

# Logix CRM

TOTVS

Marcelo R. Ferrari

06/2014

## O QUE É O CRM

CRM é uma sigla em inglês que quer dizer *Customer Relationship management* ou Gerenciamento de Relacionamento com Clientes. Basicamente o sistema procura atender as necessidades da empresa em conhecer seus clientes, oferecendo às áreas internas quaisquer informações que possam ser importantes nas tomadas de decisão, seja para uma oportunidade, uma nova venda ou direcionamento de ações de marketing.

Processualmente, CRM é uma ferramenta estratégica de negócio voltada ao entendimento e à antecipação das necessidades dos clientes atuais e potenciais de uma empresa.

Tecnologicamente, procura atender diversas funções informacionais, tais como:

- Capturar os dados do cliente ao longo de toda a empresa;
- Consolidar todos os dados capturados interna e externamente em um banco de dados central;
- Analisar os dados consolidados, distribuir os resultados dessa análise aos vários pontos de contato com o cliente e;
- Usar essa informação ao interagir com o cliente através de qualquer ponto de contato com a empresa.

### Conceito Geral do Mercado

É um processo contínuo que inclui aquisição, atualização, disponibilização e utilização dos conhecimentos sobre os clientes;

É a transferência do conhecimento individual (pessoa / usuário) para a empresa, a disponibilização desses dados para quem precisa e a efetiva utilização dessas informações;

Tratamento do cliente como se ele fosse único.

### Grau de Evolução

Refere-se ao grau de maturidade ou utilização do sistema dentro da empresa. A implantação do CRM vai além da simples instalação de um programa, pois sua utilização afeta diversas áreas da empresa e em algumas situações é necessária a intervenção em processos já existentes.

**Operacional:** O CRM operacional trata da automação dos processos de relacionamento. É onde hoje a maioria das empresas está focada. Envolve o back office como o gerenciamento de pedidos, produção, gerência de cadeia de fornecimento e sistemas legados, o front office pela automação de vendas, de



marketing e de atendimento e ainda o sistema móvel de vendas e o atendimento em campo.

- Aumento do trabalho operacional com a introdução de novos processos, como a inclusão e atualização de cadastros no sistema.
- Resistência dos usuários
- Apoio da Diretoria
- Discussão com a Gerência

**Analítica:** É o estratégico do CRM, contempla as funções de análise do desempenho e da inteligência dos negócios. Com o CRM analítico é possível identificar os clientes e determinar como cada um deve ser tratado.

- Disponibilidade de informação
- Ajuda na tomada de decisão
- Questionamento da Diretoria
- Montagem de Datamart ou DW
- Extrator de Informação (BI)

**Colaborativa:** É toda a interação com o cliente através de contato por voz, conferências e conferências via web, e-mail, gerenciamento de respostas, fax, cartas e interação direta (lojas físicas, quiosques, distribuidores, lojas virtuais). Engloba todos os pontos de contato com o cliente onde ocorre a interação entre ele e a empresa. É fundamental que esses pontos de contato estejam preparados para interagir com o cliente e transmitir as informações levantadas para os sistemas do CRM Operacional.

## MÓDULO ADMINISTRAÇÃO

### Cadastros de tabelas

#### ÓRGÃO

Permite restringir visualização de cliente, agendas, pedidos, chamados e oportunidades.

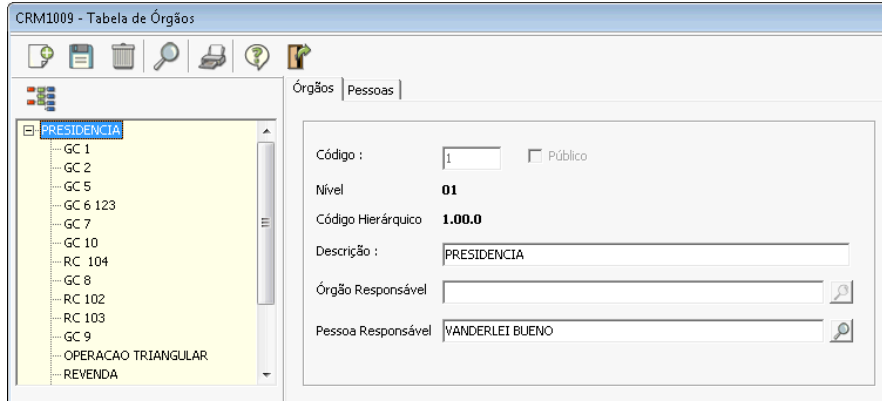
Todo cliente e toda pessoa física cadastrada deve ser associado a um órgão. Cadastra-se órgão quando há necessidade de restrição.

Ex:

```

Principal      +
|
+ Vendas Internas      +
|                    |
|                    + Vendas Clientes A
|                    |
|                    + Vendas Clientes B
|                    |
|                    + Vendas Consumidor Direto
+ Vendas Externas      +
    
```

- + Região 1
- + Região 2
- + Região 3



CRM1009 - Tabela de Órgãos

Órgãos | Pessoas

Código : 1  Público

Nível 01

Código Hierárquico 1.00.0

Descrição : PRESIDENCIA

Órgão Responsável

Pessoa Responsável VANDERLEI BUENO

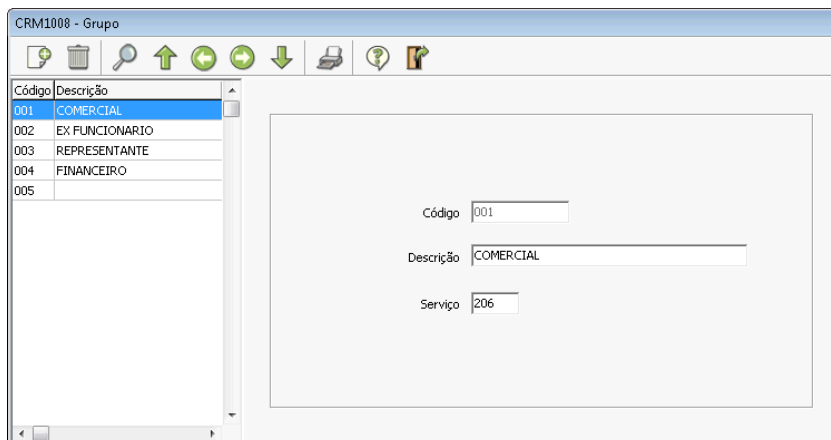
Tree view contents:

- PRESENCIA
  - GC 1
  - GC 2
  - GC 5
  - GC 6 123
  - GC 7
  - GC 10
  - RC 104
  - GC 8
  - RC 102
  - RC 103
  - GC 9
  - OPERACAO TRIANGULAR
  - REVENDA

- O código é sequencial.
- O campo público pode-se definir em apenas um órgão, que deve ficar especificamente no segundo nível e não poderá ter sub-níveis. Este órgão não terá restrição alguma.
- Pessoa responsável é apenas informativo, o cliente decide se há necessidade.
- O código hierárquico é alimentado automaticamente pelo sistema.

## GRUPO

O cadastro de Grupos permite associar uma ou mais pessoas num mesmo conjunto de forma que ao pesquisar Empresas, Agendas, Oportunidades, Chamados, Contratos. Como analogia, pode-se considerar o grupo como a divisão por setores da empresa. Não se aplicar hierarquia ou restrição as pesquisas, mas permite gerar informações consolidadas em alguns relatórios.



CRM1008 - Grupo

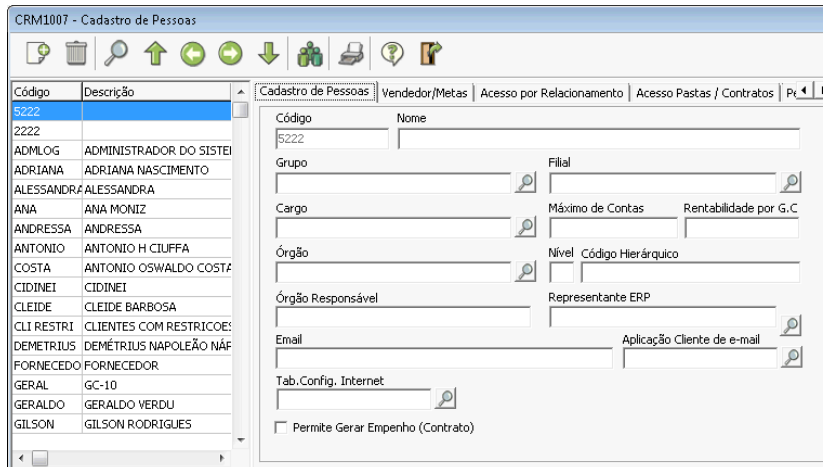
Código	Descrição
001	COMERCIAL
002	EX FUNCIONARIO
003	REPRESENTANTE
004	FINANCEIRO
005	

Código 001

Descrição COMERCIAL

Serviço 206

## PESSOA FÍSICA



Código	Descrição
5222	
2222	
ADMLOG	ADMINISTRADOR DO SISTEI
ADRIANA	ADRIANA NASCIMENTO
ALESSANDRA	ALESSANDRA
ANA	ANA MONIZ
ANDRESSA	ANDRESSA
ANTONIO	ANTONIO H CIUFFA
COSTA	ANTONIO OSWALDO COSTA
CIDINEI	CIDINEI
CLEIDE	CLEIDE BARBOSA
CLI RESTRI	CLIENTES COM RESTRICOE
DEMETRIUS	DEMÉTRIUS NAPOLEÃO NAF
FORNECEDO	FORNECEDOR
GERAL	GC-10
GERALDO	GERALDO VERDU
GILSON	GILSON RODRIGUES

É o cadastro com dados pessoais do usuário contendo e-mail, nome completo, cargo, filial e órgão a qual a pessoa tem acesso.

Será definido a partir de pessoa física o tipo de acesso (incluir, excluir, leitura e atualização) a ser permitido por Tipo de Relacionamento.

Caso a pessoa física possua um usuário no ERP seu código deve ser igual nos dois sistemas (CRM e ERP). O código do usuário não pode possuir mais que 8 caracteres.

- O grupo é fundamental, pois é um consolidador de informações tanto para agendas, pedidos quanto relatórios;

- Filial é campo informativo;

- Cargo é campo informativo;

- Máximo de contas, é a carteira máxima de contas de clientes que a pessoa pode ter, não se deve informar zero ou deixar o campo nulo, se a pessoa tem acesso ilimitado a cliente colocar 99999999;

- Rentabilidade por G.C. (gerente de contas), este campo serve para bloqueio de pedidos caso a rentabilidade esteja baixa, de acordo com regras de negócio parametrizáveis.

- Órgão (indispensável): Permite indicar em que nível da hierarquia de acesso aos dados do sistema a pessoa está. O usuário somente poderá consultar os dados de empresas que estejam num mesmo nó ou abaixo dele além de todos os clientes que estiverem cadastrados no órgão público.

- Nível hierárquico (automático);

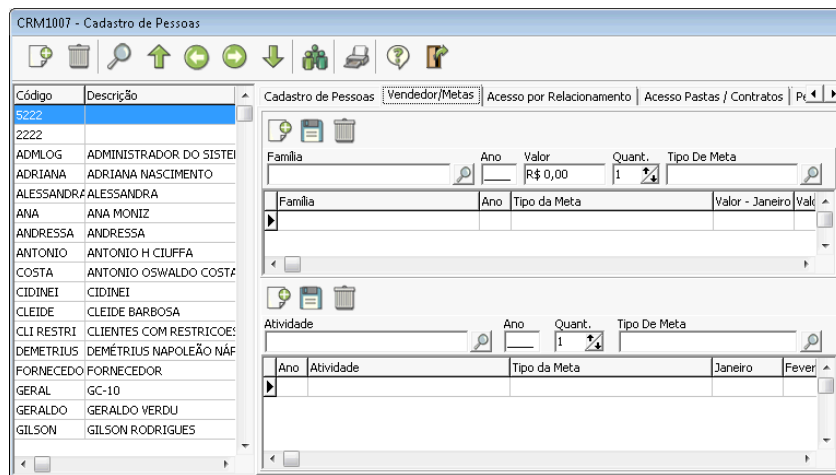
- Representante ERP (caso ele seja um representante de vendas no ERP);

- Órgão responsável e código hierárquico (sistema traz automaticamente);

- E-mail (indispensável), utilizado para envio de e-mail a partir do Logix CRM. Conforme o parâmetro nº 09, Caso seja “S” o sistema utilizará o software gerenciador de e-mail instalado na estação (ThunderBird ou Outlook Express) ou se o valor do parâmetro for “N” o sistema utilizará os recursos do CRM configurados a partir do campo Tab. Configuração de Internet.

## Vendedor/Metas

Nesta tela pode-se definir uma atividade a qual a pessoa física tem que cumprir, define-se o tipo de meta para esta atividade, o ano corrente e a quantidade, ao incluir mostra mensalmente quantas destas atividades devem ser cumpridas, este campo pode ser alterado mês a mês.



## Acesso por Relacionamento

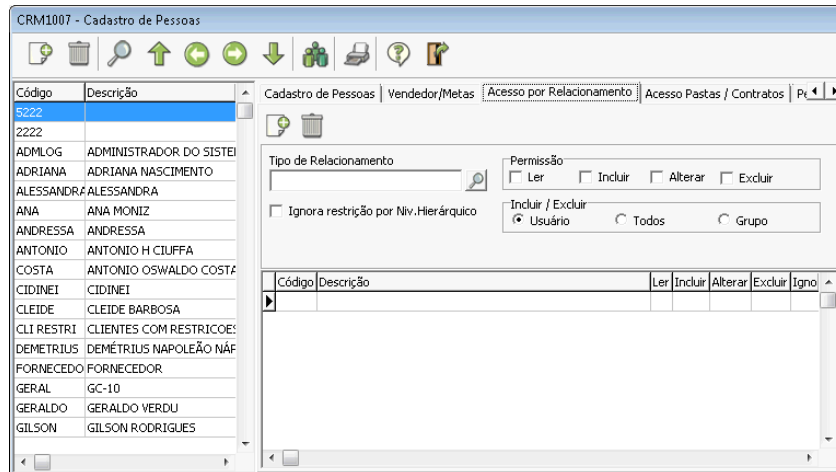
Este cadastro permite determinar o acesso ao cadastro de empresas e os dados a eles relacionados de acordo com o tipo de relacionamento. As permissões podem ser de Inclusão, Alteração, Exclusão ou Visualização.

- Incluir permite o usuário incluir uma empresa por tipo de relacionamento;
- Ler permite o usuário consultar uma empresa por tipo de relacionamento;
- Alterar permite o usuário alterar uma empresa por tipo de relacionamento;
- Excluir permite o usuário deletar uma empresa por tipo de relacionamento;

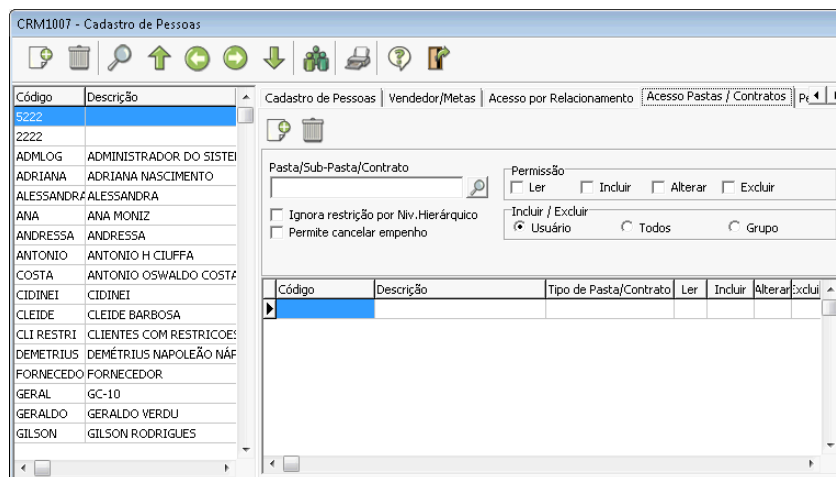
- Ignorar restrição por código hierárquico, utilizado em conjunto com os itens acima, assim se permitir a opção ler e informar ignorar restrição por código hierárquico para o tipo de relacionamento Cliente Ativo significa que para esse usuário independente do órgão da empresa e do órgão do usuário ele será capaz de consultar qualquer cliente ativo.

E importante destacar que estas permissões não podem ser alteradas, ou seja, para modificar uma permissão e necessário excluir a permissão dada a um

determinado tipo de relacionamento e incluir novamente com as permissões desejadas.

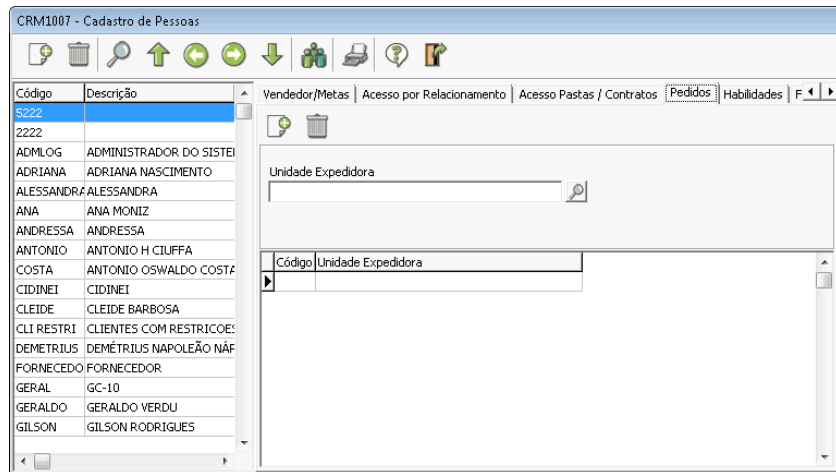


## Acesso Pastas/Contratos



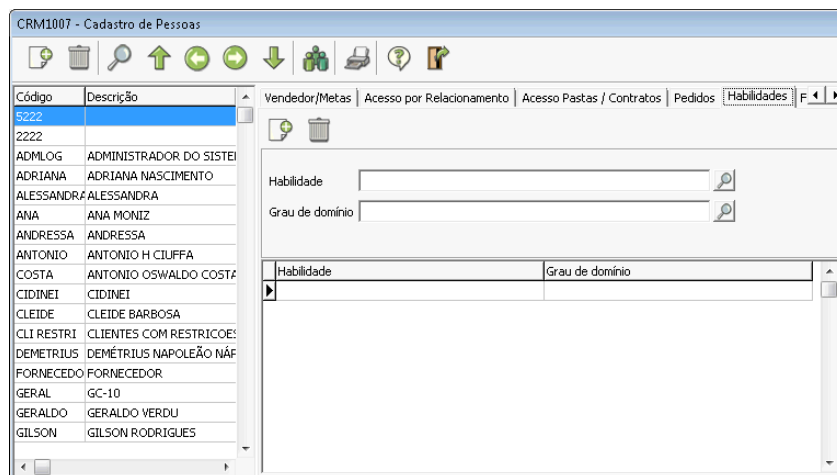
O cadastro de acesso a Pastas e Sub-pastas de contratos permite determinar as ações ou permissões dos usuários para o cadastro dos tipos de contratos ou ainda as páginas de cadastro complementar da ficha da empresa. – Entretanto, trata-se de um módulo específico que não é configurado na parametrização padrão do sistema.

## Pedidos



Este cadastro permite indicar os locais ao qual o usuário poderá selecionar as unidades expedidoras de pedidos.

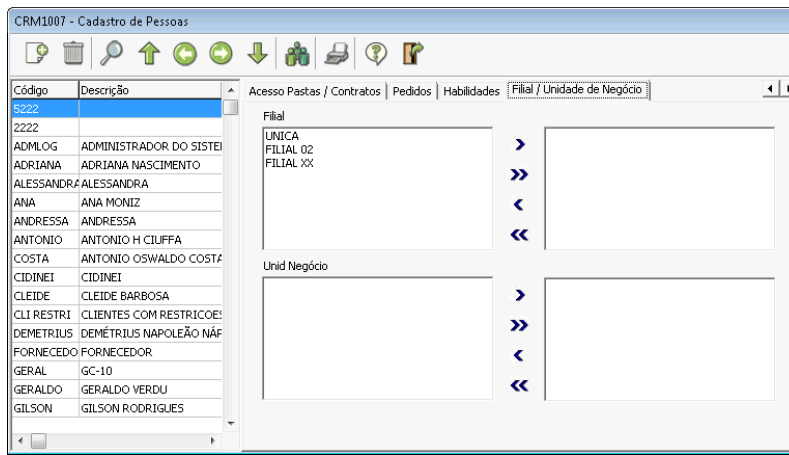
## Habilidades



As habilidades são campos informativos que podem ser utilizados nas regras de negócios para orçamentos, aprovações e Help Desk.



## Filial /Unidade de Negócio



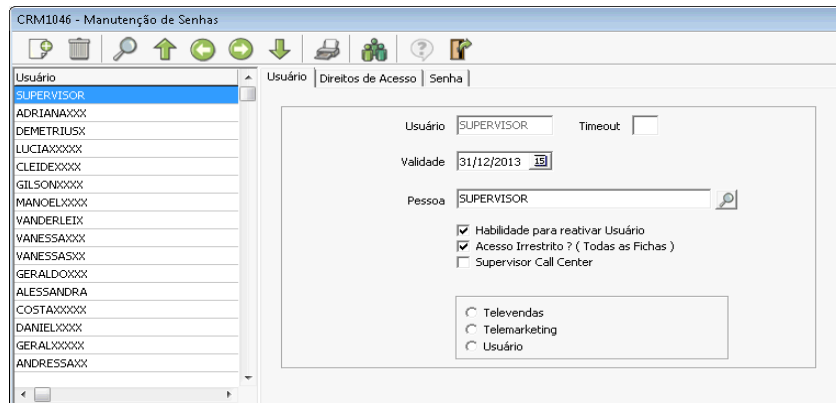
Permite determinar quais as filiais e ou unidades de negócio o usuário terá acesso aos dados da Empresa.

## MANUTENÇÃO DE SENHAS

### Usuário

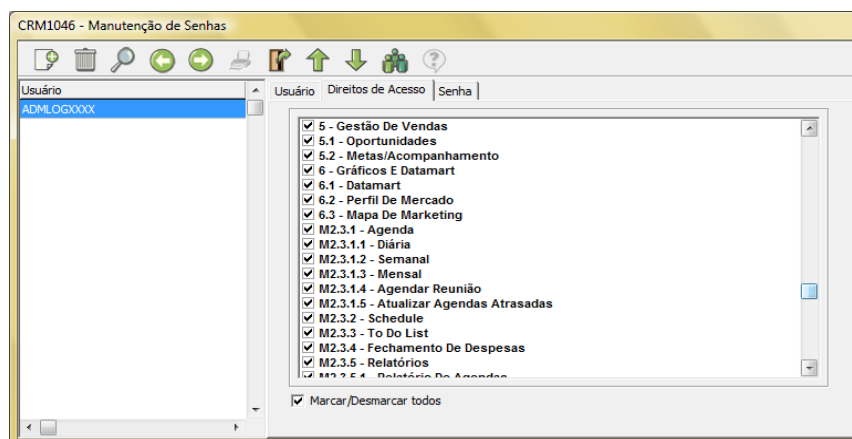
O Cadastro de Usuário define **login**, **senha** e **acesso** as rotinas do sistema Logix CRM, em conjunto com o cadastro de pessoa física fecha o ciclo de segurança, restrição e permissão do Logix CRM. Os campos de usuário e senha são criptografados ao serem gravados no banco de dados.

- Usuário: Usuário de Login no sistema deve ser digitado com a tecla CAPS LOCK acionada;
- Timeout: Informa a quantidade em segundos que usuário tem para fechar o sistema após ser desconectado pelo usuário SUPERVISOR;
- Validade: Data de expiração da senha do usuário;
- Pessoa: (indispensável): Realiza o Link com as restrições por órgão e permissões por tipo de relacionamento;
- Habilidade para reativar usuário: Indica que o usuário pode ativar um usuário inativo (ao errar 3 vezes a senha o sistema automaticamente inativa o usuário);
- Acesso Irrestrito: Ignora os acessos dados ao usuário;
- Supervisor de Call Center: Indica o usuário responsável pelo e-mail corporativo de Call Center;
- Televendas, Telemarketing e Usuário: Indica a tela de abertura do sistema após o Login;
- Televendas – Abre tela de pedidos
- Telemarketing – Abre tela de Agenda de Telemarketing
- Usuário – Abre tela de To Do List



## Direitos de Acesso

Direito de Acesso indica as rotinas do sistema, onde os itens iniciados por números significam itens de 'menu' e os iniciados pela Letra M significam 'ícones'. Assim o item 1 simboliza o primeiro Menu e os itens 1.1 seus respectivos sub-menus, onde se marcados estão permitidos ao usuário e desmarcado estão desabilitado ao usuário. Nesta rotina pode-se tirar o acesso de alterar, incluir, excluir, mas pode consultar.

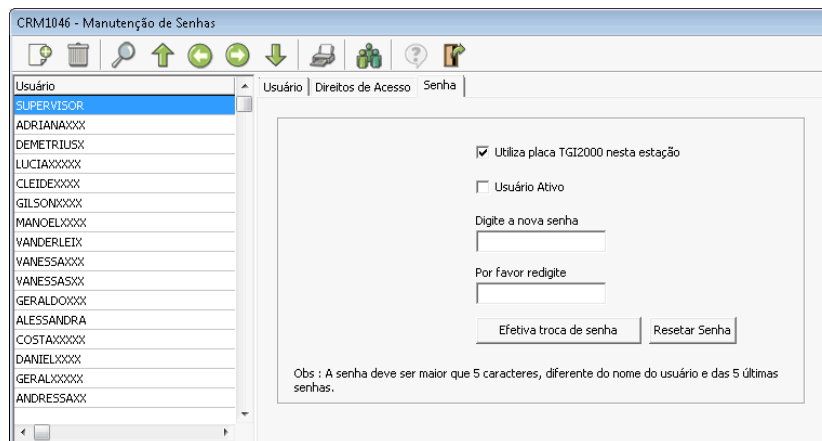


## Senha

Utiliza placa TGI2000 nesta estação: Não utilizada;

Usuário Ativo: Marcado significa que o usuário está ativo, desmarcado que está inativo.

Apenas o usuário ADMLOG pode incluir usuários e todo usuário cadastrado recebe como senha 'ADMLOG' e somente o usuário pode modificar sua senha, nem o usuário ADMLOG possui autorização de trocar a senha de outro usuário. Caso o usuário esqueça sua senha será necessário excluí-lo e cadastrá-lo novamente.

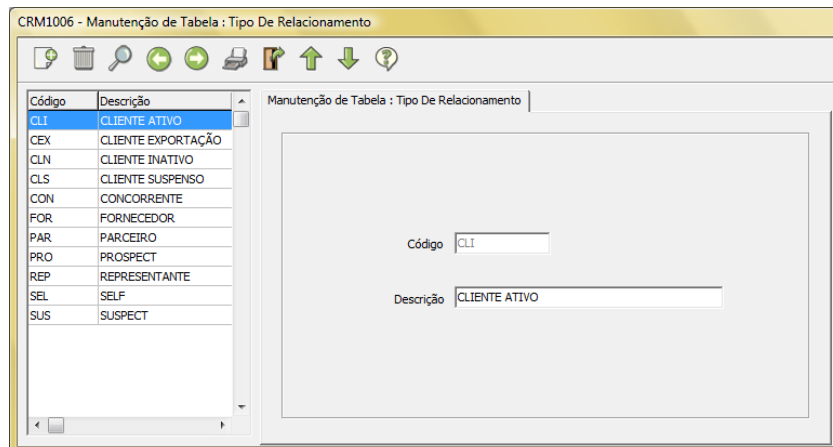


## TIPO DE RELACIONAMENTO

Este cadastro destina-se ao tipo de relacionamento das empresas cadastradas no Logix CRM. O tipo de relacionamento SELF é a própria empresa que usa o Logix CRM. A tabela tipo de relacionamento já vem instalada no CRM, pode mudar caso necessário.

Relacionamentos que integram com o ERP: cliente ativo, cliente inativo (cancelado e suspenso do ERP), cliente exportação.

O cadastro deve ser alterado no CRM, alimentando o ERP. Qualquer alteração no ERP não alimenta o cadastro de cliente no CRM, deve-se bloquear no menu do ERP clientes e pedidos.



## DIAS/HORAS ÚTEIS

Este cadastro é utilizado tanto na exibição das agendas como também nas regras para programação de agendas de telemarketing. O sistema verifica os dias úteis, feriados e o horário de operação do telemarketing, conforme registrados nesses cadastros.

CRM1005 - Dias/Horas Úteis...

Feriado | Horas Úteis

Data: 01/01      Feriado: CONFRATERNIZAÇÃO MUNDIAL

Código	Feriado
01/01	CONFRATERNIZAÇÃO MUNDIAL
21/04	INCONFIDÊNCIA MINEIRA
01/05	DIA DO TRABALHO
07/09	DIA DA INDEPENDENCIA
12/10	DIA DE NOSSA SENHORA APARECIDA
15/11	PROCLAMAÇÃO DA REPUBLICA
25/12	NATAL

CRM1005 - Dias/Horas Úteis...

Feriado | Horas Úteis

Horas Úteis: 00:00/00:00/00:00/00:11

Código	Horas Úteis
dom	00:00/00:00/00:00/00:11
seg	08:00/12:00/13:00/18:00
ter	08:00/12:00/13:00/18:00
qua	08:00/12:00/13:00/18:00
qui	08:00/12:00/13:00/18:00
sex	08:00/12:00/13:00/17:00
sáb	00:00/00:00/00:00/00:00
Feriado	00:00/00:00/00:00/00:00

## Tabelas Auxiliares

O cadastro de tabelas auxiliares contém diversos formulários, sendo que a maioria são do tipo Código/Descrição com a finalidade e de estabelecer a normalização de campos para as tabelas principais.

Os formulários de tabelas auxiliares estão agrupados em sub menus de acordo com o módulo ou subsistema do Logix CRM, e não serão tratados nesta apostila, entretanto, alguns desses cadastros serão detalhados mais adiante, de acordo com o módulo ao qual se refere, a fim de facilitar a compreensão de suas finalidades.

Vale lembrar que quanto mais dados estiverem cadastrados melhor será o trabalho de relacionamento com o cliente para se atingir os objetivos da empresa.

Cargo, nacionalidade, vinculo, tratamento, grau de autoridade, grau de influência, grau de domínio, patente/título, estado civil, habilidade, filial, tipo de meta, perfil, continente, pais, praça, local, rota, classificação ABC, comunidade econômica, fase do prospect, filial, portador, ramo de negócio, região, status do produto, tipo de cliente, tipo de endereço, tipo de portador, localização, moeda, clube, bancos, tipo de custo, tipo de documento e modelo de documentos.

Para criação de agendas são fundamentais os cadastros de atividades, dias da semana e motivos de alteração.

Para utilização do Call Center são fundamentais os cadastros de situação, prioridade e motivo.

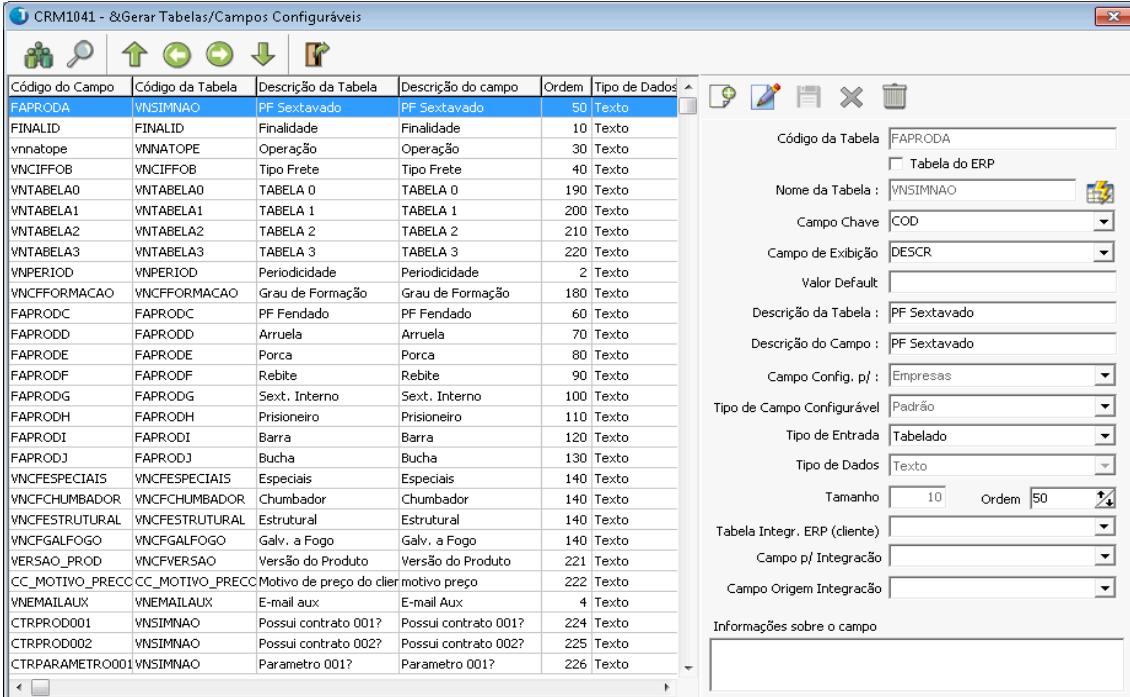
Para utilização de Campanha são fundamentais mídia e divulgador.

Para utilização de Oportunidades são fundamentais período, fase de venda, faixa de penetração de mercado e processo de venda, que será discutido com detalhes mais adiante.

No menu de Administração, ao clicar sobre a opção "Gerais" será mostrada uma importante lista de cadastros do sistema.

## CAMPOS CONFIGURÁVEIS

O cadastro de campos configuráveis permite que sejam criados campos complementares em algumas das tabelas mais importantes do sistema, como Empresas, Produtos, Contatos e Produtos da Empresa.



Código do Campo	Código da Tabela	Descrição da Tabela	Descrição do campo	Ordem	Tipo de Dados
FAPRODA	VNSIMNAO	PF Sextavado	PF Sextavado	50	Texto
FINALID	FINALID	Finalidade	Finalidade	10	Texto
vnnatope	VNNATOPE	Operação	Operação	30	Texto
VNCIFFOB	VNCIFFOB	Tipo Frete	Tipo Frete	40	Texto
VNTABELA0	VNTABELA0	TABELA 0	TABELA 0	190	Texto
VNTABELA1	VNTABELA1	TABELA 1	TABELA 1	200	Texto
VNTABELA2	VNTABELA2	TABELA 2	TABELA 2	210	Texto
VNTABELA3	VNTABELA3	TABELA 3	TABELA 3	220	Texto
VNPERIOD	VNPERIOD	Periodicidade	Periodicidade	2	Texto
VNCFFORMACAO	VNCFFORMACAO	Grau de Formação	Grau de Formação	180	Texto
FAPRODC	FAPRODC	PF Fendado	PF Fendado	60	Texto
FAPRODD	FAPRODD	Arruela	Arruela	70	Texto
FAPRODE	FAPRODE	Porca	Porca	80	Texto
FAPRODF	FAPRODF	Rebite	Rebite	90	Texto
FAPRODG	FAPRODG	Sext. Interno	Sext. Interno	100	Texto
FAPRODH	FAPRODH	Prisioneiro	Prisioneiro	110	Texto
FAPRODI	FAPRODI	Barra	Barra	120	Texto
FAPRODJ	FAPRODJ	Bucha	Bucha	130	Texto
VNCFESPECIAIS	VNCFESPECIAIS	Especiais	Especiais	140	Texto
VNCFCHUMBADOR	VNCFCHUMBADOR	Chumbador	Chumbador	140	Texto
VNCFESTRUTURAL	VNCFESTRUTURAL	Estrutural	Estrutural	140	Texto
VNCFGALFOGO	VNCFGALFOGO	Galv. a Fogo	Galv. a Fogo	140	Texto
VERSAO_PROD	VNCFVERSAO	Versão do Produto	Versão do Produto	221	Texto
CC_MOTIVO_PRECC	CC_MOTIVO_PRECC	Motivo de preço do clier	motivo preço	222	Texto
VNEMAILAUX	VNEMAILAUX	E-mail aux	E-mail Aux	4	Texto
CTRPROD001	VNSIMNAO	Possui contrato 001?	Possui contrato 001?	224	Texto
CTRPROD002	VNSIMNAO	Possui contrato 002?	Possui contrato 002?	225	Texto
CTRPARAMETRO001	VNSIMNAO	Parametro 001?	Parametro 001?	226	Texto

Código da Tabela: FAPRODA

Tabela do ERP

Nome da Tabela: VNSIMNAO

Campo Chave: COD

Campo de Exibição: DESCR

Valor Default:

Descrição da Tabela: PF Sextavado

Descrição do Campo: PF Sextavado

Campo Config. p/: Empresas

Tipo de Campo Configurável: Padrão

Tipo de Entrada: Tabelado

Tipo de Dados: Texto

Tamanho: 10    Ordem: 50

Tabela Integr. ERP (cliente):

Campo p/ Integração:

Campo Origem Integração:

Informações sobre o campo

O **código da tabela** é definido pelo cliente, e deve ser único para cada tabela.

O **nome da tabela** refere-se ao nome propriamente dito da tabela que será utilizada ou criada, no banco de dados. A mesma tabela pode ser reutilizada para mais de um campo configurável.

O **Campo Chave** é o campo que será utilizado como chave na tabela. É permitido indicar apenas um campo. O valor deste campo será gravado nos registros de campos configuráveis das respectivas entidades.

O **Campo de Exibição** é o campo da tabela que será utilizado para exibir a descrição do valor na tela do programa.

O **Valor Default** é um valor que pode ser atribuído ao campo automaticamente durante a inclusão de um novo registro da entidade ao qual está ligado (empresa, produto, etc).

O **Descrição da tabela** permite informar o nome ou o título para a janela de pesquisa para o campo configurável

O **Descrição do campo** permite determinar a descrição do campo. É o texto que será exibido para identificar o campo na tela.

**Campo Configurável para** deve-se selecionar uma das entidades de dados disponíveis a qual o campo será vinculado. Cada uma das entidades possui características específicas que devem ser parametrizadas em seguida.

- Empresas
- Contatos
- Produtos
- Produtos da Empresa
- Pasta de Contratos
- Subpasta de Contratos
- Dados complementares de Produtos
- Dados confidenciais de Produtos

**Tipo de campo configurável** Aplica-se as entidades como Empresas. Os valores possíveis são:

Dados complementares; Relacionamento; Contrato e Padrão.

**Tipo de Entrada** Permite determinar se o campo será alimentado através de uma tela de consulta (tabelado) ou de um campo de digitação (Digitado).

**Tipo de dados** Determina o tipo de informação que será exibido para o campo configurável, podendo ser texto, data, número ou memo.

**Tamanho** para o campo do tipo texto é possível informar o comprimento do campo, de 1 a 255.

**Ordem** determina a ordem de exibição dos campos criados, caso fique em branco é apresentado na ordem de criação dos campos.

**Tabela Integr. ERP (cliente)** é possível selecionar se o valor do campo configurável será gravado em uma das tabelas do cadastro de clientes do ERP durante a integração.

**Campo para integração** É o campo na tabela de destino que irá receber o valor do campo configurável

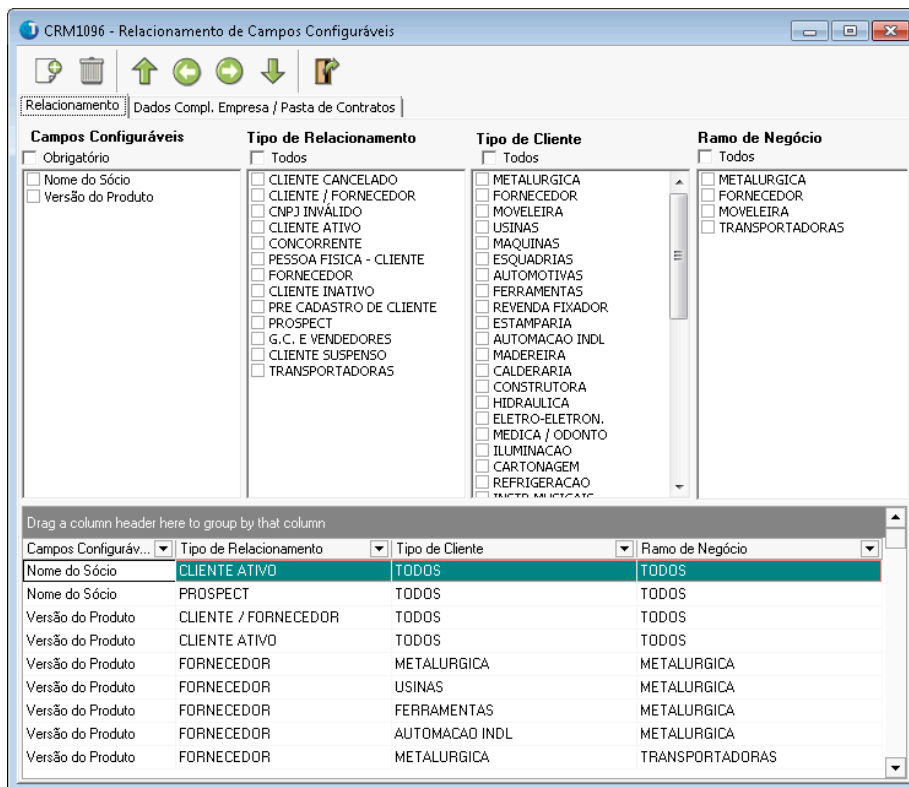
**Campo Origem integração** Deve-se selecionar um dos campos da tabela de cadastros do campo configurável que será gravado na tabela de destino do cliente. Por exemplo, é possível gravar o campo DESCR da tabela CF\_DATA que irá conter uma data que foi digitada.

### **Relacionamento de Campos configuráveis**

O cadastro de campos configuráveis permite ainda parametrizar algumas restrições dos campos no cadastro de empresas, ficha complementar do cadastro e também em contratos. Para acessar esta funcionalidade deve-se clicar sobre o botão



que fica na barra de botões / Navegação do cadastro. Ao clicar, irá abrir a tela Relacionamento de campos configuráveis.

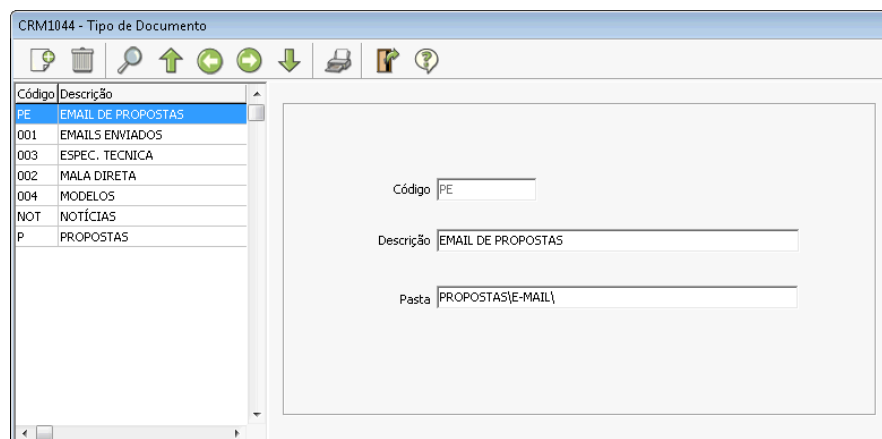


Neste cadastro deve-se selecionar no primeiro quadro um dos campos configuráveis que foram definidos como “Relacionamento” e em seguida marcar em quais das situações o campo deverá ser utilizado na ficha da empresa.

## TIPO DE DOCUMENTO

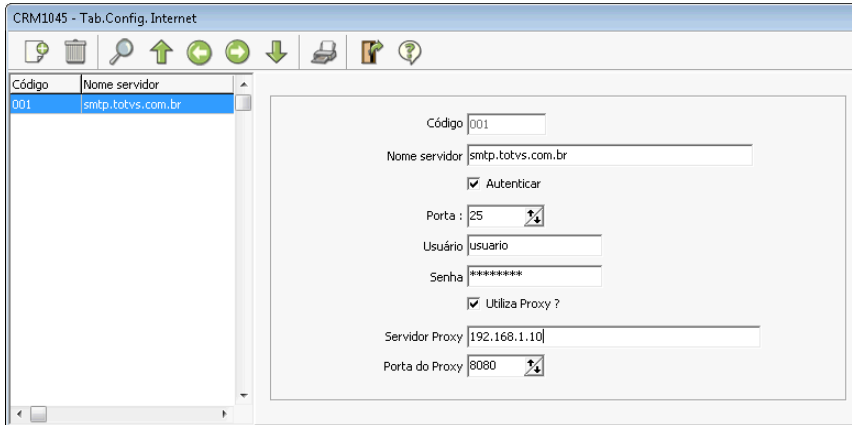
Este cadastro é utilizado para determinar os tipos de documentos que podem ser anexados no CRM, tanto na ficha da empresa, como na agenda, chamados e oportunidades.

Para cada tipo deve-se definir um caminho relativo a pasta de documentos informados no parâmetro 042 do sistema.



## TABELA DE CONFIGURAÇÃO DE INTERNET

Este cadastro é utilizado para determinar os parâmetros de configuração para envio de e-mail através do uso da ferramenta interna de envio de e-mail do sistema.

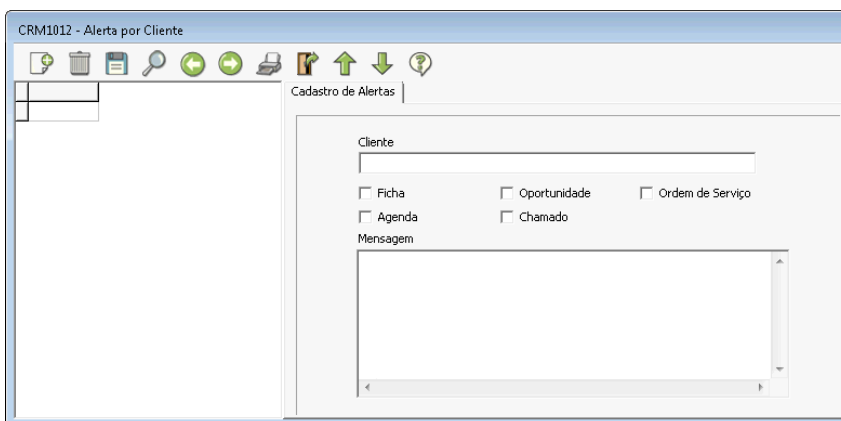


*Ainda no menu de administração existem diversas tabelas que devem ser cadastradas de acordo com os módulos a qual se referem. A seguir serão apresentadas as mais importantes e suas respectivas descrições, agrupadas de acordo com o menu onde é acessada.*

## Empresas

### ALERTAS POR CLIENTE

Permite cadastrar uma mensagem de alerta para as empresas. Esses alertas poderão ser exibidas em cadastros específicos, de acordo com o que for definido para a mensagem.



### TIPO DE RELACIONAMENTO

Permite cadastrar os tipos de relacionamentos que poderão ser atribuídos ao cadastro de empresas. Também permite determinar quais tipos de relacionamento devem ser integrados com o cadastro de clientes do ERP marcando-





se a opção na tela; O flag “Gerar pedido ERP” é utilizado para determinar se o tipo de relacionamento informado é permitido para integrar orçamentos com o Logix ERP.

## Oportunidades

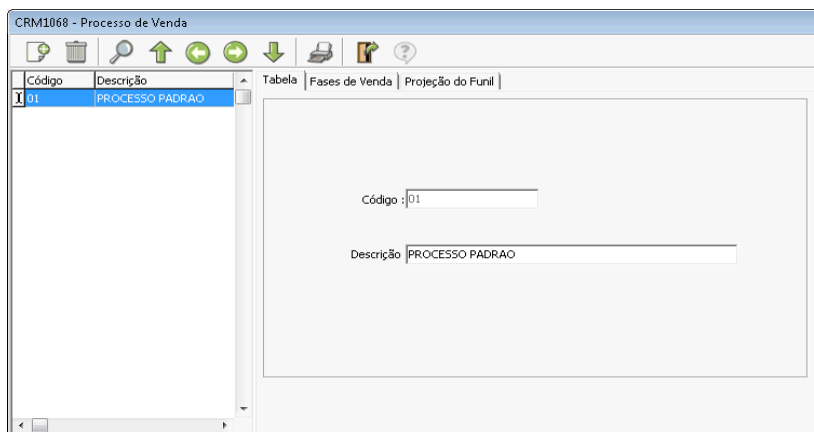
No menu de oportunidades os programas de tabelas auxiliares principais são cadastro de Fase de Venda, Processo de Venda.

Agenda->Atividades – É utilizado para cadastrar as atividades de agendas e também do processo de venda.

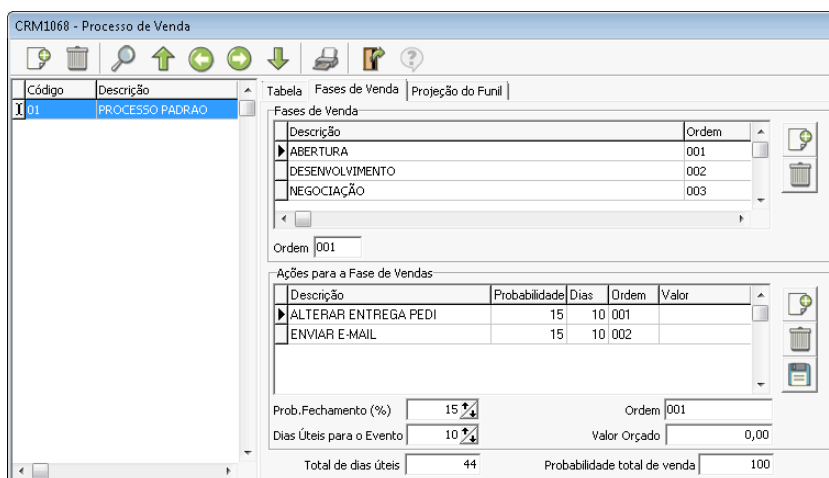
Fase de Venda – Permite cadastrar as fases de vendas que podem ser utilizadas na parametrização do processo de venda.

## PROCESSO DE VENDA

O processo de venda é um conjunto de cadastros que deve ser utilizado para parametrizar as fases e ações da oportunidade. É possível cadastrar diversos processos de venda diferentes, entretanto, deve-se incluir uma fase de finalização, conforme o parâmetro 020 para que a oportunidade seja finalizada.



Nesta primeira Guia deve-se informar o nome do processo de venda.



Na aba **Fases de Venda** deve-se informar as fases que irão compor o processo de venda e a respectiva ordem de execução, e para cada fase incluir uma ou mais ações (ou atividades), completando os parâmetros de “Probabilidade” que deve indicar uma estimativa de fechamento ou conclusão da oportunidade naquela ação, sendo que a soma de todas as ações não pode ultrapassar 100%. Em seguida, informar a quantidade de dias para a realização da ação. Com base neste valor o sistema irá controlar os prazos de fechamento para cada fase/ação da oportunidade. Já o campo valor orçado permite determinar um valor estimado de custo de operação para aquela atividade numa oportunidade específica.

## DATABASE MARKETING

### Sub-Grupos (filtros)

O Módulo Database Marketing é um conjunto de programas que pode ser considerado o mais importante do sistema, visto que ele é constituído dos cadastros que formam a base para todas as operações do sistema, ou seja, empresas e produtos.

Ao abrir o menu do Database Marketing serão mostradas as seguintes opções:

Empresas, Agenda e Produtos.

A opção Empresas permite acessar todo o cadastro de empresas do sistema e subfunções, respeitando as permissões de acesso por hierarquia e relacionamento que foram definidas para a pessoa física relacionada com o usuário logado.

A opção Agendas traz o submenu com as opções para cadastros, consultas e relatórios.

Na opção Produtos é possível acessar o cadastro de produtos do CRM. Os itens desses cadastros podem ser importados do Logix ERP ou podem ser incluídos produtos independentes.

### Empresas

Ao clicar sobre a opção empresas do menu Database Marketing o sistema irá abrir a tela de cadastro de empresa em branco, pois nenhuma empresa foi ainda selecionada.

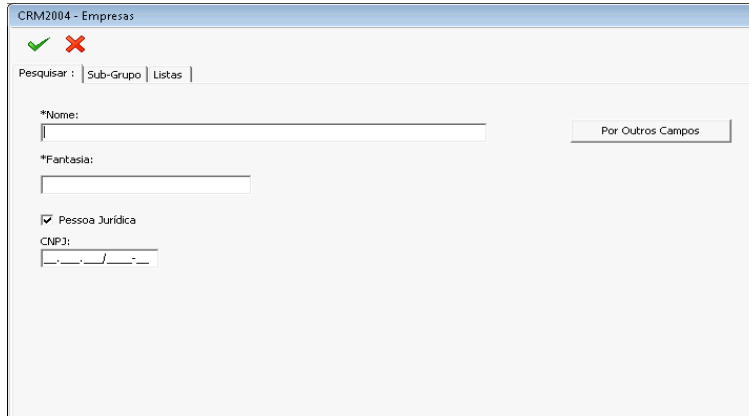
A partir desta tela o usuário poderá incluir uma nova empresa ou realizar uma consulta.



#### Consulta de Empresas

Permite realizar uma consulta no cadastro de empresas. Este programa apresenta diversas opções que serão apresentadas a seguir:

- Pesquisar



É uma opção de consulta mais simplificada e direta. Pode-se informar parte do Nome ou Fantasia da empresa utilizando caracteres curinga da seguinte forma:

% - O símbolo de percentual indica que pode haver qualquer valor, de qualquer tamanho nesta posição.

Ex: %IND%

Neste exemplo serão mostrados no resultado da consulta, qualquer empresa que tenha como parte de seu nome o valor “IND”.

*Nome:
A.FRIEDBERG DO BRASIL <b>IND</b> E COM LTDA
AALBORG <b>INDUSTRIES</b> SA
AB&A IND E COM LTDA
ABC PARTS IND E COM LTDA
ABRASFER ESCOVAS <b>INDS</b> LTDA

\_ - O símbolo underline indica que pode haver qualquer caracter nesta posição específica Desta forma é possível criar consultas mais elaboradas. Um exemplo seria quando não se sabe exatamente se no cadastro foi utilizado um caracter de acentuação. Pode-se portanto usar o curinga “\_” para trazer tanto os cadastros que tem o nome com ou sem acento.

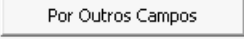
Ex:

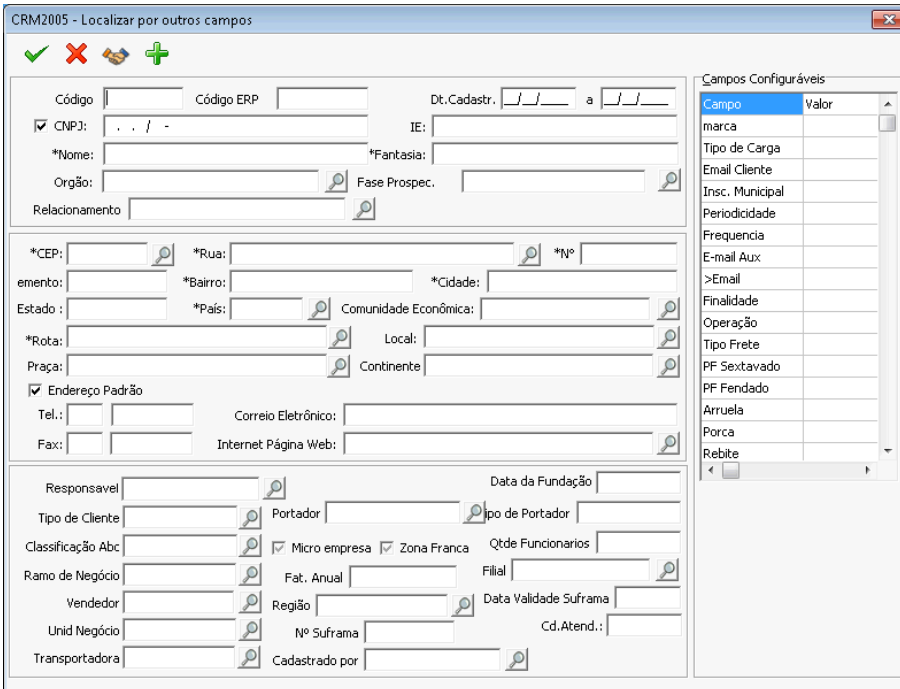
*Nome:
<b>AÇU</b> CAREIRA VIRGOLINO DE OLIVEIRA SA
<b>AÇU</b> CAREIRA VIRGOLINO DE OLV S A
<b>AÇU</b> CAREIRA ZILLO LORENZETTI SA
<b>AÇU</b> CAR GUARANI SA
<b>AÇU</b> CAREIRA QUATA SA

As mesmas regras valem para o campo “Fantasia”.

O campo CNPJ/CPF serve apenas para pesquisa EXATA, ou seja, deve-se informar o valor absoluto do CPF ou do CNPJ que se quer procurar.


## Pesquisa por Outros Campos

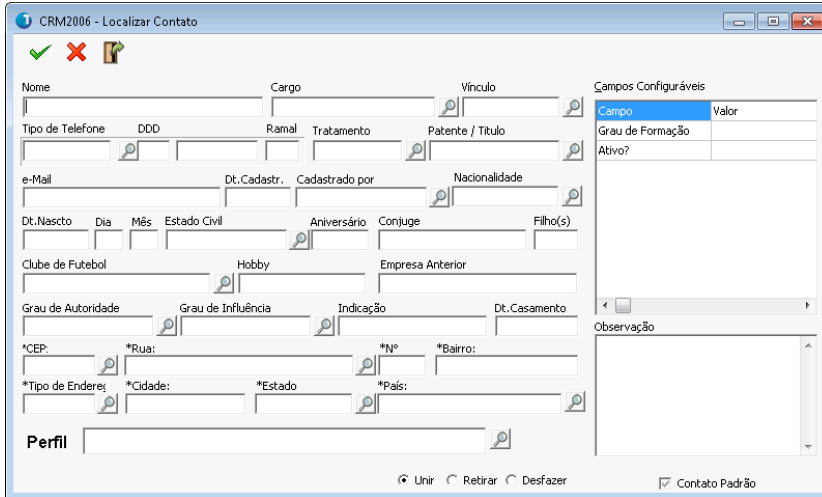
Ao clicar no botão  da aba Pesquisar será aberto um novo programa. Nesta tela são mostrados todos os campos que compõe a ficha de cadastro da empresa. É possível informar uma combinação de qualquer um dos campos mostrados para se realizar a consulta de forma mais restritiva, ou seja, quanto mais parâmetros informados, mais restrito é o resultado. Os campos que possuem o botão de ZOOM devem ser consultados através de uma das opções existentes. Os campos “código” e “código erp” funcionam apenas como consulta exata. Os demais campos podem ser informados o valor exato ou parcial, sendo permitido o uso de caracteres curinga.



Campos Configuráveis	Campo	Valor
	marca	
	Tipo de Carga	
	Email Cliente	
	Insc. Municipal	
	Periodicidade	
	Frequencia	
	E-mail Aux.	
	>Email	
	Finalidade	
	Operação	
	Tipo Frete	
	PF Sextavado	
	PF Fendado	
	Arruela	
	Porca	
	Rebite	

É importante ressaltar também que a consulta de empresas pode ser feita utilizando os valores para qualquer um dos campos configuráveis existentes no cadastro, como mostrado na barra lateral esquerda.

Ao clicar no botão  da barra de ferramentas será exibido o programa de pesquisa por dados dos contatos da Empresa.




Campos Configuráveis	Campo	Valor
	Grau de Formação	
	Ativo?	

Ao informar qualquer um dos campos como parâmetros de pesquisa o programa irá buscar as empresa que possuam contatos que combinem com esses parâmetros. Mesmo não informando qualquer valor para os filtros da ficha da empresa.

No rodapé da tela tem um flag para indicar se a busca deve ser feita apenas para o contato padrão.

A opção “Unir/Retirar/Desfazer” indica como o filtro deve se comportar. A opção Unir irá tornar a busca no cadastro mais restritiva; Em contrapartida, a opção Retirar irá mostrar os dados de todos os contatos das empresas selecionadas cujos contatos sejam diferentes dos informados nos campos informados.


Retornando para a tela de pesquisa por outros campos da empresa, o botão  fará com que os parâmetros de busca informados sejam gravados na lista de Sub-Grupos. Assim essa mesma consulta poderá ser reutilizada sempre que necessário. É importante informar o parâmetro “055” do CRM que é a descrição automática para as pesquisas de subgrupo por outros campos.

## **SUB-GRUPOS**


A pesquisa de sub-grupos é uma importante ferramenta do Database Marketing, pois é através dele que serão realizadas ações de campanhas e prospecção, agendamento de telemarketing e televendas, entre outros.

A tela de sub-grupos possui uma barra de ferramentas que será detalhada a seguir:



 - Incluir: Insere um novo registro em branco na tabela de sub-grupos.

 - Exclui um sub-grupo existente da tabela.

 - Seleção individual de empresas: Esse botão irá abrir uma tela contendo a lista de todas as empresas já selecionadas para o sub-grupo atual. Será



possível então fazer uma seleção manual e individualizada permitindo escolher quais empresas devem permanecer no grupo e quais devem ser retiradas.



CRM2012 - Seleção de Empresas do Sub-Grupo


Sub-Grupo : CLIENTES ATIVOS - SÃO PAULO

Código	*Nome:	*Fantasia:
0000000009	EQUIPAOBRA EQUIP RACIONALIZADOS LTDA	EQUIPAOBRA
0000000010	VISUAL COMUNICACAO IND COM LTDA	VISUAL COMUNICA
0000000011	JEC COMERCIO DE IMPORTACAO EXPORTACA	JEC
0000000013	COMERCIAL I MORETO LTDA	MORETO
0000000014	SKYLIGHT ESTR METAL LTDA	SKYLIGHT
0000000019	JM SILVA FILHO-ME	JM
0000000020	CHASSI IND E COMERCIO LTDA ME	CHASSI


Empresas Selecionadas

Código	*Nome:	*Fantasia:
0000000005	TRANSVOLTEC ELETR IND E COM LTDA	TRANSVOLTEC
0000000007	HIDROVENT COM E SERV. LTDA	HIDROVENT
0000000009	EQUIPAOBRA EQUIP RACIONALIZADOS LTDA	EQUIPAOBRA
0000000013	COMERCIAL I MORETO LTDA	MORETO

Neste exemplo, de uma seleção prévia do sub-grupo foram selecionadas apenas 4 registros. Esta seleção é feita clicando sobre os botões Adicionar/Remover  e em seguida em  Confirmar ou Cancelar.

O Botão  adiciona todos os registros na lista de empresas selecionadas, sendo então possível retirar apenas aquelas que não quer que permaneça na lista.

*De volta a tela de Sub-Grupos:*


 - Comando SQL. Permite editar a consulta do sub-grupo. É possível realizar consultas personalizadas, entretanto deve-se manter a forma essencial do SQL Original, isto é: "select distinct VNEMPRES.\* from VNEMPRES".

Após a edição do SQL o programa irá adicionar as condições de restrições para o usuário, ou seja, aplicar o filtro de acesso por hierarquia e relacionamento.

CRM2011 - Editar

```
select distinct VNEMPRES.* from VNEMPRES where VNEMPRES.COD in (select VNSUBSELEMP.CDEMPRES from VNSUBSELEMP where VNSUBSELEMP.SUBGRUPO = '0000000126') and VNEMPRES.CDRELAC = 'CLI' and (VNEMPRES.CODHIE like '1%' or VNEMPRES.CODHIE = '1.18.0') and VNEMPRES.CDRELAC in ('CAN','CEF','CEX','CLI','CLN','CLS','CON','CPF','INA','PAR','PRO','REP','SEL','SSP','SUS') or VNEMPRES.CDRELAC in ('CIN','PRE','T') and VNEMPRES.COD in (select VNXELOGR.CDEMPRES from VNXELOGR where VNXELOGR.CDESTATO = 'SP')
```

Ao editar uma consulta SQL para um sub-grupo, é possível incluir condições relacionadas a quaisquer tabelas do sistema, seja do CRM ou do ERP.

 - Testar /Salvar: Grava as alterações da consulta de sub-grupo e atualiza a quantidade de empresas encontradas de acordo com a pesquisa.



- Filtros de Empresas – Permite informar um ou mais campos específicos do cadastro de empresas.

CRM2007 - Empresas

✓

Tipo de Relacionamento  Fase Prospec.

Ramo de Negócio  Vendedor

\*Bairro:  \*Cidade:

Estado:  \*CEP:  até

Fat. Anual  até   Pessoa Jurídica  
 Pessoa Física  
 Todas

Qtde Funcionarios  até



- Filtros por agenda

CRM2008 - Agenda

✓

Data  até

Atividade  Pessoa

Produto  Situação

Valor  até



- Filtros Call Center - SAC

CRM2009 - Call Center

✓

Dt. Abertura de  até

Dt. Encerramento de  até

Produto  Sub-Produto

Componente  Responsável

Situação



- Filtros de Business Intelligence






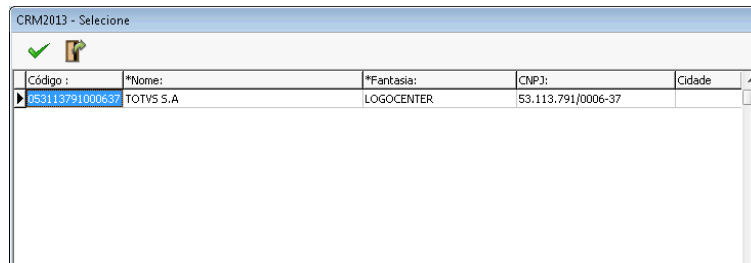
## - Campos Configuráveis

Nesta tela temos a barra de ferramentas principal, que é formada pelos botões de Incluir, Editar, Salvar, Excluir, Pesquisar e Cancelar. Também os botões de navegação, impressão e Sair.


Logo abaixo a barra de ferramentas de programas e cadastros complementares. Serão detalhadas as principais funcionalidades, como “Resultado da pesquisa”, “Empresas Relacionadas”, “Contatos, Documentos e propostas, Agendas, produtos da empresa, Histórico de Vendas.




 -Resultado da Pesquisa: Abre uma tela que mostra a lista de todas as empresas que foram selecionadas através o botão de consulta.



Código :	*Nome:	*Fantasia:	CNPJ:	Cidade
953113791000637	TOTVS S.A	LOGOCENTER	53.113.791/0006-37	


 - Empresas relacionadas. Este botão altera a pesquisa de empresas para exibir todos os cadastros que estão relacionados através de função

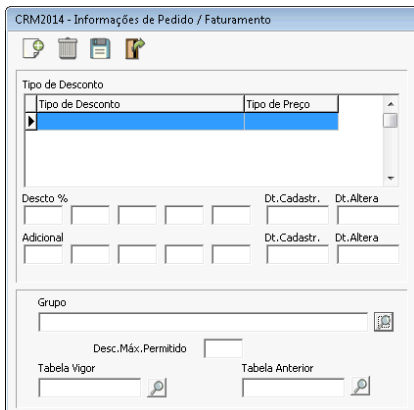
**Relacionamento:** da ficha da empresa. Esta função, quando clicada permite informar uma ou mais empresas do cadastro que se relacionam entre si, indicando o tipo de relação que existe entre elas. Por exemplo, uma relação Cliente<->Fornecedor, ou Cliente<->Transportador.



Relacionamento	Empresa
CLIENTE ATIVO	SERTRAZA TRANSPORTES LTDA
CONCORRENTE	EMPRESA TESTE

O relacionamento é cadastrado sempre em duas etapas, indicando primeiramente qual a relação entre a ficha da empresa atual com a empresa relacionado e em seguida a relação inversa. É possível cadastrar mais de um relacionamento para a mesma empresa.

 - Informações do Faturamento: permite cadastrar tabelas de descontos e fazer a associação da empresa por grupo.



CRM2014 - Informações de Pedido / Faturamento

Tipo de Desconto

Tipo de Desconto	Tipo de Preço


Descto %     Dt. Cadastrar. Dt. Altera

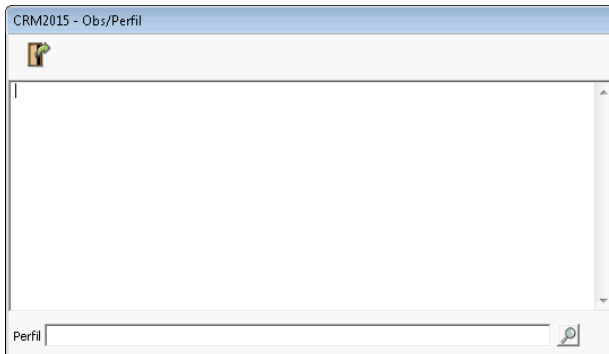
Adicional     Dt. Cadastrar. Dt. Altera

Grupo

Desc. Máx. Permitido


Tabela Vigor  Tabela Anterior

 - **Observação Perfil:** Abre uma tela para cadastro de observações gerais da empresa e também um campo para indicar o perfil do cliente ou consumidor.

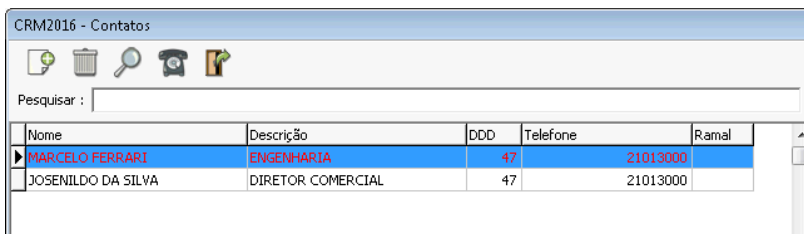


CRM2015 - Obs/Perfil

Perfil

 - **Contatos:** O cadastro de contatos é um dos sub-cadastros da empresa que permite a inclusão de um ou mais fichas de contatos, isto é, pessoas que estão diretamente vinculadas a empresa, como funcionários, sócios, representantes, entre outros.


A tela de cadastro é dividida em duas, sendo a primeira tela uma lista de todos os contatos já cadastrados, mostrando informações básicas como nome, vínculo, telefone. Ao clicar em incluir ou efetuar um duplo clique sobre um dos registros desta tela o sistema irá exibir a tela de detalhe e cadastro do contato. É obrigatório informar um contato padrão.




CRM2016 - Contatos

Pesquisar :

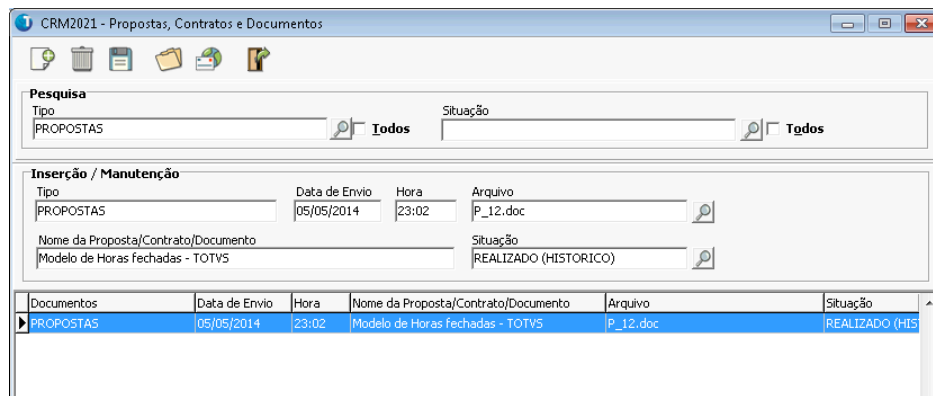
Nome	Descrição	DDD	Telefone	Ramal
MARCELO FERRARI	ENGENHARIA	47	21013000	
JOSENILDO DA SILVA	DIRETOR COMERCIAL	47	21013000	


Nesta tela, o botão  ou o link [Endereço](#) permitem informar dados de endereço do contato. É possível cadastrar diversos endereços para cada contato. Vale ressaltar que o endereço da empresa de lotação do contato não precisa ser repetido no sistema.


Código	CEP.	*Rua:	*Nº	Complemento	*Bairro:	*Cidade:
001	89218105	Av. Sa	835		Santo Antônio	Joinville

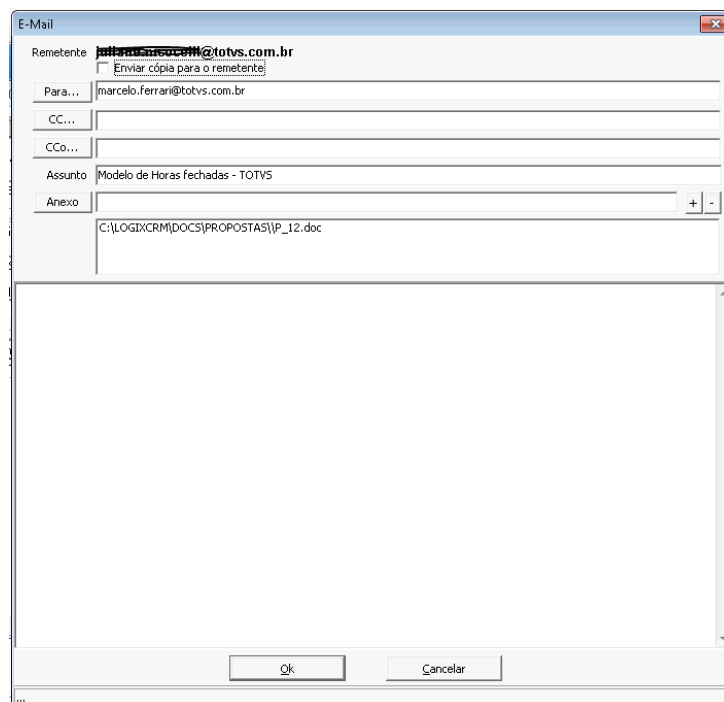
 - Exibir Documentos e Propostas: Neste cadastro é possível incluir ou consultar os documentos que são anexados a ficha da empresa, bem como nas agendas, chamados, orçamentos, prospecção e oportunidades. Ao incluir um arquivo é necessário informar o tipo de documento, que pode ser um contrato, um laudo, e-mail, carta, imagem, planilha, etc. Cada tipo de documento pode ser configurado para que seja armazenado em uma pasta específica.


Quando o CRM envia um e-mail, automaticamente é gerado um arquivo que fica armazenado na pasta definida pelo tipo de documento e-mail externo do parâmetro “058”.



O botão  irá executar uma função que permite abrir o documento selecionado em seu respectivo programa. É necessário que o tipo MIME do arquivo corretamente definido, por exemplo, arquivos .DOC e DOCX abrir no MSWord.

O botão  exibe uma janela na qual é possível digitar uma mensagem de e-mail. O arquivo selecionado é automaticamente anexado ao e-mail. É possível incluir até 9 arquivos como anexo. Mais adiante será explicado como funciona o processo de envio de e-mail do CRM. É importante ressaltar que ao enviar o e-mail o sistema irá armazená-lo automaticamente na pasta de e-mails enviados com seus respectivos anexos.



 - **Agendas da Empresa:** é uma tela de consulta/histórico que tem por objetivo mostrar as agendas que foram cadastradas para uma determinada empresa. É possível realizar a inclusão de novas agendas bem como exibir a tela de detalhe do cadastro através do duplo clique sobre a linha do registro que se quer abrir.

CRM2022 - Agenda

Situação: PENDENTE  Todos Período: 05/04/2014 até 04/06/2014

Data	Horário	Pessoa	Atividade	Situação	Comentário
05/05/2014	23:30-23:4	ADMINISTRADOR DE SERVIÇOS INTERNOS	PENDENTE		DOCUMENTAÇÃO LOGIX CRM
02/05/2014	23:30-23:4	ADMINISTRADOR DE SERVIÇOS INTERNOS	PENDENTE		DOCUMENTAÇÃO - MANUAL LOGIX CRM

A tela de detalhe será apresentada mais adiante no tópico sobre Agendas



- Exibir Produtos: é uma rotina de cadastro que permite informar dados relativos a hábitos de compra de um cliente ou qualquer outra empresa. Os dados de produtos da empresa podem ser gerados automaticamente através das rotinas de Data Mart, entretanto é possível que qualquer produto seja adicionado manualmente ou que os dados informados de forma manual ou automática seja modificados ou complementados.

CRM2023 - Produto

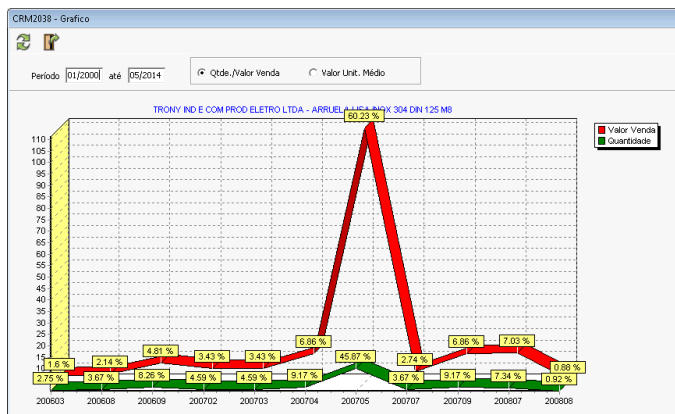
Código	Produto	Status	1ª Compra	Ult. Compra	Quantidade	Valor
APRFER03509501Z	PRODUTO DE TESTE 003	Ativo	01/01/2014	01/01/2014	100	1000
APRFER03506501Z	PRODUTO DE TESTE 001		05/01/2014	03/03/2014	50	2000

Concorrente: \_\_\_\_\_ Produto ou Similar: \_\_\_\_\_ Valor Potencial: \_\_\_\_\_ Participação %: \_\_\_\_\_

Concorrentes	Concorrente	Produto	Potencial	Participação

Na parte inferior da tela há um quadro no qual é possível inserir os dados de concorrente para o produto, bem como Valor Potencial, que indica quanto o cliente teria de potencial para gastar neste produto e qual a participação atual deste valor como cliente. Esses dados poderão ser utilizados por exemplo para elaboração de campanha e prospecção e também para análise de mercado.

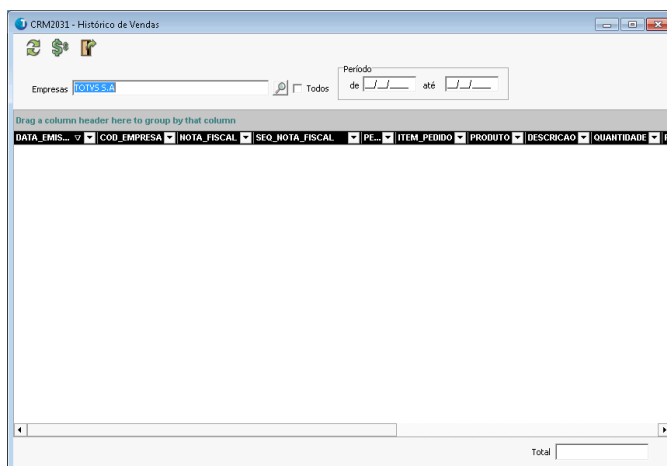
Na tela de cadastro de produtos da empresa há um botão que abre uma tela a qual mostra um gráfico com o histórico da vendas dos produtos do cliente, por valor ou quantidade.



- Orçamentos e Pedidos – Este botão executa o programa de cadastro e consulta de orçamentos e pedidos do CRM. Este programa será detalhado no módulo Call Center – Televidas.



- Histórico de vendas: Permite consultar o histórico de notas fiscais emitidas para o cliente. O browser permite agrupamento de dados por qualquer uma das colunas exibidas, bem como filtragem e ordenação.



- Consulta posição de crédito: Mostra os dados de posição de crédito/financeiro do cliente, bem como consulta de títulos abertos e baixados.

- Histórico de relacionamento: é um programa que apresenta todas as atividades, documentos, chamados, orçamentos e pedidos, oportunidades, além da consulta de notas fiscais, já mencionado anteriormente. Ao executar um duplo clique sobre um dos itens do grid a tela de detalhe será exibida.

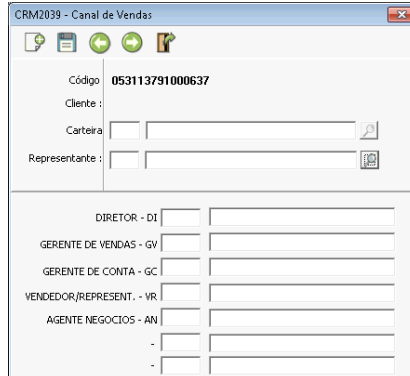
Além de todas as funcionalidades apresentadas acima, o cadastro da empresa é dividido em três abas, como já foi anteriormente mencionado.

Na primeira aba, Detalhes da empresa, estão os campos informativos e principalmente de classificação da empresa, como Tipo de cliente, Ramo de negócio, etc.

O campo que aparece como “Responsável” permite informar um código do cadastro de pessoa física do crm para indicar quem é o responsável por esta



conta, ou gerenciar esta empresa. Ao clicar sobre a Lupa ou sobre o Link será exibida uma tela do cadastro de Canal de Vendas do ERP. É possível cadastrar um canal de venda por tipo de carteira.

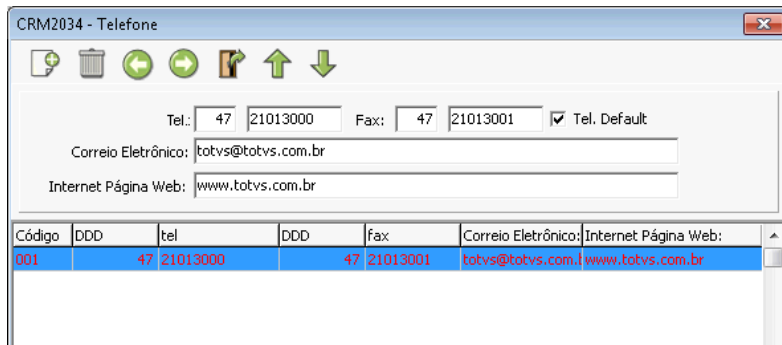


Na sequência, a aba “Endereço/Telefones” permite cadastrar o endereço e o telefone padrão diretamente no formulário da empresa, no entanto é possível registrar diversos endereços de tipos diferentes assim como números de telefones, e-mail.



Ao clicar sobre o link “CEP” que aparece destacado na cor azul, o sistema irá exibir o cadastro de demais endereços da ficha da empresa. É possível incluir até 999 endereços diferentes, entretanto a sequência a partir de 200 é reservada para endereços de entrega. Isso significa que ao realizar a integração do cadastro com o Logix ERP, todos os endereços com o tipo definido igual ao parâmetro “096” será gravado na tabela de endereços de entrega do Logix. O tipo de endereço definido no parâmetro “097” especifica a integração do endereço de cobrança. O endereço PADRÃO, independentemente do tipo é integrado na tabela de clientes.

O Link “Telefone”, permite abrir a tela de cadastro de telefones. É possível informar até 999 telefones no cadastro do sistema. Somente o telefone padrão é integrado no Logix Erp.



CRM2034 - Telefone

Tel.: 47 21013000 Fax: 47 21013001  Tel. Default

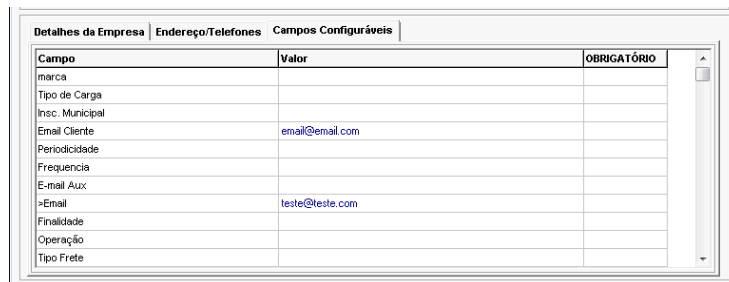
Correio Eletrônico: totvs@totvs.com.br

Internet Página Web: www.totvs.com.br

Código	DDD	tel	DDD	fax	Correio Eletrônico	Internet Página Web:
001	47	21013000	47	21013001	totvs@totvs.com.br	www.totvs.com.br

A aba “Campos configuráveis” irá exibir a lista de todos os campos configuráveis que foram definidos para o cadastro de empresas. O sistema irá exibir os campos específicos também, ou seja por tipo de relacionamento, ramo de negócio, tipo de cliente e filial.

A manutenção dos valores dos campos configuráveis é feita aplicando o duplo clique sobre a linha do campo no grid.



Campos Configuráveis	Valor	OBRIGATÓRIO
marca		
Tipo de Carga		
Insc. Municipal		
Email Cliente	email@email.com	
Periodicidade		
Frequencia		
E-mail Aux:		
>Email	teste@teste.com	
Finalidade		
Operação		
Tipo Frete		

## PRODUTOS

O cadastro de produtos no Logix CRM, apesar de permitir informar inúmeros dados, não é tão utilizado quanto poderia ser. Os dados básicos do produtos podem ser importados do ERP para o CRM através de uma rotina específica. Assim, ao incluir um novo produto basta realizar a integração para que o mesmo fique disponível nas tabelas do CRM. Além disso, é possível incluir produtos que não existem no ERP. Por exemplo, um produto de concorrente, ou em desenvolvimento/análise.

### Família de Produtos

É um cadastro complementar dos produtos do CRM que segue o mesmo valor de Família do Item do ERP.

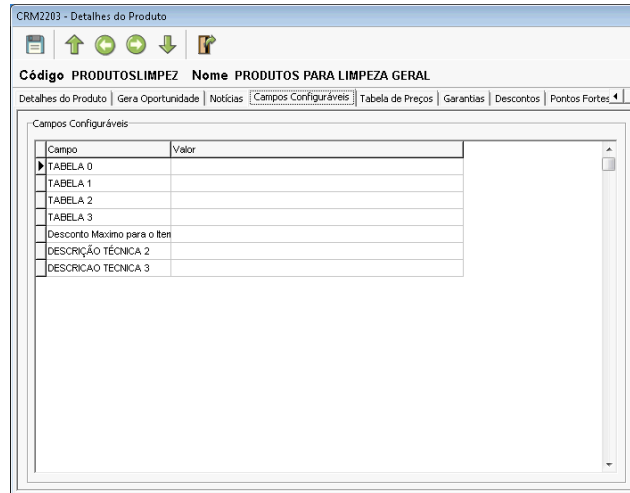


A aba **Detalhes do Produto** contém os campos principais do cadastro, como código de família, código do item e descrição, preço base, unidade de medida, entre outros parâmetros, com destaque para o campo “Descrição Técnica” que permite a inclusão de um texto longo do item e “Especificação Técnica”.

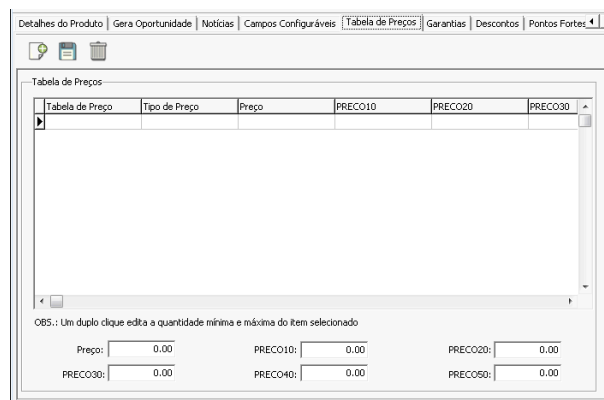
Na aba “**Gera Oportunidades**” é possível cadastrar valores que serão utilizados como uma chave para gerar Oportunidades automaticamente a partir da inclusão de uma agenda.

A aba “**Notícias**” permite registrar textos e imagens relacionadas ao produto. Os arquivos são armazenados em uma pasta parametrizada com o tipo Notícias.

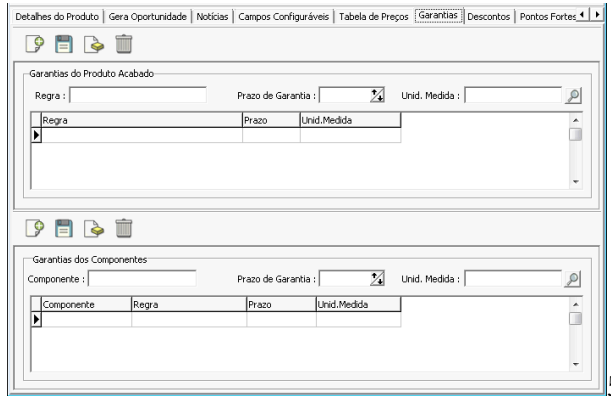
**“Campos configuráveis”** Na aba campos configuráveis são exibidos os campos que foram cadastrados para produtos. Para editar um campo configurável é necessário efetuar um duplo clique pra abrir a tela de pesquisa ou de input.



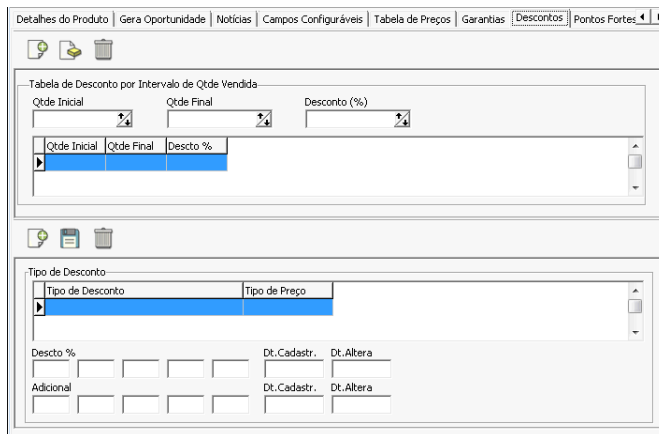
**Tabela de Preços:** permite informar diversas tabela de preço que podem ser utilizadas tanto na elaboração de orçamentos como em oportunidades. A tabela de preço possibilita ainda cadastrar preços diferenciados por tipo e possui 6 campos de valores que podem ser utilizados de forma combinada ou separadamente.



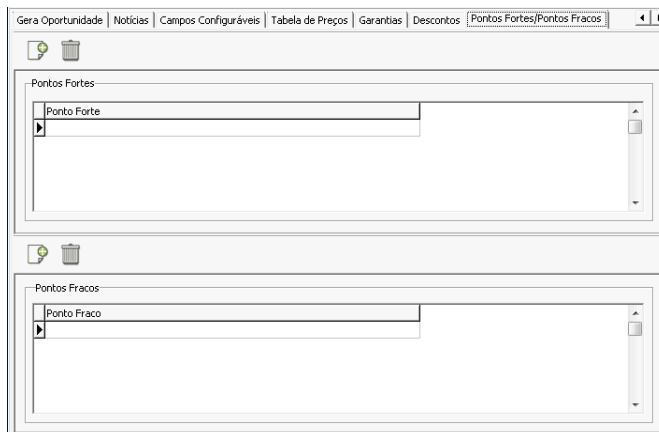
**“Garantias”** É um cadastro complementar que possibilita cadastrar regras para garantia de produto. Essas regras podem ser utilizadas para chamados de *Call Center/field service*.



“**Descontos**” É um cadastro complementar do produto que pode ser utilizado para a elaboração de regras de negócio para Orçamentos/Pedidos.

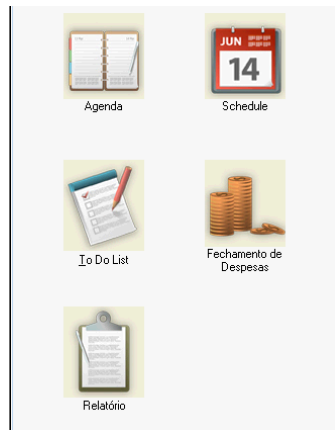


**Pontos Fortes e Pontos Fracos** é um cadastro informativo do produto.

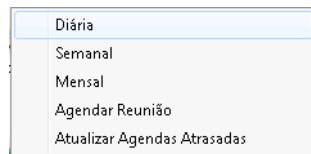


## AGENDAS

Ao clicar sobre a opção “Agendas” no menu Database Marketing será exibida uma tela com as opções de submenu deste módulo.

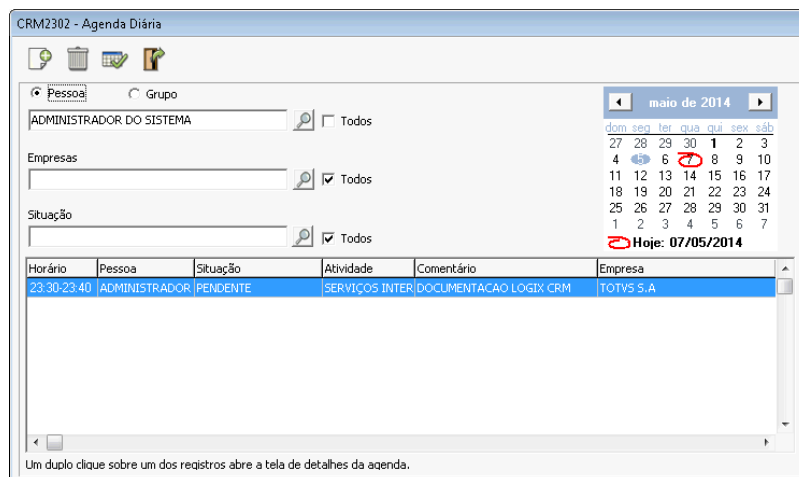


Esta opção exibe uma lista na qual o usuário poderá escolher o tipo de visualização para as agendas cadastradas.





## DIÁRIA

Exibe a tela de pesquisa das agendas existentes. Por padrão o sistema irá trazer as agendas do dia atual, para todas as empresas cadastradas e para o usuário que está logado no sistema. É aplicado o filtro de permissões por hierarquia e tipo de relacionamento.

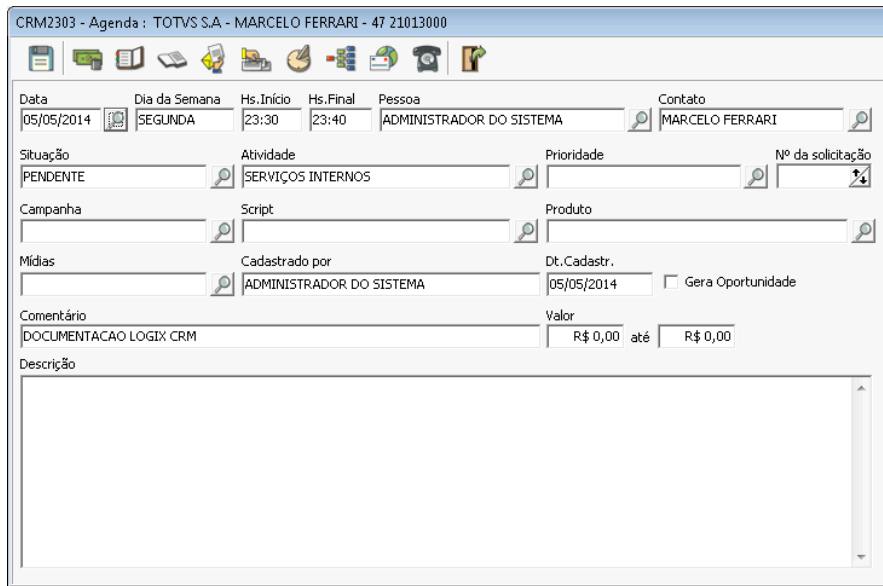


O botão de incluir permite adicionar uma nova agenda no cadastro. Todas as agendas são relacionadas a uma determinada empresa do cadastro. Não é permitido cadastrar agenda sem empresa. Conceitualmente uma agenda ou atividade pertence a empresa e a esta agenda é delegada a uma pessoa como responsável, podendo ser alterado a qualquer momento.

 Ao incluir uma agenda no sistema, esta não poderá ser excluída do banco de dados. Entretanto, o botão Excluir irá mover os dados de registro desta agenda para uma tabela diferente.

 Permite alterar a situação da agenda. Uma agenda possui dois estados básicos, sendo “P” para pendente e “R” para realizado. Outras situações podem ser cadastradas.

Ao efetuar um duplo clique sobre um dos registros do grid o programa irá exibir a tela de detalhes de cadastro e manutenção de agendas.



Os campos principais deste cadastro são:

**Data**, que pode ser alterado digitando uma data qualquer, inclusive anteriores;

**Hs.Início e Hs.Final** indicam o horário de início e fim da agenda.

**Pessoa**: Indica quem é o responsável pela realização da agenda.

**Atividade**: É uma informação bastante relevante, pois permite qualificar a finalidade da agenda. As atividades podem ser cadastradas em uma tabela específica, no menu de tabelas auxiliares da agenda.

**Comentário**: Um resumo que permite descrever um comentário ou assunto da agenda.

**Descrição**: Um campo de texto longo utilizado para descrever os detalhes da agenda.

**Nº da Solicitação**: Este campo, quando informado permite que seja computado o número de horas utilizadas nos chamados de *Field Service (Call Center)*.



**Gera Oportunidade:** Ao marcar este campo o sistema irá gerar uma oportunidade no momento da gravação do registro. O sistema irá utilizar os dados da agenda como Empresa, responsável, valor e produto.

A barra de ferramentas da tela de cadastro da agenda tem as seguintes opções:



**Custos:** Permite informar valores previstos de custos para a agenda.

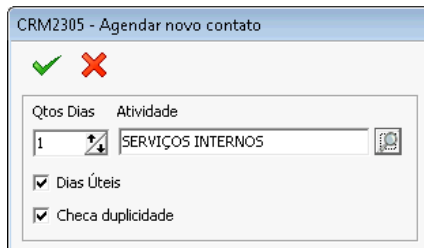


Descrição	Valor Orçado	Valor Real
KM	R\$ 150,00	R\$ 0,00
PEDÁGIO	R\$ 50,00	R\$ 0,00

Valor Orçado R\$ 200,00      Valor Real R\$ 0,00



**Agendar Novo Contato:** Esta opção abre um programa que permite gerar uma nova agenda de acordo com os parâmetros informados.



CRM2305 - Agendar novo contato

✓ ✗

Qtos Dias      Atividade

1      SERVIÇOS INTERNOS

Dias Úteis

Checa duplicidade

Ao informar a quantidade de dias o programa irá adicionar essa quantidade a data da agenda atual, respeitando os dias úteis, quando marcado e gerar a nova agenda com a atividade que foi definida.



**Cópia da Agenda:** Realiza a cópia exata da agenda atual e exibe na tela.



**Propostas e documentos:** Abre o programa de cadastro de documentos da agenda. Todos os documentos cadastrados serão anexados a agenda atual. É possível consultar estes documentos diretamente a partir da ficha da empresa na opção “Documentos e propostas” e também no “Histórico de Relacionamento”.



**Ficha da empresa:** Abre o programa de manutenção da ficha da empresa.



**Histórico da Agenda:** Permite visualizar e consultar as alterações da agenda.

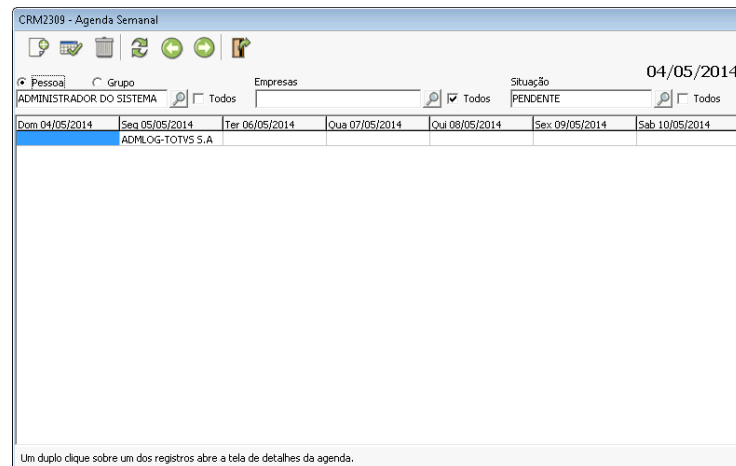




Executar Script: Abre o programa de execução de script de telemarketing. Será executado o programa de acordo com o tipo de script selecionado podendo ser Script de telemarketing ou hierárquico.



e-mail: Exibe o programa de envio de e-mail do Logix crm. O programa irá aplicar uma máscara de agenda de e-mail de agenda se existir.

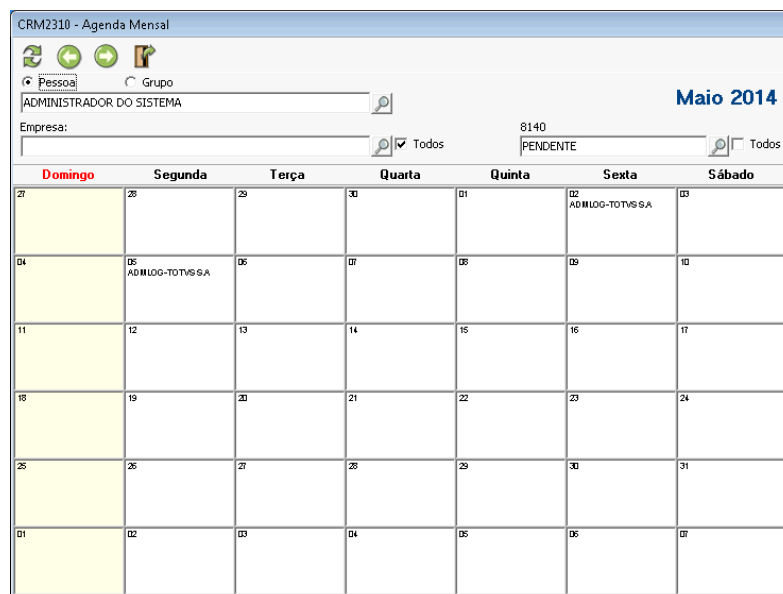
## AGENDA SEMANAL





Exibe as agendas cadastradas de acordo com os parâmetros de filtros informados no período de uma semana. Os botões de navegação   permitem avançar ou retroagir no calendário para mostrar agendas em outros períodos, sempre no intervalo de 7 dias.

Um duplo clique sobre a célula que contém a informação da agenda permite abrir a tela de cadastro e manutenção da agenda.

## AGENDA MENSAL

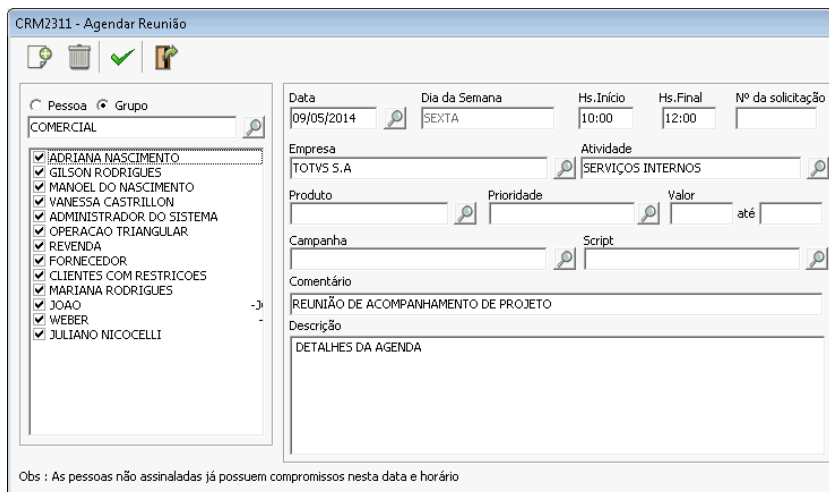


O programa de visualização de agenda mensal funciona de forma muito semelhante a agenda semanal, ou seja, são mostrados em cada quadro uma linha com os dados das agendas existentes naquele dia, de acordo com os parâmetros de filtros informados. Os botões de navegação   permitem avançar ou retroagir no calendário para mostrar agendas em outros períodos, sempre no intervalo de 1 mês.

Um duplo clique sobre uma das linhas que contém informação de uma agenda irá abrir a tela de cadastro e manutenção desta agenda.

## AGENDAR REUNIÃO

É um programa que permite cadastrar uma agenda para diversas pessoas. O programa irá checar a disponibilidade dos participantes e não irá permitir gerar agendas sobrepostas. Ao gerar a agenda o sistema irá gravar um registro de agenda para cada um dos usuários marcados na lista.



CRM2311 - Agendar Reunião

Pessoa  Grupo  
 COMERCIAL

- ADRIANA NASCIMENTO
- GILSON RODRIGUES
- MANOEL DO NASCIMENTO
- VANESSA CASTRILLON
- ADMINISTRADOR DO SISTEMA
- OPERACAO TRIANGULAR
- REVENDA
- FORNECEDOR
- CLIENTES COM RESTRICOES
- MARIANA RODRIGUES
- JOAO
- WEBER
- JULIANO NICOCELLI

Data: 09/05/2014    Dia da Semana: SEXTA    Hs.Início: 10:00    Hs.Final: 12:00    Nº da solicitação:

Empresa: TOTVS S.A    Atividade: SERVIÇOS INTERNOS

Produto:    Prioridade:    Valor: até:

Campanha:    Script:

Comentário: REUNIÃO DE ACOMPANHAMENTO DE PROJETO

Descrição: DETALHES DA AGENDA

Obs : As pessoas não assinaladas já possuem compromissos nesta data e horário

Para gerar a agenda, pode-se incluir os convidados individualmente na lista ou selecionar um grupo. Ao clicar sobre o botão incluir todos os participantes do grupo serão adicionados. É possível marcar ou desmarcar ou remover qualquer participante da lista.

Após todos os dados serem preenchidos. Ao clicar sobre o botão confirmar o programa irá realizar a operação de gerar agenda para cada um dos convidados.

## ATUALIZAR AGENDAS ATRASADAS



CRM2312 - Atualizar Agendas Atrasadas

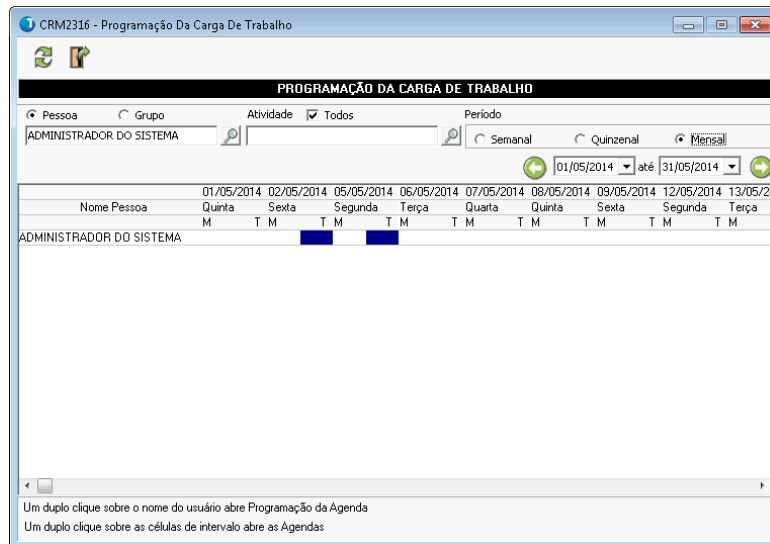
Pessoa  Grupo    Empresas: ADMINISTRADOR DO SISTEMA    Todos:  Todos    Agendas atrasadas até: 08/05/2014

Data	Horário	Pessoa	Situação	Atividade	Comentário	Empresa

Um duplo clique sobre um dos registros abre a tela de detal    [Selecione várias agendas mantendo a tecla CTRL pressionada e clicando sobre as linhas]

A tela de Atualizar agenda atrasadas permite alterar a situação de uma ou mais agendas em lote. Esta funcionalidade é útil quando um usuário realiza diversas atividades e precisa marcar todas essas atividades como realizado. O programa permite fazer a seleção contínua utilizando as teclas shift + setas ou seleção alternada, com CTRL + setas.

## SCHEDULE



É uma ferramenta de consulta e administração de atividades por usuário ou grupo. Programa permite visualizar a distribuição das agendas em três intervalos de tempo, sendo semanal, quinzenal ou mensal.

Na grade de dados são exibidos os dias que possuem uma ou mais agendas, separadas em dois períodos, manhã e tarde. Ao clicar duas vezes sobre uma das células que contem agenda o programa irá apresentar uma outro programa com a lista das agendas naquele dia/á apresentar uma outro programa com a lista das agendas naquele dia/período.

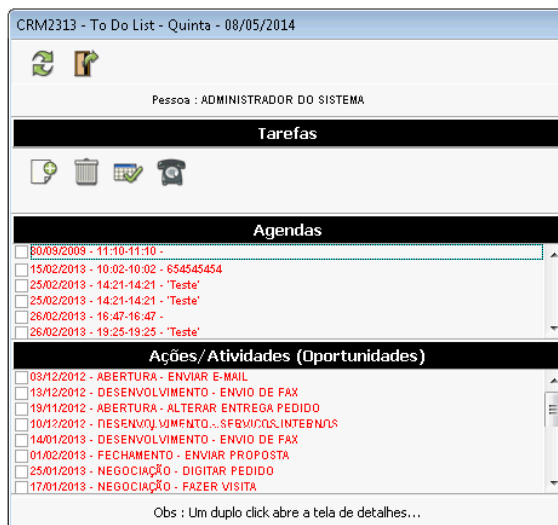


## TO-DO LIST



É um programa que pode ser parametrizado para abrir automaticamente logo após o login do usuário no sistema. Ele mostra os compromissos do usuário que se encontram com a situação atrasada, ou ainda aqueles que estão planejados para a data atual.


Na parte superior está a lista de tarefas, que pode ser cadastrada pelo próprio programa de To-do list. Na sequência aparecem as pendências de agenda, ou seja, que encontram-se com a situação diferente de realizado e cuja data prevista seja menor ou igual a data atual.




No terceiro quadro são mostradas as pendências de oportunidades cuja atividade está pendente para o usuário logado.

## FECHAMENTO DE DESPESAS




Para todas as agendas é possível fazer o cadastro da previsão de custos e posteriormente o fechamento das despesas. Ao clicar sobre o botão  irá exibir o programa para informar as despesas e seus respectivos valores.



Descrição	Valor Orçado	Valor Real
KM	R\$ 150,00	R\$ 180,00
▶ PEDÁGIO	R\$ 50,00	R\$ 45,00

Valor Orçado **R\$ 200,00**      Valor Real **R\$ 225,00**

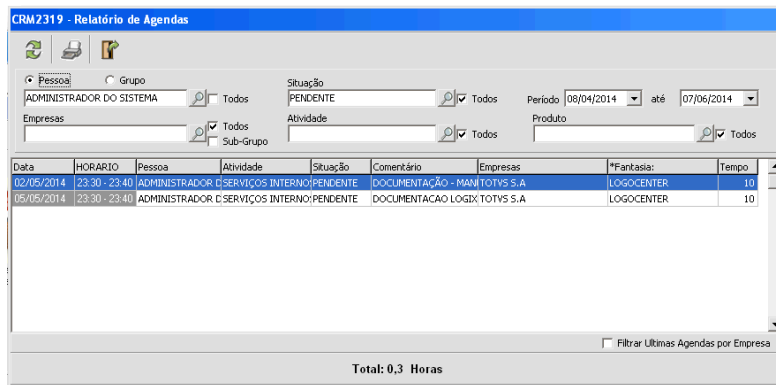
Informar o valor real das despesas e clicar em salvar. O programa irá exibir o total das despesas orçado e realizado.

A opção de e-mail  irá gerar uma mensagem com um relatório das despesas cadastradas.

## RELATÓRIOS

### Relatórios da Agenda:

Permite consultar agendas de um determinado período e emitir um relatório das agendas selecionadas.



Data	HORARIO	Pessoa	Atividade	Situação	Comentário	Empresas	*Fantasia	Tempo
02/05/2014	23:30 - 23:40	ADMINISTRADOR DE SERVIÇOS INTERNO/PENDENTE	ADMINISTRADOR DE SERVIÇOS INTERNO/PENDENTE	PENDENTE	DOCUMENTAÇÃO - MANUTENÇÃO S/A	LOGOCENTER	LOGOCENTER	10
05/05/2014	23:30 - 23:40	ADMINISTRADOR DE SERVIÇOS INTERNO/PENDENTE	ADMINISTRADOR DE SERVIÇOS INTERNO/PENDENTE	PENDENTE	DOCUMENTAÇÃO LOGIX TOTVS S/A	LOGOCENTER	LOGOCENTER	10

Total: 0,3 Horas



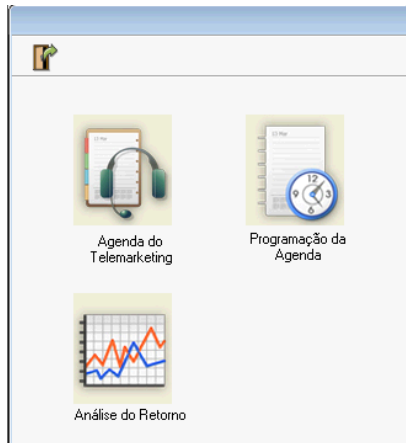
LOGICENTER		Relatório de Agendas			
Data	Horário	Tempo(Hs)	Atividade	Respons:	Empresa
02/05/2014	23:30 - 23:40	0,17	SERVIÇOS INTERIORES	ADMINISTRADOR DO SISTEMA	TOTVS S.A.
<b>OBSERVAÇÃO</b>		000002949			
<b>Total do Dia</b>		0,17			
Data	Horário	Tempo(Hs)	Atividade	Respons:	Empresa
05/05/2014	23:30 - 23:40	0,17	SERVIÇOS INTERIORES	ADMINISTRADOR DO SISTEMA	TOTVS S.A.
<b>OBSERVAÇÃO</b>		000002949			
<b>Total do Dia</b>		0,17			
<b>Total Tempo (Hs): 0,3</b>					
<b>Resumo de Atividades</b>					
Impressão em 05/05/2014 21:54:40					Página: 1
TOTVS S.A. - AGFELCR2					



## CALLCENTER

O menu de callcenter do Logix CRM possui ferramentas voltadas as funções de telemarketing, televendas, Field Service, Help Desk e SAC além de um conjunto de programas para supervisão.

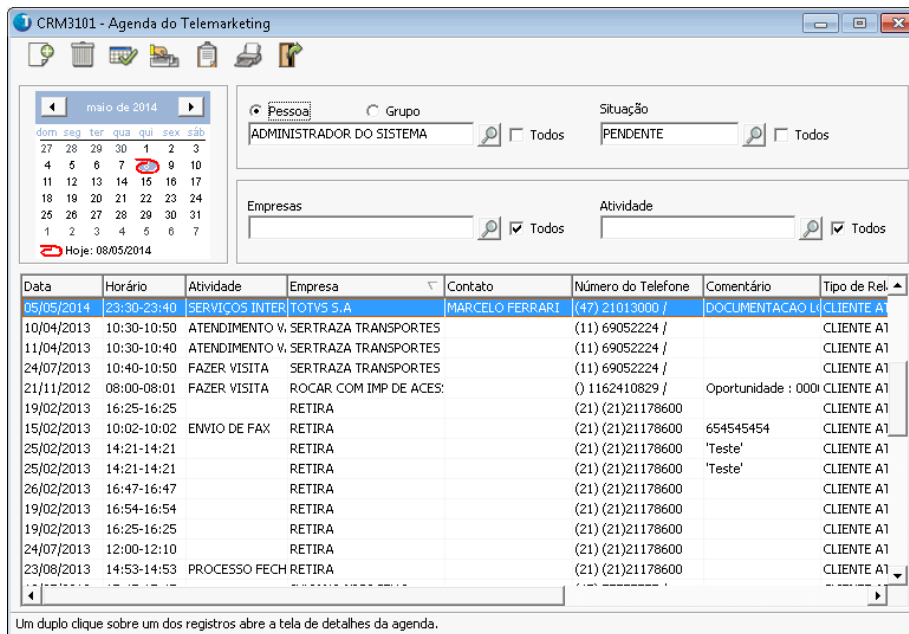
### Telemarketing



No menu de telemarketing são apresentadas as opções de Agenda do Telemarketing, Programação da Agenda e Análise do Retorno.

### AGENDA DO TELEMARKETING


É um programa que permite planejar, executar e controlar as atividades comuns da área de telemarketing, como agenda de ligação, atividades pendentes, execução de scripts e consulta da ficha da empresa, de onde é possível verificar todos os demais detalhes da empresa.



Ao selecionar uma data no calendário da agenda de telemarketing o programa irá exibir todas as atividades cadastradas desta data para trás , aplicando a restrição dos filtros mostrados na tela. Um duplo clique sobre um dos registros irá abrir a tela de detalhes da agenda. É possível também abrir a ficha da empresa da agenda selecionada bem como consultar a carteira de pedidos.

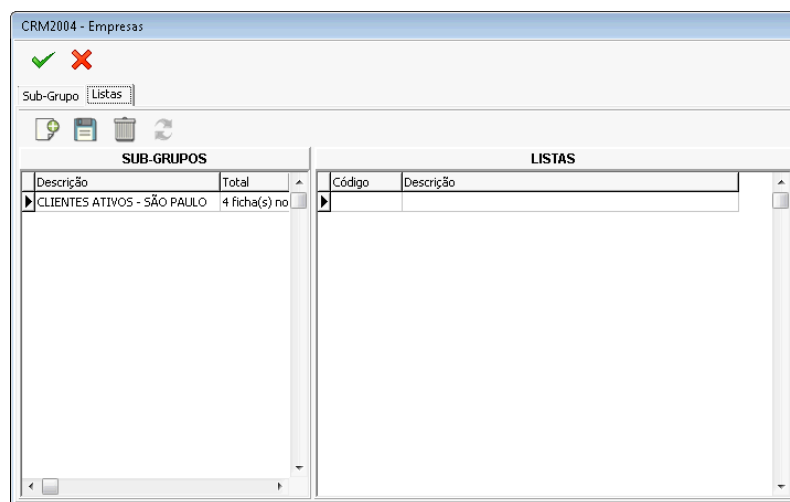
## PROGRAMAÇÃO DA AGENDA

É uma rotina que tem o propósito de criar listas de atividades para um ou mais responsáveis ou usuários com base num sub-grupo de empresas e contatos.

Para cadastrar uma programação deve-se selecionar qual o sub-grupo/lista será utilizada clicando sobre o botão  .

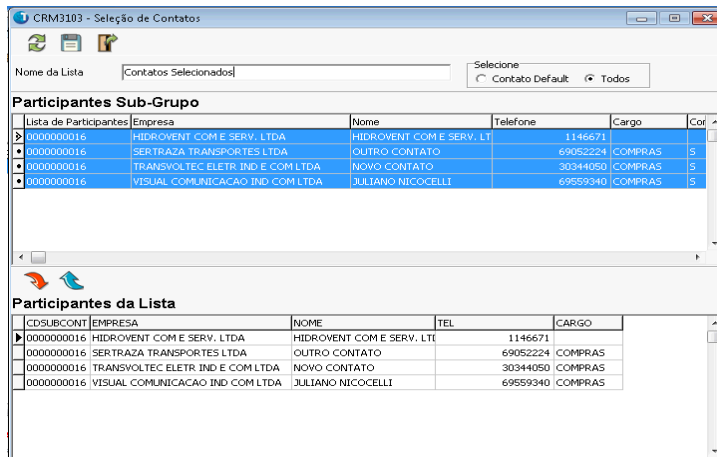
Ao exibir o programa de Sub-grupos, é possível cadastrar um novo ou clicar sobre a aba Listas para editar/selecionar uma das listas existentes.

O sub-grupo é uma coleção de empresas, enquanto a Lista é uma coleção de contatos destas empresas.



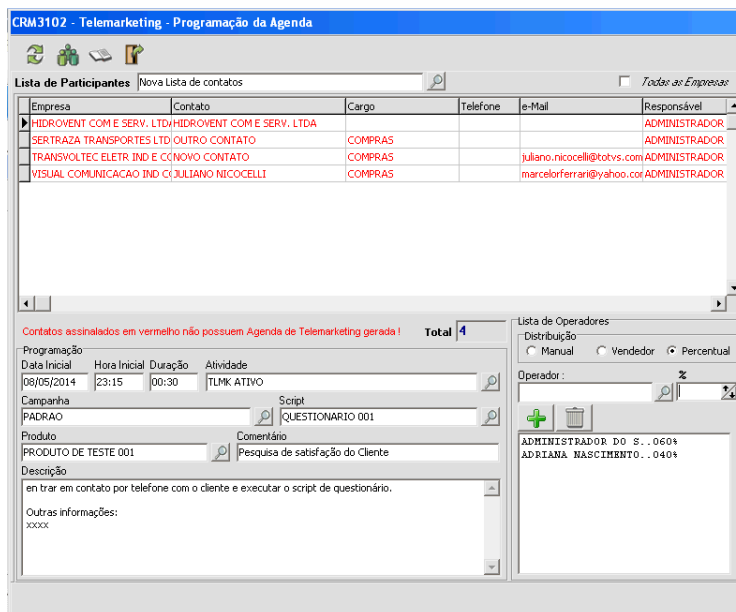
### Listas:

Permite incluir ou retirar contatos de um subgrupo para ser utilizados nas rotinas de programação da agenda e prospecção. No painel do lado esquerdo são mostrados os subgrupos cadastrados e no lado oposto as listas existentes. Clique no botão incluir para editar uma nova lista.



Depois de selecionar os contatos que irão compor a lista, esta poderá ser utilizada na criação da Programação da agenda.

Clique sobre o botão “Incluir” e será exibida uma nova janela para informar os parâmetros.




Comece selecionando a lista de contatos que será utilizada. O programa irá carregar os dados básicos da empresa e dos contatos no grid de dados. Deve-se selecionar para quais contatos serão gerados as agendas. Utilize as teclas XHIFT + SETAS para marcar uma seleção contínua ou CTRL+CLIQUE para marcar uma seleção alternada, ou marque a caixa “TODAS” para selecionar todos os registros automaticamente.

Depois é necessário informar os dados da agenda que será gerada. Os campos Campanha e Questionário são importantes e devem ser preenchidos quando possível pois permite gerar informações analíticas para campanhas. Na sequência deve-se fazer a distribuição das agendas para os operadores. É possível

fazer de três formas. Em todas elas é necessário que a lista de empresas esteja demarcada.

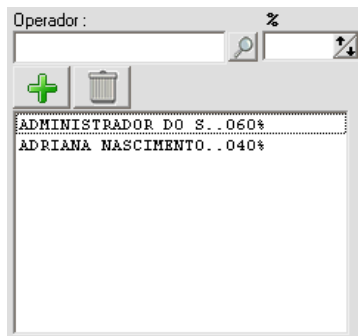
Distribuição

Manual  Vendedor  Percentual


**Manual:** Depois de selecionar as empresas, clique sobre o botão  Aplicar operador. Será apresentada uma tela de pesquisa padrão exibindo o cadastro de pessoa física. O programa irá então gravar o código do operador selecionado na tabela.

**Vendedor:** Basta apenas selecionar as empresas da lista e clicar sobre o botão Aplicar operador. O sistema irá gravar o código da pessoa Responsável, informada no cadastro da empresa no campo Operador da tabela.

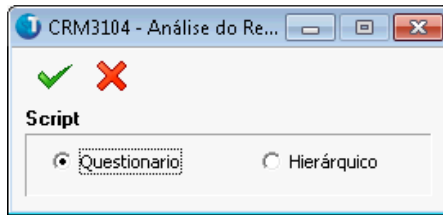
**Percentual:** Quando se tem uma lista muito extensa de empresas/contatos a distribuição manual pode ser difícil de realizar. É possível então fazer a distribuição para u determinado conjunto de operadores.



Ao clicar sobre o botão “Aplicar Operador” o sistema fará a distribuição da lista de empresas selecionadas de acordo com os critérios de divisão informados.

Feito todo esse processo é hora de gerar as agendas. Neste momento também é possível fazer uma seleção parcial ou total da lista e em seguida clicar sobre o botão  “Gerar Agenda”. As linhas do grid devem mudar a cor para azul quando a agenda for gerada.

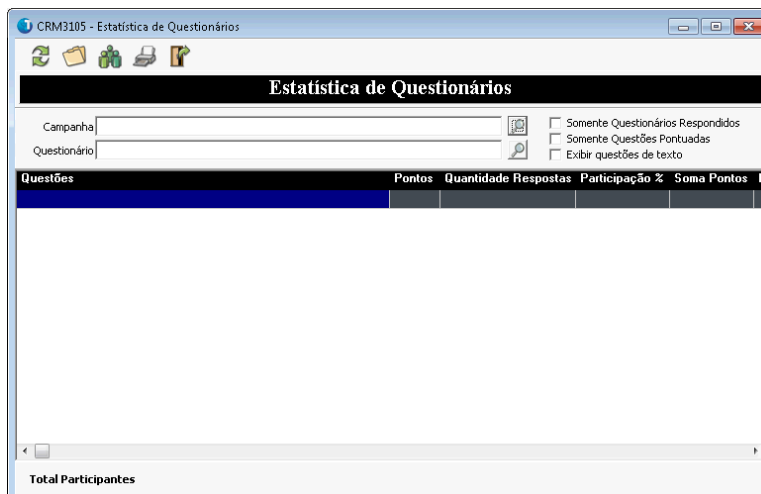
## ANÁLISE DO RETORNO



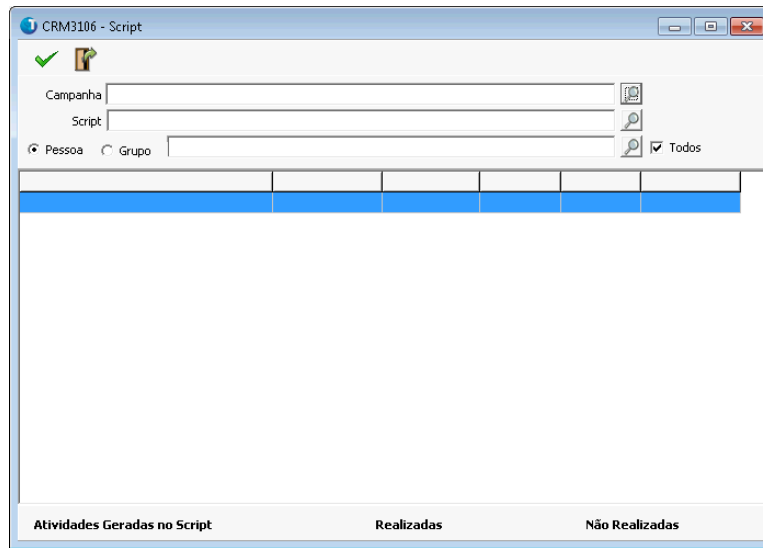
Depois de selecionar o tipo de questionário que será analisado, o sistema irá exibir uma tela que permite analisar os resultados dos questionários que foram executados através das agendas ou da rotina de execução de scripts.

Para que o sistema exiba os dados corretamente é necessário informar uma campanha e o script relacionado e que exista ao menos um questionário respondido.

*Estatística para questionário Pontuado*




*Estatística para questionário Hierárquico*







O botão  “Exibir posição de crédito” abre a tela de consulta de informações sobre o crédito do cliente que estão cadastrados no Logix ERP.

CRM2028 - Posição de Crédito

**Crédito Aprovado**

Limite de Crédito	R\$ 0,00	Vencido	R\$ 0,00
Débito ( Em Aberto )	R\$ 0,00	à Vencer	R\$ 0,00
Pedido Liberado ( não faturado )	R\$ 0,00	Maior Acúmulo	R\$ 116,84
Valor do Juros	R\$ 0,00	Quantidade Média de Dias de Atraso	0
Valor do Cheques	R\$ 0,00	Quantidade de Duplicatas Pagas :	1
<b>Saldo do Crédito</b>	<b>R\$ 0.00</b>	Valor de Duplicatas Pagas :	R\$ 116,84

Títulos:  Aberto  Parcial  Total  Geral

Tipo de Preço Aberto:  à Vencer  Vencido  Todos

Tipo de Preço	Número	Data de Vencimento	Dt. Pagto	Valor	Bruto	Dias d
DP	0106388401	13/06/2012	07/04/2008	R\$ 116,84	R\$ 116,84	

Ao clicar sobre a guia de pedidos o sistema irá mostrar a tela de detalhes do orçamento.

CRM3202 - Cadastro de Pedidos

Pedido | Pesquisa

Cliente: **TRANSVOLTEC ELETR IND E COM LTDA** | Cotação: **0000555176** | Pedido Repr.: **0000016678**

Tipo de Preço: **DP** | Data: **20/08/2013** | Data Entrega: **20/08/2013** | Situação Ped.: **NDRMAL** | Situação Ped. ERP: **Sincronizado com Carteira**

Cabeçalho | Itens | Observação da NF

Código do terceiro	Contato da revenda	Finalidade
INTERNO.	0	CONSUMO DE NÃO CONTR
Unid. Expedidora	Atendente	Representante
TOTVS S/A TESTE	ADMINISTRADOR DO SISTEM	CLEIDE BARBOSA
Tabela de Preço	Tipo de Carteira	Tipo de Entrega
0	UNICA	TOTAL
Operação	CIF/FOB	Transportadora
VENDAS DE SUCATA	CIF PAGO	TRANSPORTES MIRIM COM. E REPR
Condições de Pagamento	Comprador	900002 la Proposta
28/42/56 DIAS	NOVO CONTATO	
Código Desconto	Moeda	Código da Obra
0	REAL	RETIRA
% Descto. Revenda	Cd.Mov.Estoque	Construtora
0,00000000		TRANSVOLTEC ELETR IND E COI
Cód. Empresa	Cód. Consignatário	Embalagem Padrão
	21000044	
	SAO PAULO / SP	

Crédito Aprovado

Valor	R\$ 0,00	Bruto	R\$ 0,0000	Valor Total do Frete	R\$ 0,0000	Líquido	R\$ 0,0000	Valor Líquido do Pedido	R\$ 0,0000
-------	----------	-------	------------	----------------------	------------	---------	------------	-------------------------	------------

A tela de orçamentos é dividida em três guias, sendo que a primeira contém os campos do cabeçalho de orçamentos. Na barra de ferramentas estão disponíveis as seguintes opções:



**Impressão:** Exibe a tela de opções de impressão do orçamento.





CRM3223 - Impressão da Proposta

Número da Cotação : 0000555206

Modelo de Proposta: C:\LogixCRM\REL\Emrplped.qr2

Deseja visualizar o arquivo PDF?

Deseja mover o arquivo pdf gerado para o diretório padrão de propostas

**Totvs Logocenter**

Rua Xá de Novembro, 1220 - Gáxia - CEP:00000-000 - Jd.Mulle - SP - Tel /Rex(047)2104-0000

Cotação NF: \_\_\_\_\_ Pedido NF: \_\_\_\_\_ Representante: \_\_\_\_\_

Cliente: \_\_\_\_\_ CNPJ: \_\_\_\_\_

End. Cliente: Unknown\London : QUEREM.RUA

End. Entrega: Unknown\London : QUEREM.RUA

Data Pedido: \_\_\_\_\_ Prazo de Entrega: \_\_\_\_\_

Cond. Pagamento: \_\_\_\_\_ Tipo de Carteira: \_\_\_\_\_

Item	Produto	Qtde.	Preço Unitário	Total do Item
Total Geral: 0,00				

Observação

Gerência: \_\_\_\_\_ Ativo: \_\_\_\_\_ Ativar: \_\_\_\_\_

Impressão em: 02/03/2014 12:58:27

**TOTVS SA - Emrplpedqr2**

Cabeçalho | Itens | Observação da NF

Item	Código	Produto	Observação	Qtde	Estoque Di	1008001	Margem Bru	Desc. Ad	Preço de	VL. SI
001	AEPPER04803	PF AA PANELA PHILLIPS FERR		10,000	1,000	0	0,000 %			
✓ 002	AFUFER0120C	ARRUELA LISA FERRO FUNILÉ		20,000	1,000	0	0,000 %			

Crédito Aprovado

VL Descto: R\$ 0,00    Valor IPI: R\$ 0,0000    Líquido: R\$ 0,0000

Valor: R\$ 0,00    Bruto: R\$ 0,0000    Valor Total do Frete: R\$ 0,0000    Valor Líquido do Pedido: R\$ 0,0000

Na aba de itens, ao clicar com o botão direito do mouse sobre um dos registros será exibido o menu de opções dos itens.



✓ Aprovar item
✓ Aprovar Todos os itens
↻ Gerar novo orçamento com itens em aberto
✗ Cancelar Este Item da Cotação / Pedido
📄 Consultar Histórico de Venda do Item
📄 Exibir Posição de Crédito
📄 Histórico de Compras
📄 Histórico de NF's emitidas com pedidos
📄 Histórico de NF's emitidas
📄 Pedido Programado
✉ E-Mail Interno
✉ Enviar-Email
📄 Texto (Uso Interno)
📄 Posição de Estoque
🔧 Manutenção do AEN do Item

A opção “**Aprova item**” e “**Aprovar todos os Itens**” permite marcar o registro do orçamento para que o mesmo possa ser integrado no pedido do Logix.

A opção “**Consultar histórico de venda do Item**” abre um programa que mostra dados do produto selecionado que foram negociados em outros orçamentos/pedidos.

CRM2302 - Edição dos itens do Orçamento/Pedido

Cód. Reduzido	Código Completo	Qtde. Embal.	Descrição do Produto
ER0	AEPFER0480320PZ	1	PF AA PANELA PHILLIPS FERRO P/ ESQUADRIAS 4,8 X 32

Data	Tipo	Cond. Pagamento	Qtde.	Cód. Desconto	Preço Tab.	% Descto.	% Desc. Adic.	% Desc. Política	% Desc. Total
12/05/2014	O	28/42/56 DIAS	1	0000		0	0		
20/08/2013	P	28/42/56 DIAS	10	0		0	0	0	
16/05/2013	O	28/42/56 DIAS	1	0		0	0		0
15/02/2013	O	28/42/56 DIAS	1	0000		0	0		

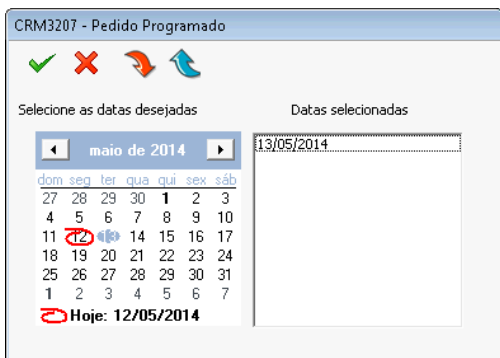
A opção “**Histórico de Vendas**” exhibe o programa de notas fiscais emitidas para o cliente do orçamento atual. Os dados são pesquisados nas tabelas do Logix ERP.

CRM2031 - Histórico de Vendas

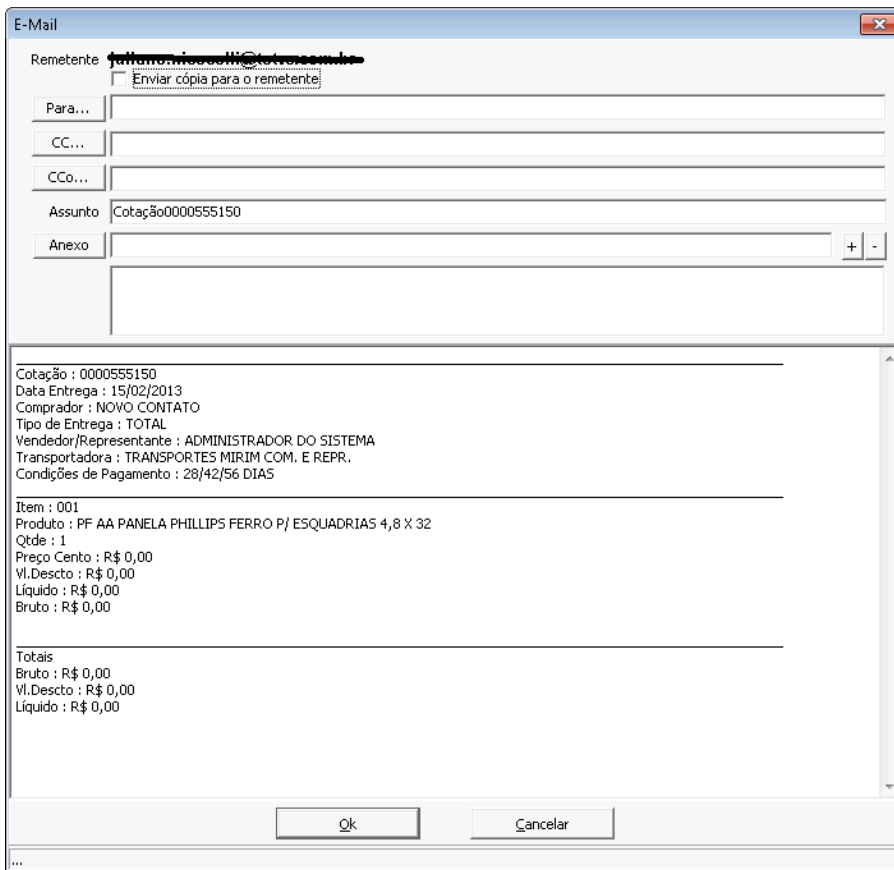
Pedido Repr.   
  Empresas   
 Período de  até

Data Emissão	Produto	Descrição	Item	Nota Fiscal	Preço Unitário	Quantidade	Total

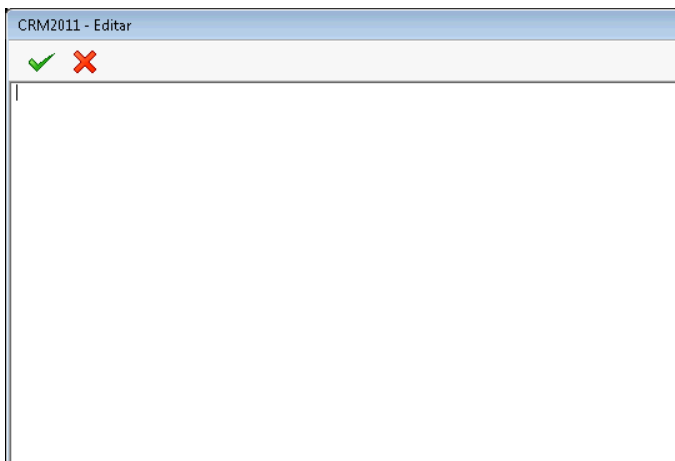
A opção de “**Pedido Programado**” possibilita a criação de cópias idênticas ao orçamento/pedido atual, sendo que o usuário poderá selecionar uma ou mais datas de entrega.



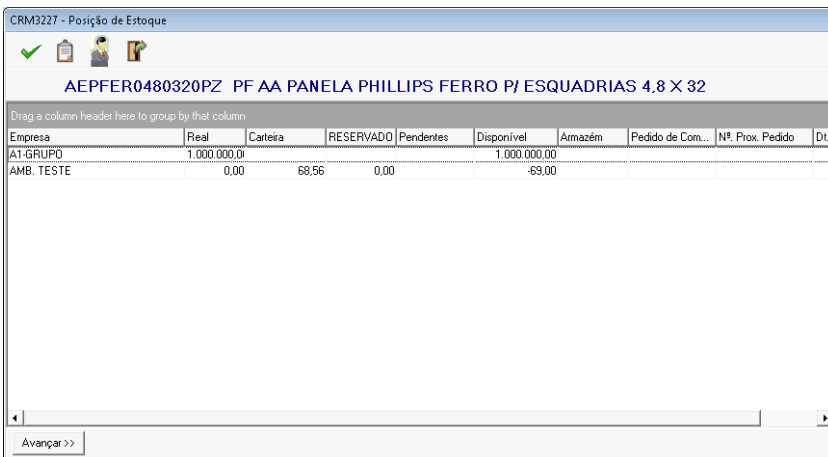
“**Enviar e-mail**” irá exibir o programa de e-mail do CRM. Um texto pré-definido contendo um resumo dos dados do cabeçalho e dos itens será mostrado.




Texto uso interno abre uma tela que permite inserir um texto de observação para o item do orçamento/pedido.



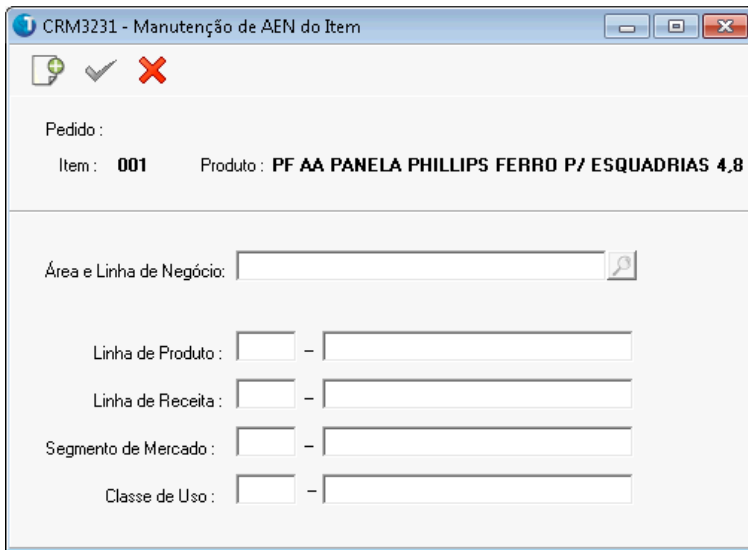
A opção de “Posição Estoque” mostra o programa que permite consultar o estoque disponível para o produto do item selecionado. A consulta pode ser feita por empresa.



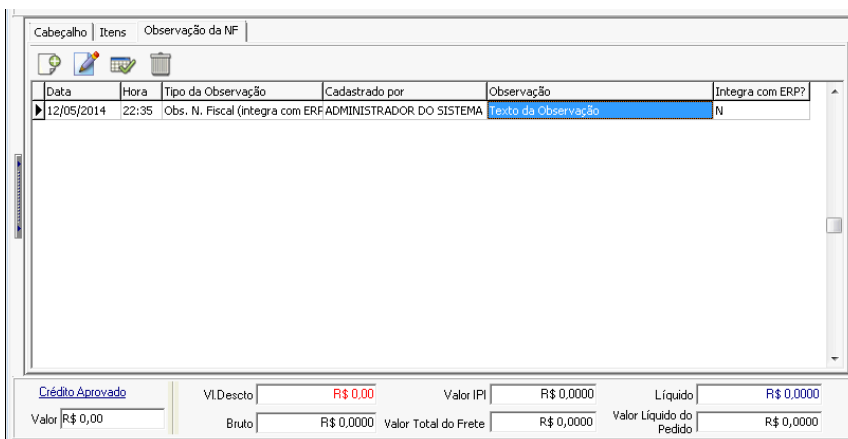
Empresa	Real	Cateira	RESERVADO	Pendentes	Disponível	Armazém	Pedido de Com...	Nº. Pto. Pedido	Dt.
AT-GRUPO	1.000.000,00				1.000.000,00				
AMB. TESTE	0,00	68,56	0,00		-69,00				

Neste programa o botão “**Ordem de compra**”  irá mostrar uma janela para informar a quantidade solicitada para o item. Será gerada uma solicitação de compra no Logix ERP.


Por fim, a opção de “**Manutenção de AEN do item**” permite que seja feita a alteração da AEN do item especificamente para este orçamento/pedido.

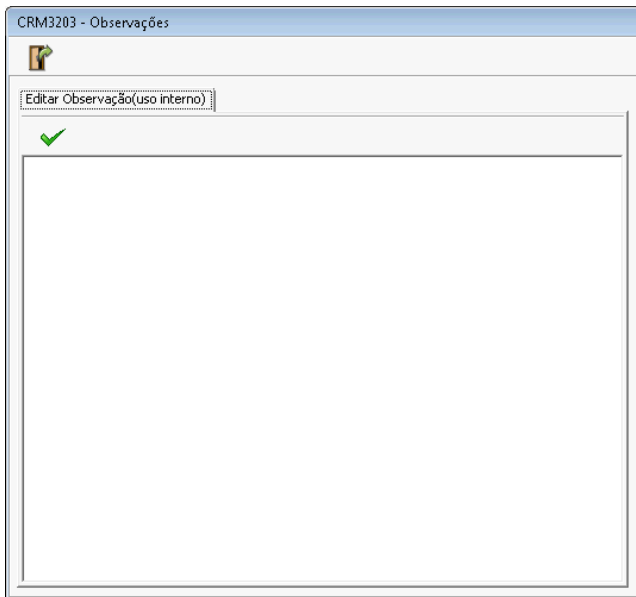


Na terceira guia da tela de cadastro e manutenção do orçamento está o cadastro de observações. O Logix crm permite que seja feito a inclusão de mais de um cadastro de observação, entretanto apenas um pode ser definido para integração com o Logix ERP, ou seja, que será mostrado no Pedido /Ordem de Montagem.

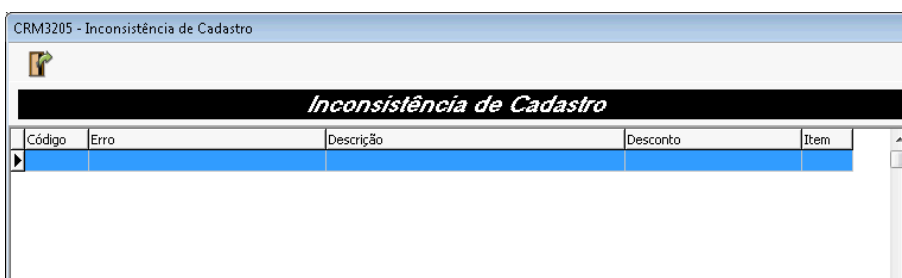


Data	Hora	Tipo da Observação	Cadastrado por	Observação	Integra com ERP?
12/05/2014	22:35	Obs. N. Fiscal (Integra com ERF ADMINISTRADOR DO SISTEMA)	Texto da Observação	Texto da Observação	N

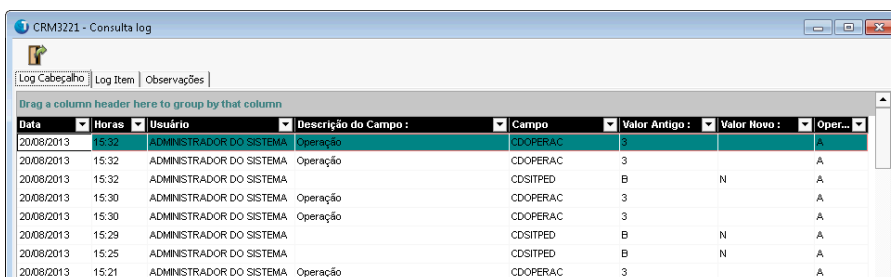
É importante lembrar que o cadastro de observação da Nota Fiscal é feito através do botão  na barra de ferramentas principal da tela de orçamentos.



Ainda na barra de ferramentas superior está o botão para exibir o resultado da validação do orçamento. Caso exista alguma inconsistência de cadastro, seja nos dados do cabeçalho ou dos itens, será mostrado o item e o código e a descrição da inconsistência.



O botão de consulta de Log exibe a tela que permite consultar todas as alterações que foram realizadas no orçamento através do programa de cadastro do CRM, permitindo identificar a data, hora, usuário, o campo e o valor alterado.



O programa permite ainda fazer o agrupamento das informações selecionando e arrastando uma ou mais colunas para a área do topo ou cabeçalho do GRID.



## CARTEIRA DE PEDIDOS

O programa de carteira de pedidos é uma tela de consulta para pesquisa de orçamentos e pedidos. Cumpre o mesmo papel da tela de pesquisa de orçamentos padrão.

CRM3209 - Carteira de Pedidos

### Carteira de Pedidos

Cliente  
 Produto

Cotação 
 Aprovador Financeiro

Pedido 
 Aprovador Comercial

Atendente =  
 Data  até

Representante  
 Data Liberação Fin.  até

Status  
 Data Liberação Com.  até

Data de Validade  até

Orçamento	Pedido nº	Data Pedido	Prazo	Cliente	Atendente
0000555186		03/03/2014	03/03/2014	RETIRA	ADMINISTRADOR DO SISTEMA
0000555187		03/03/2014	03/03/2014	HIDROVENT COM E SERV. LTDA	ADMINISTRADOR DO SISTEMA
0000555206		12/05/2014	15/02/2013	TRANSVOLTEC ELETR. IND E COM LTDA	ADMINISTRADOR DO SISTEMA

A opção de impressão permite exibir um relatório do resumo dos orçamentos que estão sendo mostrados na tela de pesquisa da carteira de pedidos.

Usuário: 
 Empresa: 
 Data:

### Relatório Carteira de Pedidos

Código	Nº Pedido	D. Pedido	Cliente	Atendente	Status	Representante	Lib Fin.	Lib Com.
000055518	03/03/2014	000000003	FEIRA	ADMLOG ADMINISTRADOR DO SISTEMA	B	CRÇAM EM	0	
000055518	03/03/2014	000000007	HIDROVENT COM E SERV. LTDA	ADMLOG ADMINISTRADOR DO SISTEMA	B	CRÇAM EM	0	
000055520	12/05/2014	000000005	TRANSVOLTEC ELETR. IND E COM	ADMLOG ADMINISTRADOR DO SISTEMA	B	CRÇAM EM	0	

## Field Service



O Field Service é uma ferramenta que tem a finalidade de gerenciar chamados para atendimento de serviço de campo, ou ordens de serviço, para clientes.

### ORDEM DE SERVIÇO

O programa de ordens de serviço exibe uma tela que permite consultar todos os chamados que foram registrados no Field Service. Ao informar um ou mais dos parâmetros de filtros e clicar sobre o botão atualizar serão exibidos os registros dos chamados existentes.

CRM3304 - Ordem de Serviço

Pessoa  Grupo  
 ADMINISTRADOR DO SISTEMA  Todos Situação: PENDENTE  Todos Chamada: Nº da Solicitação:

Empresas:  Todos Produto:  Todos

Chamada	Empresa	Produto	Responsável	Abertura	Limite	Comentário
000000001	COMERCIAL NIPRO LTDA EPP	PRODUTO DE TESTE 003	ADMINISTRADOR DO SISTEMA	16/10/2009-15:23	30/12/1899-	GAFGAF
000000007	GALDUTEC IND DE MAT FER E	PRODUTO DE TESTE 001	ADMINISTRADOR DO SISTEMA	12/05/2014-23:48	16/05/2014-14:00	CHAMAD

Um duplo clique sobre um dos registros abre a tela de detalhes da agenda.

Legenda: Pendente Em andamento Pendente para hoje Realizado Normal

Um duplo clique sobre um dos chamados irá abrir a tela de detalhes.

Ao incluir um novo chamado será aberta uma tela para selecionar um cliente do cadastro de empresas e também selecionar um dos produtos cadastrados para o cliente, pois para completar o chamado é obrigatório informar um dos produtos.





O campo responsável é preenchido automaticamente na inclusão do chamado.

O campo Prioridade, depois de informado, permite calcular a previsão de entrega do chamado. O usuário pode informar a data e hora de previsão final.

Para o controle de Field Service é obrigatório informar o campo “Nº da Solicitação”. Este campo é o mesmo que Ordem de Serviço e deve ser digitado manualmente. Através do número da Ordem de Serviço é possível fazer apontamentos de horas gastas nas agendas.

Após informar os dados da tela de cadastro do chamado deve-se clicar sobre a aba “Resposta” e incluir as iterações e as respostas de atendimento do chamado.



CRM3303 - Detalhes da Ordem de Serviço

Chamada Resposta


Código	Data	Horário	Responsável	Descrição
001	16/05/2014	09:00	ADMINISTRADOR DO SISTEM	descrição da solução 1
002	16/05/2014	14:00	ADMINISTRADOR DO SISTEM	descrição da solução 2

Dt.Cadastr. Horário Prioridade  
 12/05/2014 23:54 ALTA

Data Horário Responsável  
 16/05/2014 14:00 ADMINISTRADOR DO SISTEMA

Descrição  
 descrição da solução 2

Ao informar o campo prioridade o programa irá recalculer a data de previsão do chamado e o campo Responsável permite transferir o chamado entre usuário do sistema.

Ao clicar sobre o botão  o sistema irá abrir a tela de envio de e-mail do CRM com um texto pré formatado com os dados do chamado e o texto da resposta para ser enviado ao e-mail do contato do próprio chamado.

E-Mail

Remetente: **juliano.nicocelli@totvs.com.br**  
Enviar cópia para o remetente

Para...  
 CC...  
 CCo....

Assunto: Chamada : 000000007

Anexo

Chamada: 000000007 Contato: Abertura: 12/05/2014 23:48 Encerramento :Pendente  
 Produto: PRODUTO DE TESTE 001 Sub-Produto: Componente:  
 Descrição da Chamada  
 descrição da ocorrência

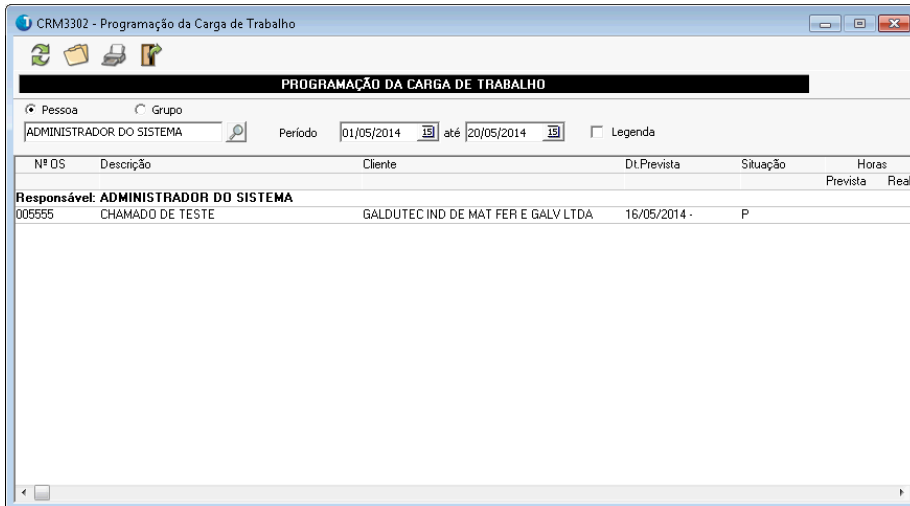
Resposta cadastra: 12/05/2014 23:54  
 Descrição  
 descrição da solução 2

Ok Cancelar





É uma tela de consulta que apresenta a distribuição das atividades de chamados de Field Service dentro de um determinado período de pesquisa e outros filtros.

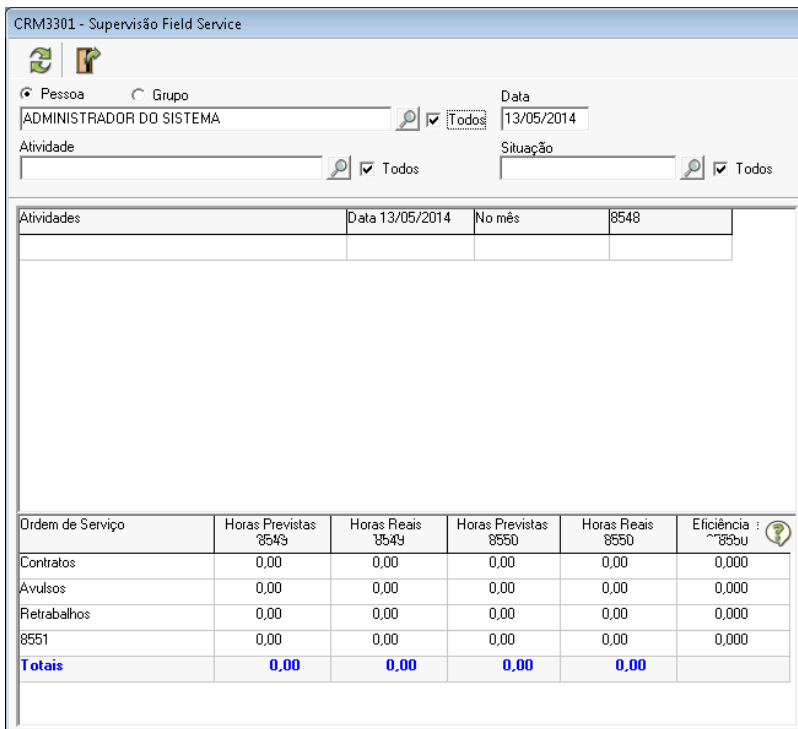


Nesta rotina são mostrados os dias que possuem um ou mais chamados de Field Service.



Supervisão

## SUPERVISÃO FIELD SERVICE

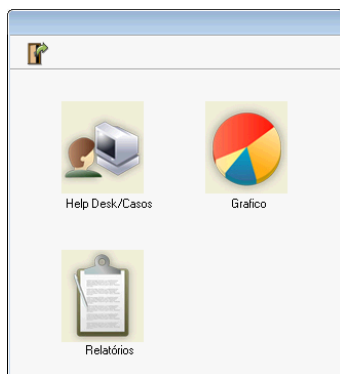




Esta tela de consulta permite ao supervisor de Call Center fazer o acompanhamento das atividades realizadas pelos operadores de helpdesk apresentando estatísticas sobre chamados e agendas executadas para um ou mais operadores,

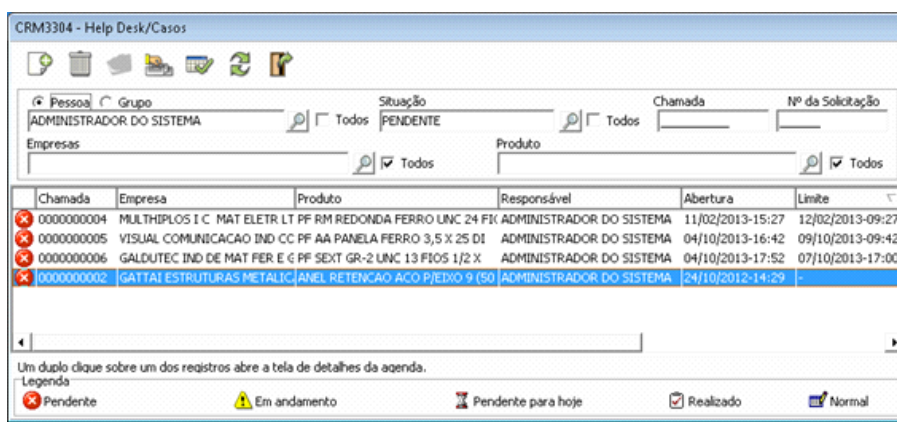
## Help Desk

O programa de chamados do HelpDesk é o mesmo programa utilizado para o Field Service. O que diferencia um chamado do outro é quando o campo número da solicitação ou Ordem de Serviço estiver informado, trata-se de Field Service e quando estiver em branco o chamado é Help Desk.



## HELP DESK / CASOS

O cadastro do chamado de Help Desk irá solicitar que o usuário selecione um cliente e um dos produtos do cadastrado no programa de “Produtos do Cliente”.





Selecione

✓ ✗

Empresa

Produto

Na tela de detalhe do cadastro deve-se informar os campos prioridade, responsável, previsão final, motivo do chamado, situação e assunto. O campo previsão é calculado pelo sistema através da prioridade que for atribuída ao chamado.

CRM3303 - Help Desk/Casos

✓ ? 📌 📄

Chamada | Resposta

Chamada  Empresa

Contato  Telefone  Fax

E-Mail  Produto

Sub-Produto  Componente

Responsável  Atendente  Motivo

Abertura  -  Encerramento da Chamada

Previsão  -  Prioridade  N° da Solicitação

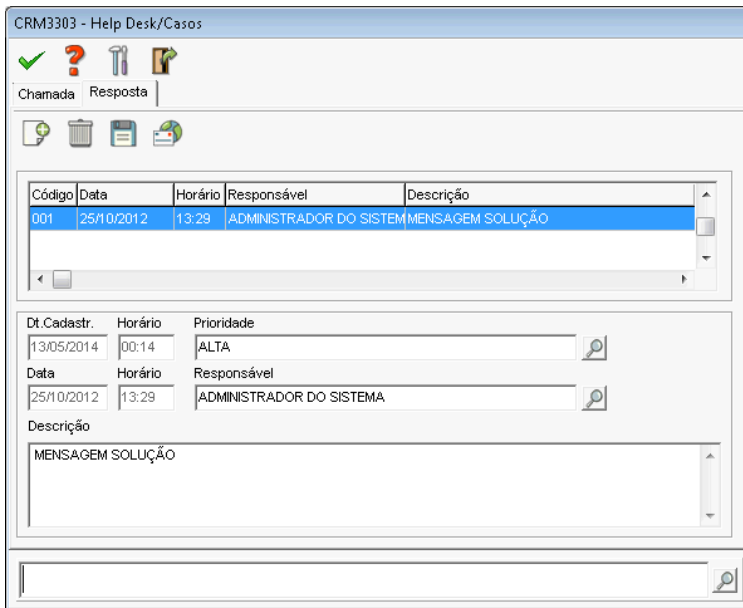
Previsão Final  -  N° de Horas Prog.  Situação

Comentário  Solicitante

Descrição N° Acessos: 1 Grau de Satisfação 😞 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 😊

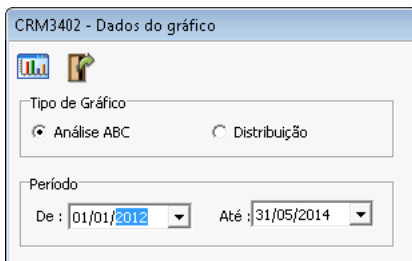
Descrição do chamado

Na aba de “Resposta” deve-se incluir uma ou mais iterações para cada etapa do atendimento. Ao informar o campo prioridade o prazo do chamado será recalculado. Quando o campo “Responsável” é preenchido o chamado será transferido para o painel de atendimento do usuário selecionado.

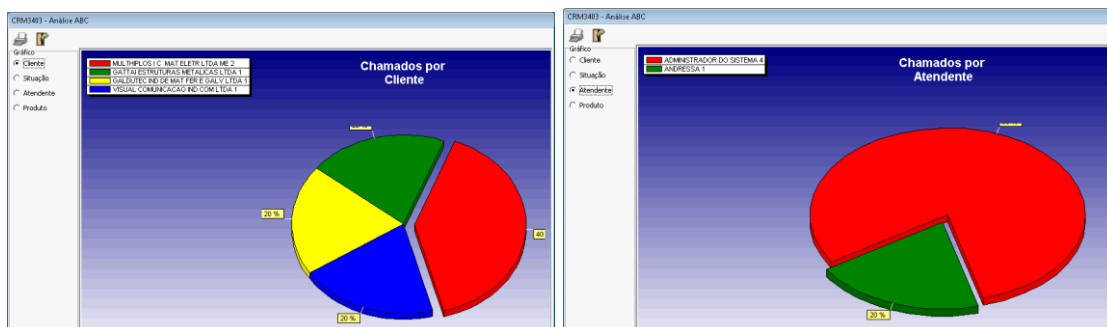


## GRÁFICO

A opção Gráfico do menu de Help Desk irá mostrar uma tela de filtro que permite selecionar o tipo de gráfico e o intervalo de dados a ser buscado.



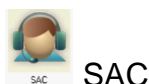
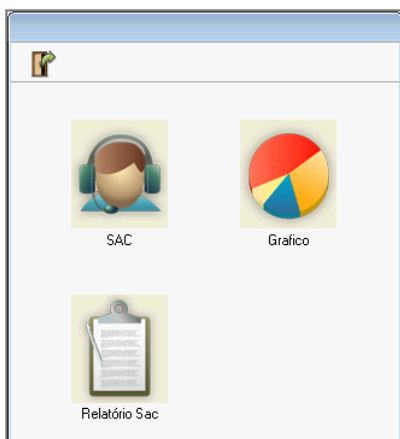
A opção de análise ABC irá exibir uma tela com um gráfico da distribuição de chamados por cliente, situação, atendente e produto.





## SAC

O serviço de SAC diferencia-se dos chamados de Field Service e Help Desk pois tem a finalidade de gerenciar chamados de consumidores, ou seja, pessoas que não são clientes diretos da empresa. O programa permite que seja feito a inclusão de um novo consumidor quando este ainda não existir no cadastro de empresas.



A tela de consulta do SAC permite consultar todos os chamados registrados no sistema. Na parte inferior da tela de pesquisa estão os campos de filtros para os principais campos.

CRM3502 - Agenda do Atendimento - SAC

Chamada	Cliente	CCCDERP	Produto	Situação	Responsável	Abertura
000000001	062287255000134 - FELCHER_GASMC	06228725500013	PF RM REDONDA FERRO UNC 1	PENDENTE	ADMINISTRADOR C	29/09/2009-21:1
000000003	009044516000102 - 2R ELEMENTOS I	00904451600010	PF AA PANELA FERRO 3,9 X 19 I	PENDENTE	ADMINISTRADOR C	01/03/2012-13:4
000000004	052108164000130 - A BOLETTI & CIA	05210816400013	PF AA PANELA FERRO 3,5 X 25 I	PENDENTE	ADMINISTRADOR C	30/03/2012-09:4
000000005	009044516000102 - 2R ELEMENTOS I	00904451600010	PRODUTO DE TESTE 003	PENDENTE	ADMINISTRADOR C	15/10/2012-13:0
000000006	004410729000197 - A CASA DO PARV	00441072900019	KIT TASCO M4 N2 12 PCS (4 MC	PENDENTE	ADMINISTRADOR C	24/10/2012-14:1
000000007	009044516000102 - 2R ELEMENTOS I	00904451600010	PF RM CHATA FERRO UNC 18 FJ	PENDENTE	ADMINISTRADOR C	22/11/2012-15:0
000000008	009044516000102 - 2R ELEMENTOS I	00904451600010	KIT TASCO M4 N2 12 PCS (4 MC	PENDENTE	ADMINISTRADOR C	04/10/2013-17:0

Pessoa  Grupo  
 Responsável: [v] ADMINISTRADOR DO SISTEMA [l] Produto: [cont] [l]  
 Cliente: [cont] [l] Motivo: [cont] [l]  
 Situação: [v] PENDENTE [l] Tipo de Carteira: [v] [l]  
 Tipo de ligação: [v] Todos [l] Comentário: [cont] [l]  
 Abertura: [v] / / [l] Lote: [init] [l]  
 Limite: [v] / / [l] No Série: [init] [l]

Ao clicar no botão Incluir será exibida a tela de pesquisa e seleção de cliente/consumidor. O usuário poderá fazer uma busca por nome, cpf ou cnpj, endereço entre outros dados.

CRM3503 - Consulta Cliente / Consumidor

*Nome:	cgc	DDD	Telefone	*Cidade:	cep	Endereç
112312313212312312313213213213213	99.000.138/9999-29		12312313213	ABDON BATISTA	00000-000	ENDERE
12	99.999.997/0308-67	(000)		JOINVILLE	00000-000	12
2R ELEMENTOS DE FIXACAO LTDA ME	09.044.516/0001-02		4832430018	BIGUACU	88160-000	FERMINH
43 SA GRAFICA E EDITORA	82.641.606/0001-70	(047)	47473321120	BLUMENAU	89040-002	DOS CA
43 SA GRAFICA E EDITORA	82.641.606/0001-70	(047)	96892215	BLUMENAU	89040-002	DOS CA
43 SA GRAFICA E EDITORA	82.641.606/0001-70			BLUMENAU	89040-002	DOS CA
A FURLAN E FILHO COMERCIAL LTDA	55.450.241/0001-24		1938743670	PAULINIA	13140-000	AQUELI

\*Nome: cont [ ] [ ]  Consulta Cliente / Consumidor  
CPF/CNPJ cont [ ] [ ] [ ]  Pessoa Jurídica Tel. DDD = [ ] ( ) [ ]  
\*CEP: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] Tel. Número = [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]  
\*Cidade: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Caso o consumidor não seja localizado na pesquisa, pode-se fazer a inclusão do mesmo através do formulário de cadastro de empresas. É imprescindível que o usuário atual tenha permissão para inclusão e alteração de cadastros para o tipo de relacionamento “Consumidor”.

Após a seleção do cliente/consumidor será exibida a tela de detalhes do cadastro do chamado.

CRM3506 - SAC - Casos

Chamada | Itens do Chamado | Resposta

Cliente: 062287255000134 - FELCHER GASMOTOR IND E C Comentário: ASSUNTO DO CHAMADO E-Mail: [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Contato: [ ]  
Tel: [ ]  
Telefone: [ ]  
Fax: [ ]  
No. Fax: [ ]  
Nº do Cartão: [ ]  
Lote: [ ]

Produto: PF RM REDONDA FERRO UNC Sub-Produto: [ ]  
No Série: [ ]

Motivo: RECLAMAÇÃO Componente: [ ]  
Assist. Técnica: TRANSVOLTE Contato (Ass.Tec): [ ]  
Ident. Defeito: [ ]  
Seq. Defeito: [ ]

Prioridade: ALTA Situação: PENDENTE Tipo de ligação: Ativo

Abertura: 29/09/2009 Hora Abertura: 21:13 Previsão: 30/09/2009 Hora Prevista: 17:00 Encerramento da Hora Encerra: [ ]  
Previsão Final: [ ]

Responsável: ADMINISTRADOR DO SISTEMA Atendente: ADMINISTRADOR D Tipo de Carteira: UNICA

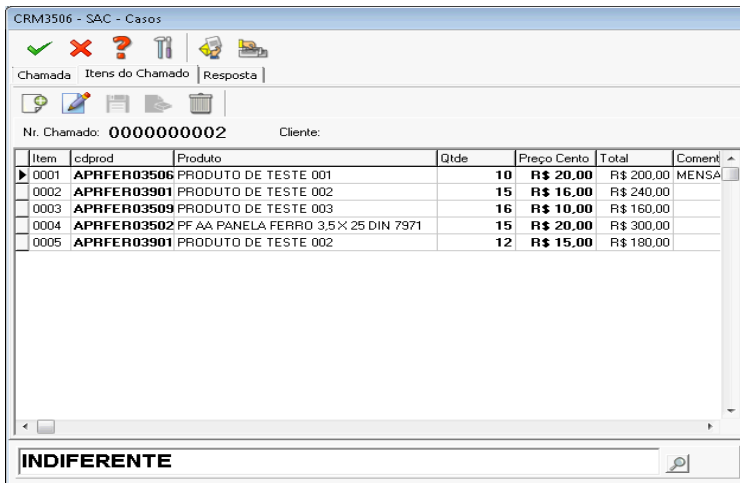
Descrição: Nº Acessos: 1 Grau de Satisfação: 😞 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 😊

TESTES

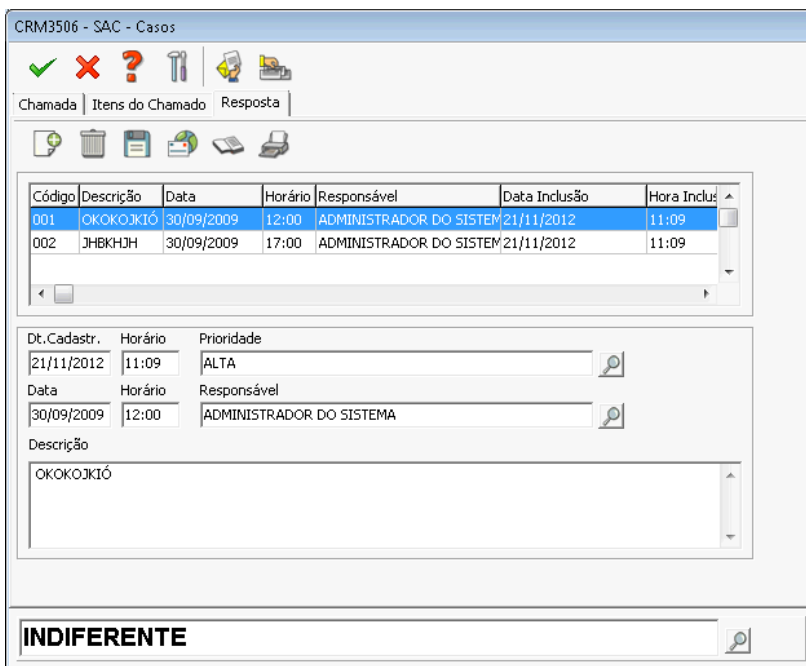
**INDIFERENTE**

O Cadastro de Itens do Chamado permite incluir um ou mais itens de produtos, quantidade e valor. Este cadastro tem finalidade meramente informativo.





Na aba de respostas permite cadastrar uma ou mais iterações de resposta para o chamado e fazer a transferência entre um responsável para atendimento do chamado.



## GRAFICOS

A opção de gráficos exibe uma tela com alguns gráficos pre-formatados demonstrar a quantidade de chamados cadastrados por período, cliente, produto, responsável e por situação.

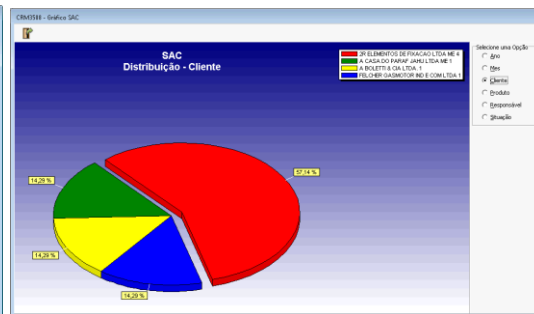
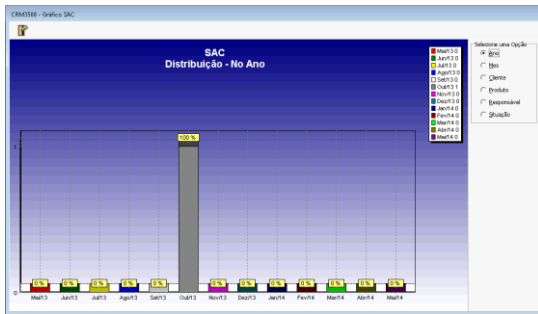


CRM3507 - Gráficos

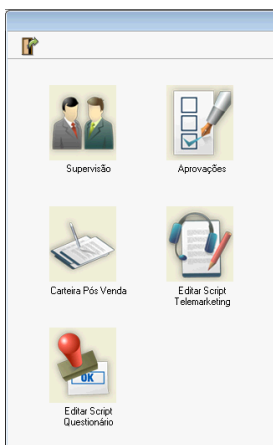
✓ ✗

Período:

De : 01/01/2000 19 Até : 13/05/2014 19



## Supervisão



Supervisão **SUPERVISAO**

Esta opção abre o programa de consulta de atividades dos usuários. Permite ao supervisor de callcenter fazer o acompanhamento da realização de atividades por usuário, grupo ou todos.



CRM3706 - Controle diário por Operador(a) Ativo/Receptivo

Pessoa  Grupo  
 ADMINISTRADOR DO SISTEMA  Todos Data: 13/05/2014

Atividade  Todos Situação  Todos  Cotações  Pedidos  Ambos

Atividade	Hoje	Mês	Média/Dia
SERVIÇOS INTERNOS	0	2	1,00
TLMK ATIVO	0	2	2,00

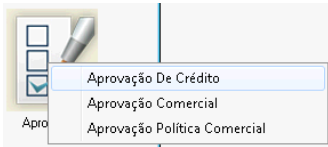
  

Pedidos	Hoje Qtde	Hoje Valor	Mês Qtde	Mês Valor	Hoje Qtde Cancel/Susp
Ativo	0	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00	0
Receptivo	0	R\$ 0,00	1	R\$ 0,00	0



## APROVAÇÕES

Ao clicar sobre o botão de aprovações será exibida uma lista de opções para aprovação de orçamentos bloqueados.



## Aprovação de crédito

CRM3707 - Pedidos com Crédito a Analisar

Pedido | Pesquisa:

**Pedidos com Crédito a Analisar**

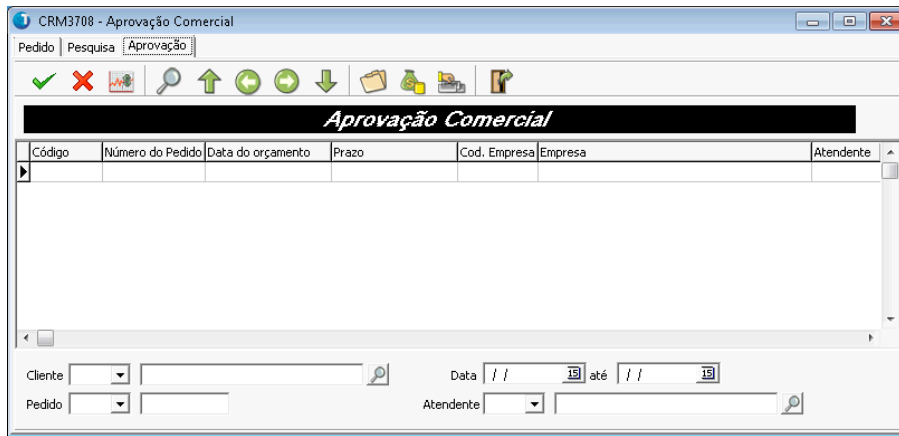
Código	Número do Pec	Data do orçamento	Prazo	Cod. Empresa	Empresa	Atendente
0000554518	0000016656	04/05/2012	04/05/2012	0000000009	EQUIPAOBRA EQUIP RACIONALIZADOS LTD	ADMINISTRADOR

Cliente:    Data:  /  /  até  /  /   
 Pedidos:   Atendente:

Esta tela exibe a lista de orçamentos que foram bloqueados pela regra de crédito. O CRM executa as regras para orçamentos sempre que for executada a rotina de consistências ou integração no cadastro de orçamentos e pedidos.

Para que um orçamento bloqueado possa ser aprovado deve-se selecionar um dos itens do grid e clicar sobre o botão de confirmação. O programa irá executar a rotina de gravação do orçamento nas tabelas de pedidos do Logix ERP bem como registrar a data e hora de aprovação e o usuário que executou a rotina.

## Aprovação Comercial



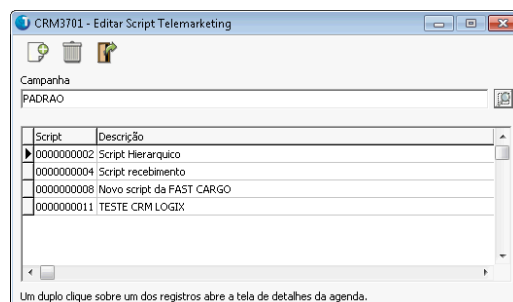
Esta tela exibe a lista de orçamentos que foram bloqueados pela regra de preço ou descontos. O CRM executa as regras para os orçamentos sempre que for executada a rotina de consistências ou integração no cadastro de orçamentos e pedidos.

Para que um orçamento bloqueado possa ser aprovado deve-se selecionar um dos itens do grid e clicar sobre o botão de confirmação. O programa irá executar a rotina de gravação do orçamento nas tabelas de pedidos do Logix ERP bem como registrar a data e hora de aprovação e o usuário que executou a rotina.



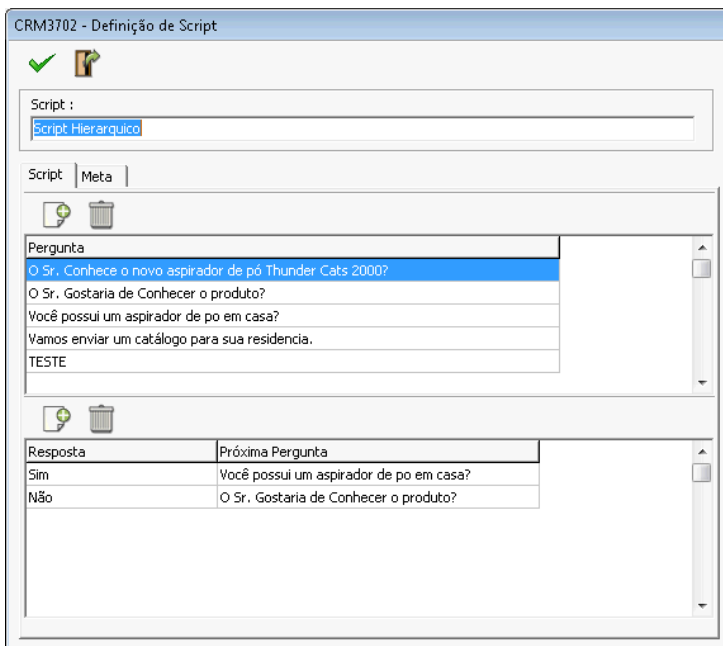
## EDITAR SCRIPT DE TELEMARKETING

A rotina de script de telemarketing permite cadastrar scripts que podem ser utilizados em atividades ou agendas de telemarketing ou televendas e estão sempre vinculados a uma determinada campanha.



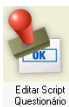


Portanto, para incluir um novo script é necessário que uma campanha seja selecionada. O programa irá exibir os scripts previamente cadastrados, sendo possível fazer a inclusão, cópia ou alteração de scripts existentes.

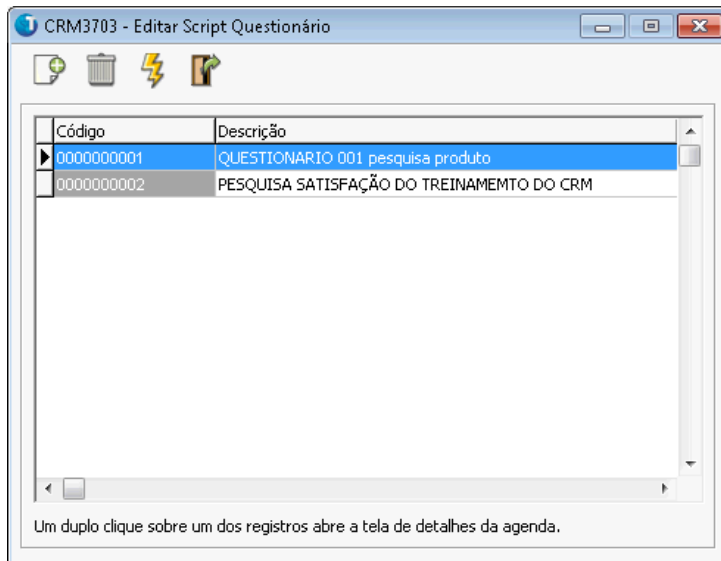


Um duplo clique sobre um dos scripts cadastrados abre a tela de edição onde é possível fazer as alterações necessárias.

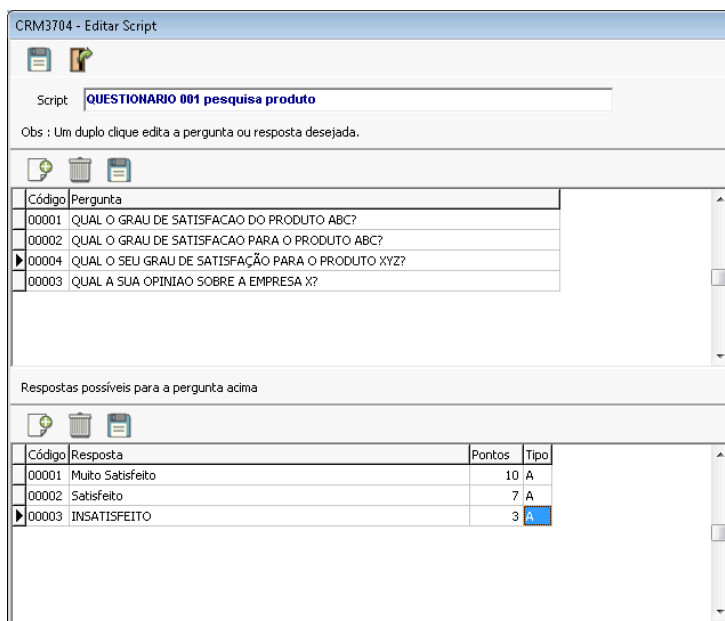
Nesse script são adicionadas uma lista de perguntas e para cada pergunta deve-se incluir as respostas necessárias. Após informar as respostas deve-se indicar qual a próxima pergunta que será mostrada quando o script estiver sendo executado. É preciso cuidar para não criar referências circulares pois desta forma o script ficaria interminável. Quando uma resposta não possuir uma opção de pergunta seguinte, indica o fim do script.



## EDITAR SCRIPT QUESTIONÁRIO



O programa de script de questionário possibilita a criação de um script de perguntas que podem ser pontuadas. Nesta tela é possível incluir, excluir e executar os scripts.



Para cada pergunta é possível cadastrar mais de uma resposta possível, podendo ser do tipo ALTERNATIVA, TEXTO ou NÚMERO. Cada resposta pode ter uma atribuição de pontuação que o sistema irá utilizar para gerar um *score* do questionário.

Diferentemente do script de telemarketing, pode-se executar um script selecionado mesmo que este não esteja associado a uma agenda. Basta clicar sobre o botão . Será então exibida o painel de consulta e controle dos scripts de questionário. Neste painel são mostrados tanto aqueles que está relacionados com uma agenda, quanto os que foram incluídos diretamente.

CRM3331 - Execução de Script

Empresas:  Todos  Todos  
 Situação: PENDENTE  Todos  
 Período: 19/04/2014 até 18/06/2014  
 Ordem:  Data  Pontos

Data	HORA	Empresa	Contato	Produto	Pessoa	Situação	PONTOS
16/05/2014	17:00	EMPRESA TESTE		PRODUTO DE TESTE 01	ADMINISTRADOR DO SISTEMA	PENDENTE	15
14/05/2014	16:09	TOTVS S.A	MARCELO FERRARI		ADMINISTRADOR DO SISTEMA	PENDENTE	5
14/05/2014	16:08	HIDROVENT COM E SERV. LTDA		PRODUTO DE TESTE 01	ADMINISTRADOR DO SISTEMA	PENDENTE	10
14/05/2014	16:05	TOTVS S.A	MARCELO FERRARI		ADMINISTRADOR DO SISTEMA	PENDENTE	8
14/05/2014	14:22	TESTE MAIRA LIMA	MAIRA LIMA	PF AA PAINELA FERRO	ADMINISTRADOR DO SISTEMA	PENDENTE	8

Um duplo clique sobre um dos registros abre a tela de detalhes da agenda.

Ao efetuar um duplo clique sobre um dos registros da tela de consulta de scripts é possível editar um script existente desde que a situação esteja diferente de realizado.

CRM2307 - Execução de Script QUESTIONARIO 001 pesquisa produto

Empresa: TOTVS S.A Produto: Data: 14/05/2014  
 Contato: MARCELO FERRARI (47) 21013000 / Pessoa: ADMINISTRADOR DO SISTEMA Hora: 16:09

```

- QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO DO PRODUTO ABC?
( ) Muito satisfeito
( ) Satisfeito
(X) Pouco Satisfeito
( ) Insatisfeito
-----
- QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO PARA O PRODUTO ABC?
Nota de 0 a 10      09,00
-----
- QUAL A SUA OPINIÃO SOBRE A EMPRESA X?
Resposta: nada a declarar
-----
- QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO PARA O PRODUTO XYZ?
( ) Muito Satisfeito
(X) Satisfeito
( ) INSATISFEITO
-----
    
```

Total de Pontos : 12

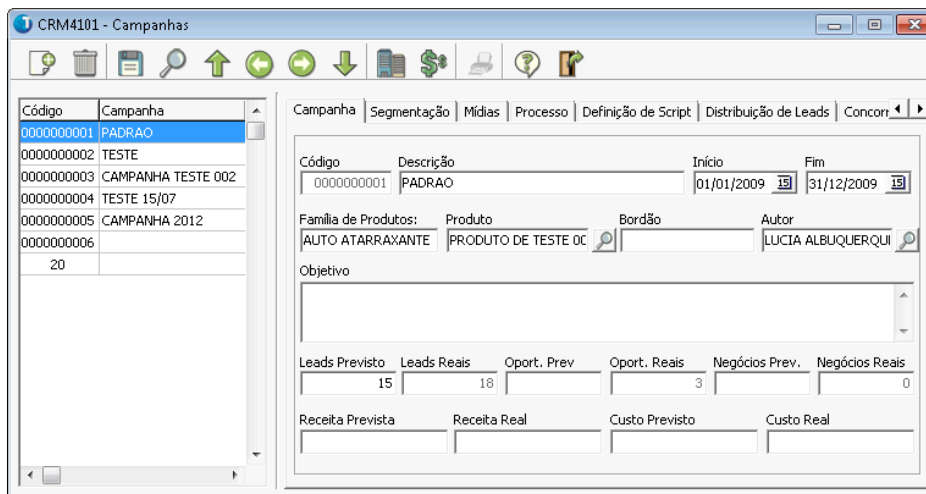
Ao responder as questões que são pontuadas o programa irá mostrar o total de pontos acumulados para o questionário.



## CAMPANHA E PROSPECÇÃO

O módulo de campanha e prospecção é uma ferramenta de cadastro e gerenciamento de campanhas de marketing, bem como possibilita a realização de processos gerar e imprimir etiquetas, de envio de e-mail marketing e mala direta. Também permite controlar outras ações de marketing, como eventos e publicações.

### CAMPANHAS



O cadastro de campanhas é formado por um cadastro principal e uma série de sub-cadastros que permitem registrar todo o planejamento de uma campanha. A primeira aba, Campanha, contém os dados base, como código e descrição, vigência, família e produto e um campo denominado “Objetivo” que permite descrever a campanha. Os campos de Leads, Oportunidades e Negócios previstos são informados pelo usuário, enquanto os respectivos campos reais são calculados pelo sistema.

Na guia “Segmentação” o usuário deverá descrever como serão criados os sub-grupos, isto é, as consultas do cadastro de empresas.

Para “Mídias” é possível informar um ou mais meios de mídia que se pretende utilizar para esta campanha.

Campanha | Segmentação | Mídias | Processo | Definição de Script | Distribuição de Leads | Concorr. ▶▶

Mídia	Data Inicial	Data Final
▶ Mala Direta	01/01/2009	31/12/2009
Telemarketing	01/01/2012	31/12/2012

Na aba “Definição de Scripts” deve-se informar quais scripts poderão utilizados nas agendas de atividades relacionadas a campanha.

Campanha | Segmentação | Mídias | Processo | Definição de Script | Distribuição de Leads | Concorr. ▶▶

Tipo Script  
 Hierárquico       Questionario

Código	Descrição
▶ 0000000005	Script Hierarquico
0000000006	Script recebimento
0000000008	Novo script da FAST CARGO
0000000010	TESTE CRM LOGIX

Um duplo clique sobre um dos registros abre a tela de detalhes da agenda.

Em seguida, a aba “Concorrentes” permite incluir os concorrentes que estão relacionados a campanha. A consulta de concorrentes é feita buscando as empresas cujo tipo de relacionamento está definido como “Concorrente”, ou seja, de acordo com o parâmetro 001.

Processo | Definição de Script | Distribuição de Leads | Concorrentes | Verbas de Marketing ▶▶

Concorrentes da Campanha

Código	*Fantasia:	Empresa
▶		

E por fim, o cadastro de “Verbas de Marketing” possibilita informar um orçamento ou os gastos que serão realizados com a campanha.



Processo | Definição de Script | Distribuição de Leads | Concorrentes | Verbas de Marketing


Moeda:

### Verbas de Marketing

Campanha	Mês/Ano	Quantidade	Verba	Real
▶ PADRAO	/			0.00
PADRAO	/	0		0.00
CAMPANHA TESTE 002	/			0.00
TESTE 15/07	/			0.00
CAMPANHA 2012	/			0.00

Quantidade:  Mês/Ano: / Verba:  (Valor expresso em

Total Verba:  0.00 Total Real:  0.00 Total Diferença:  0.00

O cadastramento é feito através de um programa que se abre ao clicar sobre o botão .

CRM4104 - Atividades e Custos dos Eventos

### Atividades e Custos dos Eventos

Evento: PADRAO

Moeda: REAL Taxa de Conversão: 0

Data	Atividade	Responsável	Situação	Valor Orçado	Valor Real
▶ 21/09/2010	TLMK ATIVO	ANTONIO OSWALDO COS	PENDENTE	0,00	0,00
22/09/2010	ENVIAR PROPOSTA	ADRIANA NASCIMENTO	PENDENTE	0,00	0,00
21/09/2010	SERVIÇOS INTERNOS	VANDERLEI BUENO	PENDENTE	0,00	0,00
21/11/2012	FAZER VISITA	ADRIANA NASCIMENTO	PENDENTE	0,00	0,00

Para cada atividade é possível registra uma ou mais despesas.

CRM4105 - Custos por Atividade

### Itens de Custo por Atividade

Atividade: TLMK ATIVO

Moeda: Moeda: REAL Taxa de Conversão: 0

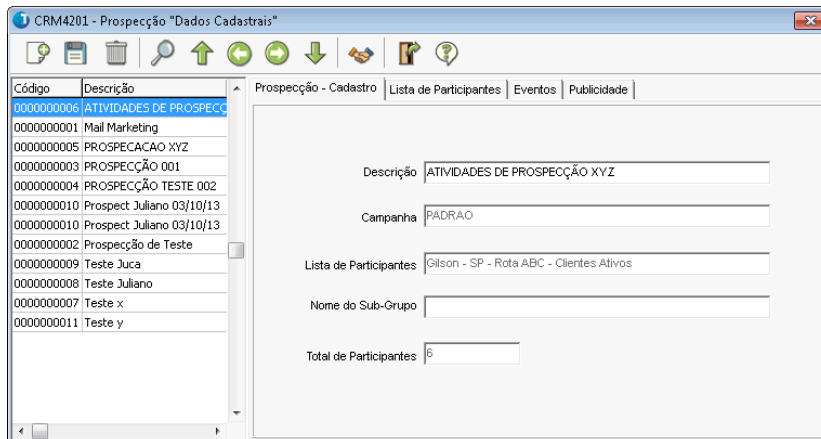
Custos	Valor Orçado	Valor Real
▶ REFEIÇÃO	0,00	0,00

Valor Orçado:  100,00 [Valor expresso em moeda corrente]


Total Valor Orçado:  0,00 Total Valor Real:  0,00

## PROSPECÇÃO

Esta ferramenta é utilizada para executar as ações planejadas na Campanha. Cada campanha pode conter uma ou mais ações de prospecção, sendo que cada prospecção pode ser direcionada a uma determinada segmentação (ou sub-grupo).



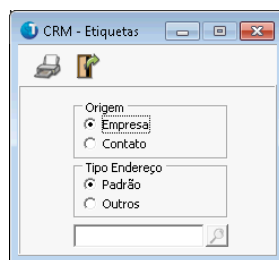
Na primeira aba do programa de cadastro de Prospeção, ao incluir, deve-se informar uma descrição ou nome para a ação. Será exibida uma tela de pesquisa para informar uma das campanhas existentes e em seguida outra consulta para selecionar a lista de participantes ou segmentação a ser utilizada.

Clicando sobre o botão  "Contatos" é possível fazer a manutenção da lista selecionada, no entanto não é permitido neste programa trocar a lista informada inicialmente.

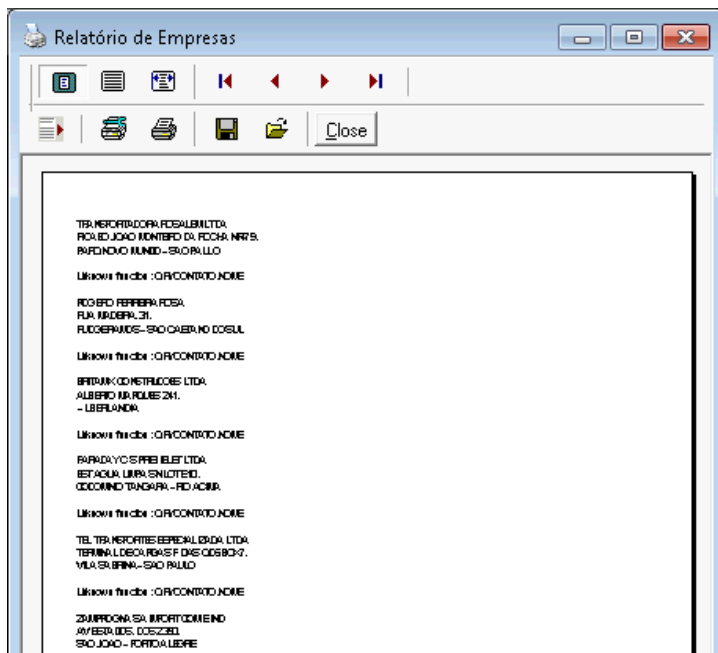
A aba "Lista de Participantes" irá mostrar uma relação de todas as empresas e contatos que foram selecionados para a lista. É possível, a partir dos botões localizados logo acima do grid, executar as seguintes rotinas:



## **Imprimir**

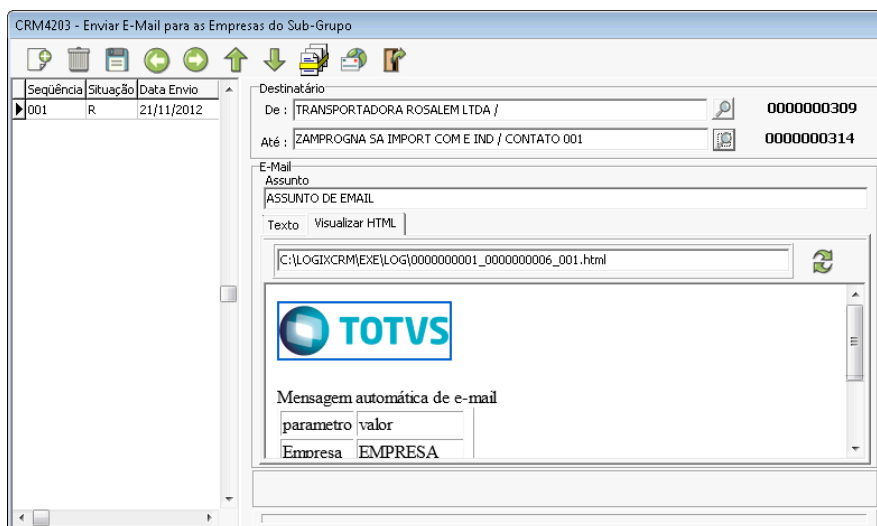


Após informar o tipo de origem dos dados e o tipo de endereço a ser utilizado, gera um relatório de etiquetas. É importante ressaltar que o leiaute das etiquetas pode ser alterado e adequado de acordo com o padrão de etiquetas que se queira imprimir.



## Enviar e-mail para empresas do sub-grupo

Ao clicar sobre o botão de enviar e-mail será aberto o programa de controle de envio de email-marketing. Este programa permite Selecionar uma lista de destinatários, escolher um modelo de e-mail e executa o processo de envio de e-mail para cada destinatário da lista selecionada.

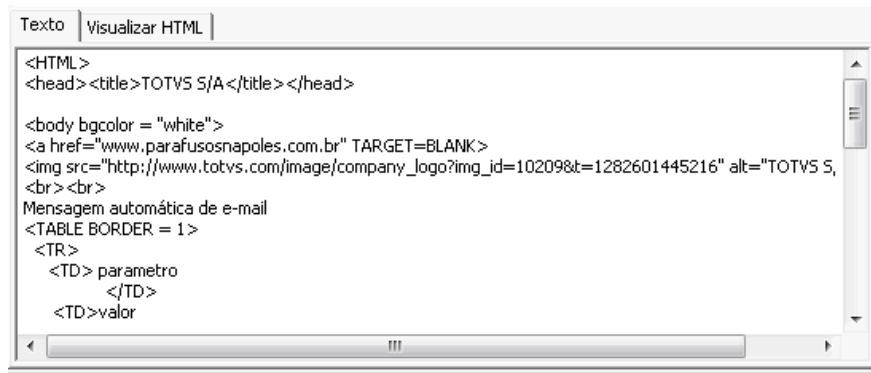



Para executar o processo de envio de e-mail para uma lista, deve-se clicar sobre o botão de inclusão. Um novo registro será adicionado e o usuário deverá então selecionar, a partir dos botões de zoom, os destinatários, ressaltando que serão mostrados somente aqueles que fazem parte da lista selecionada na prospecção. Em seguida deve-se selecionar uma máscara de e-mail existente ou pode-se digitar uma mensagem diretamente no campo de texto do e-mail.



Caso queira enviar uma mensagem em formato HTML, deve-se escrever a mensagem diretamente em HTML. Clicando sobre a guia “Visualizar HTML” será exibida uma prévia de como a mensagem ficará.

Para adicionar imagens que possam ser visualizadas no e-mail do destinatário, use o caminho de uma figura acessível publicamente na internet.

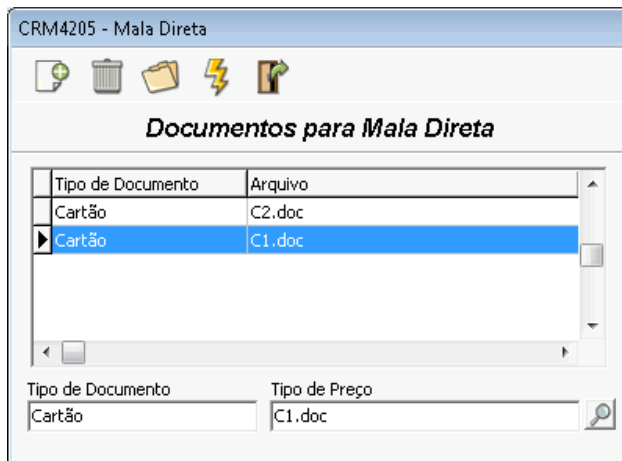


Depois de feitas as edições do e-mail e ter gravado as alterações, deve-se clicar sobre o botão  “Enviar e-mail” localizado na barra de botões do programa.

É importante lembrar que durante o processo de envio de e-mail o programa irá buscar o endereço de e-mail primeiramente no cadastro do contato e se não existir, o endereço de e-mail padrão da empresa. Portanto, é muito importante que o cadastro de contatos esteja sempre atualizado.

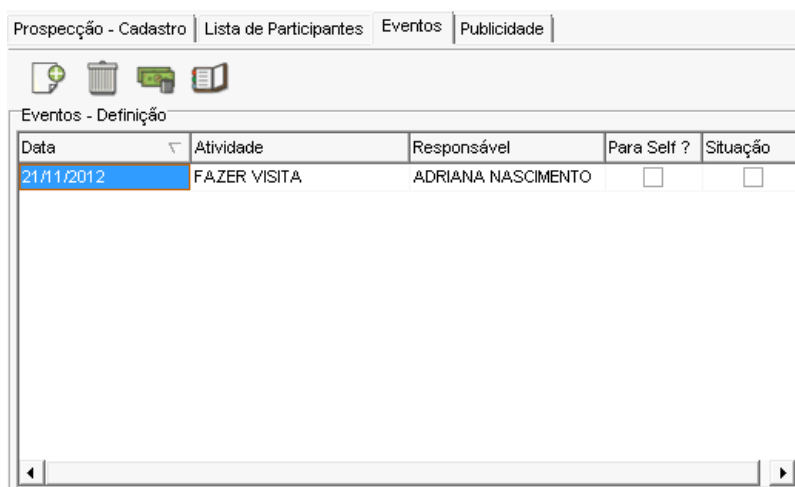
## W Documentos para Mala Direta

A rotina de Mala Direta de Prospecção permite utilizar o recurso de Mala direta do MsWord. O programa gera uma tabela em formato DBF que deve ser utilizada como base de dados para o documento modelo. Sempre que for executar o processo de Mala Direta a tabela de dados deve ser atualizada.

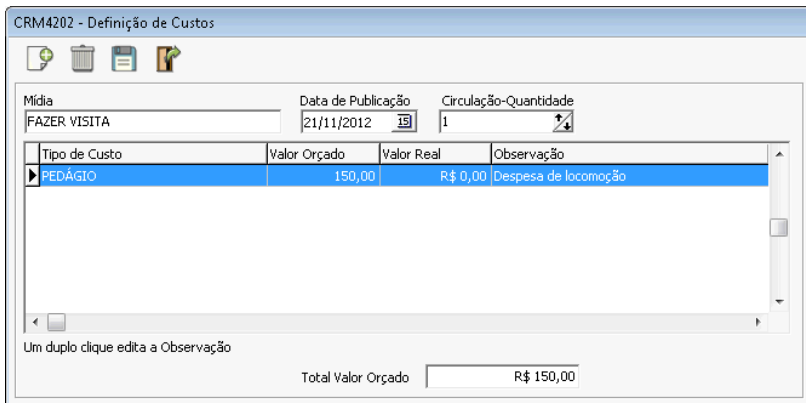


O funcionamento do programa ocorre da seguinte forma: Ao clicar no botão de incluir será exibida uma lista de tipos de documentos, que podem ser Carta, Etiqueta ou Envelope. Em seguida, é necessário selecionar o arquivo de modelo para o tipo selecionado. Para cada um desses tipos deve existir, previamente formatados, os respectivos documentos Word de modelos, já associados a tabela de dados “MALAD.DBF” (é gravado no diretório raiz do Logix CRM).

Na aba de “Eventos” é possível cadastrar as atividades que estão sendo realizadas para a prospecção atual, informando a data da ação, a Atividade e o responsável.

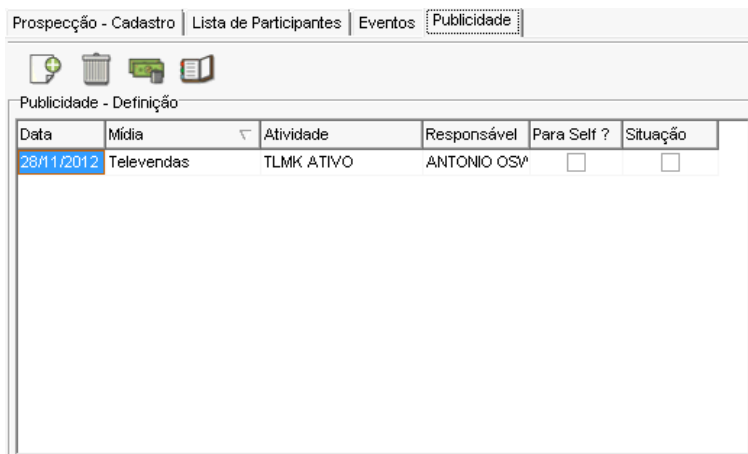


Para cada atividade podem ser informadas as despesas realizadas para aquela atividade.



Também é possível incluir uma ou mais agendas de atividades para registrar os detalhes do evento. Esta agenda fica associada a campanha e a prospecção.

Na guia “Publicidade” deve-se cadastrar as ações de prospecção relacionadas a qualquer tipo de utilização de atividades de publicidade.



Assim como na guia de eventos é possível cadastrar as despesas e incluir atividades de agenda para cada ação publicitária informada.

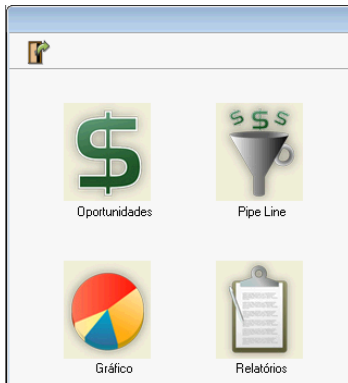
## GESTÃO DE VENDAS

O menu de Gestão de Vendas contém dois processos, que são, “gestão de oportunidades” e “Metas e Acompanhamento”.





## Gestão de Oportunidades



Ao clicar sobre o botão de Oportunidades o sistema irá abrir a tela de controle a partir da qual é possível fazer o cadastro, pesquisa e manutenção. Neste programa serão mostradas todas as oportunidades a qual o usuário tem acesso à ficha da empresa, ou seja, são aplicados os filtros de permissões de acesso por tipo de relacionamento e nível hierárquico, além dos campos de filtro existentes na tela de consulta.

CRM5102 - Oportunidades

Código

Pessoa  Grupo

Empresa  Sub-Grupo

ADMINISTRADOR DO SISTEMA  Todas  Todas

Fase  Todos  Todos

Situação  Todas  Todas

**Legenda**

- Pendente, Menor ou Igual a Hoje
- Pendente e Maior que Hoje
- Realizado/Perdido

Código	Dt.Inicio	Prox.Acao	Empresa	Fase	Situação	Expec.Fech.
<input checked="" type="checkbox"/> 0000000002	29/09/2009		ALPHEMA COM E SERV LTDA		Perdido	0,00 (%)
<input checked="" type="checkbox"/> 0000000003	29/09/2009		ALPHEMA COM E SERV LTDA		Perdido	0,00 (%)
<input checked="" type="checkbox"/> 0000000004	30/09/2009		RHENO FIX COMERCIO PECAS LTDA		Perdido	0,00 (%)
<input checked="" type="checkbox"/> 0000000005	30/09/2009		ROCAR COM IMP DE ACESS INDS LTI		Perdido	0,00 (%)
<input checked="" type="checkbox"/> 0000000027	19/07/2013	02/08/2013	JULIANO NICOCELLI		Pendente	0,00 (%)
<input checked="" type="checkbox"/> 0000000029	04/10/2013	18/10/2013	RETIRA		Pendente	0,00 (%)
<input checked="" type="checkbox"/> 0000000028	04/10/2013	18/10/2013	RETIRA		Pendente	0,00 (%)
<input checked="" type="checkbox"/> 0000000030	27/11/2013	11/12/2013	TRANSVOLTEC ELETR IND E COM LTI		Pendente	0,00 (%)
<input checked="" type="checkbox"/> 0000000017	01/02/2011	15/03/2011	RHENO FIX COMERCIO PECAS LTDA	ABERTURA	Fechado	15,00 (%)
<input checked="" type="checkbox"/> 0000000024	19/10/2012	19/11/2012	RETIRA	ABERTURA	Pendente	0,00 (%)
<input checked="" type="checkbox"/> 0000000014	27/12/2010		METALICA ESTR DE ACO LTDA	DESENVOLVIMENTO	Fechado	40,00 (%)

Ao clicar sobre o botão de incluir será exibida a tela de cadastro e manutenção da oportunidade. Durante o processo de inclusão uma tela intermediária permitirá ao usuário informar os dados da empresa, campanha, família de produto e processo de venda. É importante ressaltar que o campo campanha e família não são obrigatórios. Ao informar a família de produtos, somente itens desta família poderão ser adicionados à oportunidade.



Seleção

✓ ✗

Empresa: MARCELO ROMAO FERRARI----

Campanha: PADRAO

Processo de Venda: PROCESSO 01

Família de Produtos:

Depois de confirmar os dados iniciais será exibida a tela de cadastro e manutenção da oportunidade.

CRM5103 - Gerenciamento de Oportunidades

Oportunidade | Acoes/Expectativas (%) de Fech.Negocios | Concorrentes

Oportunidade: 0000000035 Empresa: MARCELO ROMAO FERRARI----

Contato: FERRARI Telefone: (111) 12954497 Fax:

Responsável: ADMINISTRADOR DO SISTEMA 8189

Fase: Situação: PENDENTE

Abertura: 21/05/2014 Próxima ação: 04/06/2014 Encerramento:

Origem: OPORTUNIDADE Contrato: Gerado por: ADMINISTRADOR DO SISTEMA

Atendente: ADMINISTRADOR DO SISTEMA Perfil: ARROGANTE

Descrição da Oportunidade:

Descrição da Oportunidade

Produtos

Tabela de Preço: Tipo de Preço: Situação:

Preço Unitário	Desconto (%)	Preço Líquido	Quantidade	Valor Total
R\$ 25.0000	x -1,199,900.0000 / 100 =	R\$ 300,000.0000	x 100 =	R\$ 30,000,000.0000

Código	Produto	Qtde	Tabela de Preço	Tipo de Preço	Valor	Desco
APRFER0350650IZ	PRODUTO DE TESTE 001	5			R\$ 100.0000	-899,9
▶ APRFER0390160IZ	PRODUTO DE TESTE 002	100			R\$ 25.0000	,199,9

Valor Potencial: R\$ 3,000.0000 Valor Negociado: R\$ 4,500,000.0000

No cadastro de oportunidades o programa traz o contato padrão, mas este pode ser alterado. O campo responsável indica qual pessoa/usuário deverá gerenciar o processo. A oportunidade irá aparecer no painel de consulta do responsável e as atividades pendentes em seu to-do List;

As alterações importantes da oportunidade acontecem no quadro de Produtos. Ao clicar sobre o botão de incluir o programa irá mostrar a lista de produtos. Caso o parâmetro 079 estiver marcado como "S", então será necessário selecionar uma tabela de preço e tipo de preço para o item. Neste caso o "Preço Unitário" não poderá ser alterado e a negociação será feita através do campo de desconto, que pode receber valores positivos e negativos.

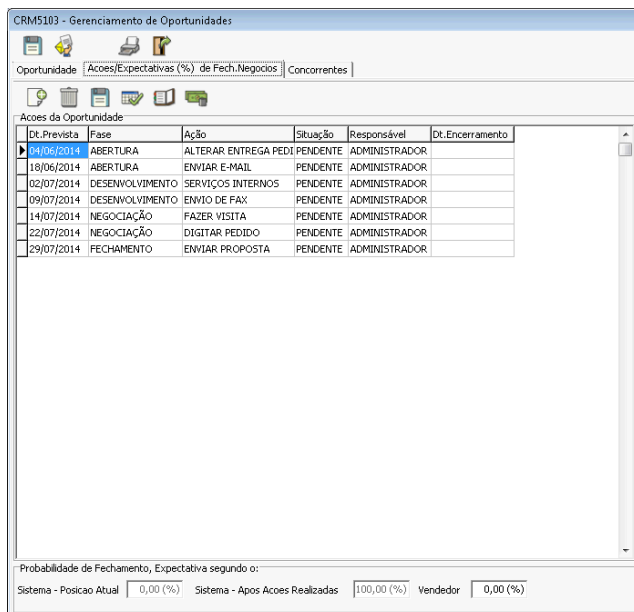
No rodapé do formulário são mostrados os campos de totalização, o Valor potencial e o Valor Negociado.


O Valor potencial é o resultado da somatória do preço Unitário multiplicado pela quantidade do Item. Todos os itens são calculados.



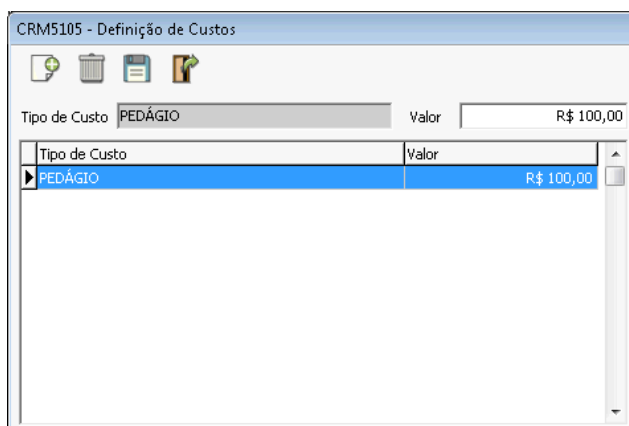
No campo Valor Negociado são somados apenas os Itens que estão com a situação marcadas como “Ganhou”. Este campo indica os itens que foram aprovados pelo cliente, portanto, no decorrer da negociação este valor pode mudar de “perdeu” para “ganhou” até o encerramento ou fechamento da oportunidade.

Na guia de “Ações/Expectativas (%) fech. Negócio”. São exibidas as fases e ações da Oportunidade. O sistema irá criar um cronograma de atividades baseado no processo de vendas escolhido na inclusão da oportunidade. O usuário deverá alterar a situação de cada atividade, na sequência em que elas aparecem. É possível incluir outras atividades manualmente.




Na barra de ferramentas dos itens o botão  permite incluir uma nova agenda para a atividade que estiver selecionada.

O botão  irá exibir a tela de cadastro de custos da atividade.



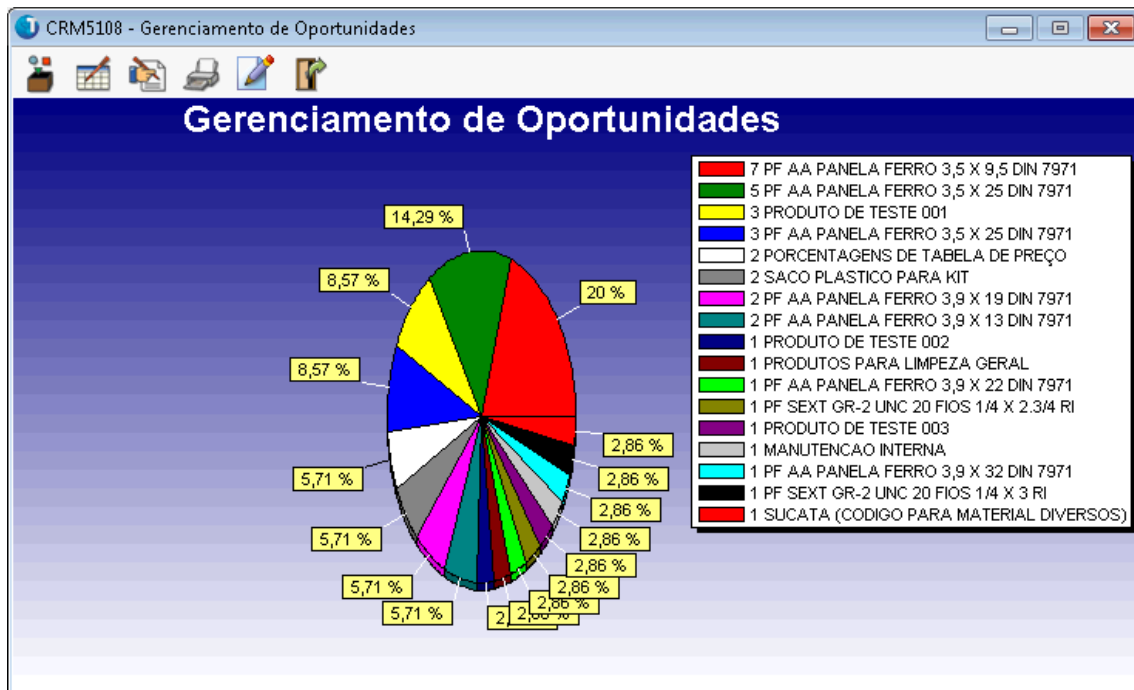


O botão  abre a tela de cadastro de documentos para a oportunidade. O programa irá mostrar somente os documentos que estiverem relacionados com a oportunidade selecionada.



## GRÁFICO

A opção de Gráficos no menu de Gestão de Vendas exibe uma tela de com os gráficos para as oportunidades, podendo ser visualizados nas dimensões de produtos, vendedor ou fase de venda. O programa permite ainda a impressão dos gráficos.



Além da opção de gráficos, estão disponíveis diversos relatórios, tais como "Oportunidades cadastradas no período", "Oportunidades Perdidas", "Oportunidades Fechadas/Concluídas" e "Fases e ações Atrasadas".

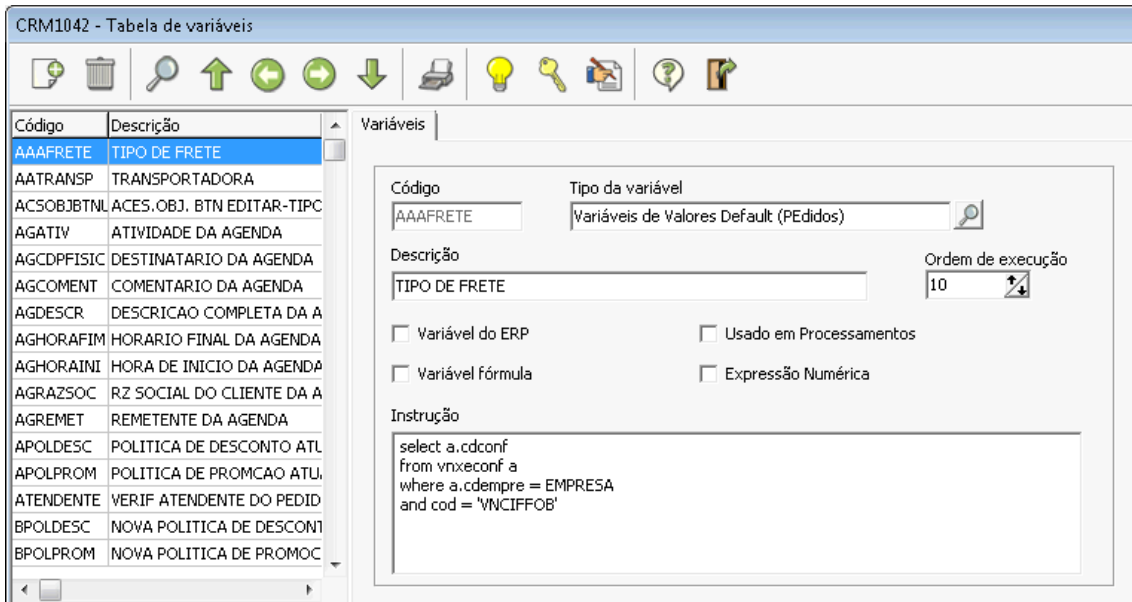
## REGRAS DE NEGÓCIO E MÁSCARA DO PEDIDO

Um dos aspectos mais importantes do Logix CRM é sua flexibilidade em configurar a tela de orçamentos e implementar regras de negócios para validação destes orçamentos.

A tela de orçamentos é totalmente configurável. Para cada campo é possível definir variáveis e fórmulas para cálculos, valores padrão, consulta para pesquisa do campo, e recálculo.

A seguir serão apresentados os detalhes

### Tabela de variáveis



Código	Descrição
AAAFRETE	TIPO DE FRETE
AATRANSP	TRANSPORTADORA
ACSOBJBTNL	ACES.OBJ. BTN EDITAR-TIPC
AGATIV	ATIVIDADE DA AGENDA
AGCDPFISIC	DESTINATARIO DA AGENDA
AGCOMENT	COMENTARIO DA AGENDA
AGDESCR	DESCRICAO COMPLETA DA A
AGHORAFIM	HORARIO FINAL DA AGENDA
AGHORAINI	HORA DE INICIO DA AGENDA
AGRAZSOC	RZ SOCIAL DO CLIENTE DA A
AGREMET	REMETENTE DA AGENDA
APOLDESC	POLITICA DE DESCONTO ATL
APOLPROM	POLITICA DE PROMCAO ATU.
ATENDENTE	VERIF ATENDENTE DO PEDID
BPOLDESC	NOVA POLITICA DE DESCONT
BPOLPROM	NOVA POLITICA DE PROMOC

Código	Tipo da variável	Descrição	Ordem de execução
AAAFRETE	Variáveis de Valores Default (Pedidos)	TIPO DE FRETE	10

Variável do ERP       Usado em Processamentos  
 Variável fórmula       Expressão Numérica

Instrução

```
select a.cdconf
from vnxconf a
where a.cdempre = EMPRESA
and cod = 'VNCIFFOB'
```

O cadastro de variáveis é uma importante ferramenta do CRM pois a parametrização da máscara de pedidos, máscaras de e-mail ou a implementação de regras de negócio dependem da criação e elaboração de variáveis.

Uma variável, no Logix CRM, é criada a partir de um cadastro na tabela de variáveis. Elas podem ser de vários tipos, dependendo da finalidade ou sua utilização. Os tipos mais importantes são:

- Variáveis de Usuário e Globais: Esses dois tipos de variáveis podem ser utilizados em qualquer parte do sistema que permita o uso de variáveis;
- Valores Default de Pedidos: São utilizadas especificamente na máscara da tela de orçamentos.
- Variáveis de Regras de Crédito, Preço, Aprovação de Pedidos, etc: São variáveis específicas para criação de regras de negócio.

Ao definir uma nova variável é necessário identificar se esta é uma “Variável Fórmula”. Esta opção deve ser marcada sempre que a instrução da variável não tratar de nenhum tipo de comando SQL explícito, ou seja, SELECT ou EXEC



(procedure). As variáveis do tipo fórmula podem conter um valor literal numérico ou texto ou ainda outras variáveis.

A opção “Expressão Numérica” deve ser marcada sempre que o resultado esperado para a variável for um valor numérico.

## SINTAXE DE UMA VARIÁVEL

As variáveis do Logix CRM possuem uma sintaxe própria, que deve ser seguida para que o interpretador execute corretamente os cálculos.

\* Tipo de Instrução: As instruções das variáveis podem ser de dois tipos, sendo “Consulta” ou “Fórmula”.

**Consulta** é toda instrução que é aceita como um comando SQL válido, entretanto deverá iniciar pelos comandos “SELECT” para consultas ou “EXECUTE” para procedures. Numa instrução SELECT é possível utilizar chamadas de funções do banco de dados e no caso de procedures é possível operar instruções DML internamente.

As instruções do tipo consulta deverão retornar sempre um único registro e uma única coluna, pois resultados além disto serão descartados.

O uso da tabela “DUAL” no Oracle ou “DUAL\_RESULT” para demais bancos pode ser empregados em comandos SQL para chamadas de funções ou para cálculos entre variáveis. Exemplo:

```
“select ( {VARA} + {VARB} ) res from DUAL_RESULT”
```

Obs: caso a tabela dual\_result não existir no banco de dados, deve-se cria-la.

```
Create table dual_result (id char(1) );
```

```
Insert into dual_result (id) values ('S');
```

**Fórmulas** são instruções baseadas em uma ou mais variáveis do Logix CRM e que juntamente com o emprego da valores literais, instrução condicional SE[ ], operadores aritméticos (+, -, / e \*) ou operadores lógicos (=, #, > e < ) formem uma instrução válida.

A instrução condicional SE[ ], tem uma sintaxe própria para o Logix CRM e deve ser sempre escrita na seguinte forma:

```
“SE[ <CONDIÇÃO> ; <INSTRUCAO PARA VERDADEIRO> ; <INSTRUÇÃO PARA FALSO> ]”
```

<condição> - É expressão escrita na forma de uma condição, ou seja, qualquer comparação válida entre duas expressões, que resulte num valor TRUE ou FALSE.

**Operadores Lógicos ou Condicionais:** São símbolos utilizados em uma condição da instrução SE[ ] que tem a finalidade de realizar a comparação entre dois valores ou expressões

Os operadores condicionais aceitos no Logix CRM são:

Igual (=): Operador de igualdade

Diferente (#): Operador de diferença

Maior (>): Comparador de maior valor entre a expressão à esquerda do sinal com a expressão à direita.


Menor (<): Comparador de menor valor entre a expressão à esquerda do sinal com a expressão à direita.

Obs: Não são permitidos operadores de ">=" ou "<=".

Além das operações condicionais, é possível criar instruções com operações aritméticas. Estas instruções podem conter valores literais e variáveis, separadas por operadores e pelo símbolo de parênteses.

### Escrevendo uma formula:

Ao escrever uma formula é necessário ter em mente as variáveis que serão necessárias, pois é preciso que elas estejam previamente cadastradas no sistema. Existem duas maneiras de adicionar uma variável a instrução, sendo a primeira, digitar o nome desta, sempre em letras maiúsculas e entre os símbolos de { } (entre

chaves). A segunda forma é selecionando a variável existente através do botão  que irá exibir uma tela de consulta com as variáveis existentes.

É importante salientar alguns fatos sobre a grafia de expressões utilizando variáveis.

- Devem sempre se escritas em letras maiúsculas;
- Devem estar delimitadas pelos símbolos de chaves { };
- Utilizar sempre um espaço em branco entre a variável e um operador
- Variáveis que podem retornar valores negativos devem ficar entre parênteses. Ex: ({VARX}) + ({VARY})
- Parenteses definem a prioridade de execução da expressão, do mais interno para o mais externo;

- Em caso de consultas SQL, ao usar uma lista de variáveis, como por exemplo na clausula IN, separe a variável da vírgula com um espaço. Ex:

```
“select ‘S’ res from tabela where campo in ( {VARX} , {VARY} ,  
{VARZ} )”
```

Outro ponto importante sobre a criação de variáveis, tanto em consultas como em fórmulas é a utilização de variáveis de sistema. As variáveis de sistema é um conjunto finito de variáveis pré-existentes no CRM que contém um valor de memória específico de acordo com sua finalidade, como por exemplo a variável EMPRESA que contém o código da empresa, PEDIDO com o número do orçamento ou PRODUTO com o código de um item. É importante lembrar que essas variáveis contém o valor específico daquela tela ou programa em que está sendo executado o processamento. Assim a variável EMPRESA, por exemplo, contém o código do cliente da agenda, do orçamento, da oportunidade ou do chamado.

Exceto variáveis que são do tipo fórmula ou consulta com apenas valores literais, todas as demais precisam de pelo menos uma variável de sistema, ou seja, é quase impossível escrever uma variável sem a utilização de uma variável de sistema.

As variáveis de sistema podem ser selecionadas em várias partes do sistema e são

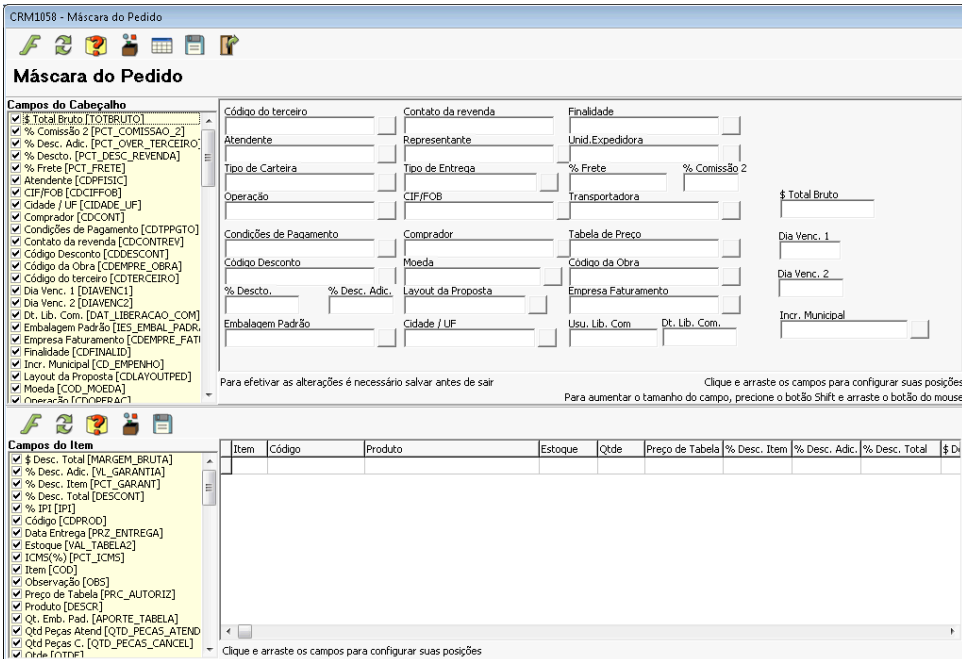
normalmente acessadas através da consulta utilizando o botão .

Especificamente para Regras de pedidos, variáveis de orçamento e máscara do pedido pode-se utilizar das variáveis “ORCAMENTO\_” e “ORC\_ITEM\_”. Estas variáveis carregam os dados que estão na memória durante o processamento de algumas rotinas como valores default do pedido, validação das regras de negócio ou ainda na importação de pedidos e orçamentos do PALM/Tablet e consistência de orçamentos.



## MÁSCARA DE PEDIDOS

A função de manutenção da máscara de pedidos permite parametrizar de inúmeras maneiras o comportamento de quase todos os campos das tabelas de cabeçalho e itens do orçamento. É possível através desta rotina determinar um valor que será gravado por padrão em um determinado campo, se este campo pode ou não ser editado e a forma como isto pode ocorrer, ou seja, se será digitado, uma consulta ou zoom, ou ainda um campo calculado que não pode ser alterado manualmente, mas somente através de uma fórmula.




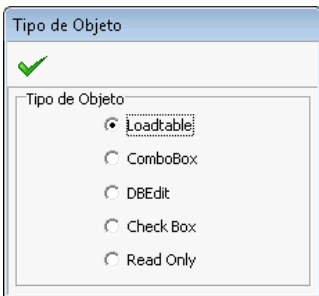
A tela deste programa é dividida em quatro áreas, além das duas barras de ferramentas.

Na parte superior, ao lado esquerdo encontram-se os campos da tabela de cabeçalho de pedidos. No quadro do lado direito, os campos que foram selecionados e posicionados no formulário.

Para adicionar um campo da lista para o formulário deve-se clicar sobre o item e arrastá-lo para o quadro do lado direito soltando o campo sobre o local que quer posicioná-lo. Após este evento, é importante salvar o procedimento para que a alteração não se perca. Em seguida é possível redimensionar o campo. Para isso pressione a tecla SHIFT e clique sobre o componente do campo na tela e arraste para a esquerda ou direita a fim de aumentar ou diminuí-lo.

Depois de ajustados o leiaute da tela de orçamentos é o momento de definir os tipos dos campos.

Selecione um dos objetos da tela clicando sobre o título dele. O programa irá posicionar o item da lista. Em seguida clique sobre o botão  objeto e será exibida a tela para selecionar o tipo de objeto que irá aparecer para o campo.




Tipo de Objeto

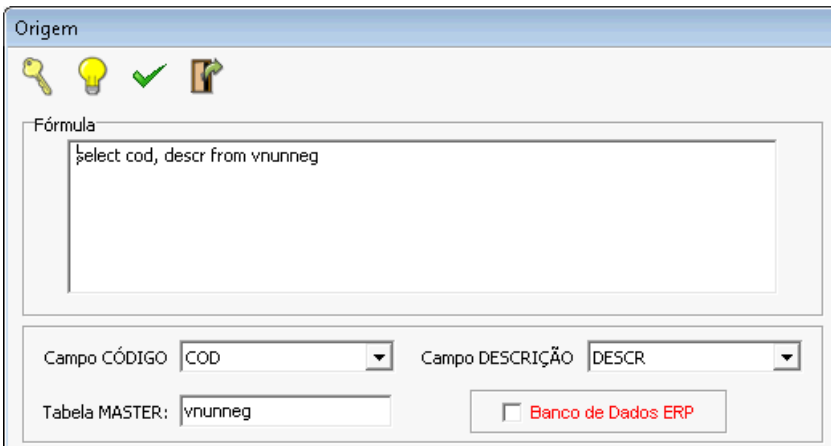
✓

Tipo de Objeto

- Loadtable
- ComboBox
- DBEdit
- Check Box
- Read Only

- **Load table:** Será parametrizado para mostrar um campo do tipo pesquisa ou ZOOM;
- **ComobBox:** Mostra um componente com uma lista suspensa para selecionar o valor;
- **DbEdit:** Exibe um campo de edição. O Usuário poderá digitar o valor diretamente no campo;
- **CheckBox:** Mostra um campo de caixa de seleção do tipo marcar/desmarcar.
- **ReadOnly:** O campo é visível na tela mas o valor não pode ser alterado manualmente, ou seja, apenas através de uma fórmula ou variável.

Para os campos do tipo Load Table é necessário definir a consulta que será utilizada no Zoom. Clique sobre o botão  Sql Origem e será mostrada uma janela para edição da consulta SLQ.



Origem

🔑 💡 ✓ 📄

Fórmula


```
select cod, descr from vnunneg
```

Campo CÓDIGO: COD

Campo DESCRIÇÃO: DESCR


Tabela MASTER: vnunneg

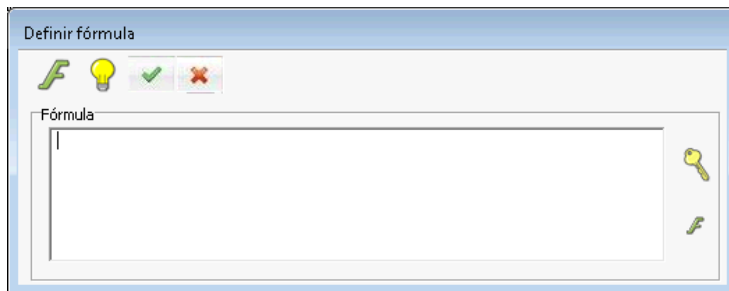
Banco de Dados ERP



Neste formulário deve-se definir uma instrução SQL do tipo consulta que deverá retornar a lista de valores para a tela de pesquisa. É possível escrever qualquer comando SELECT válido para o banco de dados, além da utilização de variáveis tanto de usuários como variáveis de sistema. Após editar o SQL, clique sobre o botão  para testar e salvar a consulta.

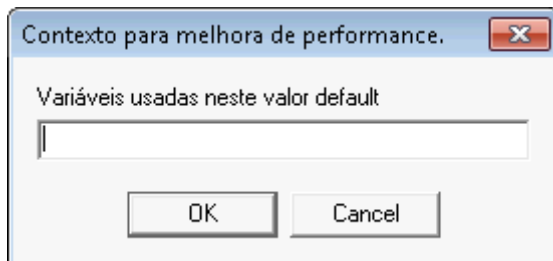
Na caixa de seleção do campo CÓDIGO, deve-se selecionar qual será o campo de retorno da consulta que será gravado na tabela de orçamentos, ou seja,

no campo de origem. O campo DESCRIÇÃO indica qual campo da consulta contém o valor que representa a descrição amigável do valor selecionado. Em tabela MASTER deve-se informar o nome da tabela principal da consulta.

Além de definir o valor da consulta para um campo do tipo Load table, também é possível determinar um valor padrão ou default. Os valores padrões podem ser uma literal, uma variável ou fórmula. Para determinar o valor padrão, após selecionar o campo, clique sobre o botão . Será exibida a tela “Definir Formula”.




Ao clicar sobre o botão  o programa irá exibir a janela de pesquisa de variáveis. Após informar a variável ou expressão, deve-se clicar no botão  testar para verificar se existe algum problema na expressão. Em seguida clique sobre o botão confirmar para gravar a alteração e fechar a janela. É importante copiar o nome das variáveis da expressão para preencher a tela que irá se abrir em seguida.






Nesta tela informe o nome das variáveis que estão sendo utilizadas na expressão separadas por vírgula.

Quando o valor de um determinado campo da tela de orçamentos é alterado pelo usuário, em muitas situações essa alteração pode afetar o valor de outros campos. Por exemplo. Ao informar uma determinada tabela de preço no cabeçalho o campo de preço do item pode ter uma fórmula para buscar o respectivo valor na tabela informada. Entretanto, se o usuário, após ter informado os itens, alterar a tabela, será necessário que os valores dos itens sejam ajustados para a nova tabela. A este tipo de ação dá-se o nome de Recálculo.

O Recálculo é uma parametrização de um determinado campo que permite informar quais campos deverão ter seus valores padrões, ou fórmulas, reprocessados após a alteração. Clique sobre o botão  Recalcular e o sistema irá abrir a janela de seleção de campos para o recálculo.

Campos para Recálculo

## \$ Total Bruto

Selecione os campos para recálculo :

Cabeçalho :	Itens :
<input type="checkbox"/> Receptivo <input type="checkbox"/> CIF/FOB <input type="checkbox"/> Cliente Intermediário. <input type="checkbox"/> Cond.Pgto Cl.Intermediário <input type="checkbox"/> Comprador <input type="checkbox"/> Contato da revenda <input type="checkbox"/> Código Desconto <input type="checkbox"/> Empresa Faturamento <input type="checkbox"/> Código da Obra <input type="checkbox"/> Finalidade <input type="checkbox"/> Layout da Proposta <input type="checkbox"/> Local de Entrega <input type="checkbox"/> Nat.Ope Cl.Intermediário <input type="checkbox"/> Operação <input type="checkbox"/> No.Pedido Pai <input type="checkbox"/> Atendente	<input type="checkbox"/> Preço de Tabela <input type="checkbox"/> Exibe Nota Fiscal <input type="checkbox"/> Item Faturável <input type="checkbox"/> Item <input type="checkbox"/> Código <input type="checkbox"/> Gerou O.C <input type="checkbox"/> Produto <input type="checkbox"/> Estoque <input type="checkbox"/> Gerou O.C <input type="checkbox"/> Qtde <input type="checkbox"/> Cod. Desc. <input type="checkbox"/> Unid.Medida <input type="checkbox"/> Preço de Tabela <input type="checkbox"/> % Desc. Item <input type="checkbox"/> % Desc. Adic. <input type="checkbox"/> Desc. Carcaba

Para gerar / atualizar a lista de campos clique no botão atualizar. Edite o campo abaixo para definir a ordem do recalculo e depois clique no botão aplicar para salvar suas alterações no BD.

Cabeçalho : \_\_\_\_\_

Itens : \_\_\_\_\_

Clique sobre um dos campos da lista e em seguida sobre o botão atualizar para que o campo selecionado seja adicionado. Os campos devem ser marcados na ordem em que deverão ser recalculados. Deve-se ter em mente que o sistema irá recalcular cada campo selecionado na ordem em que foram definidos. É possível alterar a ordem manualmente.

O sistema permite que o recálculo seja feito tanto para campos do cabeçalho do orçamento como também para os itens, em ambas as origens.

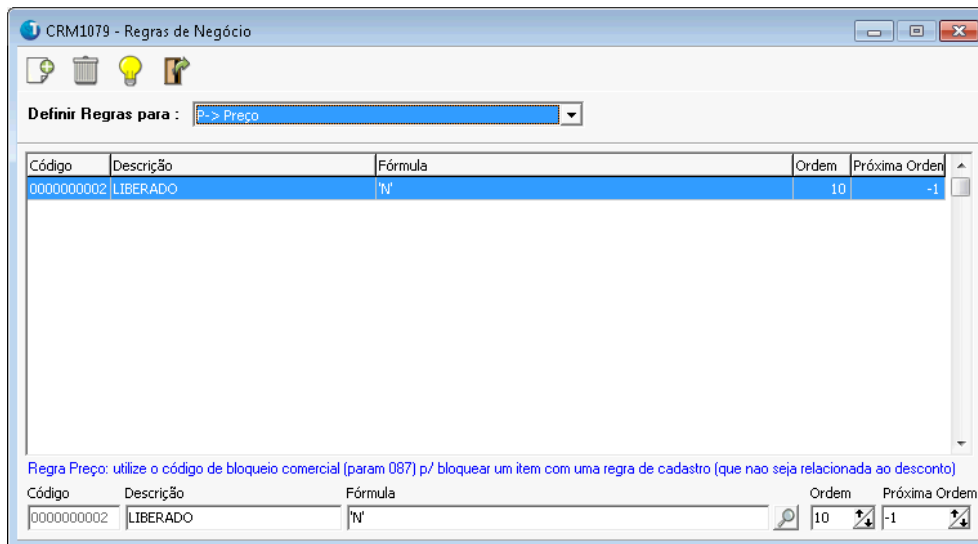
Após as alterações dos campos de recálculo deve-se clicar sobre o botão confirmar para que gravar os dados no sistema.

Na parte inferior da janela estão os quadros dos campos do item do orçamento. O procedimento de parametrização dos itens é muito semelhante ao utilizado para os campos do cabeçalho, entretanto, para adicionar um campo a grid basta marca-lo no quadro a esquerda. Após adicionar o campo deve-se procurá-lo na grade e arrastá-lo para a posição que deverá ficar no grid, assim como ajustar o seu tamanho ou comprimento.

É bem comum que os campos dos itens do orçamento tenham mais cálculos, logo o uso de variáveis e expressões devem ser elaborados tendo em vista a interdependência das informações, mais especificamente na questão do recálculo, pois ao alterar a ordem dos campos ou deixar de acrescentar algum nesta parametrização pode gerar erros que são muitas vezes difíceis de identificar.

## REGRAS DE NEGÓCIO

As regras de negócio são um conjunto de instruções criadas a partir de um cadastro de fórmulas ou expressões baseadas principalmente na utilização das variáveis de Logix CRM e tem a finalidade de executar validações para determinadas rotinas ou funcionalidades do sistema, como serão descritas adiante.



A tela de cadastro possui uma caixa de seleção para que possa escolher o tipo de regra que se quer dar manutenção, isto é, incluir ou alterar instruções.

Logo abaixo, no grid, são mostradas as instruções já cadastradas para a regra selecionada e no rodapé estão os campos para manutenção.

Para cadastrar uma instrução deve-se clicar sobre o botão Incluir e digitar os valores para os campos como segue:

- Descrição: Informe um nome ou descrição para a instrução;
- Fórmula: Digite uma fórmula ou expressão, ou ainda clique sobre o botão de zoom para abrir a janela de edição de expressões.
- Ordem: Cada regra deve ser executada numa ordem específica que deve ser definida neste campo. Utilize um valor inteiro e pode-se utilizar intervalos de 5 ou de 10 por exemplo, de forma que se uma nova instrução tiver de ser incluída pode-se colocá-la entre duas instruções já existentes.

Tipos de Regras de Negócio:

- **P-> Preço** (Ou desconto): permite cadastrar um conjunto de instruções que serão utilizadas para validar os itens do orçamento. Esta regra é executada para cada item do orçamento. Os valores esperados para as instruções são:

- \* 'N' : Indica que o item está liberado



\* -1 : Indica que a instrução atual está dentro dos parâmetros esperado, e deve executar a próxima instrução;

\* Código de Bloqueio: É um valor que deve ser atribuído ao final da instrução quando se quer bloquear o item. Este valor deve ser igual ao definido no parâmetro 087 do sistema.

- **K-> Crédito:** São as instruções que irão validar as consistências de crédito do orçamento. Esta consistência é executada apenas uma vez e permite validar aspectos como saldo de crédito, duplicatas em aberto, situação do cliente, entre outros. Os valores esperados para o resultado da regra ou das instruções são:

\* 'N': Indica que não existem restrições e o orçamento está liberado;

\* -1: A instrução atual não bloqueia o orçamento, porém não é conclusiva. O sistema irá executar a próxima instrução

\* Código de Bloqueio: É um valor que deve ser utilizado como retorno da instrução ou final da regra para bloquear o orçamento com as restrições de crédito. Deve-se utilizar o valor de acordo com o que estiver definido para o parâmetro 086 do Logix CRM.

## - 6-> Permissão para aprovação de Crédito / 7-> Permissão para aprovação Comercial

Essas duas políticas podem ser utilizadas para determinar se um determinado usuário pode ou não efetuar as aprovações de orçamentos que estiverem bloqueados pelas regras de preço ou de crédito. É possível estabelecer critérios ou alçadas para descontos, valores, tipos de cliente, entre outros. Os valores esperados para que o usuário possa fazer a aprovação do orçamento é "0" (zero) pra bloquear e "1" (um) para liberar.

- 8-> Realização da agenda: Esta é uma regra que pode ser utilizada para determinar quando a situação de uma agenda pode ser alterada para "Realizado". A regra deverá retornar os valores 0 (zero) para bloquear e 1 (um) para liberar.

- 9-> Tipo de Relacionamento: Esta regra possibilita validar a alteração do tipo de relacionamento do cadastro de clientes. A regra deverá retornar os valores 0 (zero) para bloquear e 1 (um) para liberar.

## IMPORTAÇÃO DE TABELAS DO LOGIX ERP –CARGA INICIAL

O Logix CRM possui uma rotina para importação de dados das tabelas do Logix ERP durante a carga inicial de dados para o sistema. Os seguintes conjuntos de dados podem ser importados:






- **Clientes:** Faz a importação dos cadastros de clientes, inclusive endereços de entrega e de cobrança. Também estão contempladas nesta rotina a importação de fornecedores e de representantes.

- **Família de Produtos:** Faz a importação dos dados da tabela de família de produtos;

- **Produtos:** A integração de produtos ou itens ocorre da seguinte forma: Uma trigger na tabela itens grava o código do produto que foi incluído ou alterado na tabela VNTRGPRODUTOS. Quando é executada a função de importação o programa irá buscar os códigos dos itens na tabela de integração para incluir ou atualizar no cadastro de produtos do CRM.

- **Tabelas auxiliares:** Esta rotina faz a importação de diversas tabelas do Logix ERP para o CRM. São tabelas de código e descrição tais como países, cidades, locais, região, tipo de portador e portador, entre outras.

CRM1071 -Integração do ERP para o CRM

**Integração do ERP para o CRM**

Opção para Importação

Cliente   
  Família   
  Produto   
  Tabelas Auxiliares   
  Cpos Config. Logix


Aguardando início

0 | \_\_\_\_\_ | 0

Tempo Atual [ ] Tempo Estimado [ ]

Inconsistência da Integração

Deseja integrar clientes novos?   
  Deseja carregar os clientes suspensos e cancelados do Logix ERP?

Atualizar a partir de:  

**Deseja apagar todos os endereços do CRM (Cobrança, Padrão e Entrega), e carregá-los novamente;**

Executar regra de tipo de relacionamento na importação de empresas?

Criar log para integração do cliente

