

RMSRetail®

MANUAL DO USUÁRIO
CONCEITOS E FUNCIONALIDADES

GUIA RÁPIDO CRM – UTILIZAÇÃO DE CARTÃO OU
VALE PRESENTE



Uma empresa TOTVS

A RMS Software é a maior fornecedora nacional de software de gestão corporativa para o mercado de comércio e varejo.

Este documento contém informações conceituais, técnicas e telas do produto que são confidenciais, podendo ser utilizadas somente pelos clientes RMS no projeto de utilização do RMS/Retail.

A reprodução deste material, por qualquer meio, em todo ou em parte, sem a autorização prévia e por escrito da **RMS Software S.A.**, ou envio do mesmo a outras empresas terceirizadas não pertencentes ao grupo da RMS, sujeita o infrator aos termos da Lei número 6895 de 17/10/80 e as penalidades previstas nos artigos 184 e 185 do Código Penal.

Para solicitar a autorização de reprodução parcial ou total deste documento, ou ainda necessitar enviá-lo à outra empresa, é necessário enviar uma solicitação assinada e com firma reconhecida para o departamento de controle de manuais da RMS, que fica situado à Al. Rio Negro, 1084 – 16º andar, Alphaville, Barueri, São Paulo, ou se necessário o cliente poderá entrar em contato pelo Telefone (0xx11) 2699-0008.

A **RMS Software S.A.** reserva-se o direito de alterar o conteúdo deste manual, no todo ou em parte, sem prévio aviso.

O nome RMS e os logotipos RMS, RMS/Retail são marcas registradas da RMS Software e suas empresas afiliadas no Brasil. Todos os demais nomes mencionados podem ser marcas registradas e comercializadas pelos seus proprietários.

RMS Software S.A. - Uma empresa TOTVS.

11 2699-0008 – www.rms.com.br



ÍNDICE

CRM - Utilização de Cartão ou Vale Presente	4
Objetivo	4
Conceito	4
Parametrização	4
Descrição do processo	4
Cadastrando os parâmetros no Painel de Controle do Fidelidade	4
Cadastrando o convênio CARTÃO/VALE PRESENTE	5
Cadastrando o cliente/cliente fictício e vinculando ao convênio CARTÃO/VALE PRESENTE	6
Gerando o CARTÃO/VALE PRESENTE ou enviando para gráfica.....	8
Carregando CARTÃO/VALE PRESENTE no SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor	11
Utilizando o valor do CARTÃO/VALE PRESENTE no caixa	13
Utilizando o valor do CARTÃO/VALE PRESENTE no caixa:	13
Visualizando a efetivação da venda em CARTÃO/VALE PRESENTE.....	14



TOTVS

CRM - Utilização de Cartão ou Vale Presente

Objetivo

Tem como finalidade orientar o usuário a criação e venda do Cartão/Vale Presente do CRM\RMS\TOTVS.

Conceito

O cartão presente é definido como um produto que recebe créditos a serem utilizados nas compras em qualquer loja do grupo varejista.

- Se o cliente perder ou for roubado, a empresa que o cliente comprou o cartão não tem nenhuma responsabilidade;
- Os créditos não podem ser transferidos de um cartão para o outro;
- Os cartões presentes não tem senha;
- O cartão poderá ser utilizado e carregado diversas vezes;

OBSERVAÇÃO: Não existe e nem deve existir vinculação entre o cartão e a pessoa que esta comprando ou sendo presenteada.

Parametrização

No painel de controle do CRM Fidelidade programa (VFIMPAIN), será necessário cadastrar:

A opção de liberação de cartão:

Liberar na primeira utilização --> Quando o cliente for utilizar o cartão pela primeira vez o cartão dele será ativado.

O tipo de numeração:

Número BIN, 6 números iniciais de um cartão.

Tamanho do Nome do Cartão:

Quantidade de letras que o nome do cliente deverá ser impresso no cartão.

Descrição do processo

Cadastrando os parâmetros no Painel de Controle de Fidelidade

Primeiramente o usuário deve cadastrar os parâmetros acima e, logo depois, terá que criar um convênio com o nome CARTÃO/VALE PRESENTE.

Fidelidade - Painel de Controle

F3 F2 F4 F9 F10
Fim Alterar Confirmar Fech.Diário Cooperado

G-RMS Retail 5.681 HSH Fidelidade Painel de Controle

Cientes / Cartões / Dados | Campanhas | Dados Complementares | Alçadas por Usuário | Pontos

<p>Cientes</p> <p>Tempo de Ociosidade [] meses</p> <p>Acumulação de Pontos <input checked="" type="radio"/> Titular <input type="radio"/> Por Titular e por Dependentes</p> <p>Resgate de Prêmios <input checked="" type="radio"/> Titular <input type="radio"/> Por Titular e por Dependentes</p> <p>Totalização Compras Cientes Não Fidelizados <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não</p> <p>CPF Fictício <input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não</p> <p>Idade Mínima: [] anos Exportar Cliente <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não</p>	<p>Cartões</p> <p>Tamanho Nome no Cartão [20]</p> <p>Tipo Numeração <input checked="" type="radio"/> 16 Posições Cód. BIN [633200]</p> <p>Prazo de Validade [36] meses Senha [6] caracteres</p> <p>Liberação do Cartão <input type="radio"/> Desbloqueio por conferência de dados <input type="radio"/> Desbloqueio por senha <input checked="" type="radio"/> Liberar na primeira utilização</p> <p>Tempo de Retenção Base de Dados</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Cientes</td> <td>Campanhas</td> <td>Compras</td> <td>Log</td> </tr> <tr> <td>[36]</td> <td>[36]</td> <td>[36]</td> <td>[36]</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">em meses</td> </tr> </table>	Cientes	Campanhas	Compras	Log	[36]	[36]	[36]	[36]	em meses			
Cientes	Campanhas	Compras	Log										
[36]	[36]	[36]	[36]										
em meses													

Cadastrando o convênio CARTÃO/VALE PRESENTE

Cadastro de Convênio

F3 SHF6 SHF2 F8 F10 F9
Fim + Funções Cargos Importação Período Compras Bloqueio Automático

G-RMS Retail 5.681 HSH Gestão de Clientes Manutenção de Convênios

Identificação do convênio

Código Descrição
[3] [AA] CARTÃO/VALE PRESENTE

Empresa [1-S] [EJ01 RMS TOTVS]

Código Host Descrição Host
[] []

Lay Out Entrada Lay Out Saída
[1-LAYOUT ENTRADA] [2-LAYOUT SAIDA]

E-mail []

Código Filial Nome Filial (será utilizada no fechamento do Ciclo)
[1-S] [EJ01 RMS TOTVS]

Limites

Off-Line	Excedido	Juros atraso	Desconto	Ind. Cál.	Lim Total	Limite	Limite Utilizado
[0,00]	[0,00]	[0,00]	[0,00]	[0,00] %	[0,00]	[0,00]	[0,00]

Ciclo de Cobrança

Cobrança	Fechamento
[1]	[31]

Acumulado no Período

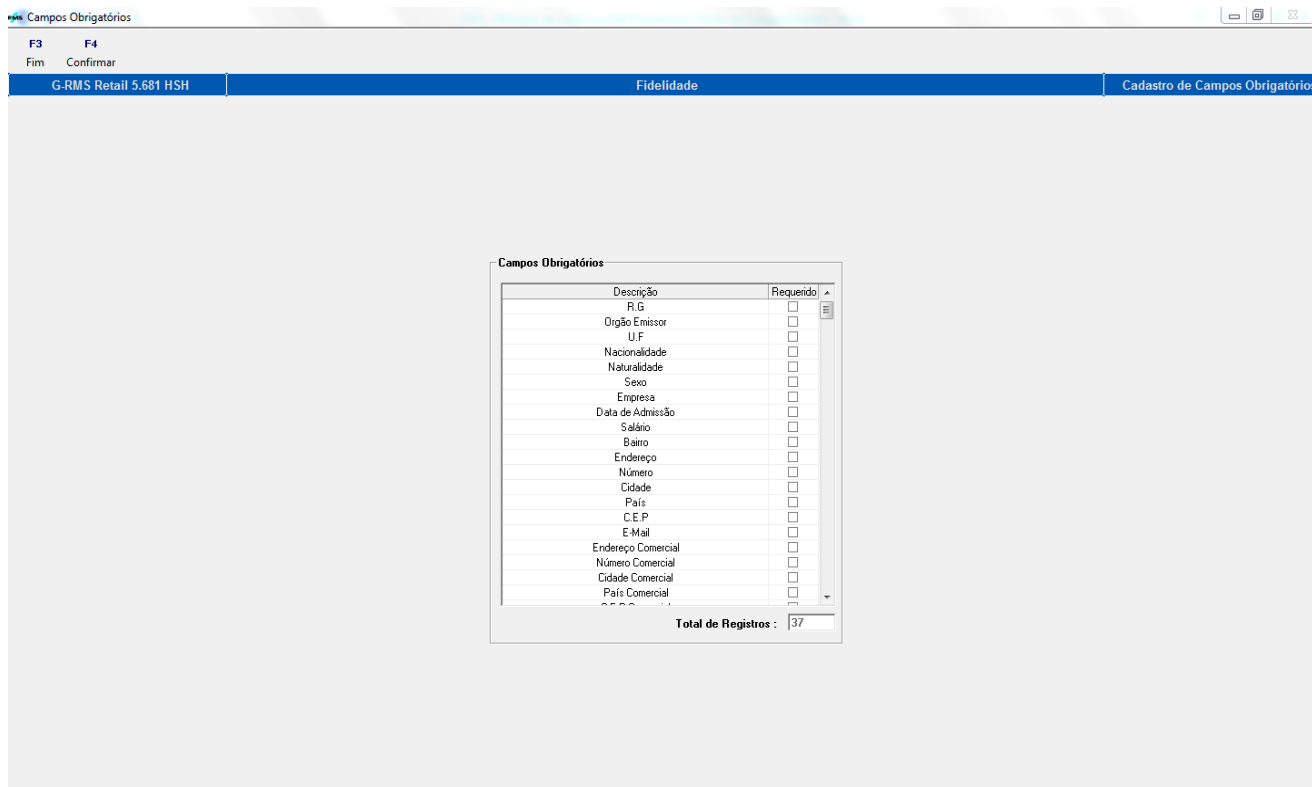
Ciclo	Data Inicial	Data Final	Vendas	Vencimento
[001]	[17/04/15]	[01/05/15]	[0,00]	[01]

Não Marcar nenhuma das opções

- Restaura limite de crédito no fechamento do ciclo
- Cobrança por período
- Este convênio...
- Permite compras parceladas
- Não...
- Unificar dependentes por todos na linha de pagamento
- Bloquear Compras:**
 - Bloquear compras Convênio
 - Bloquear compras Vale
 - Bloquear compras Esporádico
 - Bloquear compras Sazonal

Cadastrando o cliente/cliente fictício e vinculando ao convênio CARTÃO/VALE PRESENTE

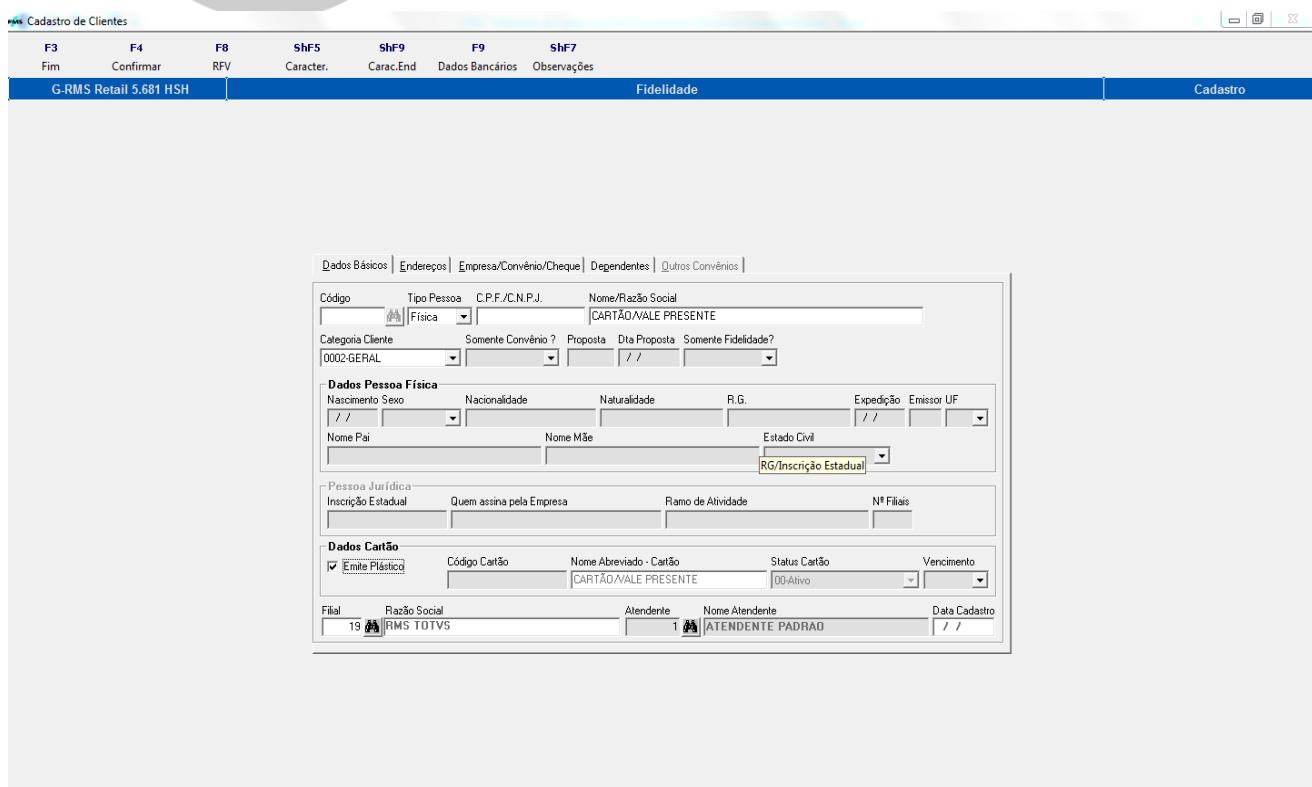
Cadastrar no programa cadastro de cliente (VFIMCADA) o cliente com nome CARTÃO/VALE PRESENTE, vinculando ao convênio CARTÃO/VALE PRESENTE. Caso não seja necessário vincular o cliente ao CARTÃO/VALE PRESENTE, os campos obrigatórios devem esta desmarcados. Veja o exemplo abaixo:



Descrição	Requerido
R.G	<input type="checkbox"/>
Orgão Emissor	<input type="checkbox"/>
U.F	<input type="checkbox"/>
Nacionalidade	<input type="checkbox"/>
Naturalidade	<input type="checkbox"/>
Sexo	<input type="checkbox"/>
Empresa	<input type="checkbox"/>
Data de Admissão	<input type="checkbox"/>
Salário	<input type="checkbox"/>
Bairro	<input type="checkbox"/>
Endereço	<input type="checkbox"/>
Número	<input type="checkbox"/>
Cidade	<input type="checkbox"/>
País	<input type="checkbox"/>
C.E.P	<input type="checkbox"/>
E-Mail	<input type="checkbox"/>
Endereço Comercial	<input type="checkbox"/>
Número Comercial	<input type="checkbox"/>
Cidade Comercial	<input type="checkbox"/>
País Comercial	<input type="checkbox"/>

Total de Registros : 37

Preencher todas as abas: Dados Básicos, Endereços, Empresa/Convênio/Cheque e Dependentes, de acordo com a necessidade.



Dados Básicos | Endereços | Empresa/Convênio/Cheque | Dependentes | Outros Convênios

Código: [] Tipo Pessoa: Física C.P.F./C.N.P.J.: [] Nome/Razão Social: CARTÃO/VALE PRESENTE

Categoria Cliente: 0002-GERAL Somentre Convênio?: [] Proposta: [] Data Proposta: [/ /] Somentre Fidelidade?: []

Dados Pessoa Física

Nascimento: [/ /] Sexo: [] Nacionalidade: [] Naturalidade: [] R.G.: [] Expedição: [/ /] Emissor UF: []

Nome Pai: [] Nome Mãe: [] Estado Civil: [] RG/Inscrição Estadual: []

Pessoa Jurídica

Inscrição Estadual: [] Quem assina pela Empresa: [] Ramo de Atividade: [] Nº Filiais: []

Dados Cartão

Emitir Plástico Código Cartão: [] Nome Abreviado - Cartão: CARTÃO/VALE PRESENTE Status Cartão: 00-Ativo Vencimento: []

Filial: 19 RMS TOTVS Atendente: 1 ATENDENTE PADRAO Nome Atendente: [] Data Cadastro: [/ /]

Cadastro de Clientes

F3 F4 F8 SHF5 SHF9 F9 SHF7
Fim Confirmar RFV Caracter. Carac.End Dados Bancários Observações

G-RMS Retail 5.681 HSH Fidelidade Cadastro

Dados Básicos | Endereços | Empresa/Convênio/Cheque | Dependentes | Outros Convênios

Dados Empresa

Convênio Nome Empresa Admissão
3 CARTÃO/VALE PRESENTE LI01 RMS TOTVS / /

Cód.Funcionário Setor Cargo Salário Renda Familiar
 Renda Compr.

Endereço Comercial

CEP Endereço Número Complemento Bairro
41180360 RUA OLAVO BILAC 620 COSTA AZUL

Cidade UF País
SALVADOR BA BRASIL

Cheques de Terceiros

Percentual
%

Ao clicar em F4 – Confirmar, o código do cliente será gerado.

Cadastro de Clientes

F3 F4 F8 SHF5 SHF9 F9 SHF7
Fim Confirmar RFV Caracter. Carac.End Dados Bancários Observações

G-RMS Retail 5.681 HSH Fidelidade Cadastro

Dados Básicos | Endereços | Empresa/Convênio/Cheque | Dependentes | Outros Convênios

Dados Empresa

Convênio Nome Empresa Admissão
3 CARTÃO/VALE PRESENTE LI01 RMS TOTVS / /

Cód.Funcionário Setor Cargo Salário Renda Familiar
 Renda Compr.

Endereço Comercial

CEP Endereço Número Complemento Bairro
41180360 RUA OLAVO BILAC 620 COSTA AZUL

Cidade UF País
SALVADOR BA BRASIL

Cheques de Terceiros

Percentual
%

Cadastro de Clientes

Código do Cliente -> 72291-0

OK

Cadastro de Clientes

F3 F5 F8 ShF5 ShF9 F9 ShF7
Fim Proposta RFV Caracter. Carac.Énd Dados Bancários Observações

G-RMS Retail 5.681 HSH Fidelidade Cadastro

Dados Básicos | Endereços | Empresa/Convênio/Cheque | Dependentes | Outros Convênios

Código: 72291-01 Tipo Pessoa: Física C.P.F./C.N.P.J.: 001.001.143-93 Nome/Razão Social: CARTÃO/VALE PRESENTE

Categoria Cliente: 0002-GERAL Somente Convênio?: Não Proposta: 0 / / Somente Fidelidade?: Não

Dados Pessoa Física
Nascimento Sexo: / / Nacionalidade: Naturalidade: R.G.: 0 Expedição: / / Emissor UF: / /
Nome Pai: Nome Mãe: Estado Civil: / /

Pessoa Jurídica
Inscrição Estadual: Quem assina pela Empresa: Ramo de Atividade: Nº Filiais: / /

Dados Cartão
 Emite Plástico Código Cartão: 6332 0007 2291 0003 Nome Abreviado - Cartão: CARTÃO/VALE PRESENTE Status Cartão: 07-Crédito Aprovado Vencimento: / /

Filial: 1-9 Razão Social: RMS TOTVS Atendente: 1 Nome Atendente: ATENDENTE PADRAO Data Cadastro: 17/04/15

Cadastro de Clientes

F3 F5 F8 ShF5 ShF9 F9 ShF7
Fim Proposta RFV Caracter. Carac.Énd Dados Bancários Observações

G-RMS Retail 5.681 HSH Fidelidade Cadastro

Dados Básicos | Endereços | Empresa/Convênio/Cheque | Dependentes | Outros Convênios

Dados
Empresa
Convênio: 3 Nome: CARTÃO/VALE PRESENTE Empresa: LU01 RMS TOTVS Admissão: / /
Setor: CARGO NAO CADASTRADO Salário: 0,00 Renda Familiar Compr.: 0,00 Status Crédito: Ativo Inativo

Cartões Relacionados

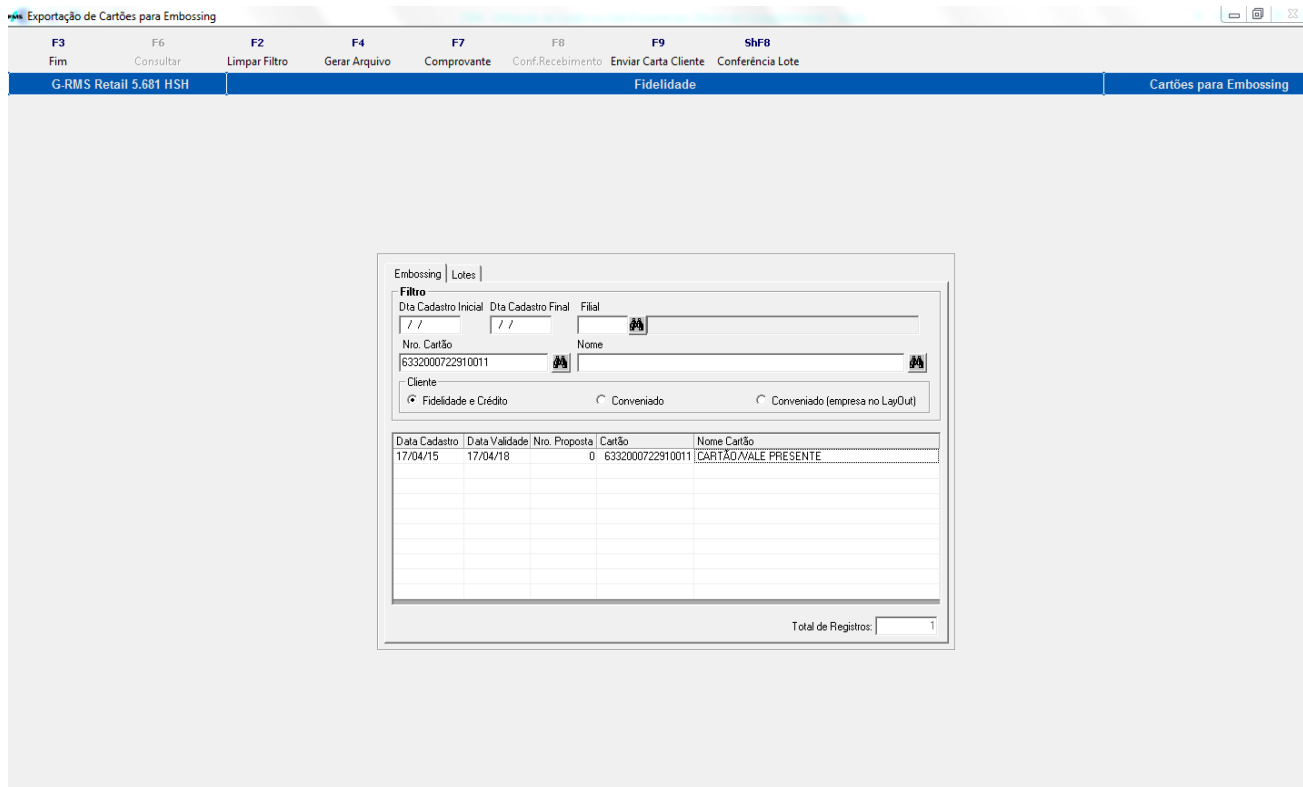
Titularidade	Nome Cartão	Cartão	Status	Emite Plástico
Titular	CARTÃO/VALE PRESENTE	6332000722910011	07-Crédito Aprovado	<input checked="" type="checkbox"/>

Convênios Cadastrados

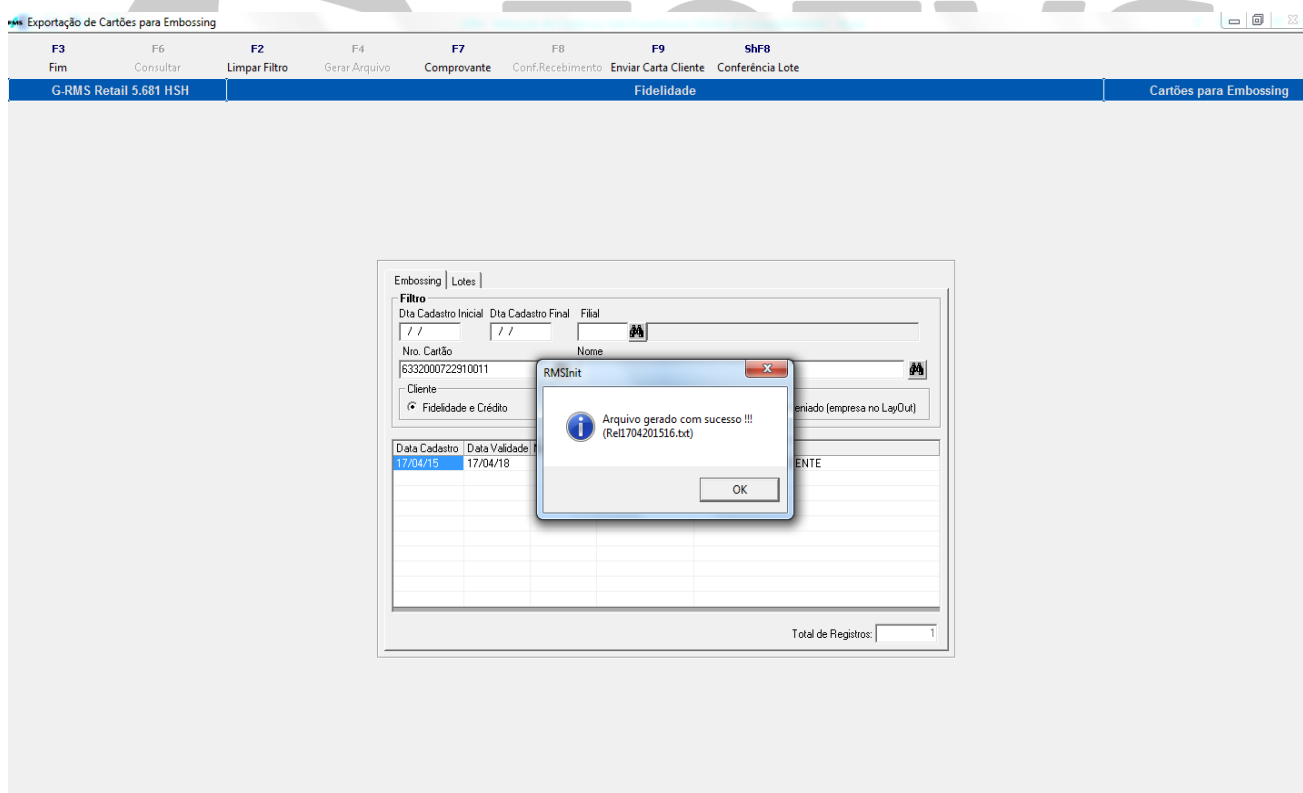
Código	Convênio	Modalidade
3	CARTÃO/VALE PRESENTE	SAZONAL
3	CARTÃO/VALE PRESENTE	ESPORADICO
3	CARTÃO/VALE PRESENTE	VALE

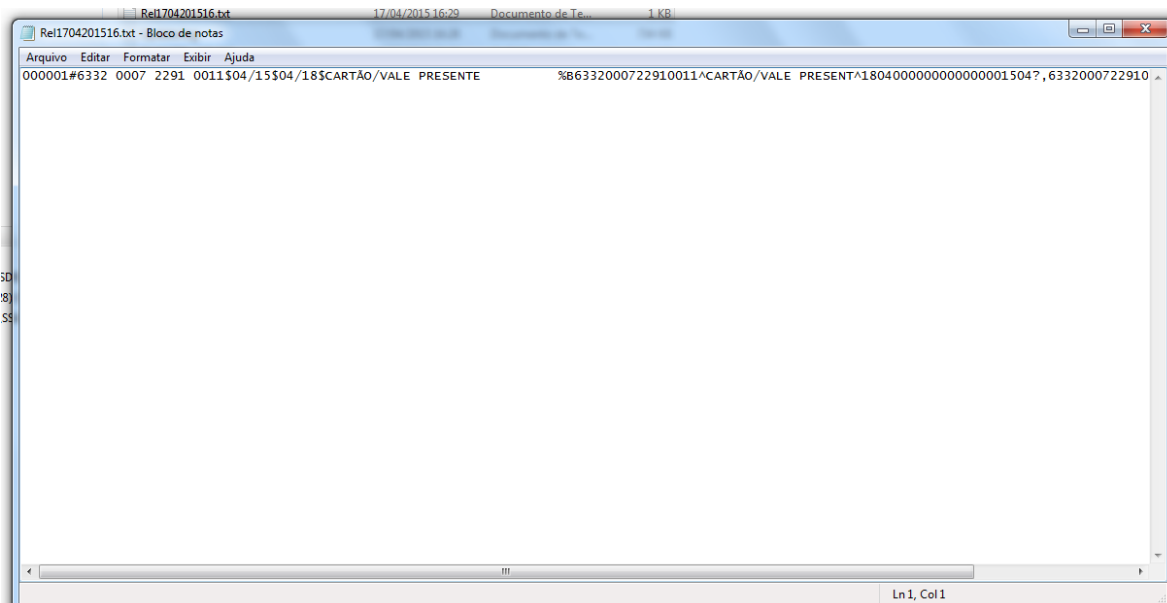
Gerando o CARTÃO/VALE PRESENTE ou enviando para gráfica

Para imprimir o cartão criado no programa de cadastro de cliente, o usuário terá que utilizar o programa de impressão de cartão (VFIMACRT). Este programa vai gerar um arquivo no formato texto contendo as informações referentes ao cartão selecionado. Este arquivo pode ser enviado para uma gráfica com o objetivo de ser impresso junto com uma arte ou caso a rede varejista tenha uma impressora de cartão pode ser confeccionado no local.

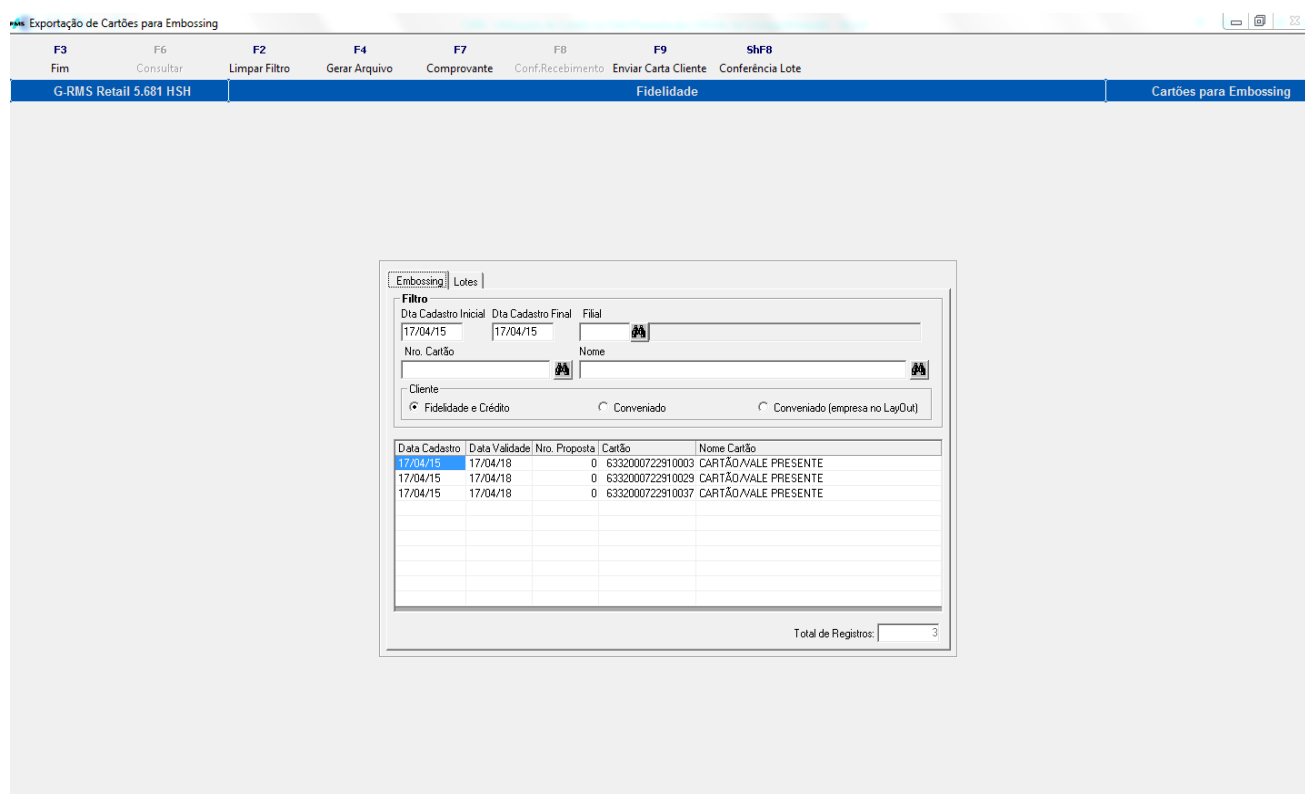


Clicar em F4 – Gerar Arquivo.

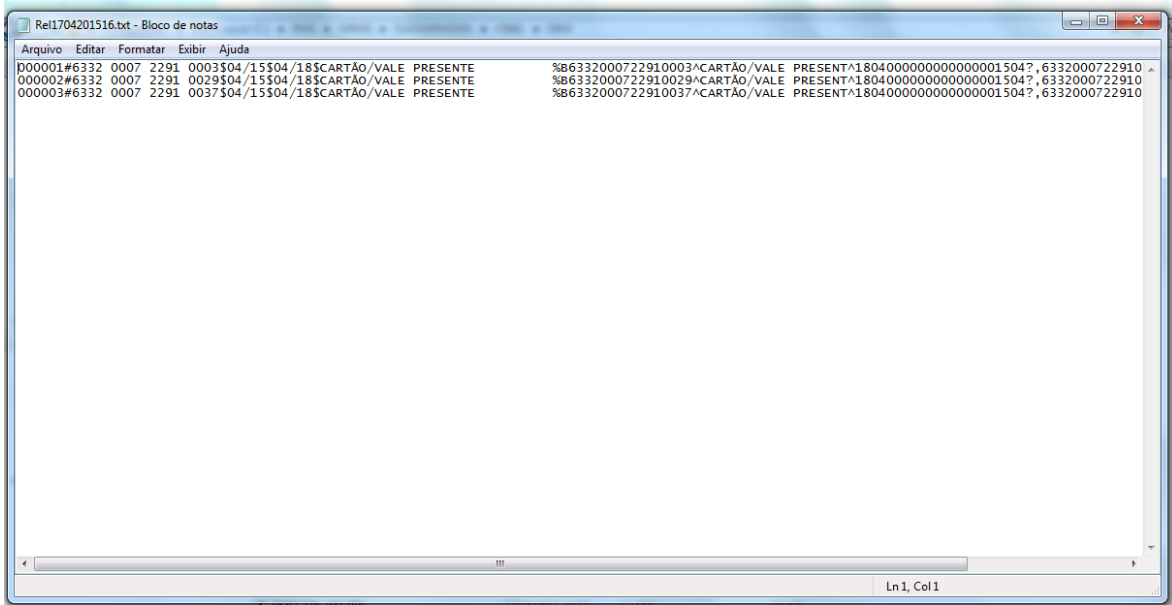




Abaixo, verificamos o cadastro de vários Cartões/Vales Presente em um determinado período.

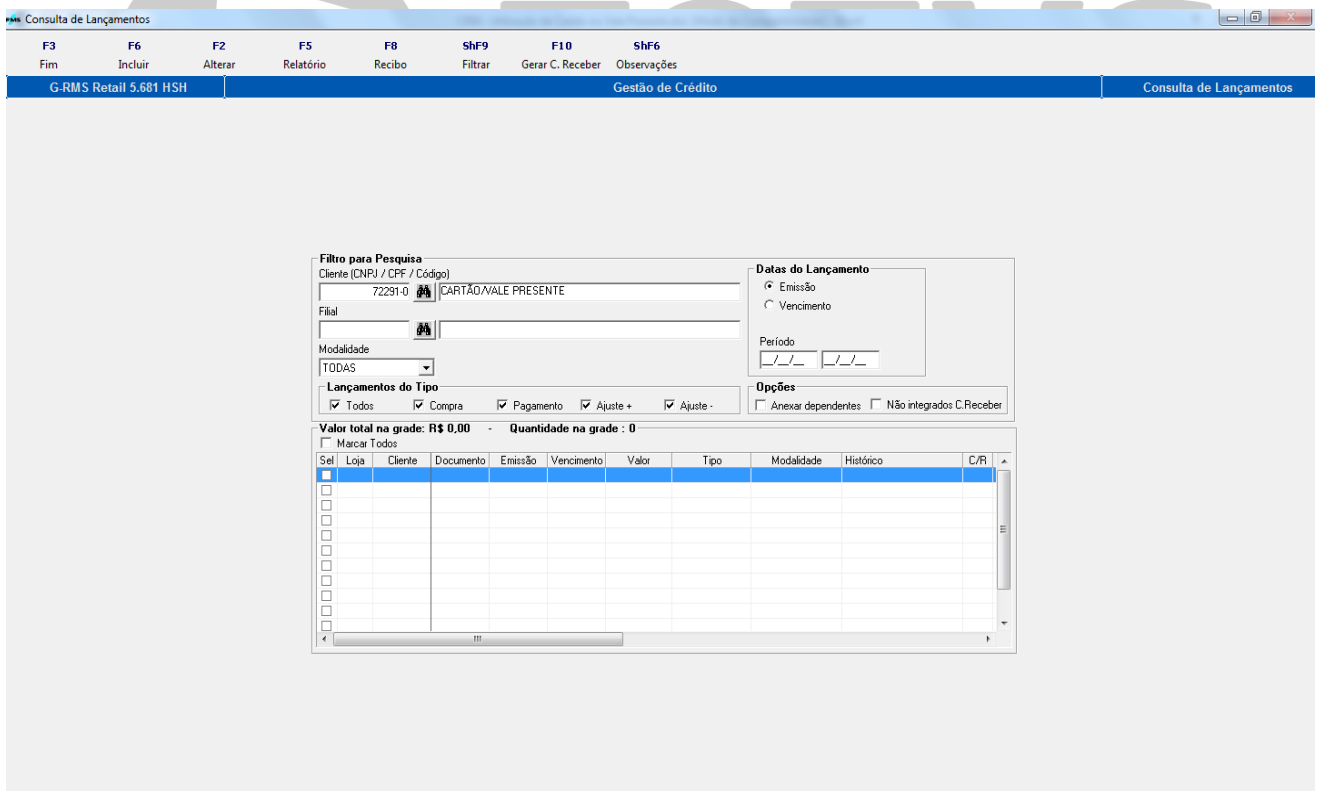


Ao clicar em F4 – Gerar Arquivo, podemos verificar que todos os cartões/vales foram cadastrados.



Carregando CARTÃO/VALE PRESENTE no SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

Para colocar crédito no CARTÃO/VALE PRESENTE, o usuário vai acessar o programa consulta de lançamento (VCLMLANC) e acionar o botão INCLUIR. Já no programa manutenção de lançamentos (VCLLULANC), o usuário irá realizar o depósito do crédito na conta do cliente.



Deve-se preencher os dados, conforme tela abaixo:

Manutenção de Lançamentos

F3 F4
Fim Confirmar

G-RMS Retail 5.681 HSH Gestão de Crédito Manutenção de Lançamentos

Dados do Lançamento

Cliente (CNPJ / CPF / Código)
72291-0 [CARTÃO/VALE PRESENTE]

Filial
1-9 [RMS TOTVS]

Número de Referência Modalidade Convênio Emissão Vencimento
437 VALE [CARTÃO/VALE PRESENTE] 17/abr/15 17/abr/15

Data / Hora Autorização Fiscal Valor Tipo Lançamento
17/04/2015 16:41:51 0 -100,00 DEP/PGTO

Histórico Documento
**CREDITO EM 17/04/15 (D)

Caixa Cupom Usuário Nº da Parcela

Dados do Convênio

Início Fim Juros Valor
/ / / / 0,00 \$

Nova Filial

Veja que todos os dados preenchidos anteriormente estarão na tela abaixo:

Consulta de Lançamentos

F3 F6 F2 F5 F8 SHF9 F10 SHF6
Fim Incluir Alterar Relatório Recibo Filtrar Gerar C. Receber Observações

G-RMS Retail 5.681 HSH Gestão de Crédito Consulta de Lançamentos

Filtro para Pesquisa

Cliente (CNPJ / CPF / Código)
72291-0 [CARTÃO/VALE PRESENTE]

Filial

Modalidade
TODAS

Lançamentos do Tipo
 Todos
 Compra
 Pagamento
 Ajuste +
 Ajuste -

Dados do Lançamento
 Emissão
 Vencimento

Período
/ / / /

Opções
 Anexar dependentes
 Não integrados C.Receber

Valor total na grade: R\$ -100,00 - Quantidade na grade : 1

Marcar Todos

Sei	Loja	Cliente	Documento	Emissão	Vencimento	Valor	Tipo	Modalidade	Histórico	C/R
<input checked="" type="checkbox"/>	1-9	72291-0	0	17/04/15	17/04/15	-100,00	DEP/PGTO	VALE	**CREDITO EM 17/04/15	N
<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/>										

Após a seleção, o Cartão/Vale Presente estará na tela de Análise de Limite e Dependentes:

Análise de Limite e Dependentes

F3 F2 SHF9
Fim Alterar Filtrar

G-RMS Retail 5.681 HSH Gestão de Crédito Análise de Limite e Dependentes

Dados do Titular: 72291-0 CARTÃO/VALE PRESENTE Dia de Vencimento: 0

Crédito | Histórico

Limites & Saldos

Modalidade	Total			Mensal			Bloqueado
	Limite	Utilizado	Disponível	Limite	Utilizado	Disponível	
7 - Crédito	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<input type="checkbox"/>
8 - Vale (Convenio: 3- CARTÃO/VALE PRESENTE)	0,00	-100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	<input checked="" type="checkbox"/>
9 - Esporádico (Convenio: 3- CARTÃO/VALE PRESENTE)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<input type="checkbox"/>
10 - Sazonal (Convenio: 3- CARTÃO/VALE PRESENTE)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<input type="checkbox"/>
98 - Não Identificada	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<input type="checkbox"/>

Limite Total da Conta: 0,00 Valor Total Utilizado: -100,00 Valor Total Disponível: 100,00 Total Utilizando: 0,00 %

Limite Mensal da Conta: 0,00 Valor Mensal Utilizado: 0,00 Valor Mensal Disponível: 0,00 Mensal Utilizando: 0,00 %

Dependentes

Nome	Modalidade	% Titular	Valor		Limite Disponível	
			Total	Mensal	Total	Mensal
[Empty Table]						

Uma vez com o cartão em mãos o cliente pode se dirigir ao caixa para realizar suas compras.

Utilizando o valor do CARTÃO/VALE PRESENTE no caixa



PDV → Envia uma transação do tipo “GetFoodCardAuthorization - Solicitação de Autorização para comprar em CARTÃO/VALE PRESENTE”;

Retaguarda → Envia AUTORIZAÇÃO, caso o cartão tenha limite DISPONIVEL;

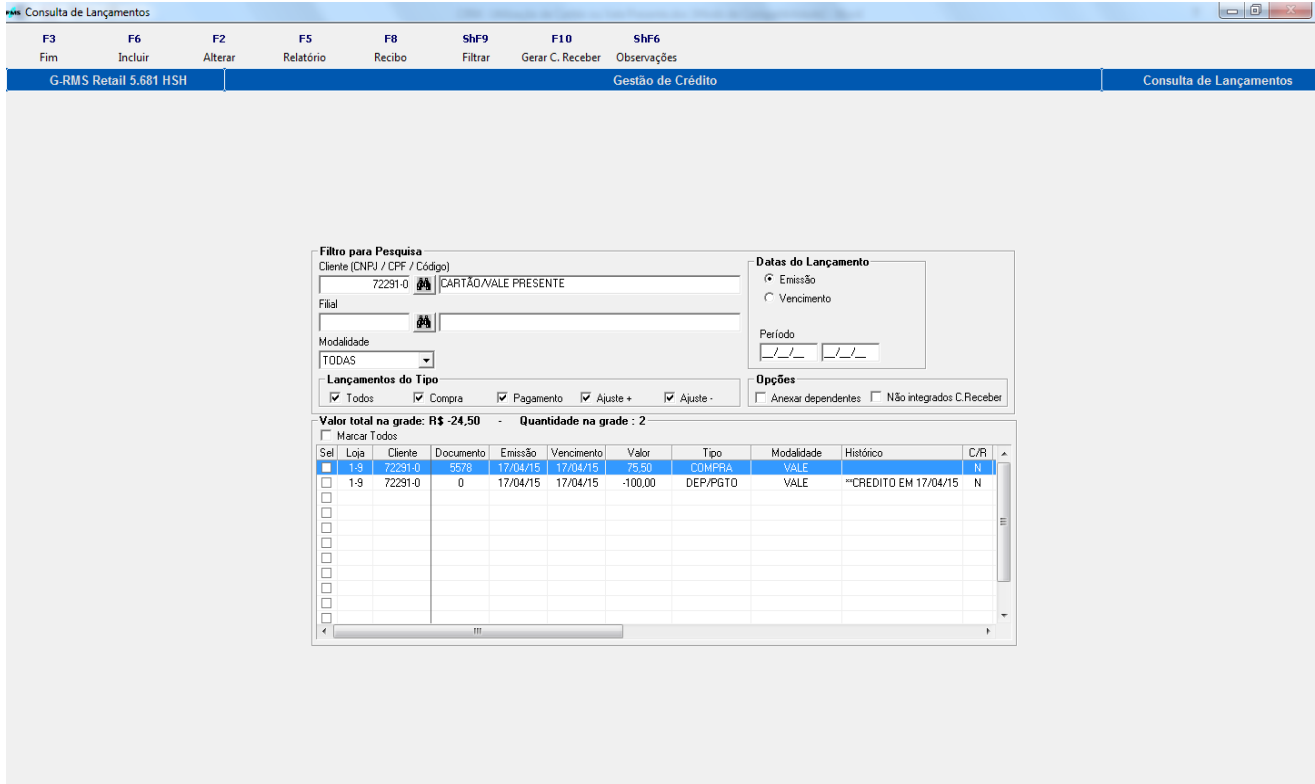
PDV → Envia uma transação do tipo “SetFoodCardPayment – Notificação de Venda”;

Retaguarda → Envia o StatusCRMDTO – Informando que a transação foi concluída com sucesso!;

Na finalização da venda o CARTÃO/VALE PRESENTE é ativado.

Visualizando a efetivação da venda em CARTÃO/VALE PRESENTE

Nesse exemplo, pode-se notar que foi gasto uma parte do valor do Cartão/Vale Presente.



Consulta de Lançamentos

F3 F6 F2 F5 F8 SHF9 F10 SHF6
Fim Incluir Alterar Relatório Recibo Filtrar Gerar C. Receber Observações

G-RMS Retail 5.681 HSH Gestão de Crédito Consulta de Lançamentos

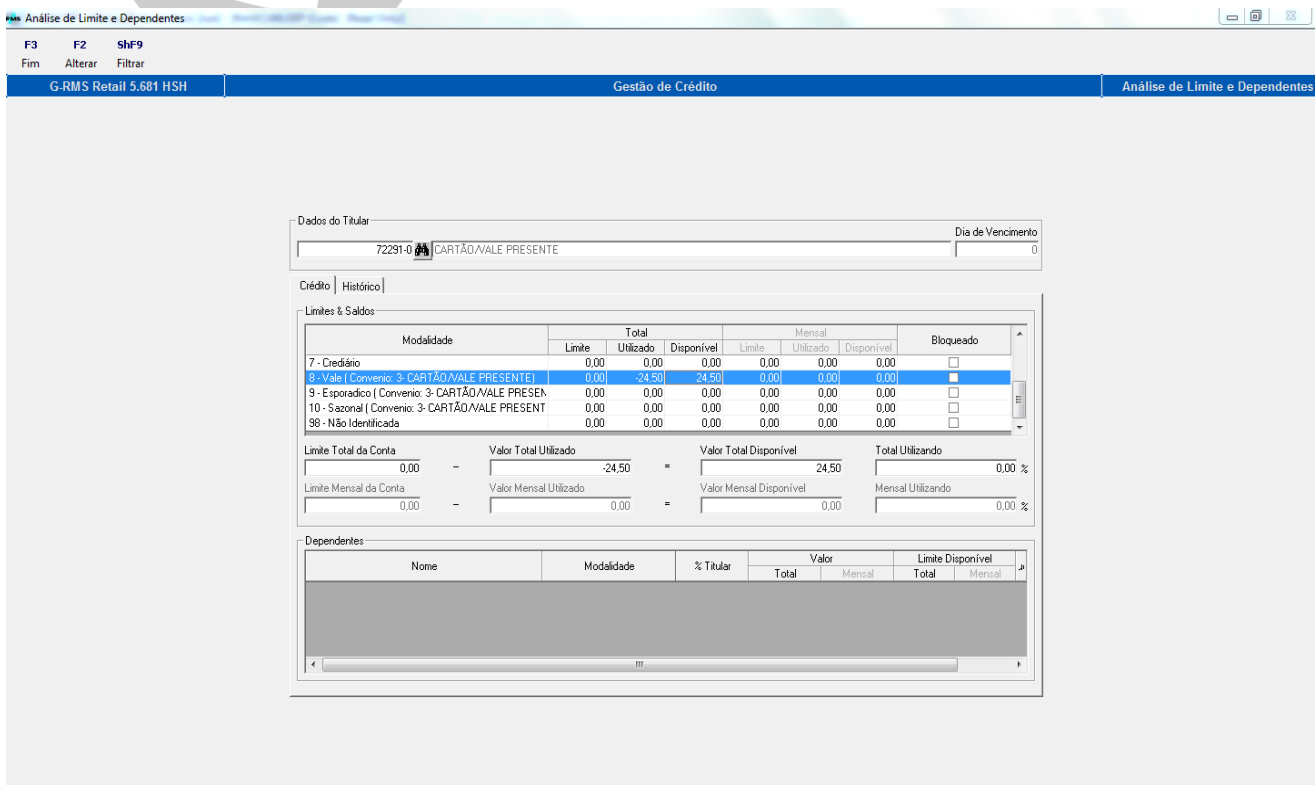
Filtro para Pesquisa
 Cliente (CNPJ / CPF / Código): 72291-0 CARTÃO/VALE PRESENTE
 Filial: [Selecione]
 Modalidade: TODAS
 Lançamentos do Tipo: Todos Compra Pagamento Ajuste + Ajuste -
 Marcar Todos

Dados do Lançamento
 Emissão
 Vencimento
 Período: / / - / / -
 Anexar dependentes Não integrados C.Receber

Valor total na grade: R\$ -24,50 - Quantidade na grade : 2

Sei	Loja	Cliente	Documento	Emissão	Vencimento	Valor	Tipo	Modalidade	Histórico	C/R
<input checked="" type="checkbox"/>	1-9	72291-0	5578	17/04/15	17/04/15	75,50	COMPRA	VALE		N
<input type="checkbox"/>	1-9	72291-0	0	17/04/15	17/04/15	-100,00	DEP/PGTO	VALE	**CREDITO EM 17/04/15	N

E o restante continua ativo para uso.



Análise de Limite e Dependentes

F3 F2 SHF9
Fim Alterar Filtrar

G-RMS Retail 5.681 HSH Gestão de Crédito Análise de Limite e Dependentes

Dados do Titular
 72291-0 CARTÃO/VALE PRESENTE Dia de Vencimento: 0

Crédito | Histórico

Limites & Saldos

Modalidade	Total			Mensal			Bloqueado
	Limite	Utilizado	Disponível	Limite	Utilizado	Disponível	
7 - Crédito	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<input type="checkbox"/>
3 - Análise Convenio: 3- CARTÃO/VALE PRESENTE	0,00	-24,50	24,50	0,00	0,00	0,00	<input type="checkbox"/>
9 - Esporádico Convenio: 3- CARTÃO/VALE PRESENTE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<input type="checkbox"/>
10 - Sazonal Convenio: 3- CARTÃO/VALE PRESENTE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<input type="checkbox"/>
98 - Não Identificada	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<input type="checkbox"/>

Limite Total da Conta: 0,00 - Valor Total Utilizado: -24,50 = Valor Total Disponível: 24,50 Total Utilizando: 0,00 %

Limite Mensal da Conta: 0,00 - Valor Mensal Utilizado: 0,00 = Valor Mensal Disponível: 0,00 Mensal Utilizando: 0,00 %

Dependentes

Nome	Modalidade	% Titular	Valor		Limite Disponível	
			Total	Mensal	Total	Mensal
[Empty table]						

