

**RMSRetail**<sup>®</sup>

**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](http://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



## 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 do 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

**Cientes**

**Tempo de Ociosidade**  
meses

**Acumulação de Pontos**  
 Titular  
 Por Titular e por Dependentes

**Resgate de Prêmios**  
 Titular  
 Por Titular e por Dependentes

**Totalização Compras Cientes Não Fidelizados**  
 Sim  Não

**CPF Fictício**  
 Sim  Não

**Idade Mínima** Exportar Cliente  
18 anos  Sim  Não

**Cartões**

**Tamanho Nome no Cartão**  
20

**Tipo Numeração**  
 16 Posições **Cód. BIN** 633200

**Prazo de Validade** **Senha**  
36 meses 6 caracteres

**Liberação do Cartão**  
 Desbloqueio por conferência de dados  
 Desbloqueio por senha  
 Liberar na primeira utilização

**Tempo de Retenção Base de Dados**

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 CARTÃO/VALE PRESENTE

Empresa  
1-9 01 RMS TOTVS

Código Host Descrição Host  
0

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

E-mail

Código Filial Nome Filial (será utilizada no fechamento do Ciclo)  
1-9 01 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**

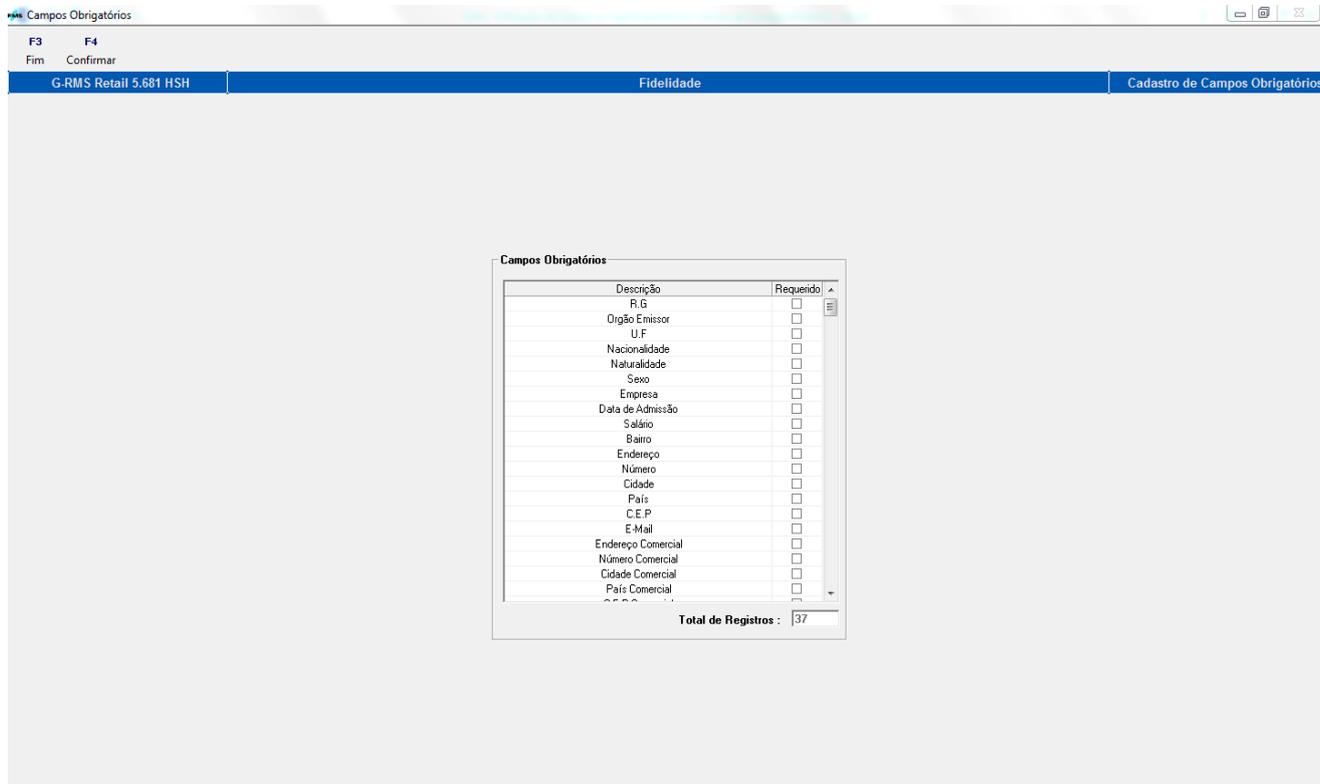
Ciclo	Data Inicial	Data Final	Vendas	Vencimento
001	17/04/15	01/05/15	0,00	01

**Não Marcar nenhuma das opções**

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

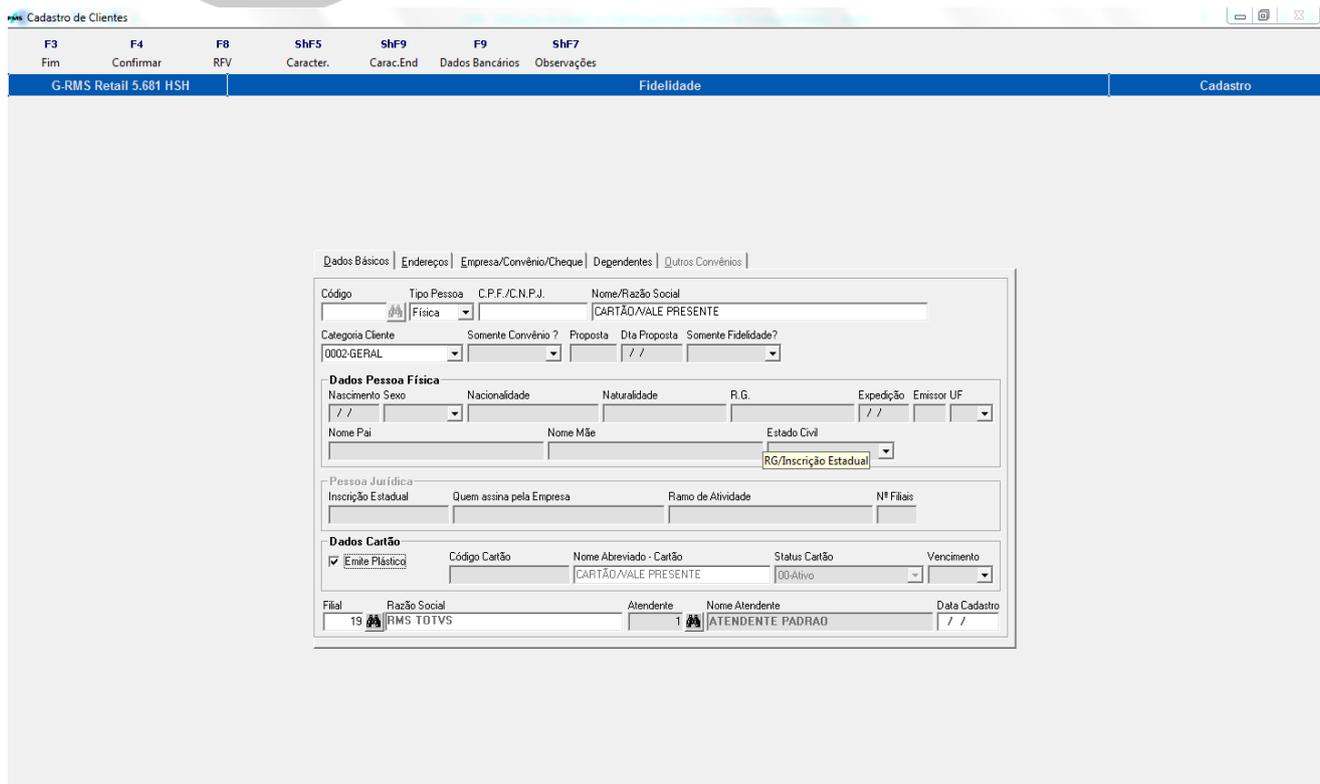
## Cadastrando o cliente/cliente fictício e vinculando ao convênio CARTÃO/VALE PRESENTE

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:



The screenshot shows a dialog box titled "Campos Obrigatórios" with a list of fields and checkboxes. The fields include: R.G, Orgão Emissor, U.F, Nacionalidade, Naturalidade, Sexo, Empresa, Data de Admissão, Salário, Bairro, Endereço, Número, Cidade, País, C.E.P, E-Mail, Endereço Comercial, Número Comercial, Cidade Comercial, and País Comercial. Each field has a checkbox labeled "Requerido". At the bottom, it says "Total de Registros : 37".

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



The screenshot shows the "Cadastro de Clientes" main form. It has several tabs: "Dados Básicos", "Endereços", "Empresa/Convênio/Cheque", "Dependentes", and "Outros Convênios". The "Dados Básicos" tab is active, showing fields for: 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, Status Cartão, Vencimento), and Filial (Razão Social, Atendente, 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  
Flenda Compr. Renda Familiar

**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  
Flenda Compr. Renda Familiar

**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 72291-0 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 Data Proposta / / Somente Fidelidade? Não

Dados Pessoa Física  
Nascimento Sexo Nacionalidade Naturalidade R.G. Expedição Emissor UF  
/ / / / 0 / / / /

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 Nome Empresa Admissão  
3 CARTÃO/VALE PRESENTE LU01 RMS TOTVS / /

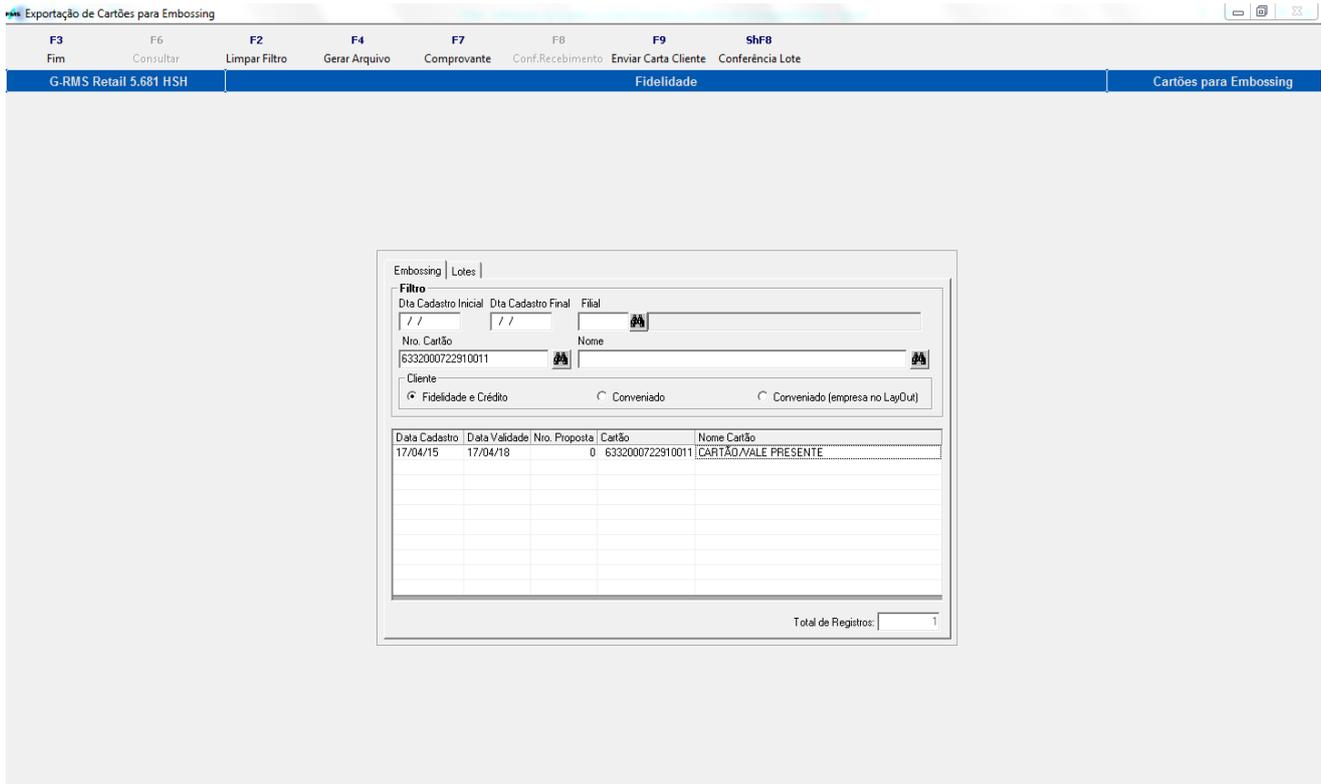
Sector Cargo Salário Renda Familiar Status Crédito  
CARGO NAO CADASTRADO 0,00  Renda Compr. 0,00  Ativo  Inativo

Cartões Relacionados  
Titularidade Nome Cartão Cartão Status Emite Plástico  
Titular CARTÃO/VALE PRESENTE 6332000722910011 07-Crédito Aprovado

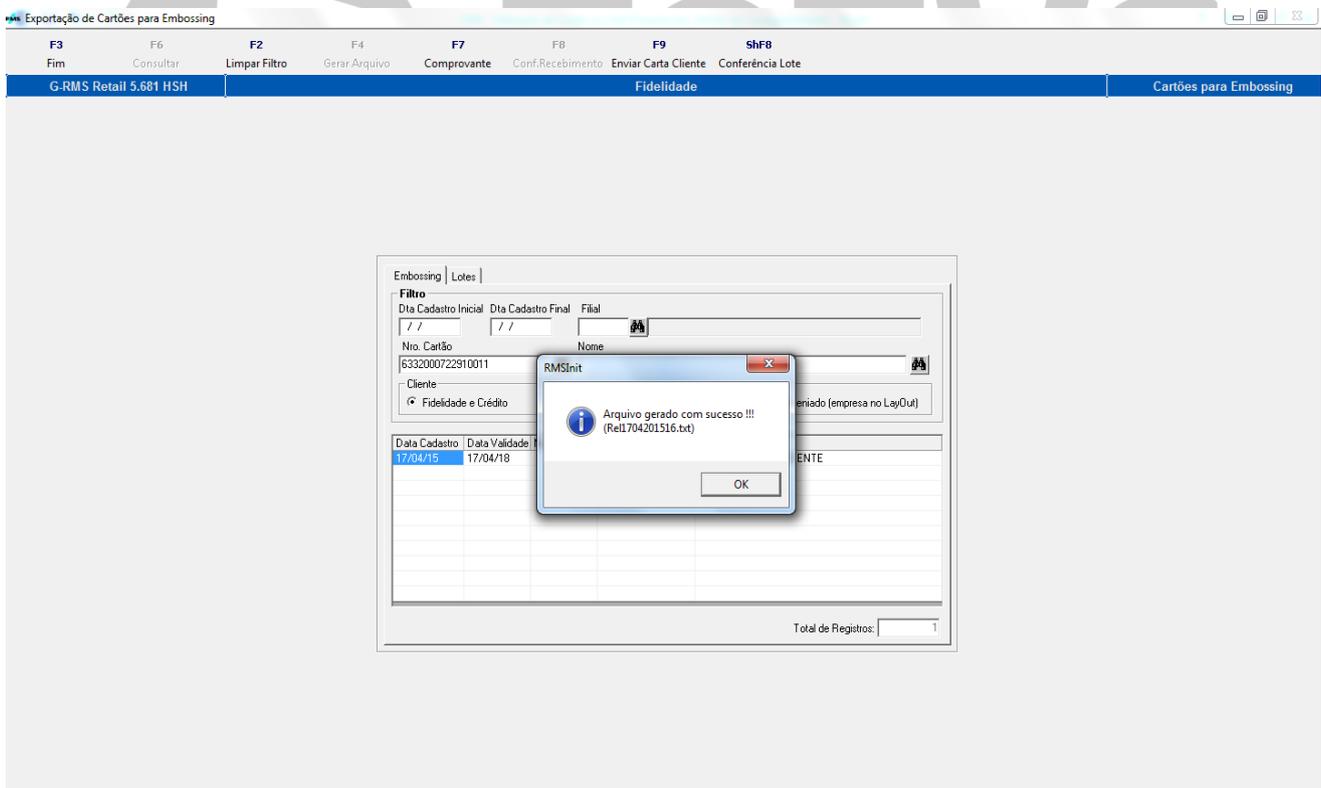
Convênios Cadastrados  
Código Convênio Modalidade  
3 CARTÃO/VALE PRESENTE SAZONAL  
3 CARTÃO/VALE PRESENTE ESPORADICO  
3 CARTÃO/VALE PRESENTE VALE

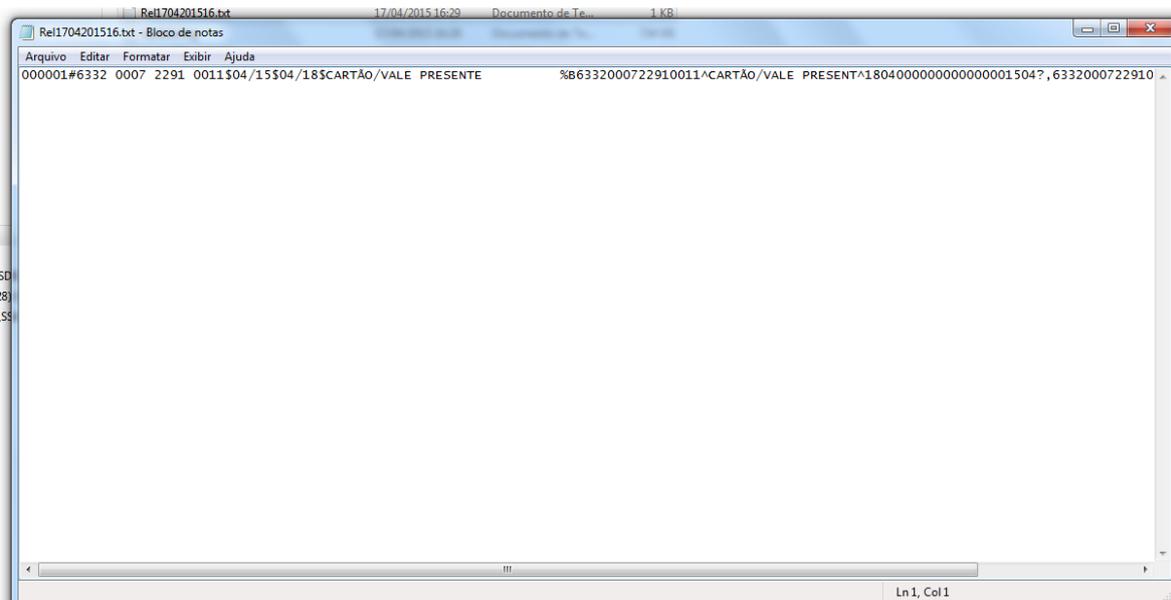
## Gerando o CARTÃO/VALE PRESENTE ou enviando para gráfica

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.

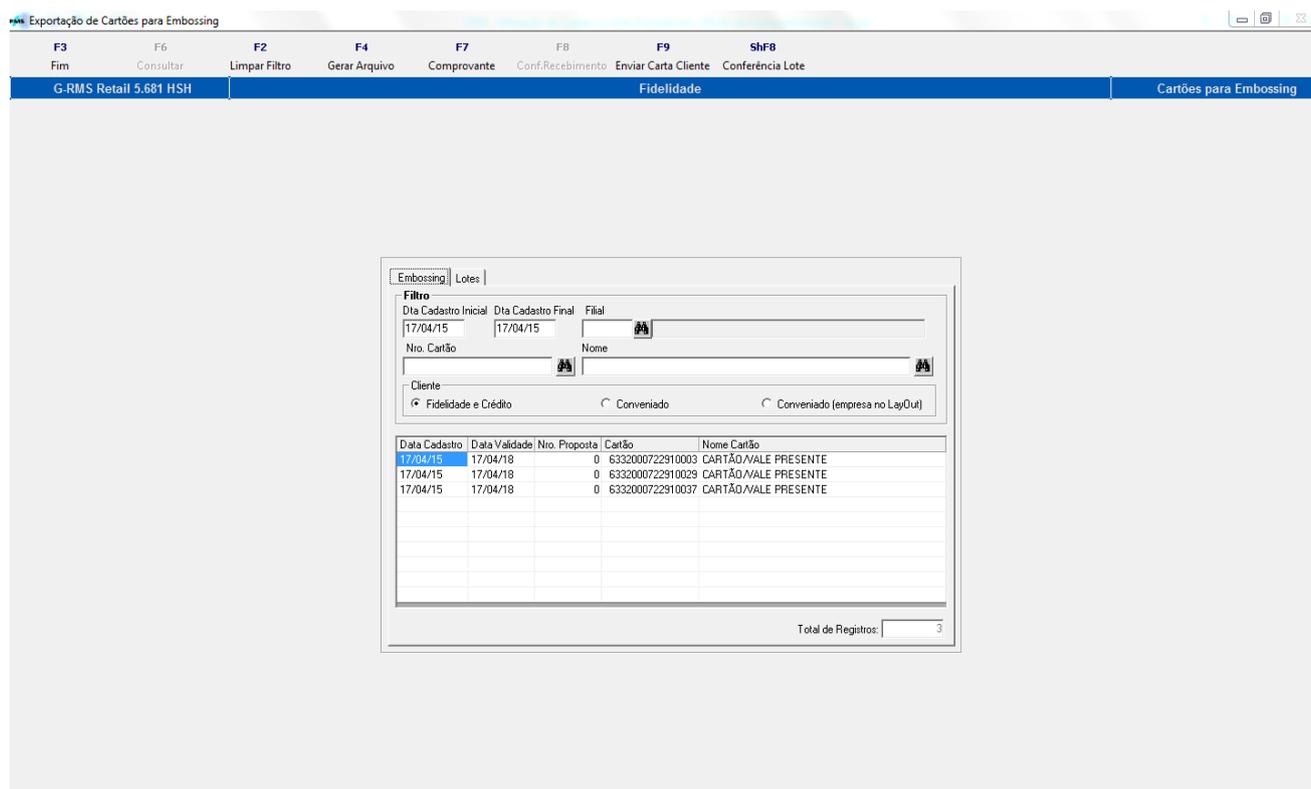


Clicar em F4 – Gerar Arquivo.





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.



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
---						

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;

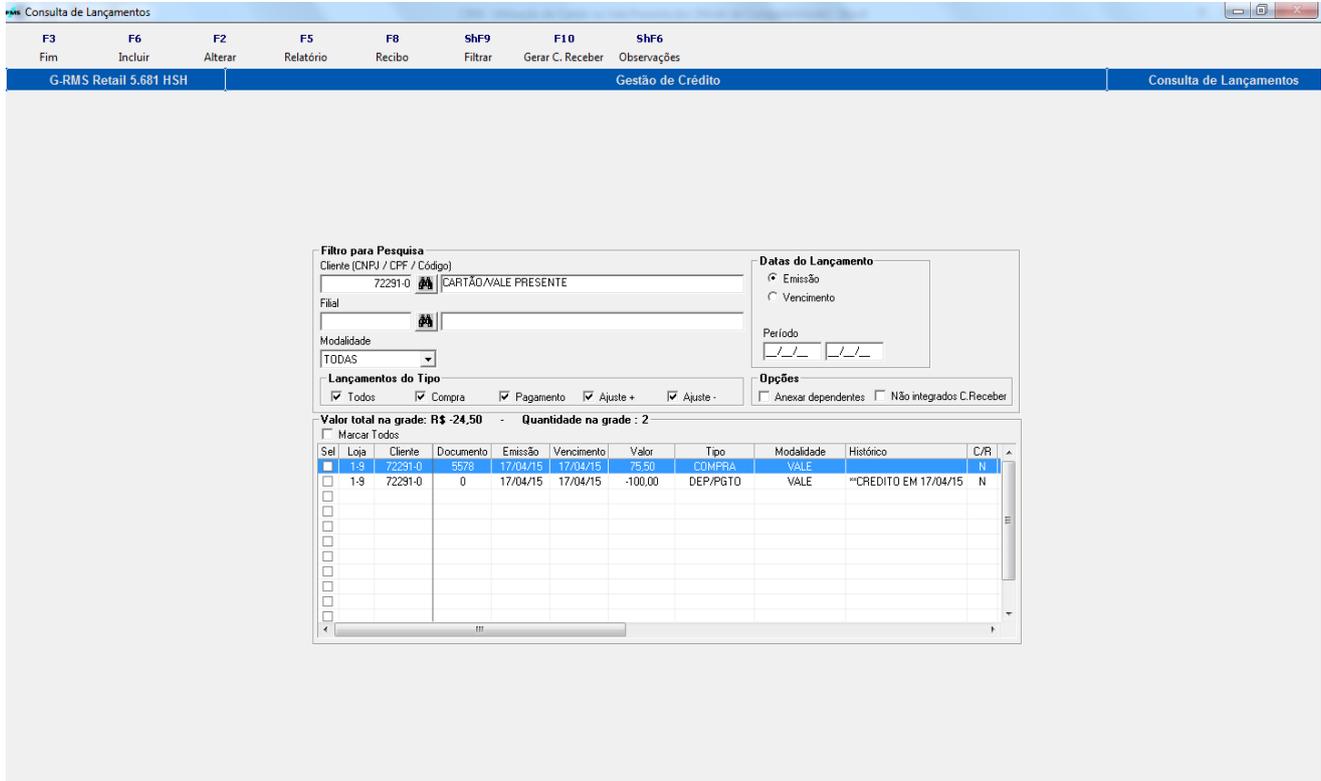
PDV → Envia uma transação do tipo “SetFoodCardPayment – Notificação de Venda”;

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

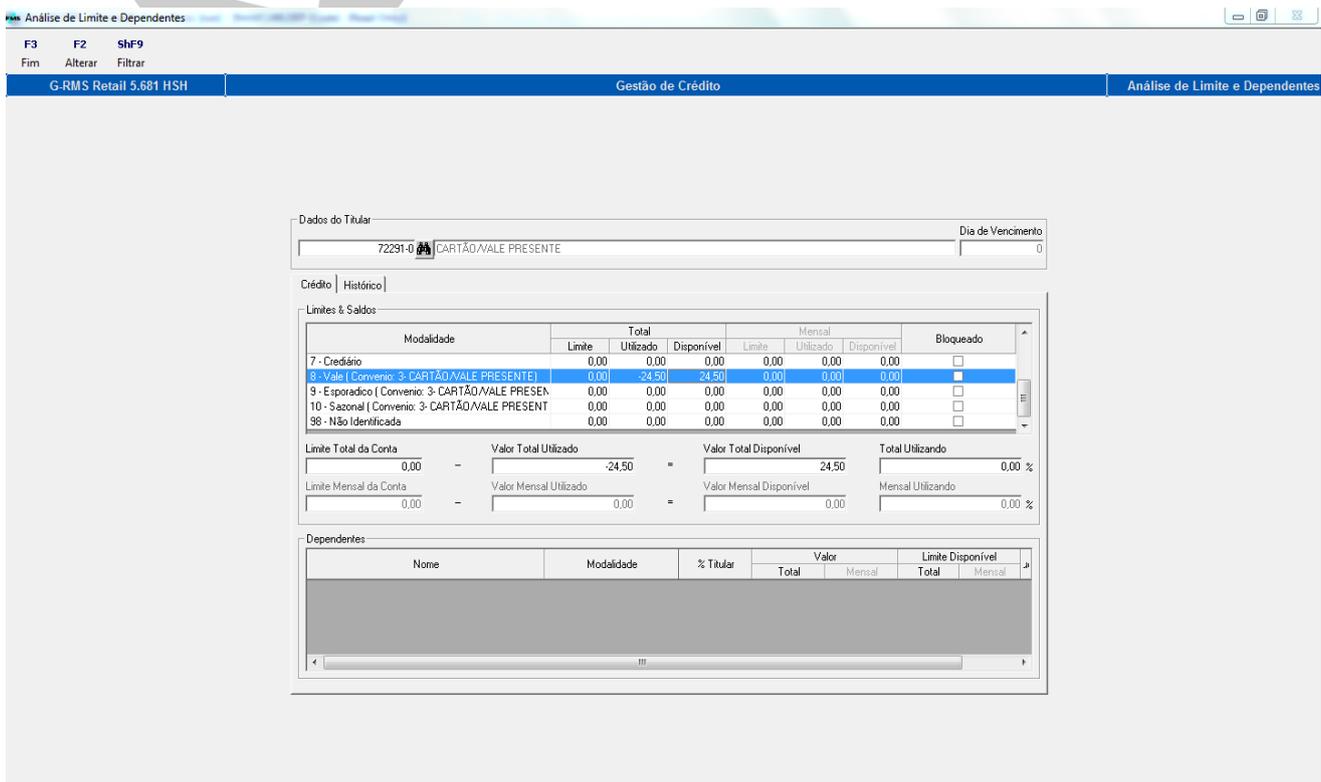
**Filtro para Pesquisa**  
 Cliente (CNPJ / CPF / Código): 72291-0 [CARTÃO/VALE PRESENTE]  
 Filial: [ ]  
 Modalidade: TODAS  
 Lançamentos do Tipo:  Todos  Compra  Pagamento  Ajuste +  Ajuste -

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

Valor total na grade: R\$ -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]						

