

Ambientação

Nome do Cliente: TDI TOTVS	Código do Cliente: TDI
Nome do Projeto: TDI - Melhorias em WF e novos processos (Chamados do TDI)	Código do Projeto: TDI TOTVS - Melhorias
Segmento Cliente: Tecnologia da Informação	Unidade TOTVS: TDI TOTVS
Data: 19/05/2022	Ref. Proposta Comercial:
Gerente/Coordenador TOTVS: CLEISON PINTER BALDIN	
Gerente/Coordenador Cliente: CLEISON PINTER BALDIN	

1. Objetivo

1.1. Quem é o cliente?

Setor de Tecnologia da informação da TOTVS (TOTVS TDI).

1.2. Quais são os ganhos esperados com o projeto?

Melhoria no fluxo dos processos WF (Workflow) já existentes, facilitando no entendimento, aumentando a segurança no processo de aprovação e deixando o processo com informações mais transparentes e intuitivas. Além disso, serão desenvolvidos novos processos, sendo um processo para a automatização do bloqueio dos usuários que não fizeram acesso ao Protheus CRM nos últimos 90 dias e outro processo para transferência de clientes TOTVS que possuem aviso prévio.

1.3. Que unidades / áreas serão atendidas pelo projeto?

Todas as áreas envolvidas no processo de ciclo de vida da empresa.

1.4. Qual o impacto na operação atual?

Irá colaborar visualmente na estrutura do WF, deixando fluido o preenchimento das informações, tendo informações mais claras, tornando o preenchimento mais simples e rápido;
Usuários que não acessam o sistema Protheus CRM há mais de 90 dias, poderão ser bloqueados, a partir da aprovação que será desenvolvida.

1.5. Qual o objetivo "técnico" do projeto?

Deixar os processos existentes com informações objetivas e evitar que usuários desligados ou inativos acessem o sistema Protheus CRM.

2. Definição do Escopo

2.1. Objetivo

O objetivo desse escopo é descrever a melhoria dos WF solicitados e o desenvolvimento de novos processos.

As solicitações foram feitas no Jira com os seguintes tickets:

- TINDIN-1431 - (Ajuste + Melhoria);
- TINDIN-2253 - (Novo processo);
- TINDIN-2176 - (Novo processo);
- TIPDIN-1114 - (Ajuste + Subprocesso Novo).

2.2.1. TINDIN-1431 (WF de Aprovação Fluig)

Para melhoria da análise e melhor disposição dos campos serão aplicadas as seguinte alterações na disposição dos campos a seguir:

- O campo "Carência" será movido para ficar entre os campos "Cond. Pagto." e "Primeiro Venc";
- Será alterado o nome da coluna "Desc. Temp." para "% Desc. Temp.", não haverá alteração no sistema de validação ou preenchimento do campo, apenas na exibição do campo, em vez do valor total do desconto, o TOTVS Protheus será responsável por fazer o cálculo da porcentagem do desconto, o Fluig será responsável apenas para exibir o valor;
- Será removido o campo "Observações" na tabela de "Aprovações";
- Serão adicionados na seção "Dados da Proposta" os campos "Valor Bruto com Impostos", "Valor Bruto sem impostos", "Valor Líquido com impostos" e "Valor Líquido sem imposto". Não serão aplicadas regras de validações para os campos, todos os campos serão preenchidos automaticamente pelo TOTVS Protheus.

2.2.2. Esboço das Seções Alteradas

Condições Comerciais												
Produto	Tipo Rec.	Cond Pagto	Carência	Primeiro Venc.	Qtde.	Vlr. Unit.	Vlr. Tabela	Vlr. Total	% Desc.Temp.	Total Temp.	Meses Bonific.	Desconto
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Aprovações			
Alçada	Aprovador	Data	Situação
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Dados da proposta			
Código Proposta:	<input type="text"/>		
Emissão:	<input type="text"/>		
Agrupador:	<input type="text"/>		
Nlv. Ref.:	<input type="text"/>		
Tp. Intera:	<input type="text"/>		
Conta:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Entidade:	<input type="text"/>		
CNPJ:	<input type="text"/>		
Valor Bruto:	<input type="text"/>	Sem Impostos:	<input type="text"/>
Valor Líquido:	<input type="text"/>	Sem Impostos:	<input type="text"/>

2.2.3. Integrações

Para este item está previsto 1 integração de leitura ao TOTVS Protheus, que será responsável pelo preenchimento das informações no formulário. O Fluig não ficará responsável por realizar nenhum tipo de cálculo, apenas leitura e exibição das informações. A API/Web Service de leitura deverá ter o limite de treze (13) campos na seção "Condições Comerciais", quatro (4) na seção de "Aprovações" para preenchimento da tabela e treze (13) na seção "Dados da proposta". O desenvolvimento, configuração e disponibilização será feita pelo Analista de apoio do TOTVS Protheus.

2.2.4. Observações

- Todas as atividades do time de FSW Fluig serão realizadas remotamente;
- Consideramos que o idioma do Formulário será Português-BR;
- Consideramos que o layout do formulário será igual ao utilizado atualmente;
- Consideramos que o sistema será utilizado por navegador desktop, podendo não funcionar corretamente na versão mobile.
- Consideramos que não será desenvolvido envio de e-mails personalizados.
- Para este projeto, estamos considerando a utilização da plataforma Fluig na versão mais recente disponibilizada pela TOTVS;
- A definição de perfis de acesso é de responsabilidade do Cliente;
- Não haverá criação de integrações do tipo escrita no Fluig ou em outros sistemas;
- Não será feita nenhuma configuração em outros sistemas;
- Todos os webservices de outros sistemas devem ser disponibilizados pelo Cliente;
- Não haverá criação de formulários de pré-cadastro, ou criação de mecanismos customizados de atribuição;
- Todas as premissas definidas na proposta comercial devem ser observadas;
- Todas as regras de negócio para cálculo de desconto serão feitas pela equipe Protheus;
- O time de desenvolvimento FSW Fluig irá realizar os ajustes necessários na parte visual do formulário.

2.3.1. TINDIN-2253 (WF de Aprovação - Usuários sem acesso no CRM)

Será desenvolvido um fluxo de controle de bloqueio de usuários no Fluig. Este fluxo será iniciado pelo Protheus. O Protheus através de lógicas internas iniciará uma solicitação para cada usuário que não tiver realizado acesso ao Protheus durante os últimos 90 dias (regra que será desenvolvida pela equipe do TOTVS Protheus para verificar se houve acesso nos últimos 90 dias ou não), nesse momento o TOTVS Protheus fará a abertura e preencherá os campos com as seguintes informações:

- Código do usuário;
- Nome do usuário;
- Cargo do usuário;
- E-mail do usuário;
- Papéis do usuário;
- Código do vendedor;
- Unidade do usuário;
- Código do aprovador;
- E-mail do aprovador;
- Data do último acesso;

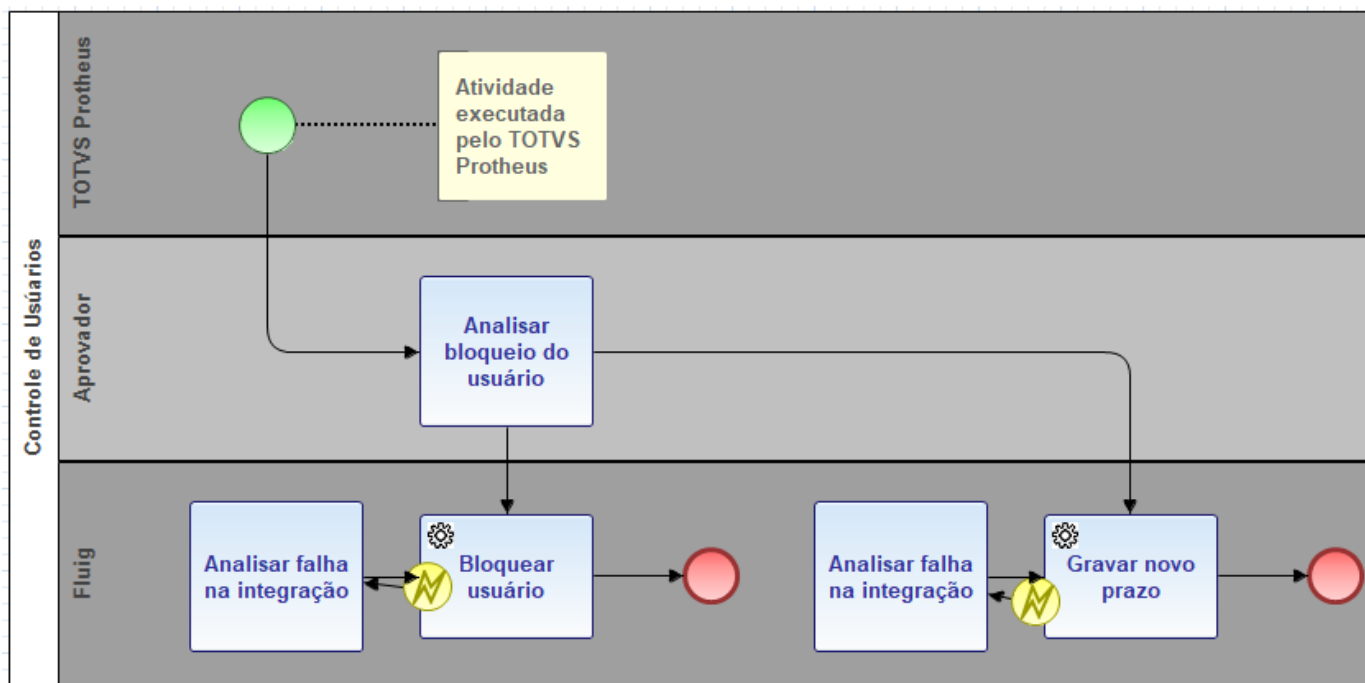
Tendo como limite de dez (10) campos a serem desenvolvidos para preenchimento do formulário principal, conforme citados anteriormente e um limite de até quatro (4) campos para o formulário de aprovação, contendo a quantidade de meses para desconsiderar no sistema, se foi aprovado ou não, o código do usuário e um campo para observação, caso reprove.

Após a abertura do chamado o fluxo deverá ir para a aprovação do Aprovador informado pelo TOTVS Protheus, nesse momento o responsável pela aprovação terá as seguintes opções:

1. Aprovar bloqueio, nesse caso o sistema realizará uma chamada de uma API/Webservice disponibilizada pelo TOTVS Protheus, onde será feito o bloqueio do usuário;
2. Reprovar bloqueio, nesse caso será exibido um campo onde o responsável pela aprovação deverá informar a quantidade de meses que o sistema deve desconsiderar a inatividade do usuário (Não abrir novas solicitações para esses usuários), o Fluig realizará uma chamada de uma API/Webservice disponibilizada pelo TOTVS Protheus, onde será gravado a quantidade de meses que serão desconsideradas pelo sistema. Serão informados os seguintes dados para a API/Webservice "Código do usuário" e "Quantidade de meses".

A atividade de aprovação terá o prazo de 16 horas, caso o responsável não execute a atividade ela será movimentada automaticamente com a resposta considerada como "Aprovada".

2.3.2. Esboço do WorkFlow



2.3.3. Integrações

Para este item estão previstas 2 integrações de escrita ao TOTVS Protheus, sendo uma integração responsável pelo bloqueio dos usuários e a outra para gravar a decisão tomada pelo aprovador e quanto tempo deve ficar sem notificar novamente. O Fluig não ficará responsável por realizar nenhum tipo de cálculo, apenas leitura e exibição das informações. A API/Web Service de leitura deverá ser criada, disponibilizada e configurada pelo Analista de apoio do TOTVS Protheus.

2.3.4. Observações

- Todas as atividades do time de FSW Fluig serão realizadas remotamente;
- Consideramos que o idioma do Formulário será Português-BR;
- Consideramos que o layout do formulário será igual ao utilizado atualmente;
- Consideramos que o sistema será utilizado por navegador desktop, podendo não funcionar corretamente na versão mobile.
- Consideramos que não será desenvolvido envio de e-mails personalizados.
- Para este projeto, estamos considerando a utilização da plataforma Fluig na versão mais recente disponibilizada pela TOTVS;
- A definição de perfis de acesso é de responsabilidade do Cliente;
- Não haverá criação de formulários de pré-cadastro, ou criação de mecanismos customizados de atribuição;
- Todas as premissas definidas na proposta comercial devem ser observadas;
- Todas as regras de negócio para cálculo de desconto serão feitas pela equipe Protheus;
- O time de desenvolvimento FSW Fluig irá realizar os ajustes necessários na parte visual do formulário.

2.4.1. TINDIN-2176 (WF de Transferências de Contas - Clientes com Aviso Prévio)

Será desenvolvido um fluxo de transferência de contas para clientes que possuem aviso prévio com a TOTVS (transferir a conta para outra unidade ou manter na atual). Por exemplo, a TOTVS possui suas franquias e dentro das franquias tem uma ou mais unidades, o cliente é atendido por uma unidade e dá um aviso prévio que irá querer trocar a unidade que atende ele, podendo ser da mesma franquia ou não.

O fluxo será responsável por enviar uma atividade para os aprovadores validarem, para melhorar na administração das transferências de contas.

- O processo será iniciado pelo ESN dentro do Protheus, iniciando o processo de aprovação via Web Service.
- O sistema já terá a informação se possui aviso prévio ou não, obtida através das regras de negócios do TOTVS Protheus, o Fluig irá apenas exibir a informação.
- O TOTVS Protheus irá fazer a verificação se possui aviso prévio ou não no momento da abertura da solicitação (através de informações internas nos campos CNB_VIGFIM e PH3_CMPCAN);
- Ao ser iniciado, validar se existe aviso prévio. Existindo, enviar para aprovação do ESN e do Business Controller em paralelo. ESN e responsável do Business Controller serão enviados via parâmetro pelo Protheus na abertura da solicitação.
- Se for de uma unidade diferente, passa pela aprovação da estratégia comercial. Informação de ser unidade diferente ou mesma, será enviado pelo Protheus na abertura da solicitação. O responsável pela estratégia comercial também deverá ser enviado pelo Protheus na abertura da solicitação.
- Neste processo de aprovação, irá conter as informações da conta a ser transferida:

A. Dados do cliente, como: código, razão social, território, unidade de atendimento, unidade responsável;

B. Dados de atendimento, como: Nome do ESN, nome do GSN, nome do GESN (caso aplicável) e DSN;

C. Dados de faturamento, como: MRR atual (soma de todos os CNB_VLTOTAL);

D. Tabela com dados do aviso prévio, como:

Item Contrato (CNB_ITEM), Código do Produto (CNB_PRODUT), Descrição (CNB_DESCRI), Tempo do Aviso Prévio (PH3_CMPCAN, CNB_VIGFIM), Valor do churn (Condição para calcular churn: Código de motivos PH3_MOTBC = PU4_MOTBC e PU4_TIPO = X, Cancelamento, PU4_CHURN = 1. Se PH3_CMPCAN, PH3_QTDCAN * CNB_VLUNIT, se CNB_VIGFIM, CNB_QUANT * CNB_VLUNIT) e data de quando iniciou (PH3_CMPSOL, no caso de CNB, não tem data de início). Todas as regras de negócio/cálculos para os campos solicitados serão disponibilizados pelo TOTVS Protheus, o Fluig irá apenas exibir o resultado obtido no formulário.

- O Business Controller responsável pela operação virá via parâmetro na abertura da solicitação por parte do TOTVS Protheus;
- A conta apenas deverá ser transferida para o usuário designado após a aprovação ser realizada por parte do TOTVS Protheus;
- O Fluig irá criar os campos para exibição das informações.

2.4.2. Esboço de formulário

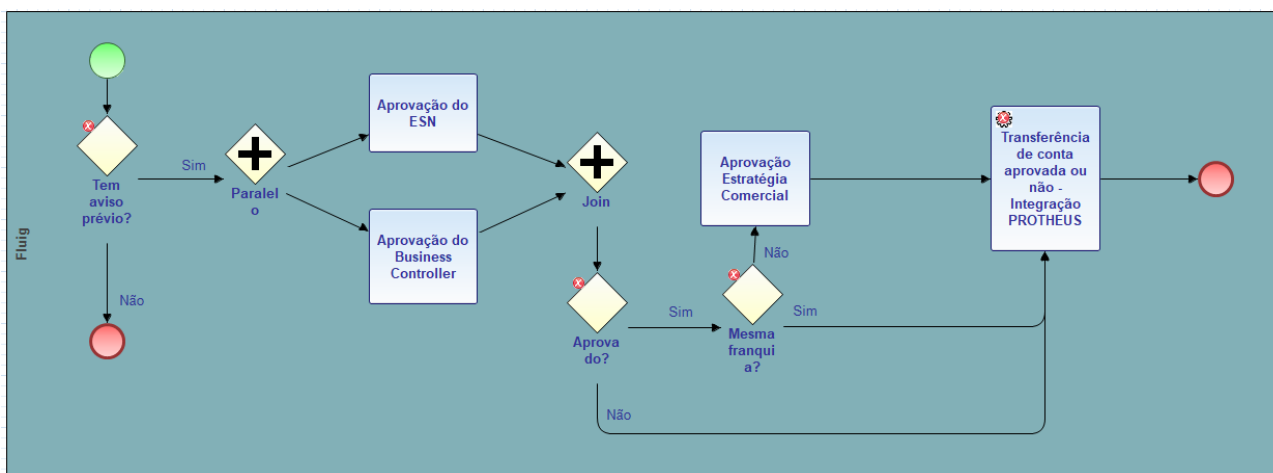
Dados do cliente					
Código do cliente	Razão social	Território	Unidade de atendimento	Unidade responsável	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Buscar unidade <input type="button" value="🔍"/>	Buscar unidade <input type="button" value="🔍"/>	

Dados do atendimento					
Nome do ESN	Nome do GSN	DSN	MRR atual		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		

Item Contrato	Código Produto	Descrição	Tempo do Aviso Prévio	Valor do churn	Data de início
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Conforme o esboço do formulário, no bloco "Dados do cliente" terá o limite de cinco (5) campos a serem desenvolvidos, em "Dados do atendimento" quatro (4) campos, além da tabela com seis (6) colunas, além do campo e-mail para cadastro de unidade totalizando cerca de 16 campos de formulário.

2.4.3. Esboço do Processo Principal



2.4.4. Integrações

Para este item estão previstas 3 integrações de leitura e 1 integração de escrita ao TOTVS Protheus, sendo a leitura de clientes, para distinguir se possui aviso prévio ou não, leitura das unidades para serem transferidos ou não e leitura dos itens de contrato/conta, para a integração de escrita, referente à transferência de contas. O Fluig não ficará responsável por realizar nenhum tipo de cálculo, apenas leitura e exibição das informações. A API/Web Service de leitura deverá ser criada, disponibilizada e configurada pelo Analista de apoio do TOTVS Protheus.

2.4.5. Observações

- Todas as regras de negócio serão feitas pela equipe do TOTVS Protheus;
- Todos os cálculos mesmo que descritos nesta proposta deverão ser executados no TOTVS Protheus;
- Todas as informações descritas onde o campo será preenchido automaticamente deverá ser fornecido pelo TOTVS Protheus via API/Webservice;
- Todas as atividades do time de FSW Fluig serão realizadas remotamente;
- Consideramos que o idioma do Formulário será Português-BR;
- Consideramos que o layout do formulário será igual ao utilizado atualmente;
- Consideramos que o sistema será utilizado por navegador desktop, podendo não funcionar corretamente na versão mobile.
- Consideramos que não será desenvolvido envio de e-mails personalizados.
- Para este projeto, estamos considerando a utilização da plataforma Fluig na versão mais recente disponibilizada pela TOTVS;
- A definição de perfis de acesso é de responsabilidade do Cliente;
- Não haverá criação de integrações seja do tipo leitura ou escrita, no Fluig ou em outros sistemas;
- Não haverá criação de formulários de pré-cadastro, ou criação de mecanismos customizados de atribuição;
- Todas as premissas definidas na proposta comercial devem ser observadas;
- O time de desenvolvimento FSW Fluig irá realizar os ajustes necessários na parte visual do formulário.

2.5.1. TIPDIN-1114 (Melhorias no Fluxo Processo RFP)

A primeira alteração é remover o bloco "Selecione a(s) área(s) que irão receber " do formulário. Após isso, criar uma hierarquia de aprovação para cada área:

- No formulário "cadastro-produto-area" alterar o campo "Email do responsável" para "Grupo", onde o campo será um zoom que busca do dataset de grupos do Fluig.
- Deverá criar um sub-processo para cada "Apoiador" adicionado para fazer a validação (cada linha criada na tabela Pai x Filho conforme o item 2.5.3. do documento). Na aprovação será preenchido automaticamente o campo "Nome do responsável" com o nome do responsável pela área e o grupo de apoiador selecionado via zoom.

2.5.2. Esboço da tela de cadastro aprovadores "cadastro-produto-area"

Produto x Área		
Produto	Área	Grupo
teste bia	teste bia	Grupo: TI

2.5.3. Esboço da tela de seleção de aprovadores

Resposta área de Apoio		
Adicionar		
Área	Nome do responsável	Apoio
Área Dani	Daniela Santos	xApoiador 1
Fernando Montelar	Fernando Montelar	xApoiador 2

- No caso do esboço acima, por exemplo, irá criar dois subprocessos para aprovar ou não, conforme o formulário abaixo:

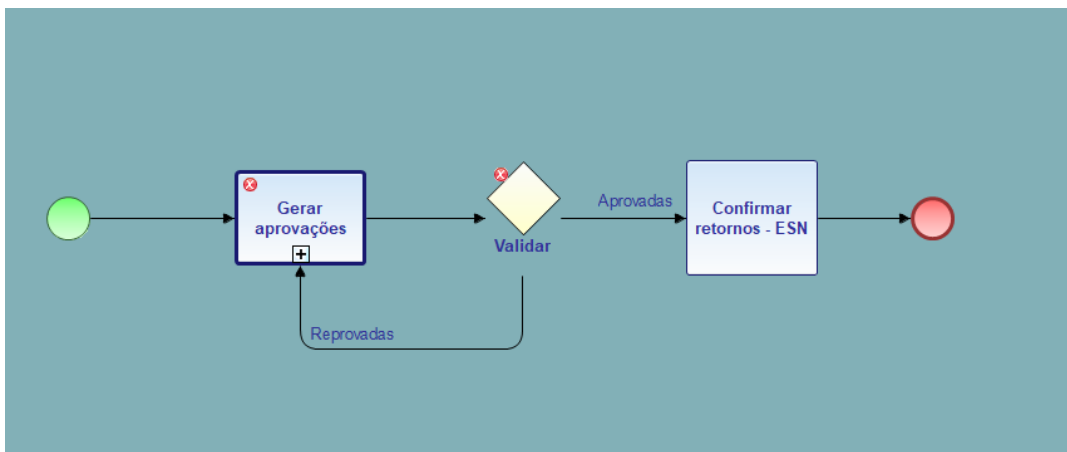
Nome do apoiador	Aprovação	Justificativa/Observação
Daniela Santos	Aprovado	

- Caso reprovado, o campo para Justificativa/Observação é habilitado para preenchimento:

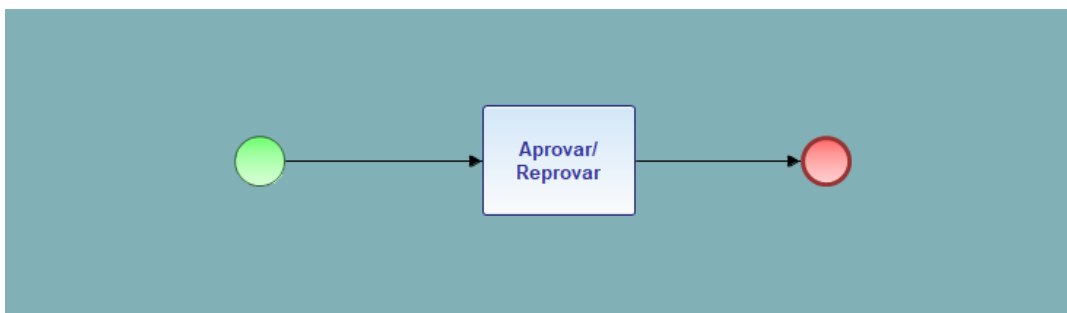
Fernando Montelar	Reprovado	Justificativa teste
-------------------	-----------	---------------------

- O processo só irá avançar para a próxima etapa quando todos os aprovadores aprovarem ou não;
- Caso alguma aprovação seja recusada, retorna à etapa de aprovação novamente.

2.5.4. Esboço de Diagrama Principal



2.5.5. Esboço de subprocesso Gerar aprovações



2.5.4. Observações

- Na tela cadastro de aprovadores serão 2 campos de texto no formulário e 1 campo zoom;
- Para a etapa de "Resposta da área de apoio", uma tabela Pai x Filho contendo 3 campos/colunas;
- E na tela de aprovação, 3 campos, sendo 1 campo de texto, 1 select e 1 text-area;
- O subprocesso tem o prazo de 16h para conclusão, caso passe 24h, por exemplo, deverá notificar o gestor (essa customização de atraso, será realizada em um segundo momento);
- Todos os campos do processo principal irão para o sub-processo como leitura;
- Todas as regras de negócio serão feitas pela equipe do Protheus;
- Todas as atividades do time de FSW Fluig serão realizadas remotamente;
- Consideramos que o idioma do Formulário será Português-BR;
- Consideramos que o layout do formulário será igual ao utilizado atualmente;
- Consideramos que o sistema será utilizado por navegador desktop, podendo não funcionar corretamente na versão mobile.
- Consideramos que não será desenvolvido envio de e-mails personalizados.
- Para este projeto, estamos considerando a utilização da plataforma Fluig na versão mais recente disponibilizada pela TOTVS;
- A definição de perfis de acesso é de responsabilidade do Cliente;
- Não haverá criação de integrações seja do tipo leitura ou escrita, no Fluig ou em outros sistemas;
- Não haverá criação de formulários de pré-cadastro, ou criação de mecanismos customizados de atribuição;

- Todas as premissas definidas na proposta comercial devem ser observadas;
- O time de desenvolvimento FSW Fluig irá realizar os ajustes necessários na parte visual do formulário;
- O Link do documento ou anexo deverá ir na aba de Anexos do formulário, anexando todo o formulário;
- Alterar a obrigatoriedade do arquivo Anexo para que possa ser informado ou o Link ou o Anexo: Caso nenhum dos dois seja informado mostrar mensagem: "Necessário inserir o link do documento ou anexar um arquivo!".

2.5.5. Integrações

Para este item está prevista 2 integração de leitura ao TOTVS Protheus, o Fluig não ficará responsável por realizar nenhum tipo de cálculo, apenas leitura e exibição das informações. A API/Web Service de leitura deverá ser criada, disponibilizada e configurada pelo Analista de apoio do TOTVS Protheus.

3. Relatórios

3.1. Relatórios

Não haverá desenvolvimento de relatórios.

4. Treinamento / Suporte

4.1. Treinamento

Não será necessário treinamento.

4.2. Suporte

Haverá um período de operação assistida, com a finalidade de acompanhar a operação dos usuários no WF, sanando eventuais dúvidas e apoio às devidas análises.

5. Estratégias de implementação

5.1. Estratégias de implementação

- HTML;
- CSS;
- JavaScript.

Aceite

Aprovado por	Assinatura	Data
CLEISON PINTER BALDIN		

Autores do Documento:

RAUL DE SOUZA MACHADO - Analista de Desenv. de Software;

KELVIN HUDSON DE ANDRADE JUSTINO - Analista de Desenv. de Software.