

RMSRetail®

MANUAL DO USUÁRIO
CONCEITOS E FUNCIONALIDADES

RENOVAÇÃO DE LICENÇAS



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

| | |
|---|----|
| Renovação de Licenças | 4 |
| Objetivo | 4 |
| Conceito | 4 |
| Descrição do processo | 4 |
| Depois da confirmação da renovação de licença | 10 |



Renovação de Licenças

Objetivo

Orientar aos clientes como abrir uma solicitação ou renovação de licença para uso do sistema RMS.

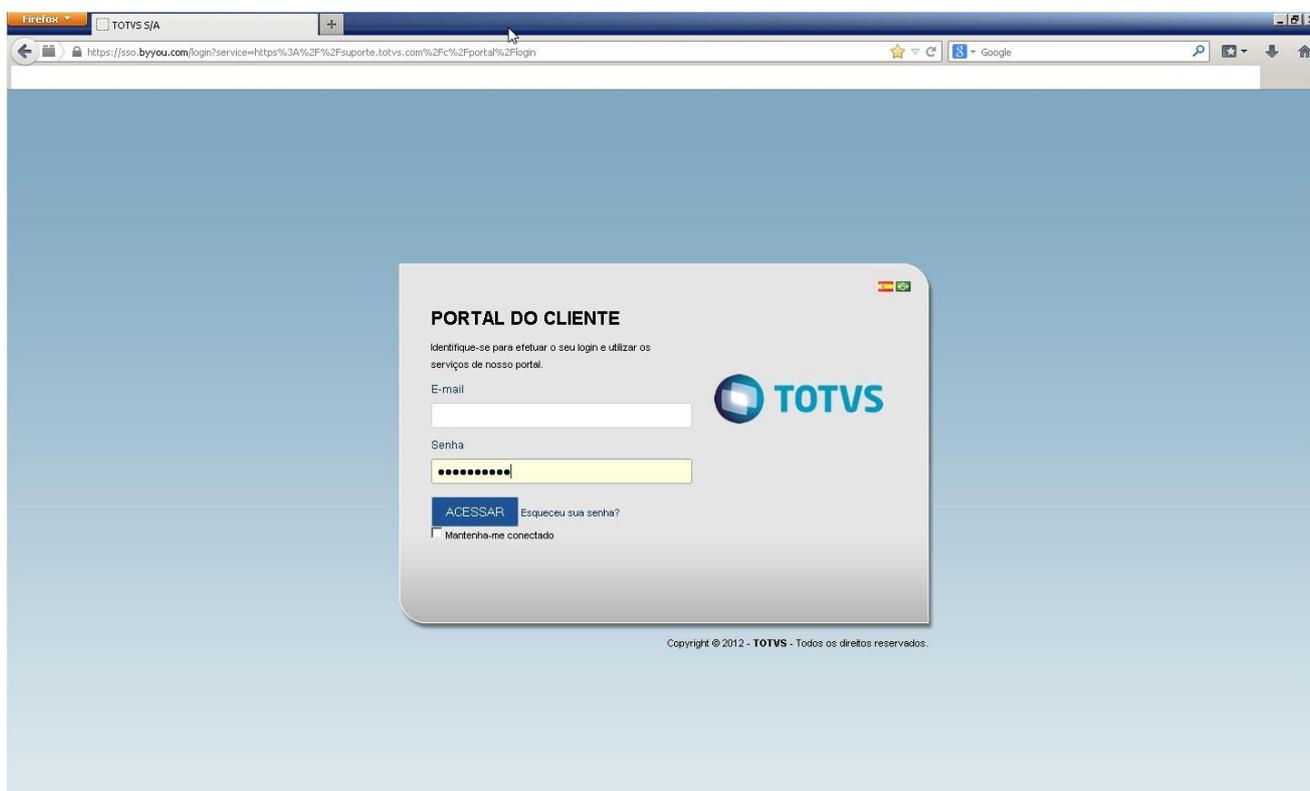
Conceito

Atendimento através do Portal do Cliente TOTVS pela abertura de chamado.

Descrição do processo

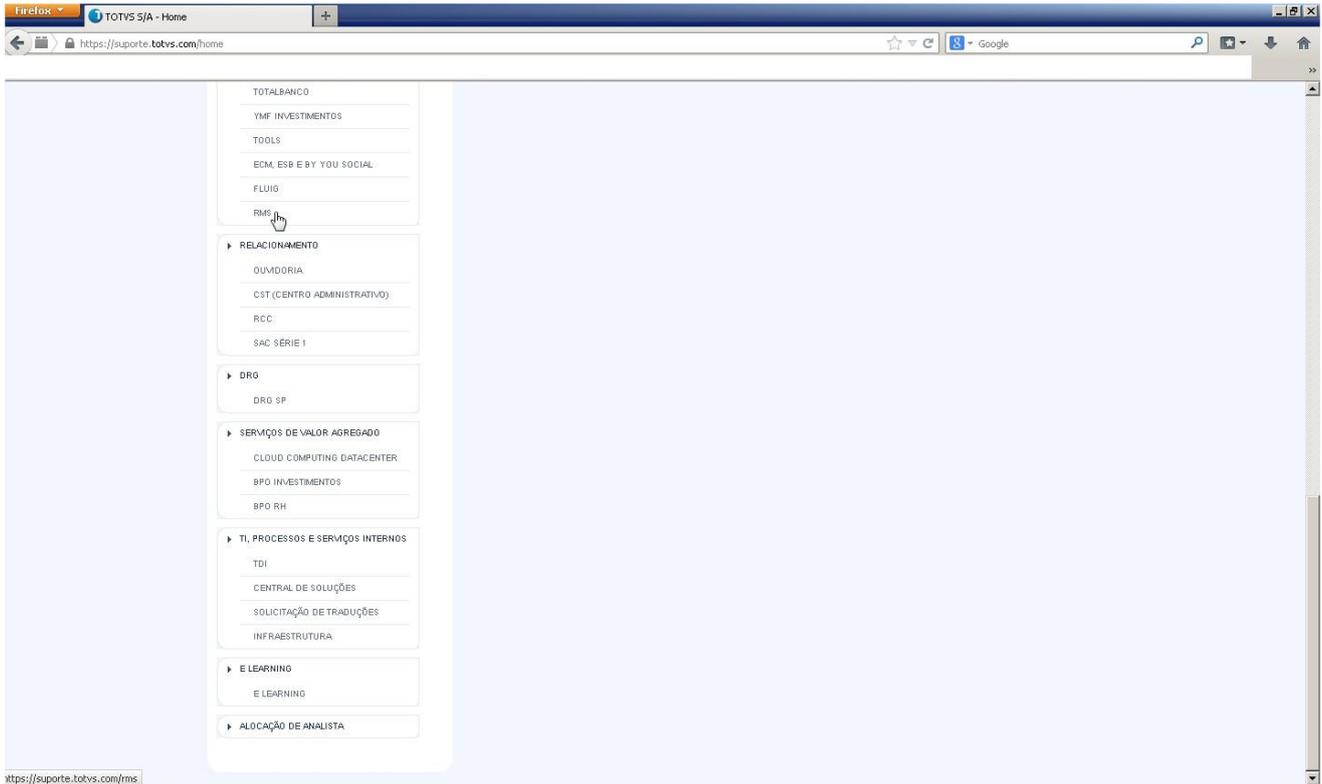
- ➡ O primeiro passo é enviar, **via SSIM**, a solicitação de renovação de licença.

Para isso o cliente deve acessar o Portal do Cliente.



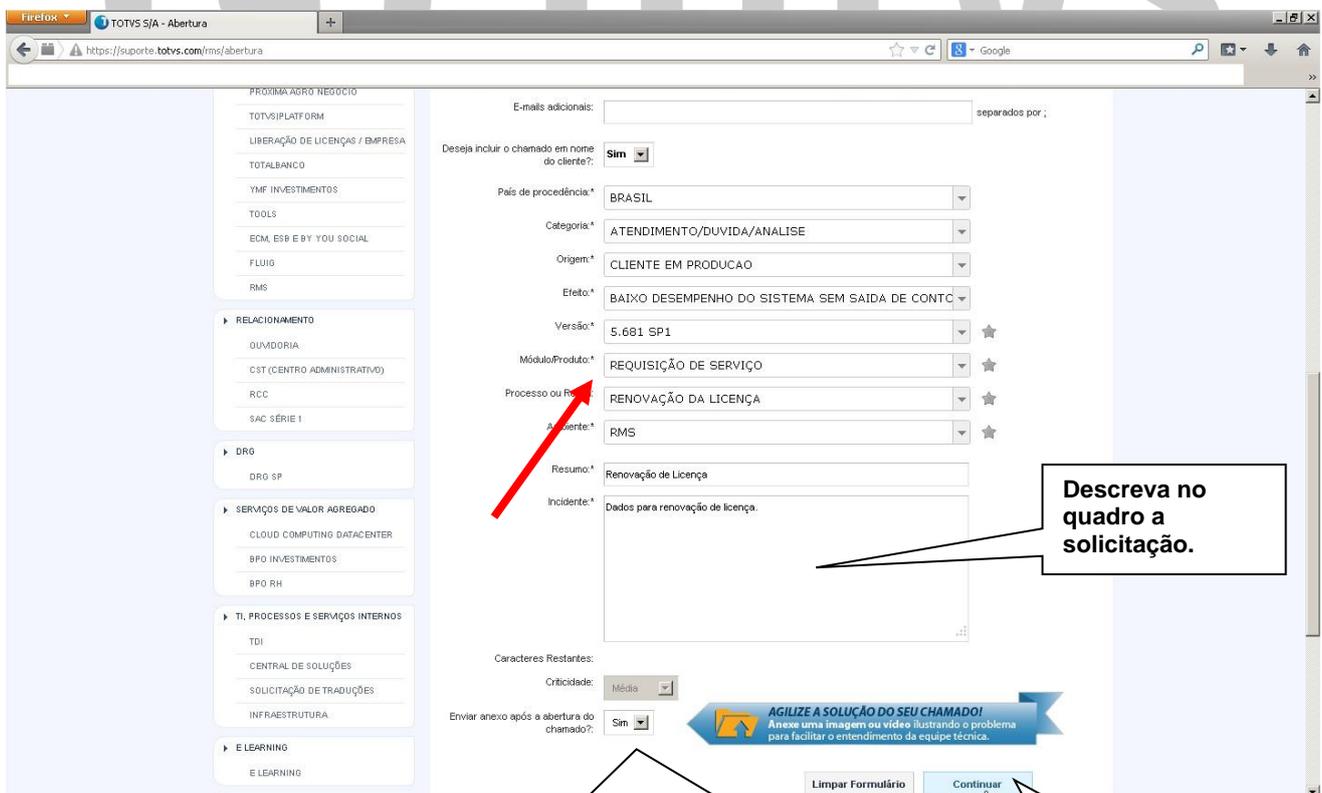
Será aberta a tela inicial para escolha da solicitação necessária:

- ➡ **Entre no link RMS**



➔ Abra o chamado como:

- **TIPO: REQUISIÇÃO DE SERVIÇO.**
- **CATEGORIA: RENOVAÇÃO DE LICENÇA.**



ATENÇÃO:

Para **ABERTURA** do chamado de solicitação e renovação de Licença **É OBRIGATÓRIO** o envio do **FORMULÁRIO ANEXO AO CHAMADO**.

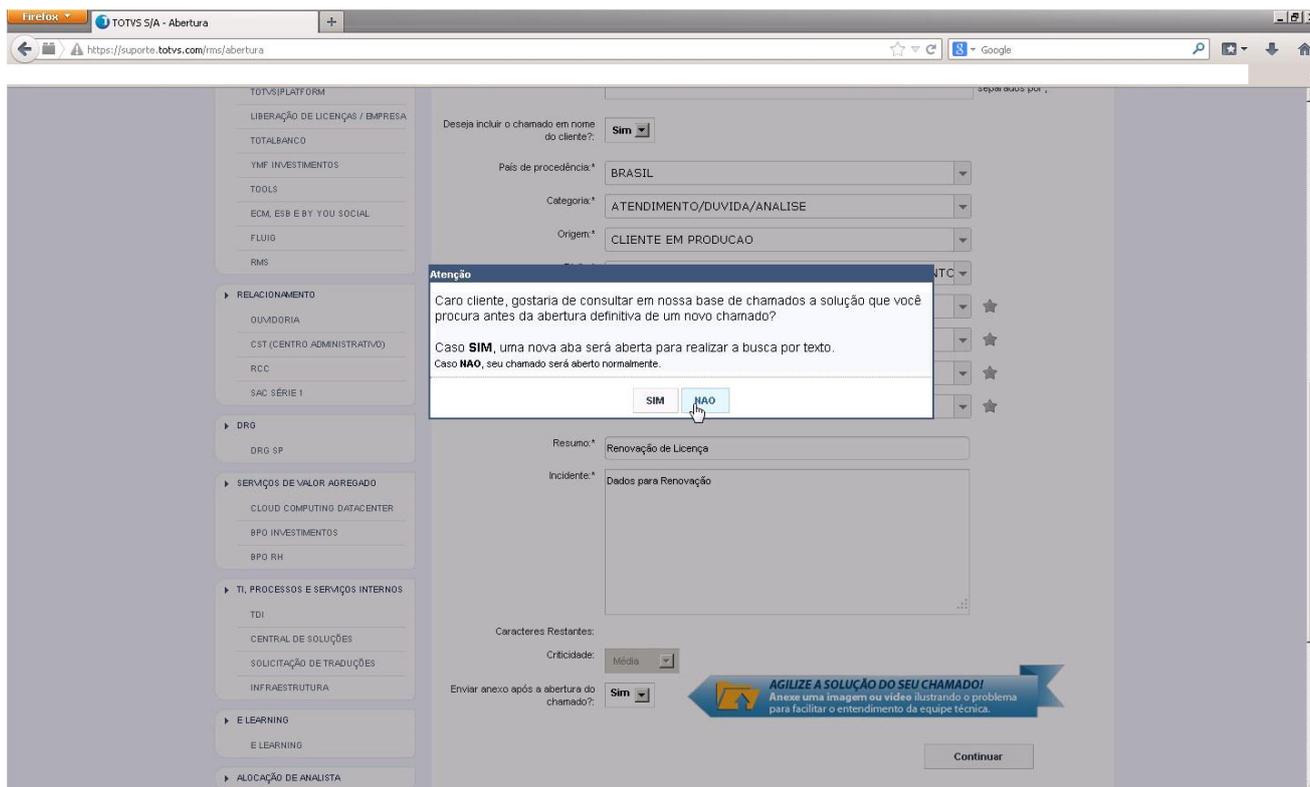
Clique no botão **CONTINUAR**

| ASSINATURA DO RESPONSÁVEL | CARIMBO CNPJ/ SOLICITANTE |
|---|---------------------------|
| Data ___/___/___ CAMPO OBRIGATÓRIO. Ass: CAMPO OBRIGATÓRIO. Nome: CAMPO OBRIGATÓRIO. Cargo: CAMPO OBRIGATÓRIO. | |

| Uso Interno da RMS | | |
|--------------------|------------------|------------------|
| DIRETORIA | OPERAÇÃO | ADMINISTRAÇÃO |
| Data ___/___/___ | Data ___/___/___ | Data ___/___/___ |
| Ass: _____ | Ass: _____ | Ass: _____ |

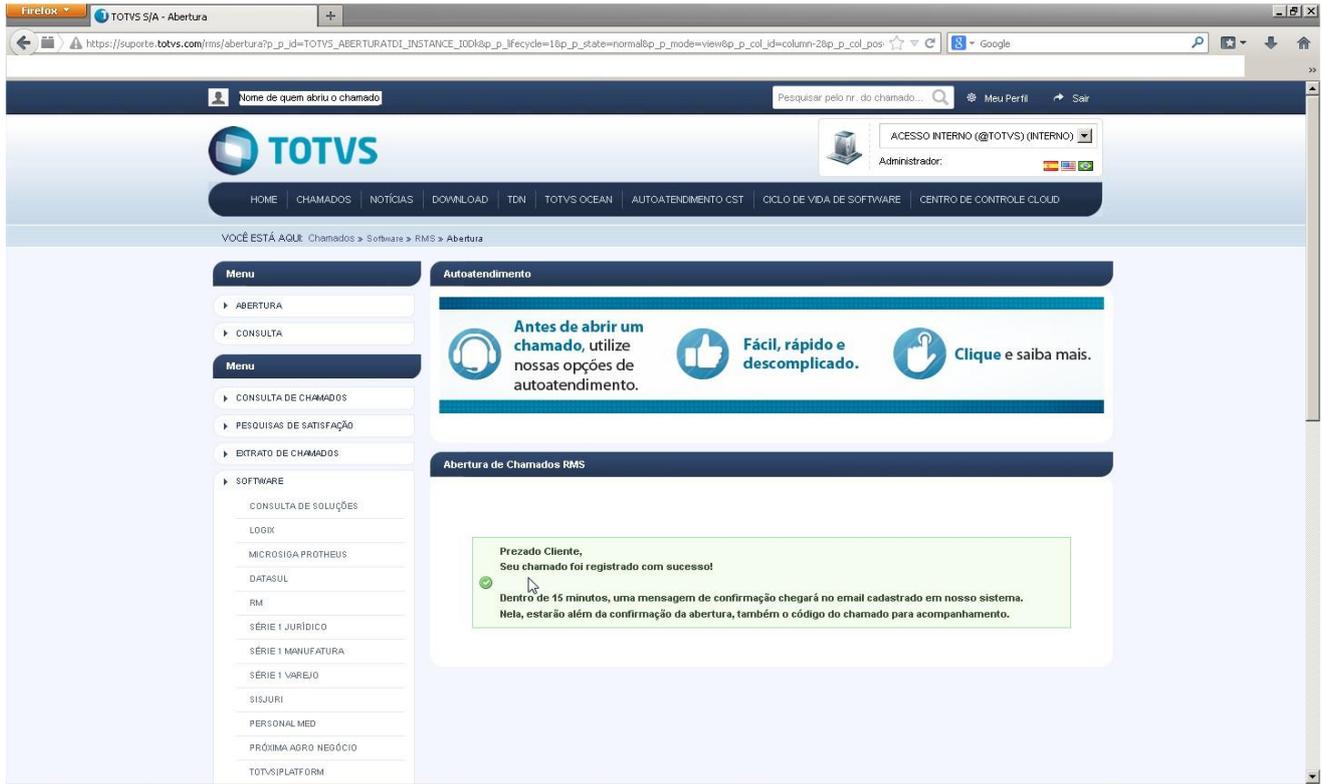
Será aberta uma mensagem perguntando ao cliente, se antes de abrir o chamado, não gostaria de consultar a base de chamados, para verificação das informações:

➡ **Clique na opção “NÃO”**



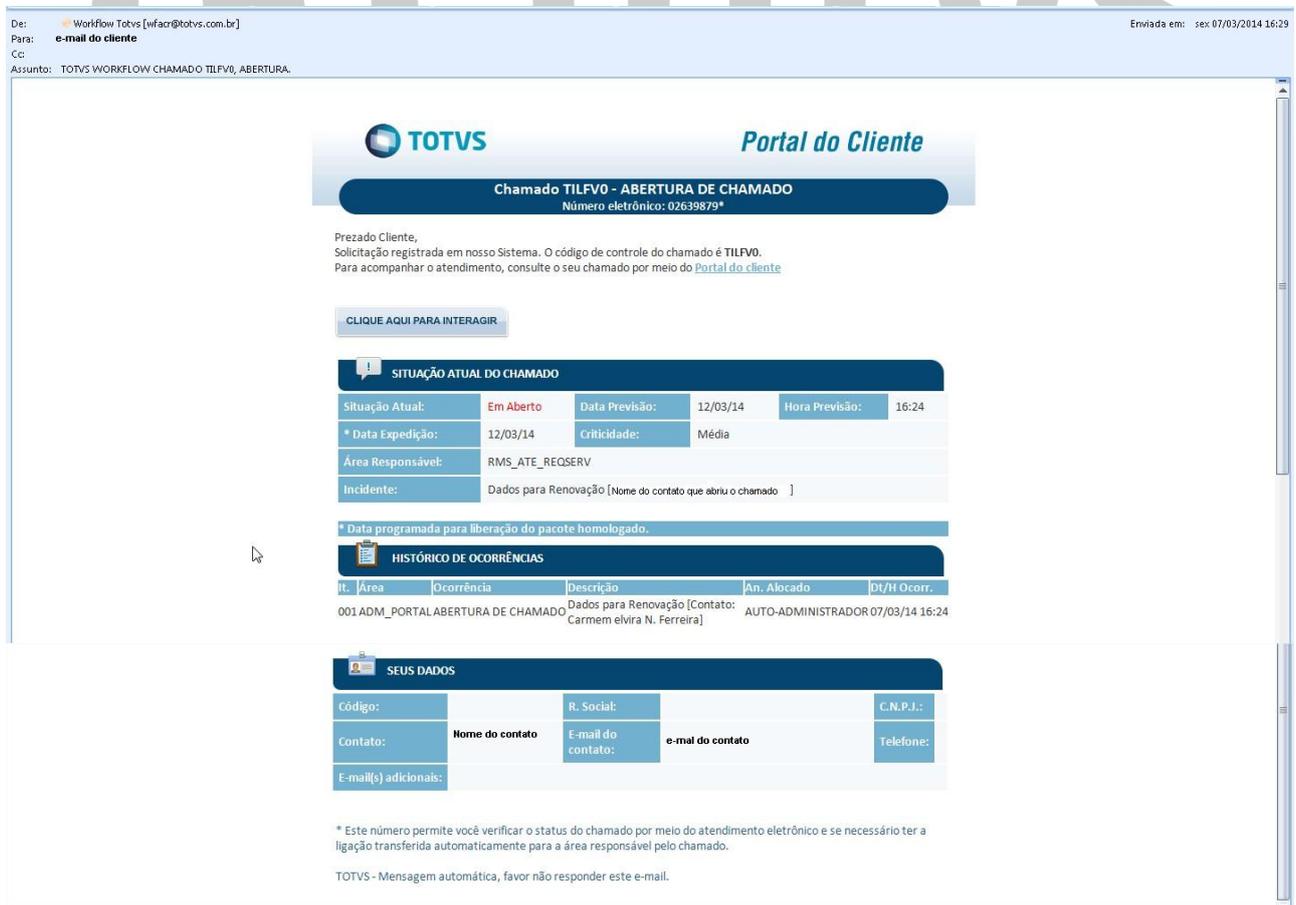
➡ **Clique em CONTINUAR.**

➡ **O sistema indicará na tela a confirmação de abertura e o número do chamado:**



➡ **Depois de confirmado** o sistema permite a visualização e acompanhamento do chamado.

O cliente receberá um e-mail confirmando a abertura do chamado com um link para acesso ao portal.



➔ **Depois de solucionado**, o cliente receberá um e-mail com a solução do chamado e com um link para acesso ao portal.

De: Workflow Totvs [wfacr@totvs.com.br]
 Para: e-mail do contato que abriu o chamado
 Cc:
 Assunto: TOTVS WORKFLOW CHAMADO TILFV0, SOLUCAO. Enviada em: sex 07/03/2014 16:41

Não havendo manifestação quanto ao chamado, em 10 dias será enviado um e-mail informando o encerramento automático do chamado e no 15º dia o chamado será fechado automaticamente.


Portal do Cliente

Chamado TILFV0 - SOLUÇÃO DE CHAMADO
Número eletrônico: 02639879*

Prezado Cliente,
 O chamado TILFV0 foi solucionado.
 Para acompanhar o atendimento, consulte o seu chamado por meio do [Portal do cliente](#).

Se não houver interação no chamado, em 15 dias ele será encerrado automaticamente.

Responda à pesquisa de satisfação deste atendimento, enviada para o e-mail cadastrado. Sua avaliação é muito importante para a melhoria contínua do processo e qualidade do nosso atendimento.

SITUAÇÃO ATUAL DO CHAMADO

| | | | | | |
|-------------------|--|------------------|----------|----------------|-------|
| Situação Atual: | Pendente | * Data Previsão: | 12/03/14 | Hora Previsão: | 16:24 |
| * Data Expedição: | 12/03/14 | Críticidade: | Média | | |
| Área Responsável: | RMS_ATE_REQSERV | | | | |
| Incidente: | Dados para Renovação [Contato: Nome do contato] | | | | |

* Data Previsão: corresponde ao prazo previsto do SLA para conclusão da correção solicitada.
 Data Expedição: corresponde ao prazo previsto para publicação do pacote homologado no Portal de Clientes.

HISTÓRICO DE OCORRÊNCIAS

| It. | Área | Ocorrência | Descrição | An. Alocado | Cons. | H.Consult. | Dt/H Ocorr. |
|-----|-----------------|------------------|--|----------------------|-------|------------|----------------|
| 003 | RMS_ATE_REQSERV | ENVIO DE SOLUCAO | Nossa pesquisa está de cara nova! Mais objetividade para que você, cliente, indique a sua satisfação. Não deixe de responder as pesquisas! Sua participação é fundamental para melhoria da qualidade dos serviços prestados. Nuestra encuesta tiene una nueva apariencia! Más objetividad para que usted, cliente, indique su satisfacción. No deje de responder las encuestas! Su participación es fundamental para la mejora en la calidad de los servicios prestados. Our survey has a new look! More objectivity so that you, customer, may specify your satisfaction. Be sure to answer our surveys! Your participation is essential to improve the quality of services provided! | T09620-FELIPE BONFIM | | Não | 07/03/14 16:37 |

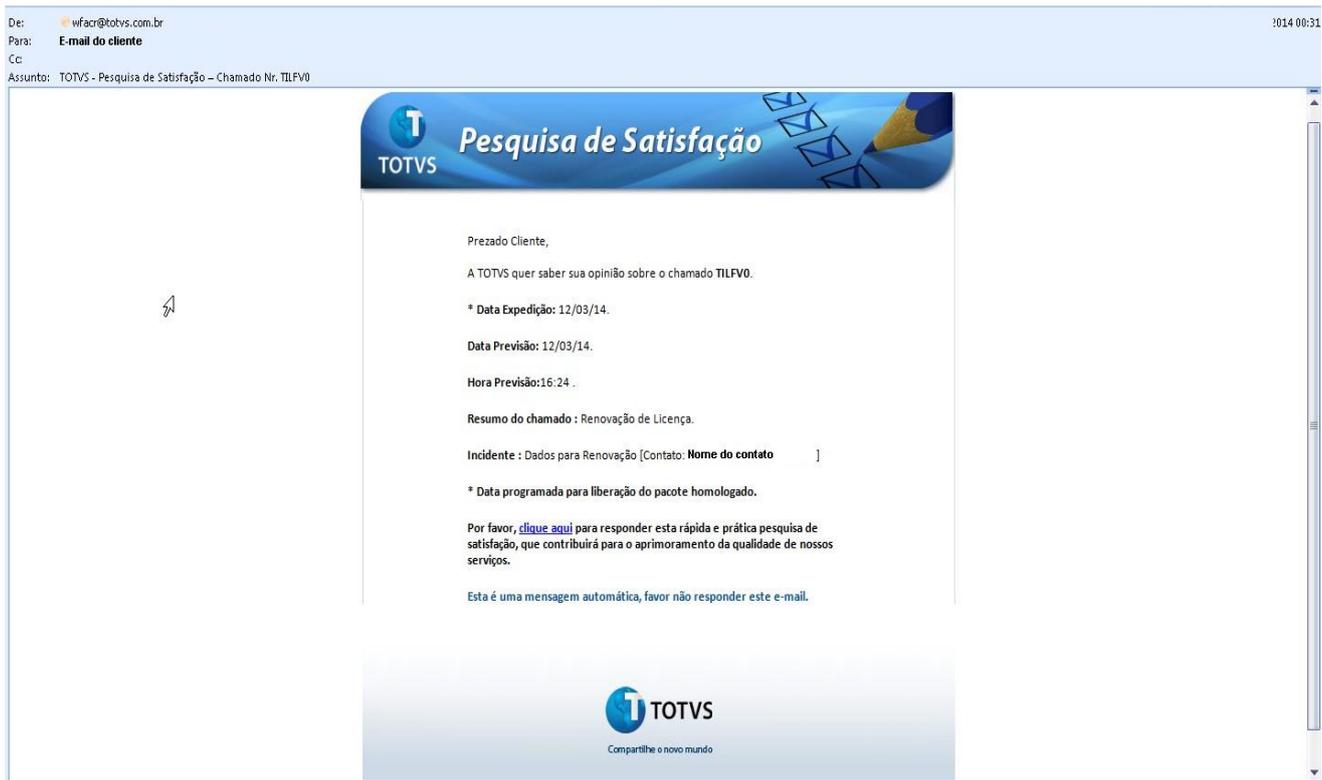
SEUS DADOS

| | | | | | |
|-----------------------|-----------------|--------------------|-------------------|-----------|--|
| Código: | | R. Social: | | C.N.P.J.: | |
| Contato: | Nome do contato | E-mail do contato: | e-mail do conatto | Telefone: | |
| E-mail(s) adicionais: | | | | | |

* Este número permite você verificar o status do chamado por meio do atendimento eletrônico e se necessário ter a ligação transferida automaticamente para a área responsável pelo chamado.

TOTVS - Mensagem automática, favor não responder este e-mail.

➔ **Em seguida será enviado um e-mail ao cliente com a pesquisa de satisfação, que deve ser respondida.**

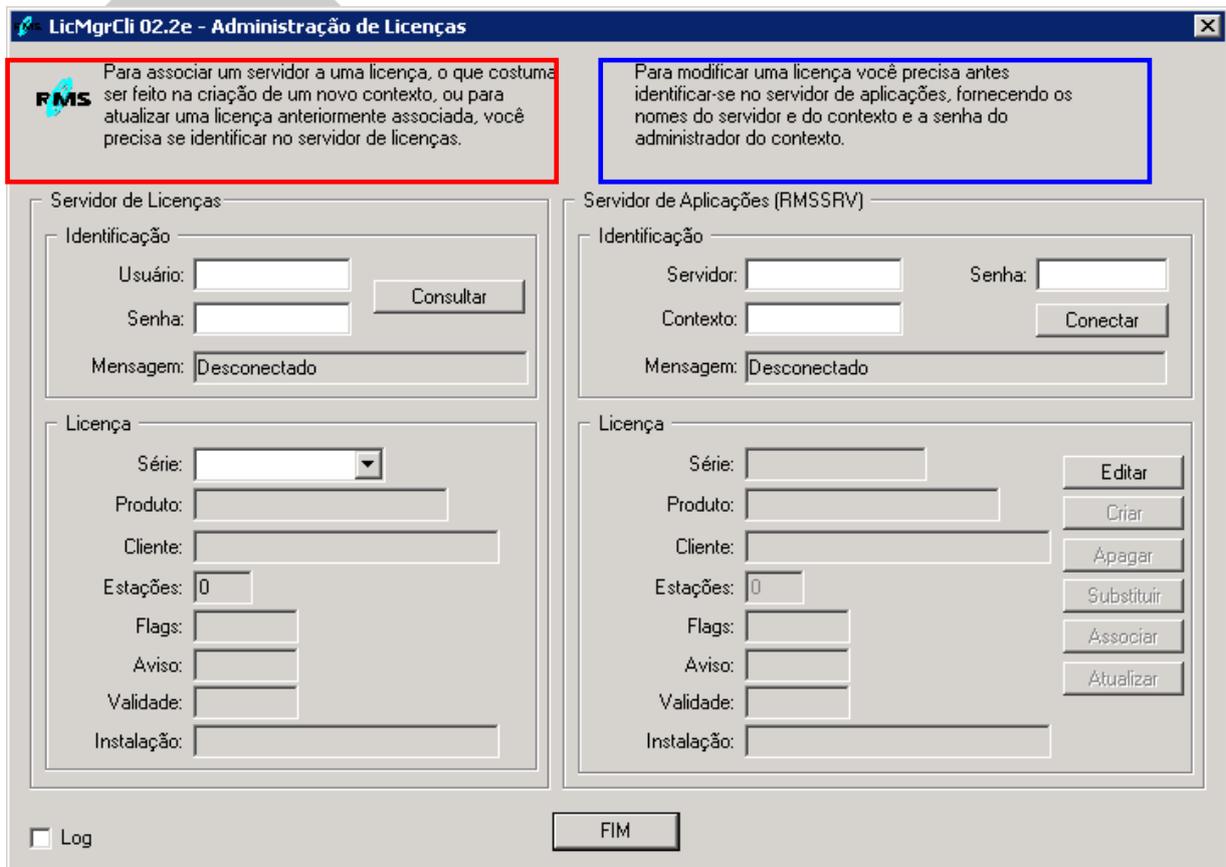
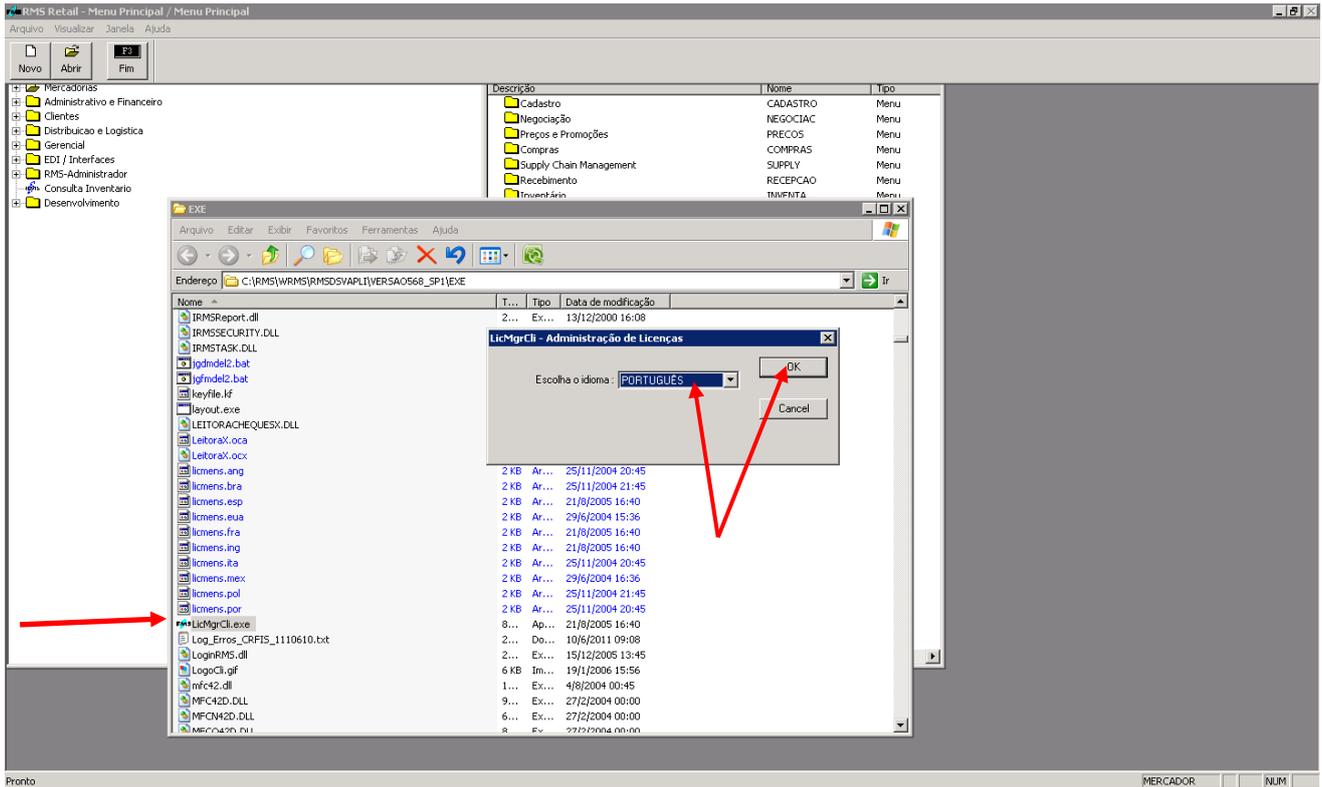


- O formulário de solicitação de autorização de funcionamento do RMS é enviado à área financeira para as devidas verificações e assinaturas.
- Este procedimento permite ao cliente: ATIVAR, ALTERAR OU RENOVAR uma licença de funcionamento do Sistema RMS.

Depois da confirmação da renovação de licença

- Após a confirmação da renovação da(as) licença(as), o cliente solicitante entra no programa:

“LicMgrCli.exe” que está na área de EXE do CONTEXTO do RMS



Campos de tela:

| NOME DO CAMPO | DESCRIÇÃO |
|--|---|
| SERVIDOR DE LICENÇAS | |
| Identificação | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuário = Nome do usuário (bbs) ▪ Senha = senha do usuário (bbs) ▪ Mensagem = <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conectado. ✓ Desconectado. |
| Licença | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Série: ▪ Produto: ▪ Cliente: ▪ Estações: ▪ Flags: ▪ Aviso: ▪ Validade: ▪ Instalação: |
| SERVIDOR DE APLICAÇÕES (RMSSRV) | |
| Identificação | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servidor: Nome do servidor. ▪ Senha: (usuário administra) ▪ Contexto: nome do contexto ▪ Mensagem = <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conectado. ✓ Desconectado. ▪ BOTÃO CONECTAR: |
| Licença | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Série: ▪ Produto: ▪ Cliente: ▪ Estações: ▪ Flags: ▪ Aviso: ▪ Validade: ▪ Instalação: |
| BOTÃO EDITAR | <ul style="list-style-type: none"> ➔ Habilita as opções abaixo: <input type="checkbox"/> CRIAR. <input type="checkbox"/> APAGAR. <input type="checkbox"/> SUBSTITUIR. <input type="checkbox"/> ASSOCIAR. <input type="checkbox"/> ATUALIZAR. |

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

- **Usuário e Senha** são os **mesmos** utilizados na **BBS**.
- Para atualização de licenças (**sem alteração de servidor ou quantidade de usuários**), deve-se clicar no **botão atualizar**.
- Para alteração de licenças (**troca de servidor ou alteração na quantidade de usuários**), deve-se clicar:
 - **Botão APAGAR.**
 - Aguardar a **Confirmação da EXCLUSÃO.**
 - Clicar no **botão ASSOCIAR.**

