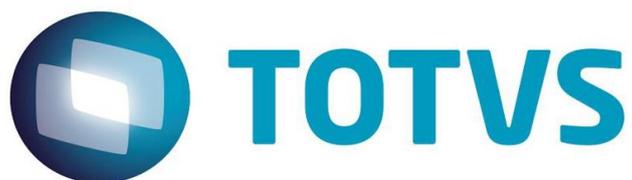




GUIA DE REFERÊNCIA PVT 2015



ÍNDICE

1. TREINAMENTOS	3
2.1 Trilha de Capacitação	3
1.1 Treinamento de Usabilidade dos produtos	5
1.2.1 Programação	5
1.2.2 Grade	5
1.2 Reuniões comerciais	6
2. SUPORTE AO PVT/CLIENTES	7
2.1 Suporte Telefônico	7
2.2 Chamados técnicos	7
2.3 Procedimento a ser realizado caso o seu cliente não tenha cadastro no portal	7
3. ÁREAS TOTVS	9
3.1 CST (Centro de Serviços TOTVS)	9
3.2 SAC Série 1	9
3.3 Canais Serie 1- Atendimento	10
4. LIBERAÇÕES DAS SOLUÇÕES S1	11
5. CANAIS COMPLEMENTARES	13
6. CRM	14
7. E-MAIL CORPORATIVO	15

Guia de Referência PVT

Seja Bem Vindo a TOTVS! Este é o guia de PVT e tem como objetivo esclarecer as principais dúvidas.

1. TREINAMENTOS

2.1 Trilha de Capacitação

E-learning com referências das soluções do Série 1 e da TOTVS. Deve ser realizada através do site www.totvs.com/pvt. Para acessar devem clicar em certificações PVT e realizar login.



Na tela de login, o mesmo deve ser feito com o usuario de @totvs-pvt

Novo no Portal TOTVS?

Crie uma conta no portal e navegue por mais essa inovação da TOTVS.

Tenha acesso ao TOTVS Ocean

- *Apresentação
- *Oferta
- *Contratação
- *Treinamento
- *Implementação

Experimente o que é ter a melhor tecnologia a favor da sua empresa neste modelo que agrega inteligência na distribuição dos nossos produtos e serviços.

Qual é o seu e-mail?

Meu e-mail é

Já possui uma conta no Portal TOTVS?

Sim, e minha senha é

[Não, quero me cadastrar](#)

[Identifique-se](#)

[Esqueceu sua senha? Enviar senha](#)

Após o login, você será direcionado para a Academia virtual TOTVS.

Certificação PVT

Aqui, começa a sua trilha para o sucesso!

Agora, você irá entrar na Academia Virtual TOTVS, um ambiente propício para o conhecimento, onde você será capacitado para oferecer todo o portfólio Série 1.

Estamos torcendo por você.



Entre na aba de treinamentos, catalogo, catalogo principal e catalogo de cursos PVT.

Inicio Treinamentos Biblioteca Milhagem Calendario

Catálogo de Cursos

Confira aqui os conteúdos que ajudarão você em seu desenvolvimento profissional!

- Catálogo Principal [Buscar treinamento](#)
- VP SEGMENTOS
- VP ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO
- VP RH / CST / TDI
- VP TECNOLOGIA
- VP FLUIG
- VP ESTRATÉGIA E FINANÇAS
- CURSOS CONCEITUAIS E ACADÊMICOS
- Catálogo Principal - Português
- Catálogo Principal - Portugal
- Catálogo Principal - Inglês
- Catálogo Principal - Español
- Catálogo de Cursos PVT [Matrícula | Informações](#)

1.1 Treinamento de Usabilidade dos produtos

Conhecimento e aprimoramento nos módulos e rotinas das soluções Série 1.

Obs.: Para realizar este treinamento, é necessário a conclusão do e-learning (etapa 1).

Estes treinamentos são Ocean (online) e disponibilizados quinzenalmente (segunda e quarta semana do mês).

1.2.1 Programação

Treinamento S1 Manufatura/Serviços: Segunda e quarta feira

*Link da sala: <http://ocean.totvs.com.br/r99568982/>

Treinamento S1 Varejo: Terça, quinta e sexta feira

*Link da sala: <http://ocean.totvs.com.br/r73807797/>

Treinamento S1 Saúde: é marcado apenas para tirar dúvidas. Neste caso para capacitação, foram gravados vídeos de aproximadamente 10 min de cada modulo do sistema.

Link: <http://tdn.totvs.com/pages/viewpage.action?pagelId=74646105>

Link: http://www.youtube.com/user/smallserie1/videos?shelf_id=2&tag_id=UCVd5XYq1Xe5HyUfa mEkGiTg.3.s1saude&view=46&sort=dd

1.2.2 Grade

A grade com os módulos que serão abordados em cada dia do treinamento está disponível em:

https://docs.google.com/folderview?pli=1&id=0Bzgl9cl_9XIYckFqTFFvTTd4LXc&tid=0B3ujUTP1as PAb1p1Uk83cDImZXM#docId=0AnujUTP1asPAdG9Vb05DNFRjNWJWSHVLd3I5OGpUVEE

Segunda Feira	Terça Feira	Quarta Feira	Quinta Feira	Sexta Feira
Ocean para Clientes e PVT's (Usual) http://ocean.totvs.com.br/r99568882/	APENAS Ocean para PVT's http://ocean.totvs.com.br/r73807797/	Ocean para Clientes e PVT's (Usual) http://ocean.totvs.com.br/r99568882/	APENAS Ocean para PVT's http://ocean.totvs.com.br/r73807797/	APENAS Ocean para PVT's http://ocean.totvs.com.br/r73807797/
TOTVS Série 1 Manufatura	TOTVS Série 1 Varejo	TOTVS Série 1 Manufatura	TOTVS Série 1 Varejo	TOTVS Série 1 Varejo
Módulo Miscelânea (configuração)	Módulo Configuração	Módulo Faturamento	Módulo Movimentos / Vendas	Matriz/Filiais
Previsão: das 09:00 às 10:30 -> Atalhos do Sistema; (Miscelânea / Configuração) -> Parâmetros; -> Cadastro de Usuário e permissões; -> Cadastro de Grupo de Usuário; -> Cadastro de Empresa e filiais;	Previsão: das 09:00 às 11:30 -> Cadastro de Usuários e suas aplicação de permissões (Total, módulos e rotinas); -> Parâmetros; -> Tabelas de Preços; -> Cores, Grades, Grupos e Subgrupos; -> Condições de Vendas; -> Condições de Pagamento; -> Classificação Fiscal; -> Alíquota de ICMS.	Previsão: das 09:00 às 12:00 -> Pedido de Venda e Orçamentos; -> Documento de Saída; -> NFe e NFSe (transmissão / Monitoramento / DANFE); -> Formação de preço de venda (simulação do preço de venda); -> Rota de Entrega; Gestão de venda; -> Ordem de Serviço (Gerar pedido de Venda / Tipos de Serviço);	Previsão: das 09:00 às 12:00 -> Orçamento e Cotação - Apenas na presença de clientes que possuam TOTVS Série 1 Varejo (Simples); -> Cotações PV e DAV (Exclusivo para clientes que utilizam o TOTVS Série 1 Varejo (Vitrine)); -> Caixa; -> Cancelar Última Venda (ECF); -> Consultar vendas; -> Cancelar Vendas; -> Como fazer uma venda (apresentação da importância das Leituras X e Redução Z, Check-out, utilização de cotações DAV e PV).	Previsão: das 09:00 às 11:00 -> Criar a loja como Filial de Transmissão; -> Determinar Usuários com acesso à Filial de Transmissão; -> Parametrizar os Dados da Loja; -> Sincronizar Cadastros; -> Transmissão de Inicialização; -> Retransmissão; -> Consultar Transmissões; -> Consultar Registros de LOG; -> Configurar Transmissão de e-mail; -> Configurar Transmissão Automática;
Módulo Cadastros	Módulo Consignação			Módulo e-commerce
Previsão: das 10:30 às 12:00 (Cadastros / Básicos) -> Pessoas; -> Clientes e Fornecedores; -> Vendedores; -> Transportadoras; -> Produtos; -> Tipos de entrada e saída (TES); -> Cadastro de Substituição Tributária.	Previsão: das 11:30 às 12:00 Aviso: apresentado apenas quando houver usuários do sistema TOTVS Série 1 Varejo (Simples) -> Cadastro de Representantes; -> Cadastro Remessas; -> Relatórios; -> Registrar Devolução de Remessa; -> Baixar Consignações.			Previsão: das 11:00 às 12:00 -> Parâmetros e-commerce; -> Grupos e Categorias; -> Cores; -> Tamanhos; -> Marcas; -> Publicar Produtos; -> Pedidos e-commerce; -> Tabela de Ações e-commerce; -> Consultar Estoque; -> Consultar Registros de Log;
Módulo de Estoque	Módulo de Cadastros	Módulo Financeiro	Módulo Gerencial	Módulo Faturamento
Previsão: das 13:30 às 15:30 -> Saldo inicial; -> Saldo em estoque; -> Movimentos internos; -> Inventário; -> Fechamento de Mês; -> Ordem de produção; -> Estrutura de produto	Previsão: das 13:30 às 15:30 -> Produtos; -> Fornecedores; -> Clientes; -> Vendedores; -> Caixas; -> Administradoras de Cartão; -> Manutenção da Grade de Produtos; -> Relação de Produtos.	Previsão: das 13:30 às 17:00 -> Contas a Receber (Transferência p/Cobrança Descontada, Baixas); -> Impressão de Boleto; -> Borderô; -> Manutenção de CNAB (Remessa para transmissão); -> Comissões; -> Saldos Bancários; -> Movimentação Bancária; -> Transações Programadas; Menu Meu série 1 -> Contas a Pagar (Criação, Baixa, Renegociação, Estorno de compensação);	Previsão: das 13:30 às 15:30 -> ABC das Vendas; -> Resumo das Vendas; -> Comissão por Vendedor; -> Posição de Caixa; -> Fluxo de Caixa; -> Lucratividade nas Vendas.	Previsão: das 13:30 às 15:30 -> Configuração de Parâmetros, CEP/UF/Municípios; -> Cadastro de Clientes e Produtos (aspectos para o faturamento); -> Transportadoras; -> Modelo de Notas Fiscais/Duplicatas/Boletos; -> Série de Notas Fiscais; -> Tipos de Notas Fiscais; -> Pedido de Vendas (Manutenção e Consultas); -> Ordens de Faturamento; -> Emissão e Cancelamento de Nota Fiscal; -> Tributação por Cliente, Produto e por UF.
Módulo Compras	Módulo Estoque		Módulo Financeiro	Módulo Tesouraria
Previsão: das 15:30 às 17:00 -> Pedido de compra; -> Documento de entrada;	Previsão: das 15:30 às 17:00 -> Pedidos de compras; -> Registrar compras; -> Alterar estoque; -> Etiquetas de produto; -> Relatório do estoque; -> Consultar estoque; -> Consultar pedidos de Compras.		Previsão: 15:30 às 17:00 -> Cadastrar Documento (Como identificar os documentos gerados automaticamente pelo sistema - vendas, Nota Fiscal, etc., e como incluir documentos a receber); -> Baixar Documentos; -> Baixa Parcial de Documentos; -> Cancelar Baixa de Documentos; -> Consultar Documentos; -> Pagamentos (Inclusão, exclusão e baixa); -> Relatórios de Pagamentos.	Previsão: das 15:30 às 17:00 -> Tipos de Lançamentos e Tipos de Baixas; -> Bancos e Contas; -> Lançamentos; -> Consultar Lançamentos e Documentos; -> Cheques emitidos; -> Consultar Saldo Bancário; -> Visualizar Extrato ou Resumo; -> Cadastro de Conteúdo ou Campo e Parâmetros para CNAB; -> Cadastro e Cancelamento de Remessa CNAB; -> Transmissão CNAB Remessa e Retorno.

Treinamentos S1 Pet Shop, S1 Beleza e Estética e S1 Supermercado: a grade é diferenciada e disponibilizada no início de cada mês através de e-mail

Horários dos treinamentos: 09 as 17h com pausa das 12 às 13:30h (horário de Brasília).

1.2 Reuniões comerciais

Dentro de reuniões comerciais, estão inclusas:

Forecast: reunião para alinhamento de contas que estão sendo trabalhadas e que possuem feeling de fechamento. Frequência: quinzenal

CRM: treinamento da ferramenta CRM (funções básicas)

Comercial: tabela de preço e comercialização das ofertas.

2. SUPORTE AO PVT/CLIENTES

Atualmente, a TOTVS possui 2 formas de suporte técnico aos PVT's/clientes

2.1 Suporte Telefônico

O horário de atendimento do suporte é de segunda a sexta-feira das 7h30min às 18h30min (nos feriados nacionais não há atendimento para quaisquer produtos). Para o produto Série 1 Varejo, há também um atendimento em regime de plantão aos sábados, das 08h00min às 15h00min. Para os produtos S1 Beleza e Estética e S1 Petshop o horário de atendimento do suporte a clientes é de segunda a sexta-feira das 9h às 18h (nos feriados nacionais não há atendimento para quaisquer produtos).

Telefone: 3003-2111 opção 2

Após a opção 2, selecione a opção de acordo com o produto desejado.

Varejo: 2

Manufatura: 3

Saúde: 4

Jurídico: 5

2.2 Chamados técnicos

Os chamados devem ser abertos via portal do cliente no site:

www.totvs.com.br/suporte

*Logar com usuário de@totvs-pvt e senha.

Para chamados técnicos referente aos **produtos S1**, os mesmos devem ser abertos em:

- 1- Central de Chamados
- 2- Abrir novo chamado

The screenshot shows the user interface of the support portal. At the top, there is a navigation bar with ten icons and their corresponding labels: PÁGINA INICIAL, CENTRAL DE CHAMADOS, DOWNLOADS E ATUALIZAÇÕES, ATENDIMENTO CST, ESPAÇO FISCAL, TOTVS OCEAN, BANCO DE CONHECIMENTO, CENTRAL CLOUD, CICLO DE VIDA DE SOFTWARE, and NOTÍCIAS. Below this bar, the text 'VOCÊ ESTÁ AQUI: Central de Chamados' is displayed. The main content area features a header for 'CENTRAL DE CHAMADOS' with two buttons: 'EXTRATO DE CHAMADOS' and 'EXPORTAR LISTA EM PLANILHA'. At the bottom, there are two buttons: 'CONSULTAR SOLUÇÕES' and 'ABRIR NOVO CHAMADO', followed by a search bar with the placeholder text 'Pesquisar chamados' and a magnifying glass icon, and the text 'Busca avançada'.

3- Incidentes de Software

4- Linha de produtos: selecione o produto desejado

ABERTURA DE CHAMADOS

Consulte em nossa base de soluções de chamados:

Q Digite aqui o que você precisa... Linha de Produtos: TODOS CONSULTAR

INCIDENTES SOFTWARE
Correções, dúvidas e melhorias

RELACIONAMENTO TOTVS
Administrativo, Ouvidoria e SAC

DRG TOTVS
Acompanhamento de Projetos de OS's

SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO
Cloud, Datacenter e BPO

E-LEARNING TOTVS
Cursos e Treinamentos

ALOCAÇÃO DE ANALISTA
Visita do analista na empresa

ASSUNTOS INTERNOS
TI, Processos e Serviços Internos

Linha de Produtos:* SÉRIE 1 VAREJO Mais opções

Pais de procedência:*

Categoria:*

Origem:*

Efeito:*

SÉRIE 1 JURÍDICO

SÉRIE 1 MANUFATURA

SÉRIE 1 SAÚDE

SÉRIE 1 VAREJO

SISJURI

TOTVS | PLATFORM

TOOLS

TOTALBANCO

YMF INVESTIMENTOS

2.3 Procedimento a ser realizado caso o seu cliente não tenha cadastro no portal do Cliente TOTVS

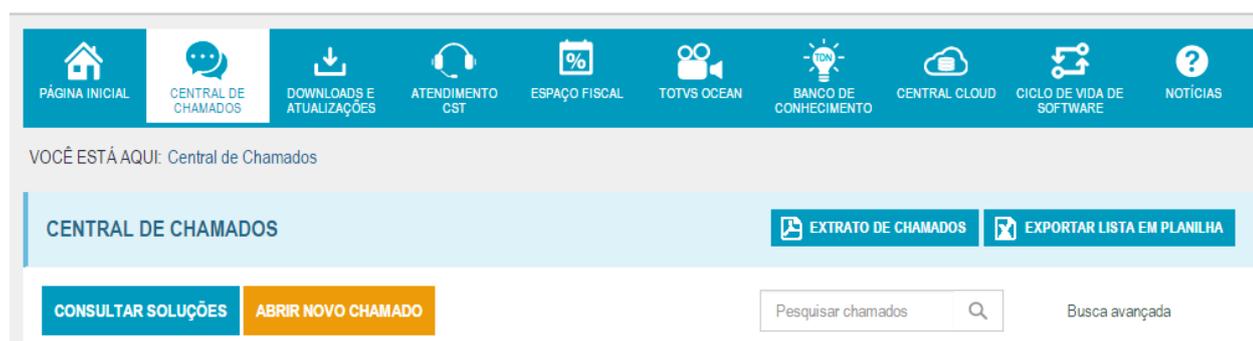
Para o cadastro de usuário, é necessário possuir o CNPJ e CPF, que deverá ser feita através do telefone 11 3003-2111 opção 5.

3. ÁREAS TOTVS

3.1 CST (Centro de Serviços TOTVS)

É a equipe responsável pelos serviços administrativos e financeiros. Dúvidas referente a boleto, cobranças, alteração da data de pagamento, entre outros. Contato via fone 3003-2111 opção 3 ou através de abertura de chamado no portal TOTVS:

- 1- Central de Chamados
- 2- Abrir novo chamado



3- Relacionamento TOTVS

- 4- Opções: selecione a área desejada



3.2 SAC Série 1

Responsável por serviços administrativos, cancelamentos, liberações de produtos para PVT's e clientes.

Contato via fone 3003-2111 opção 6 ou através de abertura de chamado no portal TOTVS:

- 1- Central de Chamados
- 2- Abrir novo chamado

3- Relacionamento TOTVS

4- Opções: selecione a área desejada(SAC)

3.3 Canais Serie 1- Atendimento

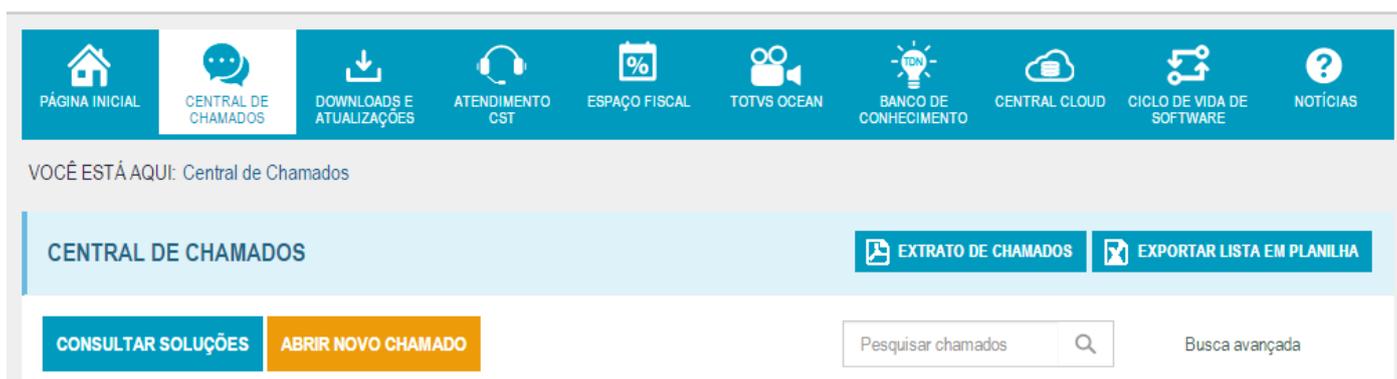
Responsável por apoio comercial junto aos canais (propostas, dúvidas, direcionamento na capacitação, acessos, vendas, etc)

Contato através dos telefones 11 2099-8244 e 2099-8434

4. LIBERAÇÕES DAS SOLUÇÕES S1

Para ter acesso as soluções, deve ser aberto um chamado www.totvs.com.br/suporte direcionado a equipe do SAC Série 1, solicitando a liberação de número de série. Obs.: Válido para licenças demonstrativas e licenças para clientes. Em caso de liberação para clientes, deve ser anexada a proposta comercial.

- 1- Central de Chamados
- 2- Abrir novo chamado



- 3- Relacionamento TOTVS
- 4- Opções: selecione a área desejada(SAC)



Após a resolução do chamado realizar o download do produto na opção: Download e Atualizações.

Selecione a linha do produto desejado no item lista de produtos, juntamente com a versão.

VOCÊ ESTÁ AQUI: DOWNLOADS E ATUALIZAÇÕES

DOWNLOADS E ATUALIZAÇÕES

Pesquisar

Home

Lista de Produtos

Software

Outras Linhas de Produto

Selecione

RMS

- Série 1 Jurídico
- Série 1 Manufatura
- Série 1 Saúde
- Série 1 Varejo

5. CANAIS COMPLEMENTARES

Canal TOTVS Small no Youtube: página com vídeos referentes aos módulos dos produtos

Link: <https://www.youtube.com/channel/UCVd5XYq1Xe5HyUfamEkGiTg>

TDN: local que reúne informações técnicas dos produtos (manuais, vídeos, links de instalação). Cada produto tem uma página específica dentro do TDN.

<http://tdn.totvs.com/pages/viewpage.action?pageld=4813482>

6. CRM

O CRM é uma ferramenta utilizada para gerenciamento da carteira de clientes, prospects, emissão de propostas, emissão de relatórios, controle de comissões, etc.

Para instalação do mesmo:

ftp.totvs.com.br/tdi/Remote_Maxime_CRM_P11/remote

Obs: colar o link no Windows Explorer.

Acesso:

- Clique 2X no ícone DO MAXIME_CRM
- SIGAADV
- INTERNET
- CRM

Os treinamentos são realizados 1 vez ao mês.

7. E-MAIL CORPORATIVO

Para utilizar e acessar o e-mail corporativo de PVT, o acesso se dá através do site:
<http://webmail.totvs-pvt.com.br/>

Neste, utilize o seu login e senha de @totvs-pvt.

Você também pode configurar para utilizar em seu outlook. Portas 587 e 110.



Entrar

×

Permanecer conectado

Precisa de ajuda? [Contatar nosso administrador](#)