora do estado.



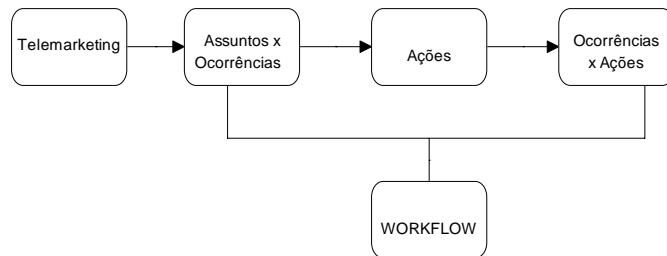
Consultas

Para verificar o cadastro de Postos de Vendas, o usuário deve fazer uma consulta ao arquivo SU0 - Postos de Venda, através da opção “Consultas” + “Cadastros” + “Genéricos”. A consulta pode ser impressa.

Veja o manual "Primeiros Passos" para maiores detalhes.

Ocorrências

O Cadastro de Ocorrências está relacionado com a rotina de Telemarketing, onde devem ser informadas quais as ocorrências do atendimento de acordo com cada assunto selecionado tanto no Telemarketing Receptivo (ex.: Atendimento a Clientes) como no Ativo.



As ocorrências devem estar relacionadas com os diversos assuntos (Tabela T1) que o Atendimento se propõe a tratar: Reclamação, Orçamentos, Dúvidas, etc, sendo que para cada assunto podem ser relacionadas “n” ocorrências.

Exemplo:

Assunto	Ocorrência
Dúvidas:	Qual o horário de funcionamento da empresa?
	Qual o prazo de validade do produto X?
Reclamações:	Produto com embalagem violada
	Produto com validade vencida
Cotação:	Cotação em Dólar



Para cadastrar as ocorrências:

1. Clique na opção "Atualizações" + "Cadastros" + "Ocorrências".

Será apresentada a janela browse com as ocorrências.

2. Clique no botão "Incluir".

Será apresentada a tela de inclusão para que os campos sejam preenchidos conforme a descrição a seguir:

Código	000001	Assunto	00004
Descrição	RECLAMACAO	Ocorrência	ATRASO NA ENTREGA
Válido	Sim	Atendimento	TeleMarketing
Prazo Resp.	12		

Código

Indica qual o código da ocorrência. Sugerido pelo sistema.

Assunto

Selecione o assunto que será abordado para a criação das ocorrências (tabela T1).

Descrição

Informe a descrição do assunto.

Ocorrência

Descrição da ocorrência de acordo com o Assunto abordado.

Válido

Indica se a ocorrência é válida ou não. Quando inválida, o sistema a desconsidera para apresentação na tela de atendimento.

Atendimento

Indica em qual a rotina esta ocorrência será usada: TeleMarketing, Televendas ou Ambas. Se selecionada Televendas, será utilizada para definir a ocorrência da venda. Exemplo: Venda não fechada - Ocorrência: Falta do Produto.

Prazo de Resposta

Defina o tempo em horas para que esta ocorrência seja solucionada.



Relatórios

As ocorrências registradas no Telemarketing podem ser verificadas a partir da opção “Relatórios”+ “Telemarketing” + “Ocorrências”.

Veja o tópico "Relatórios" neste manual.

Neste cadastro são armazenadas as ações possíveis para posterior relacionamento com as ocorrências:

Ex: 00001 – Substituir mercadoria

00002 – Agendar visita de um técnico



Para cadastrar Ações:

1. Clique na opção "Atualizações" + "Cadastros" + "Ações".

Será apresentada a janela browse com as soluções cadastradas.

2. Clique no botão "Incluir".

Será apresentada a seguinte janela.

The screenshot shows a Windows application window titled "AP6 Remote - Call Center [Atualização das Ações]". The main title bar has the "microsiga" logo. The window itself is titled "Atualização das Ações - Alterar". It contains a form with the following fields and values:

Ação	Descrição	Valido	Responsável
000001	NOTIFICAR ALMOXARIFADO	Sim	000000
Nome	ADMINISTRADOR		
E-Mail	adm@empresa.com.br		

At the bottom right of the window, there is a timestamp: "Data: 03/09/01".

Ação

Este campo apresenta um código seqüencial para identificação da ação. O código é gerado pelo sistema e não pode ser alterado.

Descrição

Informe a identificação da ação.

Exemplo: Trocar o lote de produtos com defeito.

Válido (S/N)

Indique se essa informação será valida nas telas de Atendimento. Quando inválida, o sistema a desconsidera para apresentação na tela de atendimento.

Responsável

Indica quem será responsável ou indicado para tomar a ação descrita, a escolha pelo botão F3, carrega os dados de todos os usuários cadastrados no Advanced Protheus.

Nome

Nome do responsável pela ação.

E-Mail

E-mail do responsável.



Consultas

Para verificar o Cadastro de Ações, o usuário deve fazer uma consulta ao arquivo SUQ - Cadastro de Soluções, através da opção “Consultas” + “Cadastros” + “Genéricos”. A consulta pode ser impressa.

Veja o manual "Primeiros Passos" para maiores detalhes.

Ocorrências x Ações

Neste cadastro é efetuado o relacionamento entre as ocorrências e as ações. Uma ocorrência pode ter várias ações.

Exemplo:

Embalagem violada

- a) Substituir o produto em uma filial
- b) Remeter um novo produto



Para relacionar as ocorrências com as devidas ações:

1. Clique na opção "Atualizações" + " Cadastros" + "Ocorrências x Ações".

Será apresentada a janela browse com os relacionamentos já cadastrados.

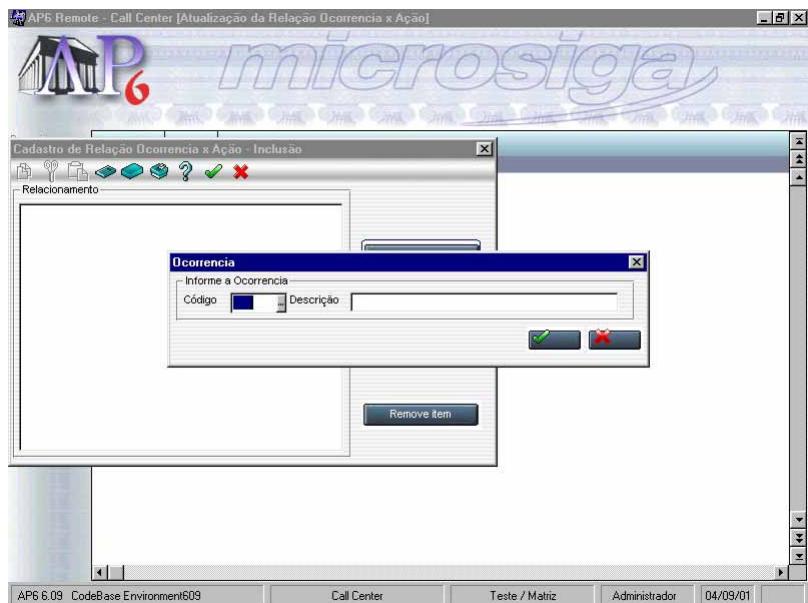
2. Clique no botão "Incluir".

Será apresentada a seguinte tela:



3. Clique no botão "Adiciona Ocorrência".

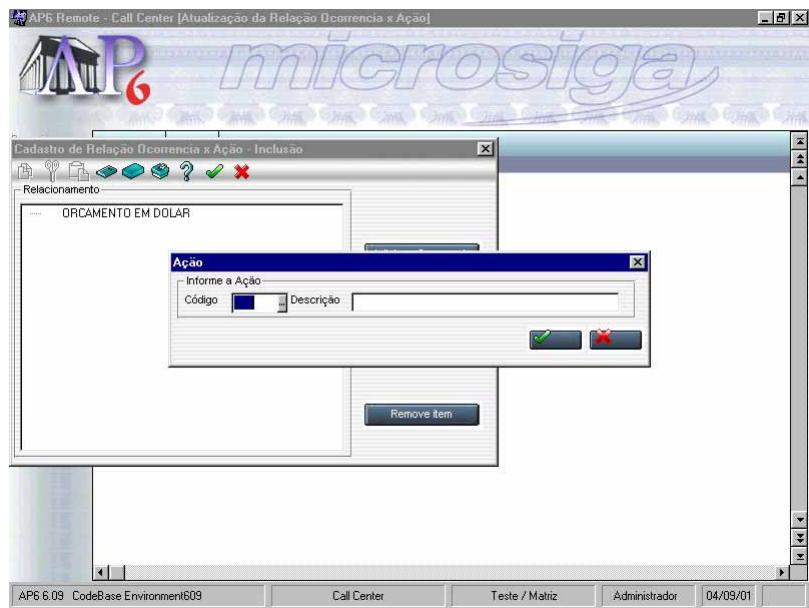
Será apresentada a seguinte janela, onde deve ser selecionado o código da Ocorrência, clicando no botão de Consulta.



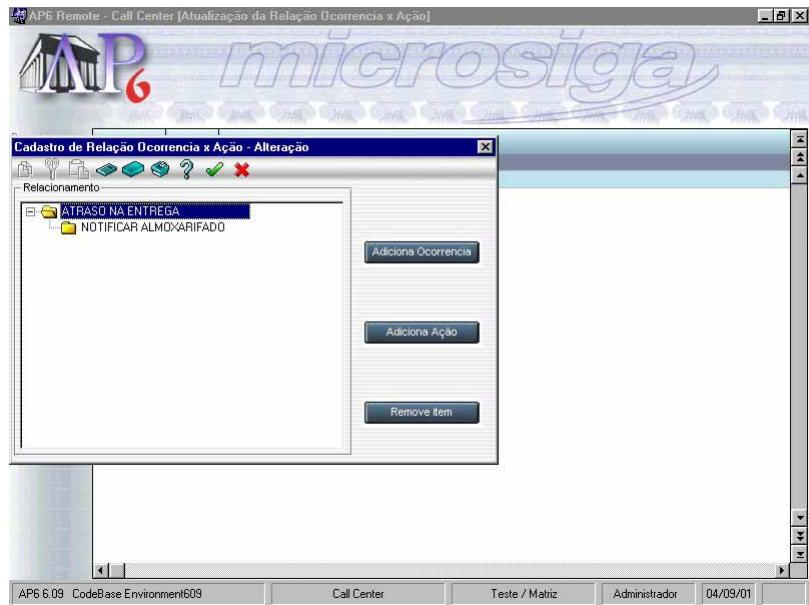
4. Clique no botão "Adiciona Ação".

Será apresentada a seguinte janela, onde deve ser selecionado o código da Ação, clicando no botão de Consulta.

Para cada ocorrência podem ser adicionadas uma ou várias ações.



5. Para visualizar a ocorrência e a ação cadastrada, clique no botão “+” apresentado no lado esquerdo da reclamação.





Consultas

Para verificar o Cadastro de Ocorrências x Ações, o usuário deve fazer uma consulta ao Arquivo SUR - Ocorrências x Ações, através da opção “Consultas” + “Cadastros” + “Genéricos”. A consulta pode ser impressa.

Veja o manual "Primeiros Passos" para maiores detalhes.

Neste cadastro são relacionadas as possíveis formas de veiculação dos produtos e da empresa.

Por exemplo:

- 01 - Folha de São Paulo
- 02 - Estado de São Paulo
- 05 - Televisão
- 06 - Rádio



Para cadastrar mídias:

1. Clique na opção "Atualizações" + "Cadastros" + "Mídias".

Será apresentada a janela browse com as mídias cadastradas.

2. Clique no botão "Incluir".

Será apresentada a tela de inclusão onde deve-se informar os campos conforme a descrição a seguir:

The screenshot shows a Windows application window titled "AP6 Remote - Call Center [Atualização das Mídias]". The window has a toolbar with icons for search, refresh, and file operations. The main area is titled "Atualização das Mídias - Alterar". It contains a form with the following fields:

Midia	000002
Descrição	WEBSITE
Valido	Sim
Descrição	ELETTRONICA
Type Midia	000001
Ligacoes	Ambos

At the bottom right of the window, there is a status bar with the text "trador 03/09/01".

Mídia

Este campo apresenta um código seqüencial para identificação da mídia. O código é gerado pelo sistema e não pode ser alterado.

Descrição

Informe o tipo de mídia.

Exemplo: Rádio

Válido (S/N)

Indique se essa informação será válida nas telas de atendimento. Quando inválida, o sistema a desconsidera para apresentação.

Tipo de Mídia

Indica qual o tipo de mídia está associado a descrição utilizada. Exemplo: Midia eletrônica (e-mail) , impressa (jornal), etc.

Descrição

Este campo apresenta o nome do tipo de mídia.

Ligações

Indica para qual tipo de atendimento será usado a mídia (1 - Ativo, 2 - Receptivo ou 3 - Ambos).



Consultas

Para verificar o Cadastro de Mídias, o usuário deve fazer uma consulta ao Arquivo SUH - Mídias, através da opção “Consultas” + “Cadastros” + “Genéricos”. A consulta pode ser impressa.

Veja o manual "Primeiros Passos" para maiores detalhes.

Neste cadastro são relacionados os meios de comunicação utilizados nas ligações.

Por exemplo:

01 - Telefone

02 - 0800

03 - e-mail



Para cadastrar as formas de comunicação:

1. Clique na opção "Atualizações" + "Cadastros" + "Comunicações".

Será apresentada a janela browse com as comunicações cadastradas.

2. Clique no botão "Incluir".

Será apresentada a tela de inclusão onde deve-se preencher os campos conforme a descrição a seguir:

The screenshot shows a Windows application window titled "AP6 Remote - Call Center [Atualização dos Tipos de Comunicação]". The window has a toolbar with icons for search, communication, connection, and validation. The main area is titled "Atualização dos Tipos de Comunicação - Alterar". It contains a form with three fields: "Comunicação" (with value "000001"), "Descrição" (with value "0800"), and "Valido" (with dropdown menu showing "Sim"). There are also buttons for cancel, save, and delete. The background features the Microsiga logo and the Protheus logo.

Comunicação

Este campo apresenta o código seqüencial para identificação da forma de comunicação. O código é gerado pelo sistema e não pode ser alterado.

Descrição

Informe a descrição da comunicação.

Exemplo: 0808- Telebrás.

Válido (S/N)

Indique se essa informação será valida nas telas de atendimento. Se for, ela aparecerá para ser selecionada, caso contrário não.



Consultas

Para verificar o Cadastro de Tipos de Comunicação, o usuário deve fazer uma consulta ao Arquivo SUL - Tipos de Comunicação, através da opção “Consultas” + “Cadastros” + “Genéricos”. A consulta pode ser impressa.

Veja o manual "Primeiros Passos" para maiores detalhes.

Neste cadastro são relacionados os possíveis tipos de encerramento das ligações com o cliente.

Por exemplo:

- 01 - solucionado na primeira chamada
- 02 - Solução pelo manual.
- 03 - Substituição de Produto



Para cadastrar os tipos de encerramento:

1. Clique na opção "Atualizações" + "Cadastros" + "Encerramento".

Será apresentada a janela browse com os tipos de encerramento cadastrados.

2. Clique no botão "Incluir".

Será apresentada a tela de inclusão onde deve-se preencher os campos conforme a descrição a seguir:

Encerramento

Este campo apresenta o código seqüencial para identificação do tipo de encerramento. O código é gerado pelo sistema e não pode ser alterado.

Descrição

Informe a descrição do encerramento.

Exemplo: Processo Normal

Válido (S/N)

Indique se essa informação será valida nas telas de atendimento. Se for, ela aparecerá para ser selecionada, caso contrário não.



Consultas

Para verificar o Cadastro de Tipos de Encerramento, o usuário deve fazer uma consulta ao Arquivo SUH - Tipos de Encerramento, através da opção “Consultas” + “Cadastros” + “Genéricos”. A consulta pode ser impressa.

Veja o manual "Primeiros Passos" para maiores detalhes.

Esta opção permite o cadastramento dos dados relativos aos operadores/atendentes do Telemarketing e do Televendas, inclusive a definição se eles também trabalham como vendedores, o que permitirá ao Sistema calcular suas comissões.



As comissões devem ser informadas no Cadastro de Vendedores.

Os operadores podem utilizar o mesmo posto de venda ou diferentes.



Para cadastrar operadores:

1. Clique na opção "Atualizações" + "Cadastros" + "Operadores";

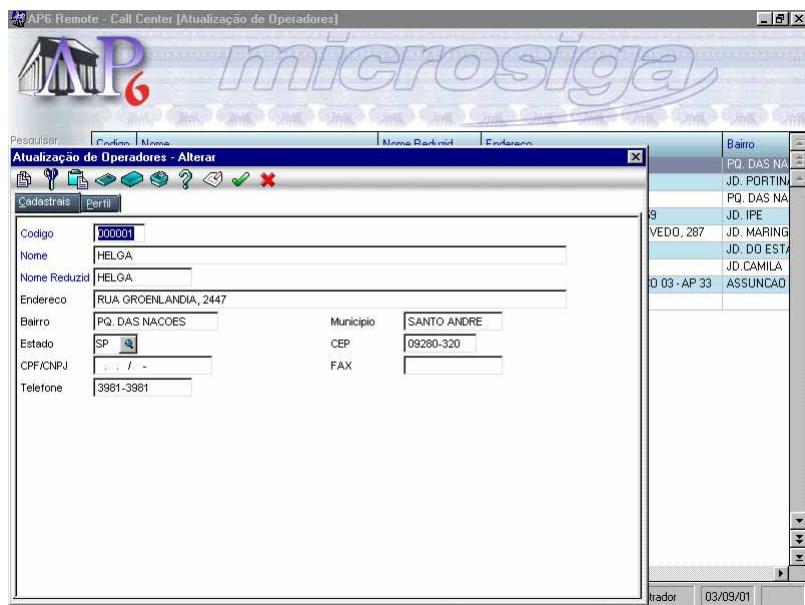
Será apresentada a janela browse com os Operadores cadastrados;

2. Selecione a opção “Incluir”;

O sistema apresenta a tela para cadastramento, subdividida em duas pastas, que facilitam o gerenciamento das informações;

Pasta “Cadastrais”

3. Clique na pasta “Cadastrais” e preencha os campos conforme a descrição a seguir:



Código

Este campo apresenta o código sequencial que identifica cada um dos operadores da empresa. O código pode ser alterado, mas para a próxima inclusão será considerado como parte da sequência gerada pelo sistema.

Exemplo:

O primeiro operador tem código 000001.

Se o segundo, tem o código alterado para 000123.

No terceiro, o sistema irá sugerir o código 000003.

Nome

Informe o nome do operador.

Exemplo: Milton Soares

Nome Reduzid.

Informe o nome pelo qual o operador é conhecido na empresa.

Exemplo: Milton S.

Endereço

Informe o endereço residencial do operador.

Bairro

Informe o bairro residencial do operador.

Município

Informe o município residencial do operador.

Estado

Selecione a sigla da Unidade da Federação do endereço do operador.

CEP

Informe o código do endereçamento postal do operador.

CPF

Informe o número do CPF caso o operador seja pessoa física, o sistema fará automaticamente a validação do dígito de controle.

Fax

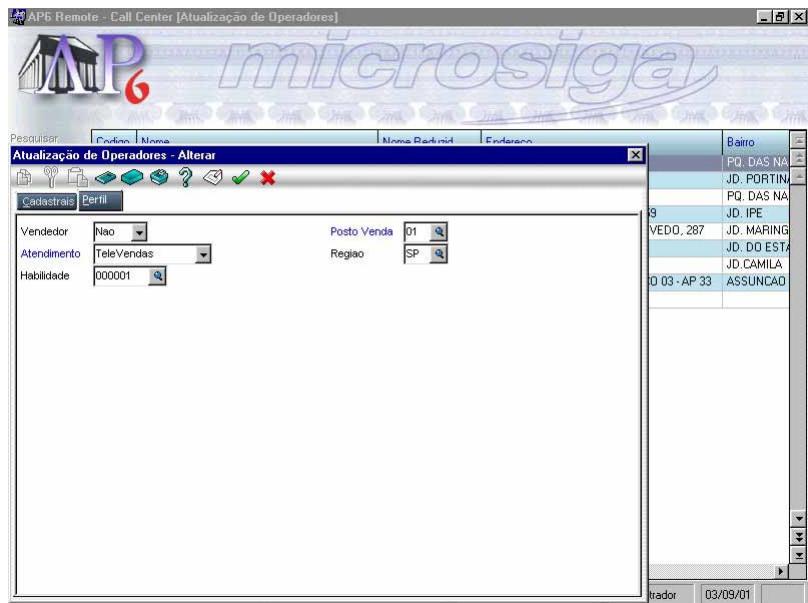
Digite o número do telefax do operador.

Telefone

Informe o número do telefone do operador.

Pasta "Perfil"

Clique na pasta perfil e preencha os campos conforme a descrição a seguir:



Vendedor

Digite "S" se o operador trabalha também como vendedor e "N", caso contrário. Se o operador também for vendedor, o sistema fará a geração de um novo registro para esse campo no Cadastro de Vendedores (sem comissão).

Posto de Venda

Selecione o código do posto de venda.

E-mail

Digite o e-mail do operador.



Relatórios

Os operadores registrados podem ser verificados a partir da opção “Relatórios”+ “Cadastros” + “Operadores”.

Veja o tópico "Relatórios" neste manual.

O sistema permite que o usuário, em vários pontos diferentes do sistema, utilize fórmulas para o preenchimento de campos.

Fórmula é o resultado de uma expressão, que depois de reduzida a sua forma mais simples, é utilizada para resolução de casos similares, substituindo-se as letras (símbolos) pelos valores que elas representam.

Utilizando-se deste conceito, o sistema permite que o usuário obtenha como resultado, de uma operação entre campos ou de uma expressão (string) escrita em linguagem XBase, a informação relevante.

Elaborando Fórmulas

As fórmulas a serem utilizadas devem, obrigatoriamente, serem escritas em sintaxe XBase, para que o sistema possa interpretá-las. Por exemplo:

1. Indicação de um campo de outro arquivo;

Fórmula:

SE1->E1_Value = valor da moeda 1 do arquivo SE1- Arquivo de Títulos a Receber.

2. Operação entre campos ou partes fixas (alfanumérica);

Utilizado quando é necessário montar um dado com a junção de informações que estão em campos diferentes ou onde existe uma parte considerada fixa e seu complemento é referenciado pelo nome de um campo.

Fórmulas:

CONTA CONTÁBIL = SA1->A1_CONTA + SE1-> E1_NATUREZ

HISTÓRICO = “Referente a pagamento de duplicata” + SE1->E1_NUM

3. Operações matemáticas com ou sem condição, utilizadas na obtenção de um valor representado em vários campos, ou uma informação onde fórmulas matemáticas devem ser aplicadas sobre um determinado campo;

Fórmulas:

PREÇO DE VENDA =

IIF(DAY(Dbase)=15,B1_PRV2*0,10,B1_PRV1)

TOTAL DE COMISSÃO PAGA A UM TÍTULO =

(SE1->E1_COMIS1+SE1->E1_COMIS2+SE1->E1_COMIS3+ SE1->E1_COMIS4 + SE1->COMIS5)

Onde Utilizar Fórmulas

As fórmulas são utilizadas em vários programas do sistema, principalmente onde a flexibilidade é questão fundamental.

Lançamentos Padronizados

Nos campos CTA.DÉBITO, CTA. CRÉDITO E HISTÓRICO, fórmulas podem ser utilizadas para indicar onde o sistema deve buscar a informação. Por exemplo: se o campo CTA. DÉBITO de clientes fosse formado pelo prefixo “11101” + o código do cliente, a fórmula poderia ser a seguinte:

“11101”+SE1->E1_CLIENTE

Desta forma, o sistema interpreta que o conteúdo deve ser formado pelo código 11101 combinado com o código do cliente trazido do campo E1_CLIENTE do arquivo SE1 Contas a Receber.

É possível também fazer sintaxes condicionadas. Por exemplo: para clientes cujo primeiro dígito do código é “1”, o lançamento deve ser feito na conta 11101 + código do cliente, caso contrário deve ser lançado na conta 11102 + código do cliente.

IIF(SUBS(SE1->E1_CLIENTE,1,1)=”1”,”11101”+SE1->E1_CLIENTE,
“11102” + SE1->E1_CLIENTE)

Validações

Os campos de validação de dados utilizam-se de sintaxes XBase para validar os dados digitados. Consulte o capítulo “Base de Dados” no Manual do Configurador para maiores informações.



Para incluir Fórmulas, siga as orientações descritas a seguir:

1. No menu principal, selecione as opções “Atualizações” + “Cadastros” + “Fórmulas”;
- O sistema apresenta a tela browse com as fórmulas já cadastradas.
2. Selecione a opção “Incluir” e preencha os campos conforme descrição a seguir:

The screenshot shows a software interface for managing formulas. At the top, it says "AP6 Remote - Call Center [Cadastro de Fórmulas]". The main window title is "Cadastro de Fórmulas - Incluir". On the left, there's a vertical menu with options: Pesquisar, Visualizar, Incluir (which is selected and highlighted in blue), Alterar, Excluir, Conf. colunas, and Sair. The main area contains three input fields: "Codigo" with value "001", "Descrição" with value "PEDIDO DE VENDA", and "Formula" which is empty. Below the input fields is a large empty text area. At the bottom of the window, there are standard window controls (minimize, maximize, close). The bottom of the screen shows a toolbar with icons and text: AP6 6.09, DataBase Environment609, Call Center, Teste / Matriz, Administrador, and the date 05/09/01.

Código

Informe neste campo o código da fórmula em cadastro.

Descrição

Informe neste campo a descrição para identificação da fórmula.

Fórmula

Informe neste campo a fórmula, podendo ser utilizadas funções e sintaxes XBase. Veja as orientações descritas no início deste tópico, para confecção da sintaxe.

3. Preenchidos os campos, confira-os e clique no botão “Ok” para confirmar a inclusão da Fórmula Movimentações.



Consultas

Para verificar o cadastro de Fórmulas, o usuário deve fazer uma consulta ao arquivo SM4 - Fórmulas, através da opção “Consultas” + “Cadastros” + “Genéricos”. A consulta pode ser impressa.

Veja o manual "Primeiros Passos" para maiores detalhes.

Determinados eventos do sistema podem acionar o envio de e-mails alertando os interessados e proporcionando um ganho de velocidade no fluxo de informações dentro da empresa.

É necessário que haja uma conexão direta com um servidor de e-mails, pois o serviço precisa estar disponível quando o evento que acionar o envio ocorrer.

Os parâmetros envolvidos na configuração do envio de e-mail são os seguintes:

- MV_EMCONTA Conta utilizada para envio dos e-mails através do M-Messenger.
- MV_EMSENHA Indica qual a senha para a conexão na conta de e-mail cadastrada.
- MV_RELSERV Servidor de e-mail utilizado para a conexão (é o mesmo parâmetro utilizado para envio de relatórios via e-mail).

Além disso, é necessário indicar quais usuários estão relacionados a determinados eventos, através das opções “Atualizações” + “Cadastros” + “M-messenger”.

Através da pasta “Usuários SIGA”, é possível relacionar um ou mais eventos a um usuário ou grupo de usuários do Advanced Protheus (definidos através das Senhas no *Módulo Configurador*).

A pasta “Não Usuários” permite relacionar e-mails de destinatários que não sejam usuários diretos do *Advanced Protheus*.

Os eventos inicialmente criados são:

Código	Descrição
Evento	
001	Produto atingiu ponto de pedido.
002	Produto atingiu estoque negativo.
003	Solicitação de Compra com cotação pendente.
004	Cotação com análise pendente.
005	Nota Fiscal de Entrada com classificação fiscal pendente.

- 006 Controle de Qualidade aguardando tratamento.
- 007 Distribuição de produto aguardando tratamento.
- 008 Lote de produto Vencido.
- 009 Alocação de Técnico – Field Service.
- 010 Geração de Pedido de Venda – Field Service.
- 011 Ação para Pontuação Mínima do Script Dinâmico.
- 012 Ação para Pontuação Máxima do Script Dinâmico.

A um usuário/grupo pode-se associar diversos eventos. O campo “Fórmula” permite associar uma fórmula (SM4) para definição do texto a ser enviado, quando acontecer o evento.

Exemplo:

Se utilizado o Evento “001”, quando um produto atingir o Ponto de Pedido, será enviado um e-mail para o endereço eletrônico do usuário selecionado. Caso seja selecionado um grupo, todos os seus usuários associados receberão o e-mail.



Para enviar um M-Messenger, siga as orientações a seguir:

1. No menu principal, selecione as opções “Atualizações” + “Cadastros” + “M-Messenger”;

O sistema apresenta a tela subdividida em duas pastas, para cadastramento dos usuários que utilizarão os recursos de envio e recebimento de e-mails.



Pasta “Usuários SIGA”

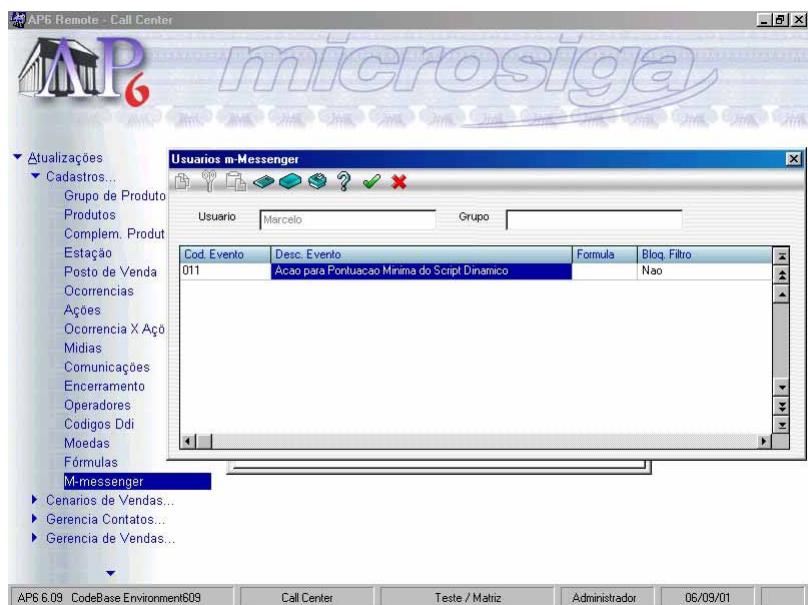
2. Clique sobre a pasta “Usuários SIGA” para vincular aqueles usuários que, no momento da instalação do sistema, foram cadastrados como “usuários do sistema” (consulte o Manual de Configurador para maiores detalhes, no capítulo “Senhas”).
3. Clique botão “Incluir”;

O sistema apresenta uma tela com a relação de todos os usuários cadastrados no *Advanced Protheus*.



4. Posicione o cursor sobre o nome do usuário cadastrado e confirme;

O sistema apresenta uma nova tela para informar os eventos aos quais este usuário terá permissão de leitura e envio de mensagens, através do messenger. Preencha os campos conforme descrição a seguir:



Cód. Evento/Desc. Evento

Selecione neste campo os códigos dos eventos correspondentes ao nível de acesso/resposta do usuário. Tecla [F3] disponível para consultar a Tabela de Eventos e, assim, preencher automaticamente o próximo campo “Desc. Evento”.

Fórmula

Selecione neste campo a fórmula criada para preencher o e-mail, permitindo a personalização do envio. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Fórmulas.

Bloq. Filtro

Selecione neste campo a opção “Sim” para que o usuário esteja sujeito ao filtro, que verifica o e-mail enviado. Para que este usuário sempre receba e-mails, selecione a opção “Não”, quando não será aplicado o filtro de bloqueio de e-mails.

Pasta “Não Usuários”

5. Após preenchidos os dados de usuários do SIGA, é possível cadastrar usuários externos, ou seja, pessoas que possuam e-mail e que não utilizem o *Advanced Protheus*, mas que podem receber as informações geradas pelo sistema;

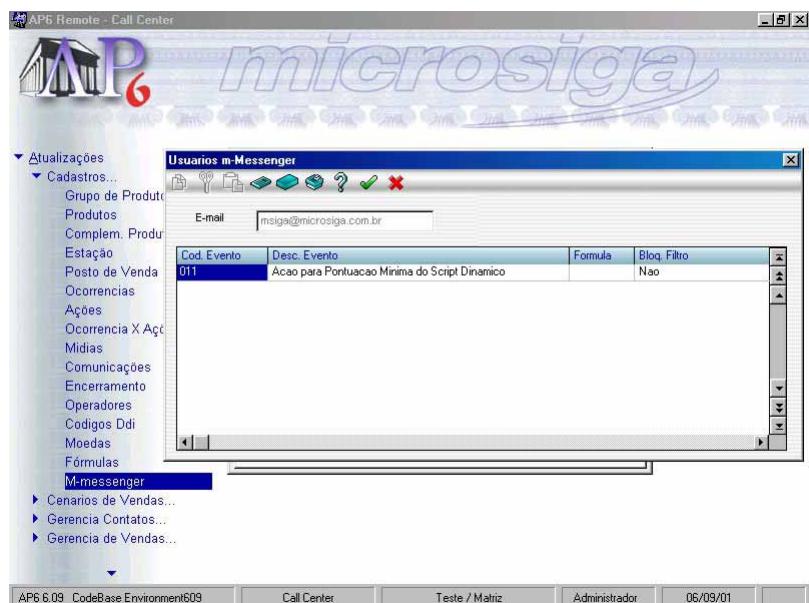
6. Clique na pasta “Não Usuários”;

O sistema apresenta na tela uma área para informação dos e-mails das pessoas que não sejam usuárias do Advanced Protheus.

7. Clique no botão “Incluir”, informe o e-mail do usuário e confirme.



8. Na confirmação do e-mail, o sistema apresenta a mesma tela de seleção de eventos, devendo ser preenchida conforme itens 4 e 5, descritos anteriormente.



Exclusão de M-Messenger

Para que um usuário seja excluído do recurso de m-messenger, basta posicionar o cursor sobre seu nome e clicar no botão “Excluir”.



Consultas

Para verificar os m-messenger cadastrados, o usuário deve fazer uma consulta ao arquivo SAN - Cadastro de M-Messenger, através da opção “Consultas” + “Genéricos”. Esta consulta pode ser impressa.

Para maiores informações, consulte o Manual de Primeiros Passos.

Códigos DDI

Os códigos DDI são utilizados na discagem automática (MODEM/CTI) e na identificação de contatos, desde que o usuário utilize uma plataforma de CTI - Computer Telephony Integration, homologada pela Microsiga.

Nesta rotina o usuário deve cadastrar os códigos DDI, bem como seus respectivos países.



Para efetuar o cadastro de Códigos DDI:

1. No menu principal, selecione as opções “Atualizações” + “Cadastros” + “DDI”;

Será apresentada uma janela browse com todos os códigos cadastrados;

2. Selecione a opção “Incluir”;

O sistema apresenta a tela de inclusão onde deve-se preencher os campos conforme a descrição a seguir:

The screenshot shows a Windows application window titled "AP6 Remote - Call Center [Atualização de Códigos DDI]". The main window is titled "Atualização de Códigos DDI - Incluir". It contains two input fields: "DDI" with the value "01" and "País" with the value "ESTADOS UNIDOS". On the left, there is a vertical menu with options: Pesquisar, Visualizar, Incluir (which is selected), Alterar, Excluir, Conf. colunas, and Sair. At the bottom of the window, there are standard window controls (minimize, maximize, close). The status bar at the bottom of the application window displays "AP6 6.09 CodeBase Environment609", "Call Center", "Teste / Matriz", "Administrador", and the date "06/09/01".

DDI

Informe o código de discagem direta internacional do país.

País

Informe o nome do país para o qual o DDI será cadastrado.



GERÊNCIA DE VENDAS

Banco de Conhecimento

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

Por exemplo, no cadastro de transportadoras, é possível armazenar as imagens dos caminhões que efetuam o transporte. Além disso, ao cadastro de Clientes é possível vincular o contrato de venda de máquinas industriais a um cliente.

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

Para armazenar os arquivos o sistema pode criar dois caminhos diferentes, a partir do diretório onde o *Advanced Protheus* está instalado. Quando o SX2 estiver compartilhado, ou seja, o usuário possui uma única filial, o sistema cria um diretório Shared e quando o usuário possui mais de uma filial, o sistema cria um diretório para cada filial.

Exemplo para uma filial:

C:\AP6\DIRDOC\CO99\SHARED

Exemplo para duas filiais:

C:\AP6\DIRDOC\CO99\BR01 (Filial 01)

C:\AP6\DIRDOC\CO99\BR02 (Filial 02)

Onde:

AP6 – Diretório onde o *Advanced Protheus* está instalado.

DIRDOC – Diretório criado pelo sistema conforme definido no diretório "MV_DIRDOC".

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

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



Os arquivos de segurança armazenados pelo sistema **não devem** ser manipulados pelo usuário. Caso isto ocorra, o sistema poderá sofrer danos. Se houver necessidade de alterar um arquivo do Banco de Conhecimento o usuário poderá utilizar as opções de menu "Salvar Como" e "Atualizar" descritas neste capítulo.



Para efetuar uma inserção no Banco de Conhecimentos:

1. No menu principal, selecione as opções "Atualizações" + "Cenários" + "Banco Conhecimento";

Será apresentada a janela browse com todos os conhecimentos cadastrados.

2. Selecione a opção "Incluir";

O sistema apresenta a tela de inclusão que deve ser preenchida conforme a descrição a seguir:



Cod. Objeto

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

Objeto

Para preencher este campo, clique no botão  para selecionar o arquivo. O sistema apresenta a seguinte tela para que o usuário selecione o caminho exato onde o arquivo está localizado.



Após selecionar o arquivo e confirmar o sistema preenche este campo com o caminho do arquivo.

Descrição

Informe a descrição do conhecimento.

Tamanho

O sistema preenche este campo com o tamanho do arquivo selecionado.

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.

Pesquisa Avançada

Para pesquisar um conhecimento, o sistema disponibiliza a opção "Pesquisa Avançada" que permite efetuar a localização a partir do nome, da descrição, ou de uma palavra-chave do objeto.



Para pesquisar um conhecimento:

1. No menu principal, selecione as opções "Atualizações" + "Cenários" + "Banco Conhecimento";

Será apresentada a janela browse com todos os conhecimentos cadastrados.

2. Selecione a opção "Pesquisa";

O sistema apresenta a seguinte tela para que o usuário selecione o tipo de pesquisa que deseja efetuar. Através do botão "Normal" o usuário pode fazer uma pesquisa padrão do *Advanced Protheus* conforme descrito no Manual de Primeiros Passos;

3. Clique no botão "Avançada" para pesquisar um conhecimento;

O sistema apresenta a seguinte tela de pesquisa avançada. Preencha os campos conforme a descrição a seguir:

The screenshot shows the 'AP6 Remote - Call Center [Banco de Conhecimento]' window. On the left, there's a sidebar with options like Pesquisa, Visualizar, Incluir, Alterar, Excluir, Atualiza, Salvar como, Conf. contatos, and Sair. Below this is a table titled 'Cod. Objeto' with three rows: 0000000001, 0000000002, and 0000000003. The main area is titled 'Banco de Conhecimento' and contains a sub-panel titled 'Localizar conhecimento'. It has fields for 'Objeto' (with a browse button), 'Descrição', 'Palavras chave' (containing 'CO'), and 'Ordenar por' (set to 'Ocorrencias'). At the bottom of this panel is a list box showing 'Banco de Conhecimento - 2 Ocorrências' and 'Contatos - 1 Ocorrência'. At the very bottom of the window are buttons for 'Pesquisa Exata' and two other buttons. The status bar at the bottom shows 'AP6 6.09 CodeBase Environment609', 'Call Center', 'Teste / Matriz', 'Administrador', '06/09/01', and a date/time field.

Objeto/Descrição/Palavra-Chave

Informe um ou mais desses itens para que a partir deles o sistema possa efetuar a pesquisa.

Ordenar Por

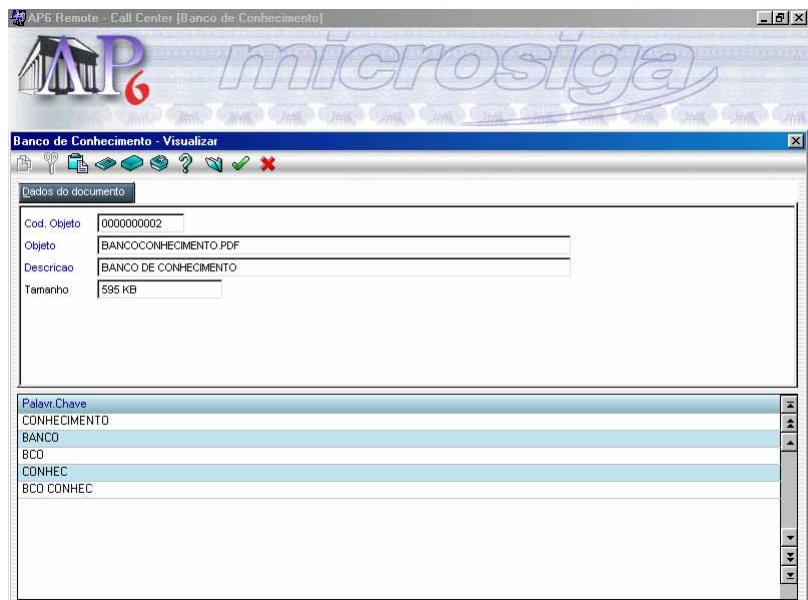
Informe se deseja ordenar a lista pela quantidades de ocorrências ou pela descrição.

Pesquisa Exata

Marque este item para que seja considerado exatamente o que está escrito nos campos Objeto/Descrição/Palavra-Chave. Se este item não estiver marcado, ao digitar apenas o início do texto o sistema trará palavras que começam com o texto informado.

4. Após informar estes campos clique no botão  e a pesquisa será efetuada.
5. Para visualizar o objeto pesquisado, clique com o botão direito do mouse sobre a linha e selecione a opção "Visualiza".

O sistema apresenta a seguinte tela que contém os dados do objeto:



6. Para visualizar o seu objeto clique no botão .

O sistema irá abrir o arquivo. Note que para que o objeto seja visualizado é necessário que o usuário possua em seu computador o aplicativo necessário à abertura deste arquivo. Por exemplo, arquivos do tipo *doc*, serão abertos apenas se o usuário possuir o Word instalado.

A opção "Salvar Como"

Esta opção permite que o usuário salve uma cópia do arquivo que foi armazenado no Banco de Conhecimento em qualquer local do seu computador para manipular as informações contidas neste arquivo, podendo atualizá-las no sistema, sem danificá-lo, através da opção "Atualizar".



Para salvar uma cópia do arquivo armazenado no Banco de Conhecimento:

1. No menu principal, selecione as opções "Atualizações" + "Cenários" + "Banco Conhecimento";

Será apresentada a janela browse com todos os conhecimentos cadastrados.

2. Selecione a opção "Salvar Como";

O sistema apresenta a seguinte tela para que o usuário selecione o caminho exato onde a nova cópia do arquivo deve ser criada:



A opção "Atualiza"

Esta opção, como o próprio nome diz, permite que o usuário atualize o arquivo cujas informações foram alteradas fora do sistema e deseja que essas novas informações pertençam ao Banco de Conhecimento.



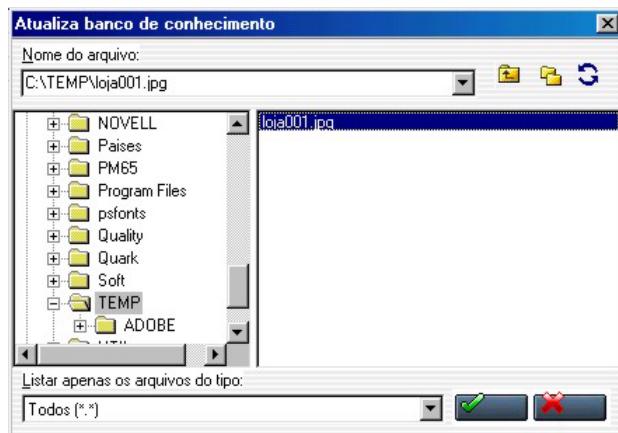
Para atualizar um arquivo no Banco de Conhecimento:

1. No menu principal, selecione as opções "Atualizações" + "Cenários" + "Banco Conhecimento";

Será apresentada a janela browse com todos os conhecimentos cadastrados.

2. Selecione a opção "Atualiza";

O sistema apresenta a seguinte tela para que o usuário selecione o caminho do arquivo que foi modificado:



3. Após a atualização, o sistema apresenta uma tela indicando o sucesso da alteração.

Vinculando Conhecimentos

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

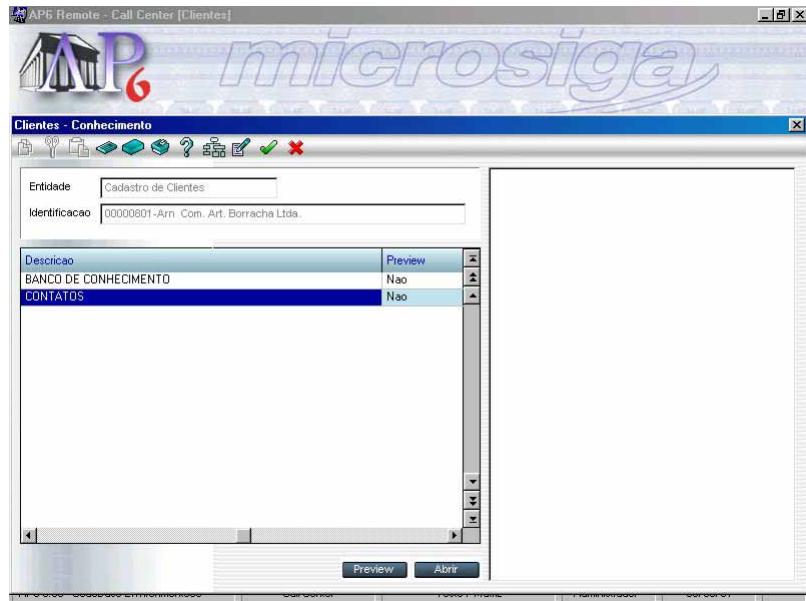
Para descrever esta rotina, tomaremos como exemplo o cadastro de Clientes. Ao vincular conhecimentos a outras entidades do *Advanced Protheus* o usuário deve proceder da mesma forma.



Para vincular um conhecimento:

1. Selecione no menu do cadastro em que estiver, no nosso exemplo, Clientes, a opção "Conhecimento";

O sistema apresenta a tela de conhecimento onde o usuário deve preencher os campos conforme a descrição a seguir:



Entidade

Este campo apresenta o nome da entidade a qual o conhecimento será vinculado.

Identificação

Este campo apresenta o item ao qual o conhecimento será vinculado, conforme foi selecionado no browse.

Objeto

Selecione o nome do arquivo que será vinculado. Caso o conhecimento ainda não tenha sido cadastrado no Banco de Conhecimento, isto pode ser feito neste momento. Para isso, clique no botão . O sistema mostrará a tela onde pode ser feita a inclusão de novos conhecimentos conforme descrito no item "Banco de Conhecimento" deste capítulo.

Descrição

Este campo apresenta a descrição do conhecimento informada no Banco de Conhecimento.

Preview

Este campo é preenchido automaticamente pelo sistema e indica se o arquivo já está armazenado internamente ou não. Se o arquivo já está armazenado, ou seja, já foi aberto pelo sistema anteriormente, o campo será preenchido com "Sim" e o tempo de abertura do arquivo será otimizado.

Alguns arquivos permitem que seja feita uma visualização do mesmo. Para visualizar o arquivo clique no botão "Preview". A figura será apresentada do lado direito da tela.

Se o arquivo não permite visualização de seu conteúdo, ao pressionar o botão "Preview" o sistema apresentará apenas o ícone e o nome do arquivo do lado direito da tela.

Para aumentar a área de visualização clique no botão .

Para abrir o arquivo clique no botão "Abrir".

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



Para incluir um novo Suspect:

1. No menu principal, selecione as opções “Atualizações” + “Gerencia de Contatos” + “Suspects”;

O sistema apresenta a tela browse com os Suspects já cadastrados;

2. Selecione a opção “Incluir”;

O sistema apresenta a tela de inclusão onde deve-se preencher os campos conforme a descrição a seguir:

The screenshot shows a Windows application window titled "AP6 Remote - Call Center [Atualizacao de suspect]". The main title bar has icons for minimize, maximize, and close. The window itself is titled "Atualizacao de suspect - Alterar". Inside, there's a form with various fields:

- Código:** 000033
- Razão Social:** CEREALISTA GÓMES LTDA.
- N. Fantasia:** CEREALISTA
- Tipo:** Cons Final
- Endereço:** AV. TEN. LALDELINO F. AMARAL
- Bairro:** CASA VERDE
- Cidade:** SAO PAULO
- Estado:** SP
- Cep:** 08060-000
- DDD:** 55
- Telefone:** 69567588
- Fax:** 2378835
- E-mail:** [redacted]
- Home page:** [redacted]

To the right of the form is a vertical dropdown list labeled "Endereço" (Address) containing a list of street names:

- AV. TEN. LALDELINO F. AMARAL
- RUA APENIM
- RUA MARIA P.
- RUA CATUMB
- RUA ABILIO S.
- RUA PROF. AF
- RUA BERTOLI
- AV. PACAEMB
- RUA ARTHUR
- RUA DOS COH
- RUA MARCON
- RUA BAUMAN
- AV. MARTIM L
- AL. JOAQUIM I
- AV. BEIRA RIO
- RUA BARAO D
- RUA PREBON
- AV. BARRO BR
- AV. DAS NACO
- RUA JUÁ
- RUA ARIZONA
- RUA PEDROS
- RUA SENA MA
- RUA BANDEIR

At the bottom right of the window, there are buttons for "Cancelar", "Alterar", and "Fechar". The status bar at the bottom right shows the date "03/09/01".

Código

Código do Suspect. Este campo pode ser preenchido com códigos de sua preferência. Porém, para melhor visualização e controle, procure utilizar números seqüenciais.

Razão social.

Informe neste campo a razão social do cliente.

Exemplo: Microsiga Software S.A.

Nome fantasia.

Informe neste campo o nome fantasia do cliente, marca ou abreviação.

Exemplo: Razão : Universidade de São Paulo.

N. Fantasia: USP

Endereço /Bairro/Cidade/Estado/DDD/DDI/CEP/Telefone/Fax

Informe neste campos os dados correspondentes às informações do funcionário.

Exemplo: Jose Silva

Endereço	Av. Couto Maia, 131
Bairro	Santana
Cidade	São Paulo
Estado	S.P.
Cep	02411-000
DDD	11
DDI	55
Telefone	3981-7000
Fax	3981-7200

Para preencher o campo “Estado”, está disponível a tecla [F3] para consultar a tabela de “Unidades Federativas”.

E-mail.

Correio eletrônico para contato com a entidade.

Exemplo: microsiga@microsiga.com.br.

Home Page.

Endereço eletrônico da entidade.

Exemplo: www.microsiga.com.br

Importar

Esta rotina executa a importação automática de arquivos de mailing para o cadastro de Suspect.

3. Selecione a opção “Importar”;

O sistema apresenta a seguinte tela:

Escolha a Empresa

Selecione a empresa cadastrada na Tabela T7, para a importação da base de suspect.



A manutenção do nome das empresas que deverão ser visualizadas no primeiro campo deve ser executada no dicionário de dados SX5 tabela T7. A chave inclusa neste local deverá ser o nome do arquivo de Mailing.

Arquivo

Clique no botão  para selecionar o arquivo que contém os dados para importação.

O sistema apresenta a seguinte tela para seleção do arquivo:



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



Para converter o arquivo: Abra o arquivo de mailing pelo Microsoft Excel, selecione a opção "Arquivo + Salvar Como". Mude o tipo de arquivo a ser salvo pelo Combobox que aparecerá na parte inferior da tela "Salvar como" para .CSV(Comma Delimited). Salve o arquivo.

Caso queira utilizar a rotina padrão de importação salve o arquivo como EMP001.CSV e mantenha a seguinte estrutura de colunas:

Nome, NomeFantasia, Endereço, Município ,Cep, Estado, DDD, Telefone, Fax, EMAIL, Url ,CGC, Contato, Cargo do Contato.

Caso contrário poderá ser customizado o layout do arquivo através do Ponto de Entrada TmkMail e a gravação dos campos inclusos através do Ponto de Entrada TmkGrvAch.

4. Selecionado o Mailing selecione o botão  “Importar”.

Após a importação os dados do mailing serão disponibilizados da seguinte maneira.

5. Confira e salve os dados importados no cadastro de suspect através do botão ok.

Os dados referente ao contato serão criados no Cadastro de Contatos com o Status "desatualizado" seguindo o conceito de relacionamento da versão 6.09.



Consultas

Para verificar o cadastro de Suspects, o usuário deve fazer uma consulta ao arquivo ACH - Suspects, através da opção “Consultas” + “Cadastros” + “Genéricos”. A consulta pode ser impressa.

Veja o manual “Primeiros Passos” para maiores detalhes.

Esta rotina permite determinar os parceiros da empresa em suas negociações ou oportunidades de vendas.



Para incluir Parceiros:

1. No menu principal, selecione as opções “Atualizações” + “Cenários de Vendas” + “Parceiros”;
Serão relacionados os parceiros cadastrados.
2. Selecione a opção “Incluir” e preencha os campos conforme orientações a seguir:

Parceiro	000001	Nome	EMBRA LTDA..
Fantasia	EMBRA		
Endereço	AV PAULISTA, 9239		
Municipio	SÃO PAULO	UF	SP
Bairro	CERQUEIRA CESAR	CEP	12354-648
DDI	55	DDD	11
Telefone	36987121	Fax	21654487
Contato		Home-Page	

Parceiro

Informe o código atribuído ao parceiro.

Endereço /Bairro/Cidade/Estado/DDD/DDI/CEP/Telefone/Fax

Informe neste campos os dados correspondentes às informações do funcionário.

Exemplo: Jose Silva

Endereço	Av. Couto Maia, 131
Bairro	Santana
Cidade	São Paulo
Estado	S.P.
Cep	02411-000
DDD	11
DDI	55
Telefone	3981-7000
Fax	3981-7200

Para preencher o campo “Estado”, está disponível a tecla [F3] para consultar a tabela de “Unidades Federativas”.

E-mail.

Correio eletrônico para contato com a entidade.

Exemplo: microsiga@microsiga.com.br.

Home Page.

Endereço eletrônico da entidade.

Exemplo: www.microsiga.com.br

3. Preenchidos os campos, confira-os e confirme.

Eventos de Visitas

Esta rotina permite cadastrar os eventos que podem ser trabalhados durante a pré-venda: contatos comerciais, visitas efetuadas em clientes ou oportunidades de negócio. Os eventos são utilizados no apontamento da visita, podendo ser tratado como um classificador do apontamento.



Para incluir Eventos de Visita:

1. No menu principal, selecione as opções “Atualizações” + “Cenários de Vendas” + “Eventos de Visitas”;
Serão relacionados os eventos cadastrados.
2. Selecione a opção “Incluir” e preencha o campo conforme orientação a seguir:

Evento

Informe o código do evento em cadastro.

Descrição

Informe a descrição do evento.

É importante que o cadastro de clientes esteja o mais completo possível, possibilitando assim o máximo de informações a serem fornecidas e controladas pelo sistema.



Para incluir Clientes, siga as orientações descritas a seguir:

1. No menu principal, selecione as opções “Atualizações” + “Gerência Vendas” + “Clientes”;

O sistema apresenta uma janela browse com os clientes já cadastrados.

2. Selecione a opção “Incluir”;

O sistema apresenta a tela para cadastramento, subdividida em quatro pastas, que facilitam o gerenciamento das informações.

Pasta “Cadastrais”

3. Clique na pasta “Cadastrais” e preencha os campos conforme descrição a seguir:

The screenshot shows the 'AP6 Remote - Call Center [Clientes]' application window. In the center, a modal dialog box titled 'Clientes - Alterar' is displayed. The 'Cadastrais' tab is selected. The form contains the following data:

Código	000008	Loja	01
Nome	ARN COM. ART. BORRACHA LTDA.	N. Fantasia	ARNIFLEX
Física/Jurídica	Jurídica		
Tipo	Revendedor		
Endereço	AV. ANTONIO SILVIO CUNHA BUENO, 315		
Município	DIADEMA	Estado	SP
Bairro	J.D. INAMAR	CEP	09970-160
DDI	4043.1912	DDD	11
Telefone	4059.3268	Telex	
FAX	4059.3268	CNPJ/CPF	62.018.999/0001-53
Contato	MARTINELLI/CRIS	Ins. Estad.	286.116.556.115
RG/Ced.Extr.		Ins. Municipal	
E-Mail		Home-Page	

At the bottom of the dialog box, there are buttons for 'Alterar' (Alter), 'Visualizar' (View), 'Incluir' (Include), 'Excluir' (Delete), 'Contatos' (Contacts), 'Conhecimento' (Knowledge), 'Referências' (References), 'Config. culturas' (Culture config.), and 'Sair' (Exit). The main window background shows the 'microsigia' logo and some menu options like 'Buscar', 'Visualizar', 'Incluir', 'Alterar', 'Excluir', 'Contatos', 'Conhecimento', 'Referências', 'Config. culturas', and 'Sair'.

Código

Este campo pode ser preenchido com códigos de sua preferência. Porém, para melhor visualização e organização, procure utilizar números seqüenciais.

Exemplo: CÓDIGO 00001

Loja

Este campo é designado para identificar as filiais do cliente. O mesmo código de cliente pode possuir até 99 lojas.

Exemplo:	CÓDIGO	00001	LOJA 01
	NOME	Cliente Padrão	(Matriz)
	CÓDIGO	00001	LOJA 02
	NOME	Cliente Padrão	(Filial Nordeste)

Nome

Informe neste campo a razão social do cliente, quando pessoa jurídica, ou nome completo, quando pessoa física.

Exemplo: NOME Universidade de São Paulo
Reinaldo Menezes

Física/Jurídica

Selecione se o cliente é Tipo Pessoa Física ou Jurídica.

N. Fantasia

Informe neste campo o nome fantasia do cliente, marca ou abreviação.

Exemplo: NOME Universidade de São Paulo
N. FANTASIA USP

Tipo

Informe neste campo, através da caixa de listagem de cortina, a atividade do cliente em relação a empresa. Mediante um cadastro prévio, definido no Módulo Configurador, podemos encontrar estas opções:

“L”	PRODUTOR RURAL
“F”	CONSUMIDOR FINAL
“R”	REVENDEDOR
“S”	ICMS SOLIDÁRIO SEM IPI NA BASE
“X”	EXPORTAÇÃO

Endereço/Município/Estado/Bairro/CEP/Telefone/Telex/Fax

Todos esses campos correspondem as informações cadastrais do cliente.

Exemplo: *Universidade de São Paulo - USP*

<i>ENDEREÇO</i>	<i>Av. Escola Politécnica, 1234</i>
<i>MUNICÍPIO</i>	<i>São Paulo</i>
<i>ESTADO</i>	<i>S.P.</i>
<i>BAIRRO</i>	<i>Cid. Universitária</i>
<i>CEP</i>	<i>05533-000</i>
<i>TELEFONE</i>	<i>555-3344/5566</i>
<i>TELEX</i>	<i>01234</i>
<i>FAX</i>	<i>555-7788/9900</i>

Para preencher o campo “Estado”, está disponível a tecla [F3] para consultar a tabela de “Unidades Federativas”.

Contato

Informe neste campo o nome da pessoa de contato no cliente.

Exemplo: *CONTATO João Carlos - Gerente de Compras*

C.N.P.J./C.P.F./Ins. Estadual/Ins. Municipal

Informe nestes campos as informações cadastrais do cliente quanto a seu registro, enquanto pessoa física ou jurídica.

Exemplo: C.N.P.J./C.P.F. 60.000.123/0001-54

INS. ESTADUAL 123.456.789-88

INS. MUNICIPAL 788.888.988

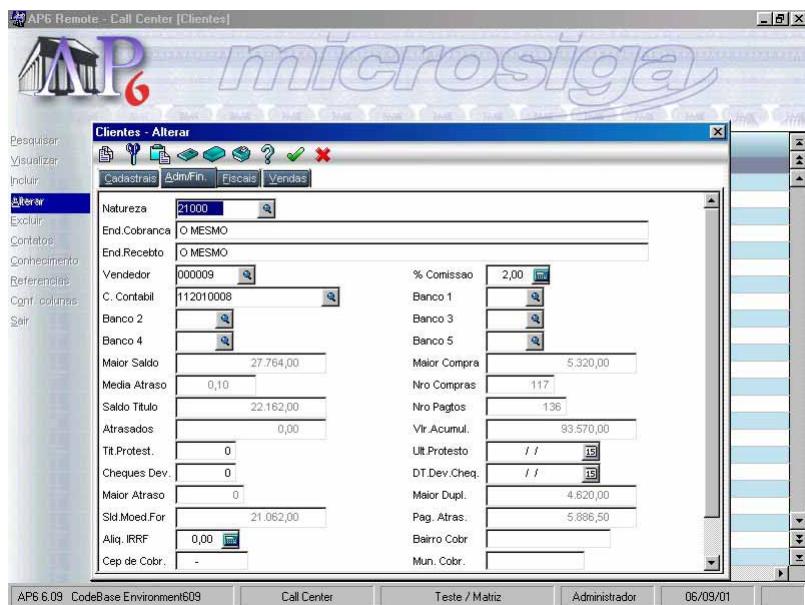
E-Mail/Home-Page

Informe nestes campos os endereços eletrônicos de e-mail e home-page do cliente, se houver.

Pasta “Administrativo-Financeiras”

4. Após preenchidos os dados cadastrais do cliente, clique na pasta “Adm./Fin.”;

O sistema apresenta a tela referente ao cadastro das informações administrativo-financeiras, onde deve-se informar os campos conforme descrição a seguir:



Natureza

Este campo deve informar o código da operação realizada, conforme cadastro de naturezas no próprio *Módulo de Faturamento*. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Naturezas.

Exemplo: NATUREZA 0001

End. Cobrança/Bairro Cobr./Cep de cobr./Mun. Cobr./UF de Cobr./End. Recebto.

Estes campos definem os endereços de cobrança e de recebimento do cliente, que podem diferir do endereço de suas instalações. Pode ser utilizado um gatilho, quando este(s) endereço(s) não diferir (veja manual do *Módulo Configurador*, no tópico “Gatilhos” para maiores detalhes).

Exemplo: END. COBRANÇA

Av. Escola Politécnica, 2233

END. RECEBTO.

Av. Escola Politécnica, 1200

Vendedor

Este campo é reservado para informar o código do vendedor vinculado ao cliente. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Vendedores.

Exemplo: VENDEDOR

001 (Marcos Rogério Santos)

% Comissão

Informe neste campo o percentual de comissão exclusiva quando a venda for realizada para este cliente.

Exemplo: % COMISSÃO

5 (%)

C. Contábil

Informe neste campo o número da conta contábil referente a este cliente. Este campo somente deve estar preenchido se sua empresa estiver utilizando o *Módulo Contábil* integradamente. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Contas Contábeis.

Exemplo: C. CONTÁBIL

22.000.111.22

Banco 1..5

Informe nestes campos os bancos para efetuar a cobrança do cliente. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Bancos.

Exemplo: BANCO 1

341

Maior Compra/Média Atraso/Maior Saldo/No. Compras/1a. Compra/Últ. Compra/Nro. Pagtos/Pag. Atras.

Estes campos são atualizados pelo sistema *Módulo Financeiro*, de acordo com as transações e movimentações executadas no sistema, referentes ao cliente. Não podem ser alterados manualmente, e tratam dos saldos das negociações, podendo ser consultado através da opção “Consulta Posição Cliente”.

Consulte o capítulo “Consultas” neste manual para maiores detalhes.

Saldo Título

Este campo informa o saldo dos títulos do cliente que estão em aberto, sendo atualizado pelo sistema, de acordo com as transações e movimentações executadas. Não pode ser alterado manualmente.

Atrasados

Este campo indica o saldo das duplicatas do cliente que estejam em atraso, sendo atualizado pelo sistema, de acordo com as transações e movimentações executadas. Não pode ser alterado manualmente.

Vlr. Acumul.

Este campo indica o total vendido ao cliente. Campo atualizado pelo sistema, de acordo com as transações e movimentações executadas. Não pode ser alterado manualmente.

Tít. Protest.

Este campo é informativo, e indica a quantidade de títulos protestados deste cliente.

Exemplo: *TIT.PROTEST. 05 (cinco tít. protestados)*

Últ. Protesto

Informe neste campo a data do último protesto de título deve ser informado pelo usuário neste campo. Botão “calendário” disponível para realizar consultas a datas.

Exemplo: *ÚLT. PROTESTO 01/11/99*

Cheques Dev.

Assim como o campo de “Títulos Protestados”, este é informativo, devendo ser preenchido pelo usuário, indicando a quantidade de cheques que o cliente tenha como devolvidos.

Exemplo: *CH.DEVOLV. 03 (três ch. devolvidos)*

Dt. Dev. Cheq.

Neste campo deve-se informar a data do último cheque do cliente que tenha sido devolvido.

Exemplo: *DT.DEV.CH. 03/04/00*

Maior Atraso/Maior Dupl.

Estes campos são atualizados pelo sistema, de acordo com as transações e movimentações executadas. Assim, informam sobre o valor do maior atraso no pagamento de duplicatas além do maior valor de duplicatas do cliente, respectivamente. Não podem ser alterados manualmente.

Sld. Moed. For.

Este campo informa o saldo dos títulos do cliente em moeda forte. Não pode ser alterado manualmente, pois será atualizado pelo sistema, conforme ocorrem as movimentações no sistema.

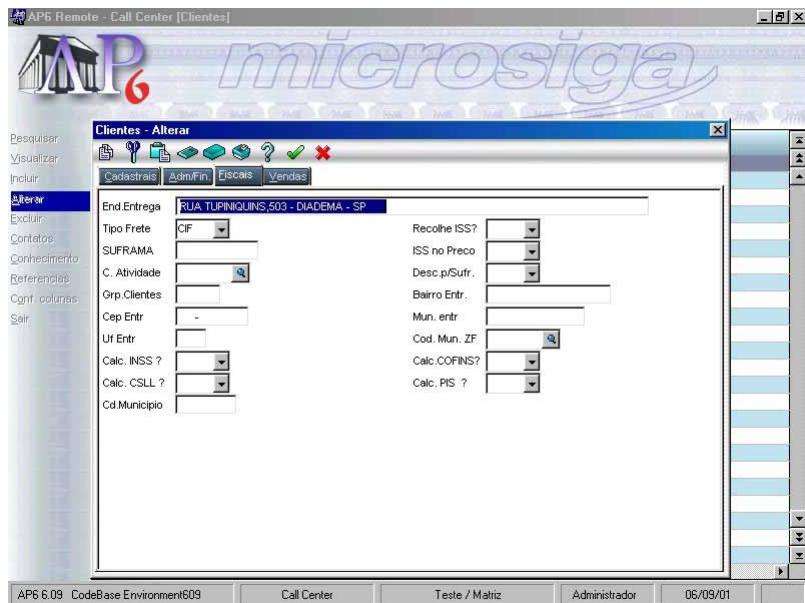


A moeda considerada como Forte deve ser informada no *Módulo Configurador*, através do parâmetro MV_MCUSTO.

Pasta “Fiscais”

5. Após preenchidos os dados administrativo-financeiros do clientes, clique na pasta “Fiscais”;

O sistema apresenta a tela referente ao cadastro das informações fiscais, onde deve-se informar os campos conforme descrição a seguir:



Código de Atividade

Este campo classifica o cliente quanto a sua atividade econômica. Pode-se considerar o código de imposto de renda.

Exemplo: COD.ATIVIDADE1234

End. Entrega

Informe o endereço para entrega do cliente, que pode diferir do endereço de suas instalações. Pode ser utilizado um gatilho, quando este(s) endereço(s) não diferir. Veja manual do *Módulo Configurador*, no tópico “Gatilhos” para maiores detalhes.

Exemplo: END. ENTREGA

Av. Escola Politécnica , 2233

Tipo Frete

Informe neste campo se o cliente paga o frete, ou a empresa paga, selecionando através da caixa de listagem de cortina, uma das opções, se “cif” ou “F.O.B.”.

Exemplo: TIPO FRETE

cif

SUFRAMA

Este campo aplica-se a clientes que pertençam à Zona Franca de Manaus. Para estes clientes, na geração da nota fiscal, o sistema concederá 7% de desconto no valor unitário do produto. Assim, o cliente estará cadastrado no SUFRAMA, sob um código exclusivo.

Exemplo: SUFRAMA 444

ISS no Preço

Selecione neste campo a opção “Sim” quando o imposto de ISS incidir sobre as movimentações deste cliente, sobre o preço das mercadorias, assim sendo quando o valor do ISS já estiver embutido no preço, ou “Não” ou “campo em branco”, se o ISS for somado ao total da nota fiscal do cliente.

Desc. p/ Sufr.

Este campo permite desconto de 7% na base de cálculo de ICMS, quando o cliente possuir código Suframa. Selecione através da caixa de listagem de cortina, a opção “Sim”, o sistema efetuará o desconto na base de cálculo de ICMS para o cliente, ou “Não” ou “campo em branco”, caso contrário.

Grp. Clientes

Informe neste campo o grupo de tributação para tratamento de exceção fiscal.

Cod. Mun. ZF

Neste campo informe o código do município utilizado para Zona Franca de Manaus e áreas de livre comércio. Tecla [F3] disponível para consultar a tabela de “Unidades Federativas”.

Calcula INSS?

Selecione neste campo a opção “Sim” se o imposto de INSS incidir sobre os títulos gerados a este cliente, ou “Não” ou “campo em branco”, caso contrário.

Calc. COFINS?

Informe neste campo a opção “Sim” se o imposto de COFINS será calculado no título, ou “Não” ou “campo em branco”, caso contrário.

Calc. CSLL?

Informe neste campo a opção “Sim” se a Contribuição Social será gerada pelos títulos deste cliente, ou “Não” ou “campo em branco”, caso contrário.

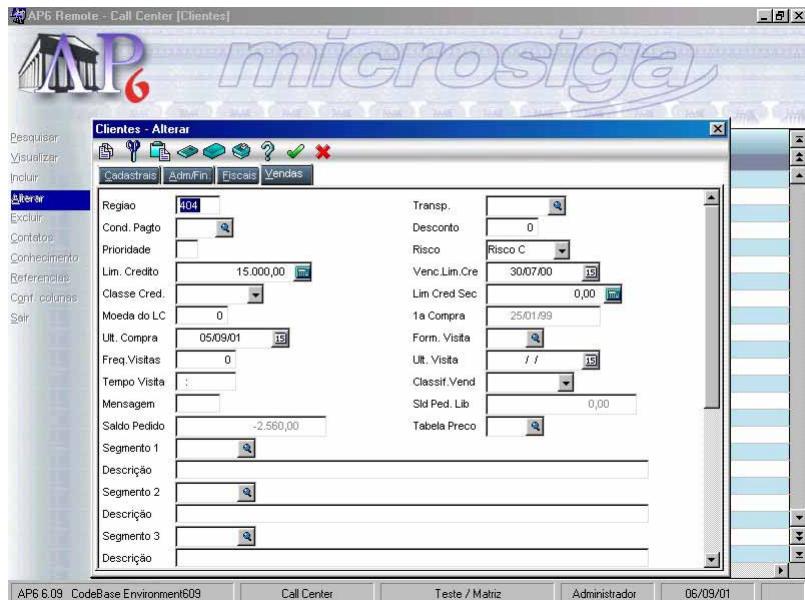
Calc. PIS?

Informe neste campo a opção “Sim” se o PIS será gerado pelos títulos deste cliente, ou “Não” ou “campo em branco”, caso contrário.

Pasta “Vendas”

6. Após preenchidos os dados cadastrais do cliente, clique na pasta “Vendas”;

O sistema apresenta a tela referente ao cadastro das informações de vendas, onde deve-se informar os campos conforme descrição a seguir:



Região

Informe neste campo a região de vendas a que pertence o cliente. Pode ser controlado por tabela própria que identifique a região e/ou promoção de vendas, basta criar uma tabela específica. Consulte o manual do *Módulo Configurador* para maiores detalhes.

Exemplo: REGIÃO Norte; Inverno; Férias

Transp.

Informe neste campo o código da transportadora cadastrada para este cliente. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Transportadoras.

Exemplo: TRANSP. 528 (Expresso de Prata)

Cond. Pagto.

Informe neste campo a condição de pagamento padrão para o cliente. Desta forma, quando solicitada condição de pagamento deste cliente em outra rotina do sistema, o mesmo trará automaticamente aquela que estiver indicada neste campo, podendo ser alterada, caso necessário. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Condições de Pagamento.

Exemplo: COND. PAGTO. 01 (a vista)

Desconto

Informe neste campo o percentual de desconto padrão oferecido ao cliente, quando da geração do título.

Exemplo: DESCONTO 8 (%)

Prioridade

Este campo é informativo, e permite ao usuário informar a prioridade de atendimento do cliente, face sua contribuição a empresa, de acordo com critério próprio.

Exemplo: PRIORIDADE 0

Risco

Este campo é designado a informar o grau de risco do cliente. O sistema possui uma tabela no *Módulo Configurador* com os riscos relacionados. Preencha o campo selecionando as opções a seguir, através da caixa de listagem de cortina:

RISCO A Aprovação total de crédito

RISCO B Critério próprio por número de dias em atraso na duplicata

RISCO C Critério próprio por número de dias em atraso na duplicata

RISCO D Critério próprio por número de dias em atraso na duplicata

RISCO E Crédito SEMPRE bloqueado



Os dias referentes aos RISCOS B, C e D devem ser informados no *Módulo Configurador*, pelos parâmetros MV_RISCOB, MV_RISCOC e MV_RISCOD.

Lim. Crédito

Este campo fornece o valor de limite de crédito do cliente, atualizado pela movimentação financeira do cliente. Tecla [F3] disponível para ativar o botão “Calculadora” e realizar eventuais cálculos.

Exemplo: *LIMITE DE CRÉDITO 100.000,00 (cem mil reais)*



O limite de crédito é válido por pedido, não sendo cumulativo. Além disso, ele prevalece sobre o risco.

Venc. Lim. Cré.

Informe neste campo a data fim do limite de crédito informado. Esta data deve ser sempre observada, para que o controle não considere clientes indevidos. Tecla [F3] disponível para ativar o botão “Calendário” e realizar consultas a datas.

Exemplo: *VENC. LIM. CRÉ. 01/01/01*

Classe Créd.

Informe neste campo, através da caixa de listagem de cortina, as opções de avaliação de crédito do cliente, dividido em três classes: “A”, “B” ou “C”, adotando assim um critério próprio de avaliação.

1^a Compra/Últ. Compra

Estes campos apresentam as datas da primeira e última compra do cliente, respectivamente. Atualizado automaticamente pelo sistema.

Freq. Visitas

Este campo é informativo que indica o intervalo de dias para a visita do vendedor ao cliente. Tecla [F3] disponível para ativar o botão “Calculadora” e realizar eventuais cálculos.

Exemplo: *FREQ. VISITA 07 (sete dias)*

Últ. Visita

Este campo também é informativo que indica a data da última visita do vendedor ao cliente. Tecla [F3] disponível para ativar o botão “Calendário” e realizar consultas a cálculos.

Exemplo: **ÚLT. VISITA** **28/09/99**

Form. Visitas

Selecione neste campo a fórmula de cálculo que efetua a previsão para a próxima visita ao cliente. A fórmula deve retornar uma data válida, que não seja fim de semana, salvo casos específicos, feriados e outros. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Fórmulas.

Tempo Visita

Informe neste campo o tempo a ser considerado na visita ao cliente, na forma de horas e minutos (HH:MM).

Classif. Vend.

Selecione neste campo a classificação do cliente, segundo critérios de curva ABC, sendo “A” - Classe A, “B” - Classe B ou “C” - Classe C.

Mensagem

Informe neste campo a mensagem padrão a ser impressa na nota fiscal emitida ao cliente. Utiliza-se este campo quando a mensagem for sempre a mesma.

Exemplo: “Material despachado em fardos”.

Sld. Ped. Lib.

Informe neste campo o saldo residual dos títulos já liberados pelo faturamento, ou seja, caso o pedido tenha sido faturado parcialmente, restará um “resíduo” de itens neste pedido. Campo atualizado pelo sistema, de acordo com as transações e movimentações executadas. Não pode ser alterado pelo usuário.

Saldo Pedido

Este campo indica o saldo dos pedidos de venda do cliente, a serem faturados. Campo atualizado pelo sistema, de acordo com as transações e movimentações executadas. Não pode ser alterado manualmente.

Tabela Preço

Dentre as várias tabelas de preços que sua empresa possa possuir, podemos defini-las exclusivamente para distintos clientes através deste campo.

Exemplo: *TABELA PREÇOS01 (tabela 01)*

Segmento 1 a 8

Selecione os segmentos de mercado em que o cliente atua. Esta informação será para filtragem de clientes. Pressione [F3] para selecionar a partir da Tabela T3 - Tabela de Mercado.

Descrição

Apresenta as descrições dos segmentos.

Agrega Liberados

Selecione neste campo a opção “Sim” para que o fator de junção de pedidos para a geração da nota fiscal, ou seja, uma única nota fiscal emitida ao cliente, ativando pedidos agregados, referente a pedidos distintos, seja ativado, ou “Não” ou “campo em branco”, caso contrário.

7. Preenchidos os campos de todas as pastas, confira-os e clique no botão “Ok” para confirmar a inclusão do cliente.



Relatórios

Os dados dos clientes cadastrados podem ser impressos através das opções “Relatórios”+ “Cadastros” + “Clientes”.

Veja o tópico "Relatórios" neste manual.

Vendedores

Se sua empresa trabalha com vendedores, este cadastro será imprescindível para o cálculo das comissões de vendas.



Para incluir vendedores, siga as orientações descritas a seguir:

1. No menu principal, selecione as opções “Atualizações” + “Gerência Vendas” + “Vendedores”;

O sistema apresenta uma tela browse com os vendedores já cadastrados.

2. Selecione a opção “Incluir”.

O sistema apresenta a tela para cadastramento, subdividida em duas pastas, que facilitam o gerenciamento das informações.

Pasta “Vendas”

3. Clique na pasta “Vendas” e preencha os campos conforme descrição a seguir:

Código

Este campo pode ser preenchido com códigos de sua preferência. Porém, para melhor visualização e organização, procure utilizar números seqüenciais.

Exemplo: 00001 - João Carlos de Almeida



O código do vendedor pode ser seu número de matrícula, o que facilitará na integração com o Módulo GPE (Gerenciamento de Pessoal).

Nome

Este campo permite cadastrar o vendedor pelo nome, quando o vendedor for pessoa física, ou razão social, caso este seja pessoa jurídica.

Exemplo: João Carlos de Almeida M.E.

Nome Reduzid

Informe o nome comum do vendedor ou abreviação que o identifique mais facilmente.

Exemplo: João Carlos

Endereço/Bairro/Município/Estado/CEP/Telefone/Fax/Telex

Informe neste campos os dados correspondentes às informações cadastrais do vendedor.

Exemplo: João Carlos de Almeida M.E.

ENDEREÇO	Rua das Hortências, 528 - Apto. 48
BAIRRO	Jardim América
MUNICÍPIO	São Paulo
ESTADO	S.P.
CEP	05340-030
TELEFONE	5068-5855
FAX	5068-5856
TELEX	55248

O campo “Estado” dispõe da tecla [F3] para consultar a tabela de “Unidades Federativas”.

Tipo

Selecione neste campo se o vendedor é interno ou externo, através da opção “I” para vendedor interno ou “E” quando externo.

C.N.P.J./C.P.F./Ins. Estad./Ins. Municip.

Informe nestes campos as informações cadastrais do vendedor, quanto a seu registro, enquanto pessoa física ou jurídica.

Exemplo: C.N.P.J./C.P.F. 60.000.123/0001-54

INS. ESTADUAL 123.456.789-88

INS. MUNICIPAL 788.888.988

E-Mail/Home-Page

Informe nestes campos os endereços eletrônicos de e-mail e home-page do vendedor, se houver.

Cód. Usuário

Informe neste campo o código do representante comercial (vendedor) como usuário do sistema, para que seus registros realizados sejam registrados em seu nome, para eventuais cálculos de comissão, por exemplo. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Usuários do sistema.

Supervisor

Informe neste campo o responsável como supervisor do vendedor. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Supervisores.

Gerente

Informe neste campo o responsável como gerente do vendedor. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Gerentes.

Fornecedor/Loja

Informe nestes campos os código a serem atribuídos ao vendedor, para que seja controlado como fornecedor na geração de títulos a pagar, sendo código de fornecedor e loja. Caso já estejam cadastrados como fornecedores, basta preencher o código do fornecedor. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Fornecedores.

Gera Cta. Pag.

Selecione neste campo a opção “Sim” para que o título, no contas a pagar, seja gerado automaticamente com o cálculo da comissão, ou “Não”, caso contrário.

Banco

Cadastre o banco onde normalmente são pagas as comissões do vendedores. Este campo facilita a geração das comissões, pois o campo que determina o banco de pagamento já virá preenchido, o que não impede que seja alterado. Pode-se consultar os bancos já cadastrados pelo sistema. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Bancos.

Região

Este campo é informativo que indica a que região o vendedor pertence, ou promoção/produto. Pode-se criar um critério próprio de identificação.

Exemplo: *Norte; Pisos; Frigorífico*

Comissão

Este campo indica o percentual de comissão padrão deste vendedor. Não impede que o valor da comissão seja alterado na venda ou no processamento da comissão. Tecla [F3] disponível para ativar o botão “Calculadora” e realizar eventuais cálculos.

Exemplo: *2,5 (%)*

% Pago na Baixa

Este campo é de extrema importância para o cálculo da comissão do vendedor. Indica o percentual da comissão que lhe será pago quando o título daquela venda for baixado, ou seja, quando a empresa oficializar o pagamento do cliente.

Base c/ ICMS

Neste campo selecione se a comissão de venda incidirá sobre o ICMS cobrado na nota fiscal, sendo “Sim” para calcular a comissão sobre o valor de venda com o imposto, ou “Não” ou “campo em branco”, caso contrário.

B. c/ ICM Ret.

Neste campo selecione se a comissão de venda incidirá sobre o ICMS retido, cobrado na nota fiscal, sendo “Sim” para calcular a comissão sobre o valor de venda com o imposto, ou “Não” ou “campo em branco”, caso contrário.

Base c/ IPI

Neste campo selecione se a comissão de venda incidirá sobre o IPI cobrado na nota fiscal, sendo “Sim” para calcular a comissão sobre o valor de venda com o imposto, ou “Não” ou “campo em branco”, caso contrário.

Base c/ Frete

Neste campo selecione se a comissão de venda incidirá sobre o frete da nota fiscal, sendo “Sim” para calcular a comissão sobre o valor de venda com o frete, ou “Não” ou “campo em branco”, caso contrário.

Acresc. Finan.

Neste campo selecione a opção “Sim” para que seja considerado o acréscimo financeiro no cálculo da comissão, ou “Não” ou “campo em branco”, caso contrário.

Dia Pagto. Com.

Informe neste campo o dia do mês em que a comissão será paga. Tecla [F3] disponível para ativar o botão “Calendário” e realizar consultas a datas.

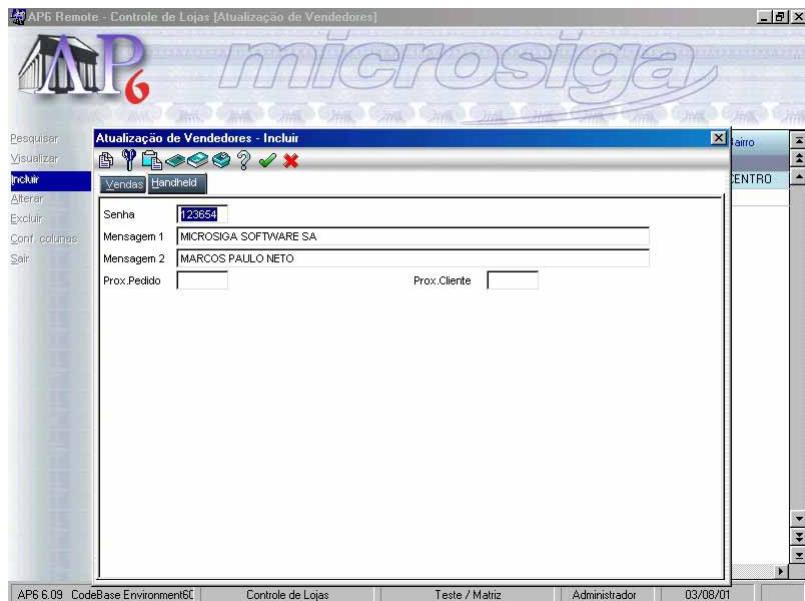
Dias da Cond.

Selecione neste campo, através da caixa de listagem de cortina, se o vencimento da comissão será dentro do mês, mantendo o campo em branco, ou se, no mês seguinte, com a opção “F” (Fora Mês).

Pasta “HandHeld”

4. Após preenchidos os dados cadastrais do vendedor, clique na pasta “HandHeld”;

O sistema apresenta a tela onde deve-se cadastrar informações relativas à configurações de HandHeld, onde deve-se preencher os campos conforme a descrição a seguir:



Senha

Informe a senha que o vendedor deve informar ao acessar o Advanced Protheus através do HandHeld.

Mensagem 1

Informe a primeira mensagem que deve ser exibida na tela do HandHeld.

Mensagem 2

Informe a segunda mensagem que deve ser exibida na tela do HandHeld.

Prox. Pedido

Informe o código do primeiro pedido do Vendedor no HandHeld, este código será atualizado automaticamente após a primeira inclusão.

Prox. Cliente

Informe o código do primeiro cliente cadastrado pelo vendedor no HandHeld. Este código não precisa ser o código do cliente no Protheus, pois quando as informações forem inseridas no sistema, este identificará o cliente com o código definido previamente para o sistema. Este campo será atualizado automaticamente após a primeira inclusão.

3. Preenchidos os campos, confira-os e clique sobre o botão “Ok” para confirmar a inclusão do vendedor.



Relatórios

Para verificação impressa dos vendedores cadastrados, selecione as opções, "Relatórios" + "Cadastros" + "Vendedores".

Para mais detalhes sobre a emissão deste relatório, consulte o capítulo "Relatórios".

Esta rotina fornece dados para a identificação de um Prospect, ou seja, para o sistema, um prospect é uma empresa que deve ser trabalhada para a formação de uma oportunidade de venda, assim podemos dizer que o cliente é o resultado de um Prospect bem trabalhado.



Para incluir Prospects, siga as orientações descritas a seguir:

1. No menu principal, selecione as opções “Atualizações” + “Gerência Vendas” + “Prospect”;

O sistema apresenta a tela browse com os prospects já cadastrados;

2. Selecione a opção "Incluir";

O sistema apresenta a tela para cadastramento, subdividida em quatro pastas, que facilitam o gerenciamento das informações;

Pasta “Cadastrais”

3. Clique na pasta “Cadastrais” e preencha os campos conforme descrição a seguir:

Código

Informe neste campo um código para identificação do cliente prospect.

Loja

Informe neste campo a loja do prospect em cadastro.

Nome

Informe o nome do prospect.

N. Fantasia

Informe neste campo o nome fantasia do cliente prospect, como por exemplo sua marca registrada.

Tipo

Selecione neste campo o tipo de cliente prospect, classificando-o em:

- F = Consumidor Final
- L = Produtor Rural
- R = Solidário
- X = Exportação
- M = Monotributarista

Endereço/ Município/ Bairro/CEP/ Estado/DDI/DDD/ Telefone/ Fax

Informe nestes campos os dados cadastrais do cliente prospect. Para preenchimento do campo “Estado” está disponível a tecla [F3] para consultar a Tabela de Unidades Federativas (estados).

E-mail/Home-Page

Informe nestes campos os endereços eletrônicos do prospect, se houver.

CNPJ/CPF

Informe neste campo o número de CNPJ, quando o prospect for uma pessoa jurídica ou, CPF, quando pessoa física.

Pasta “Business”

4. Clique na pasta “Business” e preencha os campos conforme a descrição a seguir.

Últ. Visita

Informe neste campo a data da última visita. Tecla [F3] disponível para ativar o botão “Calendário” e realizar consultas a datas.

Vendedor

Selecione neste campo o código do vendedor responsável pelo contato comercial com o prospect. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Vendedores.

Negócio 1 a 8

Selecione neste campo o segmento de mercado em que o Prospect atua. Tecla [F3] disponível para consultar a Tabela de Segmentos.

Descrição

Estes campos serão preenchidos automaticamente pelo sistema com a descrição do segmento selecionado no campo anterior “Segmento”, respectivamente aos 8 tipos de segmento distintos, conforme informados.

Origem

Informe a origem do prospect.

Status Anual

Informe o status anual do prospect.

3. Preenchidos os campos, confira-os e confirme.

Agendamento de Visita

Para agenda a visita de um representante comercial a um prospect, deve-se informar a data e o tempo a ser dispensado para agendamento considerando o deslocamento para o prospect.



Para agendar uma visita a um Prospect:

1. Clique na opção “Ag. Visitas” e preencha os parâmetros.

Grupo/Departamento

Este cadastro registra qual o grupo/departamento onde os contatos do clientes/prospects trabalham. Para cada grupo é possível ter vários departamentos.



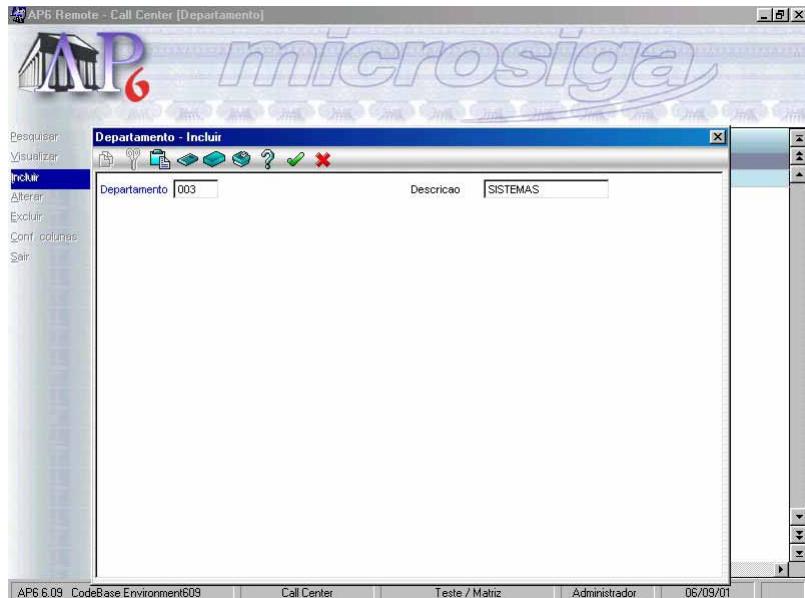
Para incluir Prospects, siga as orientações descritas a seguir:

1. No menu principal, selecione as opções “Atualizações” + “Gerência Vendas” + “Grupo/Departamento”;

O sistema apresenta a tela browse com os prospects já cadastrados.

2. Selecione a opção “Incluir”.

Será apresentada a janela a seguir.



Grupo

Informe neste campo um código para identificação do grupo.

Descrição

Informe numa identificação do grupo.

Cargos de Contato

Neste cadastro são relacionados os possíveis cargos das pessoas de contato nos clientes

Por exemplo:

01 - Gerente de Compras

02 - Supervisor de Compras



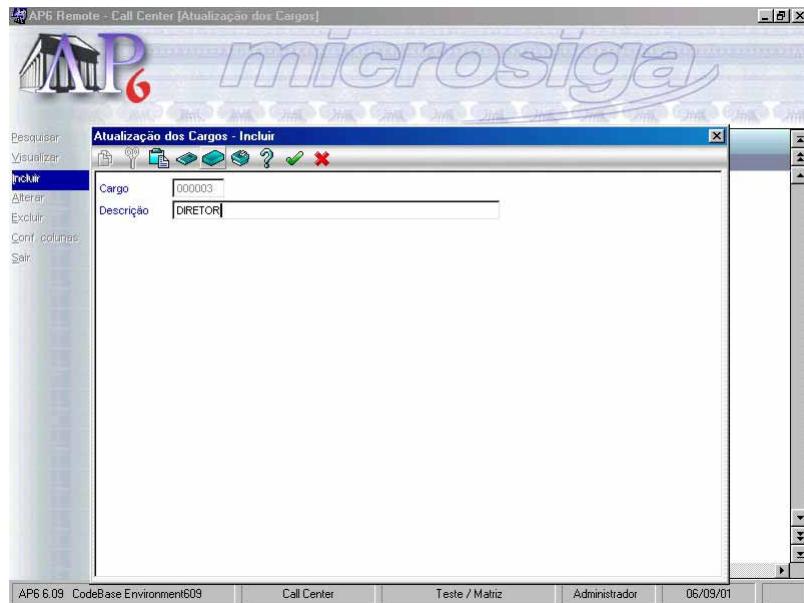
Para cadastrar os cargos dos contatos:

1. Clique na opção "Atualizações" + "Gerência de Vendas" + "Cargo de Contatos".

Será apresentada a janela browse com os cargos cadastrados.

2. Clique no botão "Incluir".

Será apresentada a seguinte janela.



Cargo

Este campo apresenta um código sequencial para identificação do cargo. O código é gerado pelo sistema e não pode ser alterado.

Descrição

Informe a descrição do cargo.

Exemplo: Gerente de Compras



Consultas

Para verificar os cargos de contatos cadastrados, o usuário deve fazer uma consulta ao arquivo SUM - Cargos, através da opção “Consultas” + “Genéricos”. Esta consulta pode ser impressa.

Para maiores informações, consulte o Manual de Primeiros Passos.

O *Advanced Protheus* permite que diversos contatos sejam 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 rotina de Gerador de Contatos (Call Center).



Para incluir Contatos:

1. No menu principal, selecione as opções “Atualizações” + “Cenários” + “Contatos”;

O sistema apresenta uma janela relacionando os contatos já cadastrados.

2. Selecione a opção “Incluir”;

O sistema apresenta a tela para cadastramento, subdividida em três pastas que facilitam o gerenciamento das informações.

Pasta “Cadastrais”

3. Clique na pasta “Cadastrais” e preencha os campos conforme descrição a seguir:

Nome	JULIA SOARES
Endereço	RUA MARIA AMADA, 123
Município	RIO DE JANEIRO
CEP	01421-000
DDD	21
Celular	9168-9875
Fone Com.1	3981-7000
E-mail	julia@microsiga.com.br
Contato	000001
CPF	25244741826
Bairro	CENTRO
Estado	RJ
Cod. País	11
Fone Resid.	5112-2665
Fax	3981-7200
Fone Com.2	3981-7000
Home Page	www.microsiga.com.br

Contato

Informe um código para identificação do contato.

Nome

Informe o nome do contato.

CPF

Informe o número do CPF do contato.

Prospect/ Loja Prosp.

Pressione [F3] e selecione o código/loja do prospect a que pertence o contato, caso não pertença a um cliente.

Cliente/ Loja

Pressione [F3] e selecione o código/loja do cliente a que pertence o contato

Endereço/ Bairro/ Município/ Estado/ CEP/Cod.País

Informe os dados de endereçamento do contato.

DDD/ Fone Resid./ Celular/ Fax/ Fone Com.1/ Fone Com.2

Informe os telefones do contato.

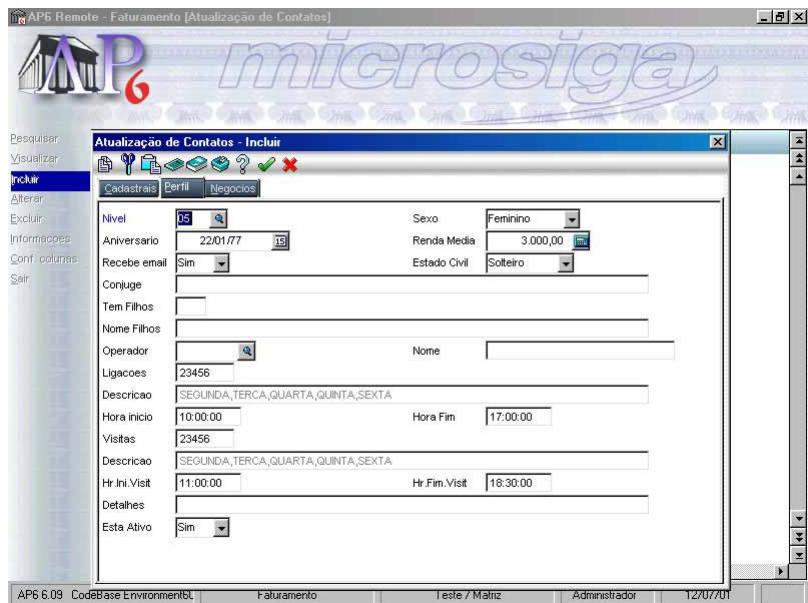
E-mail/ Home-Page

Informe os endereços eletrônicos do contato, caso possua.

Pasta “Perfil”

4. Após preenchidos os dados cadastrais do contato, clique na pasta “Perfil”;

O sistema apresenta a tela referente ao cadastro do perfil, onde deve-se informar os campos conforme a descrição a seguir:



Nível

Informe o nível do contato (de 01 a 10).

Sexo

Selecione o sexo do contato comercial, dentre as opções “1 = masculino” ou “2 = feminino”.

Aniversário

Informe a data de aniversário do contato.

Renda Média

Informe a renda média mensal do contato.

Recebe Email

Informe se o contato autorizou o envio de emails para o seu endereço eletrônico ou não.

Estado Civil

Selecione o estado civil do contato, dentre as opções “1 = Solteiro”, “2 = Casado”, “3 = Divorciado”, “4 = Viúvo” ou “5 = Companheiro (a)”.

Conjuge

Caso o campo “Conjuge” tenha sido preenchido com as opções “casado” ou “companheiro(a)”, informe neste campo o nome do conjugue.

Tem Filhos

Informe a quantidade de filhos que o contato possui. Caso o contato não tenha filhos informe 0.

NomeFilhos

Informe o nome dos filhos do contato.

Operador/ Nome

Selecione o código do operador do sistema responsável pelo cadastro. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Usuários e, assim, preencher automaticamente o próximo campo “Nome”.

Ligações

Informe os dias da semana em que o contato pode receber ligações ativas.

Exemplo: 1234567 (Domingo, Segunda, Terça, Quarta, Quinta, Sexta, Sábado, respectivamente)

Descrição

Este campo apresenta os dias da semana em que o contato pode receber ligações conforme informado no campo anterior.

Hora Início/Hora Fim

Informe os horários de início e término em que o cliente pode receber ligações ativas.

Visitas

Informe os dias da semana em que o contato aceita a visita de um representante comercial.

Descrição

Este campo apresenta os dias da semana em que o contato pode receber visitas conforme informado no campo anterior.

Hr. Ini. Visit./ Hr. Fim Visit.

Informe os horários de início e fim em que o cliente pode receber visitas.

Detalhes

Se houver alguma informação adicional sobre o contato, esta deve ser informada neste campo.

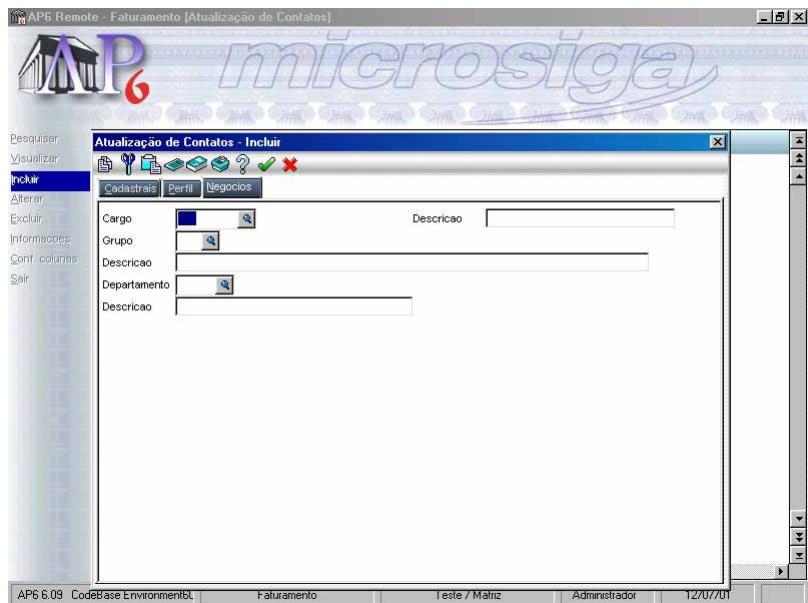
Está Ativo

Selecione “Sim” quando o contato estiver ativo, isto é, continua recebendo ligações da empresa.

Pasta “Negócios”

5. Após preenchidos os dados do perfil do contato, clique na pasta “Negócios”;

O sistema apresenta a tela referente ao cadastro de negócios, onde deve-se informar os campos conforme a descrição a seguir:



Cargo/Descrição

Pressione [F3] e selecione o código do cargo do contato (proveniente do Módulo Call Center).

Grupo/Descrição

Pressione [F3] e selecione o código do grupo a que pertence o contato (proveniente do Módulo Call Center).

Departamento/Descrição

Pressione [F3] e selecione o código do departamento do contato (proveniente do Módulo Call Center).

6. Preenchidos os campos de todas as pastas, confira-os e clique no botão “Ok” para confirmar a inclusão do contato.

Cada contato inserido no banco, pode ser vinculado a uma ou mais entidades do sistema, como Clientes, Fornecedores, etc.

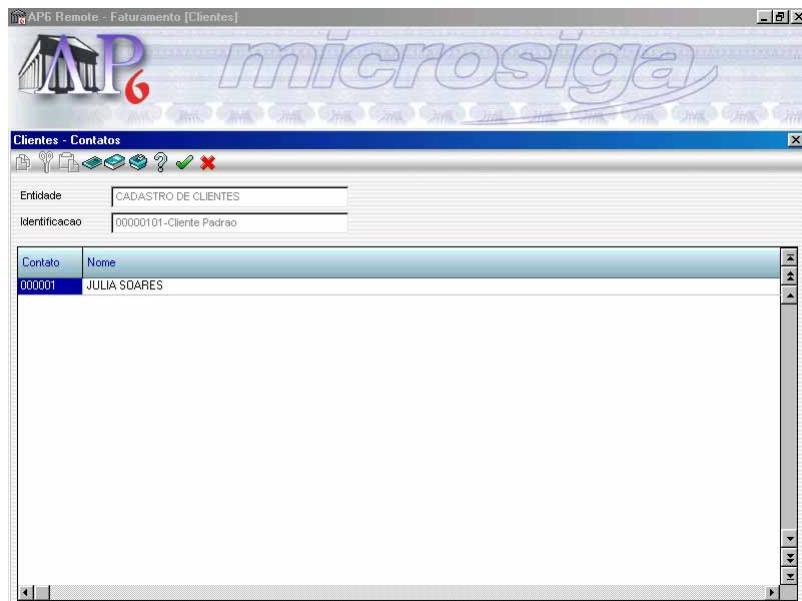
Para descrever esta rotina, tomaremos como exemplo o cadastro de Clientes. Ao vincular contatos a outras entidades de *Advanced Protheus* o usuário deve proceder da mesma forma.



Para vincular um Contato:

1. Selecione no menu do cadastro em que estiver, no nosso exemplo, Clientes, a opção "Contatos";

O sistema apresenta a tela de Contatos onde o usuário deve preencher os campos conforme a descrição a seguir:



Entidade

Este campo apresenta o nome da entidade a qual o contato será vinculado.

Identificação

Este campo apresenta o item ao qual o Contato será vinculado, conforme foi selecionado no browse.

Contato

Selecione o nome do contato que será vinculado.

Nome

Este campo apresenta o nome do contato informado no Cadastro de Contatos.



Relatórios

Os dados dos contatos cadastrados podem ser impressos através das opções “Relatórios”+ “Cadastros” + “Contatos”.

Veja o tópico "Relatórios" neste manual.

Saldos Iniciais

Na implantação do sistema, deve-se informar os saldos em estoque dos produtos (quantidade e valor).

Após a implantação, o *Call Center* fará o controle das saídas dos produtos e atualizará automaticamente o estoque.



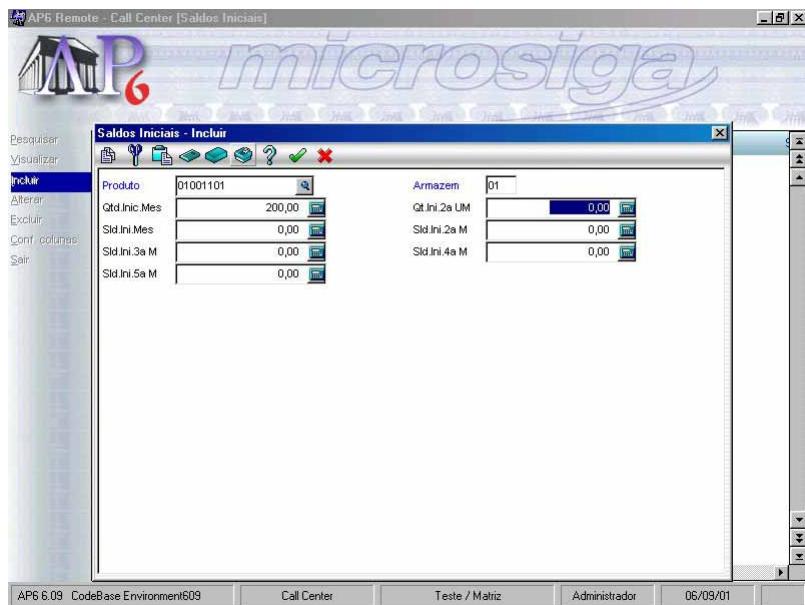
Para cadastrar os saldos iniciais dos produtos:

1. Clique na opção "Atualizações" + "Gerência Vendas" + "Saldos Iniciais".

Será apresentada a janela browse com os saldos produtos cadastrados.

2. Clique no botão "Incluir".

Será apresentada a seguinte tela onde deve-se preencher os campos conforme a descrição a seguir:



Produto

Selecione o código identificador do produto junto ao sistema.

Almoxarifado

Informe o código do almoxarifado no qual será armazenado o produto.

Qtde. Inic. Mês

Informe a quantidade do produto no início do mês para fins de reprocessamento e Kardex.

Qt. Ini. 2aUM.

Informe a quantidade do produto na segunda unidade.

Sld. Ini. Mês

Informe o saldo em valor no início do mês na moeda1.

Sld. Ini 2A. M

Informe o saldo em valor no início do mês na moeda2.

Sld. Ini 3A. M

Informe o saldo em valor no início do mês na moeda3.

Sld. Ini 4A. M

Informe o saldo em valor no início do mês na moeda4.

Sld. Ini 5A. M

Informe o saldo em valor no início do mês na moeda5.



Consultas

Para verificar os saldos iniciais dos produtos, o usuário deve fazer uma consulta ao arquivo SB9 - Saldos Iniciais, através da opção “Consultas” + “Genéricos”. Esta consulta pode ser impressa.

Para maiores informações, consulte o Manual de Primeiros Passos.

Condição de Pagamento

As condições de pagamento especificam como serão efetuados os pagamentos como datas de vencimentos e valores da parcelas. Este cadastro, normalmente, é mantido pelo *Módulo de Faturamento*, sendo utilizado pelo Financeiro nas operações de Liquidação e geração de Faturas a Receber e a Pagar.

Para indicar uma condição de pagamento em qualquer módulo do *Advanced Protheus* deve-se informar:

Código	Código da Condição de Pagamento
Tipo	Tipo da Condição de Pagamento
Condição	Parâmetros da Condição de Pagamento

Assim:

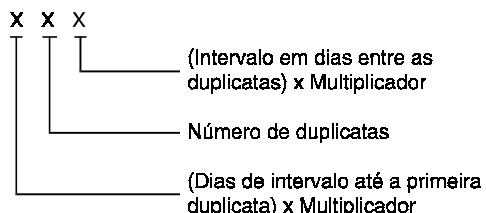
Tipo: 1

Estrutura: A condição de pagamento indica o deslocamento em dias a partir da data base. Os valores devem ser **separados por vírgula**. O usuário pode definir qualquer código para representar a condição.

Exemplo: 30,60,90,120,150

Tipo: 2

Estrutura: O próprio código da Condição de Pagamento representa os vencimentos, regidos pela formula:



O campo condição deve determinar o multiplicador.

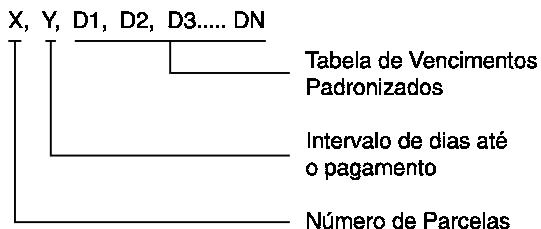
Exemplo:

O código 341 com um multiplicador 7 representa:

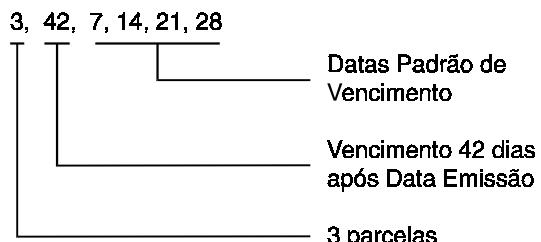
- 21 dias para a primeira duplicata
- 4 duplicatas
- 7 dias de intervalo entre duplicatas

Tipo: 3

Estrutura: O campo “Condição” determina as datas padronizadas para o vencimento. O usuário pode definir qualquer código para representar a condição.



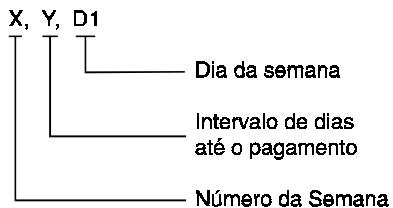
Exemplo:



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

Tipo: 4

Estrutura: O campo “Condição” determina os dias da semana padronizados para o vencimento. O usuário pode definir qualquer código para representar a condição.



Onde D1:

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

Tipo: 5

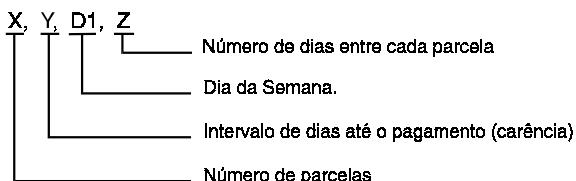
Estrutura: O campo “Condição” representa os vencimentos, regidos pela seguinte fórmula:

Exemplo: A condição “10,12,30” representa:

- 10 -dias para a primeira duplicata
- 12 -duplicatas
- 30-dias de intervalo entre duplicatas

Tipo: 6

Estrutura: O campo “Sistema” assume dias da semana padronizados para o vencimento, considerando o intervalo de dias entre cada parcela.



Onde D1:

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

Tipo: 7

Estrutura: Permite a definição de datas fixas de vencimento no período de um ano. O valor de cada parcela será calculado e dividido o Valor Total da Nota pelo Número de Parcelas.

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

Esta condição trata as parcelas da seguinte maneira:

- São definidos 13 valores numéricos, separados por vírgula;
- Os dois primeiros dígitos indicam o número de parcelas;
- Os demais devem ser utilizados para informar os dias de vencimento das parcelas (de Janeiro a Dezembro);
- Quando o dia informado for superior ao último dia do mês, o último dia do mesmo será assumido.

Exemplo:

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

Dias da Data: Fora a Quinzena

Data Base: 25/03/96

Neste caso serão 3 parcelas com vencimento nos dias 20/04, 25/05 e 30/06.

Tipo: 8

Estrutura: O campo “Condição” 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 vírgulas. A soma dos totais dos percentuais deve ser de 100%.

Exemplo:

Condição: [30,60,90],[25,35,40]

Num total de 1.000 reais serão geradas as seguintes parcelas.

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

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

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

Tipo: 9

Estrutura: Datas fixas. O cliente informa as datas de vencimentos e valores ou percentuais.

Basta indicar no arquivo de Condições de Pagamento, campo Condição, o símbolo “%” para utilizar os campos PARCELAS do arquivo de Pedidos de Vendas, como percentuais a serem parcelados. Caso o campo “Condição” (arquivo Condições de Pagamento), seja preenchido com qualquer outra informação que não seja o símbolo “%”, os parcelamentos serão considerados em valor.



Para incluir Condições de Pagamento:

1. No menu principal, selecione as opções “Atualizações” + “Gerência Vendas” + “Cond. Pagamento”;

O sistema apresenta a tela browse com as condições de pagamento cadastradas.

2. Selecione a opção “Incluir” e preencha os campos conforme descrição a seguir:

Código

Informe neste campo o código da condição de pagamento.

Exemplo: CÓDIGO 30/60

Tipo

Informe neste campo o tipo da condição de pagamento, que pode ser: “1”, “2”, “3”, “4”, “5”, “6”, “8” e “9”. Veja explicação de cada uma delas no início deste tópico.



ATENÇÃO: Na rotina de Televendas não são feitas vendas com tipo “9”.

Cond. Pagto

Informe neste campo os parâmetros da condição de pagamento conforme o tipo.

Exemplo:	<i>00</i>	<i>À vista</i>
	<i>15,30</i>	<i>Vencimentos em 15 e 30 dias, sem entrada</i>
	<i>00,30,60</i>	<i>Vencimentos em 30/ 60 dias, com entrada</i>

Descrição

Informe neste campo a descrição para identificar a condição de pagamento.

Exemplo: *DESCRIÇÃO* *30 e 60 dias*

IPI (N/J/S)

Selecione neste campo, através da caixa de listagem de cortina, a forma como deve ser cobrado o IPI, sendo as opções:

- “N” Normal IPI distribuídos nas “n” parcelas.
- “J” Junta IPI cobrado na primeira parcela.
- “S” Separado IPI cobrado em um título à parte.

Dias da Cond.

Selecione neste campo, através da caixa de listagem de cortina, a forma como serão contados os dias da condição de pagamento, sendo opções:

- “D” data do dia
- “S” fora semana
- “F” fora mês
- “L” fora o dia
- “Q” fora quinzena
- “Z” fora dezena

Desc.Financ.

Informe neste campo o percentual de desconto financeiro a ser concedido para a condição de pagamento, se houver. Tecla [F3] disponível para ativar o botão “Calculadora” e realizar eventuais cálculos.

Forma Pgto.

Indica a forma de pagamento para esta condição. Será utilizado no SIGALOJA.

Dias p/ Desc.

Informe neste campo o número máximo de dias para desconto financeiro, se houver. Tecla [F3] disponível para ativar o botão “Calculadora” e realizar eventuais cálculos.

% Acresc.Fin.

Informe neste campo o percentual de acréscimo financeiro aplicado sobre o valor de venda com esta condição de pagamento, se houver. Tecla [F3] disponível para ativar o botão “Calculadora” e realizar eventuais cálculos.

ICM Solid.

Selecione neste campo, através da caixa de listagem de cortina, como deve ser cobrado o valor de ICM solidário, sendo as opções:

- | | | |
|-----|---------|---------------------------------------|
| “N” | Normal | ICM cobrado em “n” parcelas. |
| “J” | Junta | ICM cobrado na 1 ^a parcela |
| “S” | Separar | ICM cobrado em um título à parte |

Plano

Código do plano pertencente ao cartão da Infocard.

Infocard é uma empresa parceira da SoftwaExpress e através dos recursos por ela disponibilizados é possível uma loja ter um cartão de fidelidade próprio, facilitando e agilizando o tratamento com seus consumidores.

Juros Cartão

Selecione a forma de pagamento do juros de cartão para as empresas que utilizam TEF:

- pagamento pela Administradora
- pagamento pela Empresa
- pagamento Pró-Rata

3. Preenchidos os campos, confira-os e tecle sobre o botão “Ok” para confirmar a inclusão da condição de pagamento.



Consultas

Para verificar as condições de pagamentos cadastradas, o usuário deve fazer uma consulta ao arquivo SE4 - Cadastro de Condições de Pagamento, através da opção “Consultas” + “Genéricos”. Esta consulta pode ser impressa.

Para maiores informações, consulte o Manual de Primeiros Passos.¹

Transportadoras

Transportadoras são empresas contratadas para efetuar transporte de materiais.

A partir do Cadastro de Transportadoras é que o sistema poderá realizar a geração das notas fiscais de conhecimento para pagamento de fretes, além de realizar todos os cálculos de impostos necessários para o sistema como um todo.



Para cadastrar transportadoras:

1. Clique na opção "Atualização" + "Gerência de Vendas" + "Transportadoras".
Será apresentada a janela browse com as transportadoras cadastradas.
2. Clique no botão "Incluir".
Será apresentada a tela de inclusão onde deve-se informar os campos conforme a descrição a seguir:

The screenshot shows the 'Atualização de Transportadoras - Incluir' (Update Transporters - Insert) dialog box. The 'Nome' field is populated with 'TRANSPORTE FACIL' and 'Nome Reduz.' with 'FACIL'. Other fields like 'Endereço', 'Bairro', 'Estado', 'DDI', 'Telefone', 'Telex', 'E-Mail', 'End. Padrão', 'Município', 'CEP', 'DDD', 'CNPJ/CPF', 'Insc. Estad.', and 'Home-Page' are empty or have placeholder values. The left sidebar has 'Incluir' selected. The bottom status bar shows 'AP6 6.09 CodeBase Environment609', 'Call Center', 'Teste / Matriz', 'Administrador', and the date '06/09/01'.

Código

Informe o código que identifica cada uma das transportadoras na empresa.

Exemplo: 00001

Nome

Informe o nome da transportadora.

Exemplo: Transportadora Rodonova.

Nome Reduz.

Informe o nome pelo qual é conhecida a transportadora na empresa.

Exemplo: Rodonova.

Via Transp.

Informe o tipo de transporte utilizado pela empresa.

Exemplo: Rodoviário.

Endereço

Informe o endereço da transportadora.

Município

Informe o município da transportadora.

CEP

Informe o código de endereçamento postal da transportadora.

Estado

Selecione a sigla da Unidade de Federação do endereço da transportadora.

CNPJ/CPF

Informe o número do CNPJ da transportadora ou CPF caso a transportadora seja pessoa física, o sistema automaticamente fará a validação do dígito de controle.

Telefone

Informe o número do telefone da transportadora.

Telex

Informe o número do telex da transportadora.

Contato

Informe o nome do contato na transportadora.

Exemplo: João Carlos.

Insc. Estad.

Número da inscrição estadual da transportadora.

Email

Endereço eletrônico da transportadora na Internet.

Exemplo: rodonova@microsiga.com.br

Home Page

Endereço da página da transportadora na Internet.

Exemplo: www.rodonova.com.br

Administradora Financeira

Esta opção permite o cadastramento dos dados referentes às administradoras de cartão de crédito com as quais a empresa trabalha.



Para cadastrar uma administradora financeira:

1. Clique na opção "Atualizações" + "Gerência de Vendas" + "Adm.Financeira".

Será apresentada a janela browse com as administradoras cadastradas.

2. Clique no botão "Incluir".

Será apresentada a tela de inclusão onde deve-se informar os campos conforme a descrição a seguir:

Cod Adm	001	Nome Adm	Fininvest
Virar em...	0	Tx.Cobranca	0,00
Vecto Padrão	0	Tipo Adminis	CC
Usa Fator		Venc Financ	0
Financ. Prop		Rede Destino	

Cód. Adm.

Informe o código da administradora.

Exemplo: 001

Nome Adm.

Informe o nome da administradora.

Exemplo: Banco Porto Brasil

Virar em

Informe o dia padrão em que será realizada a virada do recebimento da administradora em questão.

Exemplo: Dia 09

Tx. Cobrança

Informe a Taxa de Cobrança que a Administradora cobra para efetuar o pagamento das vendas efetuadas pela empresa.

Exemplo: 5%

Vencto. Padrão

Informe o dia no mês em que a Administradora efetua os pagamentos à empresa. Deverá ser utilizado se a mesma paga em dia fixo do mês.

Tipo Adminis.

Informe o tipo de administradora.

Exemplo: Cartão de Crédito, Convênio, etc.

Usa Fator

Digite “S” se desejar utilizar um fator de multiplicação para calcular as parcelas do cliente. O fator utilizado deve ser implementado no Cadastro de Fatores.

Venc. Financ.

Se for usado fator de multiplicação, informe neste campo o número de dias para recebimento do título financiado a partir da data da venda.

Válido para administradora do tipo "FI".

Financ. Prop.

Indica se esta administradora utiliza financiamento próprio. Em caso afirmativo, os títulos serão gerados um a um conforme o número de parcelas. Caso contrário, apenas um título será gerado.

O TES - Tipo de Entrada e Saída é responsável pela correta aplicação dos impostos devidos por ocasião da entrada e saída dos produtos, controle de baixa de estoque, duplicatas e outros.

Tipos de TES

Para definição do TES deve-se observar que:

CÓDIGOS *O QUE REPRESENTAM*

000 a 499	Entradas
500 a 999	Saídas

No TES devem ser informados os códigos fiscais, cujo primeiro dígito indica o tipo de transação (dentro ou fora do Estado Fiscal):

- 1** - Entrada de material de origem interna ao estado do usuário.
- 2** - Entrada de material de origem externa ao estado do usuário.
- 3** - Entrada de material de origem externa ao país.
- 5** - Saída de material para comprador dentro do Estado.
- 6** - Saída de material para comprador fora do Estado.
- 7** - Saída de material para comprador fora do país.

O segundo e terceiro dígitos indicam tipo de operação e material:

- 11** - Compras/Vendas para industrialização.
- 12** - Compras/Vendas para comercialização.
- 13** - Industrialização efetuada por outras empresas.
- 14** - Material para utilização de prestação de serviços (E).
- 21** - Transferência para industrialização.
- 22** - Transferência para comercialização.
- 23** - Transferência para distribuição de energia elétrica.
- 24** - Transferência para utilização da prestação de serviços.
- 25** - Transferência de produto do estabelecimento que não deva transitar pelo estabelecimento depositante.

26 - Transferência de mercadoria adquirida ou recebida de terceiros que não devam transitar pelo estabelecimento depositante.

ENTRADAS

31 - Devoluções de vendas de produção própria de terceiros e/ou anulações de serviços.

32 - Devoluções de vendas de mercadorias adquiridas e/ou recebidas de terceiros.

33 - Anulação de valores relativos à prestação de serviços.

34 - Anulação de valores relativos a comercialização de energia elétrica.

SAÍDAS

31 - Devoluções de compras para industrialização.

32 - Devoluções de compras para comercialização.

33 - Anulação de valores relativos a serviços.

34 - Anulação de valores relativos a comercialização de energia elétrica.

ENTRADAS

41 - Comercialização de energia elétrica para distribuição.

42 - Comercialização de energia elétrica para utilização no processo industrial.

43 - Comercialização de energia elétrica para consumo no comércio para entradas.

44 - Comercialização de energia elétrica para prestação de serviços.

SAÍDAS

44 - Comercialização de energia elétrica para consumo rural.

45 - Comercialização de energia elétrica para não contribuinte.

51 - Compra de serviços telefônicos para distribuição.

52 - Compra de serviços telefônicos para utilização no processo industrial.

53 - Compra de serviços telefônicos para consumo no comércio.

54 - Compra de serviços telefônicos para prestação de serviços.

55 - Compra de serviços telefônicos pela distribuidora de energia elétrica.

ENTRADAS

61 - Compra de serviços de transporte para serviços de mesma natureza.

62 - Compra de serviços de transporte para utilização no processo industrial.

63 - Compra de serviços de transporte para consumo no comércio.

64 - Compra de serviços de transporte para prestação de serviços telefônicos.

65 - Compra de serviços de transporte pela distribuidora de energia elétrica saídas.

SAÍDAS

61 - Venda de serviços de transporte para serviços de mesma natureza.

62 - Venda de serviços de transporte para contribuinte.

63 - Venda de serviços de transporte para não contribuinte.

ENTRADAS

91 - Compra de ativo fixo e/ou material de consumo.

92 - Transferência de ativo fixo e/ou material de consumo.

93 - Entrada de material para industrialização por encomenda.

94 - Retorno simbólico de insumos utilizados na industrialização por encomenda.

95 - Retorno de remessas para vendas fora do estabelecimento.

99 - Outras entradas e/ou aquisições de serviços não especificados.

SAÍDAS

91 - Venda de ativo imobilizado.

92 - Transferência de ativo fixo e/ou material de consumo.

93 - Saída de material para industrialização por encomenda.

94 - Remessa simbólica de insumos utilizados na industrialização por encomenda.

95 - Devolução de compras para o ativo imobilizado e/ou material de consumo.

96 - Remessas para vendas fora do estabelecimento.

99 - Devolução de compras e/ou prestação de serviços não especificados.

Maiores informações, consultar o Ajuste SENIEF nº 03 de 24/09/94, DOU de 05/10/94.

ISS - Imposto Sobre Serviços

Imposto de competência municipal que incide sobre serviços. No município de São Paulo é de 5%.

ICMS - Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços

Imposto de competência estadual que incide sobre a circulação de mercadorias e serviços (compra, venda, transferência, consignação, transportes, energia elétrica, serviços telefônicos, etc). É embutido no preço e sua tributação depende da operação (compra para consumo, produção) e dos incentivos ligados a região, cedidos pelo governo

Sua apuração e recolhimento são mensais e suas alíquotas são:

- Alíquota para Operações interestaduais para os estados pertencentes ao MV_NORTE (7%).

Operações com destino aos Estados situados nas regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste

- Alíquota para Operações interestaduais (12%)

Operações com destino as Regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste.

- 13%

- Exportações

- 18%

- operações normais dentro do Estado;

- operações interestaduais, quando o destinatário não for contribuinte do ICMS.

- Alíquota Interna

- Utilizada nas operações estaduais ou em operações com não-contribuintes do ICMS.

Na entrada, a empresa se credita do ICMS quando o insumo, em questão, se destinar a industrialização ou revenda.

IPI - Imposto Sobre Produtos Industrializados

Imposto de competência federal. É destacado do preço e tem alíquotas entre 5 a 95%, podendo ser cobrada através de selo como cigarros e bebidas alcoólicas.

O IPI incide apenas em produtos que sofrem processo de industrialização e tem um esquema de crédito semelhante ao ICMS.

Base de Cálculo

Valor sobre o qual será aplicado a alíquota do imposto devido. Normalmente, é o valor da mercadoria adicionado das despesas com acessórios.

Tratamento de IPI

(Produtos a serem Industrializados)

Quando a compra é feita de revendedor ou de atacadista equiparado à indústria e o produto é para industrialização, a empresa credita 50% do IPI, mesmo que este não esteja destacado na nota.

Para efetuar este processo, digita-se [R] na opção calcula IPI no Tipo de Entrada e Saída.



No módulo, o campo ALÍQUOTA IPI deve estar preenchido. Na digitação da nota, a alíquota, valor do IPI do item e o total do IPI da nota devem estar com zeros.

ICMS Complementar

A pergunta CALC.DIF.ICMS? no cadastro de TES, permite definir a necessidade de se calcular (registrando no Livro Fiscal) o ICMS complementar, nas operações de entrada feitas com o TES em questão. Este complemento de ICMS, como já é do conhecimento de todos, é devido quando se compra um produto fora do Estado, destinado ao consumo final. Ele é calculado aplicando o diferencial de alíquotas dentro e fora do Estado e deve ser recolhido pela empresa que efetuou a compra.

Como existem alguns casos previstos na legislação em que o IPI deve ser agregado à base de cálculo do ICMS, mesmo não se tratando de compra para consumo, é necessário responder esta pergunta. Desta forma, as operações de compra em que o IPI é base de cálculo para o ICMS, sem no entanto, se destinar a consumo final, e portanto, não sujeitas ao recolhimento do ICMS complementar, devem ter um TES específico onde se responderá 'N' à pergunta CALC.DIF.ICMS?.

ICMS Solidário

Na entrada de Mercadorias que já tenham o lucro pré-definidos (ex. cigarros), o fornecedor já recolhe o ICMS sobre o lucro do cliente, este é o ICMS solidário.

No momento que o usuário cadastra a Nota Fiscal de Entrada, ele deve lançar a Base do ICMS solidário e o valor retido nos campos apropriados.



Na tela de Nota Fiscal de Entrada, só aparecerá os campos de ICMS solidário se o produto for cadastrado com a porcentagem de lucro no campo ICMS Solidário.

O tratamento do ICMS solidário é separado em entrada e saída com base no campo “B1_PICMENT” do cadastro de Produto (ICMS Solidário na entrada). Esta separação tem por objetivo individualizar os tratamentos necessários para os dois tipos de movimentação.



Para cadastrar Tipos de Entradas e Saídas:

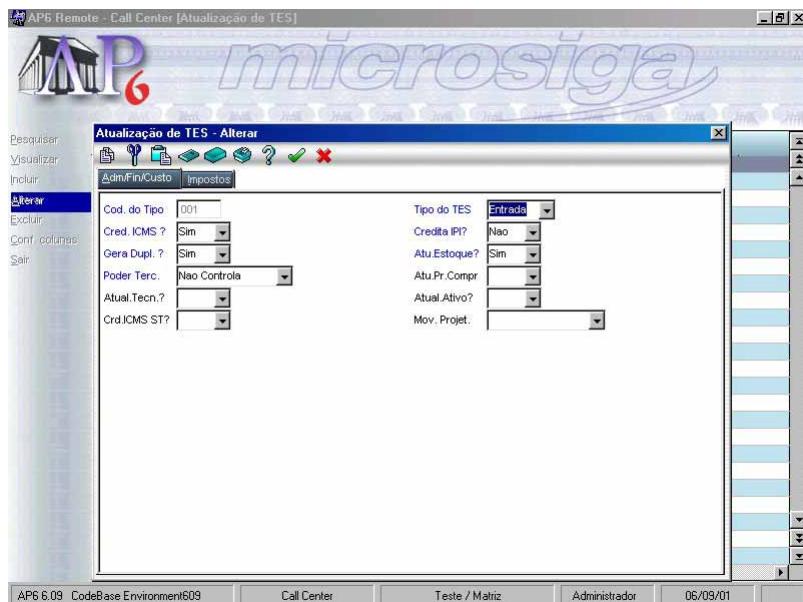
1. No menu principal, selecione as opções "Atualizações" + "Cadastros" + "Tipo de Ent./Saída".

O sistema apresenta a tela browse com os TES já cadastrados.

2. Selecione a opção "Incluir".

O sistema apresenta a tela para cadastramento, subdividida em duas pastas, que facilitam o gerenciamento das informações.

Pasta Adm./Fin./Custos



Cod. do Tipo

Informe o código do tipo de entrada ou saída. Podendo ser:

- 000 a 500 Entrada
- 501 a 999 Saída

Observe as recomendações informadas no início o tópico "TES".

Tipo do TES

Indique o tipo do movimento:

- E Entrada
S Saída.

Cred. ICMS?

Informe "S" (Sim) para creditar o ICMS para cálculo do custo ou "N" (Não) para não creditar.

Credita IPI?

Informe "S" (Sim) para creditar o IPI para cálculo do custo ou "N" (Não) para não creditar.

Gera Dupl.?

Informe "S" (sim) para gerar duplicata automaticamente ou "N" (Não) para não gerar.

Atu. Estoque

Informe "S" (Sim) para atualizar o estoque automaticamente ou "N" (Não) para não atualizar.

Poder Terc.

Digite o código que especifica a transação do TES em poder de terceiros, que pode ser:

- R Remessa
D Devolução
N Não Controla

Atu. Pr. Compr.

Informe "S" (Sim) ou manter o campo em branco, para que o TES atualize o preço de compra no Cadastro de Produtos. "N" (Não) caso contrário.

Atual. Tecn.?

Informe se a amarração Cliente X Produto/Equipamento deve ser atualizado "S" (Sim), quando da saída da nota fiscal. "N" (Não) caso contrário.

Atual. Ativo?

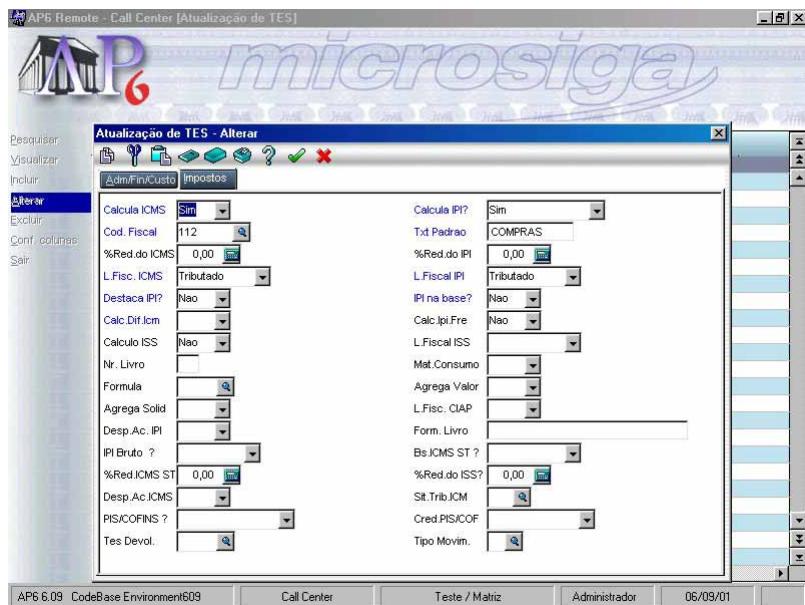
Informe "S" (Sim) para que o Ativo Fixo Imobilizado seja atualizado na entrada de uma nota. "N" (Não) caso contrário.

Crd. ICMS ST.?

Informe "Sim" para calcular o ICMS Solidário, ou "Não" Caso contrário.

- Após preenchidos os dados referentes à pasta Adm./Fin./Custos, o sistema apresenta a tela , onde deve-se informar os seguintes campos conforme descrição a seguir:

Pasta Impostos



Calcula ICMS?

Informe "S" (Sim) para calcular o ICMS ou "N" (Não) para não calcular.

Calcula IPI?

Informe "S" (Sim) para calcular o IPI ou "N" (Não) para não calcular.

Cod. Fiscal

Informe neste campo o código fiscal relativo ao TES.

Txt Padrão

Digite uma breve descrição padrão para o TES.

% Red. do ICMS

Informe neste campo o percentual da base para redução do cálculo do ICMS, se houver.

% Red do IPI

Informe neste campo o percentual da base para redução do cálculo do IPI, utilizado na digitação da nota fiscal de entrada, se houver.

L. Fisc. ICMS

Digite o código do procedimento para ser representado o ICMS deste tipo de movimento nos Livros Fiscais, pode ser:

T Tributado

I Isento

O Outros

N Não

Z ICMS Zerado

L. Fisc. IPI

Digite o código do procedimento para ser representado o IPI deste tipo de movimento nos Livros Fiscais, pode ser:

- | | |
|---|-------------|
| T | Tributado |
| I | Isento |
| O | Outros |
| N | Não |
| Z | ICMS Zerado |

Destaca IPI?

Informe "S" (Sim) para destacar na nota fiscal de entrada ou "N" (Não) para não destacar.

IPI na base?

Informe "S" (Sim) para incidir IPI na base ou "N" (Não) para não incidir.

Calc. dif. ICM?

Informe "S" (Sim) para calcular a diferença de ICMS na nota fiscal de entrada ou "N" (Não) para não calcular.

Calc. IPI. Fre?

Informe "S" (Sim) para calcular IPI nas notas de fretes de entrada ou "N" (Não) para não calcular.

Calcula ISS?

Informe "S" (Sim) para calcular o ISS ou "N" (Não) para não calcular.

L. Fiscal ISS

Digite o código válido de ISS, que irá classificar o movimento no Livro Fiscal, que podem ser:

- T ISS tributado
- I ISS isento
- O Outros
- N Não Lançar

Nr. Livro

Informe o número do Livro Fiscal.

Mat. Consumo

Este campo indica se o item é material de consumo. "S" (Sim) caso positivo, "N" (Não) ou em branco, caso contrário.

Fórmula

Informe o código da fórmula que contém a mensagem a ser impressa na coluna “Observações” dos Livros Fiscais Registro de Entrada e Saídas. Utilize a tecla [F3] para selecionar.

Agrega Valor

Este campo define se incorpora o item “S”(Sim) ou o valor do ICMS ao total dos produtos. Utilizado para emissão de notas-fiscais de sucata.

Agrega Solid.

Informe "S" (Sim) para que o valor do ICMS solidário seja agregado ao total da nota-fiscal, "N" (Não) caso contrário.

L. Fiscal CIAP

Informe "S" (Sim) para que o TES cadastrado controle o CIAP. "N" (Não) caso contrário. Veja o capítulo "CIAP" neste manual para maiores informações.

Desp. Ac. IPI

Informe "S" (Sim) para que as despesas acessórias componha o valor base do IPI nas notas fiscais de entrada referentes a devolução. "N" (Não) caso contrário.

Form. Livro

Informe o código da fórmula que contém a mensagem a ser impressa na coluna “Observações” dos livros Fiscais de Registro de entradas e Saídas. Utilize a tecla F3 para consultar.

IPI Bruto?

Selecione “Bruto” se a base para o cálculo do IPI for o valor bruto do item, caso contrário, selecione “Líquido”.

Bs ICMS ST?

Informe se a base do ICMS Solidário será calculada pelo valor líquido ou pelo valor bruto (incluindo desconto).

% Red. ICMS ST

Informe o perceptual de redução da base do calculo do ICMS Solidário.

% Red. do ISS?

Informe o perceptual de redução da base do calculo do ISS.



Consultas

Para verificar o cadastro de Tipos de Entrada e Saída, o usuário deve fazer uma consulta ao arquivo SF4 - Tipos de Entrada e Saída, através da opção “Consultas” + “Cadastros” + “Genéricos”. A consulta pode ser impressa.

Veja o manual "Primeiros Passos" para maiores detalhes.

Este cadastro permite relacionar todos os produtos concorrentes aos comercializados pela empresa, com especificação de preço e data da última atualização. Estas informações vão servir de apoio para os operadores de Telemarketing e Televendas nas negociações com os clientes.



Para cadastrar os concorrentes:

1. Clique na opção "Atualizações" + "Cadastros" + "Concorrentes".

Será apresentada a janela browse com os Concorrentes cadastrados.

2. Clique no botão "Incluir".

Será apresentada a tela de inclusão onde deve-se informar os campos conforme a descrição a seguir:

The screenshot shows a Windows application window titled "AP6 Remote - Call Center [Atualização de Concorrentes]". The main title bar has the "microsiga" logo. The window contains a form titled "Atualização de Concorrentes - Incluir". The form fields are as follows:

Pesquisor	Produto	Descrição	Concorrente	Preço	Atualiz.
	170.028	PROJETOR MULTIMÍDIA	PROJETOR X	2510,00	03/09/01
Observação	Sem garantia de 3 anos				
Endereço	AV BRAS CUBAS, 3398				
Bairro	SANTANA	Cidade	SAO PAULO		
Estado	SP	CEP	48484-848		
DDI	55	DDD	11		
Telefone	6465454565				
Fax	46454646				

At the bottom right of the window, there is a status bar with the text "Inclusão" and the date "03/09/01".

Produto

Selecione o código do produto comercializado pela empresa que possui concorrentes.

Descrição

Este campo apresenta a descrição do produto e é preenchido automaticamente pelo sistema, quando selecionado o seu código.

Exemplo: Monitor de Vídeo

Concorrente

Informe o nome do produto concorrente.

Exemplo: Monitor de Vídeo Acerpi

Preço

Informe o preço do concorrente.

Exemplo: R\$1000,00

Atualização

Informe a data da atualização desta informação.

Exemplo: 26/06/99

Observação

Digite informações adicionais sobre o produto concorrente para que possam ser consultadas no Telemarketing e Televendas.

Endereço/Cidade/Estado

Informe os dados de endereçamento da concorrente.



Relatórios

O *Call Center* permite que o usuário imprima relatórios com informações do Concorrente.

O principal relatório do Concorrente é:

- Relatório de Concorrentes.

Veja o tópico "Relatórios" neste manual.

Acessórios são produtos que podem ter sua venda associada a um outro produto. Esta amarração de produtos pode ser sugerida no momento da venda.



Para cadastrar os produtos acessórios:

1. Clique na opção "Atualizações" + "Cadastros" + "Acessórios".

Será apresentada a janela browse com os Acessórios cadastrados.

2. Clique no botão "Incluir".

Será apresentada a tela de inclusão onde deve-se preencher os campos conforme a descrição a seguir:

Accessorio	Armazem	Descricao	Quantidade	Observacao
01003101	01	AGECOM 140PS	1	TESTE
01005101	01	AGECOM 500PS	1	TESTE2

Produto

Selecione o código do produto principal de venda.

Descrição

Este campo apresenta a descrição do produto e é preenchido automaticamente pelo sistema, quando selecionado o seu código.

Acessório

Código do produto que será vendido como acessório.

Exemplo: 30304 - Teclado para Microcomputadores.

Local

Local padrão do produto

Descrição

Descrição do produto acessório. Preenchido automaticamente pelo sistema, quando selecionado o seu código.

Exemplo: 30304 - Teclado para Microcomputadores.

Quantidade

Quantidade de venda sugerida do produto.

Exemplo: 1 Unidade

Observação

Digite observações sobre o acessório.

Exemplo: A impressora não é vendida com o cabo paralelo.

O sistema permite que sejam associados diversos acessórios a um produto principal. Para associar outros acessórios a este produto pressione [Seta p/ Baixo] e será aberta uma nova linha de acessório.



Relatórios

O *Call Center* permite que o usuário imprima relatórios com informações dos Acessórios.

O principal relatório de Acessórios é:

- Relatório de Acessórios.

Veja o tópico "Relatórios" neste manual.



AGENDA DO OPERADOR

Esta rotina informa ao operador quais as listas de contatos ativas estão agendadas para ele na data base.

Dessa forma antes de verificar a Agenda do Operador é necessário gerar a lista de contatos deste conforme explicação a seguir:

Lista de Contatos

Esta rotina gera ações de Marketing ativo para os contatos cadastrados no sistema.

Essas ações podem ser por meio de Voz, Fax, Mala-Direta, Cross-Posting e direcionadas para os contatos que por sua vez estão relacionados a diversas entidades (Suspects, Prospects, Clientes, Fornecedores, etc).

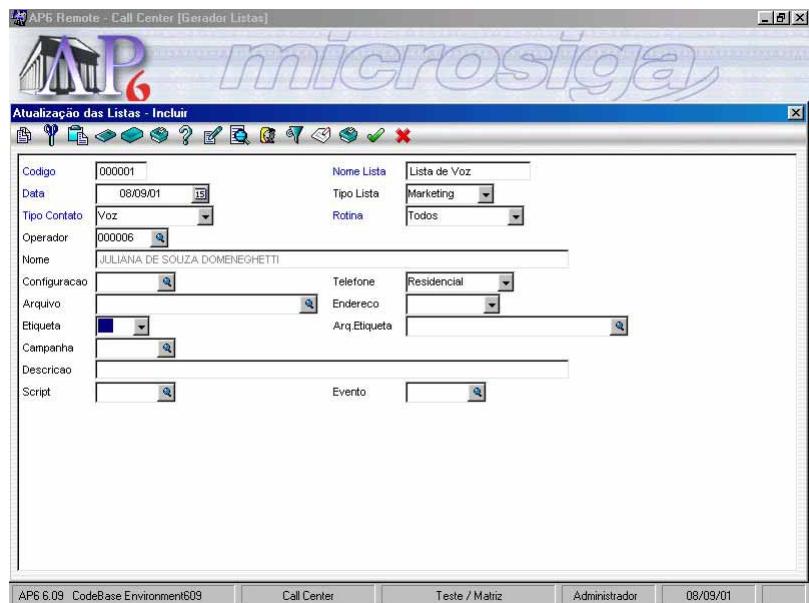
A geração das listas será possível apenas através do contato, por tanto, para o perfeito funcionamento da rotina deve-se verificar se os dados dos contatos estão devidamente cadastrados, especialmente os telefones e endereços.



Para gerar uma Lista de Contatos:

1. Clique na opção "Atualizações" + "Marketing" + "Listas de Contatos";
Será apresentada a janela browse com as listas cadastrados;
2. Selecione a opção "Incluir";

Será apresentada a tela de inclusão com os campos que devem ser preenchidos conforme a descrição a seguir:



Código/Nome

Informe o código e o nome da Lista de Contatos.

Data

Informe a data de execução da lista.

Tipo Lista

Informe o tipo de lista a ser gerada.

Tipo Contato

Informe o modo de interação com os contatos.

Rotina

Selecione a rotina de atendimento.

Operador/Nome

Informe o código do operador para o qual a lista será gerada. O sistema apresentará o nome do mesmo.

Configuração

Informe o código da configuração de telemarketing.

Telefone

Informe o tipo de telefone.

Arquivo

Informe o nome do arquivo de mala direta que será utilizado nessa lista.

Endereço

Informe o tipo de endereço.

Etiqueta

Informe se deseja habilitar a geração de etiquetas.

Arq. Etiquetas

Informe o arquivo de etiquetas.

Campanha/Descrição

Informe o código da Campanha que será associada à lista. O sistema apresenta a descrição.

Script

Selecione o código do script que será associado à lista.

Evento

Selecione o código do evento que será associado à lista

Agenda do Operador

Com as listas geradas é possível verificar a agenda do Operador.



Para verificar a Agenda do Operador:

1. No menu principal selecione as opções "Atualizações" + "Atendimento" + "Agenda do Operador";

Será apresentada a janela da agenda:





CENÁRIO DE VENDAS

O submenu "Cenários de Venda" permite parametrizar toda política de negociação não só da empresa como, também, de um possível canal de distribuição (simulação de um cenário de terceiro).

Estão disponíveis as seguintes rotinas:

- Tabela de Preços
- Regras de Desconto
- Regras de Bonificação
- Regras do Negócio

Estas rotinas englobam todos os processos de pré-venda, sendo uma excelente ferramenta de apoio aos departamentos de venda e negócios.

Tabela de Preços

As tabelas de preços associam vários preços a vários produtos de uma única vez, onde pode-se gerar “*n*” tabelas por produto, e “*n*” produtos por tabela, mantendo cada uma delas ativas ou inativas, associando-lhes propriedades específicas.

n Tabelas >> *n* Produtos

Estas tabelas de preços são utilizadas na colocação de pedidos de venda, quer seja no *Advanced Protheus* ou no *Palm*.



Para incluir Tabelas de Preço, siga as orientações descritas a seguir:

1. No menu principal, selecione as opções “Atualizações” + “Cenários de Vendas” + “Tabela de Preços”;

O sistema apresenta a tela com as tabelas de preços já cadastradas.

2. Antes de iniciar a inclusão dos dados, pressione a tecla [F12] e preencha os parâmetros de configuração exclusiva desta rotina, conforme descrição a seguir:

The screenshot shows the AP6 Remote - Call Center interface with the title bar "AP6 Remote - Call Center [Manutenção da tabela de preços]". On the left, there's a vertical menu with options like Pesquisar, Visualizar, Incluir, Alterar, Excluir, Copiar, Reajuste, Conf. colunas, and Sair. The main area displays a table with columns: Cod. Tabela, Descrição, Data Inicial, Data Final, Cond. Pago., and Tab. Ativa. One row is selected with the code 001 and description "TABELA PADRAO". Below the table, a modal dialog box titled "Parametros" is open, containing fields for "Demonstrar por" (set to "Tabela") and "Produto" (set to "170.026"). At the bottom of the dialog are two buttons: a green checkmark and a red X.

Demostrar por?

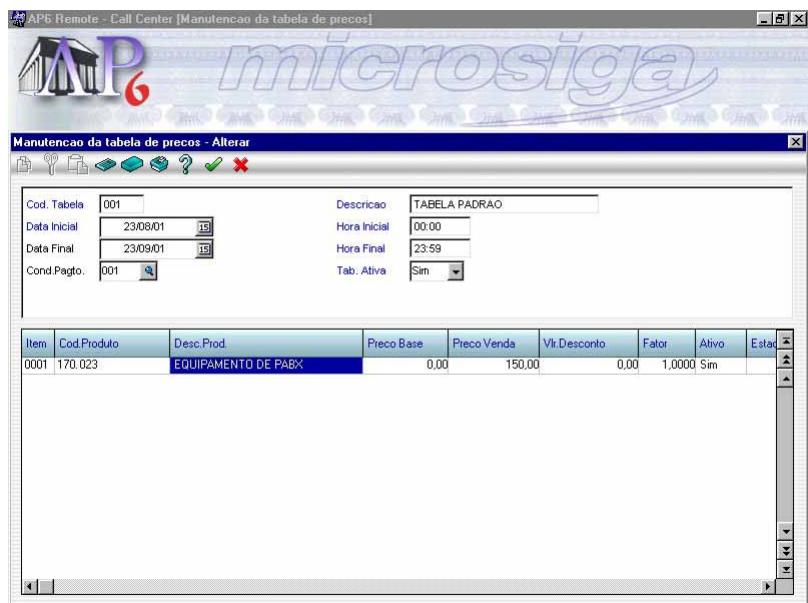
Selecione “Tabela” ou “Produto” neste parâmetro para indicar a forma de inclusão de valores ou itens na tabela de preços, sendo:

Produto?

Selecione neste parâmetro o código do produto a que se refere a tabela de preços em cadastro. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Produtos.

3. Ao confirmar os parâmetros, o sistema apresenta a tela para cadastramento da tabela de preços;

Preencha os campos conforme descrição a seguir:



Cód Tabela

Informe neste campo o código da tabela de preços em cadastro.

Desc. Tabela

Informe neste campo a descrição da tabela de preços em cadastro

Data Inic./Data Final

Informe nestes campos as datas de validade inicial e final de vigência da tabela de preços em cadastro. Tecla [F3] disponível para ativar o botão “Calendário” e realizar consultas a datas. Caso este campo permaneça em branco, a tabela estará sempre válida.

Hora Inic./Hora Final

Informe nestes campos as horas de validade inicial e final de vigência da tabela de preços em cadastro.

Cond. Pagto.

Selecione neste campo a condição de pagamento para esta tabela de preços. Tecla [F3] disponível para consultar o cadastro de Condições de Pagamento.

Tab. Ativa

Selecione neste campo a opção “Sim” quando esta tabela estiver ativa para este produto, ou “Não”, caso contrário, estando ela desativa.

4. A seguir, informe os dados da grade da tabela de preços:

Cod. Prod./Desc. Prod.

Selecione neste campo o código do produto a que se refere a tabela em cadastro. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Produtos e, assim, preencher automaticamente o próximo campo, “Desc. Prod.”, com a descrição do produto selecionado.

Preço Base

Apresenta o preço de venda do produto definido no Cadastro de Produtos (SB1). Este valor será utilizado como base no cálculo automático do preço de venda.

Caso não tenha sido cadastrado, pode ser informado diretamente o “Preço Venda”.

Preço de Venda

O preço de venda do produto é calculado automaticamente em função do Preço Base X Fator. Porém, pode-se informá-lo.

Vlr. Desconto

Se desejar, estipule um valor fixo de desconto que será concedido para o produto através da tabela de preços. Com base no valor do desconto, será recalculado o Preço de Venda e o Fator.

Fator

Informe o fator que deve ser aplicado sobre o Preço Base para obter o Preço de Venda.

Ativo

Informe neste campo se o produto da tabela está ativo. Caso não esteja, é tratado da mesma forma que uma tabela inativa, não sendo considerado.



Para os campos “Estado” e “Tp. Operação” descritos a seguir, existe uma regra de prioridade. Se o campo “Estado” for informado, o sistema desconsidera o campo “Tp. Operação”, independente do conteúdo deste. Por tanto, para que as informações contidas no segundo campo tenham valor, o primeiro deve ser deixado em branco.

Estado

Selecione a sigla do estado para o qual o preço será válido.

Tp. Operação

Selecione o tipo de operação que será realizada:

Estadual – Esta opção indica que o preço será válido apenas para o estado definido no parâmetro “MV_ESTADO”;

Interestadual – Esta opção indica que o preço será válido para todos os estados exceto o estado definido no parâmetro “MV_ESTADO”;

Norte e Nordeste – Indica que o preço será válido apenas para as regiões Norte e Nordeste;

Todos – Indica que o preço será válido para todos os estados da tabela 12 - Unidade Federativa.

5. Preenchidos os campos, confira-os e confirme.

Copiar

Esta rotina permite a criação de novas tabelas de preço, quando estas possuírem itens em comum, para que não seja necessário redigitá-la.



Para Copias Tabelas de Preços, siga as orientações descritas a seguir:

1. No menu de "Tabelas de Preços", selecione a opção "Copiar";

O sistema apresenta a tela para inclusão dos dados da tabela, mantendo os itens da tabela anterior aparentes;

2. Preencha os campo conforme descrição do item anterior:

The screenshot shows a Windows application window titled "AP6 Remote - OMS - Gestao de Distribuicao [Manutencao da tabela de precos]". The main title bar has icons for minimize, maximize, and close. Below the title bar is the Microsiga logo. The window itself is titled "Manutencao da tabela de precos - Copiar". It contains several input fields and a grid of data.

Fields in the top section:

- Cod. Tabela: 002
- Data Inicial: 09/09/01 18
- Data Final: / / 18
- Cond. Pagto: 001
- Descricao: PROMO VERAO FERIAS
- Hora Inicial: 00:00
- Hora Final: 23:59
- Tab. Ativa: Sim

A grid below the fields lists items with their details:

Item	Cod. Produto	Desc. Prod.	Preco Base	Preco Venda	Vlr. Desconto	Fator	Ativo	Frete
0001	0001 AZGD	VELOCIDADE DO PROCESSADOR AZ	250,00	240,00	10,00	0,9600	Sim	
0002	MICRO0001055	MICRO PENTIUM IV 1G 50 GB	2.000,00	1.990,00	10,00	0,9950	Sim	

At the bottom of the window, there are standard Windows-style buttons for "Iniciar" (Start) and "X" (Close). The status bar at the bottom of the screen shows "AP6 6.09 - CodeBase Environment b09", "JMS - Gestao de Distribuicao", "Teste / Matriz", "Administrador", "08/09/01", and "1:40".

Reajustar

Esta rotina permite que as tabelas de preços criadas sejam reajustadas, mediante um fator multiplicativo previamente informado, podendo ainda ser aplicada aos demais pedidos, ainda não faturados.

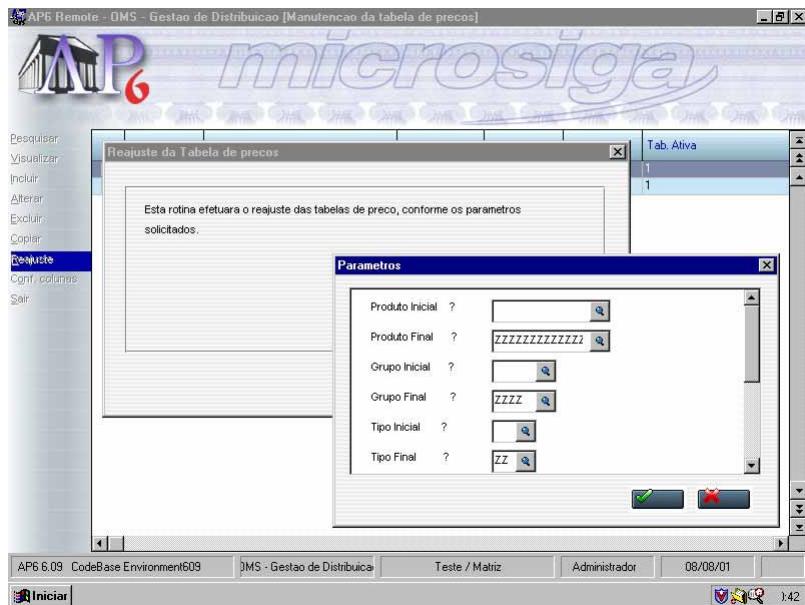


Para Reajustar Tabelas de Preços, siga as orientações descritas a seguir:

1. No menu de “Tabela de Preços”, selecione a opção “Reajuste”;

O sistema apresenta uma tela descriptiva da rotina;

2. Clique no botão “Parâmetros” e preencha-os conforme descrição a seguir:



Produto de?/Produto Até?

Selecione nestes parâmetros um intervalo de códigos de produtos a serem reajustados. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Produtos.

Grupo de?/Grupo Até?

Selecione nestes parâmetros um intervalo de códigos de grupos de produtos a serem reajustados. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Grupos de Produtos.

Tipo Inicial?/Tipo Final?

Selecione nestes parâmetros um intervalo de tipos de produtos a serem reajustados. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Tipos de Produtos.

Tabela Inicial?/Tabela Final?

Selecione nestes parâmetros um intervalo de códigos de tabelas de preços a serem reajustadas. Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Tabelas de Preços.

Fator de Multiplic.?

Informe neste parâmetro o fator multiplicativo incidente sobre o reajuste das tabelas de preço. Tecla [F3] disponível para ativar o botão “Calculadora” e realizar eventuais cálculos.

Número de Decimais?

Informe neste parâmetro o número de casas decimais que devem ser mantidas no cálculo do reajuste de preços.

Pedidos em Carteira?

Seleciona neste parâmetro a opção “Atualizar”, para que os pedidos em carteira sejam também, reajustados, ou “Manter”, para que os preços dos pedidos em carteira sejam mantidos, sem reajuste.

Reaplica Fator Base?

Seleciona neste parâmetro a opção “Sim” para que o reajuste seja aplicado sobre um valor de base.

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.

Moeda

Indica o código da moeda em que se encontra a tabela de preços para o produto. O sistema fará a conversão automática para consistir as vendas em outras moedas.



Pressione [Seta p/ Baixo] para incluir outros produtos nesta tabela de preços. O mesmo produto pode ser relacionado diversas vezes na tabela de preços, criando as faixas de aplicação de preços e critérios diferenciados. Utilize a tecla [DEL] para marcar/desmarcar um item para exclusão.

4. Preenchidos os parâmetros, confira-os e confirme.

Exclusão de Tabelas de Preços

Para que uma tabela de preço seja excluída, basta posicionar o cursor sobre seu registro e selecionar a opção “Excluir”.

A tabela de preços não poderá ser excluída caso esteja vinculada a movimentações em aberto no módulo, ou pendentes.



Consultas

Para verificar o cadastro de Tabelas de Preços, o usuário deve fazer uma consulta aos arquivos DA0 e DA1 - Cabeçalho e Corpo da Tabela de Preços, respectivamente e, através da opção “Consultas” + “Cadastros” + “Genéricos”. Esta consulta pode ser impressa.

Para maiores detalhes consulte o Manual de Primeiros Passos.

Regra de Descontos

Esta rotina define os percentuais de descontos, considerando clientes, condição de pagamento, tabelas de preços, faixas de valor e quantidades, grupos ou produtos.

O sistema aplicará a regra de desconto automaticamente, consistindo à que se adapta ao pedido de venda.

Os dados da regra de descontos são armazenados nas tabelas:

ACO - Cabeçalho das Regras de Desconto

ACP - Itens da Regra de Desconto

O cabeçalho da regra de desconto deve ser utilizado para definir o percentual de desconto para todos os produtos de uma venda. Os itens da regra de desconto devem ser utilizados para definir o percentual de desconto apenas para um produto específico, ou seja, uma exceção.

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



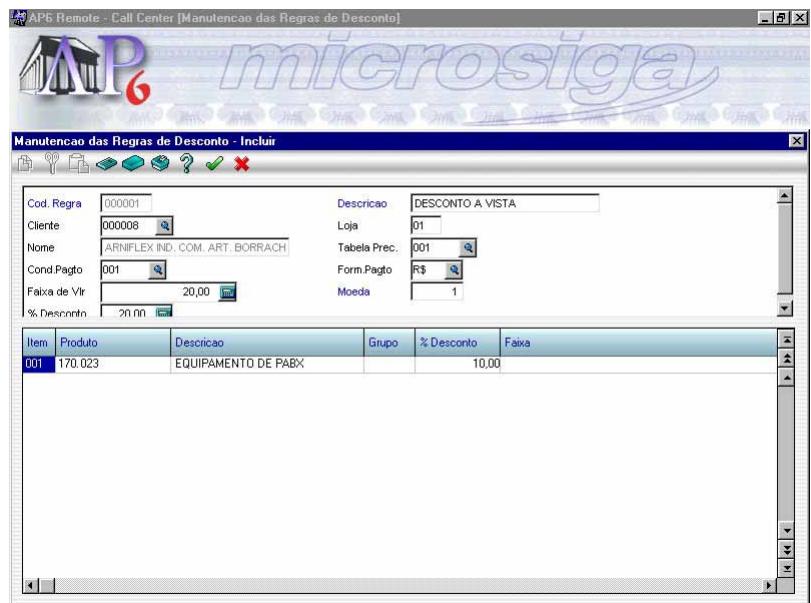
Para cadastrar Regras de Descontos:

1. No menu principal, acesse as opções “Cadastros” + “Cenários de Venda” + “Regras de Desconto”;

Serão relacionadas as regras de desconto já cadastradas.

2. Selecione a opção “Incluir”.

Será apresentada a seguinte tela, onde os campos deverão ser preenchidos conforme descrição a seguir:



Cod. Cliente

Selecione o código do cliente a ser considerado para aplicação da regra. Caso este campo seja deixado em branco, serão considerados todos os clientes.

Loja / Nome

Estes campos são preenchidos automaticamente quando o campo “Cod. cliente” é selecionado através da tecla [F3].

Tabela de Preços

Selecione a tabela de preços que será considerada para aplicação da regra de desconto. Caso este campo não seja informado serão consideradas todas as tabelas.

Tecla [F3] disponível para consulta ao Cadastro de Tabela de Preços.

Cond. Pagamento

Selecione a condição de pagamento que será considerada para aplicação da regra de desconto.

Caso este campo não seja informado serão consideradas todas as condições de pagamentos.

Tecla [F3] disponível para consulta ao Cadastro de Cond. Pgto.

Form. Pgto.

Selecione 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.

Tecla [F3] disponível para consulta à Tabela de Formas de Pagamento.

Faixa de Vlr.

Informe a faixa de valor a ser considerada para a aplicação do percentual de desconto.

Moeda

Informe a moeda para a qual será considerada a regra.

% Desconto

Informe o percentual do desconto a ser aplicado.

3. Após a informação do cabeçalho, relate os produtos para composição da regra.

Produto

Selecione o código do produto para o qual será aplicada a regra. Caso este campo não seja preenchido, serão considerados todos os produtos para aplicação da regra de desconto.

Descrição

Este campo apresenta automaticamente a descrição do produto quando o campo “Produto” é selecionado via tecla [F3].

Grupo

Selecione o grupo ao qual pertence o produto selecionado. Caso este campo não seja preenchido, serão considerados todos os grupos para aplicação da regra.

% Desconto

Informe o percentual de desconto a ser aplicado.

Faixa

Informe a quantidade máxima de produtos para os quais a regra de descontos será válida. Esta informação é útil quando se deseja vincular o preço a uma quantidade de venda. Informe a faixa de desconto (em quantidade), para aplicação da regra.



Para incluir mais produtos, pressione a tecla “Seta para Baixo”.

4. Após incluir todos os itens da regra de desconto, clique no botão “OK” para confirmar.

Copiando Regras de Desconto

A opção "Copiar" agiliza o cadastramento de regras de descontos semelhantes.



Para copiar Regras de Desconto:

1. Na janela browse de Regras de Desconto, posicione o cursor sobre a regra a ser copiada.
2. Clique na opção “Copiar”

Os itens da regra de desconto original são relacionados, permitindo a adaptação dos seus dados para geração de uma nova regra.

3. Clique no botão “OK” para confirmar.

Regras de Bonificação

Como o próprio nome indica, esta rotina define as “Regras de Bonificação”.

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 e quantidade.

A regra de bonificação será aplicada automaticamente pelo sistema, consistindo a que se adapta ao Pedido de Venda.

Os dados são armazenados nas seguintes Tabelas:

ACQ - Cabeçalho das Regras de Bonificação

ACR - Itens da Regra de Bonificação

As regras de bonificação são executadas após a confirmação do documento 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.



A TES informada no parâmetro deve ser utilizada exclusivamente para o tratamento do bônus, não podendo ser usada em outro processo do sistema.



Para cadastrar Regras de Bonificação:

1. No menu principal, selecione as opções “Atualizações”+ “Cenários de Vendas” + “Regras de Bonificação”.

Serão relacionadas todas as regras de bonificação cadastradas.

2. Selecione a opção “Incluir”.

Será apresentada a tela para cadastramento, onde os campos deverão ser preenchidos conforme orientações a seguir:

Item	Produto	Descricao	Grupo	Lote
001	170.023	EQUIPAMENTO DE PABX		

Descrição

Informe a descrição da regra a ser aplicada.

Cliente

Selecione o código do cliente para o qual será aplicada a regra de bonificação. Caso este campo seja deixado em branco, a regra será considerada para todos os clientes.

Loja / Nome

Estes campos são preenchidos automaticamente quando o campo “Cliente” é selecionado através da tecla [F3].

Tabela Prec.

Selecione a tabela de preços que será considerada para aplicação da regra de bonificação. Caso este campo não seja informado serão consideradas todas as tabelas.

Tecla [F3] disponível para consulta ao Cadastro de Tabela de Preços.

Cond. Pagamento

Selecione a condição de pagamento que será considerada para aplicação da regra de bonificação.

Caso este campo não seja informado serão consideradas todas as condições de pagamentos.

Tecla [F3] disponível para consulta ao Cadastro de Cond. Pgto.

Form. Pgto.

Selecione a forma de pagamento que será considerada para aplicação da regra de bonificação.

Caso este campo não seja informado serão consideradas todas as formas de pagamentos.

Tecla [F3] disponível para consulta à Tabela de Formas de Pagamento.

Produto

Selecione o código do produto que será bonificado.

Descrição

Este campo apresenta a descrição do produto selecionado no campo anterior.

Quantidade

Informe a quantidade do produto a ser bonificada.

Tipo Bonif.

Selecione “Todos” para que o sistema considere as regras de bonificação para todos os itens do produto, ou “Somente Um” para que considere as regras para todos os itens do produto.

3. Após a informação do cabeçalho, relate os produtos para composição da regra de bonificação.

Produto

Selecione o código do produto que será bonificado. Caso este campo não seja informado, serão considerados todos os produtos.

Descrição

Este campo apresenta a descrição do produto selecionado no campo anterior.

Grupo

Selecione o grupo ao qual pertence o produto selecionado. Caso este campo não seja informado, serão considerados todos os grupos. Tecla [F3] disponível para consultar a Tabela de Grupos de Produtos.

Lote

Informe o lote de quantidade do produto bonificado.

4. Preenchidos todos os campos, confira-os e confirme a inclusão.

Copiando Regras de Bonificação

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



Para copiar Regras de Bonificação:

1. Na janela browse de Regras de Bonificação, posicione o cursor sobre a regra a ser copiada.
2. Clique na opção “Copiar”

Os itens da regra de bonificação original são relacionados, permitindo a adaptação dos seus dados para geração de novas regras.

3. Clique no Botão “OK” para confirmar.

Regras de Negócio

Esta rotina definirá as características padrões de vendas como tabela de preços, condição e forma de pagamento para um, ou para todos os clientes.

O sistema aplicará a regra de negócio automaticamente, consistindo as condições do pedido de venda. Não será permitida venda que não corresponda à regra de negócio estipulada.

Este conceito deve ser utilizado como facilitador das práticas comerciais, inibindo a venda em condições não favoráveis à empresa e determinando as possibilidades da negociação.

As Regras de Negócio são armazenadas nas Tabelas:

ACS - Cabeçalho de Regras de Negócio

ACT - Itens da Regra de Negócio

A regra de negócio prevalece sobre a definição da tabela de preços e outras regras.



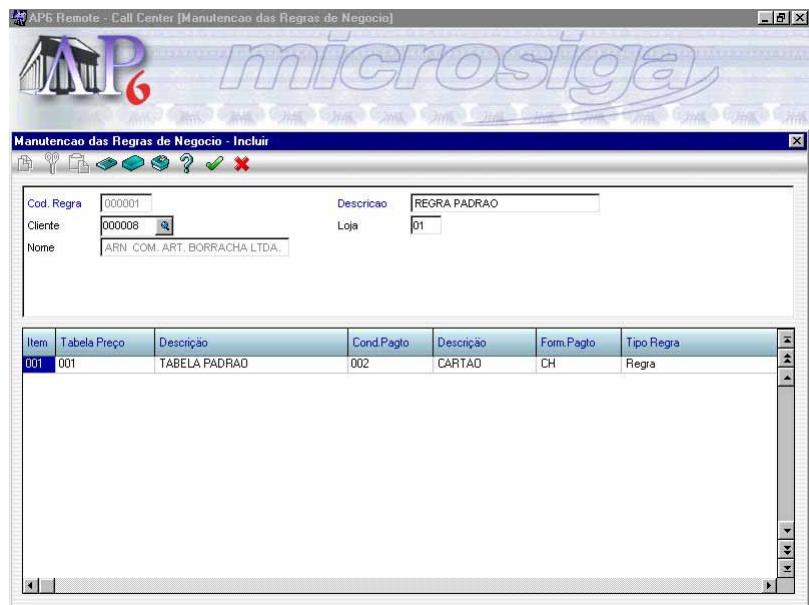
Para incluir uma Regra de Negócio:

1. No menu principal, selecione as opções “Atualizações” + “Cenários de Vendas” + “Regras de Negócio”.

O sistema relaciona as regras de negócio cadastradas;

2. Selecione a opção “Incluir”.

Será apresentada a tela para cadastramento, onde os campos deverão ser preenchidos conforme orientações a seguir:



Descrição

Informe a descrição da regra de negócio a ser aplicada.

Cliente / Loja / Nome

Selecione o código do cliente ao qual será aplicada a regra. Caso este campo seja deixado em branco, serão considerados todos os clientes.

Tecla [F3] disponível para consultar o Cadastro de Clientes, preenchendo automaticamente os campos “Loja” e “Nome”.

Tab. Preço

Selecione a tabela de preço a ser considerada na aplicação da regra.

Caso este campo seja deixado em branco, serão consideradas todas as tabelas para a aplicação da regra de negócio.

Descrição

Este campo apresenta a descrição da tabela de preços selecionada no campo anterior.

Cond.Pagto. / Descrição

Selecione o código da condição de pagamento aplicada à regra de negócio. Caso este campo seja deixado em branco, todas as condições serão aplicadas à regra.

Form. Pagto.

Selecione a forma de pagamento aplicada à regra de negócio. Caso este campo seja deixado em branco, todas as formas de pagamento serão consideradas.

Tipo Regra

Selecione o tipo da regra de negócio. Pode ser:

- 1 Regra
- 2 Exceção
3. Preenchidos os campos, confira-os e confirme.

Copiando Regras de Negócio

A opção "Copiar" agiliza o cadastramento de regras de negócio semelhantes.

Os dados do cabeçalho devem ser ajustados a cada cópia.



Para copiar Regras de Negócio:

1. Na janela browse de Regras de Negócio, posicione o cursor sobre a regra a ser copiada.
2. Clique na opção “Copiar”

Os itens da regra de negócio original são relacionados, permitindo a adaptação dos seus dados para geração de novas regras.

3. Clique no Botão “OK” para confirmar a cópia.

CONFIGURAÇÃO DE TELEMARKETING

Esta rotina permite a definição de dados comumente informados durante a rotina de Telemarketing pelo operador, em caso de campanhas específicas.

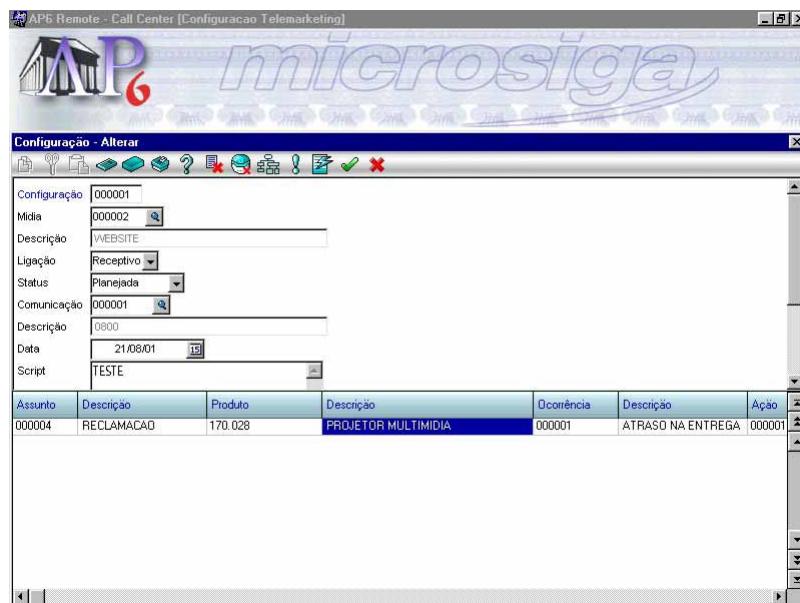
Com isto, o processo de preenchimento da tela de Telemarketing é agilizado. Se for necessário alterar algum dado sugerido pela configuração durante o atendimento, isto pode ser realizado pelo operador.

Esta configuração é utilizada somente nos atendimentos do Telemarketing realizados a partir das discagens automáticas geradas pelo Cronograma de Ligação.



Para configurar previamente os dados da janela de Telemarketing:

1. Selecione a opção "Atualizações" + "Agenda de Ligações" + "Configuração TMK".
Será apresentada a janela de Configuração onde deve-se informar os dados conforme a descrição a seguir:



Configuração

Este campo apresenta um número seqüencial de identificação da configuração, gerado automaticamente pelo Sistema. Quando for necessária a alteração de alguma configuração já gravada, o usuário deve digitar neste campo o seu número.

Mídia

Escolha a mídia utilizada para chegar até o cliente para conhecimento do produto e da empresa.

Descrição

Apresenta a descrição da mídia.

Operação

Escolha a opção "Ativo" como o tipo de operação para a qual a configuração está sendo definida.

Status da Ligação

Escolha o provável status "Planejada" (ligação automática realizada a partir do cronograma) após o atendimento o status pode mudar para:

Pendente - o atendimento não foi concluído. Existem pendências.

Encerrada - o atendimento foi totalmente concluído.

Tipo de Comunicação

Escolha a forma de comunicação que será utilizada pelo operador para entrar em contato com o cliente.

Exemplo: telefone, fax, e-mail, etc.

Data

Data da configuração.

Script

Informe o roteiro que os atendentes devem ler para o cliente no momento do atendimento, esse roteiro pode conter informações da campanha ou do atendimento.

Campanhas

Para utilizar as campanhas automaticamente nas ligações do cronograma, defina aqui qual campanha será utilizada, posteriormente no atendimento (Telemarketing / Televendas) será possível acessar o Script dinâmico da campanha selecionada.

Responsável

Informe o responsável por esta configuração.

2. Informe os itens da configuração.

Assunto

Selecione o Assunto a ser tratado nesta configuração. Pressione [F3] para selecionar.

Descrição

Apresenta a descrição do assunto selecionado.

Produto

Caso se esteja configurando um atendimento sobre produtos específicos, selecione o seu código.

Descrição

Este campo apresenta a descrição do produto. Preenchido automaticamente pelo sistema.

Ocorrência

Selecione o tipo de reclamação sobre o produto a ser pesquisada.

Ação

Selecione a solução que deve ser indicada para resolver o problema do cliente com o produto informado.

Observação

Se houver necessidade, este campo pode ser utilizado para digitar informações adicionais sobre o produto.

3. Utilize a tecla [Seta p/ Baixo] para inserir mais produtos nesta configuração.

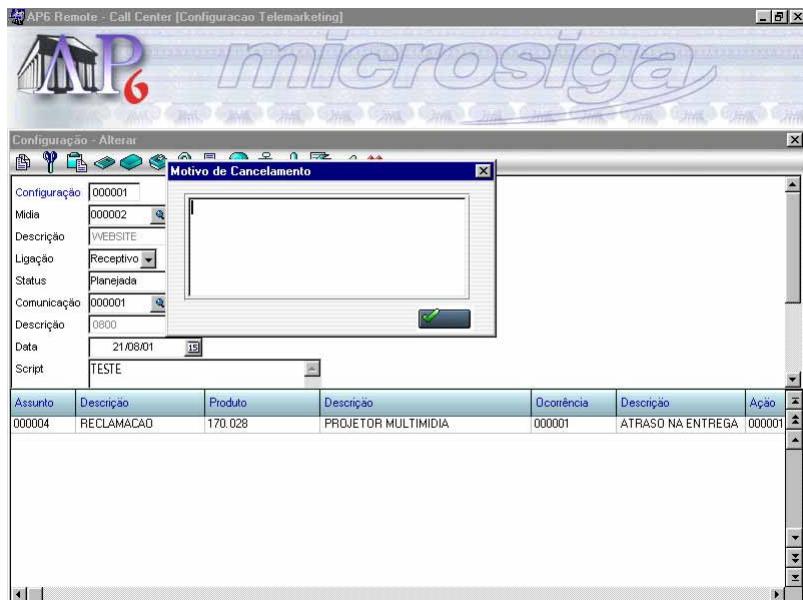
Na barra de ferramentas são apresentados botões que auxiliam a configuração e a consulta sobre os produtos comercializados, conforme a descrição a seguir:

Cancelando uma configuração já gravada

Se uma configuração já gravada não for mais utilizada, o usuário pode cancelá-la.

1. Clique no botão  para cancelá-la.
2. Será apresentada a tela de confirmação. Clique no botão "Ok" para confirmar.

O Sistema exibe a janela "Motivo do Cancelamento" para informação do histórico do cancelamento.



Uma configuração cancelada pode ser consultada, porém não é permitida a sua alteração ou utilização para geração de lista de voz na rotina de contatos.

Consultando o Motivo de Cancelamento



Para consultar o Motivo do Cancelamento de uma configuração:

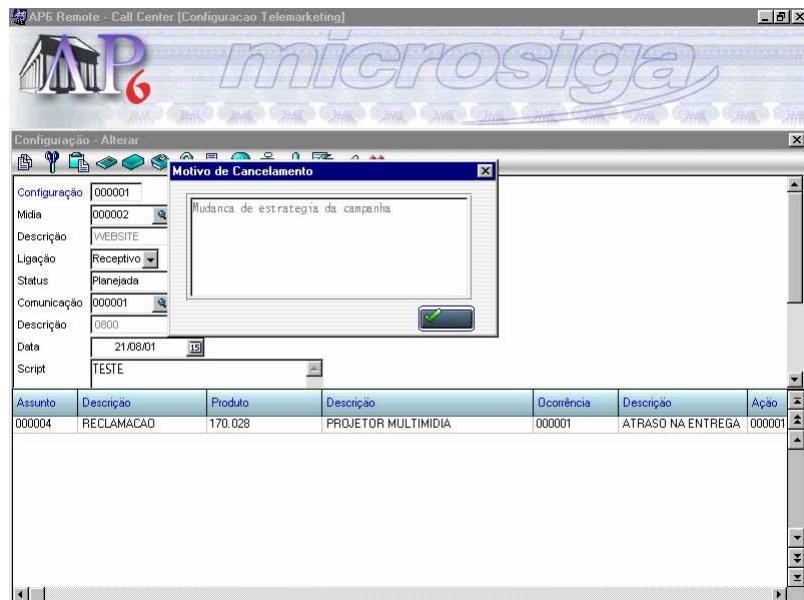
1. Informe o código da configuração e pressione [Enter] ou efetue uma pesquisa para esta configuração.

A tela será preenchida com os dados da configuração.



2. Clique no botão .

Será apresentada a janela com o histórico do cancelamento:



Consultando as Características dos Produtos

É possível verificar as características de um produto, como quantidade de produtos dos Pedidos em Aberto (não faturados), a Entrar, Atual, Empenhada e Reservada, Tabelas de Preços e Observações sobre o produto.

As informações sobre quantidade de produtos Empenhados e dos Pedidos a Entrar são obtidas através da integração do Call Center com os Módulos Faturamento e Estoque.



Para consultar a característica do produto:



1. Clique no botão .

Será apresentada a seguinte tela de consulta:

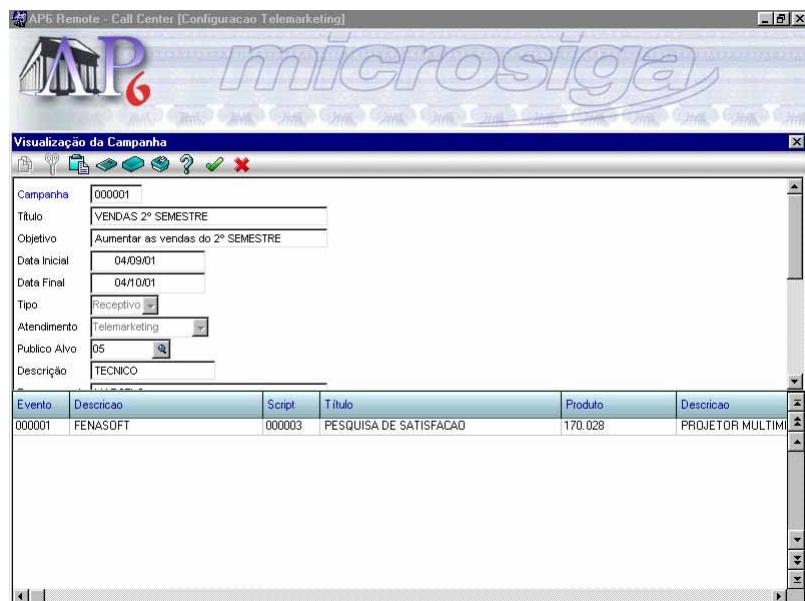
The screenshot shows the 'Características do Produto' (Product Characteristics) window. The window displays various details about a product, including its description ('PROJETOR MULTIMIDIA'), price table ('Preços de Venda'), and status ('Estoque'). The background of the application features the Microsiga logo.

Dados do Produto				
Prospect	170.028			
Unidade PC				
Grupo	1006			
Qty. Embalagem	0			
Descrição PROJETOR MULTIMIDIA				
Peso Líquido 0				
Produto Alternativo				
Estoque:				
Ped. Abertos	0,00	Empenho	0,00	Preços de Venda
a Entrar	0,00	Reservado	0,00	1 - 0,00 4 - 0,00 7 - 0,00
Atual	0,00	Disponível	0,00	2 - 0,00 5 - 0,00
				3 - 0,00 6 - 0,00
Foto		Observações		

Consultando as Campanhas

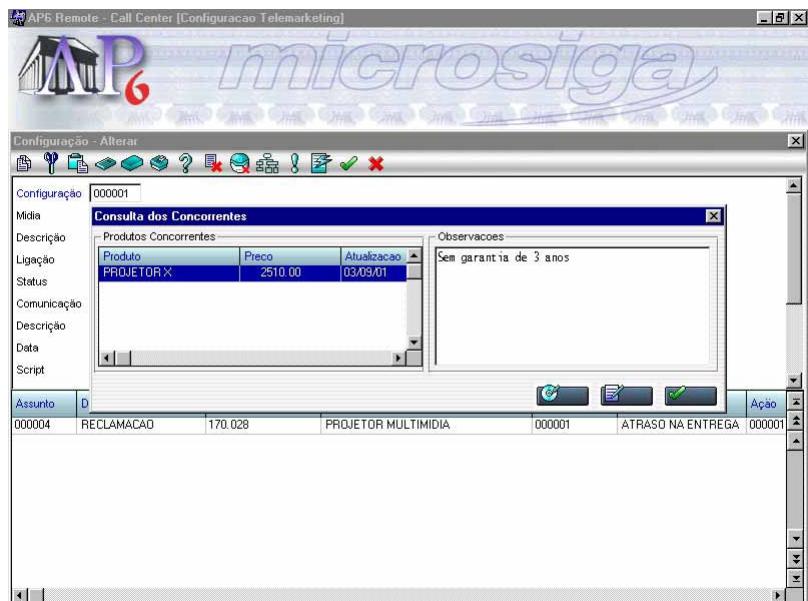


Clique no botão para verificar os dados da campanha selecionada na janela de Configuração.



Analisando os Produtos Concorrentes

Para verificar os produtos concorrentes ao comercializado pela empresa, clique sobre o produto inserido na configuração e, em seguida, no botão . A janela com os dados dos produtos concorrentes é apresentada:



A consulta de Concorrentes possui os botões:



- permite a inclusão de novos concorrentes.



- permite a atualização dos dados do concorrente posicionado.

Para finalizar a configuração do telemarketing, clique no botão "OK" e confirme a operação.



Para consultar ou alterar uma configuração, basta posicioná-la na janela browse e clicar nos botões “Visualizar” ou “Alterar”.



ATENDIMENTO

Esta rotina trabalha na concepção de cadastro "Modelo 3", assim, a construção da tela é feita totalmente a partir do dicionário de dados do AP6, dessa forma é possível alterar, criar ou modificar as informações do atendimento respeitando as restrições do dicionário.

No cadastro do Operador é possível atribuir ao atendente qual a rotina ele irá trabalhar, possibilitando assim separar os atendentes de acordo com o skill de cada um conforme a rotina operacional do telemarketing disponível na empresa, ou seja:

- Grupo para Telemarketing - Ativo
- Grupo para Telemarketing - Receptivo
- Grupo para Televendas - Ativo
- Grupo para Televendas - Receptivo
- Grupo para Telecobrança - Ativo
- Grupo para Telecobrança - Receptivo

Ou ainda permitir que a mesma Atendente trabalhe em todas as rotinas.



Para utilizar o Atendimento:

1. Selecione a opção "Atualizações" + "Atendimento" + "Call Center";

São relacionados os contatos cadastrados se o Operador tiver acesso a todas as rotinas de atendimento: TeleVendas, Telemarketing e TeleCobrança;

Caso contrário se o Operador tiver acesso a rotina de:

- Televendas: Serão exibidos os atendimentos dessa rotina
- Telemarketing: Serão exibidos os atendimentos dessa rotina
- Telecobrança: Serão exibidos os atendimentos dessa rotina

2. Clique na opção "Chamada". Ou se o acesso por rotina específica clique em "Incluir";

O sistema apresenta uma tela com três pastas: Telemarketing, Televendas e Telecobrança, assim todas essas rotinas podem ser executadas a partir de uma única tela agilizando o atendimento.

Telemarketing - Chamadas

Na rotina de Telemarketing o contato passa a ser a principal informação para o atendimento, o contato podem estar relacionado as seguintes tabelas:

- Clientes
- Prospects
- Parceiros
- Fornecedores
- Concorrentes
- Suspects
- Transportadora

Com isso é possível realizar o atendimento para TODOS esses grupos, selecionando primeiro o contato e depois a entidade relacionada. O registro da ligação passa a fazer parte do histórico do Contato.

Caso a empresa atenda somente Clientes ou/e Prospects pode-se limitar o atendimento aos contatos dessas duas tabelas alterando o conteúdo da tabela T5 - Contatos x Entidade

Nesta rotina são realizados os atendimentos para os contatos com a finalidade de oferecer esclarecimento de dúvidas sobre produtos e serviços, solução de problemas (pendências) e registro de reclamações, ou seja, executar o papel do 0800 na empresa.

Para registrar um atendimento basta preencher os campos da pasta (folder) Telemarketing, da seguinte forma:



Atendimento

Apresenta o número do atendimento. Este número identifica o atendimento para viabilizar a sua alteração ou cancelamento.

Data

Informe a data da ligação. É sugerida a data base.

Contato

Digite o código do contato ou tecle F3 para selecionar um, após a escolha do contato será exibida uma tela para escolha da entidade relacionada a esse contato (Clientes, Concorrentes, Fornecedores, Parceiros, Prospects, Suspects e Transportadoras). Caso seja um novo contato também será possível incluí-lo durante o atendimento pelo F3.

Nome

Será informado automaticamente o nome do contato após a escolha do mesmo.

Descrição

Será informado qual a tabela está relacionada com o contato.

Empresa

Será informado automaticamente o nome da empresa de acordo com a entidade

Operador/Nome

Selecione o nome do operador que irá realizar o atendimento. O operador será selecionado automaticamente caso possua o mesmo nome do usuário do sistema atual.

Mídia/Descrição

Escolha a mídia utilizada pelo cliente para conhecimento do produto e da empresa.



Na parte inferior esquerda da janela, o cronômetro será disparado cada vez que um contato for selecionado. O cronômetro mudará de azul para vermelho, quando o tempo ideal de conversação ultrapassar o limite informado no Posto de Venda.

E, ao término da ligação, ele será zerado novamente, ou se houver uma limpeza de tela (botão "Limpa a tela"). Esse cronômetro é apenas uma referência para o operador controlar o seu tempo na ligação ele será atualizado a cada 10 segundos.

Ligação

Escolha o tipo de operação de telemarketing realizada:

- 1 - Receptivo (o cliente que entrou em contato).
- 2 - Ativo (a empresa realizou a ligação) ou

Status

Escolha o status da ligação, considerando:

- 1- Planejada - atendimento já previsto.
- 2- Pendente - o atendimento não foi concluído. Existem pendências.
- 3- Encerrada - o atendimento foi totalmente concluído.

Este campo normalmente é preenchido ao final da ligação, pois registrará a situação do atendimento.

Comunicação/Descrição

Escolha a forma de comunicação utilizada pelo cliente para entrar em contato com a empresa.

Exemplo: 0800, Fax, E-mail, etc.

Campanha/Descrição

As campanhas vigentes serão exibidas de acordo com o tipo de operação (Ativo/Receptivo). Depois de selecionada a campanha o script dinâmico pode ser acionado pelo botão "Script da Campanha".

Retorno/Hora

Se houver necessidade de um novo contato posterior, informe a data e o horário em que a próxima ligação será realizada. O sistema irá gerar um agendamento de ligação para este cliente na data informada somente se:

- O Status da ligação for pendente
- Houver pelo menos um telefone cadastrado para o contato atual

Preencha os itens do Atendimento de Telemarketing da seguinte forma:

Observações

Digite observações genéricas sobre o atendimento realizado.

Assunto

Selecione o Assunto tratado neste atendimento. Pressione [F3] para selecionar.

Descrição

Apresenta a descrição do assunto selecionado.

Produto

Caso o atendimento esteja relacionado com um produto, selecione código do mesmo.

Descrição

Este campo apresenta a descrição do produto. Preenchido automaticamente pelo sistema ao selecionar o código do produto.

Ocorrência

Se alguma ocorrência for registrada no atendimento, selecione-a neste campo.

Descrição

Este campo apresenta a descrição da ocorrência. Preenchido automaticamente pelo sistema ao selecionar o código da ocorrência.

Ação

Seleciona a ação a ser tomada com base no Arquivo de Ocorrência x Ações, desde que haja uma ocorrência informada.

Descrição

Este campo apresenta a descrição da ação. Preenchido automaticamente pelo sistema ao selecionar o código da ação.

Responsável

Seleciona o código do responsável por esta ação. Pressione [F3] para consultar os usuários do Advanced Protheus.

Nome

Apresenta o nome do responsável selecionado.

Data Ação

Informe a data prevista para ação. Clique no botão "Calendário" para selecionar.

Status

Selecione o status da ação: Pendente ou Encerrada. Quando todas as ações estiverem encerradas a ligação será encerrada.

Obs.

Possibilita a digitação de observações sobre a ocorrência.

Se necessário, utilize a tecla [Seta p/ Baixo] para inserir mais itens no Atendimento.

Cada vez que um cliente ou prospect for selecionado, os seguintes dados da última ligação serão exibidos no rodapé:

- Data da última ligação
- Operador que atendeu a última ligação
- Status da última ligação
- Data da próxima ligação, hora e o operador que irá fazê-la.

Para finalizar o atendimento do Telemarketing, clique no botão "OK".

Se o cadastro de Ação determinar o envio de e-mail para o responsável, será apresentada a janela para informação da conta e senha.

Quando o atendimento é classificado como "Encerrado" na caixa de listagem de cortina "Status", o usuário deve informar o motivo do encerramento quando confirmar o atendimento.

Depois de gravada uma ligação, o operador será mantido selecionado até que seja feita a "Limpeza de tela", clicando no botão na barra de ferramentas.

Outros botões são apresentados na barra de ferramentas, veja ao final deste capítulo como utilizá-los.

Esta rotina atende à Clientes e Prospects. A ficha de Televendas possibilita a realização de orçamentos de vendas aos clientes e o faturamento dos pedidos.

Para utilizar a rotina de Televendas, o operador deve estar cadastrado como vendedor ou o parâmetro "MV_TMKCHK" dever estar com o conteúdo F.

Todos os operadores que trabalham como vendedores do Televendas devem ser identificados através de senhas, que são definidas no Modulo Configurador.

O Sistema controla a permissão de acesso da seguinte forma: os 15 primeiros caracteres do nome do vendedor devem coincidir com os da identificação do usuário, informada durante a definição da sua Senha (SIGACFG).

O posto de venda utilizado pelo operador define toda a configuração no uso da rotina de Televendas, principalmente nas opções de descontos e acréscimos.

TEF - Transferência Eletrônica de Fundos

Para venda com cartão de crédito, o 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.

Para que os recursos do TEF - SITEF possam ser utilizados, é necessário o uso de Acessórios que devem ser verificados junto ao Departamento de Suporte da MICROSIGA.



Para realizar um orçamento ou venda:

1. Preencha os dados do cabeçalho, identificando o cliente, operador e mídia como descrito no tópico "TeleMarketing".
2. Clique na ficha "Televendas" e informe:

Produto	Descricao	Sit.	Quantidade	Preco Unit.	Vlr.Item	Desconto	Valor Des.
01002101	AGECOMM 70PS		1,00	200,00	200,00	0,00	

Valor Mercadoria	Descontos
200,00	0,00

Acrescimo	Valor do Frete
0,00	0,00

Despesas	Total do Pedido
0,00	200,00

Atendimento

Apresenta o número do atendimento de Televendas. Este número identifica o atendimento para viabilizar a sua alteração ou cancelamento.

Cliente

Informe o código do cliente ou tecle [F3] e selecione um dos clientes ou selecione um dos prospects cadastrados.

Loja

Código da Loja do cliente ou prospect selecionado

Descrição

Nome do cliente ou do prospect.

Contato

Informe o código do contato relacionado com o cliente/prospect escolhido ou tecle [F3] e selecione um.

Operador

Selecione o nome do operador que irá realizar o atendimento. O operador será selecionado automaticamente caso possua o mesmo nome do usuário do sistema atual.

Nome

Nome do Operador selecionado.

Tabela

Selecione a tabela de preço que será utilizada

Operação

Escolha o tipo de operação de televendas realizada: Orçamento ou Faturamento.

Mídia

Escolha a mídia utilizada pelo cliente para conhecimento do produto e da empresa.

Vendedor

Selecione o nome do vendedor que realizou o orçamento ou a venda.

Marketing

Escolha o tipo de marketing utilizado.

Exemplo:

- Ativo (a empresa contatou o cliente)
- Receptivo (o cliente fez o contato por telefone, e-mail, 0800, etc)
- Fax (pedido recebido via fax)
- Representante (pedido feito por algum representante).

Data

Este campo apresenta a data da emissão do orçamento ou do pedido. Preenchido de acordo com a data base do sistema.

Campanha

De acordo com o tipo de operação (Ativo/Receptivo) serão exibidas as campanhas vigentes. Depois de selecionada a campanha o script dinâmico pode ser acionado pelo botão "Script da Campanha"

Ocorrência

Se alguma ocorrência for registrada no atendimento, selecione-a neste campo.

Data Retorno/Horário

Se houver necessidade de um novo contato com o cliente, informe a data e o horário em que a próxima ligação será realizada. O sistema irá gerar um agendamento de ligação para este cliente na data informada.

Somente se for selecionado um contato do cliente/prospecto do Cadastro de Contatos, a ligação será gerada na Lista de Contatos como 1 item pendente.

Preencha os itens do Atendimento de Televendas da seguinte forma:

Observações

Digite observações genéricas sobre o atendimento realizado.

Dt. Validade

Data de validade desse orçamento

Moeda

Moeda utilizada para o orçamento

Mapa de Carregamento

Indica se o futuro pedido vai entrar na rotina de Mapa de Carregamento do OMS.

Preencha os itens do Atendimento de Televendas da seguinte forma:

Produto

Informe o código do produto orçado ou vendido.

Exemplo: 10100 - Microcomputador

Descrição

Este campo apresenta a descrição do produto. Preenchido automaticamente pelo sistema.

Exemplo: 10100 - Microcomputador

Situação do Produto

Este campo apresenta a situação do produto. Preenchido automaticamente pelo sistema conforme o Cadastro do Produto.

Quantidade

Informe a quantidade a ser vendida do produto.

Preço Unit

Informe o valor por unidade do produto, conforme definido pela tabela padrão (parâmetro "MV_TABPAD"). Para utilizar outra tabela de preço, informe o seu código no campo "Tabela Preço".

Vlr. Item

Este campo apresenta o valor total do item da venda. Calculado automaticamente, multiplicando-se a quantidade pelo preço unitário e aplicando-se o desconto e acréscimo informado nos próximos campos de acordo com o posto de venda apurado + IPI.

Local

Informe o código do almoxarifado no qual está armazenado o produto.

Unidade

Este campo apresenta a unidade de medida do produto. É preenchido automaticamente a partir do cadastro de produtos.

Desconto

Informe o percentual de desconto concedido para o valor total do item.

Valor Desc.

Este campo apresenta o valor total de desconto concedido para o item. É calculado pelo sistema quando for preenchida a porcentagem de desconto. Entretanto, o valor pode ser alterado e caso isto ocorra, os campos "Desconto" e "Vlr. Item" serão atualizados.

Tipo E/S

Selecione o tipo de saída da nota fiscal (TES), conforme definido no Cadastro de Produtos.

Código Fiscal

Este campo apresenta o código fiscal de saída. É preenchido automaticamente pelo sistema a partir do cadastro de TES, mas pode ser alterado pelo usuário.

Base ICMS

Este campo apresenta o valor da base de ICMS para o item. Calculado pelo sistema de acordo com o TES selecionado.

Tabela Preço

Este campo apresenta o código da tabela de preço utilizada, conforme definido pelo parâmetro "MV_TABPAD". Se quiser aplicar outra tabela de preço, digite o seu código.

Acréscimo

Informe o percentual de acréscimo sobre o valor total do item, se existir. Caso seja informado algum valor, o Valor Total do Item será atualizado.

VI. Acréscimo

Este campo apresenta o valor total de acréscimo cobrado sobre o item, quando é informado o percentual de acréscimo. É possível alterá-lo e caso isto ocorra os campos "Acréscimo" e "Vlr.Total Item" serão atualizados.

Prc. Tabela

Este campo apresenta o valor de tabela por unidade. É preenchido automaticamente pelo sistema.

Data Entrega

Este campo apresenta a data de entrega do produto para esse pedido. O sistema preenche-o com a data base, mas esta pode ser alterada.

Lote

Informe o código do lote deste produto para viabilizar a rastreabilidade.

Sublote

Informe o código do sublote do produto.

Valid. Lote

Digite a data de validade do lote do produto

Se necessário, utilize a tecla [Seta p/ Baixo] para inserir mais produtos.

Na parte inferior da janela, são apresentadas 2 pastas (folders) para apresentação dos seguintes dados:

Pasta "Totais"

Valor Mercadoria

É apresentado o valor bruto do orçamento ou venda.

Descontos

Informe o desconto oferecido sobre o valor bruto do orçamento ou venda.

Se existirem promoções que se enquadrem neste orçamento ou pedido, o sistema dará prioridade aos descontos das promoções, ignorando os outros descontos.

Acréscimos

Informe o acréscimo aplicado sobre o valor bruto do orçamento ou venda de acordo com a condição de pagamento.

Valor do Frete

Informe o valor total a ser pago pelo frete.

Despesas

Informe o valor total a ser pago com despesas adicionais.

Total do Pedido

Este campo apresenta o valor real a ser pago pelo cliente pela venda. O valor é calculado da seguinte forma:

$$\text{Total} = \text{Valor Bruto} - \text{Desconto} + \text{Acréscimo} + \text{Frete} + \text{Despesas}$$

Pasta "Impostos"

Esta ficha apresenta os valores calculados para impostos.

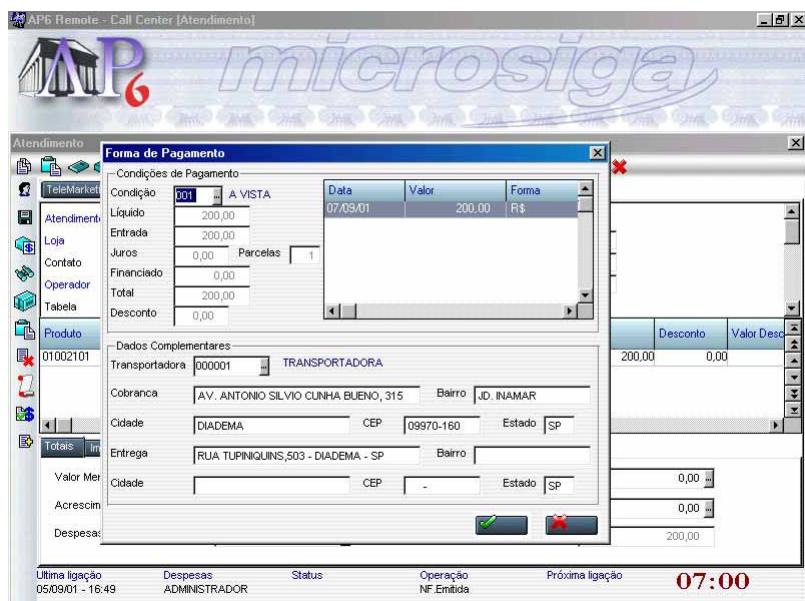
Cada vez que um cliente ou prospect for selecionado, os seguintes dados da última ligação serão exibidos no rodapé:

- Data da última ligação
- Operador que atendeu a última ligação
- Status da última ligação
- Data da próxima ligação, hora e o operador que irá fazê-la.

Para definir a forma de pagamento:

3. Clique no botão ;

A janela Dados Complementares do Pedido é apresentada para configuração da condição de pagamento:



Condição

Selecione a condição de pagamento a ser utilizada.

Vlr. Líquido

Este campo apresenta o valor líquido a ser pago pela venda.

Vlr. Entrada

Este campo apresenta o valor a ser pago como entrada. O sistema calcula de acordo com a definição da condição de pagamento selecionada.

Juros

Este campo apresenta o percentual de acréscimo financeiro definido na condição de pagamento. Os juros são calculados como Juros Simples.

Parcelas

Este campo apresenta o número de parcelas conforme definido pela condição de pagamento.

Financiado

Este campo apresenta a diferença entre o Valor Líquido e o Valor da Entrada. O sistema calcula de acordo com a definição da condição de pagamento selecionada.

Total

Apresenta o total do pedido.

Desconto

Este campo apresenta o percentual de desconto definido pela condição de pagamento, será utilizado apenas como desconto financeiro na baixa do título.

4. No lado direito da janela, são apresentadas as parcelas conforme definido pela condição de pagamento escolhida.
5. Clique sobre as parcelas para informar ou alterar os dados da forma de pagamento.

O sistema apresenta a seguinte tela:



Nesta janela, o usuário pode alterar a data de vencimento da parcela, o valor (desde que o somatório corresponda ao valor líquido) e a forma de pagamento.

6. Após a definição, clique no botão "OK" para confirmar. A janela para informação dos dados do cheque, cartão ou financiamento é exibida.
7. Clique no botão "OK" para confirmar os dados da janela "Complemento de Informações".
8. Na área "Complemento", selecione a transportadora que fará a entrega da mercadoria.

Os dados referentes ao Endereço de Cobrança e Entrega são preenchidos pelo sistema, conforme o Cadastro do Cliente. O usuário pode alterá-los para este orçamento/pedido.

9. Clique no botão "OK" para confirmar os dados de complemento do pedido.

Caso a condição de pagamento escolhida tenha juros, este valor será adicionado ao total de acréscimo do pedido.

Finalizando um Orçamento ou Faturamento



Para finalizar o atendimento do televendas:

1. Após a informação de todos os dados do orçamento ou faturamento, clique no botão "OK" e confirme a operação.

Caso seja um faturamento, o sistema verifica o conteúdo do parâmetro "MV_OPFAT" que determina:

- S - fatura direto (gera pedidos liberados e emite Nota Fiscal)
- N - gera somente Pedidos de Venda Bloqueados
- P - solicita a confirmação para gerar um pedido bloqueado ou um pedido liberado com emissão da Nota Fiscal.

2. Conforme a definição do parâmetro, o sistema apresenta as janelas para confirmação da gravação.

Se o faturamento não for confirmado, o sistema grava apenas um pedido bloqueado.

Se o faturamento for confirmado e o TEF - SITEF estiver sendo utilizado, será apresentada a janela para informação dos dados do pagamento, caso a forma de pagamento seja com cartão de crédito.

Para uso do TEF o parâmetro MV_OPFAT tem que ser igual a "S".

Caso ocorra algum problema na transmissão e a operação não possa ser efetuada, o sistema apresenta uma mensagem de advertência e permite ao usuário modificar a forma de pagamento da venda.

Em seguida, será apresentada a janela de parâmetros para configuração da geração da nota fiscal:

Mostra Lanç. Contab.

Selecionar "Sim" se quiser visualizar e/ou alterar os dados dos lançamentos contábeis.

Aglut. Lançamentos

Selecionar "Sim" para aglutinar os lançamento contábeis com o mesmo centro de custo em um só lançamento.

Lanç. Contab. On-Line

Seleciona "Sim" para realizar os lançamento contábeis de forma on-line. Logo após o processamento do faturamento.

Reaj. na mesma NF

Verifica se calcula reajuste para o preço de venda conforme definição do campo "Tipo de Reajuste" (C5_REAJUST).

Taxa deflação ICMS

Este parâmetro não está mais sendo tratado.

Método Calc. Acr. Fin.

Define qual método de cálculo deve ser utilizado para o acréscimo, se pela taxa de deflação, diferencial de lista ou pelo percentual de acréscimo do pedido.

Arred. Prc. Unit. Vist.

Defina neste campo quando o preço unitário do produto, na venda a vista deve ser arredondado. Se quando venda para "Cons. Final", "Sempre" ou "Nunca".

Agreg. Liberac De/Até

Informe o intervalo de itens dos pedidos a serem agregados.

Aglut. Ped. iguais

Informe se deseja juntar na mesma Nota Fiscal vários pedidos de um mesmo cliente.

Vlr. Mínimo p/ Faturar

Define o valor mínimo para se gerar notas fiscais. A nota somente será gerada se o valor total a ser faturado for maior ou igual ao valor mínimo.

Transportadora De/Até

Informe o intervalo de códigos de transportadoras informadas nos Dados Complementares do Pedido cujas notas devem ser geradas.

Após a confirmação dos parâmetros, será apresentada a janela para seleção da série da nota fiscal.

Atualiza Cli x Prod

Informe se o sistema deve atualizar o Arquivo de Amarração Cliente x Produto.

Emitir

Selecione se deve ser emitida Nota ou Cupom Fiscal.

3. Clique na série de nota fiscal a ser utilizada. Se for necessário outro número, dê um duplo clique sobre a série e informe-o.
4. Confirme a geração da nota fiscal.

Depois de gravada uma ligação, o operador será mantido selecionado até que seja feita a "Limpeza de tela". A informação do operador e o vendedor são obrigatórios para a gravação de orçamento ou pedido.

Na barra de ferramentas são apresentados botões que auxiliam no atendimento e a consulta sobre os produtos comercializados.

Botões Televendas/Telemarketing



Limpando os Dados da Janela

Se o usuário cometer algum erro durante um atendimento, é possível limpar todos os dados da janela e preenchê-la novamente, clicando no botão.



Cancelando um atendimento/orçamento já gravado.

Se um atendimento/orçamento já gravado não for mais utilizado, o usuário pode cancelá-lo da seguinte forma:

1. Digite o número do atendimento/orçamento a ser cancelado.
2. Clique no botão para cancelá-lo.
3. Confirme a operação.

O Sistema exibe a janela "Motivo do Cancelamento" para informação do histórico do cancelamento.

Um atendimento cancelado pode ser consultado, porém, não é permitida a sua alteração.



Enviando Tarefas para Agenda (TeleMarketing/TeleVendas)

É possível transferir os dados de um atendimento para o cadastro de Agenda (AD7), clicando no botão .

Para enviar os dados do atendimento para o cadastro de agenda é necessário gravar o atendimento, portanto o envio deve ser feito ao final do atendimento. Após a gravação do atendimento é solicitado ao atendente escolher para qual vendedor será enviado as informações.

A escolha pode ser feita digitando-se o número do vendedor ou usando a tecla F3. Em seguida, deve-se confirmar e indicar a data para agendamento.

Após escolher a data desejada o atendente, confirmar e informar os dados que serão transmitidos ao Cadastro de Agenda, como: Assunto, Data , Horário Inicial, Horário Final da Tarefa.

No campo "Comentário" além das informações do atendimento, podem ser adicionadas novas informações.



Consultando pendentes

Consulta as ligações pendentes por operador geradas pela rotina de telemarketing.



Para acessar o script da campanha

Este botão irá disparar o roteiro de script dinâmico de acordo com a campanha selecionada na tela de Atendimento.

Selecione o script desejado.

Será apresentada a janela com o Script escolhido.

Para o script dinâmico de atendimento, de acordo com cada resposta selecionada, uma nova pergunta será feita (duplo clique na resposta , seleção no canto esquerdo). Para cada resposta será armazenada, uma pontuação será atualizada na tela.

Caso tenha sido informado uma ação para a pontuação mínima ou máxima:

- O score atingiu a pontuação mínima: será exibido qual a ação deve ser tomada até o cliente atingir a pontuação máxima.
- O score atingiu a pontuação máxima ou superior a ela: será exibido qual a ação deve ser tomada para essa pontuação.

Clique no botão "Executar" para acionar a configuração do M-Messenger, se cadastrado.

As respostas informadas pelo cliente/prospect serão gravadas juntamente com o atendimento ao final da ligação, caso essa opção tenha sido informada no script.

No caso de Script de Pesquisa, todas as perguntas devem ser feitas ao cliente. Seguindo a mesma concepção da pontuação para o score mínimo e o máximo.

As respostas também serão gravadas juntamente com o atendimento no final da ligação.

Na plataforma "Lucent" é possível gravar em ÁUDIO DIGITAL o conteúdo da ligação em qualquer momento.



Alterando os dados dos Clientes ou Prospects

É possível alterar os dados do cliente ou prospect desde que ele esteja selecionado na tela, clicando no botão .

A janela de cadastramento é apresentada para alteração.



Consultando o Histórico do Cliente/Prospect

Clicando no botão é possível verificar as informações das últimas ligações realizadas pelo cliente, bem como, os itens de produtos consultados ou pesquisados.

Utilize as barras de rolagem para visualizar todos os dados da janela.



Consultando a Situação Financeira do Cliente

Para consultar as informações financeiras referentes ao cliente, tais como, limite de crédito, pagamentos e saldo de duplicatas:

1. Selecione um cliente (somente para clientes)
2. Clique no botão

A janela de consulta é exibida com data da primeira e última compra e os saldos acumulados.

3. Para consultas detalhadas sobre "Títulos em Aberto", "Títulos Recebidos", "Pedidos" e "Faturamento", clique no botão "Consulta".

Será apresentada uma janela para informação dos parâmetros.

Da/Até a Emissão

Informe o intervalo das datas de emissão dos títulos que deseja consultar.

Do/Até o Vencimento

Informe o intervalo de datas de vencimento dos títulos que deseja consultar.

Considera Provis.

Selecione "Sim" se desejar consultar também os títulos provisórios.

Do/Até o Prefixo

Informe o intervalo de prefixos dos títulos que deseja consultar.

Na janela de consulta, utilize os botões apresentados ao lado direito para as consultas específicas como "Títulos em Aberto", "Títulos Recebidos", "Pedidos" e "Faturamento".

4. Clique no botão "Sair" para finalizar a consulta.



Consultando as pessoas de Contatos deste Clientes

Para verificar as pessoas de contato deste cliente:

1. Clique no botão;

Será apresentada uma janela relacionando os contatos cadastrados;

Os contatos podem selecionados, incluídos ou alterados no momento do atendimento (somente para Clientes).



Consultando as Características dos Produtos

Clique no botão para verificar as características de um produto, como quantidade de produtos dos Pedidos em Aberto (não faturados), a Entrar, Atual, Empenhada e Reservada, Preços das Tabelas e Observações sobre o produto.

As informações sobre quantidade de produtos Empenhados e dos Pedidos a Entrar são obtidas através da integração do Call Center com os Módulos Faturamento e Estoque.

Regra do Saldo Disponível

Se o parâmetro MV_TPSALDO foi .T. o cálculo é feito pela função SALDOSB2 () (Saldo = Qtde Atual - Reserva - Empenho), caso contrário será (Saldo = Qtde Atual - Qtde a Classificar).



Analisando os Produtos Concorrentes

Para verificar os produtos concorrentes ao comercializado pela empresa:

1. Clique sobre o produto inserido e, em seguida, no botão.

A janela com os dados dos produtos concorrentes é apresentada.

Clicando no botão "Incluir" pode-se incluir novos concorrentes para o produto selecionado na tela.

Clicando no botão "Editar" pode-se alterar os dados do concorrente.



Incluindo Acessórios no Orçamento/Venda

Para incluir produtos acessórios no orçamento ou na venda:

1. Clique sobre o produto, na janela de TeleVendas/TeleMarketing, cujos acessórios serão consultados ou incluídos.

2. Clique no botão.

Os acessórios do produto posicionado são relacionados.

3. Dê um duplo clique sobre os acessórios que devem ser incluídos e, em seguida, no botão "Ok" para confirmar.



Analizando os Produtos Concorrentes

Vizualiza o cadastro de concorrentes de acordo com o produto selecionado.

Pedidos

Consulta o pedido gerado pelo Televendas a partir do atendimento selecionado. Caso, o atendimento seja um Orçamento não haverá consulta de pedido.



Rastreabilidade

Este processo tem o objetivo de garantir o rastreamento de um produto desde o seu recebimento proveniente do fornecedor até a produção, embalagem e expedição para o cliente destinatário. Para ativar o sistema de rastreabilidade o parâmetro "MV_RASTRO" e o campo Rastro ("B1_RASTRO) no cadastro de produto deve conter "S". Os processos de atribuição de lotes são:

- Orçamento/Faturamento

Na digitação do orçamento/faturamento, pode ser informado o número do lote do produto. Na geração da nota fiscal de venda, será baixado o saldo do produto no arquivo de saldo por lote e gravado um registro no arquivo de movimentações por lote.

Esta consulta permite rastrear todos os processos do Lote/Sublote ocorridos desde a sua compra. A consulta permite saber, por exemplo, quais lotes de matéria-prima foram visualizados na produção do produto acabado.

Ao ser selecionada esta opção, o sistema apresenta a tela browse com os produtos cadastrados e suas respectivas datas de movimentação.

1. Clique na opção "Tipo" para configurar a consulta, preenchendo o parâmetro conforme descrição a seguir:

Tipo Rastreamento?

Onde foi Usado - rastreia todos os processos onde o produto deste Lote/Sub-Lote foi utilizado.

Composição - rastreia todos processos que deram origem ao Lote/Sub-Lote deste produto.

2. Selecione o produto a ser consultado e clique no botão "Rastrear".

O sistema apresenta na tela os dados e as movimentações do produto selecionado.



Consulta Lotes

Esta consulta permite a visualização dos saldos por lote dos produtos que utilizam rastreabilidade, facilitando o controle do estoque, lote a lote.

São apresentados os dados sobre o número do lote, produto, data de criação, data de validade, quantidade disponível (saldo), quantidade empenhada, quantidade original, lote do fornecedor e lote de controle.

Ao ser selecionada esta opção, o sistema apresenta a tela de parametrização da rotina. Preencha-os conforme a descrição a seguir:

De Produto?/Até Produto?

Informe o intervalo de códigos de produto a serem considerados para a consulta por lote.

De Almoxarifado?/Até Almoxarifado?

Informe o intervalo de códigos de almoxarifado a serem considerados para a consulta por lote.

O sistema apresenta a tela browse com os produtos já cadastrados e suas respectivas datas de movimentação e validade, respeitando a parametrização indicada.

Selecione o produto desejado e clique na opção "Visualizar".

O sistema apresenta na tela os dados referentes ao lote do produto. Visualize-os e confirme.



Consulta Sublotes

Esta consulta permite a visualização dos saldos por sub-lote dos produtos que utilizam rastreabilidade, facilitando o controle do estoque.

São apresentados os dados sobre o número do sub-lote, produto, data de criação, data de validade, quantidade disponível (saldo), quantidade empenhada, quantidade original, lote do fornecedor e lote de controle.

Ao ser selecionada, o sistema apresenta a tela browse com os produtos cadastrados e suas respectivas datas de movimentação.

Selecione o produto desejado e clique no botão "Visualizar".

O sistema apresenta na tela os dados referentes ao sublote do produto

EXCLUSÃO DE PEDIDOS

Este programa deve ser utilizado quando for cadastrada uma venda indevidamente ou para eliminar um orçamento não concretizado.

No caso da exclusão de notas fiscais, serão estornados os saldos e valores em estoque, registro da venda, itens da venda, títulos a receber (se gerados) e cheques pré-datados (se gerados), ativando os Pedidos de Vendas baixados e gerando movimento no livro fiscal (se integrado).



Para excluir Notas/Orçamentos:

1. Clique na opção "Atualizações" + "Atendimento" + "Exclusão N.F./Orçam.". Será apresentada a janela browse com as notas fiscais/orçamentos cadastrados. As Notas Fiscais estão marcadas com vermelho. Os Orçamentos estão marcados com verde.
2. Clique sobre a nota ou orçamento desejado e no botão "Exclusão NF/Orç.". Será apresentada a nota fiscal ou o orçamento selecionado.

The screenshot shows the Microsiga AP6 Remote - Call Center software interface. The main window title is "Exclusão NF/Orc. - Exclusão NF/Orc.". The window contains several input fields and a grid table. At the bottom, there are summary tables for Totais and Impostos.

Produto	Descrição	Sit.	Quantidade	Preço Unit.	Vlr.Item	Desconto	Valor Desc
01002101			1.00	200,00	200,00	0,00	

Valor Mercadoria	200,00	Descontos	0,00
Acrescimo	0,00	Valor do Frete	0,00
Despesas	0,00	Total do Pedido	200,00

3. Clique no botão "Ok" e confirme a exclusão.



Só podem ser excluídas notas:

- emitidas no mês referente a data base;
 - com títulos, se gerados, em aberto;
 - com cheques pré-datados, se gerados, não depositados.
 - pelo mesmo vendedor que fez o pedido ou pelo Administrador do Sistema.
 - se a venda foi feita pelo SITEF, a exclusão só poderá ser realizada no mesmo dia da venda.
-



Relatórios

Para verificar a exclusão de Nota Fiscal/Orçamentos emita o relatório de Orçamentos Cancelados;

Veja o tópico "Relatórios" neste manual.

RELATÓRIOS

Os relatórios do sistema *Advanced Protheus* podem ser processados a qualquer instante. Alguns deles possuem parametrizações específicas, podendo assim apresentar resultados distintos, desde que você defina a área de abrangência que deseja visualizar.

Todos os relatórios do Módulo *Call Center* abrangem as movimentações executadas nas rotinas. Basta parametrizá-los e emiti-los.

Para que o relatório seja impresso sem problemas, é necessário checar alguns parâmetros no Módulo Configurador.

- MV_COMP
 - Caracter ASCII para compactação da impressora. Por default, o sistema traz o conteúdo "15".
- MV_DRIVER
 - Driver padrão da impressora. Por default, o sistema traz o conteúdo "EPSON".
- MV_NORM
 - Caracter ASCII para descompactar a impressora. Por default, o sistema traz o conteúdo "18".
- MV_PORT
 - Número da porta da impressora. Por default, o sistema traz o conteúdo "1".

Como informado anteriormente, cada relatório possui sua parametrização. Vejamos uma a uma.



Todas as informações sobre operação dos relatórios estão no Manual de Primeiros Passos. Consulte-o para obter este tipo de informação.

Produtos

Nesta opção serão impressos todos os dados cadastrais dos produtos organizados por código.

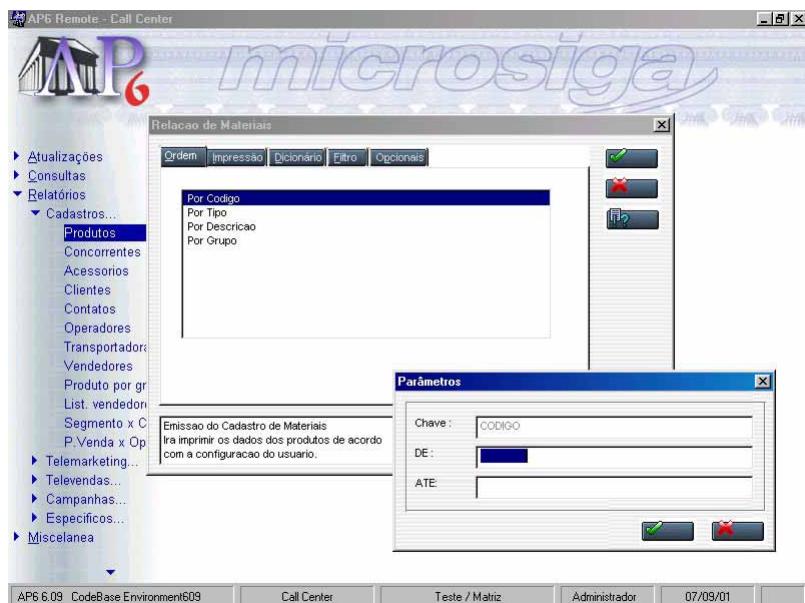


Para emitir o relatório de Produtos:

1. No menu principal, selecione as opções "Relatórios" + "Cadastrados" + "Produtos".

O sistema abre uma tela com cinco pastas de configuração.

2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los.



Concorrentes

Nesta opção serão impressos todos os concorrentes dos produtos selecionados.

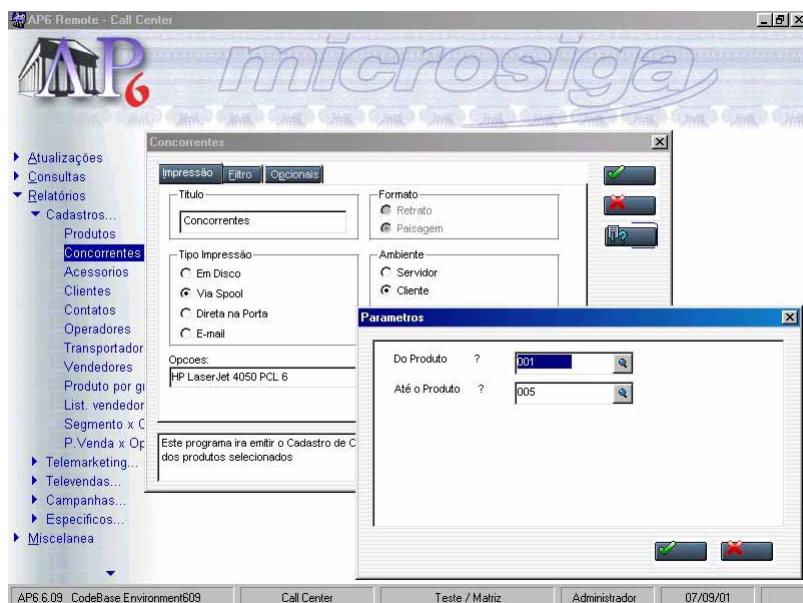


Para emitir o relatório de Concorrentes:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Cadastros" + "Concorrentes".

O sistema abre uma tela com três pastas de configuração.

2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de "Parâmetros" para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do Produto?/Até o Produto?

Informe o intervalo de códigos de produtos que deve ser considerado na emissão do relatório.

Acessórios

Nesta opção serão impressos todos os acessórios dos produtos selecionados.

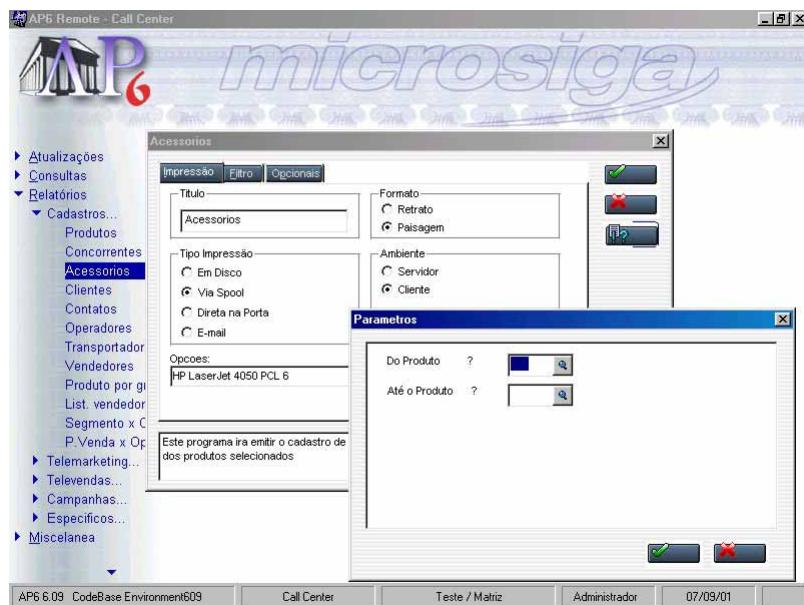


Para emitir o relatório de Acessórios:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Cadastros" + "Acessórios".

O sistema abre uma tela com três pastas de configuração.

2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do Produto?/Até o Produto?

Informe o intervalo de códigos de produtos que deve ser considerado na emissão do relatório.

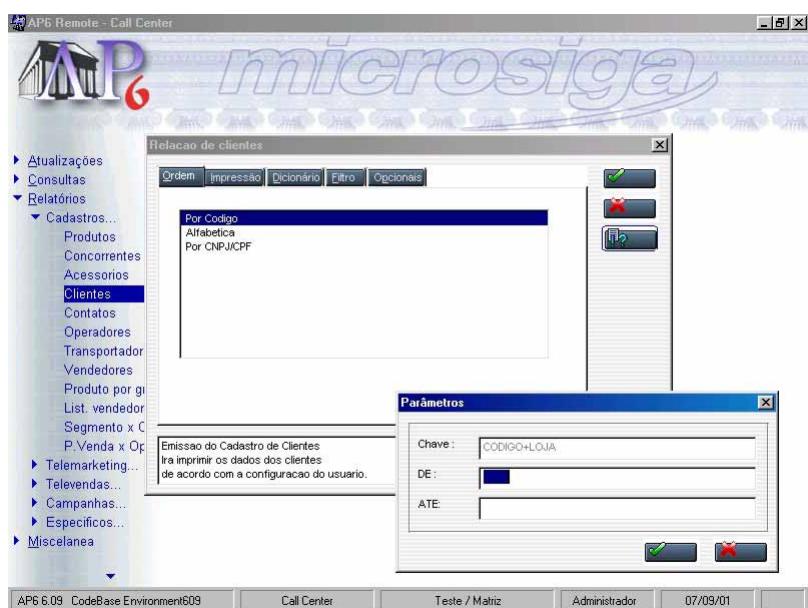
Clientes

Nesta opção serão impressos todos os dados cadastrais dos clientes de acordo com a configuração estabelecida pelo usuário.



Para emitir o relatório de Clientes:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Cadastros" + "Clientes".
Será apresentada uma tela com cinco pastas de configuração.
2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para definir quais clientes deseja imprimir.



Este relatório é impresso por ordem de código e loja, sendo utilizado para conferência de cadastro de clientes.

Contatos

Nesta opção serão impressos todos os dados dos contatos por cliente.



Para emitir o relatório de Contatos:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Cadastros" + "Contatos".

Será apresentada uma tela com três pastas de configuração.

2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do Cliente?/Até o Cliente?

Defina o intervalo de códigos dos clientes para os quais deseja imprimir os dados dos contatos deste.

Operadores

Nesta opção serão impressos todos os dados dos operadores selecionados.



Para emitir o relatório de operadores:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Cadastros" + "Operadores".

Será apresentada uma tela com cinco pastas de configuração:

2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para definir o intervalo de códigos dos operadores que devem ser impressos.



Transportadoras

Nesta opção serão impressos os dados das transportadoras.

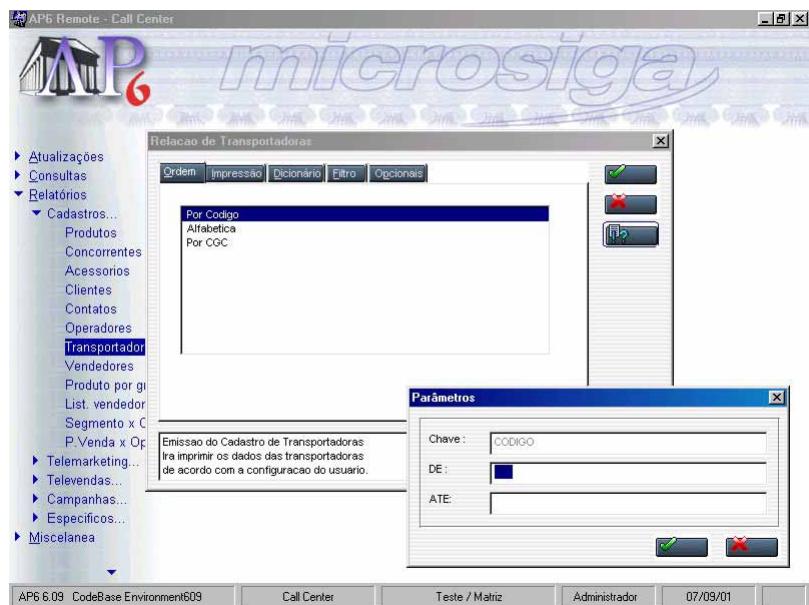


Para emitir o relatório de Transportadoras:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Cadastros" + "Transportadora".

Será apresentada uma tela com cinco pastas de configuração.

2. Configure o estilo impressão e clique no botão de parâmetros para definir o intervalo de códigos dos produtos que devem ser impressos.



Vendedores

Nesta opção serão impressos todos os dados cadastrais dos vendedores de acordo com a configuração estabelecida pelo usuário.



Para emitir o relatório de Vendedores:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Cadastros" + "Vendedores".

Será apresentada uma tela com cinco pastas de configuração.

2. Configure a impressão e clique no botão de parâmetros para escolher quais vendedores deseja imprimir.



Este relatório é impresso por ordem de código, sendo utilizado para conferência do Cadastro de Vendedores.

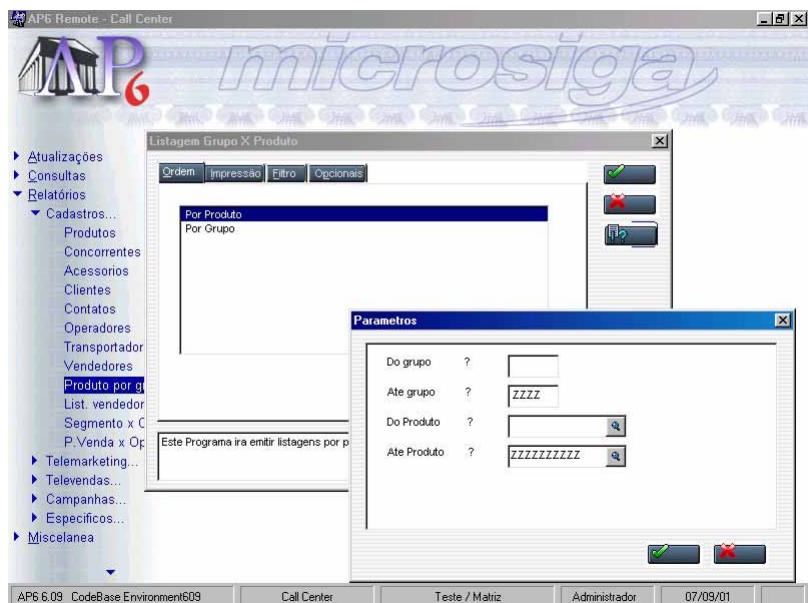
Produto por Grupo

Este relatório emite uma relação de produtos ou grupos de produtos.

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Cadastros" + "Produto por Grupo".

Será apresentada uma tela com quatro pastas de configuração.

2. Configure a impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do grupo/Até o grupo?

Selecione o intervalo de grupos de produtos a serem impressos.

Do produto? /Até o produto?

Selecione o intervalo de produtos a serem impressos.

Vendedores

Este relatório emite uma listagem dos vendedores cadastrados.

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Cadastros" + "List. Vendedores".

Será apresentada uma tela com quatro pastas de configuração.

2. Configure a impressão e clique no botão de parâmetros para escolher quais vendedores deseja imprimir.



Do vendedor? /Até o Vendedor

Selecione o intervalo de vendedores que devem ser impressos.

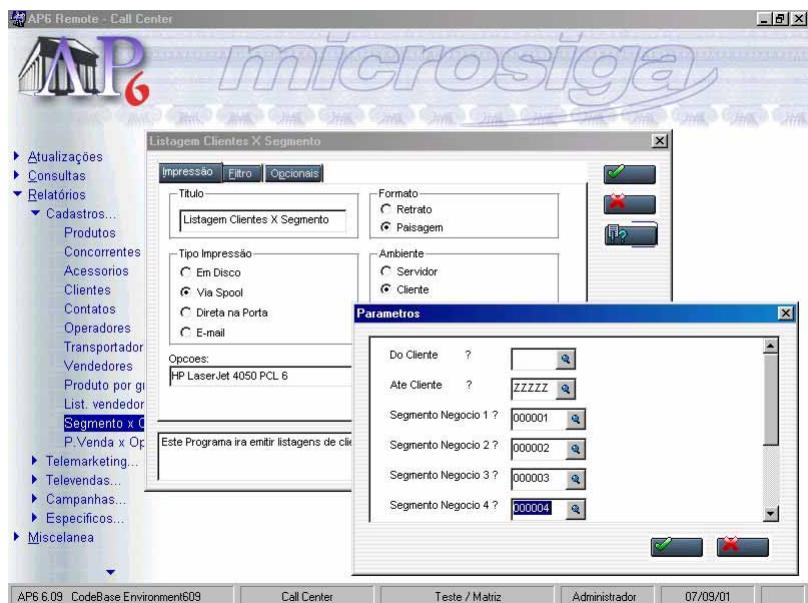
Segmento X Cliente

Este relatório emite uma relação de clientes por segmento.

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Cadastros" + "Segmento X Cliente".

Será apresentada uma tela com três pastas de configuração.

2. Configure a impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do cliente? / Até o cliente ?

Selecione o intervalo de clientes a serem impressos.

Segmento1..Segmento8?

Selecione os segmentos de negócios a serem impressos.

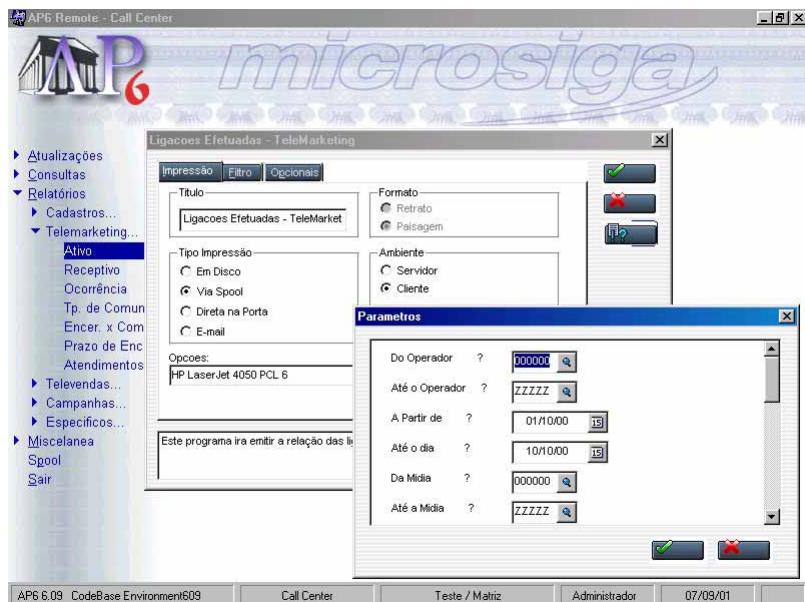
Ativo

Nesta opção serão impressas as ligações efetuadas por operador.



Para emitir o relatório de Ativo:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Telemarketing" + "Ativo".
Será apresentada uma tela com três pastas de configuração.
2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do/Até o Operador

Informe o intervalo de códigos dos operadores cujas ligações devem ser impressas.

A partir de /Até a Data

Informe o período em que as ligações devem ter sido realizadas para que sejam consideradas na emissão do relatório.

Da/Até a Mídia

Informe o intervalo de códigos das mídias de conhecimento registradas nas ligações que devem ser impressas.

Status da Ligação

Selecione o status das ligações que devem ser impressas (Todas, Planejada, Pendente, Encerrada).

Segmento Negócio 1.8

Selecione os segmentos registrados nas ligações de clientes que devem ser impressas.

Tipo de Relatório

Selecione se deve ser emitido um relatório Analítico ou Sintético.

Se for escolhida a opção "Analítica" são apresentados todos os dados da ligação como: data da ligação, cliente, horário inicial e final da ligação, mídia de conhecimento, observações feitas, status da ligação, produto consultado, motivo e totais de ligações por dia e por mídia.

Na opção "Sintético" são apresentados apenas os total de ligação por dia e por mídia.

Assunto

Se quiser verificar somente as ligações sobre um assunto específico, informe-o neste campo.

Campanha

Para selecionar as ligações que foram feitas dentro de uma campanha, informe a campanha.

Receptivo

Nesta opção serão impressas as ligações recebidas por operador.

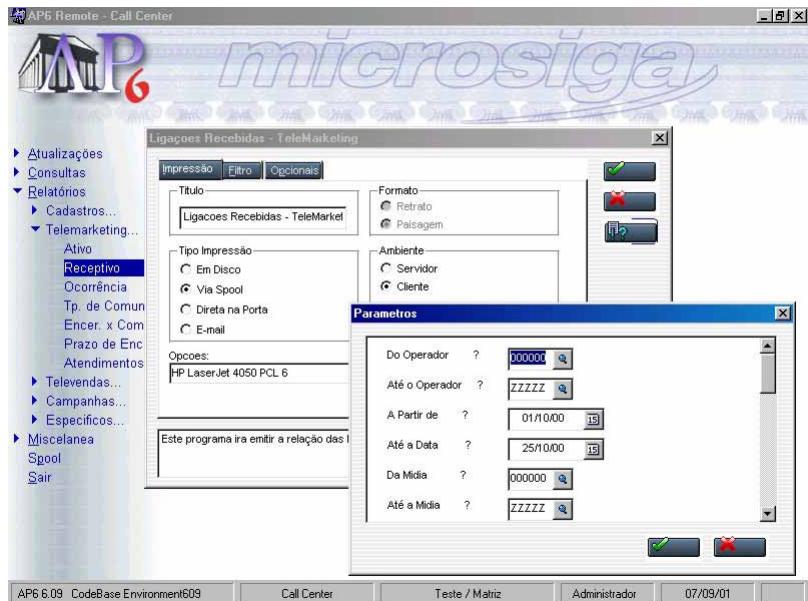


Para emitir o relatório de Ligações Receptivas:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Telemarketing" + "Receptivo".

Será apresentada uma janela com três pastas de configuração.

2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do/Até o Operador

Informe o intervalo de códigos dos operadores cujas ligações devem ser impressas.

A partir de/Até a Data

Informe o período em que as ligações foram realizadas.

Da/Até a Mídia

Informe o intervalo de códigos das mídias de conhecimento registradas nas ligações que devem ser impressas.

Status da Ligação

Selecione o status das ligações que devem ser impressas (Todas, Planejada, Pendente, Encerrada).

Segmento Negócio 1.8

Selecione os segmentos registrados nas ligações de clientes que devem ser impressas.

Produto

Para verificar somente as ligações sobre um produto específico, selecione o código deste.

A partir da ligação/Até a ligação

Informe o intervalo dos códigos dos atendimentos que devem ser impressos.

Tipo de Relatório

Selecione se deve ser emitido um relatório Analítico ou Sintético.

Se for escolhida a opção "Analítica" são apresentados todos os dados da ligação como: data e código da ligação, cliente, localidade, telefone, horário inicial e final da ligação, mídia de conhecimento, status da ligação, produto consultado, motivo e totais de ligações por dia e por mídia.

Na opção "Sintético" são apresentados apenas o total de ligação por dia e por mídia.

Assunto

Informe o assunto da ligação, se quiser verificar somente as ligações sobre um motivo específico.

Campanha

Para selecionar as ligações que foram feitas dentro de uma campanha. Informe o código desta.

Ocorrência

Nesta opção serão impressos os tipos de ocorrências recebidas por dia.

São apresentados os dados referentes a data e código da ligação, operador, status, forma de encerramento e comunicação, cliente, telefone, cidade, Estado e o total de ocorrências por dia.

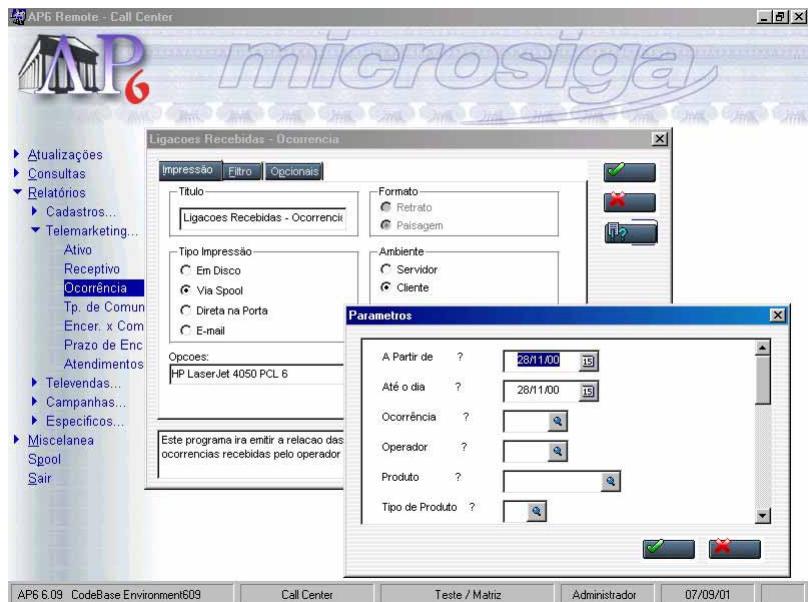


Para emitir o relatório de Ocorrências:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Telemarketing" + "Ocorrências".

Será apresentada uma janela com três pastas de configuração.

2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



A partir de/Até o dia

Informe o período em que as ligações foram realizadas.

Ocorrência

Selecione o tipo específico de ocorrência que deseja imprimir.

Operador

Selecione o operador que recebeu a reclamação.

Produto

Selecione o produto sobre o qual foram feitas as reclamações.

Tipo de Produto

Se quiser verificar somente as reclamações sobre um tipo de produto específico, selecione o código do mesmo.

Status da Ligação

Selecione o status das ligações que devem ser impressas (Todas, Planejada, Pendente, Encerrada).

A partir do CEP/Até o CEP

Informe o intervalo dos códigos dos CEPs dos clientes que devem ser impressos.

Segmento Negócio 1.8

Selecione os segmentos registrados nas ligações de clientes que devem ser impressas.

Tipo de Comunicação

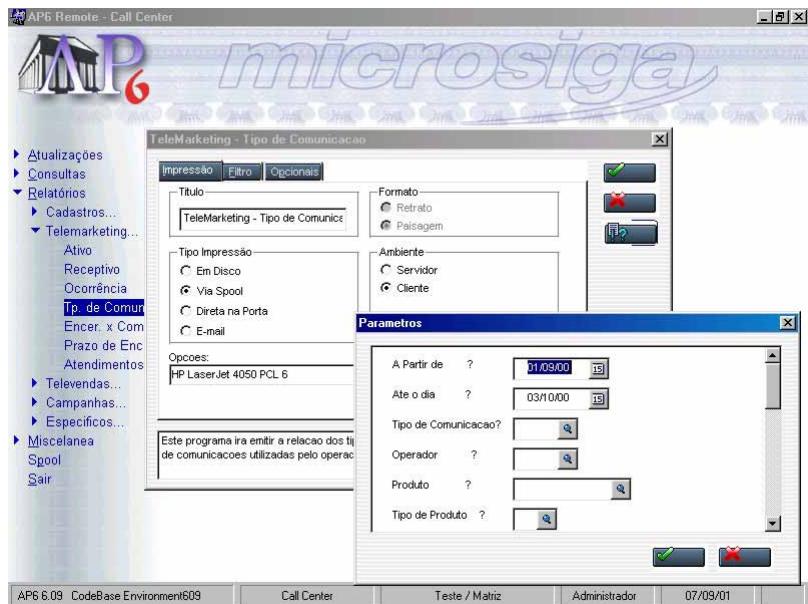
Nesta opção serão impressas as formas de comunicação utilizadas nos atendimentos do Telemarketing a cada dia.

São apresentados os dados referentes a data e código do atendimento, operador, status, forma de encerramento e comunicação, cliente, telefone, cidade, Estado, tipo de ligação e o total de ligações por dia.



Para emitir o cadastro de Tipos de Comunicação:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Telemarketing" + "Tp Comunicação".
Será apresentada uma tela com três pastas de configuração.
2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



A partir de /Até o dia

Informe o período em que os atendimentos foram realizados.

Tipo de Comunicação

Selecione o Tipo de comunicação para verificar somente as ligações sobre um tipo específico.

Operador

Selecione o operador para verificar somente as reclamações registradas por um operador específico.

Produto

Selecione um produto para verificar somente as reclamações sobre um produto específico.

Tipo de Produto

Selecione um tipo de produto para verificar somente as reclamações sobre um tipo de produto específico.

Status da Ligação

Selecione o status das ligações que devem ser impressas (Todas, Planejada, Pendente, Encerrada).

A partir do CEP /Até o CEP

Informe o intervalo dos códigos dos CEPs dos clientes que devem ser impressos.

Tipo de Ligação

Selecione o tipo de ligação que deve ser impressa (Ativo, Receptivo ou Ambas).

Segmento Negócio 1.8

Selecione os segmentos registrados nas ligações de clientes que devem ser impressas.

Encerramento x Comunicação

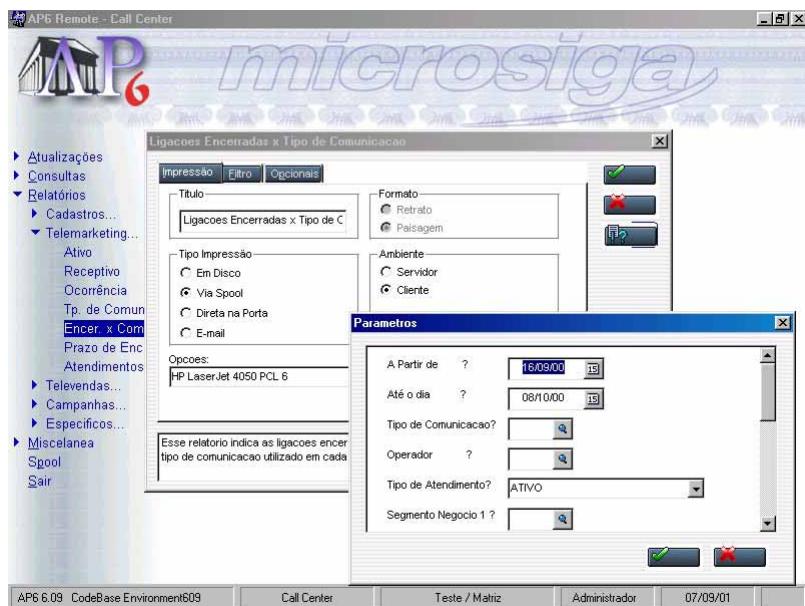
Nesta opção serão impressas todas as ligações de Telemarketing encerradas de acordo com o tipo de comunicação selecionado.

São apresentados os dados referentes a data, operador, forma de encerramento, tipo de comunicação, total de ligações encerradas por dia e por tipo de encerramento.



Para emitir o relatório das ligações encerradas pelo tipo de comunicação:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Telemarketing" + "Encer.X Comunica".
Será apresentada uma tela com três pastas de configuração.
2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



A partir de /Até o dia

Informe o período em que as ligações foram realizadas.

Tipo de Comunicação

Selecione um tipo de comunicação para verificar somente as ligações sobre um tipo específico de comunicação.

Operador

Se quiser verificar somente as ligações encerradas por um operador específico, selecione o código do mesmo.

Tipo de Ligação

Selecione o tipo das ligações que devem ser impressas (Ativo ou Receptivo).

Segmento Negócio 1.8

Selecione os segmentos registrados nas ligações que devem ser impressas.

Prazo de Encerramento

Nesta opção é impresso o tempo decorrido para que as ligações registradas como pendentes fossem resolvidas e se tornassem encerradas..

São apresentados os dados referentes ao código do cliente, telefone, cidade, Estado, data de início, data fim, número de dias, tipo de encerramento.

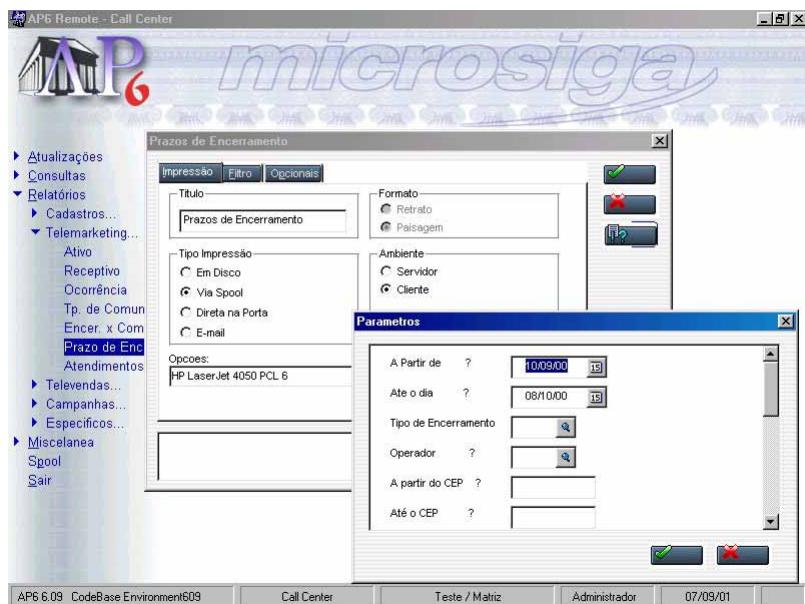


Para emitir o relatório dos Prazos de Encerramento:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Telemarketing" + "Prazo Encerram.".

Será apresentada uma tela com três pastas de configuração.

2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



A partir de /Até o dia

Informe o período em que as ligações foram realizadas.

Tipo de Encerramento

Se quiser verificar somente as ligações sobre um tipo específico de encerramento, selecione o código do mesmo.

Operador

Selecione o código do operador para verificar somente as reclamações registradas por um operador específico.

A partir do CEP/Até o CEP

Informe o intervalo dos códigos dos CEPs dos clientes que devem ser impressos.

Tipo de Ligação

Selecione o tipo de ligação que deve ser impressa (Ativo, Receptivo ou Ambas).

Segmento Negócio 1.8

Selecione os segmentos registrados nas ligações de clientes que devem ser impressas.

Atendimentos TMK

Nesta opção é impresso o tempo decorrido para que as ligações registradas como pendentes fossem resolvidas e se tornassem encerradas..

São apresentados os dados referentes ao código do cliente, telefone, cidade, Estado, data de início, data fim, número de dias, tipo de encerramento.

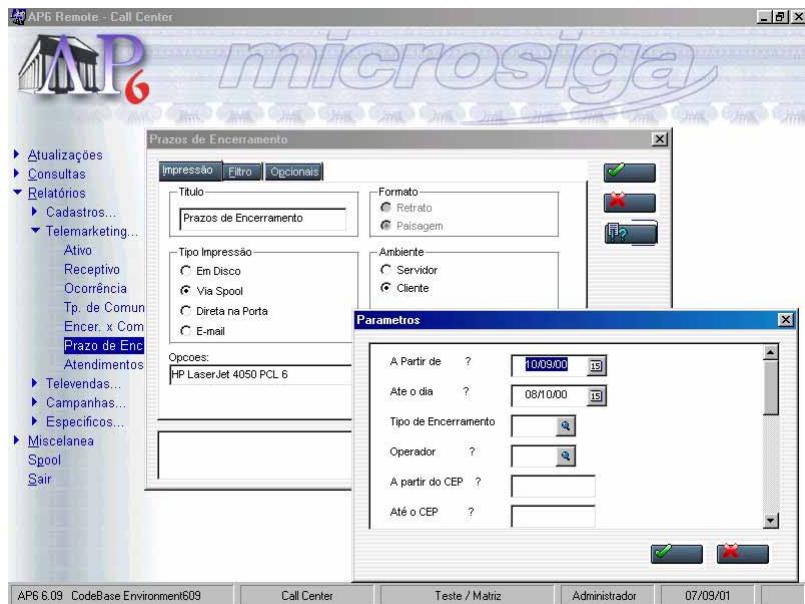


Para emitir o relatório de Atendimentos TMK

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Telemarketing" + "Atendimentos TMK".

Será apresentada uma tela de parâmetros onde deve-se configurá-los conforme a descrição a seguir:

2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Entidade

Selecione a entidade que deseja considerar na emissão do relatório.

Ligaçāo

Selecione o tipo de ligação que deve ser impressa (Ativo, Receptivo ou Ambas).

Status da Ligação

Informe o status da ligação: Planejada, Pendente, Encerrada ou Todas.

Ativo

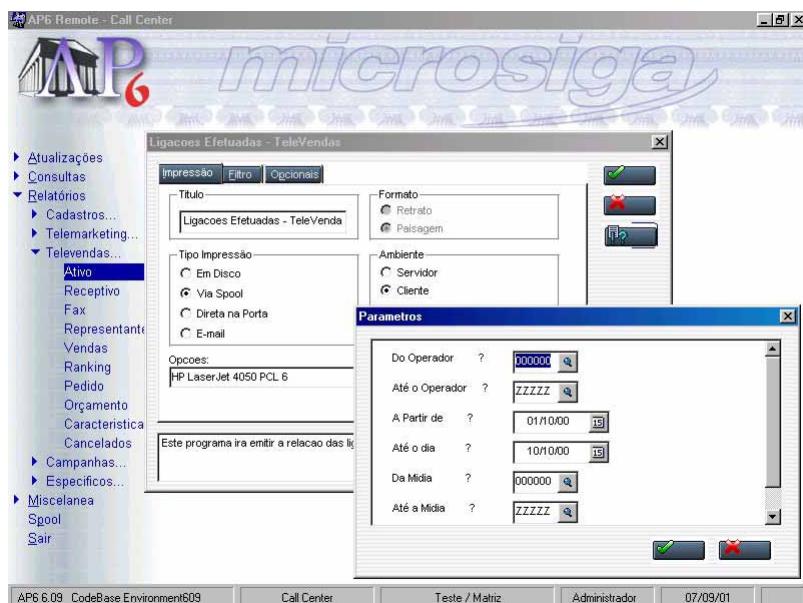
Nesta opção serão impressas as ligações de televendas efetuadas por operador.

São apresentados todos os dados da ligação como: data da ligação, cliente, horário inicial e final da ligação, tempo total gasto, mídia de conhecimento, produto orçado ou faturado, operação realizada, totais de ligações por dia e por mídia e valor total por operador.



Para emitir o relatório de ligações ativas do Televendas:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Televendas" + "Ativo".
Será apresentada uma tela com três pastas de configuração.
2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do/ Até o Operador

Informe o intervalo de códigos dos operadores cujas ligações devem ser impressas.

A partir de /Até a Data

Informe o período em que as ligações foram realizadas.

Da/Até a Mídia

Informe o intervalo de códigos das mídias de conhecimento registradas nas ligações que devem ser impressas.

Campanha

Para apresentar apenas as ligações que foram feitas dentro de uma campanha específica, selecione o código desta.

Receptivo

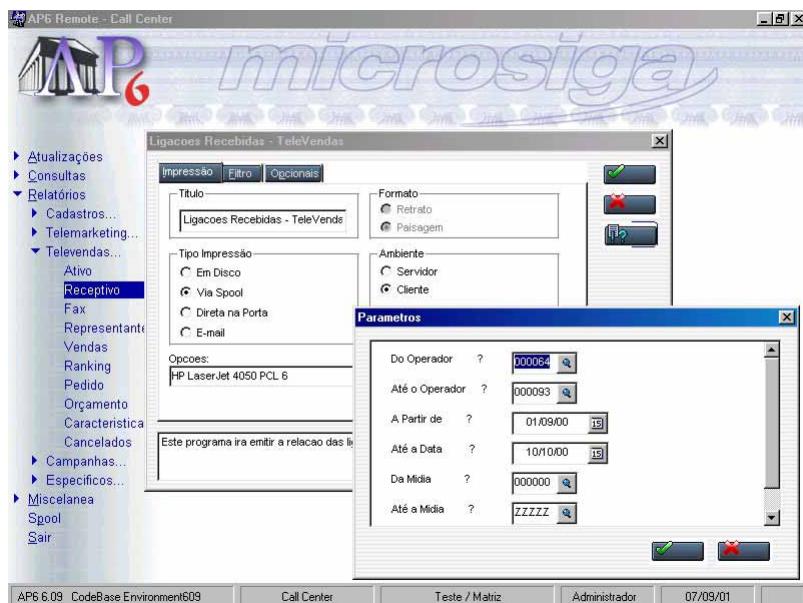
Nesta opção serão impressas as ligações de televendas recebidas por operador.

São apresentados todos os dados da ligação como: data, cliente, horário inicial e final da ligação, tempo total gasto, mídia de conhecimento, produto orçado ou faturado, operação realizada, totais de ligações por dia e por mídia e valor total por operador.



Para emitir o relatório das ligações receptivas de Televendas:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Televendas" + "Receptivo".
Será apresentada uma tela com três pastas de configuração.
2. Configure a impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do/ Até o Operador

Informe o intervalo de códigos dos operadores cujas ligações devem ser impressas.

A partir de /Até a Data

Informe o período em que as ligações foram realizadas.

Da/Até a Mídia

Informe o intervalo de códigos das mídias de conhecimento registradas nas ligações que devem ser impressas.

Campanha

Escolha uma campanha, para selecionar apenas as ligações que foram feitas dentro desta.

FAX

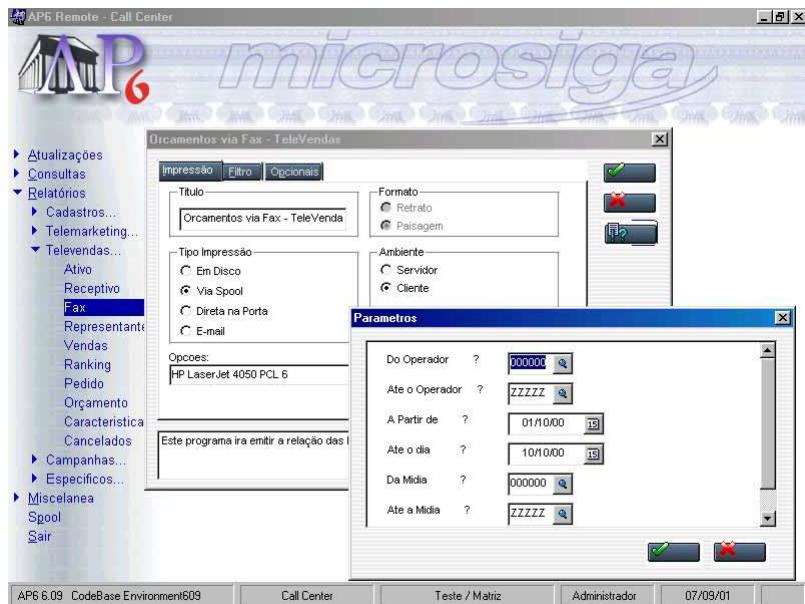
Nesta opção serão impressas as ligações de televendas efetuadas pelo operador com os Orçamentos/Pedidos ou feitas por fax.

São apresentados todos os dados da ligação como: data, cliente, horário inicial e final da ligação, tempo total gasto, mídia de conhecimento, produto orçado ou faturado, operação realizada, totais de ligações por dia e por mídia e valor total por operador.



Para emitir o relatório das operações efetuadas por fax:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Televendas" + "Fax".
Será apresentada uma tela com três pastas de configuração.
2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do/Ate o Operador

Informe o intervalo de códigos dos operadores cujas ligações devem ser impressas neste relatório.

A partir de/Até a Data

Informe o período em que as ligações foram realizadas.

Da/Até a Mídia

Informe o intervalo de códigos das mídias de conhecimento registradas nas ligações que devem ser impressas.

Campanha

Escolha uma campanha para selecionar apenas as ligações que foram feitas dentro desta.

Representantes

Nesta opção serão impressos as ligações ou os atendimentos de televendas solicitados por representantes.

São apresentados todos os dados da ligação como: data, cliente, horário inicial e final da ligação, tempo total gasto, mídia de conhecimento, produto orçado ou faturado, operação realizada, totais de ligações por dia e por mídia e valor total por operador.



Para emitir o relatório de Representantes:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Televendas" + "Representantes".
Será apresentada uma tela com três pastas de configuração.
2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do/ Até o Operador

Informe o intervalo de códigos dos operadores cujas ligações devem ser impressas.

A partir de /Até a Data

Informe o período em que as ligações foram realizadas.

Da/Até a Mídia

Informe o intervalo de códigos das mídias de conhecimento registradas nas ligações que devem ser impressas.

Campanha

Escolha uma campanha para selecionar apenas as ligações que foram feitas dentro desta.

Vendas

Nesta opção serão impressos os valores referentes as vendas realizadas pelo Televendas a cada dia.

São apresentados dados sobre a data, mídia de conhecimento, valor, percentual de participação, total por dia, total geral das vendas.

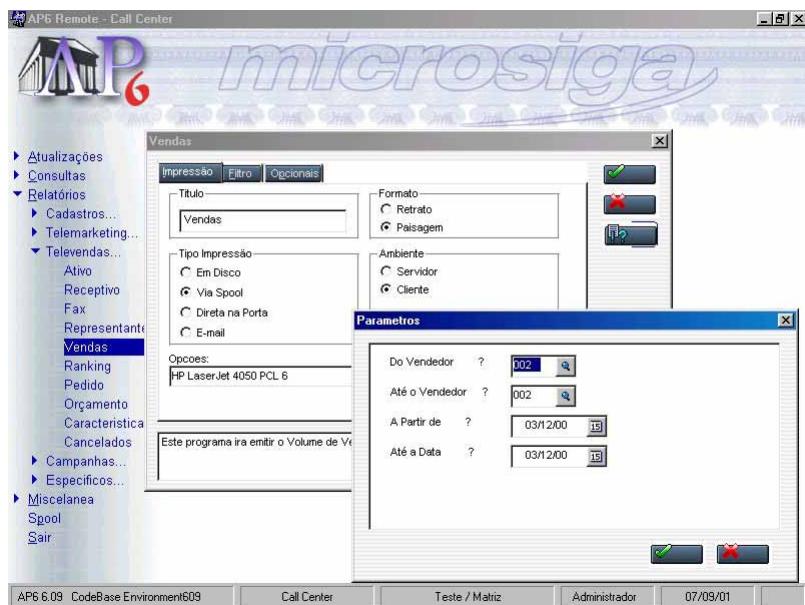


Para emitir o relatório de Vendas:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Televendas" + "Vendas".

Será apresentada uma tela com três pastas de configuração.

2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do/Até o Vendedor

Informe o intervalo de códigos dos vendedores cujas vendas devem ser impressas.

A partir de/Até a Data

Informe o período em que as vendas foram realizadas.

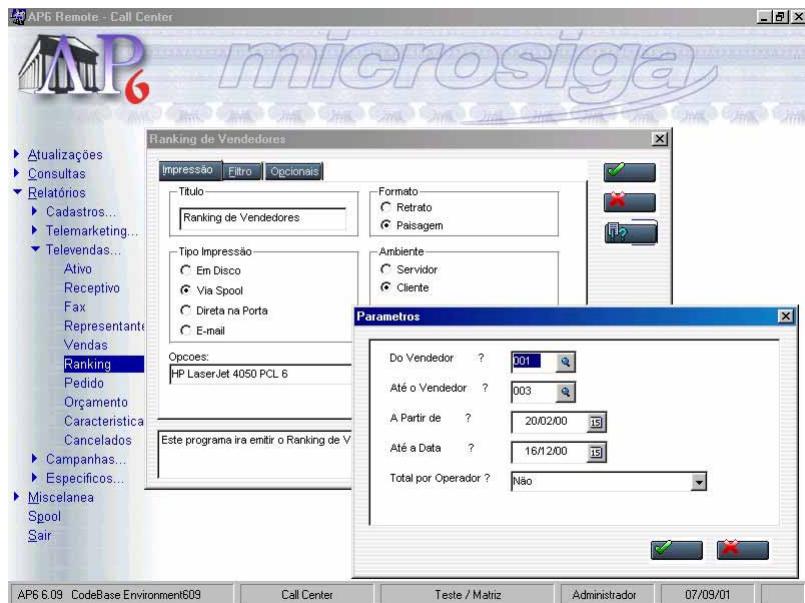
Ranking

Nesta opção é impressa a colocação dos vendedores por volume de vendas. São apresentados dados como código do vendedor, valor dos pedidos faturados, posição no ranking e percentual de participação.



Para emitir o relatório de Ranking de vendas:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Televendas" + "Ranking".
Será apresentada uma tela com três pastas de configuração.
2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do/Até o Vendedor

Informe o intervalo de códigos dos vendedores que devem ser considerados.

A partir de/Até a Data

Informe o período em que as vendas foram realizadas.

Total por Operador

Escolha "Sim" para quebrar total de venda por operador.

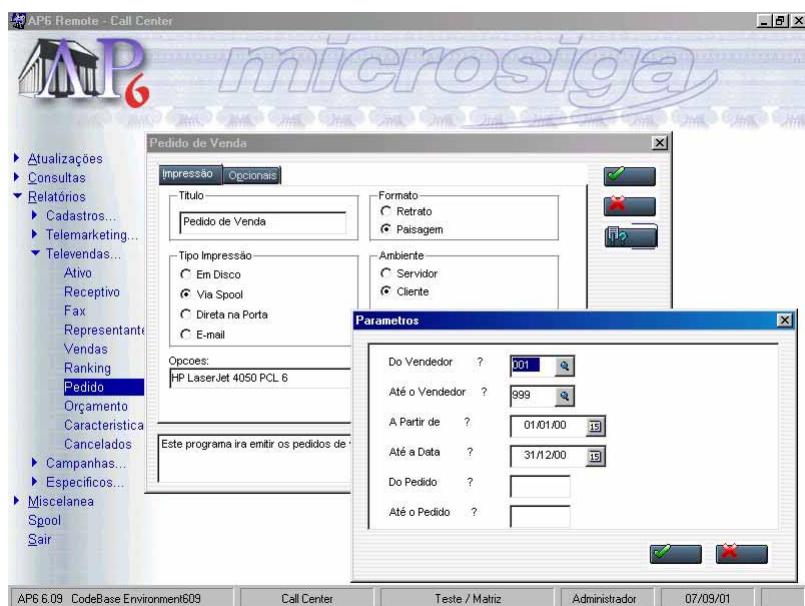
Pedido

Nesta opção são impressos os pedidos de venda com as condições de pagamento, dados do cliente, relação dos produtos vendidos.



Para emitir o relatório de Pedidos de Vendas:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Televendas" + "Pedido".
Será apresentada uma tela com duas pastas de configuração.
2. Configure o estilo impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do/Até o Vendedor

Informe o intervalo de códigos dos vendedores cujos pedidos devem ser considerados.

A partir de/Até a Data

Informe o período em que os pedidos foram realizados.

Do/Até o Pedido

Informe o intervalo de códigos dos pedidos que devem ser impressos.



Este relatório é executado através de um RdMake (TMKR003.PRX) que pode ser configurado por um analista de suporte MICROSIGA. Na gravação do pedido no Televendas, este relatório também pode ser emitido.

Orçamento

Nesta opção são impressos os orçamentos com as condições de pagamento, dados do cliente, relação dos produtos orçados.



Para emitir o relatório de Orçamento:

1. Selecione a opção "Relatórios" + "Televendas" + "Orçamento".

Será apresentada uma tela com duas pastas de configuração.

2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do/Até o Vendedor

Informe o intervalo de códigos dos vendedores cujos orçamentos devem ser considerados.

A partir de/Até a Data

Informe o período em que os orçamentos foram realizados.

Do/Até o Orçamento

Informe o intervalo de códigos dos orçamentos que devem ser impressos.



Este relatório é executado através de um rdMake (TMKR03A.PRX) que pode ser configurado por um analista de suporte MICROSIGA. Na gravação do orçamento no Televendas, este relatório também pode ser emitido.

Características

Nesta opção são impressas as características dos produtos selecionados.

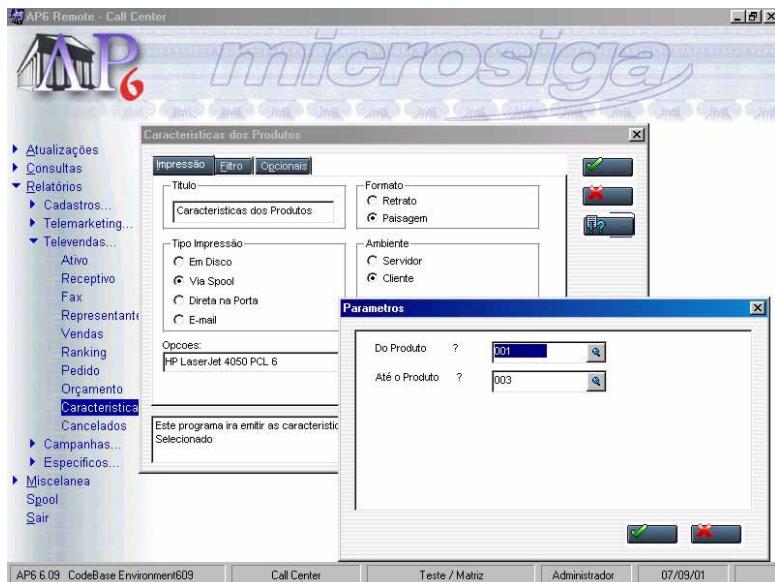


Para emitir o relatório de características dos produtos:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Televendas" + "Características".

Será apresentada uma tela com três pastas de configuração.

2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do/Até o Produto

Informe o intervalo de códigos dos produtos a serem impressos.

Cancelados

Nesta opção é impressa a relação dos orçamentos cancelados.

São apresentados dados como: número do pedido/orçamento, tipo, data de emissão, valor líquido, código e nome do vendedor e do cliente.



Para emitir o relatório de Orçamentos Cancelados:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Televendas" + "Cancelados".

Será apresentada uma tela com quatro pastas de configuração.

2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do/Até o Número

Informe o intervalo de códigos dos orçamentos/pedidos cancelados que devem ser impressos.

A partir de/Até a Data

Informe o período em que os orçamentos/pedidos foram cancelados.

Do/Até o Vendedor

Informe o intervalo de códigos dos vendedores que realizaram o atendimento.

Do/Até o Cliente

Informe o intervalo de códigos dos clientes cujos orçamentos/pedidos foram cancelados.

Tipo de Relatório

Selecione o tipo de relatório a ser impresso: Orçamentos, Pedidos ou Ambos.

Após a confirmação dos parâmetros, são relacionadas as notas fiscais para conferência. Clique no botão "Ok" para confirmar a emissão.

A janela "Imprimir" é exibida. Proceda a configuração da impressora e confirme a impressão.

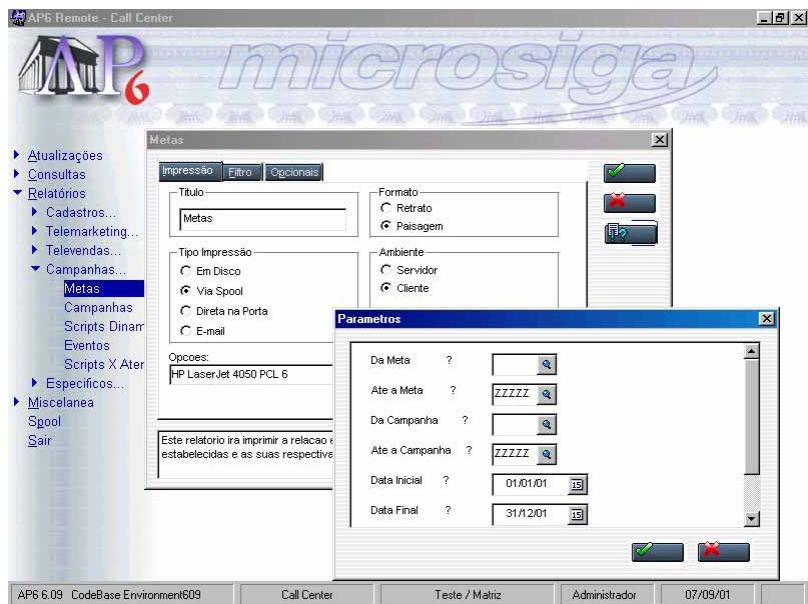
Metas

Este relatório irá imprimir a relação entre as metas estabelecidas e as suas respectivas campanhas.



Para emitir o relatório de Orçamentos Cancelados:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Campanhas" + "Metas".
Será apresentada uma tela com três pastas de configuração.
2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Da meta/Até a meta?

Selecione o intervalo das metas a serem impressas.

Da campanha/Até a campanha?

Selecione o intervalo das campanhas cujas metas devem ser impressas.

Data inicial /Data final?

Informe o intervalo de datas para seleção das metas a serem impressas.

Imprime Script?

Caso esta opção seja selecionada, será impressa a árvore dos scripts relacionados à Meta.

Imprime Evento?

Caso esta opção seja selecionada, será impressa a árvore dos eventos relacionados à Meta.

Campanhas

Este relatório irá imprimir a relação entre as campanhas estabelecidas e seus respectivos scripts dinâmicos.

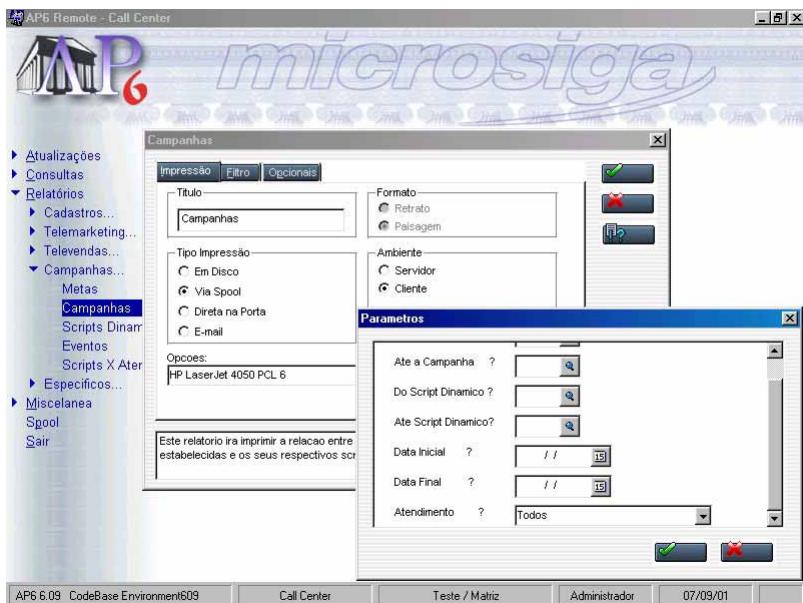


Para emitir o relatório de Campanhas:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Campanhas+ "Campanhas".

Será apresentada uma tela com três pastas de configuração.

2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Da campanha/Até a campanha?

Selecione o intervalo das campanhas que devem ser impressas.

Do script Dinâmico/Até o script dinâmico?

Selecione o intervalo de scripts para seleção das campanhas a serem impressas.

Scripts Dinâmicos

Este relatório irá imprimir a relação dos scripts dinâmicos.



Para emitir o relatório de Script Dinâmico:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Campanhas+ "ScriptsDinâmicos";

Será apresentada uma tela com três pastas de configuração;

2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do script Dinâmico/Até o script dinâmico?

Selecione o intervalo de scripts para seleção das campanhas a serem impressas.

Formato do script?

Selecione o tipo script que deseja imprimir. Ex: Script de atendimento ou script de pesquisa.

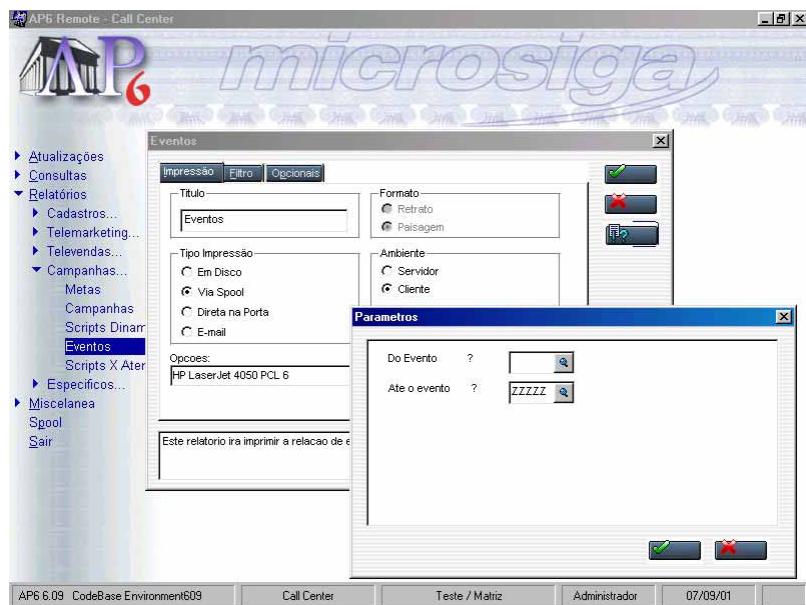
Eventos

Este relatório irá imprimir a relação dos eventos cadastrados.



Para emitir o relatório de Eventos:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Campanhas+ "Eventos";
Será apresentada uma tela com três pastas de configuração;
2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do Evento/Até o Evento?

Selecione o intervalo de eventos para seleção das campanhas a serem impressas.

Scripts X Atendimento

Este relatório irá emitir a relação dos scripts dinâmicos aplicados ao atendimento.

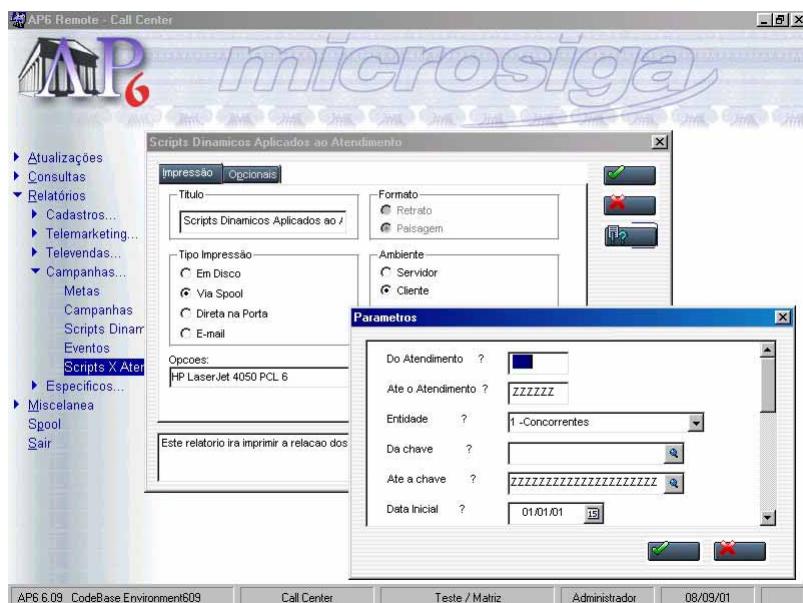


Para emitir o relatório de Script Dinâmico X Atendimento:

1. No menu principal selecione a opção "Relatórios" + "Campanhas+ "ScriptsXAtendim.";

Será apresentada uma tela com duas pastas de configuração;

2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Do atendimento/ Até o atendimento?

Selecione o intervalo de códigos dos atendimentos a serem impressos.

Entidade?

Selecione a entidade para impressão dos registros. Somente serão impressos os registros referentes a esta entidade. Exemplo SA1- Cliente

Da Chave/ Até a Chave?

Selecione o intervalo de código dos contatos para impressão. Exemplo: Cliente + Loja.

Data Inicial/ Data Final

Informe o intervalo de datas para seleção dos atendimentos para impressão.

Operação?

Selecione o tipo de operação do atendimento: Receptivo ou ativo.

Produto?

Imprime somente registros que possuam o produto selecionado.

Segmento1..Segmento8?

Selecione os segmentos de negócios a serem impressos.

Gerador de Lista

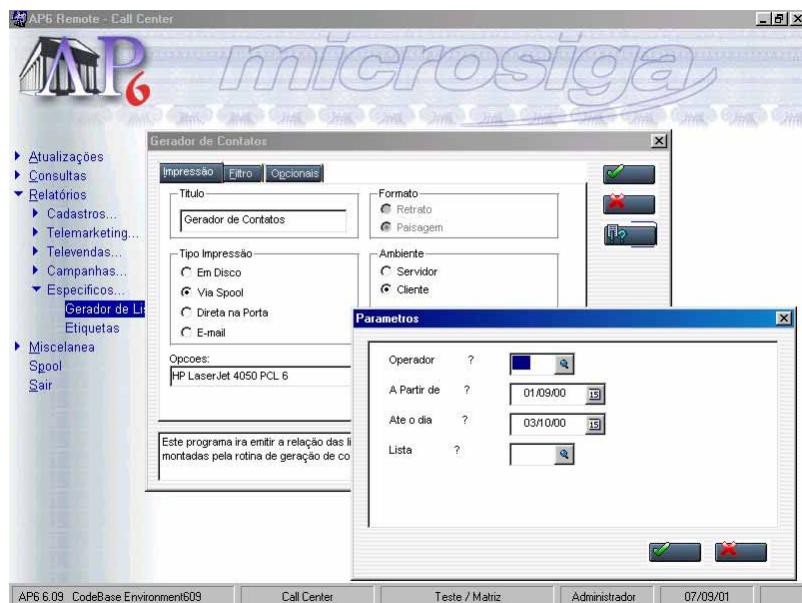
Nesta opção é impressa a lista de ligações programadas pelo gerador de contatos.

São apresentados os dados referentes a data e código da ligação, cliente, telefone, cidade, horário inicial e final, contato, configuração TMK e status.



Para emitir o relatório específico de Gerador de Contatos:

1. Selecione a opção "Relatórios" + "Específicos" + "Gerador de Contatos".
Será apresentada uma tela com três pastas de configuração.
2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Operador

Se quiser verificar somente as ligações programadas para um operador específico, selecione o código do mesmo.

A partir de /Até o dia

Informe o período de vigência das ligações.

Lista

Selecione o tipo de lista que deve ser impressa: Voz, Fax, Cross Posting, Mala Direta e Todas.

A partir do CEP /Até o CEP

Informe o intervalo dos códigos dos CEPs dos clientes que devem ser impressos.

Nível da ligação

Escolha "Todos" para impressão de todas as ligações geradas ou "Pendentes", para impressão somente das ligações pendentes no gerador de contatos (ligações não completadas).

Etiquetas

Este relatório permite a emissão de etiquetas de endereçamento para Clientes. A dimensão da etiqueta é de 38x81mm em formulário de 4 colunas.

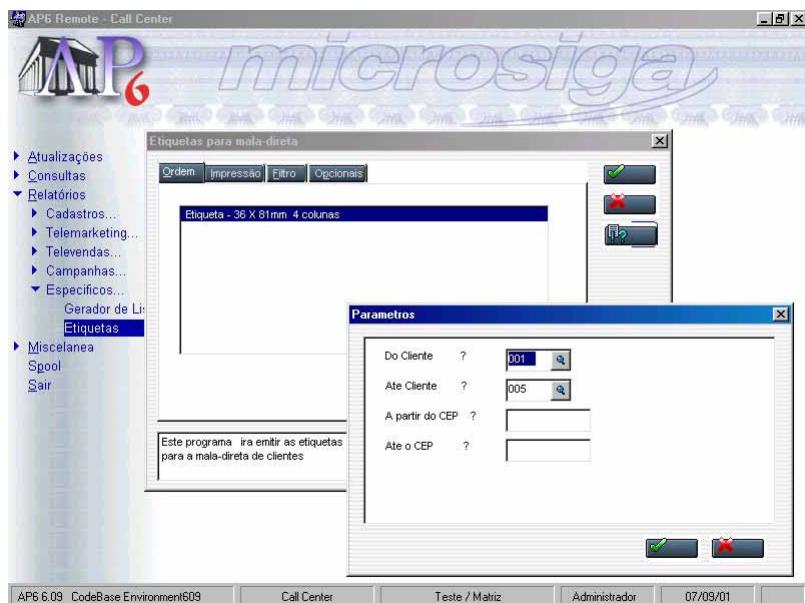


Para emitir o relatório de Mala-Direta:

1. Selecione a opção "Relatórios" + "Específicos" + "Mala-Direta".

Será apresentada uma tela com quatro pastas de configuração.

2. Configure o estilo de impressão e clique no botão de parâmetros para configurá-los conforme a descrição a seguir:



Código Inicial/Código Final

Informe o intervalo de códigos dos clientes cujas etiquetas de endereçamento devem ser emitidas.

A partir do CEP /Até o CEP

Informe o intervalo dos códigos dos CEPs dos clientes que devem ser impressos.