

SFA - Sales Force Automation

Sumário

SFA - Sales Force Automation - Hand Held	1
Configurações	2
Parâmetros	2
Acessando o SFA-CRM.....	4
Menu SFA - CRM	7
Visita de Negócios	8
Fechamento do dia	51
Consulta Produtos.....	58
Clientes.....	67
Metas	78
Mensagem	80
Sair	102

SFA - Sales Force Automation - Hand Held

O ambiente *Sales Force Automation* (Automação da Força de Vendas), por meio do aparelho *Hand Held*, disponibiliza um conjunto de funcionalidades para que o representante comercial registre o pedido de venda no cliente e, posteriormente, o transmita para realizar o faturamento pela retaguarda.

O SFA - *Sales Force Automation* agiliza o atendimento ao cliente, pois, permite acompanhar o roteiro de visitas, metas atingidas, duplicatas do cliente, detalhe e estoque do produto, atualizar dados de clientes, entre outras operações e, a partir das tabelas de Clientes, Produtos, Preços e Condições de Pagamentos, possibilita a inserção dos pedidos de vendas.

As diversas funções que o sistema disponibiliza permitem ao representante comercial atender o cliente com a posse de todas as informações necessárias no equipamento (*Hand Held*).

O sistema da retaguarda, sendo Protheus ou não, deve prover estes dados de forma individual, por representante, desta forma, cada representante comercial terá acesso apenas aos seus clientes.

Todo o processo de conectividade do *Hand Held* é realizado através do [MCS \(Mobile Connectivity Studio\)](#).



Configurações

Antes de iniciar e realizar as operações no *Hand Held*, os parâmetros que configuram o SFA - *Sales Force Automation - Hand Held* devem ser verificados no Ambiente Configurador e, caso necessário, o Protheus permite que o administrador altere-os de acordo com as necessidades de cada empresa.

Parâmetros

No caso de retaguarda Protheus, estes parâmetros devem ser criados no Configurador, pois as rotinas de exportação de dados já estão preparadas para exportá-los para o SFA.

No caso da retaguarda não ser Protheus, o sistema em questão deverá prover estas informações, tais como são descritas, caso contrário, o SFA assumirá todas as opções como padrão.

Nome	Descrição	Conteúdo Padrão	Tipo
MV_BLOQPRC	Indica se o preço poderá ser alterado 1 = Bloqueia 2 = Libera somente para acréscimo 3 = Libera Preço	1	C
MV_BLOQDSC	Indica se o campo de desconto estará bloqueado para o vendedor. S = Bloqueia N = Não Bloqueia	N	C
MV_BONUSTS	Parâmetro do módulo Faturamento, o TES do Item de Bonificação.	502	C
MV_DTSYNC	Este parâmetro determina a quantidade máxima de dias sem sincronismo.	0	C
MV_PRODUP	Este parâmetro indica a possibilidade da repetição de um produto em um pedido. T = Permite F = Não Permite	F	C
MV_PLVLEST	Indica se mostra a quantidade de produto em estoque ou se o produto não está disponível. T = Mostra a quantidade	T	C
MV_PRINTER	Indica a impressora homologada que será utilizada pelo SFA. 1 = Sipix 2 = Monarch	1	C
MV_SEMPREC	Permite ou não ao vendedor digitar o preço quando não houver. S = Permite N = Não Permite	N	C
MV_SFABLOQ	Indica se deve prosseguir se não passar pela avaliação de limite de crédito. 1 = Libera 2 = Bloqueia 3 = Pergunta	1	C
MV_SFACFG	Indica o uso da opção "Config" no menu do SFA. 1 = Utiliza 2 = Não Utiliza	2	C
MV_SFACPRF	Define a utilização da consulta de produtos pelo código do produto no fabricante. S = Habilita N = Desabilita	N	C
MV_SFAFRE	Indica se o tipo de frete será informado F = Não utiliza	F	C

	T = Utiliza		
MV_SFAPPG	Indica se utiliza Forma de Pagamento no SFA F = Não Utiliza T = Utiliza	F	C
MV_SFAIND	Indica se utiliza ou não Indenização. F = Não utiliza T = Utiliza	F	C
MV_SFAMDTE	Indica se permite ao vendedor manipular a data de entrega do pedido. S = Permite N = Não Permite	S	C
MV_SFAMSG	Define a utilização do cadastro de mensagens na abertura do sistema. T = Inicia Mensagem F = Utiliza Aviso	F	C
MV_SFAPESO	Indica o uso do campo "Peso" no cabeçalho do pedido. F = Não Utiliza T = Utiliza	F	C
MV_SFAPLC	Neste parâmetro é possível estabelecer o limite de crédito permitido para o cliente cadastrados no SFA .	9999	C
MV_SFAPRSI	Define a utilização da consulta de produtos similares. S = Utiliza N = Não Utiliza	N	C
MV_SFVIEW	Tipo de visualização na visita de negócio R = Roteiro C = Cliente	C	C
MV_SFATPRO	Este parâmetro define a tela de consulta do produto 1 = Tela Padrão 2 = Tela Simplificada – sem grupo	1	C
MV_SFBLOQH	Indica se deve bloquear o acesso ao histórico de fechamento do dia. S = Bloqueia N = Libera	N	C
MV_SFBLPED	Indica se usa bloqueio de pedido no SFA T = Utiliza F = Não Utiliza	F	C
MV_SFBLTBP	Indica se a tabela de preço do pedido de venda será bloqueada para alteração S = Bloqueia N = Libera	N	C
MV_SFBRMIN	Define se o <i>browse</i> de produtos exibirá as descrições em letras minúsculas. 1 = Maiúscula 2 = Minúscula	1	C
MV_SFCADCL	Este parâmetro permite ou não o vendedor incluir um novo cliente. 1 = Permite incluir 2 = Não permite incluir, somente alterar 3 = Somente consulta	3	C
MV_SFCADCN	Indica se o vendedor tem permissão para cadastrar contatos. 1 = Completo 2 = Alteração 3 = Apenas Consulta	1	C
MV_SFCONDI	T = a condição será determinada pela regra de negócio. F = a regra de negócio será validada na	F	C

	confirmação.		
MV_SFFTCN	Habilita a validação de quantidade do produto. (Para Conversão)	F	C
MV_SFLDDES	Indica o uso do folder de desconto T = Utiliza F = Não Utiliza	T	C
MV_SFNREDU	Indica se deve exibir o nome do cliente por Nome Fantasia. T = Usa Nome Fantasia F = Usa Nome	N	C
MV_SFPAGIN	Este parâmetro define o número de produtos a serem carregados na tela 2 de produtos.	50	C
MV_SFPROPR	Prefixo de busca do Produto. <Prefixo> <Veze> <Tamanho>	""	C
MV_SFPROR	Define a ordem padrão para pesquisa de produtos na tela 2 de produtos.	""	C
MV_SFTPTIT	Neste parâmetro é possível definir os tipos de títulos que serão desconsiderados na verificação dos débitos para bloqueio do pedido. Exemplo: CH (Todos os títulos com o tipo CH-Cheque serão desconsiderado).	""	C
MV_SFVLIDIE	Obriga a digitação da IE no cadastro de Cliente	F	C
MV_VALMIN	Define a utilização de valor mínimo de emissão de pedido.	0.00	C

Acessando o SFA-CRM

Para utilizar o SFA-CRM (*Customer Relation Management*), é necessário que o representante comercial se identifique. O sistema permite até 3 tentativas de acesso com uma senha inválida, sendo que, na terceira tentativa, o sistema será finalizado.

O representante comercial deve certificar-se da sua senha correta, acessar novamente o SFA-CRM e informá-la.

Para acessar o SFA-CRM:

1. Na janela de aplicações, clique no ícone "SFA-CRM".

Será apresentada a janela Senha do Usuário, informando nome e código do vendedor e solicitando senha.



2. No campo "Senha", Informe a senha do vendedor ou representante comercial.
3. Clique no botão "Avançar".

Será apresentada a janela Mensagens.



Nessa janela, o sistema apresenta uma mensagem solicitando que o representante comercial verifique se existem mensagens enviadas pela retaguarda.

4. Clique no botão "Avançar".

O sistema apresenta a janela principal do SFA-CRM.



Menu SFA-CRM

Por meio do menu principal do SFA-CRM, o sistema disponibiliza rotinas que permitirá o representante comercial realizar todo o processo de acompanhamento, visita e venda no cliente.

- Visita de Negócios
- Fechamento do Dia
- Consulta Produtos
- Clientes
- Posição Financeira
- Metas
- Mensagem
- Sync
- Config
- Sair



Visita de Negócios

Esta rotina permite que o representante comercial realize todo o seu trabalho de venda, desde o roteiro de visitas ao pedido de venda.

Ao acessar a rotina, pode-se verificar por cores (Vermelho = tem duplicata, Branco = não tem duplicata) se existem duplicatas em aberto para o cliente e o status que indica em que situação de atendimento se encontra:

- NVIS = Não Visitado.
- NPOS = Não Positivado (foi inserida uma ocorrência de não venda).
- POSI = Indica que foi positivado (foi inserido um pedido).

Para acessar a visita de negócios:

1. Na janela principal do SFA-CRM, clique no menu "SFA-CRM - Visitas".
Serão apresentadas todas as opções do menu.
2. Clique na opção "Visita de Negócios".
Será apresentada a janela de atendimento.



Nessa janela, é possível verificar a relação de clientes cadastrados com a sua respectiva situação de atendimento e financeira.

- Vermelho
Existem duplicatas em aberto para o cliente.
- Branco
Não existem duplicatas em aberto para o cliente.

3. Para sair, clique no menu "Atendimento" e selecione a opção "Sair".

O sistema retornará à janela principal do SFA-CRM.

Visualizando por cliente ou roteiro

Esta opção permite que o representante comercial, pesquise as visitas que devem ser realizadas por cliente em ordem alfabética ou por roteiro, que permitirá visualizar a sequência de visitas que foi planejada pela retaguarda.

As visitas planejadas pela retaguarda devem ser configuradas na programação de visitas do ambiente Faturamento, na seguinte opção do menu Crm - Adm Vendas/Representantes.

Para visualizar por cliente ou roteiro:

1. Na janela de atendimento, clique na opção ▼ "Cliente" na parte direita superior da janela.

O sistema apresentará as seguintes opções:

- Cliente

Permite visualizar todos os clientes em ordem alfabética.



- Roteiro

Permite visualizar todos os clientes, conforme o roteiro de visitas planejado pela retaguarda.

Atendimento ▼ Roteiro

Código: 000006 **Rota**

RUA L. 30

CGC/CPF: Loja: 01

Tel.: 7895-5487 St.: B

Visit.	Cliente

APPLICATIONS MENU CALCULATOR FIND

abcde 12345

- Na visualização por roteiro, clique no botão "Rota".

O sistema apresentará a janela de consulta padrão com a sugestão de percurso.

Consulta Padrão:

Percurso	Rota	Descricao
000001	000001	19/10/0...
000002	000002	24/01/0...
000003	000003	25/01/0...
000004	000004	28/01/0...

Pesquisar por: ▼ Percurso

OK Cancelar Pesquisar

APPLICATIONS MENU CALCULATOR FIND

abcde 12345

Nesta janela, é possível verificar todos os percursos cadastrados pela retaguarda ou pesquisar um percurso específico na opção "Pesquisar por".

Após verificar e selecionar o roteiro desejado, clique no botão "Ok" para retornar à janela de atendimento com os clientes do roteiro selecionado.

Palm OS Simulator - [NTFull_EFIG...

Atendimento ▼ Roteiro

Código: 006868 Rota 000002
RUA GONCALVES DIAS 800

CGC/CPF: 12750722837 Loja: 01
Tel.: 31572911 St.: A

Visit.	Cliente
NVIS	ACINALDO CARDOSO DE ...
NVIS	AGNALDO FERREIRAS
NVIS	ALBERTO CORREA

APPLICATIONS MENU CALCULATOR FIND

abcde 12345

Iniciando uma venda

Ao iniciar uma venda, o sistema permite verificar informações detalhadas do cliente que são importantes para sua efetivação, pois por meio dessas informações, pode-se verificar:

Pedido

Pedidos inclusos para o cliente, com o número do pedido, emissão e condição de pagamento utilizada. Além disso, é possível incluir, alterar e excluir pedidos que ainda não foram enviados à retaguarda, além de imprimir o pedido de venda realizado.

Último

Pedido

Detalhes (número do pedido, emissão e status) dos últimos pedidos realizados e a possibilidade de copiar os itens para um novo pedido.

Duplicatas

Nesta opção é possível visualizar os tipos de duplicatas que estão em aberto e vencidas do cliente, com o número do título, data de emissão e vencimento, valor do título e dias de atraso.

Financeira

Na situação financeira pode-se visualizar os saldos de duplicatas e o acumulado no ano, data e valores dos cheques devolvidos, títulos protestados, data da primeira e última compra, além dos valores em atraso e o número de pagamentos realizados.

Ocorrência

Nesta pasta, pode-se gerenciar a ocorrência da não venda, informando o motivo pelo qual a venda não foi efetivada. Essa informação é importante para a estratégia de vendas, pois possibilita realizar uma análise para melhorar as vendas.

Contatos

Permite ao representante comercial cadastrar, alterar e excluir informações sobre o contato comercial do cliente.

Cliente

Permite consultar os dados cadastrais (razão social, nome fantasia, endereço, bairro, cep, cidade, estado, telefone, CGC, I.E, e-mail) do cliente.

Inventário

Através desta opção, o representante comercial pode fazer um acompanhamento do estoque do cliente.

Consumo

Nesta pasta, é exibido o somatório do consumo por produto, do mês atual, do mês passado e do mesmo mês do ano passado.

Para iniciar uma venda:

1. Após selecionar o cliente desejado na janela de manutenção atendimento, clique no menu "Visitas" e selecione a opção "Iniciar Vendas".

Será apresentada a janela de atendimento com o respectivo cliente selecionado.



2. Nessa janela, é possível realizar a manutenção do pedido e verificar informações do cliente clicando nas seguintes pastas:
 - [Pedido](#)
 - [Último Pedido](#)
 - [Duplicata](#)
 - [Financeiro](#)
 - [Ocorrência](#)
 - [Contato](#)
 - [Cliente](#)
 - [Inventário](#)
 - [Consumo](#)
3. Para visualizar todas as pastas, clique na seta ▶ do lado direito das pastas.
4. Após verificar todas as informações do cliente, utilize os seguintes botões para:
 - [Incluir](#)
 - [Alterar](#)
 - [Excluir](#)
 - [Imprimir](#)

5. Para finalizar, clique no menu "Atendimento" e selecione a opção "Retornar".

O sistema retornará à janela principal de atendimento.

Pasta Pedido

Nesta pasta, é possível verificar os pedidos inclusos para o cliente, com o número do pedido, emissão e condição de pagamento utilizada, além de realizar toda a manutenção (incluir, alterar, excluir) e imprimir os pedidos emitidos pelo representante comercial.



Incluindo um pedido

Neste ambiente é possível realizar todas as operações para manutenção dos pedidos (incluir, alterar, visualizar, excluir), e também imprimir os pedidos emitidos pelo representante comercial, permitindo ainda a inclusão de um pedido com as mesmas características do último pedido.

Todos os itens que compõem o pedido são selecionados por meio de tabelas que facilitam a navegação, já os descontos, observações e detalhamento do item, são algumas das funções opcionais no pedido.

Ao iniciar a venda, o representante comercial tem a possibilidade de verificar o pedido anterior do cliente, pois na janela de atendimento, são apresentadas as principais informações do pedido, tais como: número do pedido, emissão e condição de pagamento usada.

Para incluir o pedido são apresentadas as pastas "Principal", "Desconto", "Detalhe" e "Observação".

Na pasta de detalhes, o representante comercial pode manipular os itens do pedido. Além disso, nessa janela é possível verificar a tabela de preço cadastrada para o produto pesquisado ou incluso na pasta "Preço".

Para incluir um pedido:

1. Após iniciar uma venda, clique no botão "Incluir".

Será apresentada a janela de inclusão do pedido.

Palm OS Simulator - [NTFull_EFIG...]

Inclusão do Pedido

000006/01 - ANTONIO CARLOS

Principal

Pagto: 001 Tabela: 004

Entrg.: 28/01/08 ☐ Bloquear

Transp:

F.Pagto:

Inden:

Frete: ▼ FOB Peso:

T: Gravar Cancelar

Principal Descontos Detalhe

APPLICATIONS MENU CALCULATOR FIND

abcde 12345

2. Nessa janela, a inclusão do pedido é realizada utilizando as seguintes pastas:

- **Principal**

Nesta pasta, é preciso estabelecer a condição de pagamento, data de entrega e o tipo de transporte para entrega.

- **Desconto**

Nesta pasta é possível informar descontos que serão aplicados no valor total do pedido. Essa pasta pode ser desabilitada pelo parâmetro MV_SFLDDES.

- **Detalhe**

Permitir incluir, alterar, excluir e verificar um produto no pedido.

- **Observação**

Permite fazer anotações que serão impressas no pedido do cliente, além de verificar o valor total do pedido.

3. Após informar os dados do pedido, clique no botão "Gravar" na pasta principal.

Será apresentada a janela de confirmação do pedido.

Produto	Descr.
21.21103	SUCO DE LARANJA

Item(ns): 1.00
SubTotal: 4.00
Desconto: R.Desc:
Total: 4.00

Confirmar Cancelar

4. Nessa janela, é apresentado o item incluso no pedido, para verificar os detalhes (quantidade de itens inclusos, subtotal do pedido, desconto fornecido e o total que o cliente deverá pagar) apresentados, utilize as setas do lado direito da janela.

5. Verifique os dados e clique no botão "Confirmar".

O sistema apresentará a mensagem de confirmação.



6. Clique no botão "Ok".

O sistema retornará à janela de atendimento na pasta pedido.

Pasta Principal

Nesta pasta, são informadas as condições de pagamento e para a entrega do pedido.

Pagamento

Neste campo, selecione ou pesquise pelo código o tipo de pagamento que será realizado pelo cliente:

Exemplo:

Código	Descrição
001	a vista
002	2 x sem juros
003	3 x sem juros
004	2 x s/ juros s/ entrada

Tabela

Selecione ou pesquise pelo código o tipo da tabela de preço que será adotada para o cliente.

Exemplo:

Código	Descrição
001	Vendas a vista
002	A prazo
003	A vista com 10% desconto
004	Tabela padrão

🌀 Entrega

Preencha esse campo com a data para entrega do produto ao cliente.

🌀 Transportadora

Selecione ou pesquise o código da transportadora que fará a entrega do produto ao cliente.

🌀 F. Pagto

Selecione ou pesquise a forma de pagamento para esse pedido. A habilitação da forma de pagamento no pedido do SFA é feita pelo parâmetro MV_SFAPPG.

🌀 Inden.

Informa o valor de indenização para esse pedido. A habilitação da indenização no pedido do SFA é feita pelo parâmetro MV_SFAIND.

🌀 Frete

Selecione o tipo de frete para esse pedido. A habilitação do Frete no pedido do SFA é feita pelo parâmetro MV_SFAFRE.

🌀 Peso

Esse campo será atualizado de forma automática, de acordo com o peso dos produtos selecionados x Quantidade informada. A habilitação do Peso no pedido do SFA é feita pelo parâmetro MV_SFAPESO.

🌀 Bloquear

Ao marcar essa opção o pedido será bloqueado e não será enviado no sincronismo, ate ser desbloqueado manualmente pelo vendedor. A habilitação do bloqueio de pedido do SFA é feita pelo parâmetro MV_SFBLPED.

Pasta "Detalhe"

Nesta pasta estão disponíveis os botões "Novo", "Alterar", "Excluir" e "Detalhes" que permitem incluir um produto no pedido, alterar ou verificar os dados do produto e excluir itens do pedido.

Para incluir um item de produto no pedido:

1. Na janela inclusão de pedido, na pasta detalhe, clique no botão "N".



Será apresentada a janela novo item para seleção do produto.

Palm OS Simulator - [NTFull_EFIG...

Novo Item Nº 1

Principal

Produto

Qtde.

Preço

Desc

Similar

Tes 501 Peso:

OK Voltar

Principal Detalhes

APPLICATIONS MENU CALCULATOR FIND

abcde 12345

2. Clique no botão "Produto".

Será apresentada a janela de produto para seleção.

Produto

Grupo: ▼ 0002 - Borracha

Produto: ▼

Detalhes

Código: Preços

Unidade: Qt.Embal:

Entrega: Desc.Max:

ICMS: IPI:

Estoque:

Ok Cancelar Pesquisar

APPLICATIONS MENU CALCULATOR FIND

abcde 12345

3. Clique no botão ▼ à frente do campo Grupo, para selecionar o grupo do produto.

Produto

Grupo: 0002 - Borracha

Produt 0004 - Eletronicos

Detall 0007 - Produto de Venda

Códigc 0008 - BEBIDAS

Unidade: Qt.Embal:

Entrega: Desc.Max:

ICMS: IPI:

Estoque:

Ok Cancelar Pesquisar

APPLICATIONS MENU CALCULATOR FIND

abcde 12345

Será apresentada a lista de produtos cadastrada para o grupo.



4. Selecione o produto desejado e clique no botão "Ok"

O sistema retornará à janela novo item nº X, com o código e descrição do produto selecionado.

Palm OS Simulator - [NTFull_EFIG...

Novo Item Nº 1

Principal

Produto 21.21103

SUCO DE LARANJA

Qtde. 10

Preço 2.00

Desc

Similar

Tes 501 Peso:

OK Voltar

Principal Detalhes

APPLICATIONS MENU CALCULATOR FIND

5. Clique no botão "Quantidade" ou informe a quantidade do produto que será vendido.
6. Clique no botão "Desconto" ou informe se necessário a porcentagem de desconto que será concedido ao cliente.

Caso seja concedido desconto, ao confirmar a inclusão do pedido, o sistema apresentará uma mensagem com o valor do produto após o desconto.

7.

Novo Item Nº 1

Principal

Produto 21.21103

SUCO DE LARANJA

Qtde. 2

Preço 2.00

Aviso

Preço com Desconto:
1.80

APPLICATIONS MENU CALCULATOR FIND

abcde 12345

8. O botão "Similares" traz uma relação de produtos pertencentes à mesma categoria. Para habilitar esse botão o parâmetro MV_SFAPRSI deve estar preenchido com "S".

Similares

Código	Estoque	Preço
21.21105	0.00	2.00

OK Cancelar

APPLICATIONS MENU CALCULATOR FIND

abcde 12345

9. Após informar todos os campos, clique no botão "Ok".
- O sistema retornará à janela de inclusão do pedido.



Ao retornar com o produto incluso, o sistema apresenta o valor que o cliente deve pagar no campo "Total".

Para alterar um item do pedido:

1. Após selecionar o item desejado na pasta detalhe, clique no botão "A".
Será apresentada a janela do item selecionado para alteração.

Palm OS Simulator - [NTFull_EFIG...]

Item Nº 1/1

Principal

Produto 21.21103

SUCO DE LARANJA

Qtde. 2.00

Preço 1.80

Desc 10.00

Tes 501 Peso:

OK Voltar Excluir

Principal Detalhes

APPLICATIONS MENU FIND CALCULATOR

abcde 12345

Nessa janela é possível trocar o produto, quantidade e a porcentagem do desconto, além de poder excluir o item para uma nova inclusão.

2. Após fazer as alterações necessárias, clique no botão "Ok" para confirmar.

Para excluir um item:

1. Após selecionar o item desejado na pasta detalhe, clique no botão "E".
O sistema apaga o item da janela de inclusão do produto.

Para verificar os detalhes do item:

1. Após selecionar o item desejado na pasta detalhe, clique no botão "D".
Será apresentado os detalhes do item incluso.

Detalhe do Item

Descricao do Produto: SUCO DE LARANJA

Qtde: 2.00

Preço: 2.00

Desconto: %

TES: 501

Total Item: 4.00

OK

APPLICATIONS MENU CALCULATOR FIND

abcde 12345

2. Nessa janela são apresentadas as informações (produto, quantidade, preço, TES, desconto e total a pagar do item) do item incluso no pedido.
3. Após verificar as informações, clique no botão "Ok" para retornar a janela de inclusão do pedido.

Pasta "Observação"

Nesta pasta, o representante comercial pode fazer anotações (data ou horário para entrega, contato, etc.), que serão impressos no pedido do cliente, além de verificar o valor total do pedido.

Palm OS Simulator - [NTFull_EFIG...]

Inclusão do Pedido

000006/01 - ANTONIO CARLOS

Observação

Entregar até as 18:00h

T: 699.00

Gravar Cancelar

Principal Detalhe **Obs**

APPLICATIONS MENU

abcde

12345

CALCULATOR FIND

Imprimindo um pedido

Através desta opção, todos os pedidos realizados podem ser impressos e entregue ao cliente, no momento da inclusão do pedido no sistema.

Para imprimir um pedido:

1. Na pasta pedido, selecione o pedido desejado.
2. Clique no botão "Imprimir".

Será apresentada a mensagem de confirmação.



3. Para confirmar a impressão, clique no botão "OK".
Aguarde o término da impressão.
4. Ao final da impressão, o sistema exibirá a mensagem de impressão concluída.
5. Clique no botão "Ok" para finalizar.

Pasta "Último Pedido"

Nesta pasta, é possível verificar os detalhes dos últimos pedidos realizados para o cliente, como também copiar os itens para um novo pedido.

Para verificar os itens do último pedido:

1. Na janela "Últimos pedidos", selecione o pedido desejado.



2. Clique no botão "Itens".

Será apresentada a janela de consulta dos itens com os detalhes do pedido.

Produto	Descr.
21.21305	BONECA JADY
21.21302	BONECA MIMADA

Item(ns): 2.00
SubTotal: 297.50
Desconto: R.Desc:
Total: 297.50

Cancelar

Nessa janela utilize as setas do lado direito da janela para verificar as informações (código e descrição do produto, quantidade de itens inclusos no pedido, subtotal, desconto e o total da venda) apresentadas.

3. Para retornar à janela de últimos pedidos, clique no botão "Cancelar".

Para copiar o pedido:

1. Na janela de últimos pedidos, selecione o pedido desejado.
2. Clique no botão "Copiar Ped.".

O sistema apresenta a janela de inclusão do pedido, com os itens já preenchidos.

Inclusão do Pedido

000006/01 - ANTONIO CARLOS

Principal

Pagto: 001 Tabela: 001

Entrg.: 14/03/05

Transp: 000001

T: 297.50 Gravar Cancelar

Principal Detalhe Obs

APPLICATIONS MENU CALCULATOR FIND

abcde 12345

3. Proceda a inclusão, como no item [Incluindo um Pedido](#).

Pasta "Duplicata"

Nesta pasta, é possível visualizar os tipos de duplicatas que estão em aberto e vencidas do cliente, com o número do título, data de emissão e vencimento, valor do título e dias de atraso.

Para verificar as duplicatas:

1. Na pasta duplicatas, utilize as setas (direita/esquerda ou para cima/baixo) do lado direito da janela, para verificar todas as informações da duplicata.



Pasta "Financeira"

Esta pasta permite visualizar a situação financeira do cliente, como: saldos de duplicatas e o acumulado no ano, data e valores dos cheques devolvidos, títulos protestados, data da primeira e última compra, além dos valores em atraso e o número de pagamentos realizados.

Para visualizar os dados financeiros do cliente.

1. Na pasta financeira, utilize as setas do lado direito da janela para consultar as informações disponíveis do cliente.

Atendimento
000006/01 - ANTONIO CARLOS

Posição Financeira

SALDO:	
Duplicatas	16.92
Ano	267.58
Limite Cr.	2500.00
ATRASSO:	
Valor	0.00

Financeira | Ocorrência | Contatos

APPLICATIONS | MENU | CALCULATOR | FIND

abcde | 12345

Pasta "Ocorrência"

Nesta pasta, estão disponíveis diversas ocorrências cadastradas pela retaguarda, para que o representante comercial registre para um determinado cliente quando não efetuar uma venda.

Posteriormente essas informações permitirão o gerente e/ou supervisor montar relatórios e gráficos com dados reais de mercado, que lhe possibilitam tomar posicionamentos estratégicos para aumentar as vendas e verificar a aceitação do produto no mercado.

Para registrar ocorrências:

1. Na pasta de ocorrência, utilize a seta inferior disponível na janela para verificar a relação de ocorrências cadastradas pela retaguarda.



2. Selecione a ocorrência desejada para o cliente e clique no botão "Gravar".

Pasta "Contato"

Nesta pasta, o sistema permite o representante comercial cadastrar, alterar e verificar os detalhes do contato comercial do cliente.



Para incluir um novo contato:

1. Na pasta de contato, clique no botão "Incluir".
Será apresentada a janela de inclusão de contato.

Palm OS Simulator - [NTFull_EFIG:...]

Inclusão do Contato

Codigo: 000004

Contato: |

CPF: |

Função: ▼ 000001-COMPRAD

Fone: |

Celular: |

E-mail: |

Nasc. |

Gravar Cancelar

APPLICATIONS MENU CALCULATOR FIND

abcde 12345

2. Nessa janela, preencha os seguintes campos:

• Contato

Informe o nome do contato comercial do cliente.

• CPF

Informe o número do CPF.

• Função

Selecione a função que o contato comercial exerce.

• Fone

Informe o número do telefone do contato.

• Celular

Informe o número do telefone celular do contato.

• E-mail

Informe o e-mail para contato.

• Data de nascimento

Informe a data de nascimento do contato.

3. Confira os dados e clique no botão "Gravar".

O sistema retornará à janela de contato.

Para alterar os dados do contato:

1. Na pasta de contato, clique no botão "Alterar".
Será apresentada a janela de alteração de contato.



Nessa janela, além de alterar as informações é possível também excluir o contato cadastrado.

2. Após alterar os dados necessários, clique no botão "Gravar".
3. Sistema apresenta uma mensagem confirmando a alteração, clique no botão "Ok".
O sistema retornará à pasta contato.

Para excluir o contato:

1. Na janela de alteração do contato, clique no botão "Excluir".
Será apresentada uma mensagem para confirmar a exclusão.



2. Clique no botão "Ok", para confirmar.

O sistema retornará à pasta contato.

Para verificar os detalhes do contato:

1. Na pasta de contato, clique no botão "Detalhe".
Será apresentada a janela detalhe do contato.



2. Verifique as informações e clique no botão "Cancelar".

O sistema retornará à pasta de contato.

Pasta "Cliente"

Nesta pasta, o sistema permite consultar os dados cadastrais (Razão social, nome fantasia, endereço, bairro, cep, cidade, estado, telefone, CGC, I.E, e-mail) do cliente.

Para consultar os dados do cliente:

1. Ao clicar na pasta cliente, o sistema apresenta os detalhes do cliente.



2. Utilize as setas do lado direito da janela para visualizar as informações.

Pasta "Inventário"

Nesta pasta, o representante comercial poderá fazer um acompanhamento do estoque do cliente, controlando o saldo dos produtos fornecidos.

As informações lançadas nessa pasta não retornam para retaguarda, somente serve para ajudar o representante no controle pessoal do estoque do cliente.

Para fazer um inventário:

1. Na pasta inventário, clique no botão do campo "Produto".

The screenshot shows a Palm OS Simulator window titled 'Palm OS Simulator - [NTFull_EFIG...'. The main application window is titled 'Atendimento' and displays the client information '000006/01 - ANTONIO CARLOS'. Below this, there is a 'Produto:' label followed by a text entry field and a small square button with three dots. Underneath is a 'Quant.: 0.00' label followed by a text entry field and two buttons labeled '+' and '-'. A table with two columns, 'Produto' and 'Qtd', is displayed. To the right of the table are four navigation arrows: left, up, down, and right. Below the table is a 'Gravar' button. At the bottom of the screen, there are three tabs: 'Cliente', 'Inventário', and 'Consumo', with 'Inventário' currently selected. Below the tabs is a large rectangular area with a light gray background, containing the text 'abcde' and '12345'. On the far left and right sides of this area are circular icons labeled 'APPLICATIONS' and 'CALCULATOR' respectively. At the bottom left is a 'MENU' icon, and at the bottom right is a 'FIND' icon.

Será apresentada a janela de produto.



2. Clique na opção "Grupo ▼" para selecionar o grupo e o produto.



3. Após selecionar o produto desejado, clique no botão "Ok" para confirmar.
O sistema retornará à janela de produto, com as informações do produto selecionado.

Produto

Grupo: ▼ 0008 - BEBIDAS

Produto: ▼ CERVEJA LONG NECK

Detalhes

Código: 21.21102 Preços

CERVEJA LONG NECK

Unidade: UN Qt.Embal: 5.00

Entrega: 18.00 Desc.Max: 100.00%

ICMS: 18.00 IPI: 0.00

Estoque: 0.00 em 17/01/05

Ok Cancelar Pesquisar

4. Clique no botão "OK".

O sistema retornará à pasta de inventário, com o código no produto.

Atendimento

000006/01 - ANTONIO CARLOS

Produto: 21.21102

Quant.: + -

Produto	Qt

Gravar

Cliente **Inventário** Consumo

5. No campo "Quantidade", informe a quantidade do produto que o cliente está adquirindo.



6. Clique no botão de "+", para adicionar o produto à lista de produtos do cliente.



7. Clique no botão "Gravar" para salvar esse inventário.

O sistema apresentará uma mensagem, perguntando se deseja confirmar a gravação.



8. Clique no botão "Ok".

Será apresentada a janela de confirmação.



9. Clique no botão "OK".

O sistema retornará à janela a pasta de inventário com o produto incluso.

Atendimento

000006/01 - ANTONIO CARLOS

Produto:

Quant.: 0.00

Produto	Qtd
21.21101	30.00
21.21102	10.00

CERVEJA LONG NECK

Contatos | Cliente **Inventário**

APPLICATIONS MENU CALCULATOR FIND

abcde 12345

Para deletar um produto:

1. Na pasta inventário, selecione o produto e clique no botão "-".

O sistema retornará à pasta de inventário sem o produto selecionado anteriormente.

Atendimento

000006/01 - ANTONIO CARLOS

Produto: []

Quant.: 0.00 [+] [-]

Produto	Qty
21.21101	30.00

CERVEJA LONG NECK

[Gravar]

Contatos | Cliente | **Inventário**

APPLICATIONS MENU abde 12345 CALCULATOR FIND

2. Clique no botão "Gravar", para salvar.

Pasta "Consumo"

Nesta pasta, é possível verificar o consumo por produto do cliente, pelo mês atual, mês anterior e o mesmo mês do ano anterior.

Para consultar o consumo do cliente:

1. Na pasta Consumo, selecione o produto desejado e utilize as setas do lado direito da janela para verificar o restante das informações.

Atendimento

008/01 - CLEBER MARTINEZ

Consumo

Produto	Mês/Ano P...	Mê...
000821.21...	0.00	10....

Cliente

Inventário

Consumo

APPLICATIONS

MENU

abcde

12345

CALCULATOR

FIND

Fechamento do dia

Esta rotina permite que o representante comercial faça uma análise de todas as visitas realizadas num determinado dia, com as seguintes opções de consultas:

- Clientes positivados: representa o número de clientes que foram visitados e efetivaram pedidos em um determinado dia.
- Ocorrências de não venda: representa os clientes que não foram positivados, ou seja, que não foram visitados, por meio de ocorrências estabelecidas pela retaguarda.
- Resumo do dia: representa a estatística de um determinado dia de visitas com informações importantes, tais como: número de pedidos realizados, valor total das vendas, média por pedido, quantidade de itens por pedido, número de visitas, ocorrências do dia e o percentual de positividade.

Essas informações não são transmitidas para a retaguarda, pois o objetivo dessa rotina é somente informar o representante comercial, de forma rápida e simples sobre as visitas que foram realizadas em um determinado dia.

Para realizar o fechamento do dia:

1. Na janela do SFA, clique no menu "SFA-CRM" e selecione a opção "Fechamento do dia".

Será apresentada a janela fechamento do dia, com 3 opções de consulta.



- Clientes positivados
- Ocorrências de não venda
- Resumo do dia

Cientes positivados

Esta opção permite o representante comercial verificar o número de clientes que foram visitados e que efetivaram pedidos em um determinado dia.

Para verificar os clientes positivados:

1. Na janela de fechamento do dia, selecione a opção "Clientes positivados".
2. Clique no botão "Data" para selecionar o dia desejado.

Será apresentado o calendário para selecionar data, mês e ano.



3. Após selecionar o mês e o ano, clique no dia desejado.

O sistema retornará à janela Fechamento do Dia, com as visitas positivadas para o dia selecionado.

Fechamento do Dia

Clientes positivados
Ocorrências de não venda
Resumo do dia

Clientes positivados:

Cliente
MAXGATE LTDA
MAURICIO RAMOS DE C...

Clientes positivados: (D)

Data: 04/03/05 Sair

APPLICATIONS MENU CALCULATOR FIND

4. Selecione o cliente desejado e clique no botão "D", para verificar os detalhes do pedido.
Será apresentada a janela detalhes do pedido.

Detalhes do Pedido

Cliente: MAXGATE LTDA

Pedido	Itens	Condição
000110	1	001

Voltar

APPLICATIONS MENU CALCULATOR FIND

Nessa janela, o sistema apresenta as informações (número, quantidade de itens, condição de pagamento, valor e o status da transmissão) do pedido.

5. Utilize as setas do lado direito da janela, para verificar todas as informações.
6. Para sair dos detalhes, clique no botão "Voltar".

O sistema retornará à janela do fechamento do dia.

Ocorrência de não venda

Esta opção permite o representante comercial verificar os clientes que não foram positivados, ou seja, que não foram visitados, por meio de ocorrências estabelecidas pela retaguarda.

Para verificar as ocorrências de não venda:

1. Na janela fechamento do dia, selecione a opção "Ocorrência de não venda".
2. Clique no botão "Data" para selecionar o dia desejado.

Será apresentado o calendário para selecionar data, mês e ano.



3. Após selecionar o mês e o ano, clique no dia desejado.

O sistema retornará à janela Fechamento do Dia, com as visitas que não foram positivadas para o dia selecionado.



Nessa janela o sistema apresenta o número de ocorrências, além do nome do cliente e o motivo pelo qual a venda não foi positivada.

4. Utilize as setas do lado direito da janela para verificar todas as informações.
5. Clique no botão "Sair" para finalizar.

O sistema retornará à janela principal do SFA-CRM.

Resumo do dia

Esta opção permite o representante comercial verificar o resumo do dia, com informações de quantos pedidos foram realizados, valor total das vendas, média por pedido, quantidade de itens por pedido, número de visitas, ocorrências do dia e o percentual de positividade.

Para verificar o resumo do dia:

1. Na janela fechamento do dia, selecione a opção "Resumo do dia".



2. Clique no botão "Data", para selecionar a data desejada.
Será apresentado o calendário, para selecionar data, mês e ano.



3. Após selecionar o mês e ano, clique no dia desejado.

O sistema retornará à janela fechamento do dia com o resumo do dia.



4. Utilize as setas do lado direito da janela para verificar todas as informações.

5. Clique no botão "Sair" para finalizar.

O sistema retornará à janela principal do SFA-CRM.

Dados Técnicos

Tabela Utilizada

- HAT - Armazena o atendimento diário do representante comercial.

Consulta Produtos

Esta rotina permite o representante comercial pesquisar e verificar informações dos produtos cadastrados, que serão utilizadas no pedido de venda.

Os produtos apresentados nessa rotina são cadastrados e fornecidos pela retaguarda, que separam os produtos por grupos com o objetivo de facilitar a busca.

Através dessa consulta é possível verificar as seguintes informações: quantidade do produto em estoque, preço, prazo de entrega, taxa de ICMS e IPI, unidade de medida, quantidade embalagem e desconto máximo permitido.

Para pesquisar um produto:

1. Na janela principal do SFA-CRM, clique no menu "SFA-CRM - Principal".

Serão relacionados os menus do SFA-CRM.

2. Clique na opção "Cons. Produtos".

Será apresentada a janela de produto.

Produto

Grupo: ▼ 0002 - Borracha

Produto: ▼

Detalhes

Código: Preços

Unidade: Qt.Embal:

Entrega: Desc.Max:

ICMS: IPI:

Estoque:

Ok Cancelar Pesquisar

APPLICATIONS MENU abçde 12345 CALCULATOR FIND

3. Nessa janela, é possível pesquisar e verificar os detalhes dos produtos, com as seguintes opções:

- Botão "Pesquisar"

Nesta opção é possível pesquisar o produto por código ou descrição.

- Opção "Grupo"

Nesta opção é possível pesquisar e selecionar o produto por um determinado grupo de produtos.

Após escolher o produto, o sistema apresentará as seguintes informações:

Produto

Grupo: ▼ 0002 - Borracha

Produto: ▼ TELEFONE CELULAR

Detalhes

Código: 11.11000 Preços

TELEFONE CELULAR

Unidade: UN Qt.Embal: 10.00

Entrega: 5.00 Desc.Max: 100.00%

ICMS: 18.00 IPI: 10.00

Estoque: 0.00 em 17/01/05

Ok Cancelar Pesquisar

- Código

Neste campo é apresentado o código e o nome do produto.

- Unidade de Medida

Informa a unidade de medida do produto.

- Quantidade Embalagem

Informa a quantidade do produto na mesma embalagem.

- Entrega

Apresenta o dia para entrega do produto para o cliente.

- Desconto Máximo

Apresenta a porcentagem máxima de desconto que poderá ser permitido ao cliente.

- ICMS (Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços)

Informa a alíquota do ICMS do estado (UF).

- IPI (Imposto sobre Produtos Industrializados)

Informa a alíquota do IPI do estado (UF).

- Estoque

Informa a quantidade do produto no estoque para efetuar a venda, sendo que, esta informação somente é atualizada quando o representante comercial realiza a sincronização dos dados com a retaguarda.

4. Após verificar todos os detalhes do produto, clique no botão "OK"

O sistema retornará à janela principal do SFA-CRM.

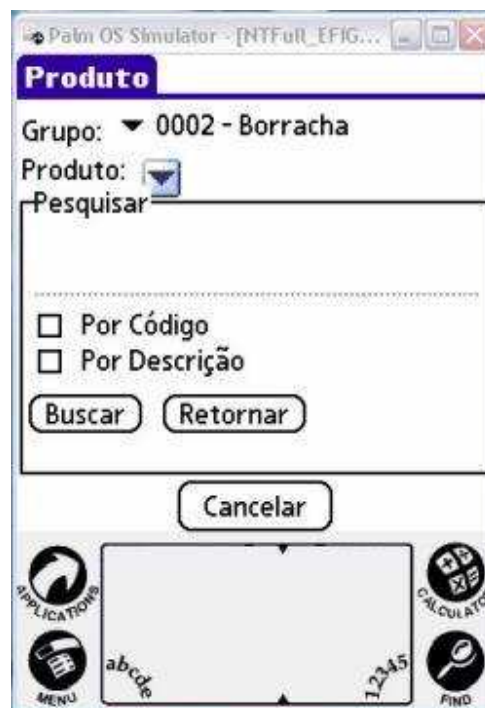
Pesquisando um produto

Nesta opção é possível pesquisar o produto por código ou descrição.

Para pesquisar um produto:

1. Na janela de produto, clique no botão "Pesquisar".

Será apresentada a janela de pesquisa.



Nessa janela, pode-se pesquisar o produto por código ou descrição.

2. Selecione a opção "Descrição".

Produto

Grupo: ▼ 0002 - Borracha

Produto: ▼

Pesquisar

telefone

☐ Por Código

☒ Por Descrição

Buscar Retornar

Cancelar

APPLICATIONS MENU ab cde 12345 CALCULATOR FIND

3. Informe o nome do produto que deseja pesquisar.

4. Clique no botão "Buscar".

Será apresentada a janela de produto com as informações do produto pesquisado.

Produto

Grupo: ▼ 0002 - Borracha

Produto: ▼ TELEFONE CELULAR

Detalhes

Código: 11.11000 Preços

TELEFONE CELULAR

Unidade: UN	Qt.Embal: 10.00
Entrega: 5.00	Desc.Max: 100.00%
ICMS: 18.00	IPI: 10.00
Estoque: 0.00 em 17/01/05	

Ok Cancelar Pesquisar

APPLICATIONS MENU ab cde 12345 CALCULATOR FIND

Após verificar os detalhes do produto, pode-se também verificar a tabela de preço relacionada a esse produto.

5. Clique no botão "Preços"

Será apresentada a janela com a tabela de preço cadastrada para esse produto.

Produto

Grupo: ▼ 0002 - Borracha

Produto: ▼ TELEFONE CELULAR

Preços

Preço1: 700. Detalhes

Tabela	Valor	Desc....
001	699.00	0.00
001	700.00	0.00
002	699.00	0.00
002	1,096....	0.00

Ok Cancelar Pesquisar

APPLICATIONS MENU abcd 12345 CALCULATOR FIND

6. Após verificar, clique no botão "Detalhes".

O sistema retornará à janela anterior com os detalhes do produto.

7. Clique no botão "OK", para finalizar a consulta.

Pesquisando um produto por grupo

Nesta opção é possível pesquisar e selecionar o produto por um determinado grupo de produtos.

Para pesquisar um produto por grupo:

1. Na janela de produto, clique na opção ▼ Grupo.

Será apresentada a relação dos grupos de produtos cadastrados.

Produto

Grupo: 0002 - Borracha
 0004 - Eletronicos
 0007 - Produto de Venda
 0008 - BEBIDAS

Unidade: Qt.Embal:
 Entrega: Desc.Max:
 ICMS: IPI:
 Estoque:

Ok Cancelar Pesquisar

APPLICATIONS MENU abced 12345 CALCULATOR FIND

2. Selecione o grupo desejado.

Será apresentada uma janela com a relação de produtos cadastrado o grupo.

Produto

PULA-PULA

Ok Cancelar

APPLICATIONS MENU abced 12345 CALCULATOR FIND

3. Selecione o produto desejado e clique no botão "OK".

O sistema retornará à janela de produtos com os detalhes do produto.



Dados Técnicos

Tabela Utilizada

- HB1 - Esta tabela permite pesquisar os produtos sem a necessidade de estar no pedido.
- HBM - Esta tabela permite verificar os produtos cadastrados para um determinado grupo.

Posição Financeira

Esta rotina tem o objetivo de ajudar o representante comercial a verificar e negociar com o cliente as duplicatas em aberto, pois, quando é iniciado uma venda, o sistema apresenta as duplicatas abertas.

Se os parâmetros [MV_RISCOB](#), [MV_RISCOC](#) ou [MV_RISCOD](#) estiverem configurados pela retaguarda, o sistema pode bloquear um novo pedido até que a duplicata seja negociada.



Esta rotina não permite realizar a baixa de duplicatas pelo SFA-CRM, somente a retaguarda pode realizar esta operação.

Para consultar a posição financeira de um cliente.

1. Na janela principal do SFA-CRM, clique no menu "SFA-CRM - Principal".
2. Selecione a opção "Posição Financeira".

Será apresentada a janela status duplicatas.



Nessa janela, o sistema apresenta todos os clientes que possuem duplicatas em aberto, com a cor vermelha.

3. Selecione o cliente desejado e clique no botão "Ver Dupl".

Será apresentada a janela de duplicatas.



4. Utilize as setas do lado direito da janela para verificar todas as informações da duplicata.
5. Após verificar, clique no botão "Retornar"
O sistema retornará à janela de status duplicatas.
6. Clique no botão "Fechar" para sair.
O sistema retornará à janela principal do SFA-CRM.

Dados Técnicos

Tabela Utilizada

- HE1 - Esta tabela é utilizada para consultar duplicatas antes de iniciar o atendimento.

Cientes

Nesta rotina é possível incluir, alterar e verificar as principais informações do cliente (código, tipo de cliente, razão social, nome fantasia, telefone, CGC, IE, e-mail e endereço), que serão utilizadas no pedido de vendas.



O representante comercial só poderá ter acesso a opção de inclusão, caso a retaguarda libere o acesso através do parâmetro [MV_SFCADCLI](#)

Para acessar o cadastro de clientes:

1. Na janela principal do SFA-CRM, clique no menu "SFA-CRM - Principal".
Serão relacionados os menus do SFA-CRM.
2. Selecione a opção "Clientes".
Será apresentada a janela manutenção de clientes.



Nesta janela, pode-se realizar as seguintes operações:

- Pesquisar um cliente (Campo "Pesquisar por")
- Incluindo um cliente (Botão "Incluir")
- Alterando o cadastro de um cliente (Botão "Alterar")
- Excluindo um cliente (Botão "Excluir")

- Visualizar um cliente (Botão "Detalhes")
- Retornar à janela principal (Botão "Retornar")

Pesquisando um cliente

Na janela da manutenção de clientes, o sistema apresenta uma relação de clientes cadastrados, permitindo pesquisar um cliente por meio do código, nome ou CNPJ.

Para pesquisar um cliente:

1. Na janela de manutenção de clientes, o sistema apresenta a relação de clientes cadastrados.
2. Na opção "Pesquisar por", selecione o tipo de pesquisa.



- Código
Permite localizar o cliente através do código do cadastro.
- Nome
Permite localizar o cliente através da razão social ou das iniciais do razão social, caso a consulta seja pela inicial, o sistema irá apresentar todos os clientes que começam com a letra desejada.

1º Exemplo: Center Fernandes
2º Exemplo: C
- CNPJ
Permite localizar o cliente pelo CNPJ cadastrado.

3. Após selecionar o tipo de consulta, informe na linha em branco o código/nome/CNPJ do cliente desejado.
4. Clique no botão "Pesquisar".

O sistema apresentará na parte superior da janela, o nome do cliente desejado.



5. Utilize as setas do lado direito da janela ou o botão "Detalhes", para verificar os detalhes do cliente.

Incluindo um cliente


Ao incluir um novo cliente, o representante comercial poderá cadastrar informações básicas, e posteriormente preencher o cadastro de clientes com todas as informações necessárias na retaguarda.

O representante comercial somente poderá incluir um novo cliente, se o parâmetro [MV_SFCADCLI](#) estiver configurado pela retaguarda.

Para incluir um novo cliente:

1. Na janela de manutenção de clientes, clique no botão "Incluir".

Será apresentada a janela de inclusão de cliente, dividida em duas pastas:



● Pasta "Principal"

Nesta pasta, são definidos os dados de identificação do cliente, tais como: tipo do cliente, razão social, nome fantasia, telefone, CGC, I.E. e e-mail.



Caso o campo CGC seja preenchido com um número inválido, o sistema exibirá uma mensagem de CGC ou CPF inválido na gravação do cadastro de cliente.

● Campo "Tipo do cliente"

A seleção do campo "Tipo de Cliente" influencia diretamente no tipo do documento a ser emitido. Pode ser informado:

- F - Consumidor Final

Esta definição é importante para a geração das Notas Fiscais de Venda ao Consumidor Final.

- L - Produtor Rural

Esta definição é importante para a geração das Notas Fiscais de Venda ao Produtor Rural.

- R - Revendedor

Esta definição pode ser utilizada em várias situações tributárias distintas, que irá definir o cálculo dos impostos e taxas. A forma de tributação é o tipo de entrada e Saída utilizado na emissão da Nota Fiscal.

- S - Solidário

Esta definição é importante para a geração das Notas Fiscais de Venda com Substituição Tributária, ou seja, com o cálculo de ICMS Solidário ou Retido na Fonte.

- X - Exportação

Esta definição é importante para a geração das Notas Fiscais de Exportação.

- Pasta "Endereço".

Nesta pasta, são definidos os dados da localização do cliente, tais como: endereço, bairro, cep, cidade e estado.

2. Após preencher todos os dados, clique no botão "Gravar".

O sistema apresentará a mensagem de confirmação.



3. Clique no botão "Ok", para concluir.

O sistema retornará à janela de manutenção de cliente.

Alterando o cadastro de um cliente

Esta opção permite o representante comercial alterar/atualizar informações (tipo do cliente, telefone, CGC, I.E., e-mail, endereço, cep, bairro, cidade e município) do cadastro de clientes, desde que, esse cadastro tenha sido realizado pelo representante e não tenha sido transmitido para a retaguarda.

Para alterar o cadastro de um cliente:

1. Na janela de manutenção de clientes, clique no botão "Alterar".

Será apresentada a janela alteração do cliente.



2. Clique no campo desejado, para fazer as alterações.
3. Verifique os dados alterados e clique no botão "Gravar".

O sistema apresentará a mensagem de confirmação.



4. Clique no botão "OK", para concluir.

O sistema retornará à janela de manutenção de cliente.

Excluindo um cliente

Somente os clientes incluídos pelo representante comercial podem ser excluídos, porém, a exclusão, tem que ser realizada antes do cadastro do cliente ser transmitido para a retaguarda.

Para excluir um cliente:

1. Na janela de manutenção de clientes, selecione o cliente desejado e clique no botão "Alterar".
Será apresentada a janela alteração de clientes, com os dados cadastrais.

A imagem mostra uma interface de usuário em um simulador de Palm OS. O título da janela é "Alteração do Cliente". Os campos de texto exibidos são:

- Cliente: 000212 - 01 (Tipo: F)
- Raz. Social: CENTER DIVAS LTDA
- Fantasia: CENTER DIVAS
- Tel.: 11 3985-5700
- CGC: 00190373000172
- IE: Isento
- E-mail: cd@provedor.com.br

Abaixo dos campos, há três botões: "Excluir", "Gravar" e "Cancelar". Abaixo dos botões, há duas abas: "Principal" (selecionada) e "Endereco". Na parte inferior da janela, há uma barra de ferramentas com ícones para "APPLICATIONS", "MENU", "CALCULATOR" e "FIND".

2. Clique no botão "Excluir".
O sistema apresentará uma mensagem de confirmação da exclusão.



3. Clique no botão "OK", para confirmar.

O sistema confirmar a exclusão.



4. Clique no botão "Ok".

O sistema retornará à janela de manutenção de clientes.

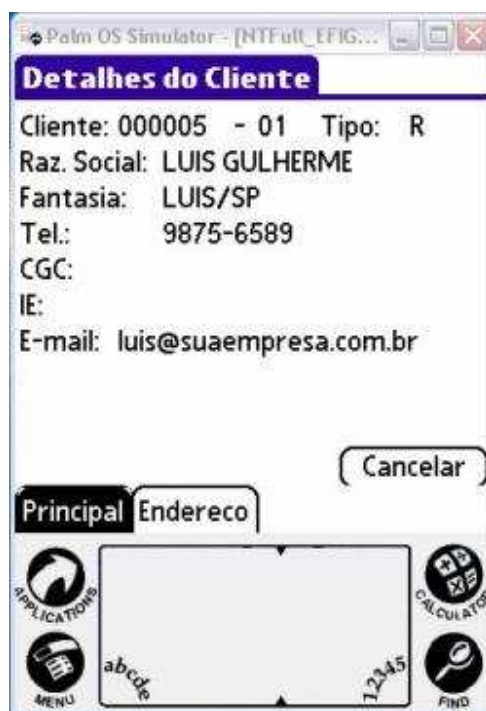
Visualizando um cliente

Na janela de manutenção de clientes, o sistema apresenta uma relação de clientes cadastrados, permitindo que o vendedor visualize informações de um cliente específico.

Para visualizar um cliente:

1. Na janela de manutenção de clientes, selecione o cliente desejado.
2. Clique no botão "Detalhes".

O sistema apresentará a janela dos detalhes do cliente selecionado.



3. Após visualizar os dados do cliente, clique no botão "Cancelar"

O sistema retornará à janela manutenção de clientes.

Retornar à janela principal

Para retornar à janela principal:

1. Na janela de manutenção de cliente, clique no botão "Retornar".



O sistema retornará à janela principal do SFA-CRM.

Dados Técnicos

Tabela Utilizada

- HA1 - Nesta tabela estão armazenados os clientes para o vendedor realizar atendimento.

Metas

Esta rotina tem o objetivo de ajudar o representante comercial a verificar as metas que foram alcançadas durante um determinado mês de um determinado grupo de produtos.

As informações apresentadas (mês, ano, quantidade, valor estipulado e valor realizado) são enviadas pela retaguarda, para que o representante comercial possa acompanhar as estimativas das metas.

Para verificar as metas:

1. Na janela inicial do sistema, clique no menu "SFA-CRM - Principal".
2. Selecione a opção "Metas".

Será apresentada a janela "Metas do Vendedor" para configuração da pesquisa.



3. Na pasta "Parâmetros", configure as seguintes opções.

☒ Metas por:

Selecione o tipo de consulta que deseja realizar.

☐ Mês

Nesta opção será possível consultar as metas conforme o mês e o ano.

☐ Grupo

Esta opção permite pesquisar por mês/ano um determinado grupo de produtos, no qual o sistema soma todos os produtos para apresentar as informações.

☒ Meses:

Selecione o mês/ano que deseja verificar.

● Grupos:

Selecione o grupo de produtos desejado.

4. Confira as configurações e clique no botão "Pesquisar".
5. Clique na pasta "Dados".

Será apresentada a janela metas do vendedor, com as informações (mês, ano, quantidade, valor estipulado e valor realizado) da pesquisa configurada.

6. Utilize as setas do lado direito da janela, para verificar o restante das informações.
7. Após conferir todas as informações, clique na pasta "Parâmetros".
O sistema retornará à janela metas do vendedor.
8. Para sair, clique no botão "Retornar".
O sistema retornará à janela principal do SFA-CRM.

Dados Técnicos

Tabela Utilizada

- HMT - Esta tabela é utilizada para receber e consultar as metas que foram estabelecidas pela retaguarda.

Mensagem

Esta rotina tem o objetivo de fazer a comunicação entre o representante comercial e a retaguarda, por meio de mensagens que podem ser enviadas ou recebidas, quando realizada a sincronização do dados.

Para verificar as mensagens:

1. Na janela principal do sistema, clique no menu "SFA-CRM - Principal" e selecione a opção "Mensagem"

Será apresentada a janela de manutenção de mensagens.



2. Clique na opção: "▼ (Recebidas/Enviadas)" e selecione o tipo de mensagem que deseja visualizar.



● Recebidas

Nesta opção é possível verificar as mensagens enviadas pela retaguarda.

● Enviadas

Nesta opção é possível incluir, alterar, visualizar e excluir mensagens que serão transmitidas para a retaguarda, por meio dos botões:

- Incluindo uma mensagem (Botão "Incluir")
- Alterando uma mensagem (Botão "Alterar")
- Visualizando uma mensagem (Botão "Visual")
- Excluindo uma mensagem (Botão "Excluir")

Incluindo uma mensagem

Nesta opção é possível incluir e salvar a mensagem, que posteriormente será enviada a retaguarda.

Para incluir mensagens:

1. Na janela de manutenção de mensagens, clique no botão "Incluir".
Será apresentada a janela inclusão da mensagem.



Nessa janela deve-se escrever a mensagem que deseja incluir para transmitir à retaguarda.

2. Nas linhas em branco, escreva a mensagem desejada.
3. Confira as informações digitadas e clique no botão "Gravar".

Será apresentada a mensagem de confirmação.



4. Clique no botão "Ok" para retornar à janela de manutenção de mensagens.

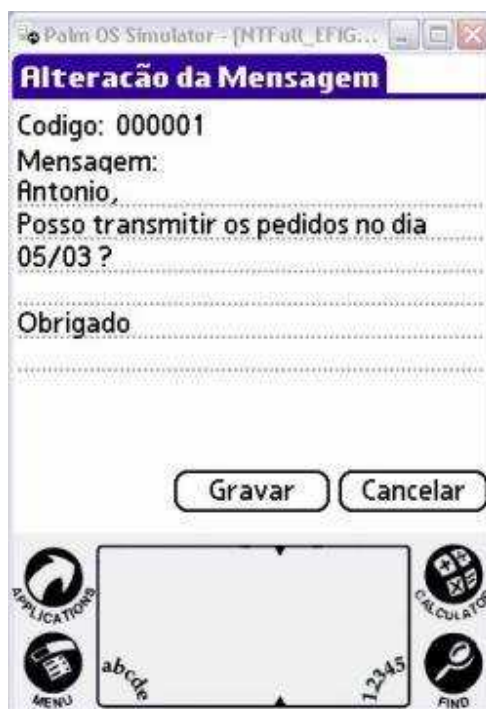
Alterando uma mensagem

Após incluir e salvar uma mensagem, esta opção permite alterar a mensagem caso não tenha sido transmitida à retaguarda.

Para alterar uma mensagem:

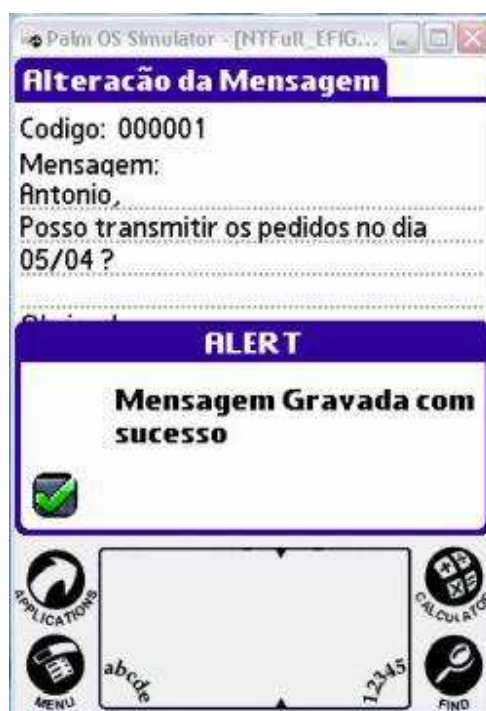
1. Na janela de mensagens enviadas, selecione a mensagem desejada e clique no botão "Alterar".

Será apresentada a janela de alteração da mensagem.



2. Confira as alterações realizadas e clique no botão "Gravar".

Será apresentada a mensagem de confirmação.



3. Clique no botão "OK".

O sistema retornará à janela manutenção de mensagens.

Visualizando uma mensagem

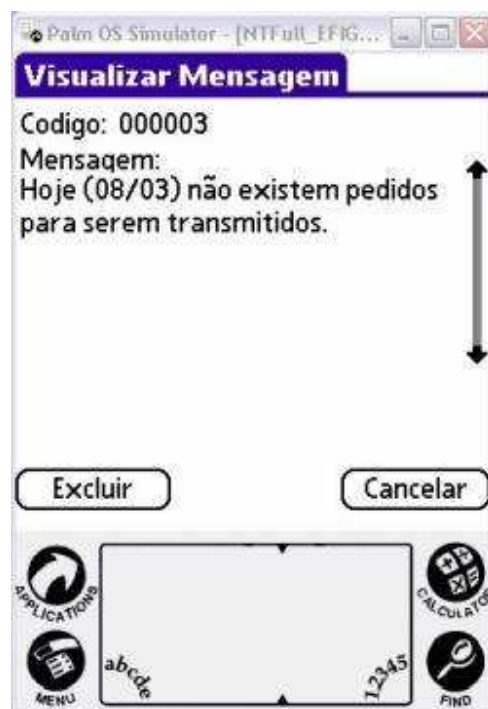
Após incluir e salvar a mensagem, o sistema permite verificar a mensagem antes de transmitir para a retaguarda, por meio da opção de visualizar.

Além de visualizar, essa rotina permite também excluir a mensagem que não foi transmitida.

Para visualizar mensagens:

1. Após selecionar a mensagem desejada e clique no botão "Visual".

Será apresentada a mensagem para visualização



2. Clique no botão "Cancelar" para sair da visualização.

O sistema retornará à janela de manutenção de mensagens.

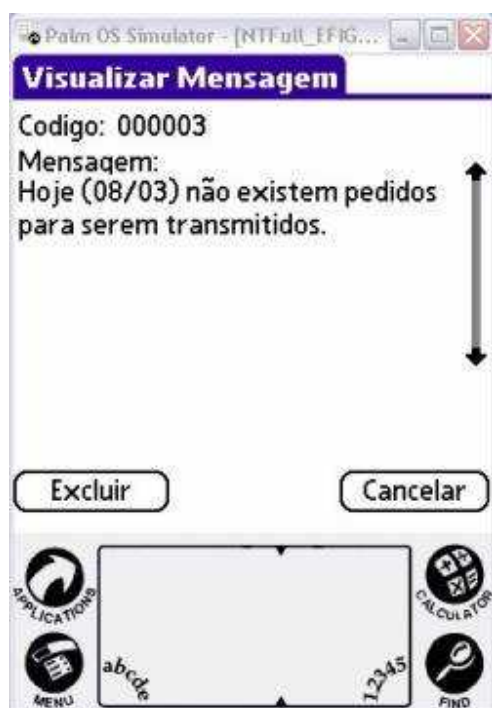
Excluindo uma mensagem

Essa opção permite excluir mensagens que não foram transmitidas à retaguarda.

Para excluir uma mensagem:

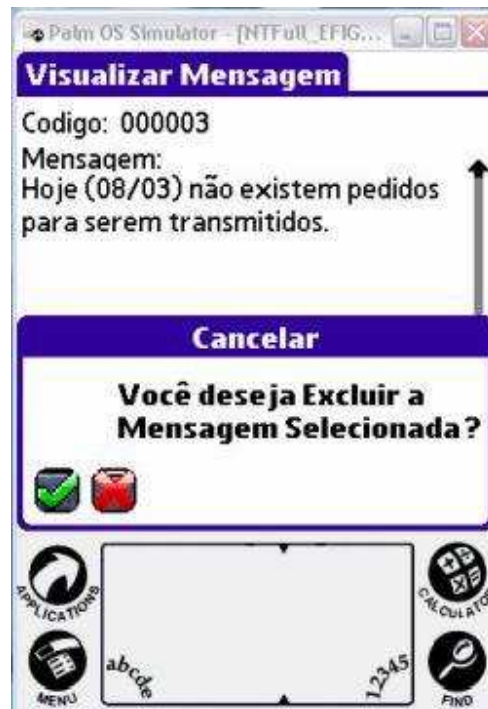
1. Na janela de manutenção de mensagens, seleciona a mensagem desejada e clique no botão "Visual"

Será apresentada a janela de visualização.

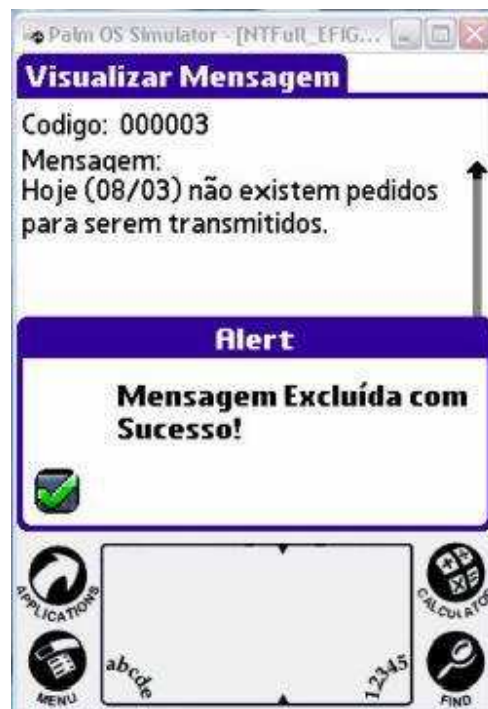


2. Clique no botão "Excluir".

O sistema apresentará uma mensagem para confirmar a exclusão.



3. Clique no botão "Ok" para confirmar.
Será apresentada a mensagem de confirmação.



4. Clique no botão "Ok".

O sistema retornará à janela manutenção de mensagens.

Retornando à janela principal

Para retornar à janela principal:

1. Na janela de manutenção de mensagens, clique no botão "Retornar".



O sistema retornará à janela principal do SFA-CRM.

Dados Técnicos

Tabela Utilizada

- HMV - Esta tabela é utilizada para consultar as mensagens da retaguarda.

Config

Esta rotina tem o objetivo de alterar a visualização da janela consulta de produtos, pois, permite que o representante comercial escolha a janela que achar melhor para visualizar os detalhes do produto.

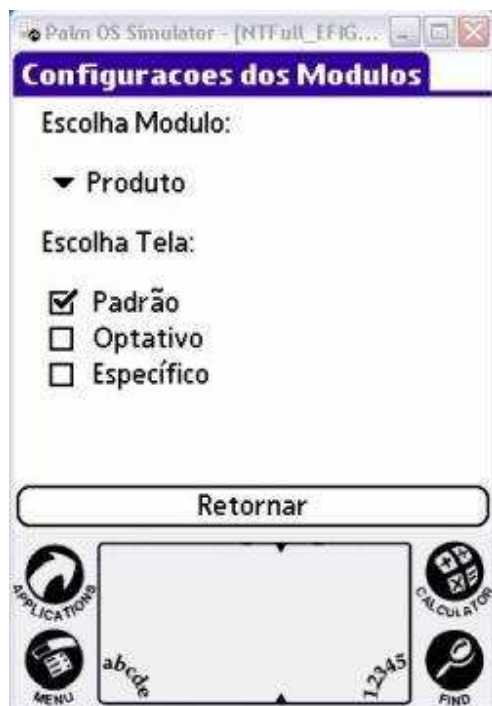


Esta rotina somente aparecerá no menu do SFA-CRM, se o parâmetro **MV_SFACFG** estiver configurado pela retaguarda.

Para configurar a janela consulta de produtos:

1. Na janela principal do sistema, clique no menu "SFA-CRM - Principal".
2. Selecione a opção "Config".

Será apresentada a janela de configurações dos módulos.



3. Na opção "Escolha o Módulo", deixe a opção "Produto" selecionada.
4. Na opção "Escolha Tela", selecione uma das opções disponíveis.

 Padrão

Esta janela permite visualizar os detalhes do produto por grupo.



Optativo

Nesta janela todos os produtos são apresentados em lista, permitindo o representante comercial pesquisar o produto pelo código ou pela descrição.

Após selecionar o produto é possível verificar os detalhes do produto nas pastas: detalhe e preço.



● Específico

Permite mudar a visualização da janela de consulta produtos, por uma janela customizada pelo cliente.

5. Após selecionar o tipo de janela, clique no botão "Retornar" para confirmar.

O sistema retornará à janela principal do SFA-CRM.

Sync

Esta rotina é utilizada para realizar o sincronismo da transmissão de dados entre o *Hand Held* e a retaguarda, pois através dela, o representante comercial enviará os pedidos de vendas, alterações de cadastros e mensagens à retaguarda.

Todo o processo de conectividade é configurado pela retaguarda e realizado pelo *MCS (Mobile Connectivity Studio)*.

Para realizar a sincronização dos dados.

1. Na janela principal do SFA-CRM, clique no menu SFA-CRM.
2. Selecione a opção "Sync".

Será apresentada a janela de sincronização.

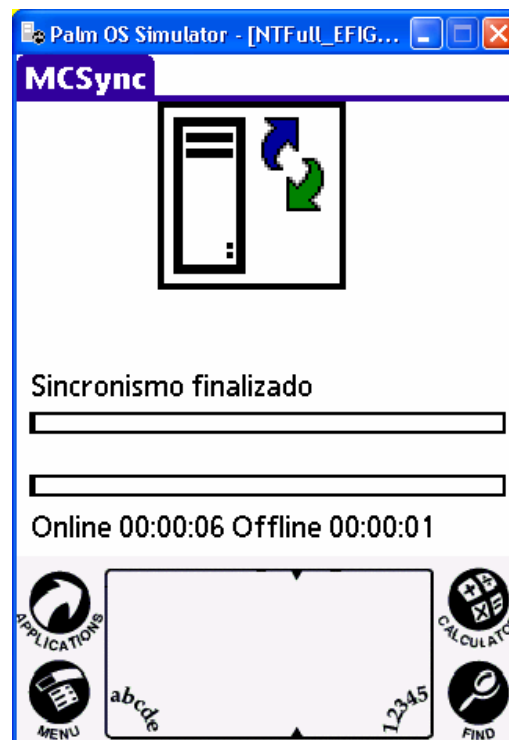


3. Clique no botão "Iniciar".

O sistema inicia a sincronização dos dados a serem transmitidos.



Ao término da sincronização dos dados, o sistema informará na janela que o sincronismo foi finalizado.



4. Para finalizar a rotina, clique no menu "MCSync - Opções" e selecione a opção "Sair".

O sistema retornará à janela principal do SFA-CRM.

Enviados

Nesta opção do submenu, o sistema permite o representante comercial verificar se o pedido de venda foi enviado com sucesso à retaguarda.

Através dessa rotina, é possível verificar quais foram as tabelas que tiveram alterações ou novos registros acrescentados, quantidade de registros em cada tabela e data/hora da transmissão dos dados.

Essa rotina registra somente a última transmissão realizada para a retaguarda.

Para verificar as informações enviadas:

1. Na janela de sincronismo, clique no submenu "MCSync - Opções".

Serão apresentadas as opções do submenu.



2. Selecione a opção "Enviados".

Será apresentada a janela com as informações dos dados enviados para a retaguarda.



3. Utilize as setas do lado direito da janela, para verificar o restante das informações.
4. Após consultar, clique no botão "Ok" para finalizar

O sistema retornará à janela de sincronismo.

Histórico

Nesta rotina do submenu, o sistema permite verificar os logs de todos os eventos (pedidos enviados, atualizações da retaguarda, etc.) que ocorreram na transmissão.

Além disso, o histórico de log ajuda detectar eventuais erros da conexão, tais como: falha de conexão, usuário inválido, tempo esgotado, etc.

Para verificar o histórico:

1. Na janela de sincronismo, clique no submenu "MCSync - Opções".

Serão apresentadas as opções do submenu.



2. Selecione a opção "Histórico"

Será apresentada a janela de histórico, com todas as informações disponíveis da sincronização realizada.



3. Utilize a barra de rolagem do lado direito da janela para verificar o restante das informações.

4. Clique no botão "OK" para sair do histórico.

Será apresentada uma mensagem perguntando se deseja limpar o *log*.



- ☐ OK - Apaga o *log*.
 - ☐ Cancela - Não apaga o *log*.
5. Clique no botão "Cancela", para sair do histórico.
- O sistema retornará à janela de sincronismo.

Configurações

Nesta rotina do submenu, o sistema permite verificar as configurações que foram definidas pela retaguarda, para realizar o sincronismo das informações (enviadas e recebidas) entre o representante comercial e a retaguarda.



Essa janela de configuração é de uso exclusivo do administrador do sistema, para garantir a conexão entre retaguarda e o Hand Held.

Para verificar as configurações:

1. Na janela de sincronismo, clique no submenu "MCSync - Opções".

Serão apresentadas as opções do submenu.



2. Selecione a opção "Configurações".

Será apresentada a janela de configurações, com as seguintes informações:



● Identificador

Número atribuído ao equipamento no cadastro do Protheus. Esse número é responsável pela validação entre o MCS (*Mobile Connectivity Studio*) e o Protheus.

● Usuário

Nome do usuário que está cadastrado para o número do identificador.

● Servidor

Endereço que está cadastrado no servidor MCS (*Mobile Connectivity Studio*).

● Porta

Porta de entrada para conexão com o servidor validar.

● TimeOut

Tempo de espera da resposta do servidor de sincronismo.

3. Após verificar as configurações, clique no botão "OK" para sair.

O sistema retornará à janela de sincronismo.

Sobre

Nesta rotina do submenu, o sistema disponibiliza informações da versão do MCSync, *release* e data da geração do sistema utilizado na sincronização de dados.

Para verificar as informações sobre o sistema:

1. Na janela de sincronismo, clique no submenu "MCSync - Opções".

Serão apresentadas as opções do submenu.



2. Selecione a opção "Sobre".

Será apresentada a janela MCSync com os dados do sistema.



3. Para sair, clique no botão "OK".
O sistema retornará à janela de sincronismo.

Sair

Para sair do sincronismo:

1. Na janela de manutenção MCSync, clique no submenu "MCSync - Opções".

Será apresentando o submenu.



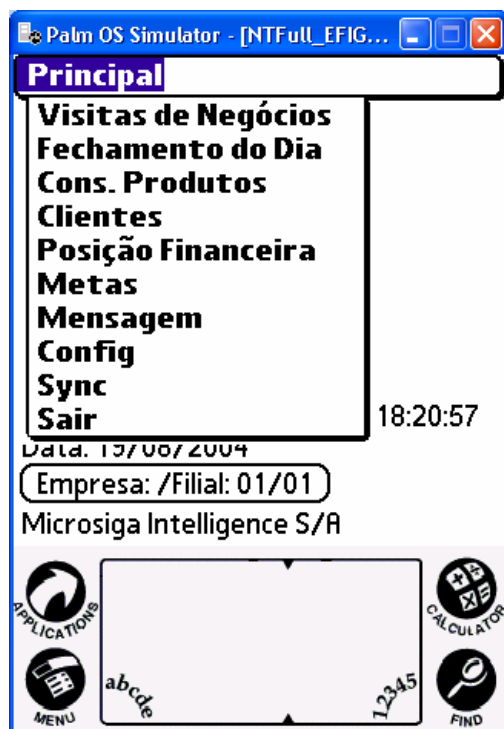
2. Selecione a opção "Sair".

O sistema retornará à janela principal do SFA-CRM.

Sair

Para sair do sistema SFA-CRM:

1. Na janela principal do SFA-CRM, clique no menu "SFA-CRM - Principal".
Será apresentado o menu principal, com todas as rotinas do sistema.



2. Selecione a opção "Sair".
O sistema será finalizado e retornará à janela de aplicações do *Hand Held*.