



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



## AMBIENTAÇÃO

<b>Nome do cliente:</b> SCENS INDUSTRIA E COMERCIO DE FRAGRANCIAS LTDA	<b>Código de cliente:</b> TFCORG00
<b>Nome do projeto:</b> SCENS - TOTVS CRM BX	<b>Código do projeto:</b> D000067658001
<b>Segmento cliente:</b> MANUFATURA	<b>Unidade TOTVS:</b> TOTVS CRM
<b>Data Projeto:</b> 01/06/2025	<b>Proposta comercial:</b> AAMQPI
<b>Gerente/Coordenador TOTVS:</b> Vanessa Holdefer	
<b>Gerente/Coordenador cliente:</b> Gustavo Bicesto	

## HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
15/05/2025	1.0	Criação	Murilo Weber

## SUMÁRIO

<b>AMBIENTAÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>HISTÓRICO DE REVISÕES</b>	<b>1</b>
<b>SUMÁRIO</b>	<b>1</b>
<b>OBJETIVO</b>	<b>2</b>
<b>1. DEFINIÇÃO DE ESCOPO TÉCNICO</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Escopo Administrativo</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Escopo de Leads (potenciais clientes)</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Escopo de Clientes</b>	<b>10</b>
<b>1.4 Escopo de Atividades</b>	<b>14</b>



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



<b>1.5 Escopo de Produtos e Serviços</b>	<b>20</b>
<b>1.6 Escopo de Oportunidades</b>	<b>22</b>
<b>1.7 Escopo de Ordem de Venda</b>	<b>26</b>
<b>1.8 Escopo de Documentos</b>	<b>31</b>
<b>1.9 Escopo de Analytics</b>	<b>32</b>
<b>1.10 Módulos Adicionais</b>	<b>36</b>
<b>2. PREMISSAS DO ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO</b>	<b>37</b>
<b>2.2 Demandas Não Aderentes e suas Medidas de Contorno</b>	<b>37</b>
<b>2.3 Considerações Finais</b>	<b>38</b>
<b>ASSINATURA E ACEITE</b>	<b>38</b>

## OBJETIVO

Este documento tem por objetivo detalhar o escopo de implantação do TOTVS CRM Gestão de Clientes Business Experience modelo de implantação Business, no que tange ao escopo técnico, assim como definir o escopo de negócios contido no modelo BX Business para o cliente na solução TOTVS CRM Gestão de Clientes.

Desta forma, serão detalhados no escopo técnico os módulos do software, as regras previstas no módulo, API's, integrações e restrições de acesso aos recursos do TOTVS CRM Gestão de Clientes.

## 1. DEFINIÇÃO DE ESCOPO TÉCNICO

O escopo do projeto será detalhado por módulos nos itens abaixo:

### 1.1 Escopo Administrativo



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



<b>SERÁ UTILIZADO:</b> SIM	<b>IMPORTAÇÃO:</b> NÃO	<b>EXPORTAÇÃO:</b> NÃO	<b>INTEGRAÇÃO:</b> SIM
<b>PROCESSO MACRO:</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>As empresas e filiais serão recebidas por integração do ERP, sendo que, a integração contempla apenas 01 grupo de empresa cadastrada no ERP, e os estabelecimentos/filiais vinculados a ela;</li><li>Os usuários cadastrados na tabela de vendedores (SA3) do ERP, serão recebidos por integração, usuários do CRM não vinculados na tabela de vendedores, serão cadastrados pelo usuário Líder Técnico diretamente no CRM, estes não serão integrados com o ERP e não poderão realizar ordem de vendas no CRM.</li><li>O cliente não possui um organograma oficial voltado para os usuários do CRM, contudo já há um organograma com os devidos papéis criados, conforme as funcionalidades Standard do TOTVS CRM BX;</li></ul>			
<b>Licenças contratadas:</b>	Quantidade de IDs: 10		
<b>Tipo de Integração:</b>	<p>A importação/exportação de dados transacionais de cadastros de clientes, produtos e outros, do ERP Protheus para o TOTVS CRM ocorrerá através do Middleware TOTVS iPaaS na modalidade White Label que contém diagramas de integração de entidades padrões do Protheus já construídos nativamente, de acordo com o Plano Business escolhido.</p> <p><b>Documentação da integração padrão do ERP Protheus com o TOTVS CRM:</b></p> <p><a href="https://tdn.totvs.com/display/public/INT/1+-+Protheus+-+TOTVS+CRM">https://tdn.totvs.com/display/public/INT/1+-+Protheus+-+TOTVS+CRM</a></p>		



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



	<p>A integração ocorrerá automaticamente com o tempo de intervalo de execução mínimo de 10 minutos ou mais.</p> <p><b>Orientações:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Serviços TOTVS CRM: responsável pela criação do diagrama e configuração do TOTVS iPaaS integrador, conforme escopo listado acima;</li><li>• Cliente: responsável pelo preparo do ERP para integração, tal como criação de usuário de integração, liberação de acesso ao framework EAI do ERP e versionamento do software;</li></ul> <p>O cliente fica ciente que deve seguir o diagrama padrão de integração do TOTVS iPaaS, conforme mencionado nesta seção com suas tabelas e listas de campos;</p> <p>Orientações ao cliente sobre versionamento do ERP e de configurações:</p> <p><a href="https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=579773937">https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=579773937</a></p>
<b>Personalização de integração:</b>	Não se aplica.
<b>Personalizações de CRM:</b>	Sem personalização, o módulo segue as rotinas standard do TOTVS CRM Gestão de Clientes.
<b>API'S (CONEXÃO E INTEGRAÇÃO DE DADOS):</b>	Materiais informativos API Pública TOTVS CRM:  A responsabilidade pela construção dos serviços de integração adicionais, via API pública TOTVS CRM, fica a cargo da equipe de TI do cliente.



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



	<p>URL das API's disponíveis:</p> <p><a href="https://gitlab.wssim.com.br/docs/api/-/tree/master/integration">https://gitlab.wssim.com.br/docs/api/-/tree/master/integration</a></p> <p>Manual:</p> <p><a href="https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=645912965">https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=645912965</a></p> <p><a href="https://centraldeatendimento.totvs.com/hc/pt-br/articles/1500010500261-Cross-Segmentos-CRM-Gest%C3%A3o-de-Clientes-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-Utiliza%C3%A7%C3%A3o-da-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-na-pr%C3%A1tica">https://centraldeatendimento.totvs.com/hc/pt-br/articles/1500010500261-Cross-Segmentos-CRM-Gest%C3%A3o-de-Clientes-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-Utiliza%C3%A7%C3%A3o-da-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-na-pr%C3%A1tica</a></p>
<b>Carga de dados:</b>	Não se aplica.
<b>Ativos:</b>	Não se aplica.
<b>Workflow:</b>	Não foram apontados workflows na rotina. Caso necessitem de gatilhos, serão feitos conforme solução padrão do TOTVS CRM.
<b>O processo do cliente é aderente?</b>	Sim, o processo da rotina seguirá os processos e funcionalidades standard do TOTVS CRM.
<b>Restrições de Acesso ao Recurso:</b>	<p>01. Caso, ocorra a necessidade de integrar mais de um grupo de empresas cadastrada no ERP, haverá restrição de acesso ao recurso de integração, configurando uma não aderência;</p> <p>02. O e-mail padrão criado para o usuário automaticamente, se torna o login de acesso ao TOTVS CRM e não poderá ser alterado, pois o mesmo representa o ID do cadastro do usuário;</p>



## ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



### 1.2 Escopo de Leads (potenciais clientes)

SERÁ UTILIZADO:	IMPORTAÇÃO:	EXPORTAÇÃO:	INTEGRAÇÃO:
SIM	NÃO	NÃO	SIM
<b>PROCESSO MACRO DO CLIENTE:</b>			
<p>Os leads serão cadastrados no TOTVS via funcionalidade de pesquisa de leads, ou através de integração com o RD STATION, ou via rotina manual de cadastro.</p> <p>Os leads oriundos da integração com o RD STATION serão integrados no TOTVS CRM em nome de um usuário selecionado no RD STATION ou, na falta deste, será selecionado um usuário padrão. Juntamente com a criação do LEAD a integração criará uma oportunidade na etapa de Contato da pipeline de MQL - Marketing Qualified Sales, sendo o tipo da oportunidade de Qualificação.</p> <p>Para leads criados sem responsável o TOTVS CRM editará, através de automação, o campo tipo de lead com o valor “Lead” e o campo etapa com o valor “Disponível”. Caso na criação do lead sem responsável o usuário inserir um valor no campo etapa diferente de “Disponível”, o TOTVS CRM editará, através de automação, o campo etapa com o valor “Disponível”.</p> <p>Para leads criados com responsável o TOTVS CRM editará, através de automação, o campo tipo de lead com o valor “Suspect” e o campo etapa com o valor “Em prospecção”.</p> <p>Os leads serão trabalhados no TOTVS CRM nas pipelines de MQL - Marketing Qualified Sales, SQL - Venda e SQL - Laboratório. Nessas pipelines serão trabalhadas as oportunidades de qualificação e venda.</p>			



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO -

## TOTVS CRM Gestão de Clientes



Quando a oportunidade alcançar a etapa de “Consolidação Projeto Finalizado”, o lead deverá ser convertido em cliente, para que seja integrado no ERP Protheus para posterior emissão de nota de amostra.

Maiores detalhes estão descritos no tutorial de integração RD Station:

<https://tdn.totvs.com/display/public/INT/5++RD+Station++TOTVS+CRM>

<b>Personalização de integração:</b>	Sem personalização, o módulo segue as rotinas standard do TOTVS CRM Gestão de Clientes.
<b>Personalizações de CRM:</b>	Sem personalização, o módulo segue as rotinas standard do TOTVS CRM Gestão de Clientes.
<b>API'S (CONEXÃO E INTEGRAÇÃO DE DADOS):</b>	Tutorial de integração RD Station: <a href="https://tdn.totvs.com/display/public/INT/5++RD+Station++TOTVS+CRM">https://tdn.totvs.com/display/public/INT/5++RD+Station++TOTVS+CRM</a>
<b>Carga de Dados:</b>	Não se aplica.
<b>Ativos:</b>	O cliente não possui um processo de gestão de ativos de Lead.
<b>Workflow:</b>	Workflows padrão TOTVS CRM BX, segue lista:  01 - SOBRE LEAD - Tipo de Lead = “Lead” Etapa do lead = “Disponível”  01.1 - SOBRE LEAD - Etapa do lead = “Disponível”  02 - SOBRE LEAD - Tipo de Lead = “Suspect” Etapa do lead = “Em prospecção”



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO -

## TOTVS CRM Gestão de Clientes



	<p>03 - SOBRE LEAD - Pipeline = "MQL" Etapa = "Contato" Tipo de oportunidade = "Qualificação (Pré-venda)" Data Prevista = "30 dias" Descrição = "Nova Qualificação"</p> <p>04 - SOBRE LEAD - Pipeline = "MQL" Etapa = "Contato" Tipo de oportunidade = "Qualificação (Pré-venda)" Data Prevista = "30 dias" Descrição = "Nova Qualificação"</p> <p>Caso necessitem de mais gatilhos, os mesmos podem ser criados conforme solução padrão do TOTVS CRM, desde de que não gerem impacto nos processos existentes baseados em workflows já ativos da solução no modelo BX.</p>
<b>O processo do cliente é aderente?</b>	Sim, o processo da rotina seguirá os processos e funcionalidades standard do TOTVS CRM.
<b>Restrições de Acesso ao Recurso:</b>	Caso ocorram alterações nas regras determinadas neste escopo, e estas regras não estejam de acordo com as funcionalidades standard, ocorrerá restrições de acesso ao recurso, e possivelmente cenários de não aderências.

### 1.3 Escopo de Clientes

<b>SERÁ UTILIZADO:</b> SIM	<b>IMPORTAÇÃO (CARGA DE DADOS):</b> NÃO	<b>EXPORTAÇÃO:</b> SIM	<b>INTEGRAÇÃO:</b> SIM



## ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



### PROCESSO MACRO:

Os leads convertidos em clientes no CRM passarão para a tabela de clientes e o cadastro será exportado (CRM->ERP), os campos obrigatórios de preenchimento do ERP ( e constantes no escopo de integração) devem ser preenchidos já no cadastro inicial, com esse processo realizado o cadastro fica apto a ser enviado do CRM para o ERP quando o lead for convertido em cliente.

Após esta conversão os clientes estarão disponíveis no CRM para atendimento dos seus consultores responsáveis, cada vendedor terá sua carteira, eventualmente registros serão compartilhados via compartilhamento no CRM, transferências de responsáveis pelos clientes e qualquer outra edição devem ser feitas no ERP, no cadastro do cliente;

Poderão ser geradas, manualmente, oportunidades do tipo Venda na base de clientes para clientes, em novos negócios, trocas e renovações de contratos na pipeline de SQL.

**OBS:** Se na proposta comercial a ser gerada necessitar de impostos calculados, a conversão do lead em cliente deve ser realizada em alguma etapa da pipeline de SQL, para então ser criada uma Ordem de Venda para que a proposta contenha os impostos calculados, funcionalidade que existe somente na rotina de ordem de venda.

<b>Tipo de Integração:</b>	<p>A importação/exportação de dados transacionais de cadastros de clientes, produtos e outros, do ERP Protheus para o TOTVS CRM ocorrerá através do Middleware TOTVS iPaaS na modalidade White Label que contém diagramas de integração de entidades padrões do Protheus já construídos nativamente, de acordo com o Plano Business escolhido.</p> <p><b>Documentação da integração padrão do ERP Protheus com o TOTVS CRM:</b></p>
----------------------------	---



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



	<p><a href="https://tdn.totvs.com/display/public/INT/1---Protheus---TOTVS+CRM">https://tdn.totvs.com/display/public/INT/1---Protheus---TOTVS+CRM</a></p> <p>A integração ocorrerá automaticamente com o tempo de intervalo de execução mínimo de 1 hora ou mais</p> <p><b>Orientações:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Serviços TOTVS CRM: responsável pela criação do diagrama e configuração do TOTVS iPaaS integrador, conforme escopo listado acima;</li><li>• Cliente: responsável pelo preparo do ERP para integração, tal como criação de usuário de integração, liberação de acesso ao framework EAI do ERP e versionamento do software;</li></ul> <p>O cliente fica ciente que deve seguir o diagrama padrão de integração do TOTVS iPaaS, conforme mencionado nesta seção com suas tabelas e listas de campos;</p> <p>Orientações ao cliente sobre versionamento do ERP e de configurações: <a href="https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=579773937">https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=579773937</a></p>
<b>Personalizaç ão de integração:</b>	Não se aplica.
<b>Personalizaç ões de CRM:</b>	Não se aplica.
<b>API'S (CONEXÃO E INTEGRAÇÃ O DE DADOS):</b>	Materiais informativos API Pública TOTVS CRM:  A responsabilidade pela construção dos serviços de integração adicionais, via API pública TOTVS CRM, fica a cargo da equipe do cliente.  URL das API's disponíveis:



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO -

## TOTVS CRM Gestão de Clientes



	<p><a href="https://gitlab.wssim.com.br/docs/api/-/tree/master/integration">https://gitlab.wssim.com.br/docs/api/-/tree/master/integration</a></p> <p>Manual:</p> <p><a href="https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=645912965">https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=645912965</a></p> <p><a href="https://centraldeatendimento.totvs.com/hc/pt-br/articles/1500010500261-Cross-Segmentos-CRM-Gest%C3%A3o-de-Cientes-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-Utiliza%C3%A7%C3%A3o-da-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-na-pr%C3%A1tica">https://centraldeatendimento.totvs.com/hc/pt-br/articles/1500010500261-Cross-Segmentos-CRM-Gest%C3%A3o-de-Cientes-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-Utiliza%C3%A7%C3%A3o-da-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-na-pr%C3%A1tica</a></p>
<b>Carga de dados:</b>	Não se aplica.
<b>Ativos:</b>	Atualmente o cliente não possui um processo de gestão de ativos.
<b>Workflow:</b>	Workflows padrão TOTVS CRM BX, segue lista:  15.1. - SOBRE CLIENTE - Tipo = "Cliente"  Caso necessitem de mais gatilhos, podem ser criados conforme solução padrão do TOTVS CRM.
<b>O processo do cliente é aderente?</b>	Sim, o processo da rotina seguirá os processos e funcionalidades standard do TOTVS CRM.
<b>Restrições de Acesso ao Recurso:</b>	01. Para clientes cadastrados diretamente no ERP não haverá histórico da conta como lead no TOTVS CRM; 02. Clientes sem responsável são visualizados por todos os usuários da aplicação, e clientes vinculados a usuários fora de hierarquia não são visualizados por outros usuários; 03. Caso ocorram alterações nas regras determinadas neste escopo, e estas regras não estejam de acordo com as funcionalidades standard,



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



ocorrerá restrições de acesso ao recurso, e possivelmente cenários de não aderências.

## 1.4 Escopo de Atividades

SERÁ UTILIZADO:	IMPORTAÇÃO:	EXPORTAÇÃO:	INTEGRAÇÃO:
SIM	NÃO	NÃO	NÃO
<b>PROCESSO MACRO:</b>			
Os usuários poderão criar atividades no próprio módulo de atividade, via rotina de oportunidades, via rotina de leads e via rotina de clientes;			
A criação de atividades e atribuição de responsável fica vinculada ao organograma/hierarquia cadastrado no CRM;			
Os fluxos de trabalho e geração de atividades do cliente devem seguir as regras da funcionalidade standard para criação de organograma.			
Conforme o avanço da oportunidade pelas etapas das pipelines, o TOTVS CRM criará atividades automaticamente, via automação, sendo elas:			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gatilho: Oportunidade pipe MQL criada na etapa de contato - Ação: Cria atividade do tipo Contato inicial (Descrição = "Realizar o contato inicial" Data inicial = +1 hora Data final = +7 dia Prioridade = Média);</li><li>• Gatilho: Oportunidade pipe MQL atualizada na etapa de qualificação - Ação: Cria atividade do tipo Formulário de qualificação (APITO) (Descrição = "Qualificar o</li></ul>			



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes

suspect - Formulário disponível na respectiva oportunidade" Data inicial = +1 hora  
Data final = +7 dia Prioridade = "Alta");

- Gatilho: Oportunidade pipe MQL atualizada na etapa de Passagem de bastão -  
Ação: Cria atividade do tipo Passagem de bastão SAL (Descrição = "Realizar a  
passagem de bastão junto a equipe comercial" Data inicial = +1 hora Data final =  
+7 dia Prioridade = "Urgente")

O TOTVS CRM BX já trás tipos de atividades padrão cadastradas, conforme abaixo:

- Apresentar escopo (detalhamento)
- Apresentar proposta
- Contato inicial
- Follow Up
- Formulário de investigação (NES)
- Formulário de qualificação (APITO)
- Passagem de bastão SAL

Se forem necessários mais tipos de atividade, estes poderão ser cadastrados conforme solução padrão do TOTVS CRM.

<b>Tipo de Integração:</b>	Não se aplica.
<b>Personalização de integração:</b>	Não se aplica.
<b>Personalizações de CRM:</b>	Não se aplica.



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



<b>API'S (CONEXÃO E INTEGRAÇÃ O DE DADOS):</b>	<p>Não haverá integração de atividades. Caso o cliente opte por fazê-la pode ser analisada a aderência, via API's públicas de integração do TOTVS CRM.</p> <p>A responsabilidade pela construção dos serviços de integração adicionais, via API pública TOTVS CRM, fica a cargo da equipe de TI do cliente.</p> <p>URL das API's disponíveis:</p> <p><a href="https://gitlab.wssim.com.br/docs/api/-/tree/master/integration">https://gitlab.wssim.com.br/docs/api/-/tree/master/integration</a></p> <p>Manual:</p> <p><a href="https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=645912965">https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=645912965</a></p> <p><a href="https://centraldeatendimento.totvs.com/hc/pt-br/articles/1500010500261-Cross-Segmentos-CRM-Gest%C3%A3o-de-Clientes-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-Utiliza%C3%A7%C3%A3o-da-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-na-pr%C3%A1tica">https://centraldeatendimento.totvs.com/hc/pt-br/articles/1500010500261-Cross-Segmentos-CRM-Gest%C3%A3o-de-Clientes-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-Utiliza%C3%A7%C3%A3o-da-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-na-pr%C3%A1tica</a></p>
<b>Carga de dados:</b>	Não se aplica.
<b>Ativos:</b>	Não se aplica.
<b>Workflow:</b>	<p>Workflows padrão TOTVS CRM BX, segue lista:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 05.1 - SOBRE ATIVIDADE - Titulo = "Contato inicial" Mensagem = Atividade.descrição + ". Clique aqui para realizar essa atividade." Usuário = Responsável:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gatilho: Atividade criada = Contato inicial;</li><li>○ Ação: Enviar notificação;</li></ul></li></ul>



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO -

## TOTVS CRM Gestão de Clientes



- 05.2 - SOBRE ATIVIDADE - Pipeline = "MQL" Etapa = "Qualificação":
  - Gatilho: Atividade concluída = Contato inicial;
  - Ação: Atualizar oportunidade para etapa de qualificação;
- 05.3 - SOBRE ATIVIDADE - Tipo de Lead = "Suspect" Etapa do lead = "Em prospecção":
  - Gatilho: Atividade criada = Contato inicial;
  - Ação: Atualizar lead, campo tipo para "Suspect" e campo etapa para "Em prospecção";
- 06.1 - SOBRE ATIVIDADE - Titulo = "Contato de qualificação" Mensagem = Atividade.descrição + ". Clique aqui para realizar essa atividade." Usuário = Responsável:
  - Gatilho: Atividade criada = Formulário de qualificação (APITO);
  - Ação: Enviar notificação;
- 06.2 - SOBRE ATIVIDADE - Pipeline = "MQL" Etapa = "Passagem de bastão":
  - Gatilho: Atividade concluída = Formulário de qualificação (APITO);
  - Ação: Atualizar oportunidade para etapa Passagem de bastão e tipo de oportunidade para Qualificação (Pré-venda);
- 07.1 - SOBRE ATIVIDADE - Titulo = "Passagem de Bastão SAL" Mensagem = Atividade.descrição + ". Clique aqui para realizar essa atividade." Usuário = Responsável:
  - Gatilho: Atividade criada = Passagem de Bastão SAL;
  - Ação: Enviar notificação;
- 07.2 - SOBRE ATIVIDADE - Pipeline = "SQL" Etapa = "Qualificado":



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



- Gatilho: Atividade concluída = Passagem de Bastão SAL;
- Ação: Atualizar oportunidade para pipeline SQL - Sales Qualified Lead, etapa Qualificado, tipo de oportunidade Nova venda;
- 10 - SOBRE ATIVIDADE - Titulo = "Uma atividade foi cancelada" Mensagem = Atividade.descrição + " foi cancelada. Crie uma nova atividade para continuar a qualificação" Usuário = Responsável:
  - Gatilho: Atividade cancelada = Contato inicial ou Passagem de bastão SAL ou Formulário de qualificação (APITO);
  - Ação: Enviar notificação;
- 12 - SOBRE ATIVIDADE - Etapa = "Abordagem e investigação"
  - Gatilho: Atividade criada = Formulário de investigação (NES);
  - Ação: Atualizar oportunidade para etapa de Abordagem e investigação;
- 12.2 - SOBRE ATIVIDADE - Titulo = "A oportunidade avançou para a etapa de Apresentação e Escopo" Mensagem = Atividade.descrição + " foi realizada." Usuário = R:
  - Gatilho: Atividade concluída = Formulário de investigação (NES);
  - Ação: Enviar notificação;
- 13.1 - SOBRE ATIVIDADE - Titulo = "A oportunidade avançou para a etapa de Propostas" Mensagem = Atividade.descrição + " foi realizada." Usuário = Responsável:
  - Gatilho: Atividade concluída = Apresentar escopo (detalhamento);
  - Ação: Enviar notificação;
- 14 - SOBRE ATIVIDADE - Pipeline = "SQL" Etapa = "Fechamento":



## ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gatilho: Atividade concluída = Apresentar proposta;</li><li>○ Ação: Atualizar oportunidade para etapa Fechamento;</li><li>● 14.1 - SOBRE ATIVIDADE - Titulo = "A oportunidade avançou para a etapa de Negociação" Mensagem = Atividade.descrição + " foi realizada." Usuário = Responsável:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gatilho: Atividade concluída = Apresentar proposta;</li><li>○ Ação: Enviar notificação;</li></ul></li></ul> <p>Caso necessitem de mais workflows, serão feitos conforme solução padrão do TOTVS CRM.</p>
<b>O processo do cliente é aderente?</b>	Sim, o processo da rotina seguirá os processos e funcionalidades standard do TOTVS CRM.
<b>Restrições de Acesso ao Recurso:</b>	<p>01. A troca de responsável, ou criação de atividade e atribuição a outro usuário fica restrita a raiz hierárquica de forma vertical, ou seja, essa troca pode acontecer para qualquer usuário que esteja na linha vertical no organograma, exemplo: um usuário coordenador pode abrir atividades para o vendedor e o vendedor também pode abrir atividades para o seu respectivo coordenador;</p> <p>02. Não é possível que informações, ou mensagens vinculadas à atividades do CRM, sejam enviadas a outros softwares, ou por e-mail, via rotina Standard do TOTVS CRM;</p> <p>03. Não é possível automatizar a criação da atividade fora dos cenários previstos e definidos da listagem de workflows desta seção.</p>



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



## 1.5 Escopo de Produtos e Serviços

SERÁ UTILIZADO:	IMPORTAÇÃO:	EXPORTAÇÃO:	INTEGRAÇÃO:
SIM	NÃO	NÃO	SIM
<b>PROCESSO MACRO:</b>			
Os produtos/serviços serão cadastrados no ERP e enviados ao CRM. Estarão disponíveis para consulta e inclusão em oportunidades e ordens de venda;			
Referente a criação de campos na rotina, caso seja necessário, os mesmos serão criados via usuário Líder Técnico, seguindo as funcionalidades Standard do módulo de personalização e a funcionalidades Standard da API de integração.			
<b>Tipo de Integração:</b>	A importação/exportação de dados transacionais de cadastros de clientes, produtos e outros, do ERP Protheus para o TOTVS CRM ocorrerá através do Middleware TOTVS iPaaS na modalidade White Label que contém diagramas de integração de entidades padrões do Protheus já construídos nativamente, de acordo com o Plano Business escolhido.		
	<b>Documentação da integração padrão do ERP Protheus com o TOTVS CRM:</b> <a href="https://tdn.totvs.com/display/public/INT/1+-+Protheus+-+TOTVS+CRM">https://tdn.totvs.com/display/public/INT/1+-+Protheus+-+TOTVS+CRM</a> A integração ocorrerá automaticamente com o tempo de intervalo de execução mínimo de 1 hora ou mais <b>Orientações:</b>		



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Serviços TOTVS CRM: responsável pela criação do diagrama e configuração do TOTVS iPaaS integrador, conforme escopo listado acima;</li><li>• Cliente: responsável pelo preparo do ERP para integração, tal como criação de usuário de integração, liberação de acesso ao framework EAI do ERP e versionamento do software;</li></ul> <p>O cliente fica ciente que deve seguir o diagrama padrão de integração do TOTVS iPaaS, conforme mencionado nesta seção com suas tabelas e listas de campos;</p> <p>Orientações ao cliente sobre versionamento do ERP e de configurações:</p> <p><a href="https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=579773937">https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=579773937</a></p>
<b>Personalização de integração:</b>	Não se aplica.
<b>Personalizações de CRM:</b>	Não se aplica.
<b>API'S (CONEXÃO E INTEGRAÇÃO DE DADOS):</b>	Materiais informativos API Pública TOTVS CRM:  A responsabilidade pela construção dos serviços de integração adicionais, via API pública TOTVS CRM, fica a cargo da equipe de TI do cliente.  URL das API's disponíveis: <a href="https://gitlab.wssim.com.br/docs/api/-/tree/master/integration">https://gitlab.wssim.com.br/docs/api/-/tree/master/integration</a>  Manual: <a href="https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=645912965">https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=645912965</a>



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



	<a href="https://centraldeatendimento.totvs.com/hc/pt-br/articles/1500010500261-Cross-Segmentos-CRM-Gest%C3%A3o-de-Clientes-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-Utiliza%C3%A7%C3%A3o-da-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-na-pr%C3%A1tica">https://centraldeatendimento.totvs.com/hc/pt-br/articles/1500010500261-Cross-Segmentos-CRM-Gest%C3%A3o-de-Clientes-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-Utiliza%C3%A7%C3%A3o-da-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-na-pr%C3%A1tica</a>
<b>Carga de dados:</b>	Não se aplica.
<b>Ativos:</b>	Não se aplica.
<b>Workflow:</b>	Não foram apontados workflows. Caso necessitem de gatilhos, serão feitos conforme solução padrão do TOTVS CRM.
<b>O processo do cliente é aderente?</b>	Sim, o processo da rotina seguirá os processos e funcionalidades standard do TOTVS CRM.
<b>Restrições de Acesso ao Recurso:</b>	<p>01. Cadastros manuais de produto/serviço feitos no CRM não serão enviados ao ERP;</p> <p>02. O serviço de cadastro de produtos terá campos padronizados, não permitindo customizações de campos ou alterações no método de execução dos serviços.</p>

## 1.6 Escopo de Oportunidades

<b>SERÁ UTILIZADO:</b> SIM	<b>IMPORTAÇÃO:</b> NÃO	<b>EXPORTAÇÃO:</b> NÃO	<b>INTEGRAÇÃO:</b> NÃO
<b>PROCESSO MACRO:</b>			



## ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



O ambiente TOTVS CRM BX possui duas pipelines onde serão criadas oportunidades para qualificação de leads, MQL - Marketing Qualified Lead e SQL - Sales Qualified Lead. A primeira destina-se para o trabalho de qualificação de leads, que visa descobrir o nível de interesse do lead pelos produtos, a capacidade de compra e a prontidão para efetuar tal compra através do preenchimento do formulário de qualificação APITO.

Na pipeline de MQL a oportunidade passará pelas etapas de Contato, Qualificação e Passagem de bastão. Nesta pipeline não haverá ganho de oportunidade, apenas perda com seus respectivos motivos.

Uma vez o lead devidamente qualificado na pipeline de MQL, é efetuada então, a passagem de bastão para a pipeline SQL - Sales Qualified Lead, para que estas oportunidades de leads que estão prontos para comprar sejam trabalhados pela equipe comercial com o preenchimento do formulário NES.

Na pipeline de SQL - Sales Qualified Lead a oportunidade passará pelas etapas de:

1. Criação/Avaliação;
2. Criações CBO;
3. Criações LPN;
4. Consolidação do Projeto;
5. Consolidação Projeto Finalizado;
6. Amostras Enviadas;
7. Recebimento Confirmado;
8. Aguardando avaliação do cliente;
9. Negociação/Revisão;



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes

Quando a oportunidade alcançar a etapa de Consolidação do Projeto, ela seguirá para a pipeline de SQL - Laboratório, que será formada pelas etapas abaixo:

1. Aguardando Laboratório
2. Lab. Ariane
3. Lab. Rafaela
4. Finalizado

Quando a oportunidade findar as etapas de laboratório ela retornará para a pipeline de SQL - Sales Qualified Lead na etapa de “Consolidação Projeto Finalizado”.

Uma vez que a negociação seja bem sucedida haverá o ganho da oportunidade com o seu respectivo motivo. Caso o lead/cliente decline da oportunidade, esta será perdida, também com seu respectivo motivo de perda.

O TOTVS CRM BX já trás tipos de oportunidades padrão cadastradas, conforme abaixo:

- Nova venda;
- Qualificação(pré-venda);
- Venda na base de clientes;

<b>Tipo de Integração:</b>	Não se aplica.
<b>Personalização de integração:</b>	Não se aplica.
<b>Personalizações de CRM:</b>	Serão criados campos personalizados em Oportunidade: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Project Number</li><li>2. End Product</li><li>3. Classificação do Projeto</li></ol>



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO -

## TOTVS CRM Gestão de Clientes

	4. Creation Cost U\$ 5. Pro-rate 6. Quantidade/Tipo de amostra e envio 7. Dosagem % 8. Cliente VS Prioridade do Cliente 9. Qtde Lançamentos 10. Qtde Lançamentos Aprovados
<b>API'S (CONEXÃO E INTEGRAÇÃO DE DADOS):</b>	<p>Materiais informativos API Pública TOTVS CRM:</p> <p>A responsabilidade pela construção dos serviços de integração adicionais, via API pública TOTVS CRM, fica a cargo da equipe de TI do cliente.</p> <p>URL das API's disponíveis:</p> <p><a href="https://gitlab.wssim.com.br/docs/api/-/tree/master/integration">https://gitlab.wssim.com.br/docs/api/-/tree/master/integration</a></p> <p>Manual:</p> <p><a href="https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=645912965">https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=645912965</a></p> <p><a href="https://centraldeatendimento.totvs.com/hc/pt-br/articles/1500010500261-Cross-Segmentos-CRM-Gest%C3%A3o-de-Clientes-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-Utiliza%C3%A7%C3%A3o-da-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-na-pr%C3%A1tica">https://centraldeatendimento.totvs.com/hc/pt-br/articles/1500010500261-Cross-Segmentos-CRM-Gest%C3%A3o-de-Clientes-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-Utiliza%C3%A7%C3%A3o-da-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-na-pr%C3%A1tica</a></p>
<b>Carga de dados:</b>	Não se aplica.
<b>Ativos:</b>	Não se aplica.
<b>Workflow:</b>	Workflows padrão TOTVS CRM BX, segue lista:



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO -

## TOTVS CRM Gestão de Clientes



	<ul style="list-style-type: none"><li>● 06 - SOBRE OPORTUNIDADE - Tipo de Atividade = "Contato de Qualificação" Descrição = "Qualificar o suspect - Formulário disponível na respectiva oportunidade" Data inicial = +1 hora Data final = +7 dia Prioridade = "Alta":<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gatilho: Oportunidade atualizada = pipe MQL e etapa Qualificação;</li><li>○ Ação: Cria atividade do tipo Formulário de qualificação (APITO);</li></ul></li><li>● 08 - SOBRE OPORTUNIDADE - Etapa lead = "Perdido":<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gatilho: Oportunidade perdida;</li><li>○ Ação: Atualizar lead para etapa Perdido</li></ul></li><li>● 09 - SOBRE OPORTUNIDADE - Etapa do lead = "Em prospecção":<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gatilho: Oportunidade criada;</li><li>○ Ação: Atualizar lead para etapa Em prospecção</li></ul></li><li>● 11.1 - SOBRE OPORTUNIDADE - Tipo de lead = "Prospect" Etapa do lead = "Em prospecção":<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gatilho: Oportunidade atualizada = pipe SQL e etapa Qualificado;</li><li>○ Ação: Atualizar lead em tipo Prospect e etapa em Em prospecção;</li></ul></li><li>● 15 - SOBRE OPORTUNIDADE - Converte Lead a Cliente:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gatilho: Oportunidade ganha = pipe SQL</li><li>○ Ação: Converter lead para cliente;</li></ul></li></ul>
<b>O processo do cliente é aderente?</b>	Sim, o processo da rotina seguirá os processos e funcionalidades standard do TOTVS CRM.



## ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



<b>Restrições de Acesso ao Recurso:</b>	<p>01. A troca de responsável, ou criação de oportunidade e atribuição a outro usuário fica restrita a raiz hierárquica de forma vertical, ou seja, essa troca pode acontecer para qualquer usuário que esteja na linha vertical no organograma, exemplo: um usuário coordenador pode abrir oportunidades para o vendedor, e o vendedor também pode abrir oportunidades para o seu respectivo coordenador;</p> <p>02. Não é possível automatizar a criação de oportunidades fora dos cenários previstos e definidos na listagem de workflows desta seção;</p> <p>03. Caso ocorram alterações nas regras determinadas neste escopo, e estas regras não estejam de acordo com as funcionalidades standard, ocorrerá restrições de acesso ao recurso, podendo caracterizar cenários de não aderências;</p>
---	---

### 1.7 Escopo de Ordem de Venda

<b>SERÁ UTILIZADO:</b> NÃO	<b>IMPORTAÇÃO:</b> NÃO	<b>EXPORTAÇÃO:</b> NÃO	<b>INTEGRAÇÃO:</b> NÃO
<b>PROCESSO MACRO:</b>			
As ordens de vendas serão geradas pelos usuários a partir de uma oportunidade da pipeline de SQL (lead convertido em cliente) ou serão geradas diretamente no módulo de ordem de venda.			

As ordens de venda são geradas exclusivamente para contas do tipo cliente.

Haverá uma pipeline que receberá as ordens de vendas geradas com as etapas a serem definidas pelo cliente;



## ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



As ordens de venda serão criadas para cadastros de clientes com seu respectivo endereço de entrega, com validação de condição de pagamento, tipo de operação, tabela de preço e empresa. Terão produtos/serviços imputados na lista de itens com o devido cálculo de imposto sendo integrado do ERP caso o cliente opte por trabalhar com essa funcionalidade. Na aba Resumo poderão ser cadastradas informações de frete, entre outras informações, ficando salvas no CRM com o status de orçamento (abertas), podendo ser editadas ou perdidas.

Assim que todos os produtos/serviços e valores forem fechados com o cliente, a ordem de venda poderá ser enviada via integração ao ERP, clicando no botão gerar ordem ou arrastando através da pipeline até a posição de ganha. A partir desse momento, não é permitido fazer alterações na ordem de venda no CRM, nem mesmo excluir o registro, para manter a rastreabilidade do fluxo e a integridade dos dados que serão enviados ao ERP.

A ordem de venda enviada do CRM para o ERP será integrada na rotina de pedidos de venda no ERP, seguindo o diagrama padrão da integração, caso seja necessário alterar a ordem de venda após a integração, tal alteração deve ser feita no ERP.

Referente a criação, compartilhamento e atribuição de responsável de ordem de venda, fica vinculada ao organograma/hierarquia.

Vendedores que possuírem clientes compartilhados, poderão gerar ordens de venda para os referidos clientes;

Sobre descontos concedidos na ordem de venda é possível cadastrar alguns tipos de políticas de desconto no CRM conforme rotina standard do TCRM, entretanto,



## ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



recomendamos que o cliente trate os descontos através do preço mínimo da tabela de preço no ERP, este dado virá para o CRM por integração e será validado no CRM.

Nas pipelines de ordem de venda não é possível trabalhar com alças de desconto por usuário, apenas pelas políticas de desconto cadastradas conforme descrição acima.

As tabelas de preço e condições de pagamento terão vínculos de clientes, já estabelecidos no ERP e devidamente integrados ao TCRM;

Para ordens de venda ganhas e/ou perdidas não será possível atribuir motivo de perda ou ganho, tão pouco vincular atividades. Desta forma recomendamos que a oportunidade que originou a ordem de venda permaneça aberta até o ganho ou perda da respectiva ordem de venda, devendo receber as atividades, caso haja, e sendo perdida ou ganha conforme a ordem de venda.

Status de ordem de venda, os status serão gerados e enviados via rotina padronizada do ERP Protheus para o CRM. No cenário atual, recebemos os seguintes status:

- Integrado, Pedido liberado, Pedido em aberto e pedido encerrado, status atribuído para pedidos faturados e pedidos com eliminação de resíduos.

NOTA: Em um primeiro momento a SCENS optou por não utilizar o módulo de ordem de venda.

<b>Tipo de Integração:</b>	A importação/exportação de dados transacionais de cadastros de clientes, produtos e outros, do ERP Protheus para o TOTVS CRM ocorrerá através do Middleware TOTVS iPaaS na modalidade White Label que contém
----------------------------	--



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



	<p>diagramas de integração de entidades padrões do Protheus já construídos nativamente, de acordo com o Plano Business escolhido.</p> <p><b>Documentação da integração padrão do ERP Protheus com o TOTVS CRM:</b></p> <p><a href="https://tdn.totvs.com/display/public/INT/1---Protheus---TOTVS+CRM">https://tdn.totvs.com/display/public/INT/1---Protheus---TOTVS+CRM</a></p> <p>A integração ocorrerá automaticamente com o tempo de intervalo de execução mínimo de 1 hora ou mais</p> <p><b>Orientações:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Serviços TOTVS CRM: responsável pela criação do diagrama e configuração do TOTVS iPaaS integrador, conforme escopo listado acima;</li><li>• Cliente: responsável pelo preparo do ERP para integração, tal como criação de usuário de integração, liberação de acesso ao framework EAI do ERP e versionamento do software;</li></ul> <p>O cliente fica ciente que deve seguir o diagrama padrão de integração do TOTVS iPaaS, conforme mencionado nesta seção com suas tabelas e listas de campos;</p> <p>Orientações ao cliente sobre versionamento do ERP e de configurações:</p> <p><a href="https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=579773937">https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=579773937</a></p>
<b>Personalização de integração:</b>	Não se aplica.
<b>Personalizações de CRM:</b>	Não se aplica.
<b>API'S (CONEXÃO E INTEGRAÇÃO)</b>	Materiais informativos API Pública TOTVS CRM:



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO -

## TOTVS CRM Gestão de Clientes

<b>O DE DADOS):</b>	A responsabilidade pela construção dos serviços de integração adicionais, via API pública TOTVS CRM, fica a cargo da equipe de TI do cliente.  URL das API's disponíveis: <a href="https://gitlab.wssim.com.br/docs/api/-/tree/master/integration">https://gitlab.wssim.com.br/docs/api/-/tree/master/integration</a>  Manual: <a href="https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=645912965">https://tdn.totvs.com/pages/releaseview.action?pageId=645912965</a>  <a href="https://centraldeatendimento.totvs.com/hc/pt-br/articles/1500010500261-Cross-Segmentos-CRM-Gest%C3%A3o-de-Clientes-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-Utiliza%C3%A7%C3%A3o-da-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-na-pr%C3%A1tica">https://centraldeatendimento.totvs.com/hc/pt-br/articles/1500010500261-Cross-Segmentos-CRM-Gest%C3%A3o-de-Clientes-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-Utiliza%C3%A7%C3%A3o-da-API-de-Integra%C3%A7%C3%A3o-na-pr%C3%A1tica</a>
<b>Carga de dados:</b>	Não se aplica.
<b>Ativos:</b>	Não se aplica.
<b>Workflow:</b>	Não se aplica.
<b>O processo do cliente é aderente?</b>	Sim, o processo da rotina seguirá os processos e funcionalidades standard do TOTVS CRM.
<b>Restrições de Acesso ao Recurso:</b>	<p>1. A criação de ordem de venda e atribuição de responsável, fica vinculada ao organograma/hierarquia. Consultores que possuam clientes compartilhados, poderão gerar ordens de venda para os referidos clientes;</p> <p>2. O TCRM não bloqueia a edição dos preços oriundos tabela de preço;</p> <p>3. Após a ordem de venda integrada, alterações de pedidos de venda no ERP, não retornam para o TCRM na rotina de ordem de venda, os dados</p>



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes

	<p>reais dos pedidos de vendas podem ser vistos no analytics seguindo os recursos padronizados do TCRM e integração GoodData;</p> <p>4. A seleção do tipo de operação de saída/TES na ordem de venda é feita de forma manual pelo usuário;</p> <p>5. A visão de estoque poderá ser feita na ordem de venda, onde se pode visualizar a quantidade somada de todos os estoques integrados.</p> <p>6. Caso o cliente opte por utilizar a integração de cálculo de impostos, além da disponibilização da API do Protheus, os cadastros de clientes e seus endereços, produtos, moedas, empresa, condição de pagamento, deverão ter sido integrados do Protheus e possuir o mesmo código que no ERP. Obrigatoriamente deverá ser utilizado TES inteligente e o cliente também deverá ter contratada licença I no ERP Protheus.</p>
--	---

## 1.8 Escopo de Documentos

<b>SERÁ UTILIZADO:</b> SIM	<b>IMPORTAÇÃO:</b> NÃO	<b>EXPORTAÇÃO:</b> NÃO	<b>INTEGRAÇÃO:</b> NÃO
O TOTVS CRM BX disponibiliza templates de documentos padrões para serem utilizados como modelos para personalização de propostas.			
O módulo foi apresentado ao cliente, contudo, o cliente definiu que a geração de proposta será feita em software específico, assim como a precificação da proposta/contrato, controle de aprovação, assinaturas e versões, devido a complexidade do negócio.			
<b>Tipo de Integração:</b> Não se aplica.			



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



<b>Personalização de integração:</b>	Não se aplica.
<b>Personalizações de CRM:</b>	Não se aplica.
<b>API'S (CONEXÃO E INTEGRAÇÃO DE DADOS):</b>	Não se aplica.
<b>Carga de dados:</b>	Não se aplica.
<b>Ativos:</b>	Não se aplica.
<b>Workflow:</b>	Não se aplica.
<b>O processo do cliente é aderente?</b>	Sim, o processo da rotina seguirá os processos e funcionalidades standard do TOTVS CRM.
<b>Restrições de Acesso ao Recurso:</b>	<p>01. Caso ocorram alterações nas regras determinadas neste escopo, e estas regras não estejam de acordo com as funcionalidades standard, ocorrerá restrições de acesso ao recurso, podendo caracterizar cenários de não aderências.</p> <p>02. Envio de propostas com dados anexos, não é realizada diretamente pela integração de e-mail, o arquivo deve ser baixado e enviado por e-mail via CRM no envio de e-mail do cadastro do cliente ou via e-mail do usuário.</p>



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO -

## TOTVS CRM Gestão de Clientes



### 1.9 Escopo de Analytics

SERÁ UTILIZADO:	IMPORTAÇÃO:	EXPORTAÇÃO:	INTEGRAÇÃO:
SIM	NÃO	NÃO	SIM
<b>PROCESSO MACRO:</b>			
Os indicadores Standard do TOTVS CRM serão consultados conforme permissão de acesso a tela de dashboards do Analytics Studio;			
Podem ser agendados envios de email, para o usuário logado, de dashboard em PDF e/ou dos indicadores (insights) nos formatos CSV ou XLSX.			
Haverá integração de dados financeiros do ERP Protheus para o TOTVS CRM no que tange a:			
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nota fiscal/Faturamento - Carga inicial com histórico de 2 anos;</li><li>• Pedidos de venda - Carga inicial com histórico de 2 anos;</li><li>• Títulos financeiros - Carga inicial com histórico de 2 anos;</li></ul>			
<b>Tipo de Integração:</b>		A importação de dados analíticos das entidades padrões do ERP Datasul para o TOTVS CRM ocorrerá através do Middleware TOTVS GoodData Agent que será instalado no servidor do ERP Prtheus do cliente: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nota fiscal / Faturamento - Carga inicial com histórico de 2 anos</li><li>2. Pedidos de venda - Carga inicial com histórico de 2 anos</li><li>3. Títulos financeiros - Carga inicial com histórico de 2 anos</li></ol>	



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO -

## TOTVS CRM Gestão de Clientes



	<p>A integração ocorrerá automaticamente com tempo de intervalo de execução de 4 em 4 horas.</p> <p><b>Responsabilidades:</b> O Cliente dará acesso ao ambiente para instalação do GD Agent e agendamento de cargas. A TOTVS CRM será responsável pela instalação.</p> <p><b>INTEGRAÇÃO ANALÍTICA ASSÍNCRONA</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• O TOTVS GD Agent fará a extração e integração dos dados fato assíncronos entre o ERP Protheus e o TOTVS CRM;</li></ul>
<b>Personalização de integração:</b>	Não se aplica.
<b>Personalizações de BI:</b>	Não se aplica.
<b>API'S (CONEXÃO E INTEGRAÇÃO DE DADOS):</b>	Não se aplica.
<b>Carga de dados:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Nota fiscal / Faturamento - Carga inicial com histórico de 2 anos</li><li>2. Pedidos de venda - Carga inicial com histórico de 2 anos</li><li>3. Títulos financeiros - Carga inicial com histórico de 2 anos</li></ol>
<b>Ativos:</b>	Não se aplica.
<b>Workflow:</b>	Não se aplica.
<b>Indicadores Standard</b>	A lista de dashboards abaixo compõe o pacote padronizado do TOTVS CRM: <ul style="list-style-type: none"><li>• Dashboard: Área de trabalho com 20 indicadores;</li></ul>



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO -

## TOTVS CRM Gestão de Clientes

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dashboard: Atividades de relacionamento com 13 indicadores;</li> <li>● Dashboard: Cliente - Visão 360 com 32 indicadores;</li> <li>● Dashboard: Equipe com 23 indicadores;</li> <li>● Dashboard: Faturamento, devoluções e entregas com 19 indicadores;</li> <li>● Dashboard: Ganhos e Perdas com 30 indicadores;</li> <li>● Dashboard: Gestão de Registros com 8 indicadores;</li> <li>● Dashboard: Metas - Realizado CRM com 16 indicadores;</li> <li>● Dashboard: Metas - Realizado ERP com 8 indicadores;</li> <li>● Dashboard: Oport. Qualificação (MQL) com 11 indicadores;</li> <li>● Dashboard: Oport. Venda (SQL) com 35 indicadores;</li> <li>● Dashboard: Ordem de Venda com 17;</li> <li>● Manual do pacote de Dashboards:</li> <li>● <a href="https://tdn.totvs.com/display/TCRMI/Analytics">https://tdn.totvs.com/display/TCRMI/Analytics</a></li> </ul>
<b>Haverá Consultoria de BI?</b>	( ) SIM      (X) NÃO
<b>Haverá Construção de um DW com carga de dados do ERP?</b>	( ) SIM      (X) NÃO  Caso sim, especifique os seguintes dados:  Software ou origem:  Conexão;  Tabela fato:  Entidades:  Regras:  Validações:
<b>Histórico da carga das</b>	( X ) SIM      ( ) NÃO  Caso sim, especifique quantidade de meses:



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO -

## TOTVS CRM Gestão de Clientes

<b>entidades das tabelas de ERP</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nota fiscal / Faturamento - Carga inicial com histórico de 2 anos</li> <li>2. Pedidos de venda - Carga inicial com histórico de 2 anos</li> <li>3. Títulos financeiros - Carga inicial com histórico de 2 anos</li> </ol>
<b>Haverá Serviços de Data Cleansing ou Limpeza de Dados?</b>	<p>( ) SIM      (X) NÃO</p> <p>Caso sim, especifique os detalhes:</p>
<b>Haverá Serviços de Data Quality ou Qualidade de Dados?</b>	<p>( ) SIM      (X) NÃO</p> <p>Caso sim, especifique os detalhes:</p>
<b>Haverá Treinamento Técnico do BI?</b>	<p>( ) SIM      (X) NÃO</p> <p>Caso sim, especifique os detalhes:</p>
<b>O processo do cliente é aderente?</b>	<p>Sim, o processo da rotina seguirá os processos e funcionalidades standard do TOTVS CRM.</p>
<b>Restrições de Acesso ao Recurso:</b>	<p>01. Caso ocorram alterações nas regras determinadas neste escopo, e estas regras não estejam de acordo com as funcionalidades standard, ocorrerá restrições de acesso ao recurso, podendo caracterizar cenários de não aderências.</p>

### 1.10 Módulos Adicionais



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



<b>Integração de e-mail e agenda</b>	O TOTVS CRM possui em sua solução standard integração de agenda e envio de e-mails e documentos, via provedores Microsoft 365 e Google Suite. Estes poderão ser integrados a nível de usuário, onde cada usuário poderá configurar sua conta e terá sua agenda sincronizada com o TOTVS CRM.
<b>Assinatura Digital</b>	A assinatura digital pode ser utilizada no CRM, via integração com o Autentique ou Docusign. Para utilizar uma destas integrações é necessário possuir uma conta comercial criada na plataforma. As integrações fazem envio de documentos para assinatura, o monitoramento de assinaturas é realizado pela caixa de e-mail do usuário e o acesso ao documento assinado deve ser feito pela conta na plataforma. Salientamos que a integração não retorna documentos assinados para o TOTVS CRM.

## 2. PREMISSAS DO ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO

### 2.2 Demandas Não Aderentes e suas Medidas de Contorno

Durante a fase de refinamento e no desenvolvimento desta documentação de escopo foram não foram identificadas demandas não aderentes ao TOTVS CRM Gestão de Clientes.

### 2.3 Considerações Finais

**Dos recursos não listados** - Recursos não listados neste documento e que não façam parte dos recursos e funcionalidades standard da solução TOTVS CRM, serão tratados



## ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes



como solicitações de melhoria. Essas solicitações serão cadastradas na central colaborativa TOTVS para que sua viabilidade seja analisada. O cadastro de uma solicitação ou sugestão de melhoria não garante a sua implementação. Após análise de viabilidade e aderência, levando em conta que a melhoria deve ser uma evolução para o produto TOTVS CRM, não sendo algo particular de um ambiente ou operação, a sugestão pode entrar no planejamento do time de Produto TOTVS CRM. Contudo, não há prazo definido para implementação de melhorias sugeridas na central colaborativa. Trimestralmente o time TOTVS CRM envia para os clientes um informativo divulgando as melhorias entregues no último trimestre. Recomendamos a leitura dessa documentação para que tenham conhecimento das evoluções do produto e identifiquem se a sugestão faz parte das entregas programadas. A Equipe da SCENS INDUSTRIA E COMERCIO DE FRAGRANCIAS LTDA, deve realizar o cadastro das sugestões de melhoria na central colaborativa. Caso tenham alguma dúvida sobre este processo, podem pedir apoio ao time de serviços para que recebam a orientação sobre como cadastrar essas sugestões;

### ASSINATURA E ACEITE

O escopo proposto e desenhado acima está de acordo com as regras de negócio detalhadas no processo de venda, sendo, portanto, a partir de agora, o documento um oficial de escopo do projeto. Desta forma, quaisquer documentações e regras pré-existentes ou previamente descritas não serão mais consideradas para homologação e aceite. Informo que este documento está aprovado para dar sequência nas atividades propostas e na elaboração do plano de projeto.

Assinado e aprovado por	Papel no Projeto
Gustavo Bicesto	Coordenador de projeto - Scens
Vanessa Holdefer	Coordenadora de Projetos CRM



# ESCOPO TÉCNICO E DE NEGÓCIO - TOTVS CRM Gestão de Clientes

