

Manual de Rotinas e Operação do Sistema de Gestão Empresarial “K&S” Comercial

Janeiro de 2015
Grupo Mave – Segurança e Serviços



Departamento Comercial



Sumário

1.	INTRODUÇÃO	2
2.	OBJETIVO	2
3.	ORGANOGRAMA DEPARTAMENTAL	2
4.	PROSPECÇÃO DE CLIENTES	3
5.	PRÉ-PROPOSTAS	6
6.	CADASTRO DE CLIENTES	20
7.	PROPOSTAS	26
8.	CONTRATOS	36
9.	FGI (Ficha Geral de Implantação)	47
10.	VENDAS	50
11.	CANCELAMENTO DE CONTRATOS	62
12.	REQUISIÇÃO DE MATERIAL	65
13.	AGENDA DE VISITAS	68

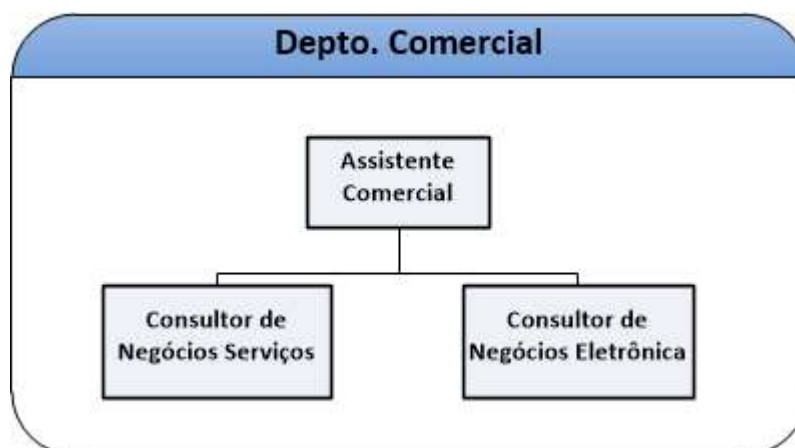
1. INTRODUÇÃO

A área comercial entende que o planejamento das atividades departamentais tem grande importância para o sucesso do dia-a-dia de trabalho. Diante disso descrevemos de forma objetiva as principais ações do departamento comercial que necessitam de uma estrutura organizada, mensurável e tangível.

2. OBJETIVO

Este documento tem o objetivo de descrever as principais rotinas do departamento comercial, sistematizando suas ações, garantindo assim a correta implementação.

3. ORGANOGRAMA DEPARTAMENTAL



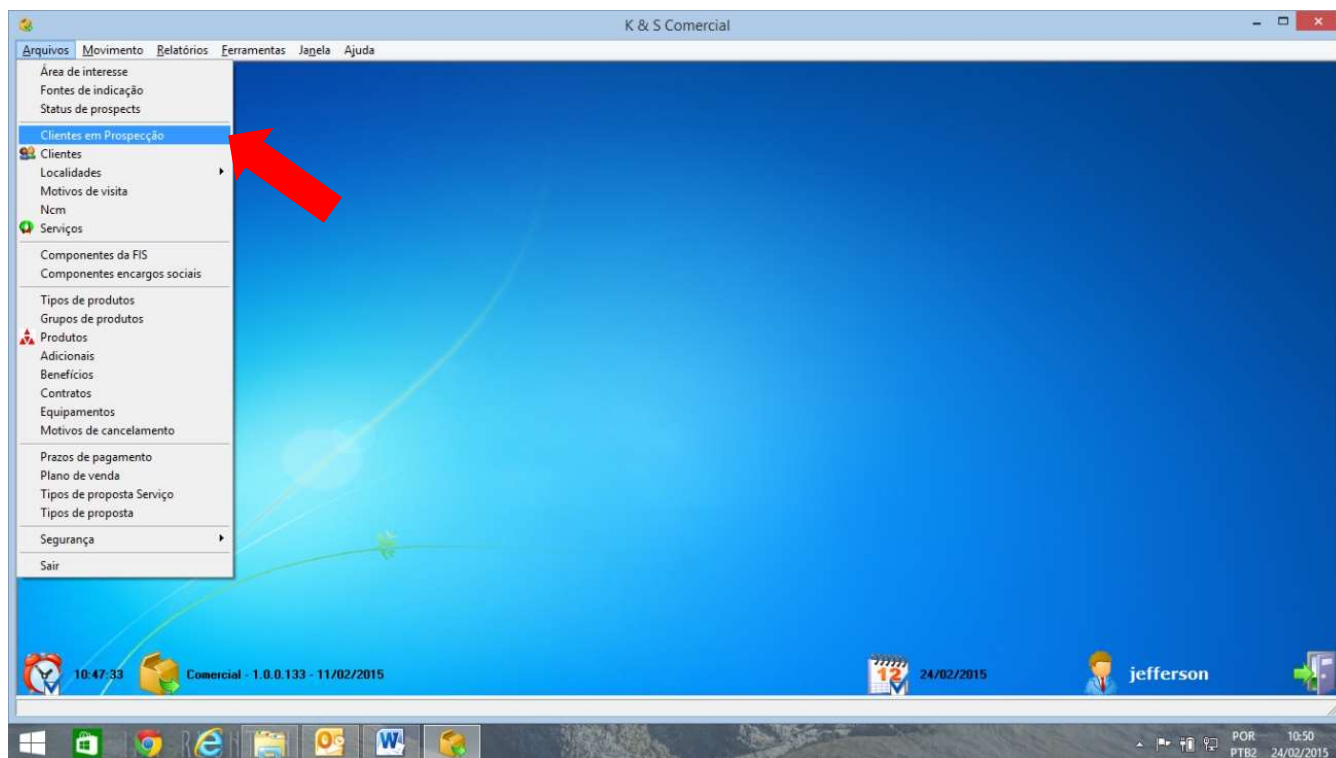


4. PROSPECÇÃO DE CLIENTES

Cadastrar todos os possíveis clientes, para que tenhamos controle de todos os negócios em andamento e a produtividade de cada vendedor.

Cadastrando Clientes em Prospecção

Abrir o módulo escala, menu arquivos e clicar em “Clientes em Prospecção”.



Clicar no botão “Adicionar”.

Filtros para visualização conforme a necessidade

Cadastro das visitas já efetuadas

Botões para adicionar novas visitas

ID	Nome	Empresa	Celular	Comercial	Interesse1	E-mail	S	Ações
2	João	Marisa SA	988888888	988888888	Vigilância	teste@marisa.com.br	S	Adicionar Editar Detalhes Baixar Estornar Localizar Atualizar Fechar

Data	Hora	Usuário	Histórico	Próximo Contato	
<input type="checkbox"/>	20/02/2015	18:21:37	jefferson	Entrega de Proposta	03/03/2015
<input type="checkbox"/>	20/02/2015	18:21:01	jefferson	Apresentação Comercial	28/02/2015

Preencher todos os campos e clicar no botão “Gravar”.

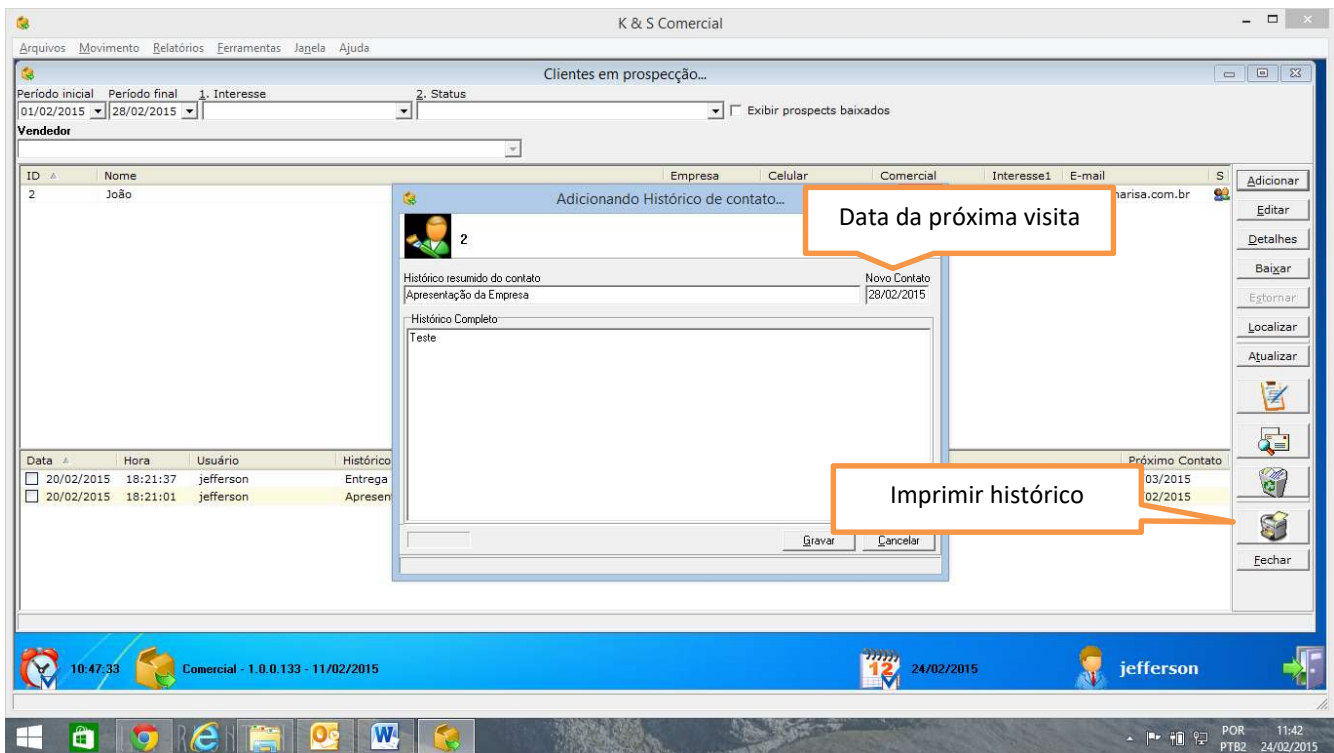
Status inicial: Em andamento

Gravar

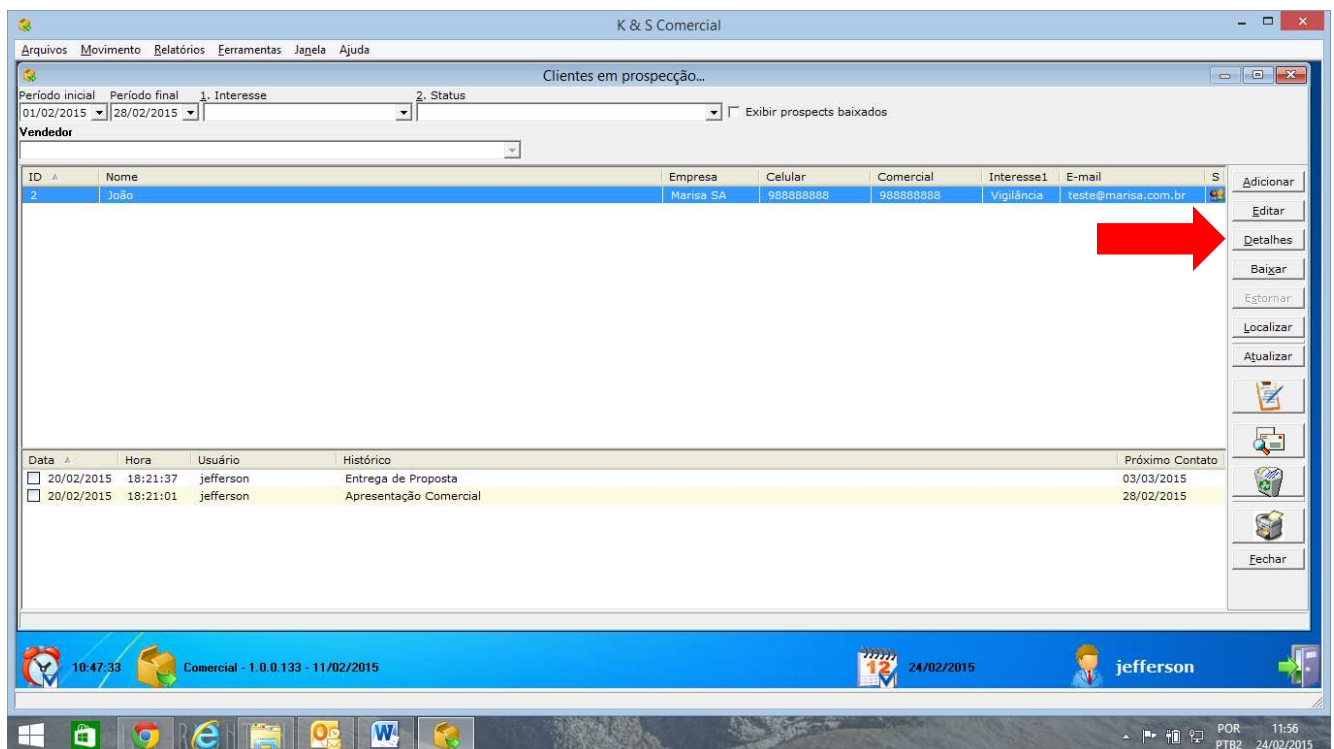
Gravar

Cancelar

Assim que terminar o cadastro, o sistema solicitará o cadastro da primeira visita.



Quando encerrarem as negociações é possível baixar a movimentação clicando no botão “Baixar”.

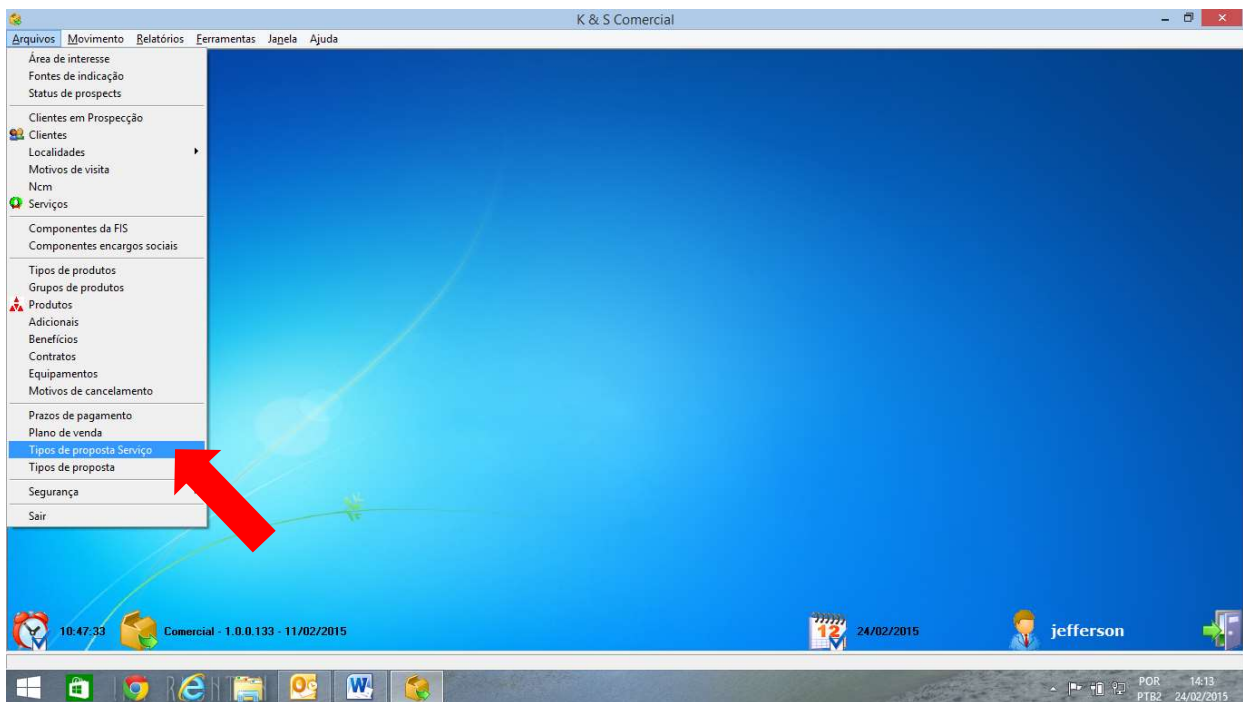


5. PRÉ-PROPOSTAS

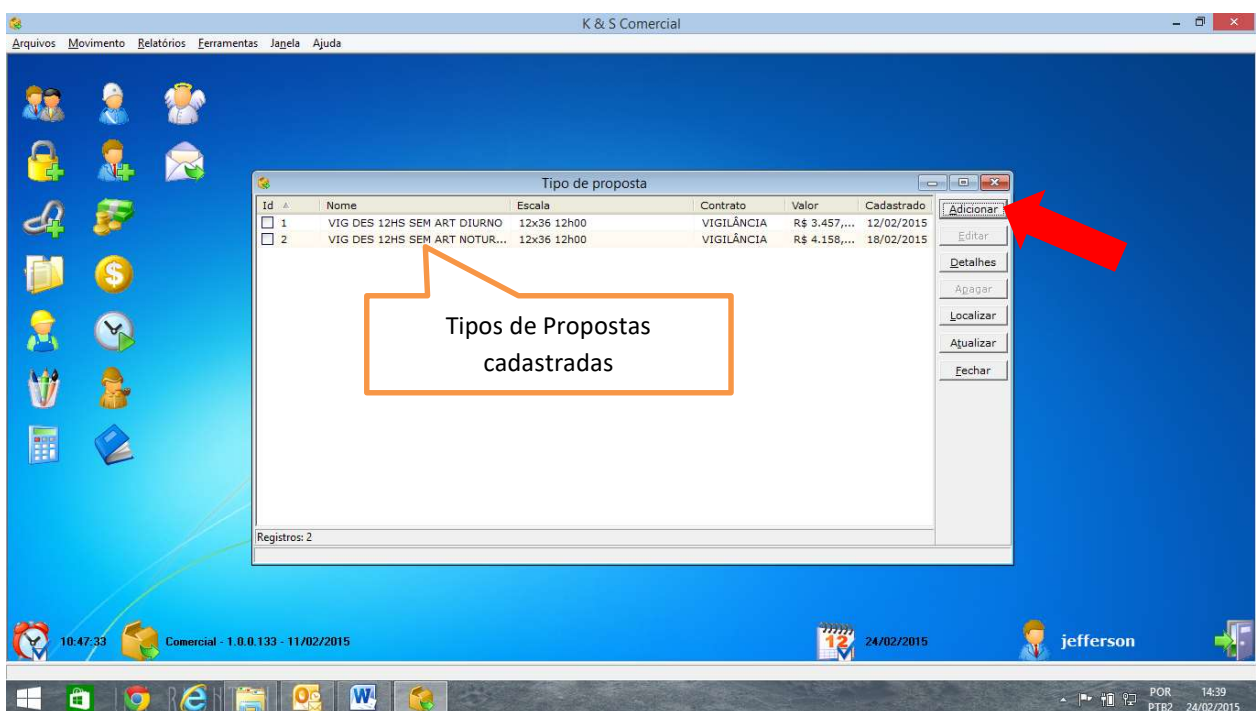
Cadastro de pré-proposta.

Cadastrando os Tipos de Propostas

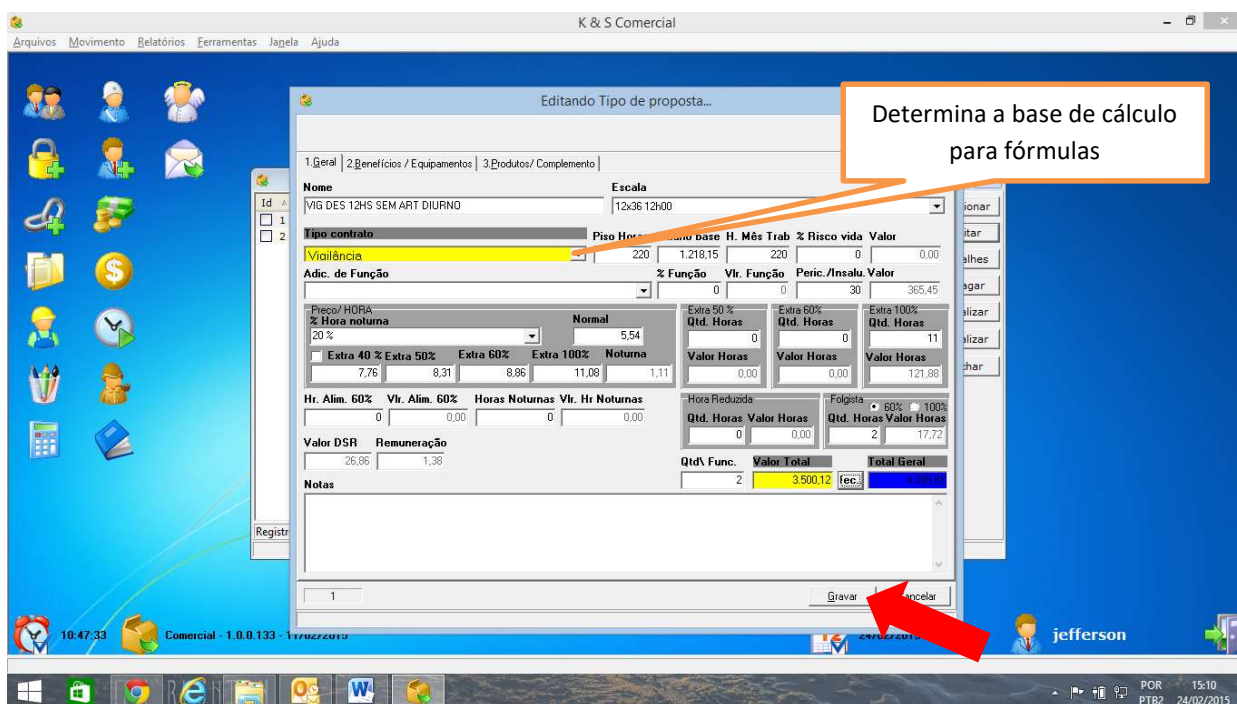
Abrir o menu Arquivos e clicar no item “Tipos de Propostas de Serviço”.



Clicar no botão “Adicionar”



Aba “1. Geral” - Preencher todos os campos conforme o tipo de serviço que esta sendo criado, para composição do Salário.



Observações de alguns campos específicos:

Nome: Descrição do serviço.

Escala: Escala que esta sendo ofertada ao cliente.

Tipo de contrato: Base de Cálculo – “Vigilância ou Serviços”.

Piso Horas: Horas que serão utilizadas para cálculo de horas extras e horas noturnas.

Adicional de função: Configura-se acúmulo de função quando o trabalhador, além de exercer sua função, exercer outras funções de outros cargos, de forma habitual, funções estas, que não foram previstas no contrato de trabalho. Definir o percentual a ser pago de acordo com a convenção coletiva da categoria.

Não se pode misturar tipos de propostas com características diferentes, como por exemplo, proposta de um posto diurno junto com um posto noturno.

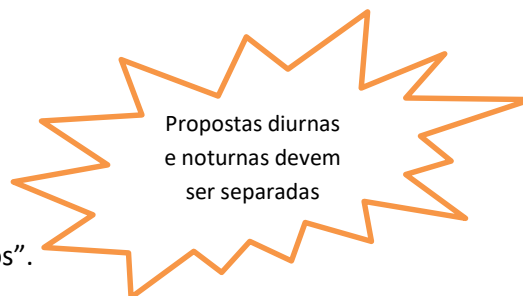
Considerações para cálculo de acordo com o Tipo de Contrato escolhido.

Vigilância:

- Piso de horas: **220**

- H. Mês Trab: **180**

- % de Risco Vida: **0**





Manual de Rotinas e Operação do S.G.E. – Comercial

- Peric. / Insalu.: **30** (de acordo com a ultima convenção coletiva)
- % de Hora Noturna: **20%** (em propostas com funcionários noturnos)
- Extra 50%: não se aplica na vigilância
- Extra 60%: (quando aplicável)
- Extra 100%: para atendermos a sumula 444 – feriados. (somente aplicável a escala 12x36)
Para escala 12x36: **11** horas
- Hr. Alim. 60%: Digitar quantidade total de horas (quando aplicável e para calcular o artigo 71, intrajornada)
Para escala 12x36: **15** horas
Para escala 4x2: **20** horas
- Horas Noturnas: Digitar quantidade de horas totais. (quando aplicável)
Para escala 12x36: **105** horas
Para escala 4x2: **140** horas
- Hora reduzida: Digitar quantidade de horas totais. (quando aplicável)
Para escala 12x36: **15** horas
Para escala 4x2: **20** horas
- Folguista: Digitar a quantidade de horas de acordo com o que está sendo ofertado ao cliente.

Serviço:

- Piso de horas: **220**
- H. Mês Trab: **180**
- % de Risco Vida: **0**
- Peric. / Insalu.: **30** (de acordo com a ultima convenção coletiva)
- % de Hora Noturna: **20%** (em propostas com funcionários noturnos)
- Extra 50%: (quando aplicável e para calcular o artigo 71, intrajornada)
- Extra 60%: não se aplica em serviços
- Extra 100%: para atendermos a sumula 444 – feriados. (somente aplicável a escala 12x36)
Para escala 12x36: **11** horas





Manual de Rotinas e Operação do S.G.E. – Comercial

- Hr. Alim. 60%: Digitar quantidade total de horas (quando aplicável)

Para escala 12x36: **15** horas

Para escala 4x2: **20** horas

- Horas Noturnas: Digitar quantidade de horas totais. (quando aplicável)

Para escala 12x36: **105** horas

Para escala 4x2: **140** horas

- Hora reduzida: Digitar quantidade de horas totais. (quando aplicável)

Para escala 12x36: **15** horas

Para escala 4x2: **20** horas

- Folguista: Definir o percentual e digitar a quantidade de horas de acordo com o que está sendo ofertado ao cliente.

Valor Total: Total de salário calculado.

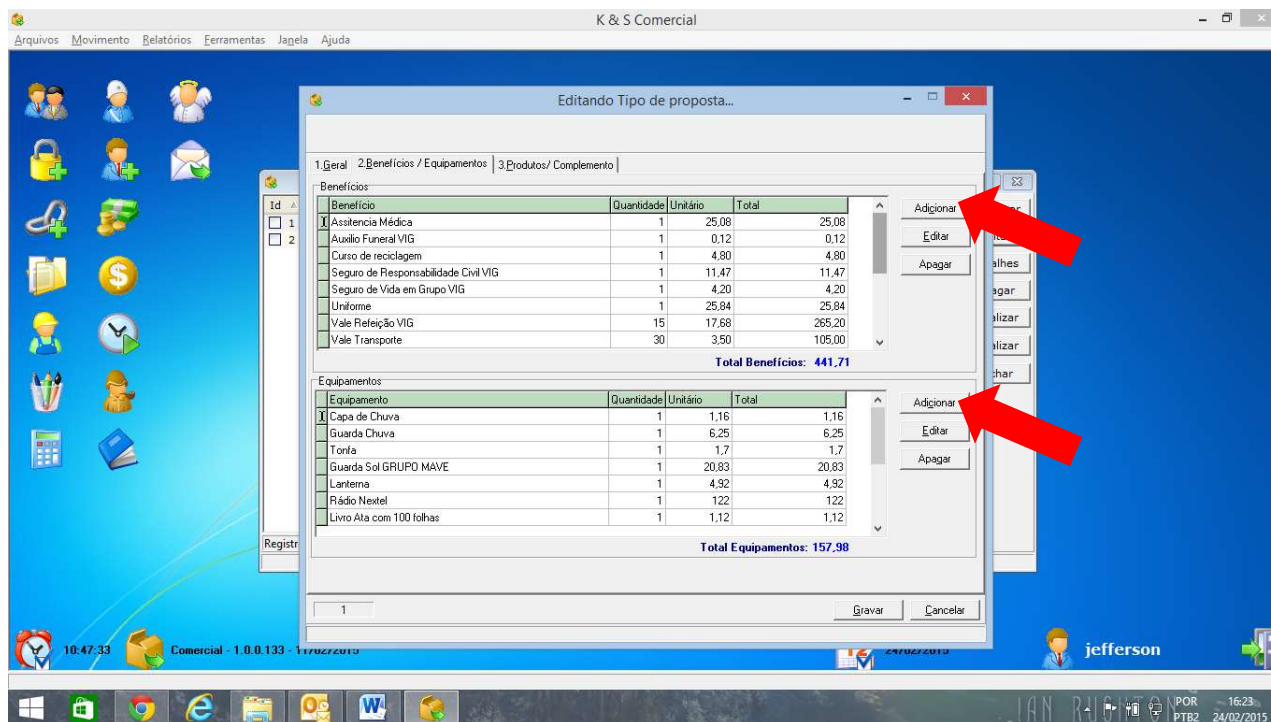
Total Geral: Total da proposta com todas as abas, 1, 2 e 3.

Preencher todos os campos, quando não houver valor, digitar o número zero "0".

Digitar todos os campos com valores para "1 funcionário". No final, digitar a quantidade de funcionários e o sistema irá multiplicar o valor pela quantidade.



Aba “2. Benefícios / Equipamentos” - Preencher os benefícios e equipamentos conforme o tipo de proposta que esta sendo criada.



Benefícios:

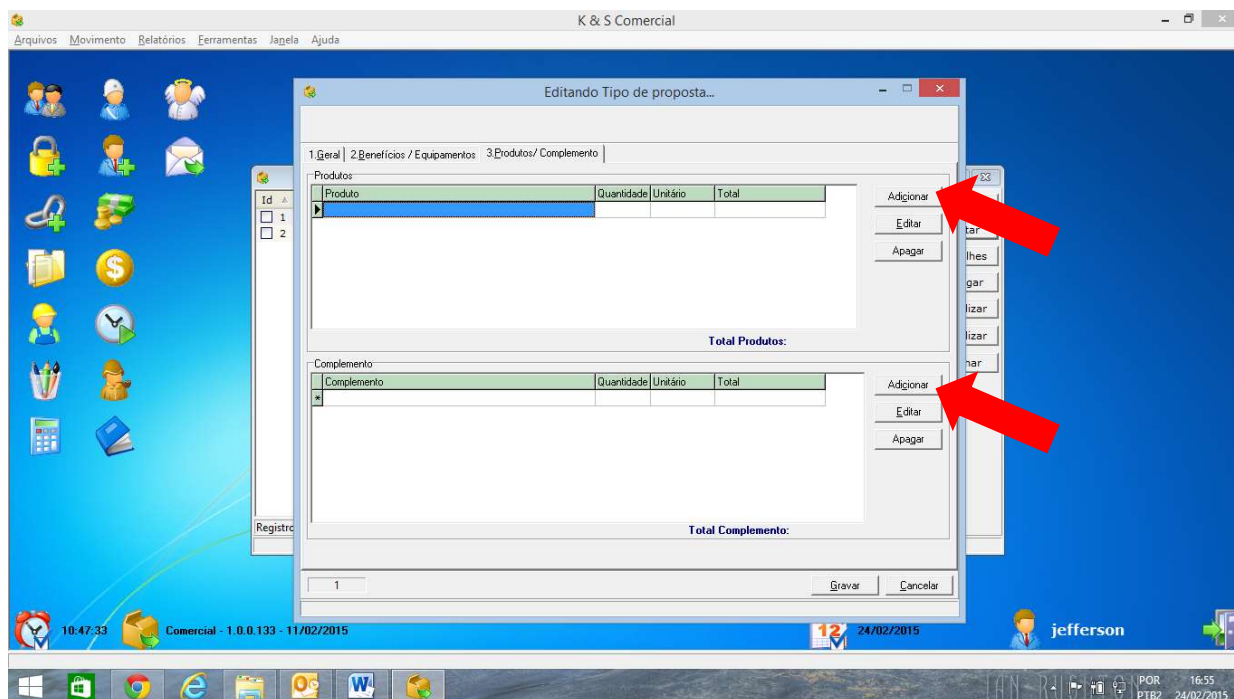
Clicar no botão adicionar e incluir conforme a convenção coletiva da categoria e demais encargos.

- As quantidades e valores digitados tem que estar de acordo com a quantidade de pessoas digitadas na Aba “1.Geral”. Se forem dois funcionários, a quantidade terá que ser para dois funcionários.

Equipamentos:

Clicar no botão adicionar e incluir conforme o tipo de serviço que esta sendo criado.

Aba “3. Produtos / Complementos” - Preencher conforme o tipo de proposta que esta sendo criada.



Produtos:

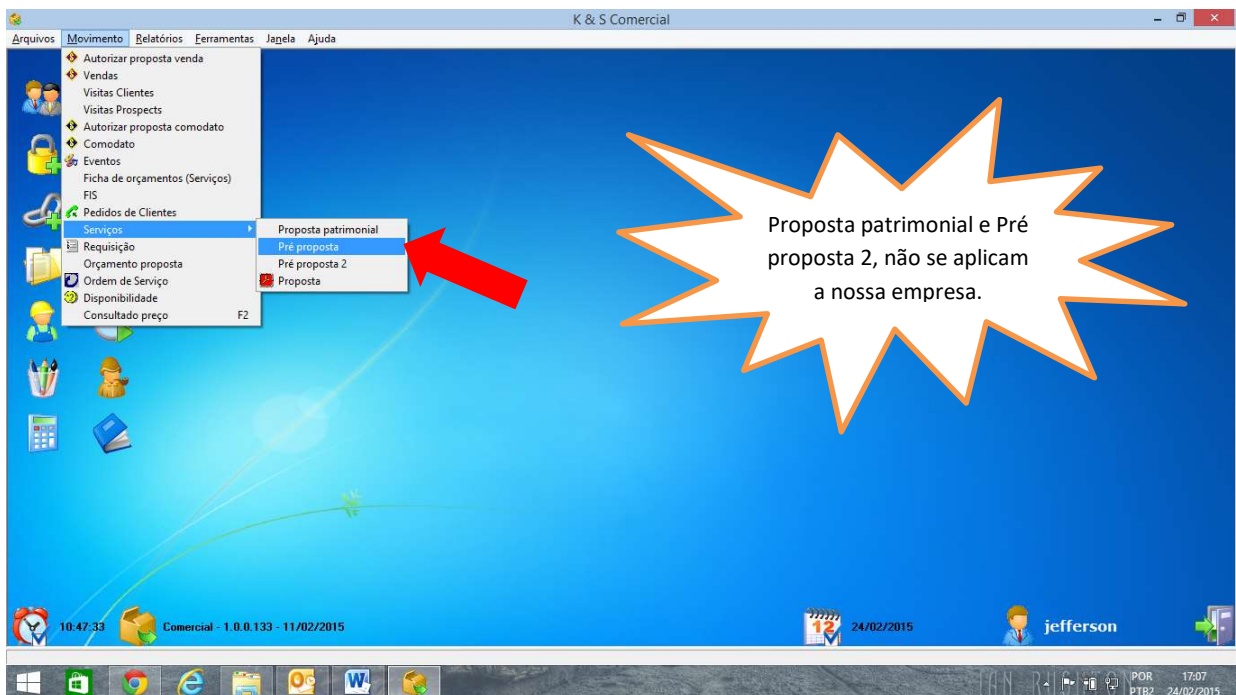
Clicar no botão adicionar e incluir caso seja necessário produtos que são cadastrados em nosso estoque (almoarifado). Como exemplo, peças de uniforme específica para o tipo de serviço.

Complementos:

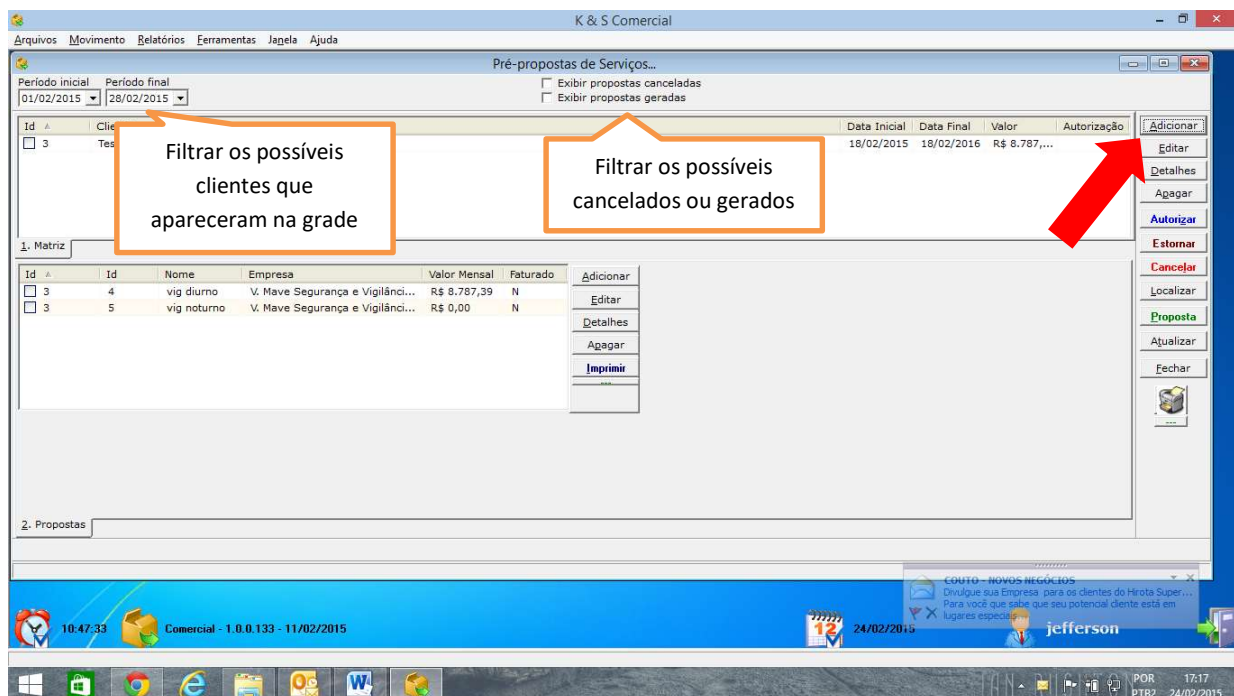
É o mesmo que o campo de Benefícios.

Cadastrando as Pré-Propostas

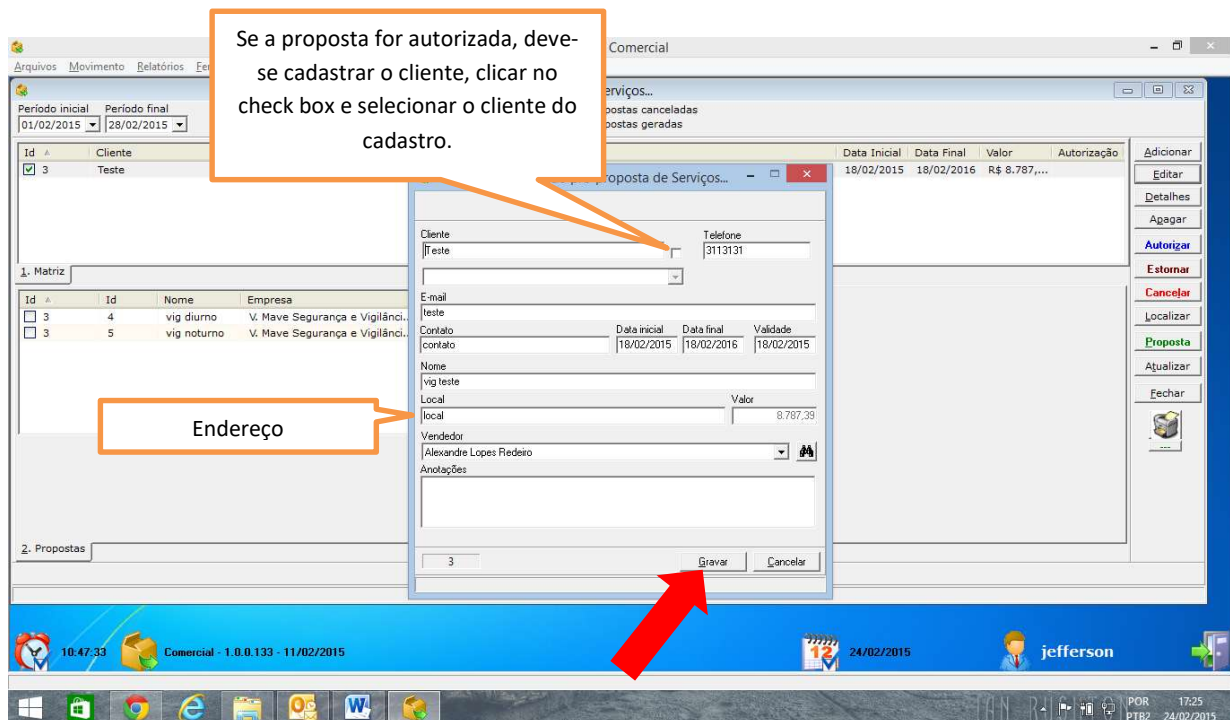
Clicar no menu Movimento, serviços e no item “Pré-Proposta”.



Clicar no botão “Adicionar” para Cadastrar um novo possível cliente.

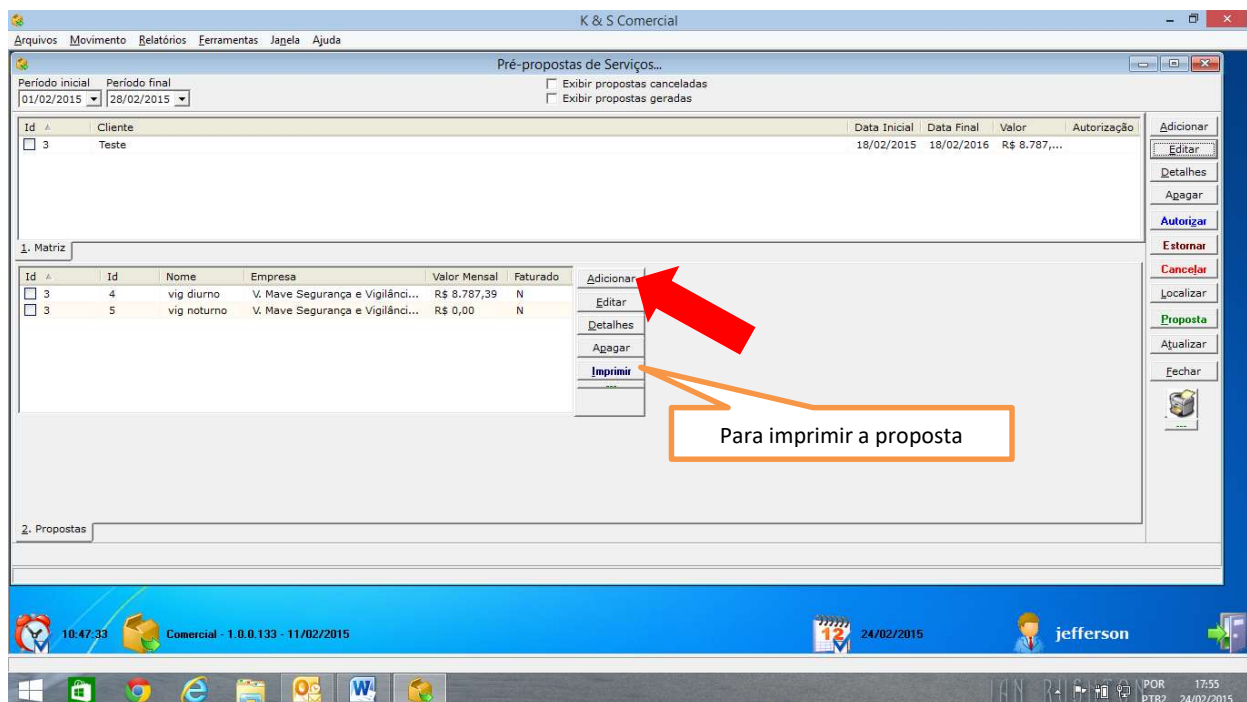


Adicionar os dados do cliente.

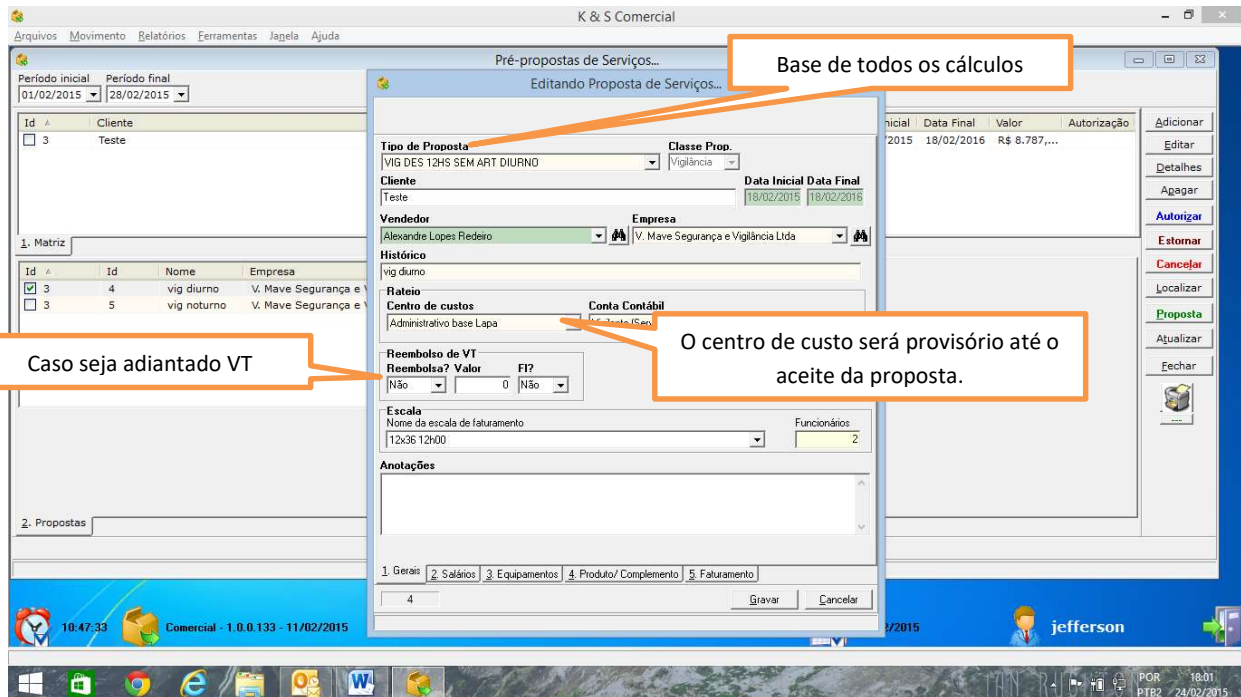


As datas de inicio e final são para definir o tempo que a proposta será movimentada e a validade é para definir por quanto tempo os valores trabalhados são válidos.

Após ter adicionado o cliente, clicar no botão “Adicionar” do grid de baixo para inserir as pré-propostas.

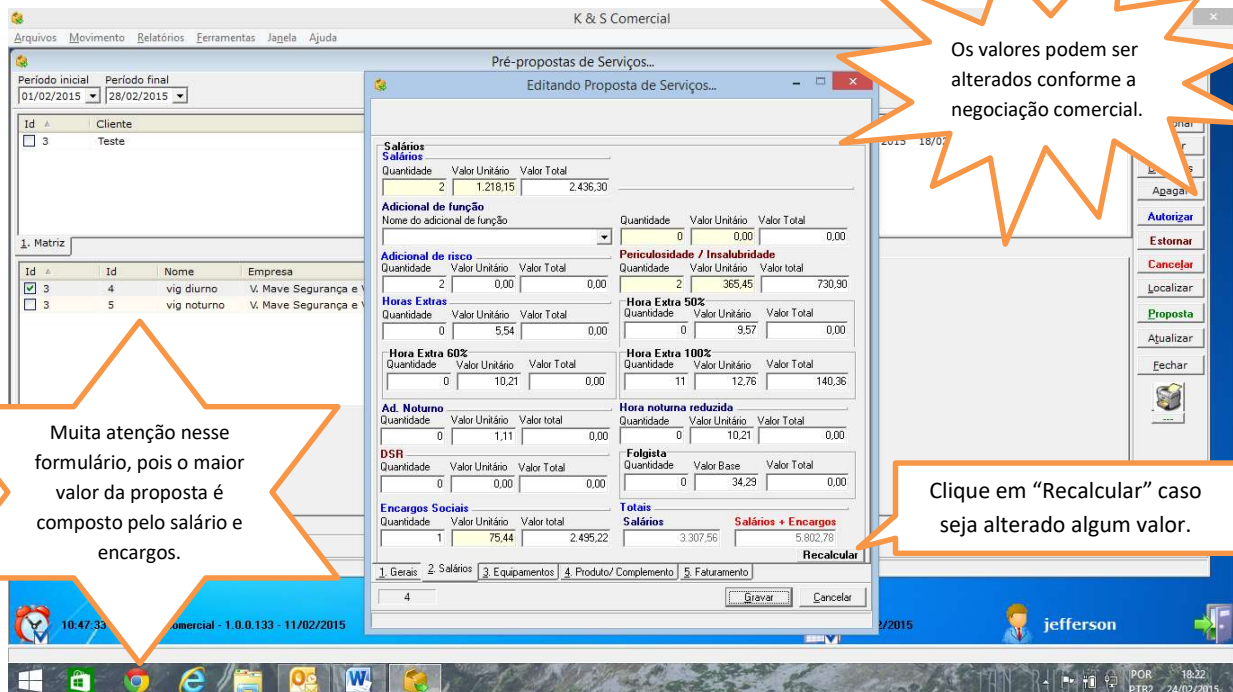


Aba “1. Geral”, preencher todos os campos.

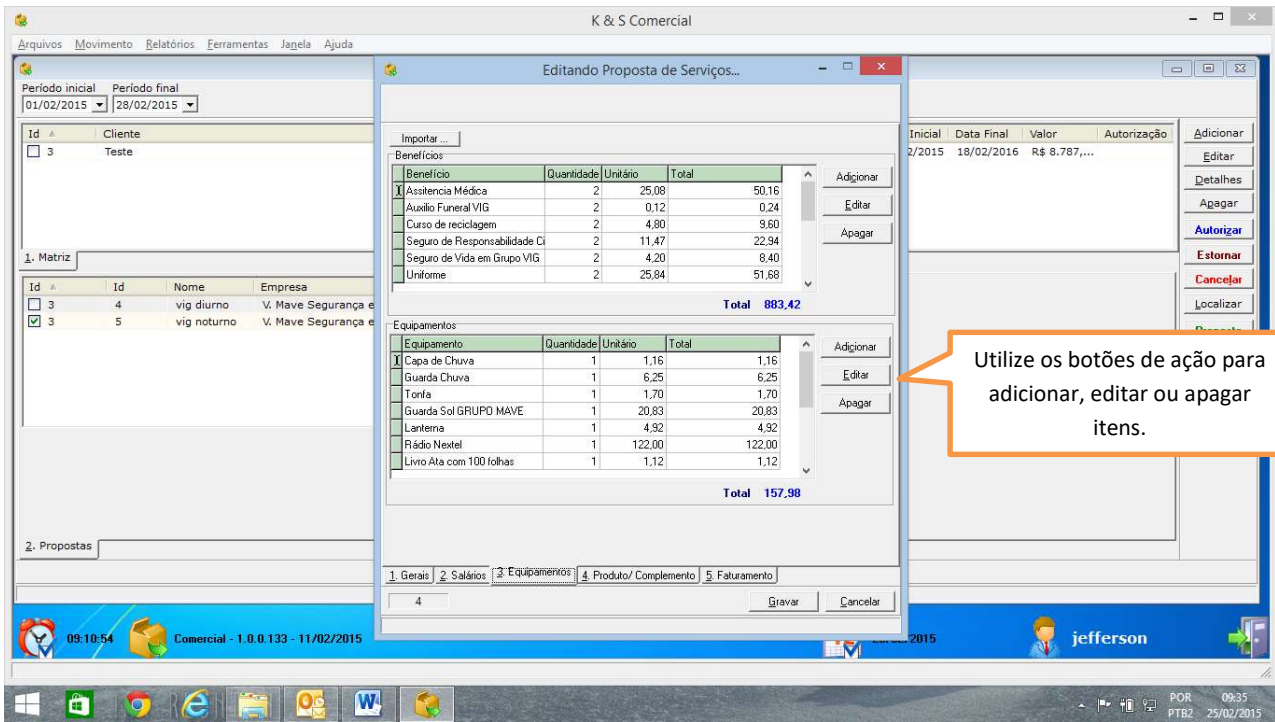


Tipo de proposta: Escolher o serviço que será feita a pré-proposta.

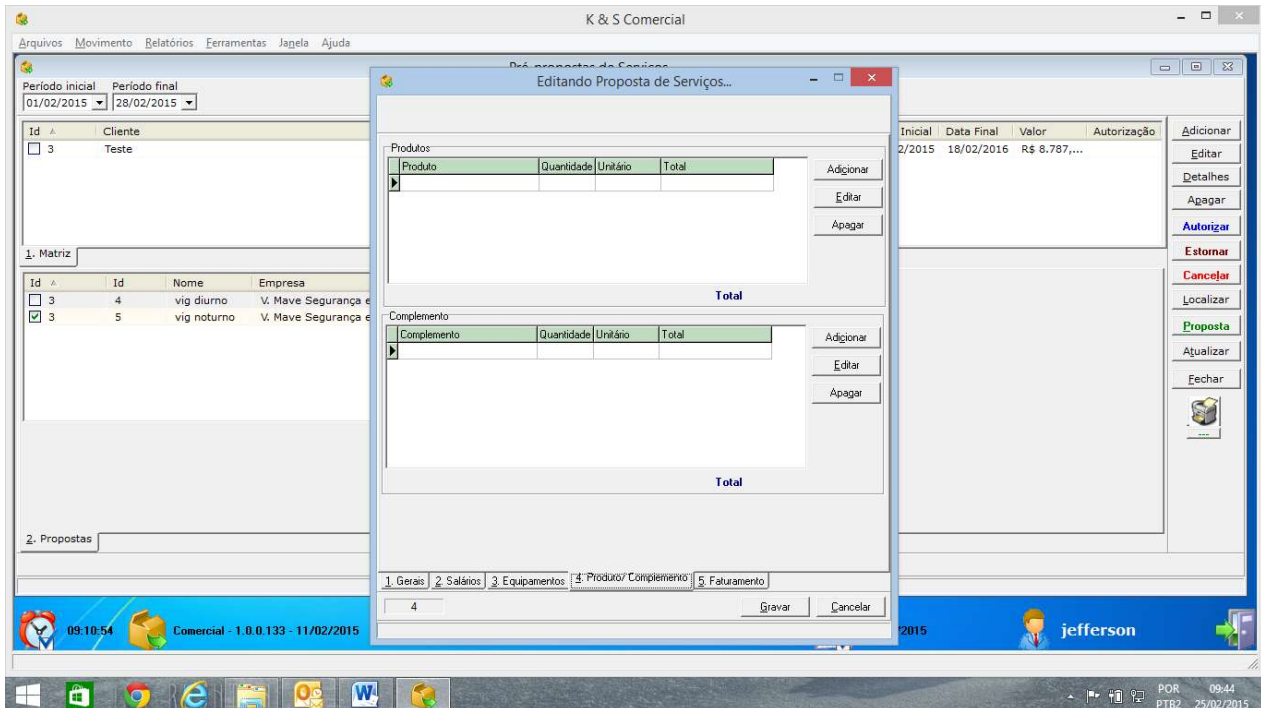
Aba “2. Salários”, Os campos serão preenchidos automaticamente de acordo com o tipo de proposta escolhida.



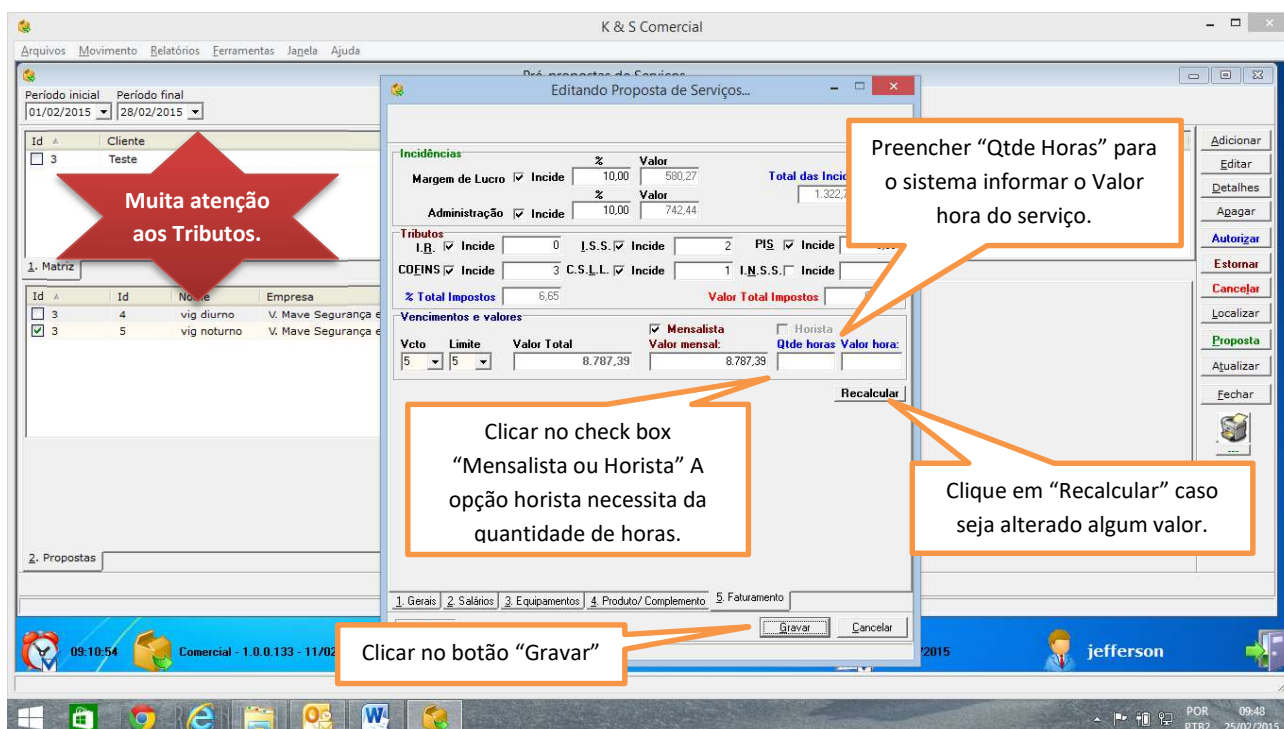
Aba “3. Salários”, Clique no botão “Importar”. Os campos serão automaticamente preenchidos com base no tipo de proposta escolhido.



Aba “4. Produto / Complemento”, é a mesma situação já descrita na página 10.



Aba “5. Faturamento”.



Incidências:

Margem de lucro – Ganho da empresa com os serviços prestados. Pode sofrer variação decorrente da negociação comercial.

Administração – Taxa administrativa para cobrir os gastos com a operação do cliente. Em média gira em torno de **10%**.

Tributos:

I.R. – Imposto de renda.

Vigilância: incide **1%**

- Propostas para Condomínios: **não incide**
- Propostas de Monitoramento de Alarme: **não incide**
- Propostas de Mão de obra de instalação de alarme: **não incide**

Serviços: incide **1%**

- Condomínios: **não incide**
- Propostas de Monitoramento de Alarme: **não incide**
- Mão de obra de instalação de alarme: **não incide**



I.S.S. – Imposto sobre serviços.

O I.S.S. é determinado pelo município onde o serviço foi prestado.

A tabela com as alíquotas está no módulo Faturamento, menu arquivos, item “Faixa de impostos”. Clicar no check box “Controle” e escolher ISS.

- O município de São Paulo tem alíquota de: **2%**
- O município de Osasco tem alíquota de: **5%**
- O município de Barueri tem alíquota de: **2%**
- O município de Carapicuíba tem alíquota de: **2%**
- O município de Itapevi tem alíquota de: **5%**
- O município de Sto. André tem alíquota de: **2%**
- O município de São Bernardo tem alíquota de: **2%**
- O município de São Caetano tem alíquota de: **2%**
- O município de Diadema tem alíquota de: **3%**
- O município de Guarulhos tem alíquota de: **3%**

PIS – Programa de Integração Social.

O PIS só é aplicável se o valor total dos serviços prestados for superior a R\$ 5.000,00. Considerando-se qualquer tipo de serviço contratado / proposto.

Vigilância: incide **0,65%**

Serviços: incide **1,65%**

COFINS – Contribuição para financiamento da seguridade social.

O COFINS só é aplicável se o valor total dos serviços prestados for superior a R\$ 5.000,00. Considerando-se qualquer tipo de serviço contratado / proposto.

Vigilância: incide **3%**

Serviços: incide **7,6%**

C.S.L.L. – Contribuição social sobre lucro líquido.

O C.S.L.L só é aplicável se o valor total dos serviços prestados for superior a R\$ 5.000,00. Considerando-se qualquer tipo de serviço contratado / proposto.

Vigilância: incide **1%**

Serviços: incide **1%**



Manual de Rotinas e Operação do S.G.E. – Comercial

I.N.S.S. – Instituto nacional de seguro social.

O I.N.S.S. não é aplicável para compor propostas comerciais.

Vigilância: **não incide**

Serviços: **não incide**

TABELA DE IMPOSTOS POR TIPO DE PROPOSTA

PROPOSTAS	PROPOSTA TOTAL ACIMA DE R\$ 5.000,00	IR	ISS (São Paulo)	PIS	COFINS	CSLL	INSS	TOTAL DE TRIBUTOS
VIGILÂNCIA	SIM	1,00%	2,00%	0,65%	3,00%	1,00%	NS	7,65%
VIGILÂNCIA - CONDOMÍNIO	SIM	NS	2,00%	0,65%	3,00%	1,00%	NS	6,65%
SERVIÇOS	SIM	1,00%	2,00%	1,65%	7,60%	1,00%	NS	13,25%
SERVIÇOS - CONDOMÍNIO	SIM	NS	2,00%	1,65%	7,60%	1,00%	NS	12,25%
SERVIÇOS	NÃO	1,00%	2,00%	NS	NS	NS	NS	3,00%
SERVIÇOS - CONDOMÍNIO	NÃO	NS	2,00%	NS	NS	NS	NS	2,00%
MONITORAMENTO DE ALARME / CFTV	SIM	NS	2,00%	0,65%	3,00%	1,00%	NS	6,65%
INSTALAÇÃO DE ALARME / CFTV	SIM	NS	2,00%	0,65%	3,00%	1,00%	NS	6,65%
MONITORAMENTO DE ALARME / CFTV	NÃO	NS	2,00%	NS	NS	NS	NS	2,00%
INSTALAÇÃO DE ALARME / CFTV	NÃO	NS	2,00%	NS	NS	NS	NS	2,00%

NS: NÃO SE APLICA

SERVIÇOS: (PORTARIA, LIMPEZA, RECEPÇÃO, MANUT., SERV. GERAIS, BOMB CIVIL, JARDINEIRO, ZELADOR, ETC)

Vencimentos e Valores:

Vcto – Qual o dia que vencerá a fatura do cliente.

Limite – Qual o dia limite para que o financeiro possa emitir a fatura de cobrança ao cliente.

Valor Total – Valor Total da proposta.

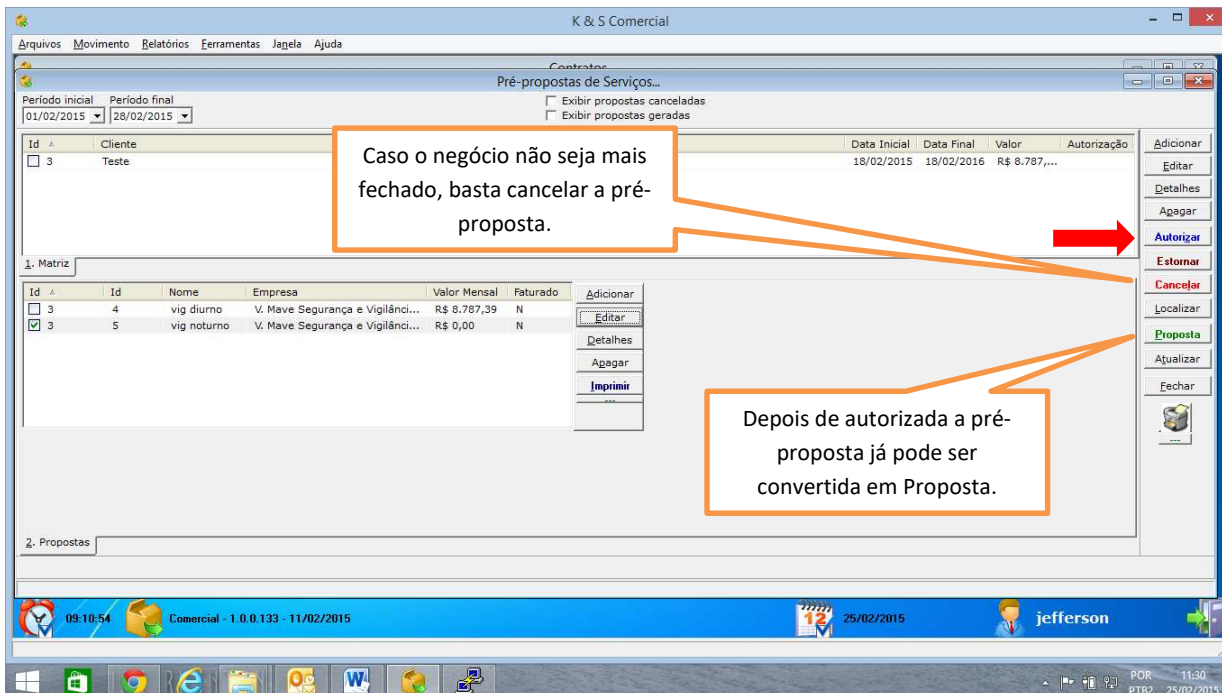
Mensalista – O valor do serviço é fixo independente da quantidade dias no mês.
Somente sofrendo variação caso exista um aditamento ou reajuste anual.

Horista – O valor do serviço é variável e tem como base a quantidade de horas de serviços prestados dentro de cada mês. Preencher o campo “Qtde horas”.



Após incluir todas as pré-propostas, clicar no botão “Autorizar” para que seja possível converter a pré-proposta em proposta definitiva clicando no botão “Proposta”

A proposta sendo autorizada, antes que possa virar uma proposta definitiva (o cliente assinou o termo de aceite!) é necessário cadastrar o cliente no sistema, editar o cliente e selecionar o cliente cadastrado.



Caso o negócio não seja mais fechado, basta cancelar a pré-proposta.

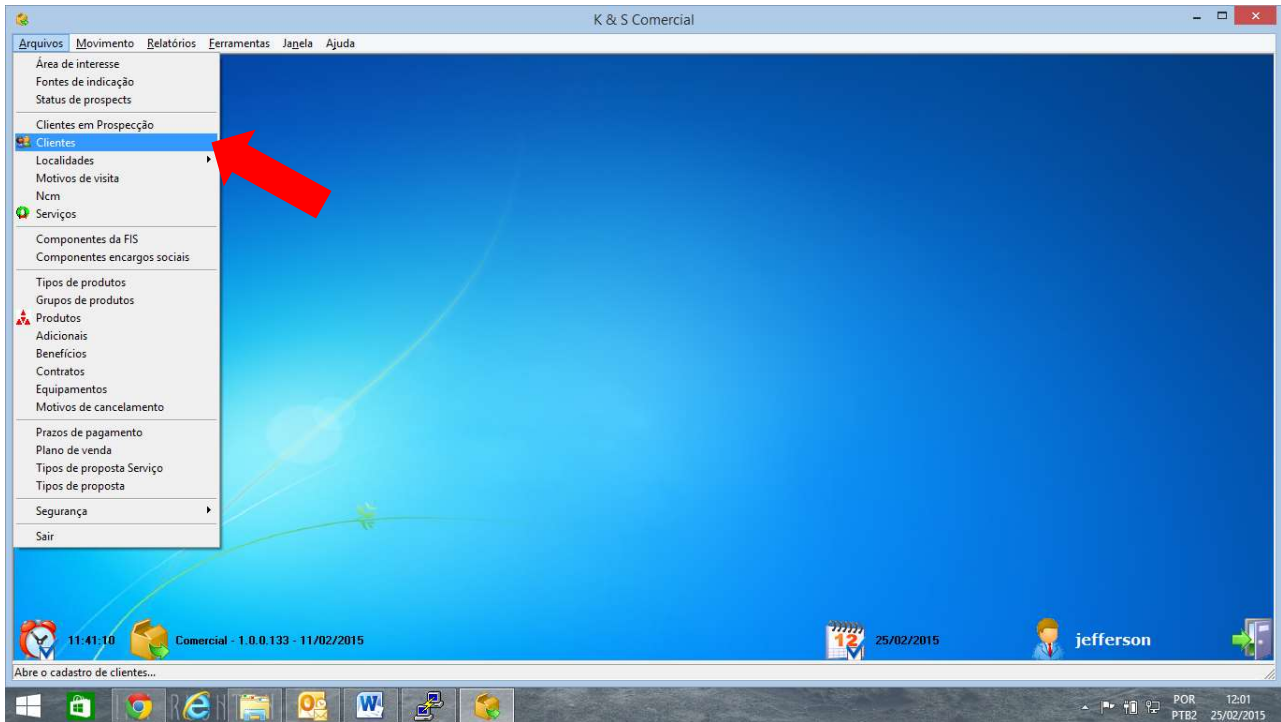
Id	Cliente	Data Inicial	Data Final	Valor	Autorização
<input type="checkbox"/>	3 Teste	18/02/2015	18/02/2016	R\$ 8.787,...	

Depois de autorizada a pré-proposta já pode ser convertida em Proposta.

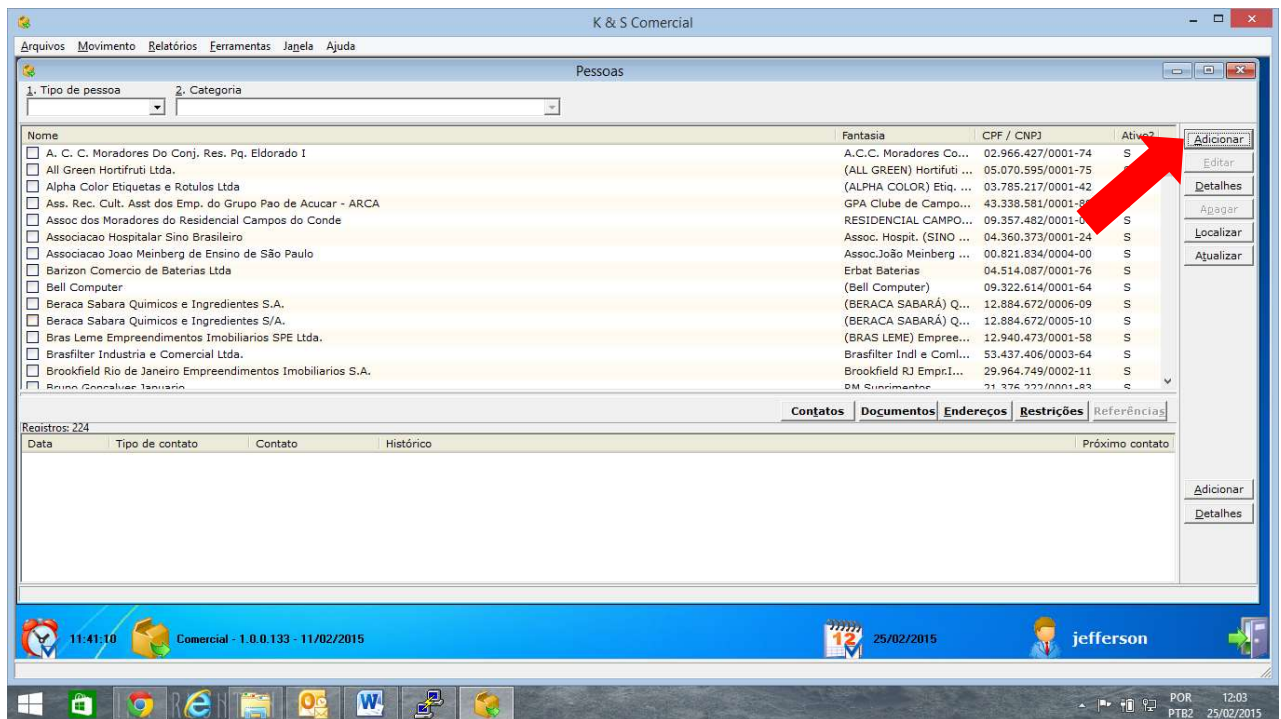
09:10:54 Comercial - 1.0.0.133 - 11/02/2015 25/02/2015 jefferson

6. CADASTRO DE CLIENTES

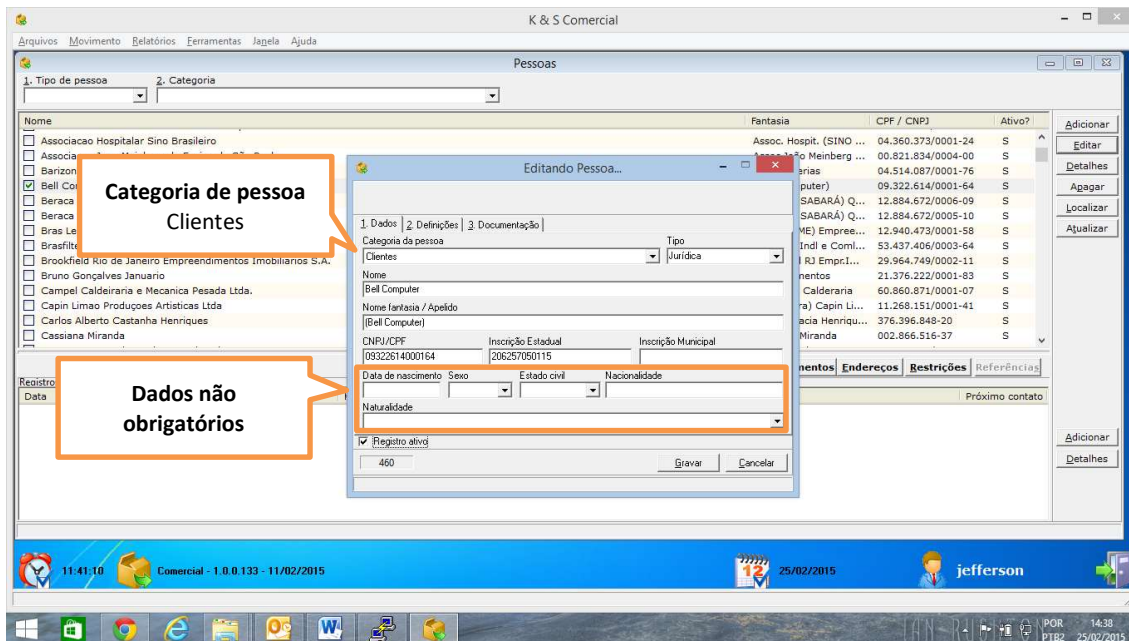
Módulo Comercial, menu Arquivos, Item Clientes.



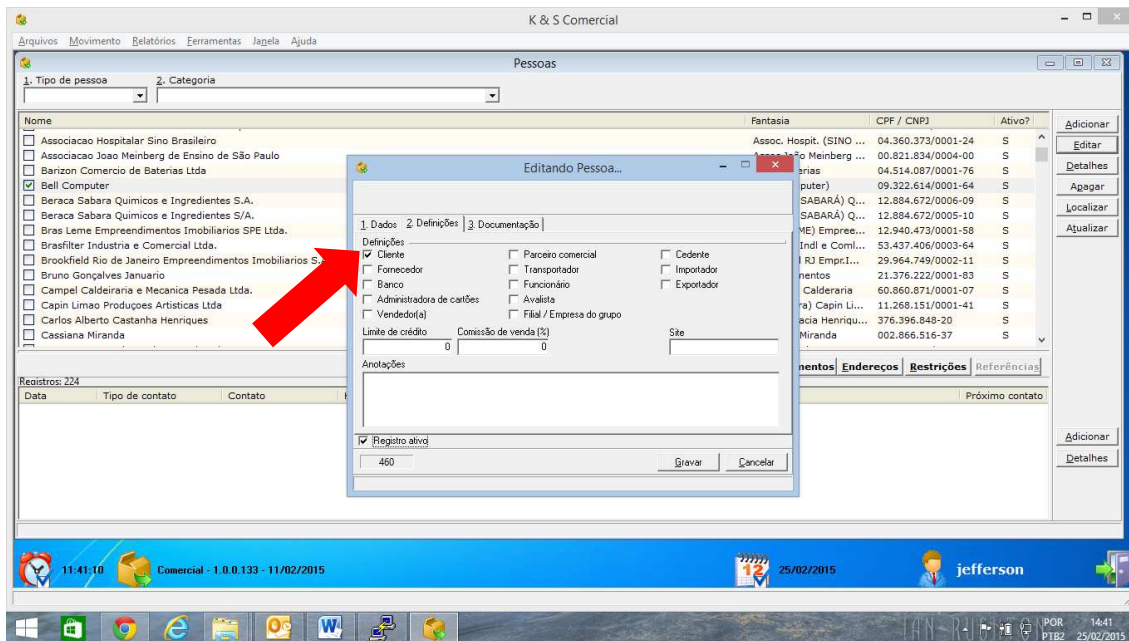
Clicar no botão "Adicionar"



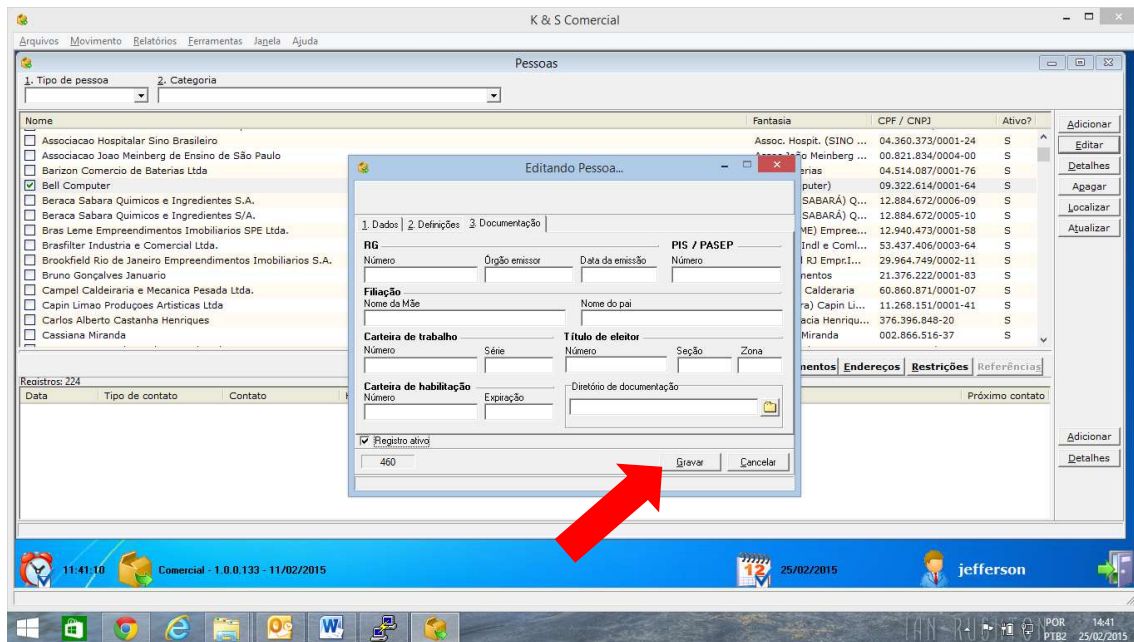
Aba “1. Dados”, preencher todos os (os campos “Data de nascimento”, “Sexo”, “Estado civil”, “Nacionalidade” e “Naturalidade”, não são obrigatórios).



Aba “2. Definições”, clicar no check box “Cliente”.

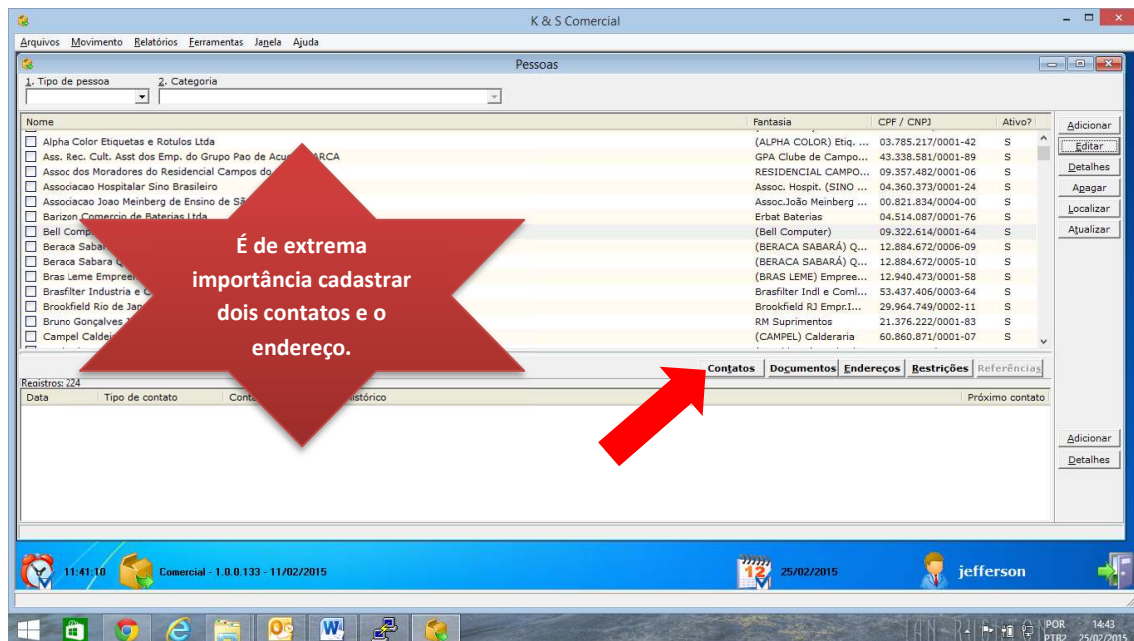


Aba “3. Documentação”, não é obrigatório o preenchimento de nenhum campo.

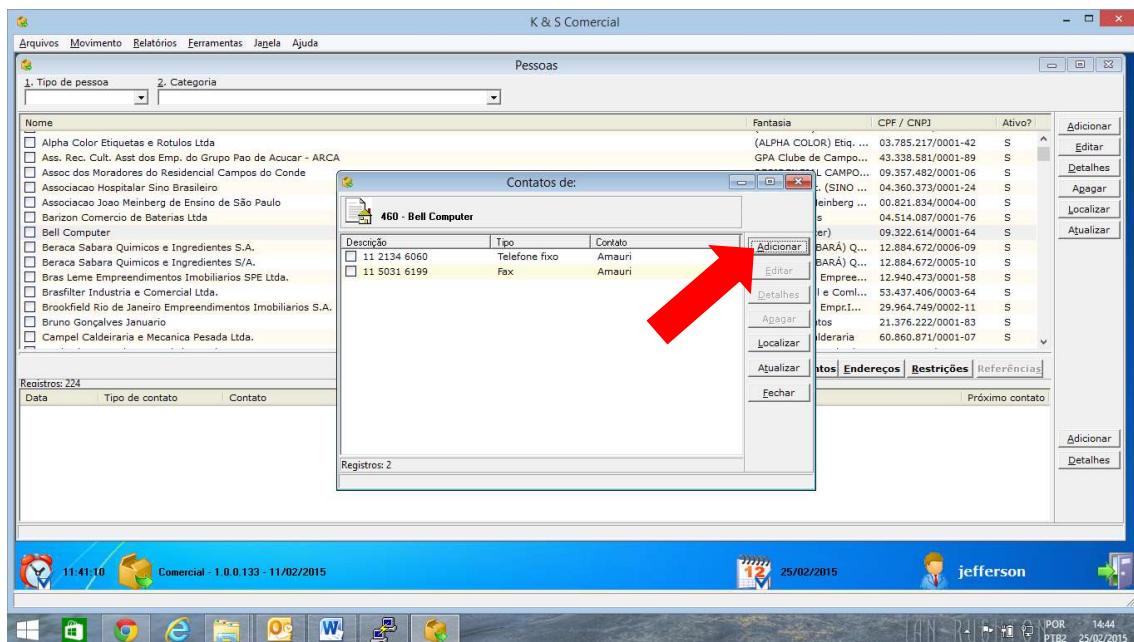


Clicar em “Gravar”.

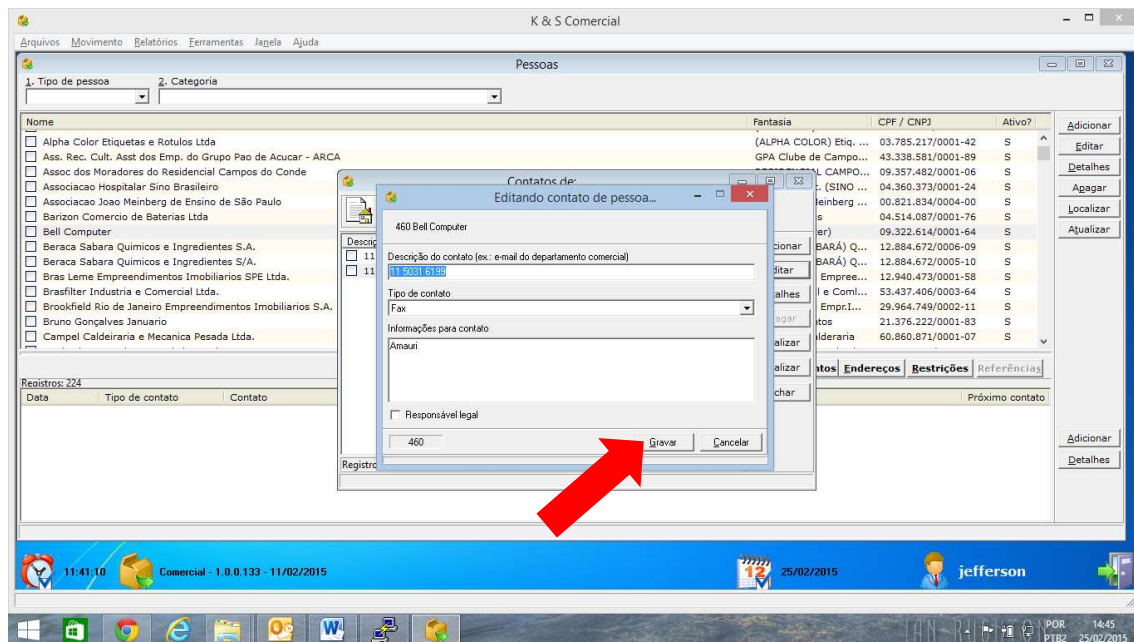
Clicar no botão “Contatos”.



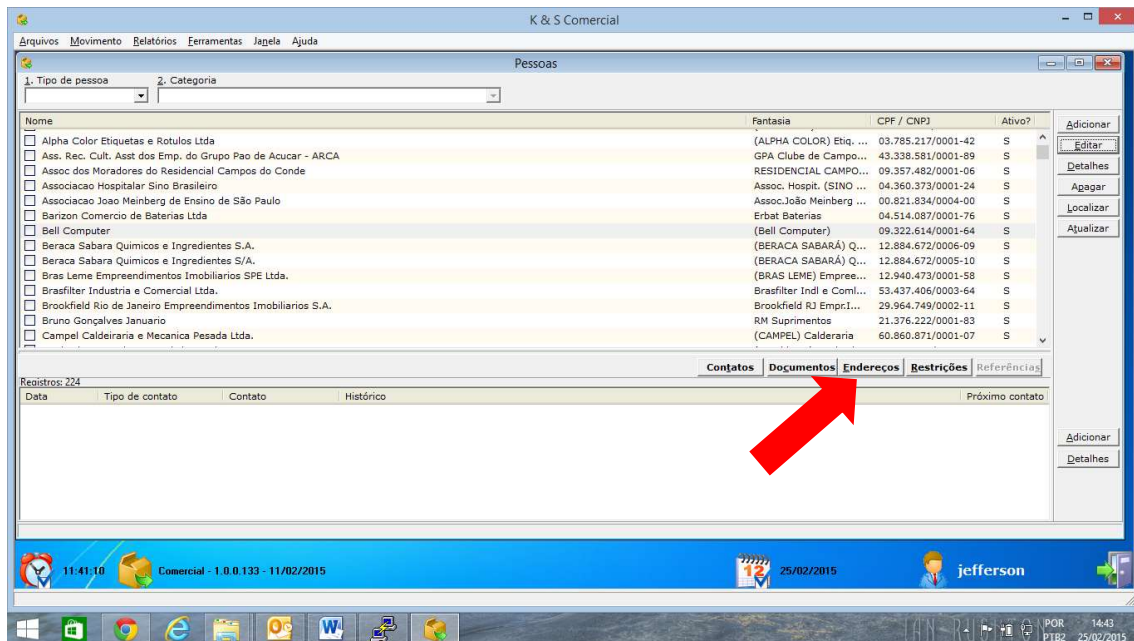
Clicar no botão “Adicionar”.



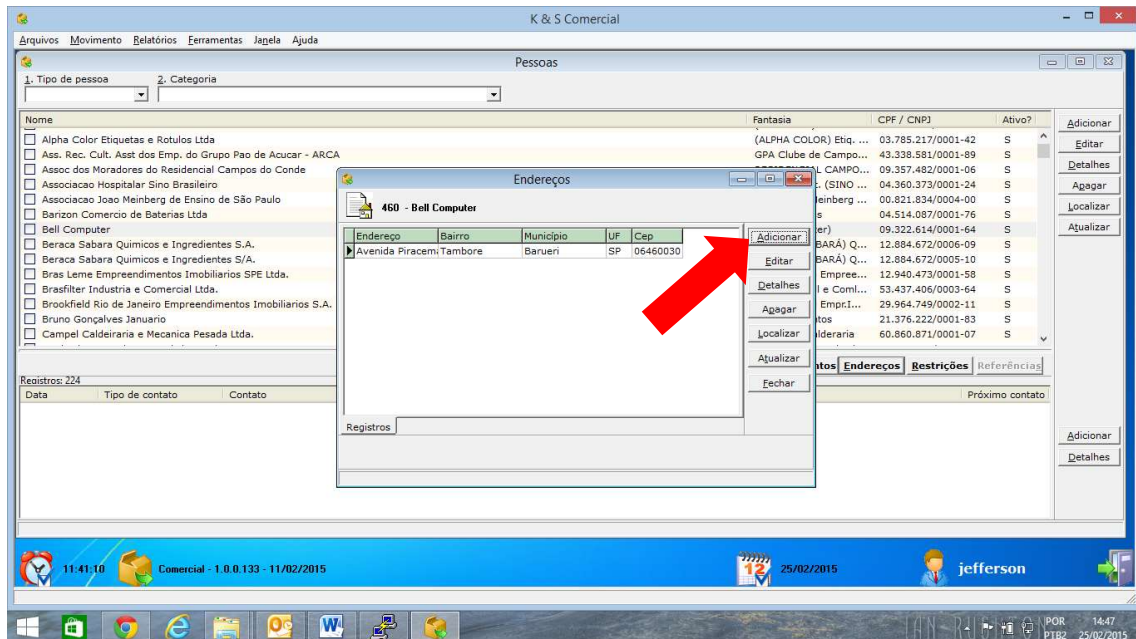
Preencher todos os campos e clicar em “Gravar”.



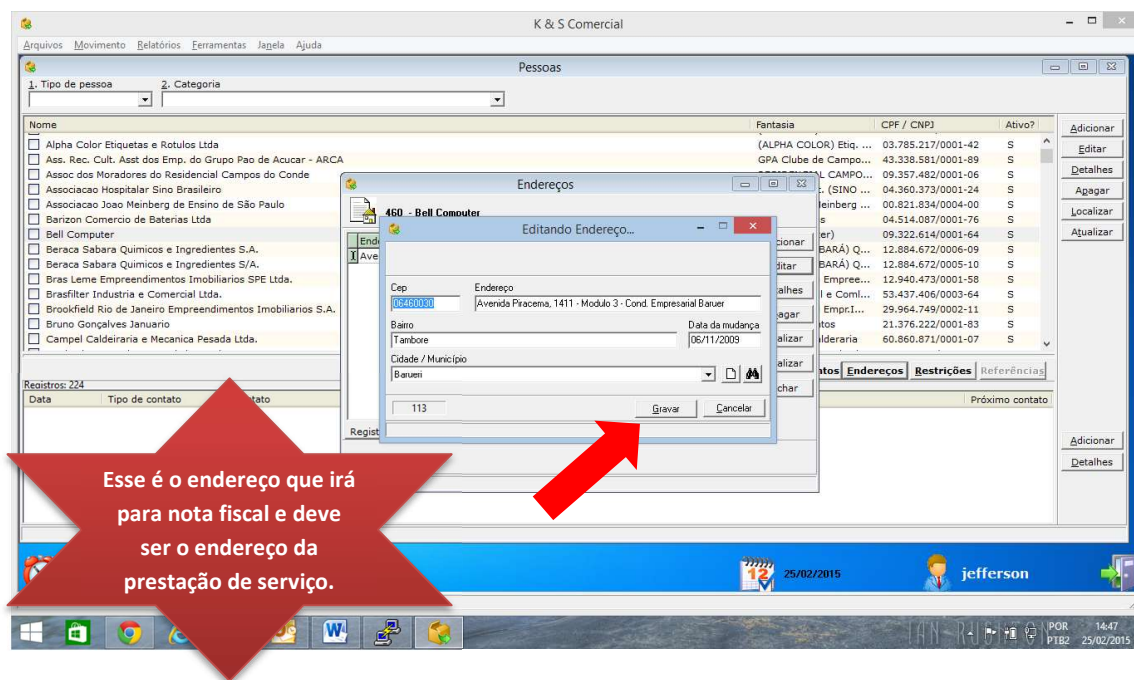
Clicar no botão “Endereços”.



Clicar no botão “Adicionar”.



Preencher todos os campos e clicar no botão “Gravar”. Esse é o endereço que irá para nota fiscal, é necessário cadastrar o endereço do município onde será prestado o serviço contratado.

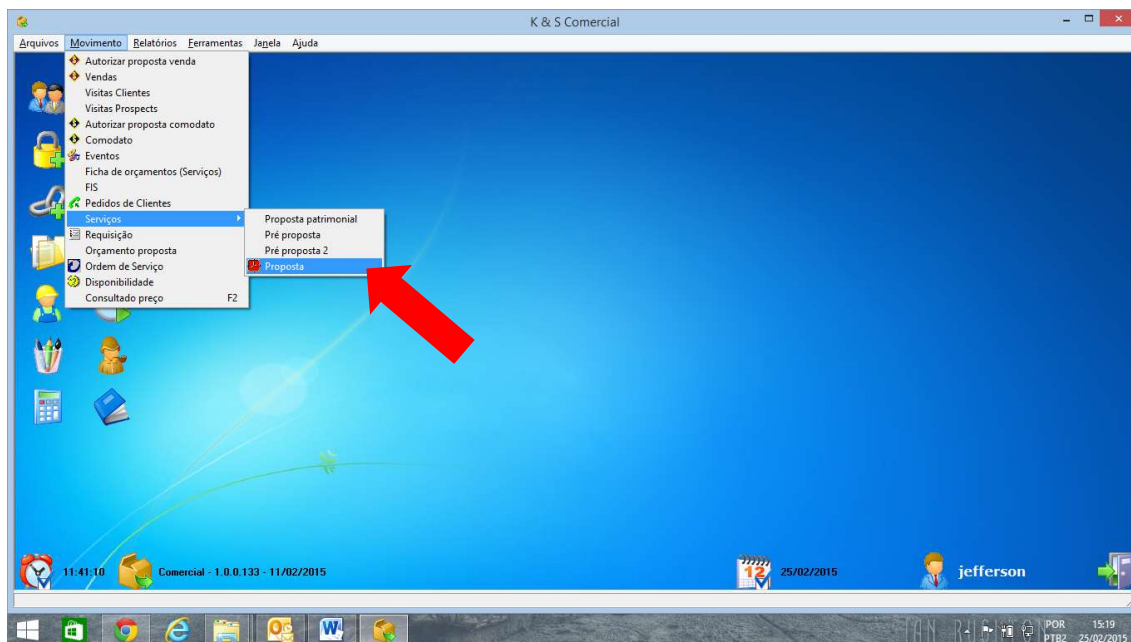


O cadastro do “contato” e do “endereço” é fundamental para execução de outras atividades no sistema.

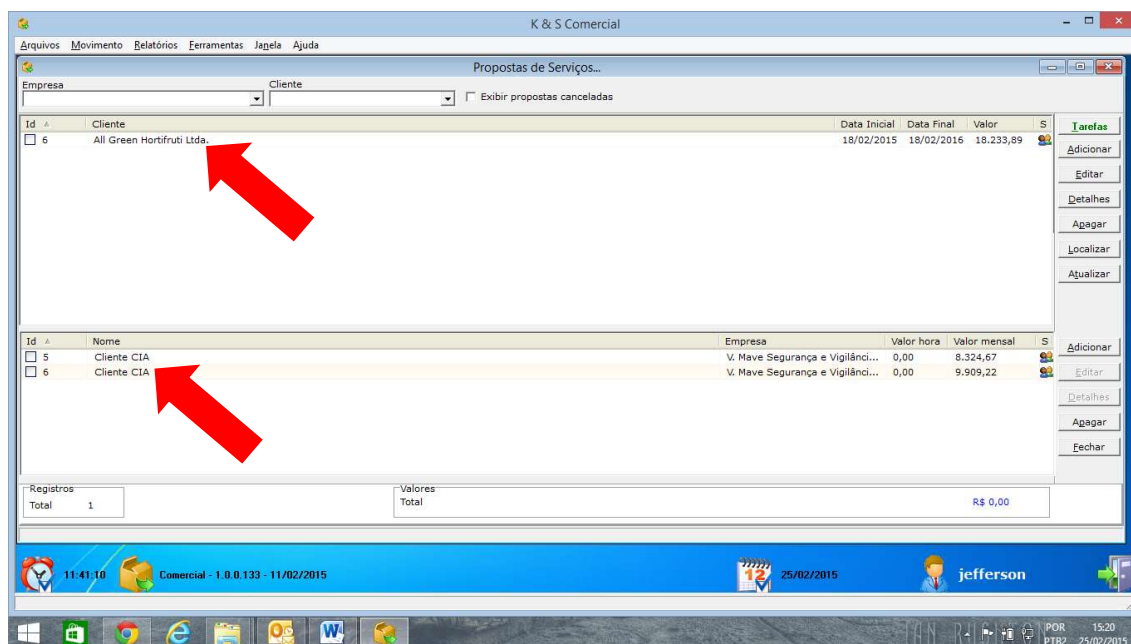
7. PROPOSTAS

Cadastro de Propostas, essa já é a proposta definitiva, a partir daqui o contrato já é gerado pelo sistema e assim que for terminada, será convertida em contrato.

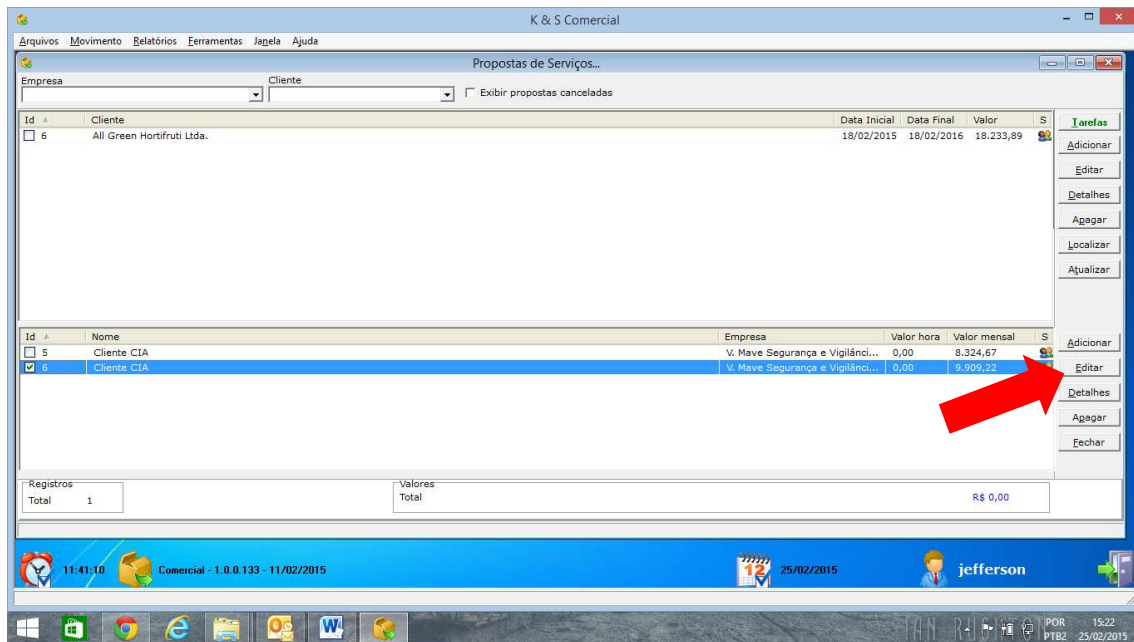
Clicar no menu “Movimento”, item Serviços, Sub Item “Proposta”.



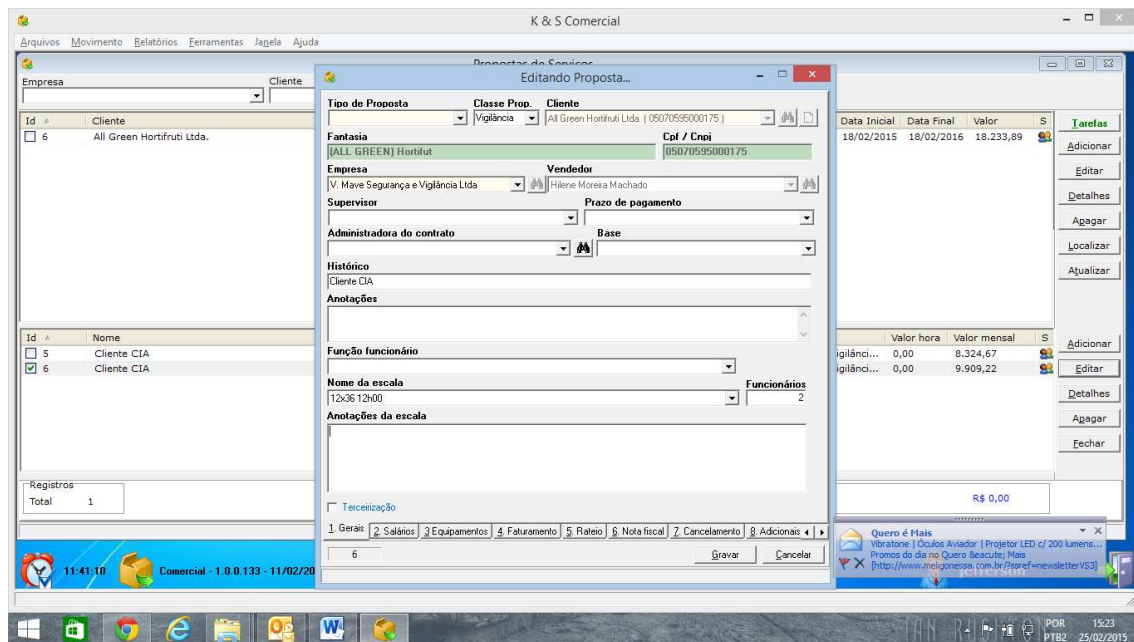
As Pré-propostas autorizadas e convertidas, já estarão no grid.



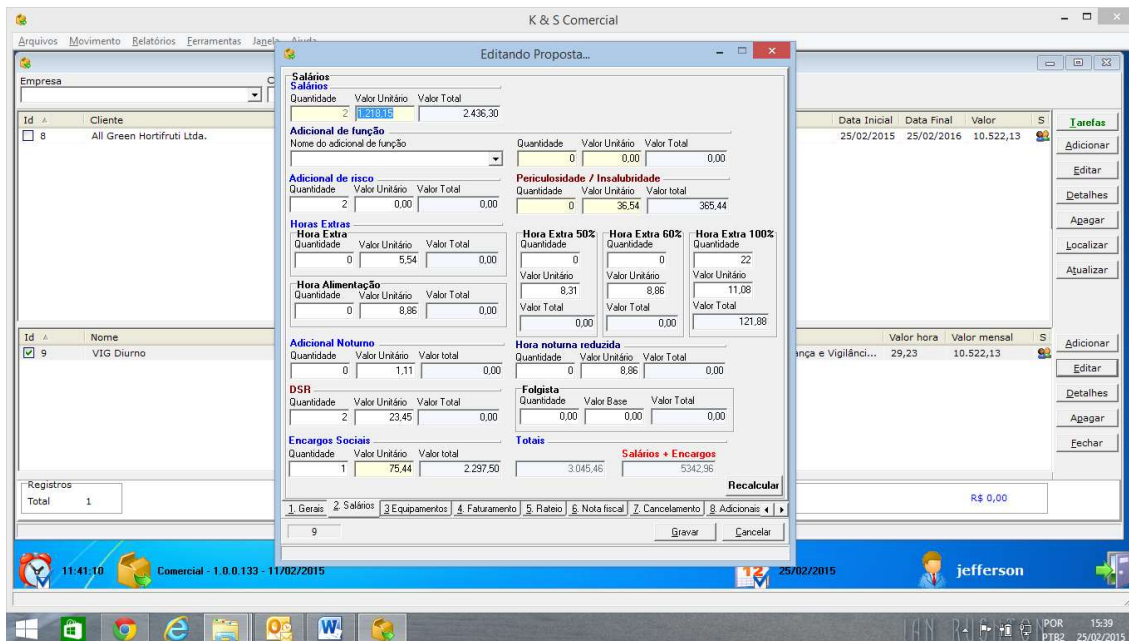
Selecionar a proposta que será trabalhada e clicar no botão “Editar”.



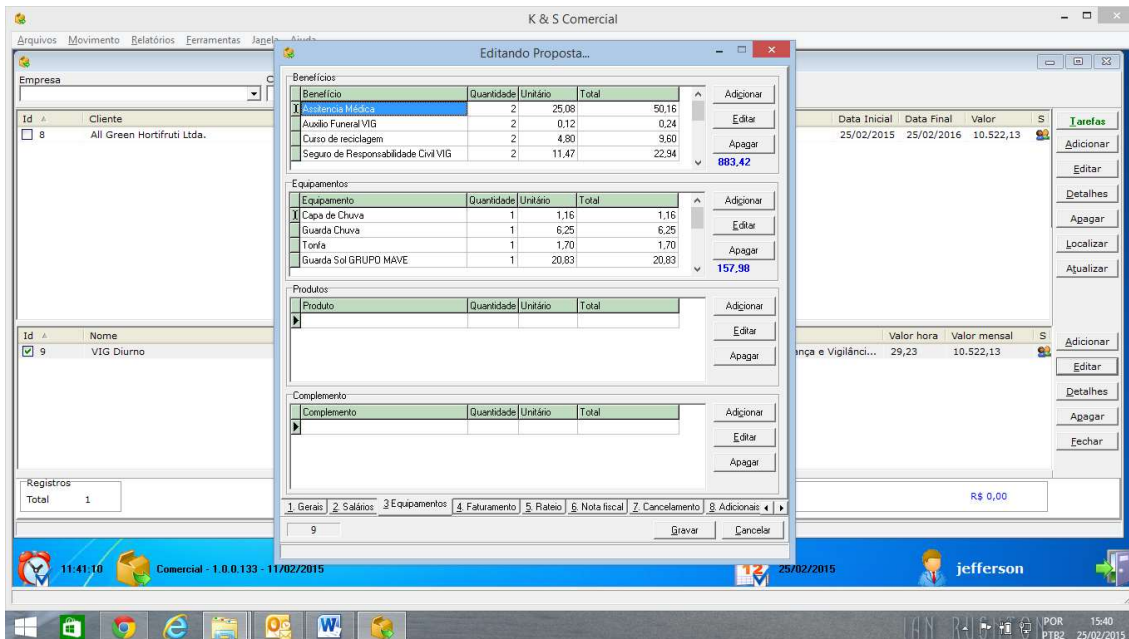
Aba “1. Gerais”, preencher os demais campos.



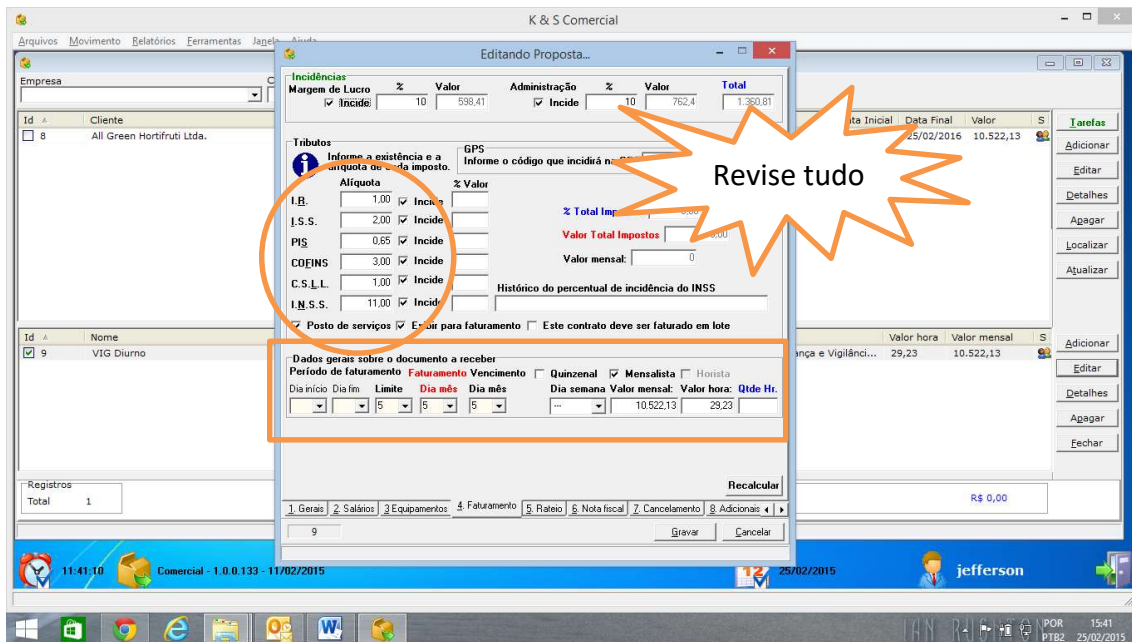
Aba “2.Salários”, os campos serão preenchidos automaticamente.



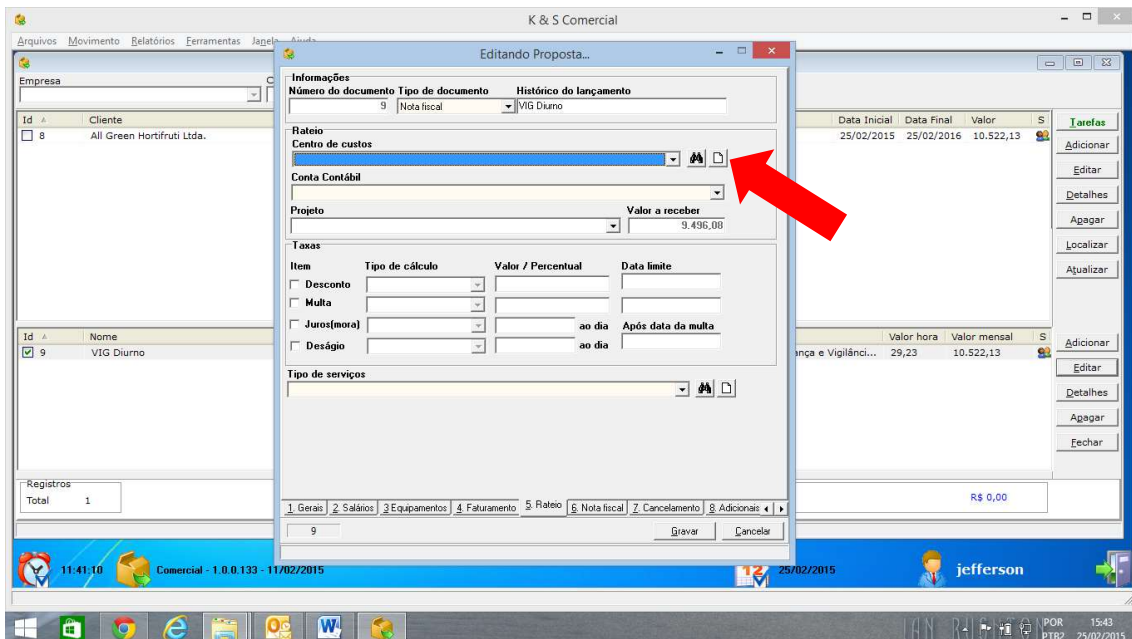
Aba “3. Equipamentos”, os campos serão preenchidos automaticamente.



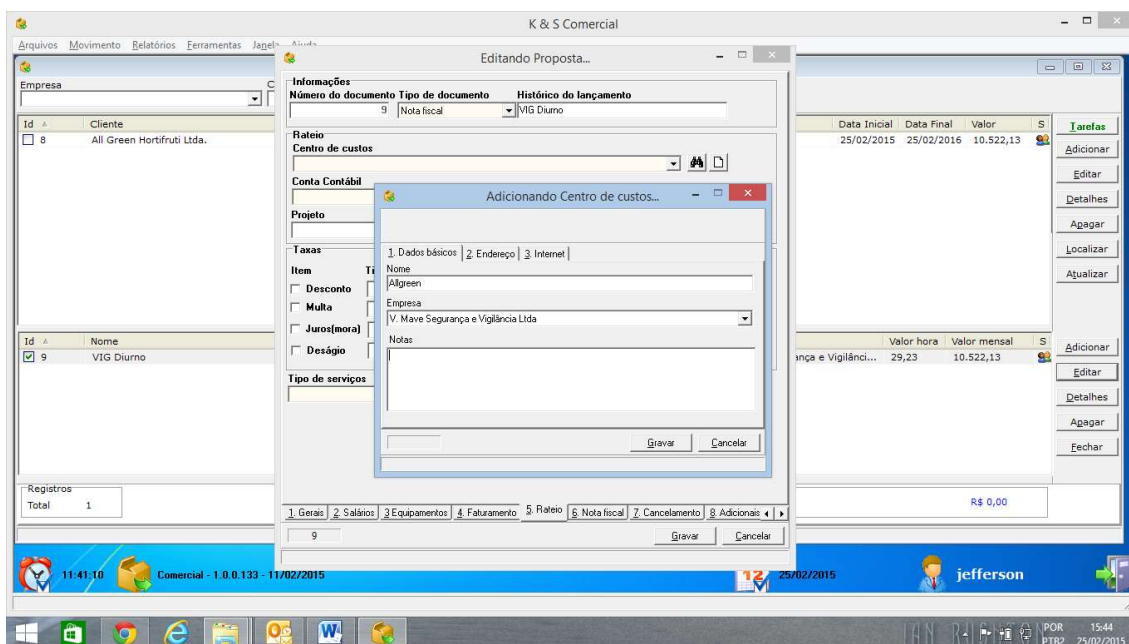
Aba “4. Faturamento”, os campos serão preenchidos automaticamente.



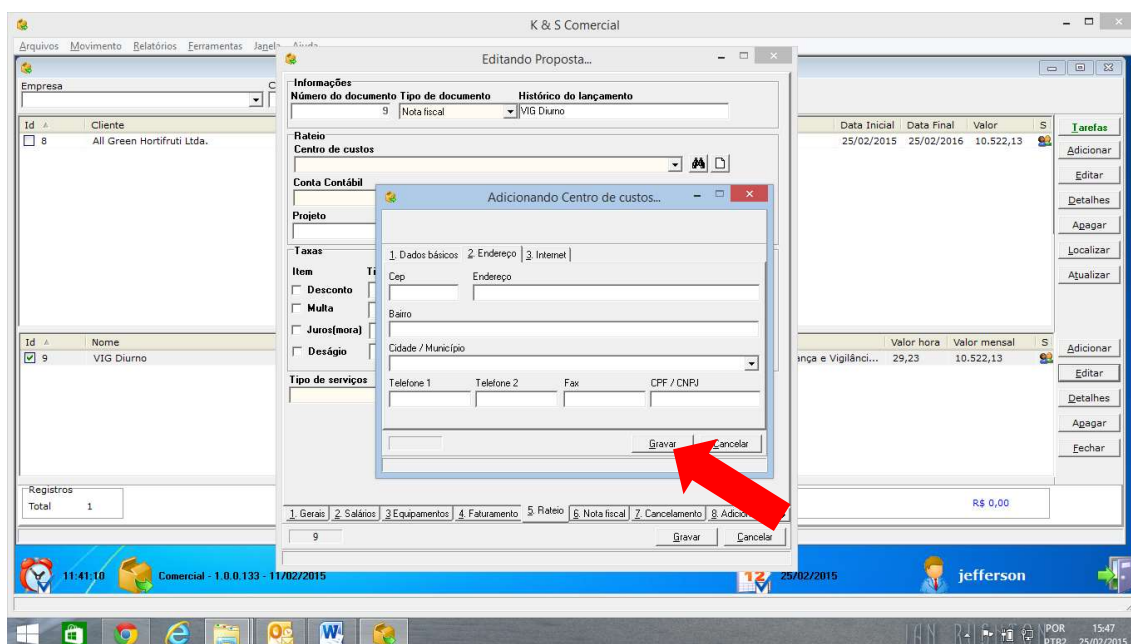
Aba “5. Rateio”, clicar no botão com a cartinha branca para cadastrar o centro de custo. O Centro de custo é a identificação para o sistema que ele usará para calcular futuras Receitas e Despesas do cliente.



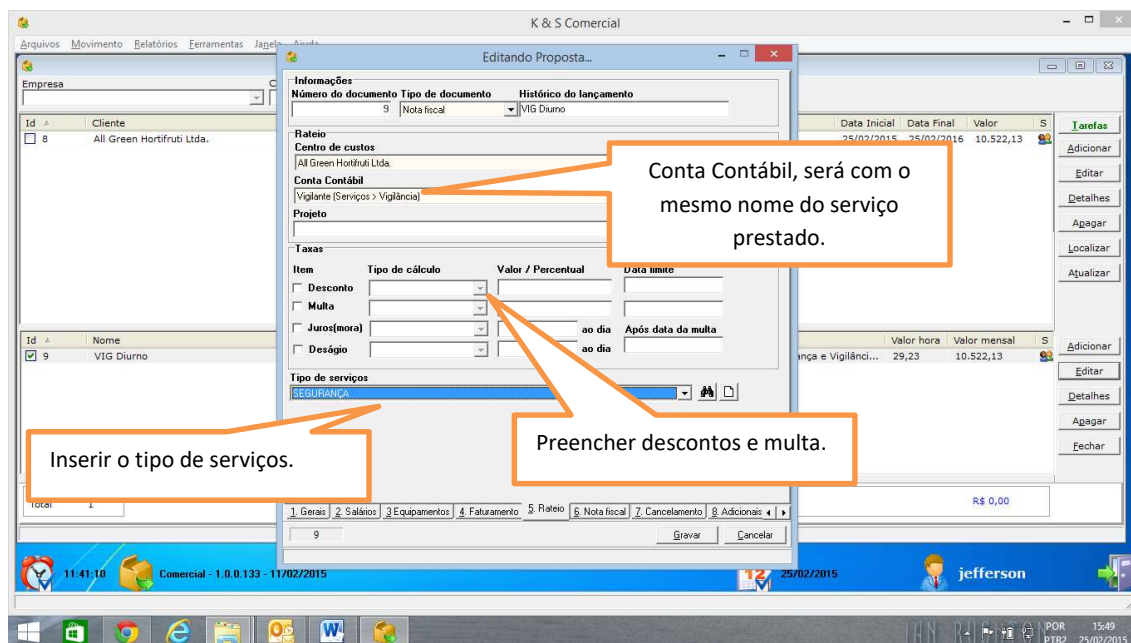
Aba “1. Dados básicos”, preencher os dados com o nome do cliente.



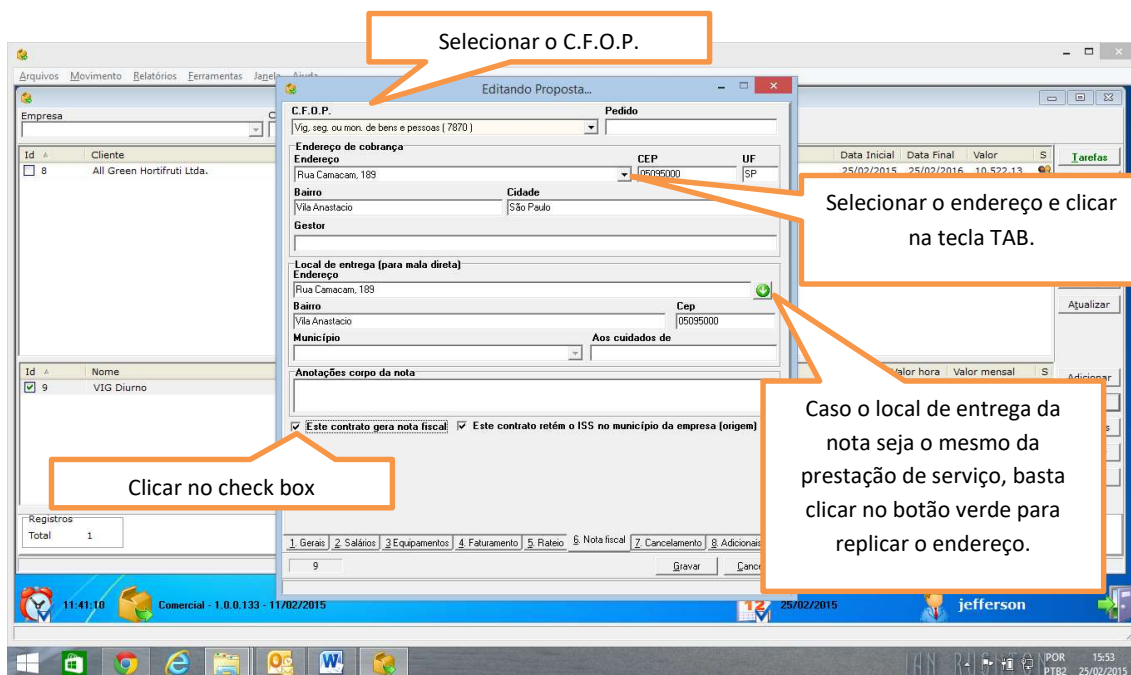
Aba “2. Endereço” e “3. Internet”, preencher os dados do cliente. Clicar no botão “Gravar”.



Continuar preenchendo demais dados.



Aba "6. Nota Fiscal", preencher os campos.



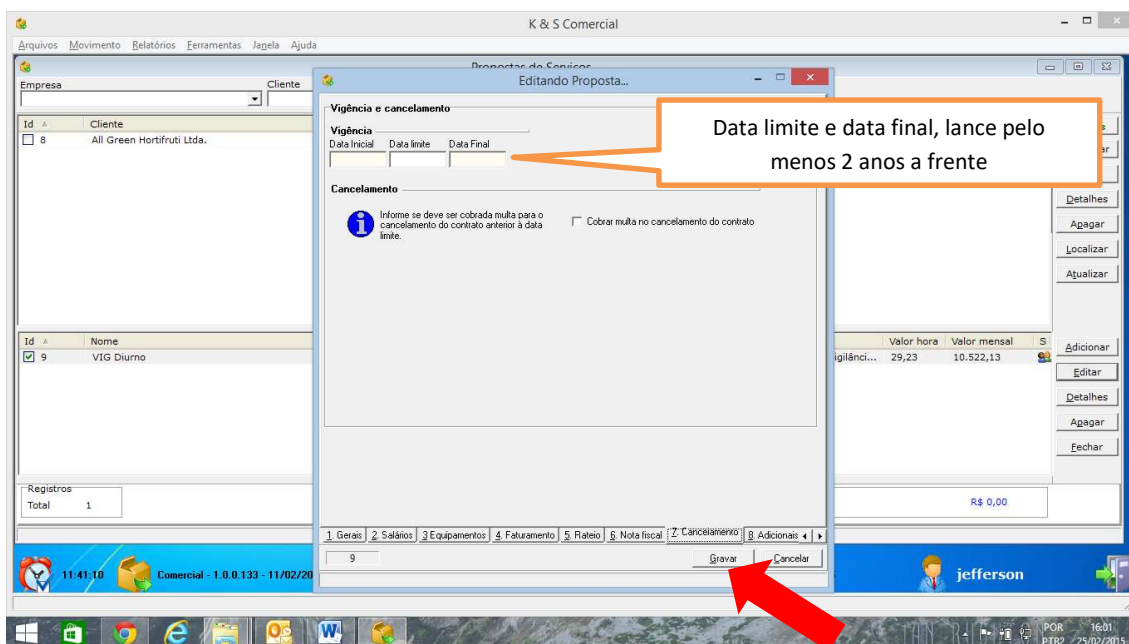
C.F.O.P. – Código Fiscal de Operação.

Vigilância: **Vig. Seg. ou mon. de bens e pessoas (7870)**

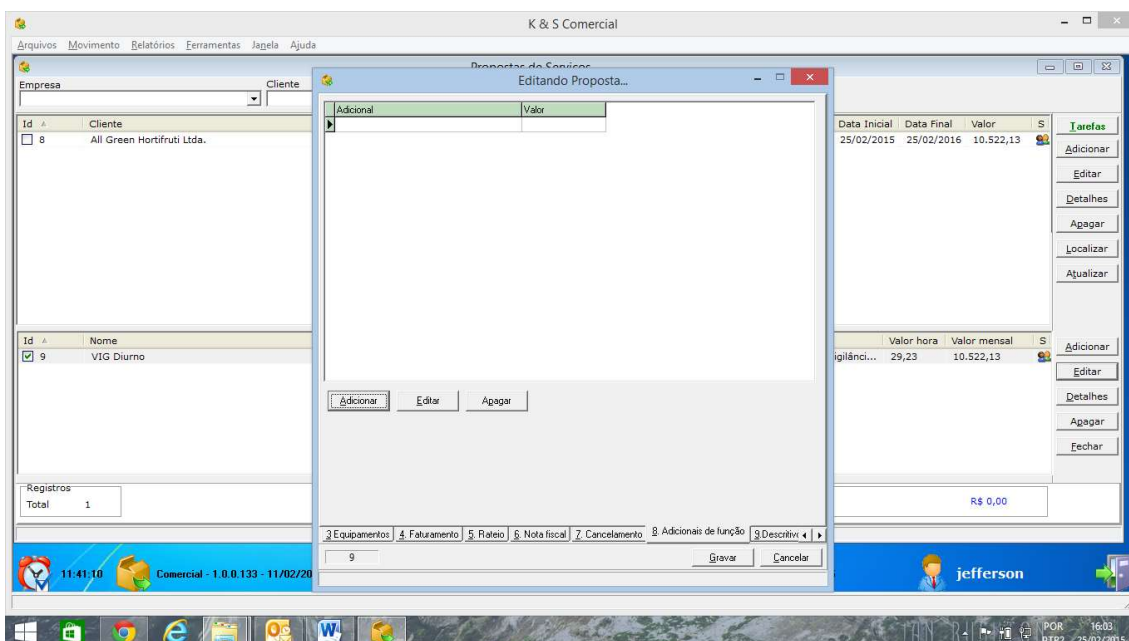
Serviços: **Fornecimento de mão-de-obra (6491)**

Eletrônica: **Vig. Seg. ou mon. de bens e pessoas (7870)**

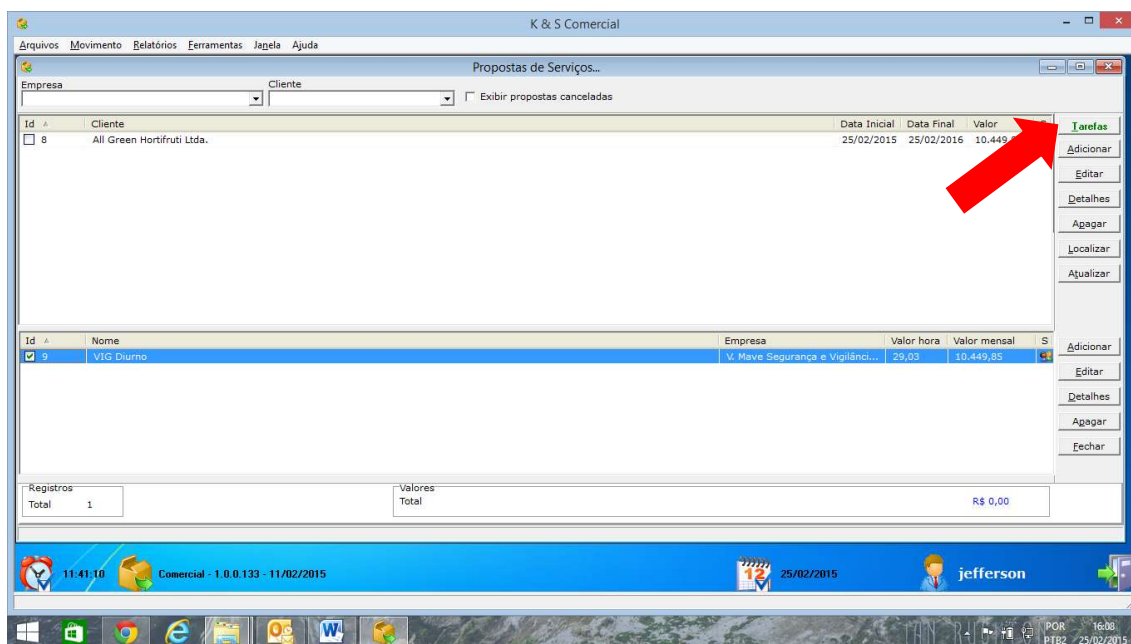
Aba “7. Cancelamento”, preencher as datas de início e cancelamento do contrato.



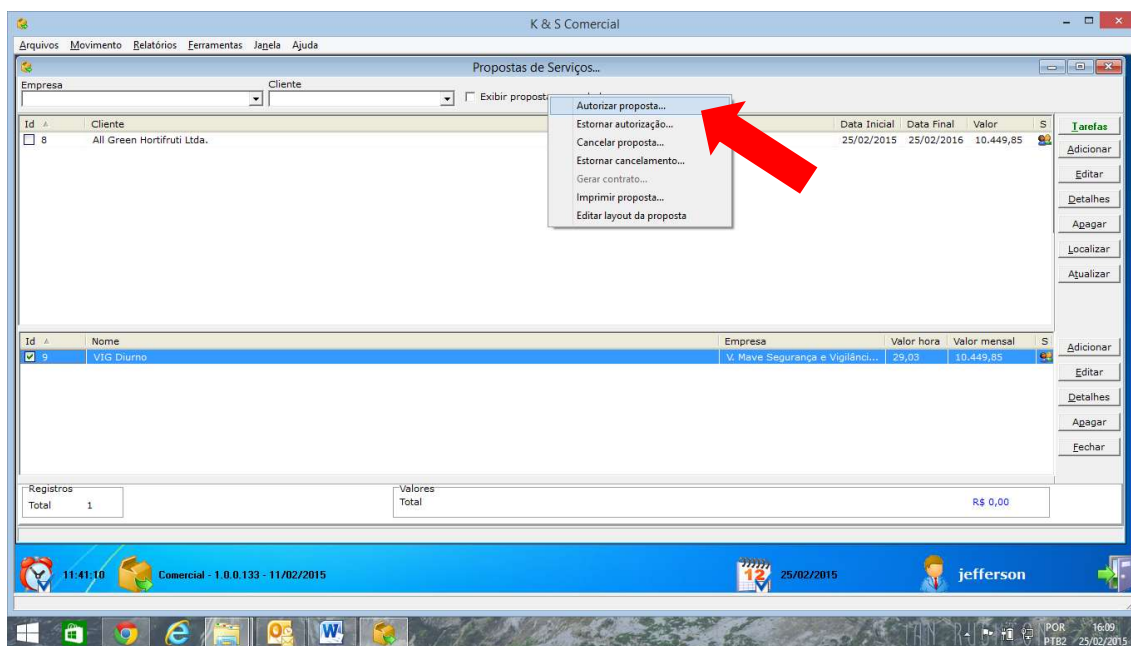
Aba “8. Adicionais de função”, informar se há adicionar de função ao serviço contratado, porém, ele não será calculado ao valor do contrato.



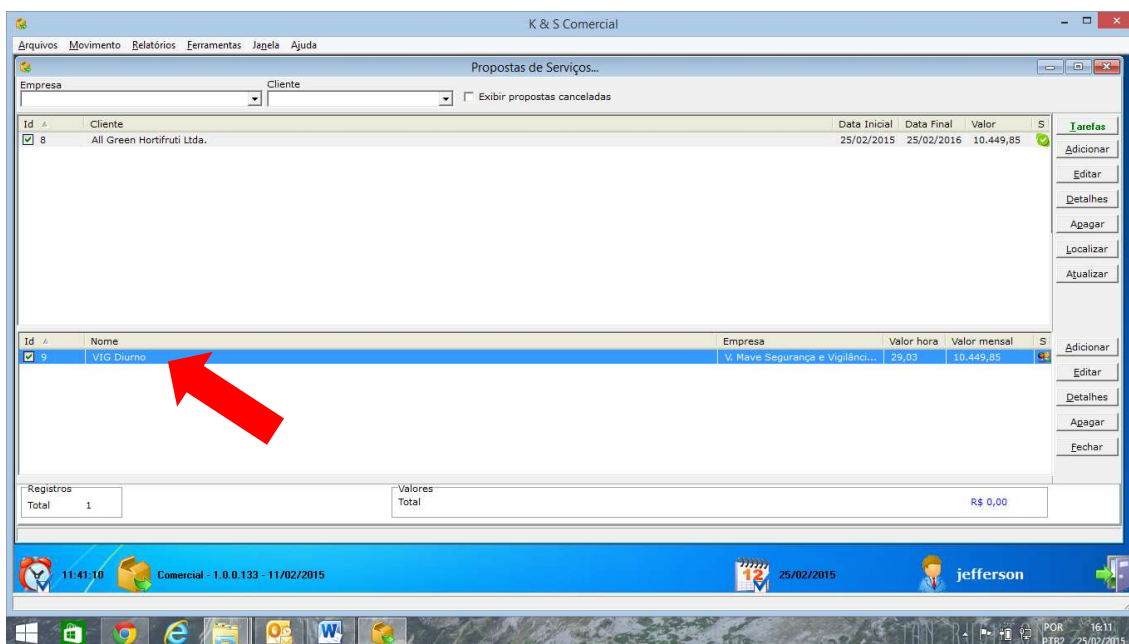
Clicar no botão “tarefas” para autorizar a proposta.



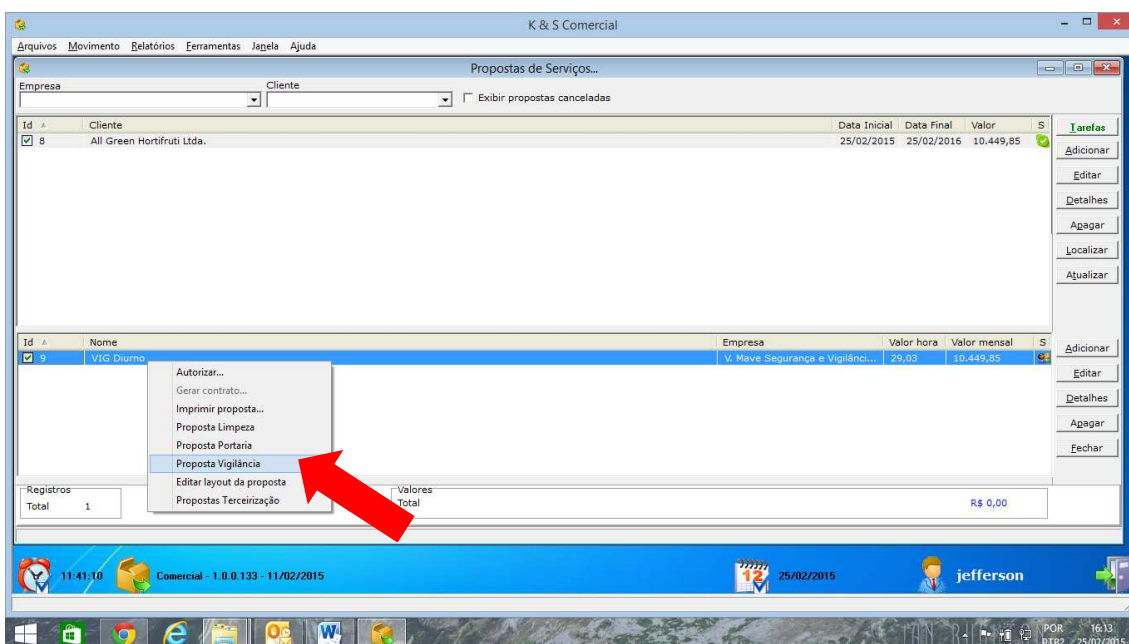
Clicar em “Autorizar proposta...”



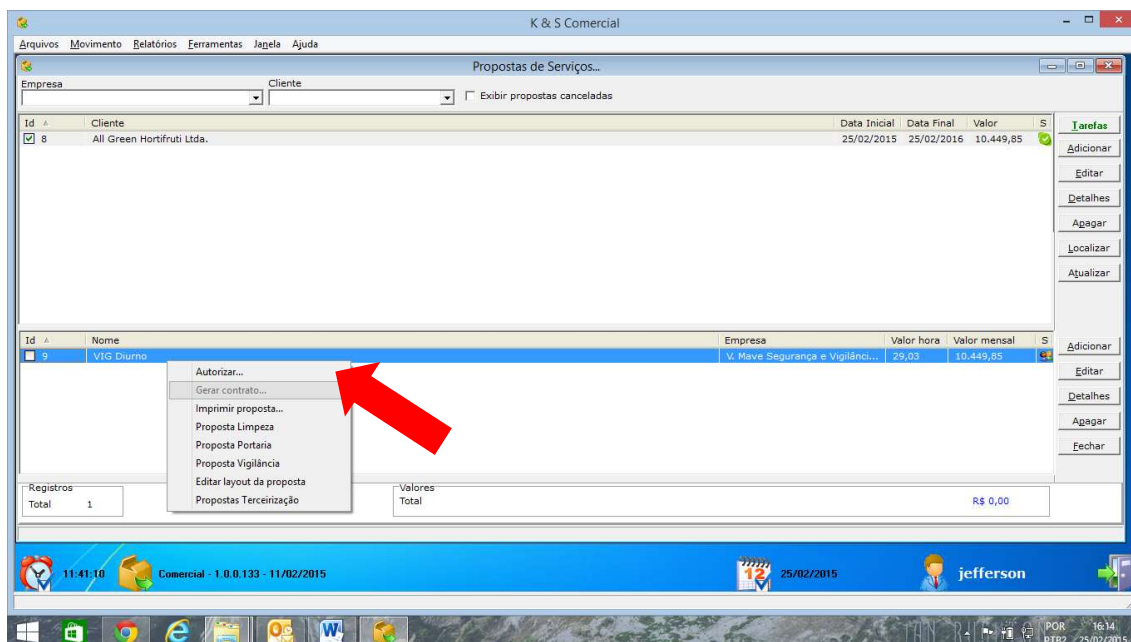
Selecionar a proposta e clicar com o botão direito do mouse.



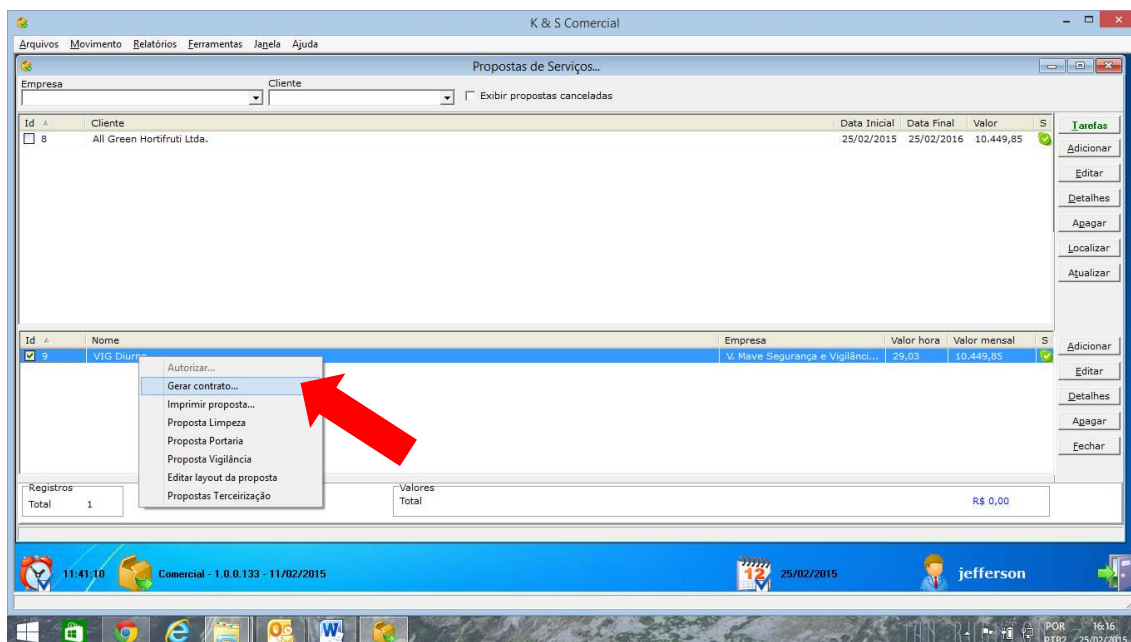
Selecionar a proposta para ser impressa conforme o tipo de serviço.



Clicar com o botão direito do mouse novamente na proposta que será autorizada para geração do contrato. E clicar em “Autorizar...”



Clicar em “Gerar contrato...”

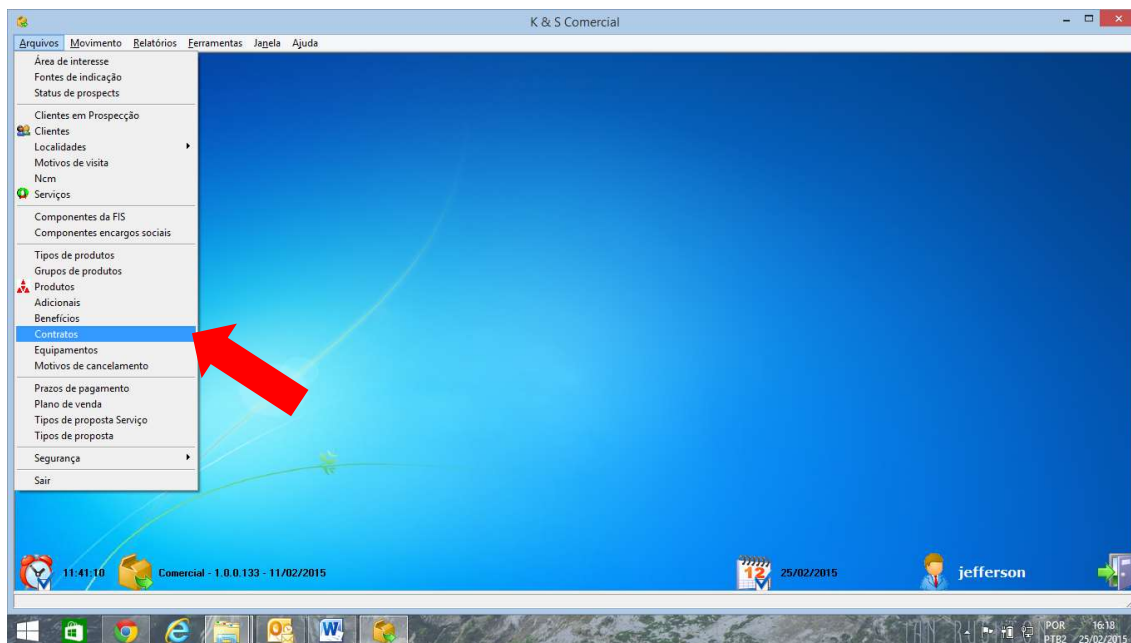


8. CONTRATOS

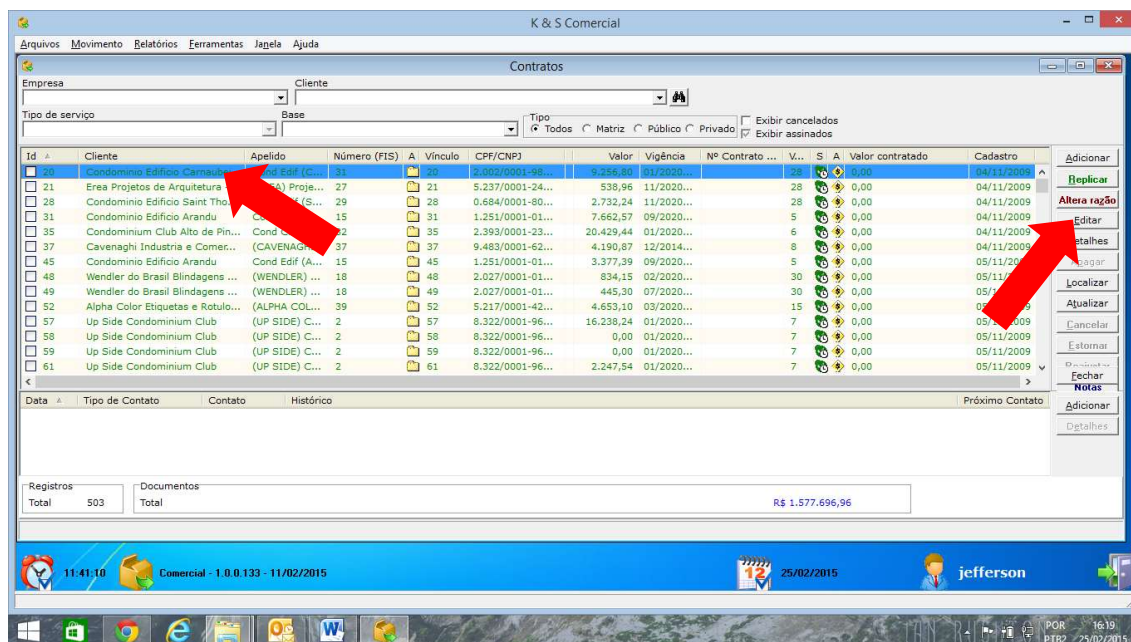
Após ter concluído a proposta, ainda é necessário ajustar vários dados no contrato.

No decorrer do tempo, o contrato pode sofrer alterações de aditamentos, ajustes mensais ou anuais.

Ir no menu “Arquivos”, Item “Contratos”.



Selecionar o contrato e clicar no botão “Editar”.



Aba “1. Gerais”, revisar a informação de todos os campos e terminar o preenchimento.

O Histórico tem que ser preenchido com a seguinte ordem:
 Cliente – Serviço - Detalhes

O prazo de pagamento define a quantidade de parcelas que será cobrado o serviço.

Esse é o valor que será cobrado do cliente, se houver descontos ou acréscimos cadastrados na aba “4. Faturamento” o valor é reajustado automaticamente.

Faturamento antecipado
 Marcado: Faturamento será no próximo mês
 Desmarcado: Faturamento será no mês corrente

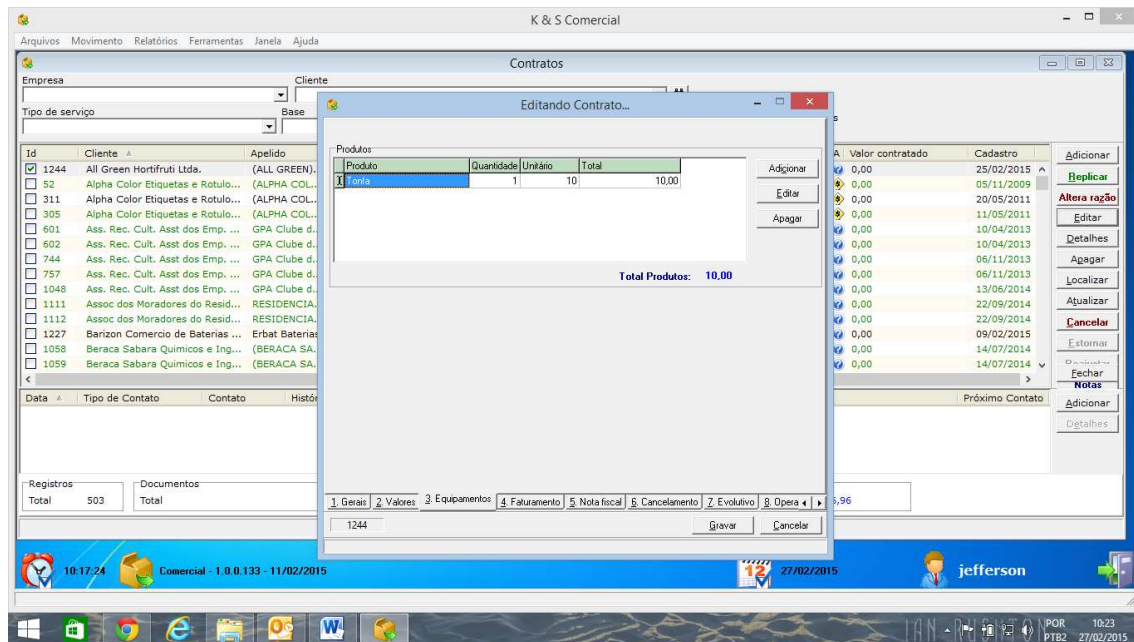
Definir o dia limite de faturamento e dia de vencimento da fatura do cliente

Aba “2. Valores”, revisar todos os campos.

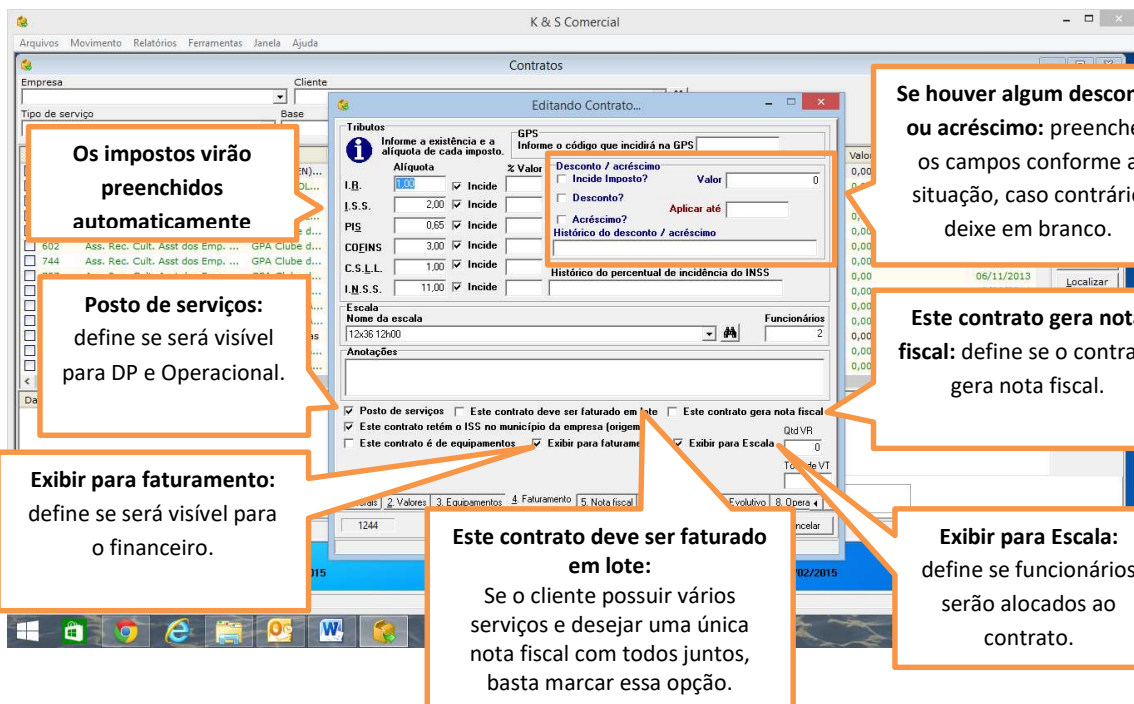
Marcar
 Multa: Percentual = 3,00
 Juros: Percentual = 0,33

Selecionar o tipo de serviço

Aba “3. Equipamentos”, adicionar se necessário.



Aba “4. Faturamento”, revisar todos os campos.



Aba “5. Nota Fiscal”, revisar todos os campos.

C.F.O.P.
virá preenchido automaticamente.

Pedido:
Colocar o número da proposta.

Endereço:
Será com base no endereço cadastrado no cadastro do cliente.

Anotações corpo da nota:
Esse são os dados que irão para o corpo da nota fiscal da prefeitura, possui um limite de 3 linhas, mas se bem abreviada pode-se usar mais linhas. Geralmente detalha-se o serviço prestado, valores e informa-se descontos e acréscimos.

Muita atenção nesse formulário

Clique aqui para replicar o endereço se o endereço administrativo do cliente for o mesmo de onde foi prestado o serviço.

Aba “6. Cancelamento”, revisar todos os campos.

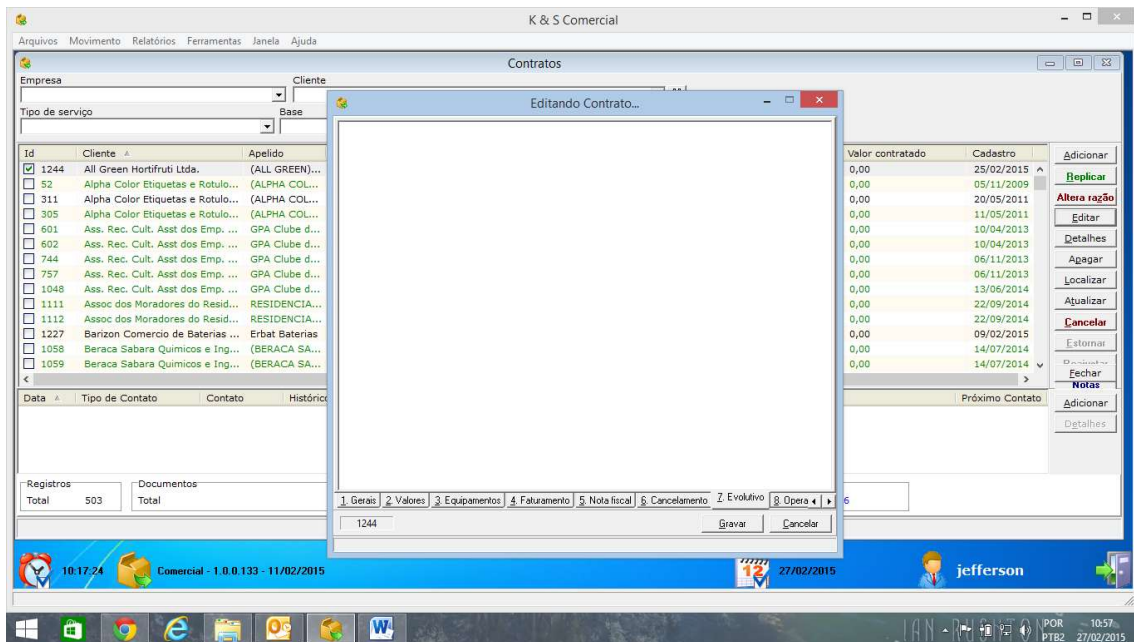
Início dos serviços

Limite de vigência dos serviços

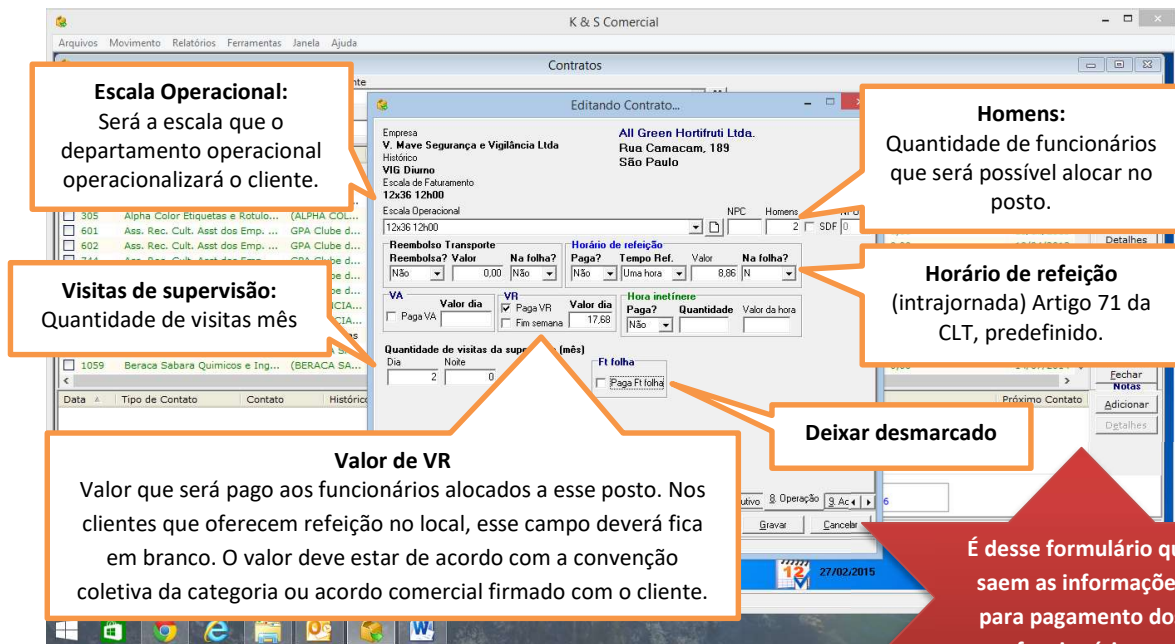
Encerramento do contrato

Caso haja multa contratual no encerramento do contrato, marcar essa opção.

Aba “7. Evolutivo”, detalhamento de informações do contrato.

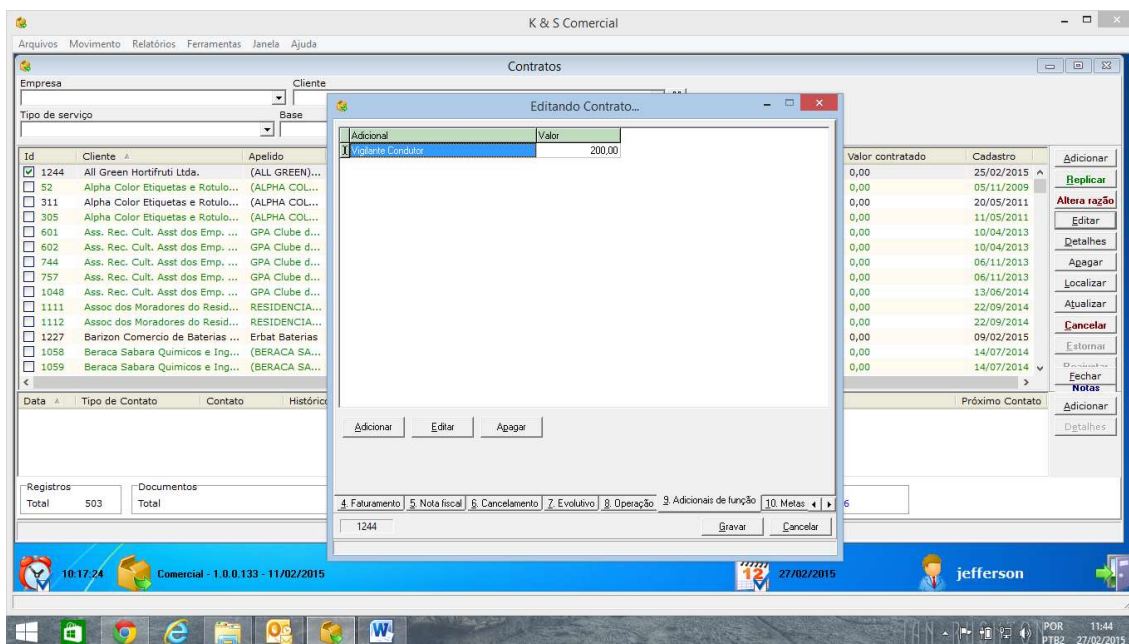


Aba “8. Operação”, revisar todos os campos.



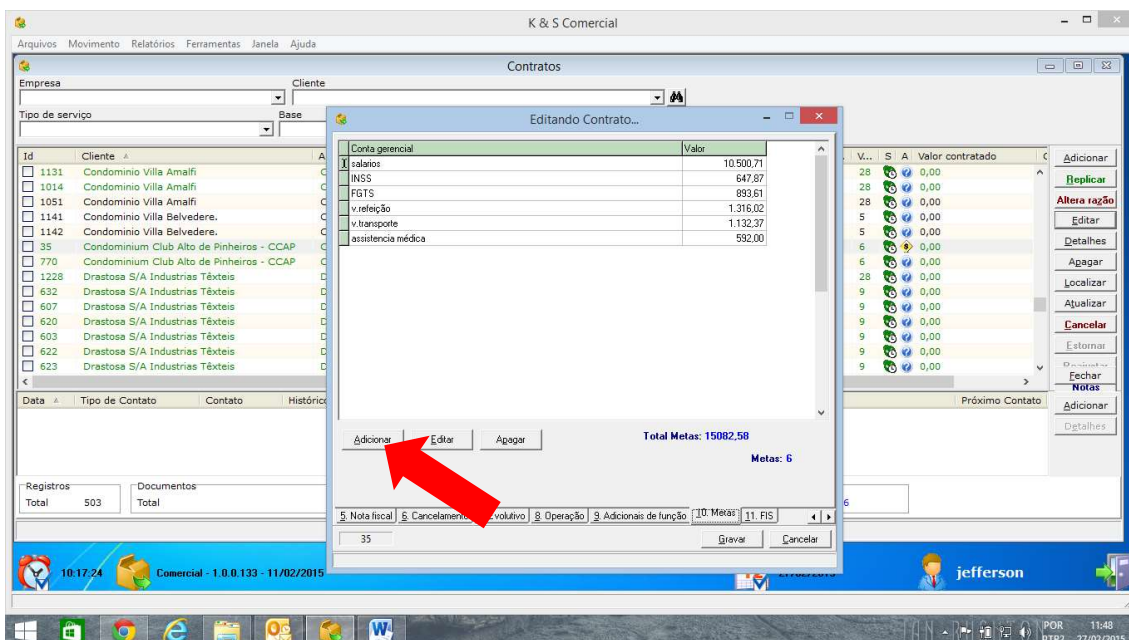
É um dos formulários mais importantes.

Aba “9. Adicionais de função”, será importado automaticamente da proposta.

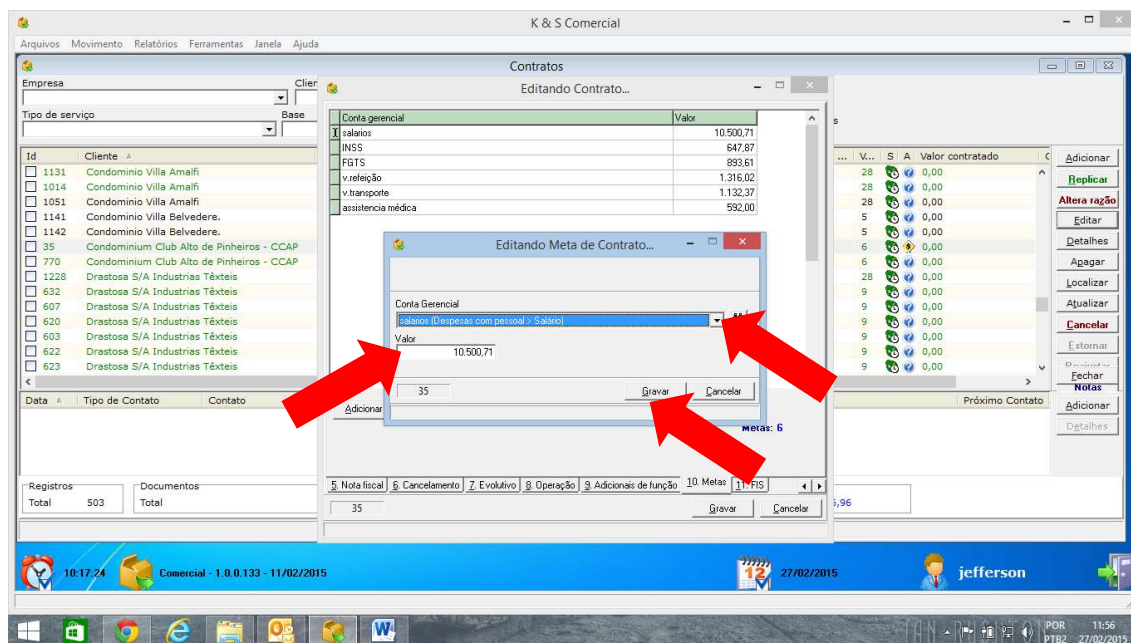


Aba “10. Metas”, é o valor máximo que podemos ter de despesas em determinados itens com o posto de serviço, pois acima desses valores, o lucro do contrato será afetado, podendo até mesmo inviabilizar a prestação de serviço.

Clicar no botão “Adicionar”.



Definir a conta contábil que será definida a meta e digitar o valor, clicar no botão “Gravar”



Contas contábeis que calcularemos as metas: (todas as despesas gerenciáveis do posto)

- Salários
- V.refeição
- V.transporte
- Vale Alimentação
- Assistência Médica
- Material de Limpeza



Manual de Rotinas e Operação do S.G.E. – Comercial

Vale Transporte:

Aba “3.Equipamentos” - Cálculo: **Valor Total do VT – 6%.**

The screenshot shows the 'Editando Proposta...' window in the S.G.E. Comercial software. The 'Benefícios' table is as follows:

Benefício	Quantidade	Unitário	Total
Seguro de Vida em Grupo VIG	2	4,20	8,40
Uniforme	2	25,84	51,68
Vale Refeição VIG	30	17,68	530,40
Vale Transporte	60	3,50	210,00

The total for 'Vale Transporte' is 210,00, and the total for all benefits is 83,42. The 'Equipamentos' table is empty.

Vale Alimentação:

Aba “3.Equipamentos” - Cálculo: **Valor Total do VA**

The screenshot shows the 'Editando Proposta...' window in the S.G.E. Comercial software. The 'Benefícios' table is as follows:

Benefício	Quantidade	Unitário	Total
Seguro de Vida em Grupo VIG	2	4,20	8,40
Uniforme	2	25,84	51,68
Vale Refeição VIG	30	17,68	530,40
Vale Transporte	60	3,50	210,00

The total for 'Vale Transporte' is 210,00, and the total for all benefits is 83,42. The 'Equipamentos' table is empty.





Manual de Rotinas e Operação do S.G.E. – Comercial

Assistência Médica:

Aba “3.Equipamentos” - Cálculo:

Vigilância: 5% do salário base com periculosidade

Portaria: 5% do salário base com insalubridade

Propostas de Serviços... Editando Proposta...

Benefício	Quantidade	Unitário	Total	
Assistência Médica	2	25,08	50,16	Adicionar
Auxílio Funeral VIG	2	0,12	0,24	Editar
Curso de reciclagem	2	4,80	9,60	Apagar
Seguro de Responsabilidade Civil VIG	2	11,47	22,94	
				883,42

Equipamento	Quantidade	Unitário	Total	
-------------	------------	----------	-------	--

Produto	Quantidade	Unitário	Total	
---------	------------	----------	-------	--

Complemento	Quantidade	Unitário	Total	
-------------	------------	----------	-------	--

Data Inicial	Data Final	Valor	S	Tarefas
18/02/2015	18/02/2016	18.233,89		Adicionar

14:54:53 Comercial - 1.0.0.133 - 11/2015 jefferson

Materiais de Limpeza ou outros:

Aba “3.Equipamentos” - Cálculo: Valor Total dos Produtos .

Propostas de Serviços... Editando Proposta...

Benefício	Quantidade	Unitário	Total	
Assistência Médica	2	25,08	50,16	Adicionar
Auxílio Funeral VIG	2	0,12	0,24	Editar
Curso de reciclagem	2	4,80	9,60	Apagar
Seguro de Responsabilidade Civil VIG	2	11,47	22,94	
				883,42

Equipamento	Quantidade	Unitário	Total	
-------------	------------	----------	-------	--

Produto	Quantidade	Unitário	Total	
Baldé Plástico 20LT	2	15	30,00	Adicionar
Álcool 96	2	14,6	29,20	Editar
				59,20

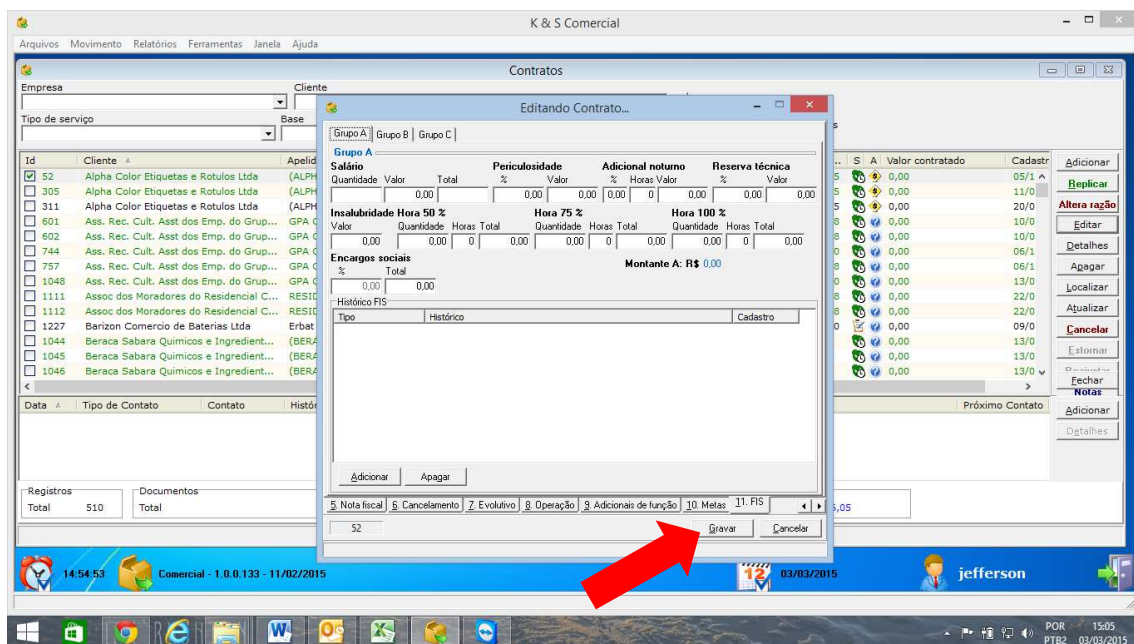
Complemento	Quantidade	Unitário	Total	
-------------	------------	----------	-------	--

Data Inicial	Data Final	Valor	S	Tarefas
18/02/2015	18/02/2016	18.233,89		Adicionar

14:54:53 Comercial - 1.0.0.133 - 11/2015 jefferson



Aba “11. Fiz”, não se aplica a nossa empresa.



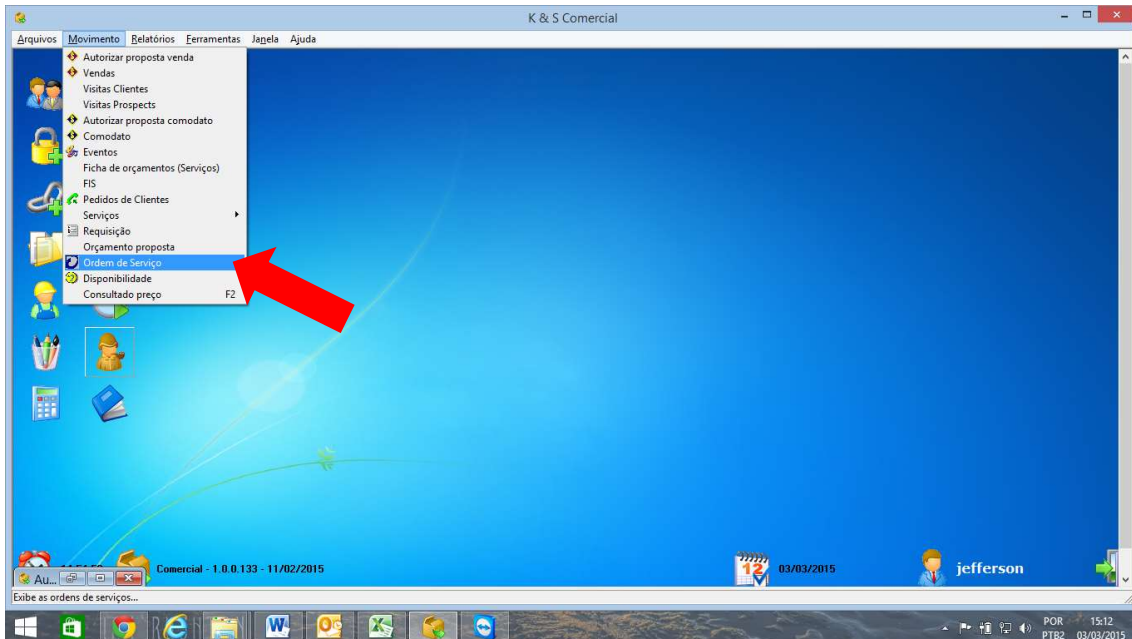
Clicar no botão “Gravar”.

9. FGI (Ficha Geral de Implantação)

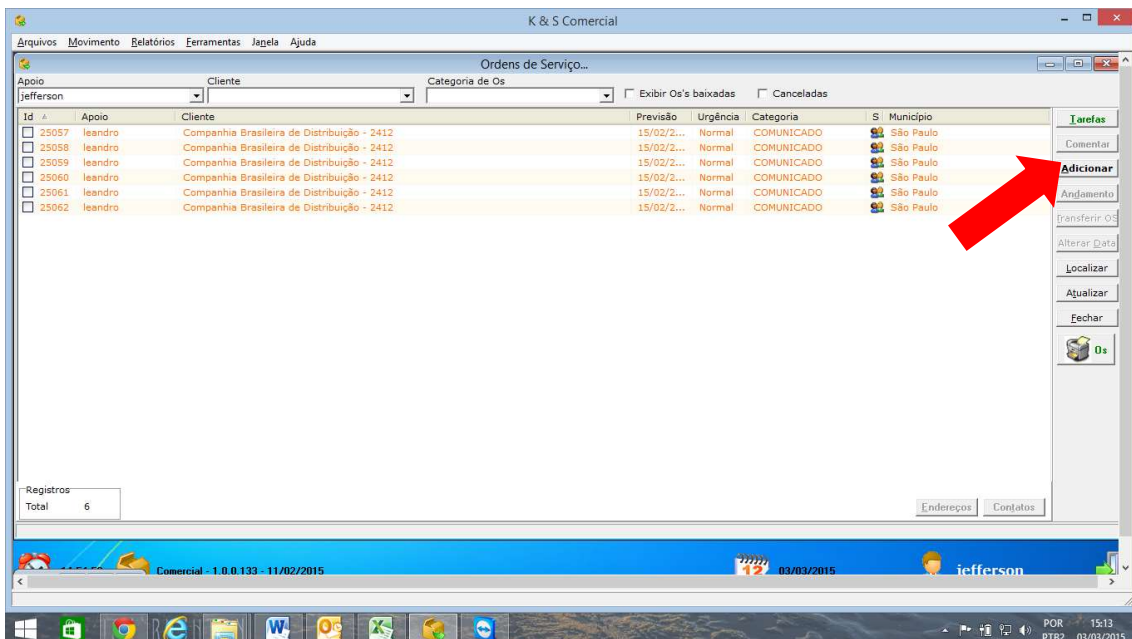
Após concluir todo o cadastro do contrato é preciso informar os outros departamento sobre o(s) novo(s) cliente(s), aditivos ou alterações contratuais.

Ordem de Serviço

Abrir o menu Movimento e clicar em Ordem de Serviço.



Clicar no Botão “Adicionar”.



Todos os campos na cor verde são obrigatórios.

2 Apoio (Cópia)
Segundo usuário que se destina a O.S.

Data de Conclusão
Preenchimento obrigatório.

Apoio
Usuário a quem se destina a O.S.

Valor Previsto
Não preencher

Categoria
Categoria da O.S. (escolha FGI – Serviço)

Andamento Inicial
Copiar o modelo de O.S. que esta na pasta de rede do comercial e colar nesse espaço.

Categoria
Categoria da O.S. (escolha FGI – Serviço)

É necessário abrir O.S. para o:

- Departamento Financeiro
- Departamento Suprimentos
- Departamento de R.H.
- Departamento Operacional

Cada departamento recebe somente as informações pertinentes ao seu setor.

Na O.S. são informados todos os detalhes do serviço, materiais que serão utilizados, valores de folha de pagamento e dados de contato com o cliente.

Só é possível enviar O.S.'s para até duas pessoas (apoio e segundo apoio).

Outros usuários não tem visibilidade da O.S., só os envolvidos. Quem cadastrou, apoio e segundo apoio (Cópia).

Após cadastrada a O.S. é possível acompanhar ou interagir com o usuário que foi direcionado a O.S.

The screenshot shows the 'K & S Comercial' application window. The main area displays a table of service orders. Callouts point to specific actions:

- Comentar**: Inserir andamentos e/ou novas informações e responder perguntas
- Andamento**: Verificar todos os comentários inseridos
- Transferir O.S.**: Alterar o usuário que foi destinado a O.S.
- Alterar Data**: Alterar data de conclusão
- OS**: Imprime a O.S.

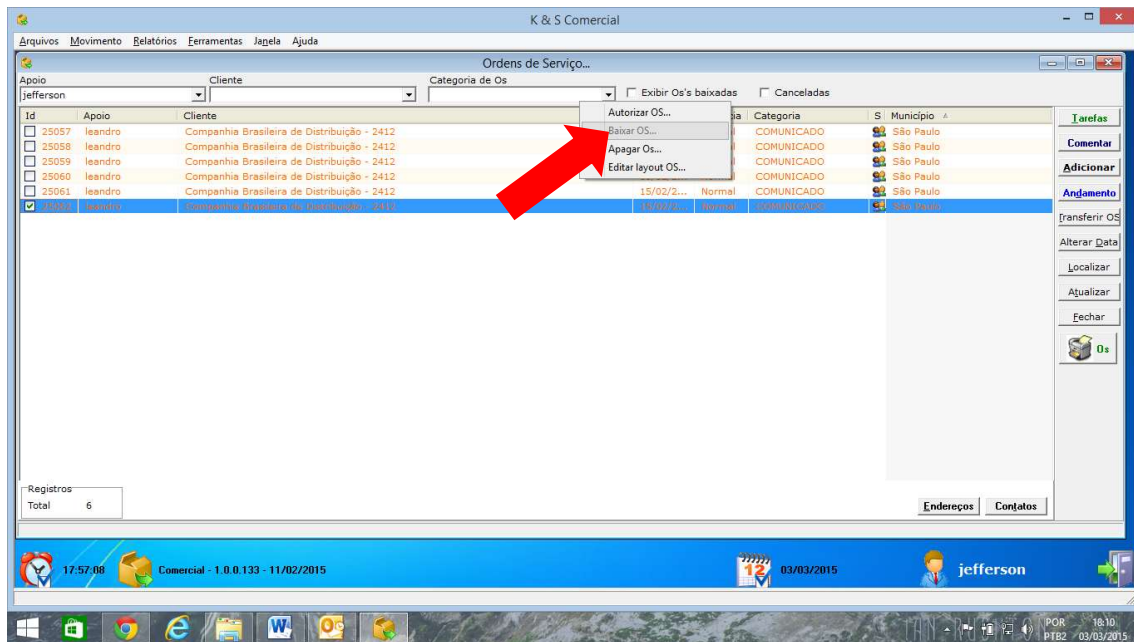
Id	Apoio	Cliente	Data	Status	Categoria	Local
25057	leandro	Companhia Brasileira de Distribuição - 2412	15/02/2015	Normal	COMUNICADO	São Paulo
25058	leandro	Companhia Brasileira de Distribuição - 2412	15/02/2015	Normal	COMUNICADO	São Paulo
25059	leandro	Companhia Brasileira de Distribuição - 2412	15/02/2015	Normal	COMUNICADO	São Paulo
25060	leandro	Companhia Brasileira de Distribuição - 2412	15/02/2015	Normal	COMUNICADO	São Paulo
25061	leandro	Companhia Brasileira de Distribuição - 2412	15/02/2015	Normal	COMUNICADO	São Paulo

Após finalizado o processo ou tarefa a que se destinava a ordem de serviço, é necessário baixá-la. Selecionar a O.S. e clicar no botão “Tarefas”.

The screenshot shows the 'Ordens de Serviço...' window in the K & S Comercial application. A red arrow points to the 'Tarefas' button in the right-hand toolbar. Another red arrow points to a selected row in the table.

Id	Apoio	Cliente	Data	Status	Categoria	Local
25057	leandro	Companhia Brasileira de Distribuição - 2412	15/02/2015	Normal	COMUNICADO	São Paulo
25058	leandro	Companhia Brasileira de Distribuição - 2412	15/02/2015	Normal	COMUNICADO	São Paulo
25059	leandro	Companhia Brasileira de Distribuição - 2412	15/02/2015	Normal	COMUNICADO	São Paulo
25060	leandro	Companhia Brasileira de Distribuição - 2412	15/02/2015	Normal	COMUNICADO	São Paulo
25061	leandro	Companhia Brasileira de Distribuição - 2412	15/02/2015	Normal	COMUNICADO	São Paulo

Clique no item “Baixar OS...”

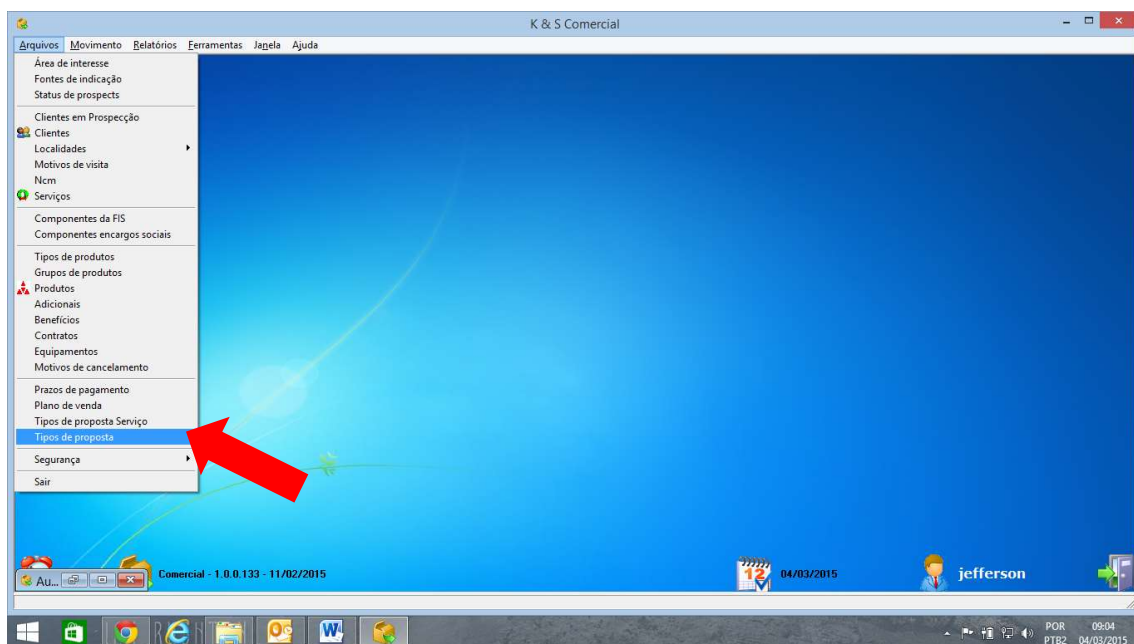


10. VENDAS

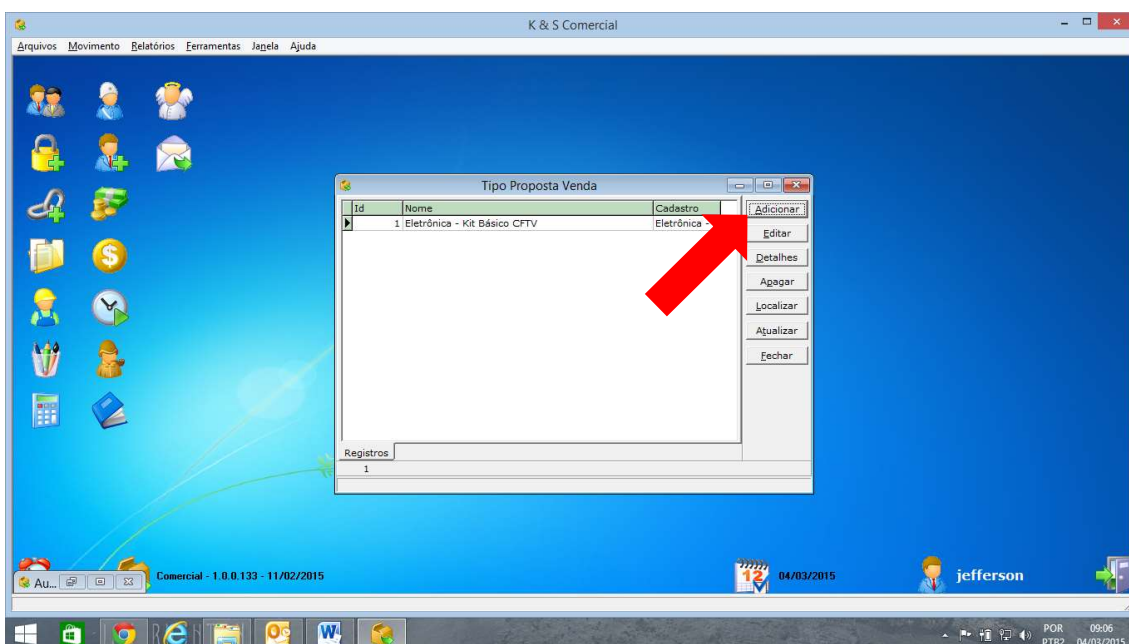
Destinada a venda de equipamentos de eletrônica ou comodato.

Cadastrando os Tipos de Propostas

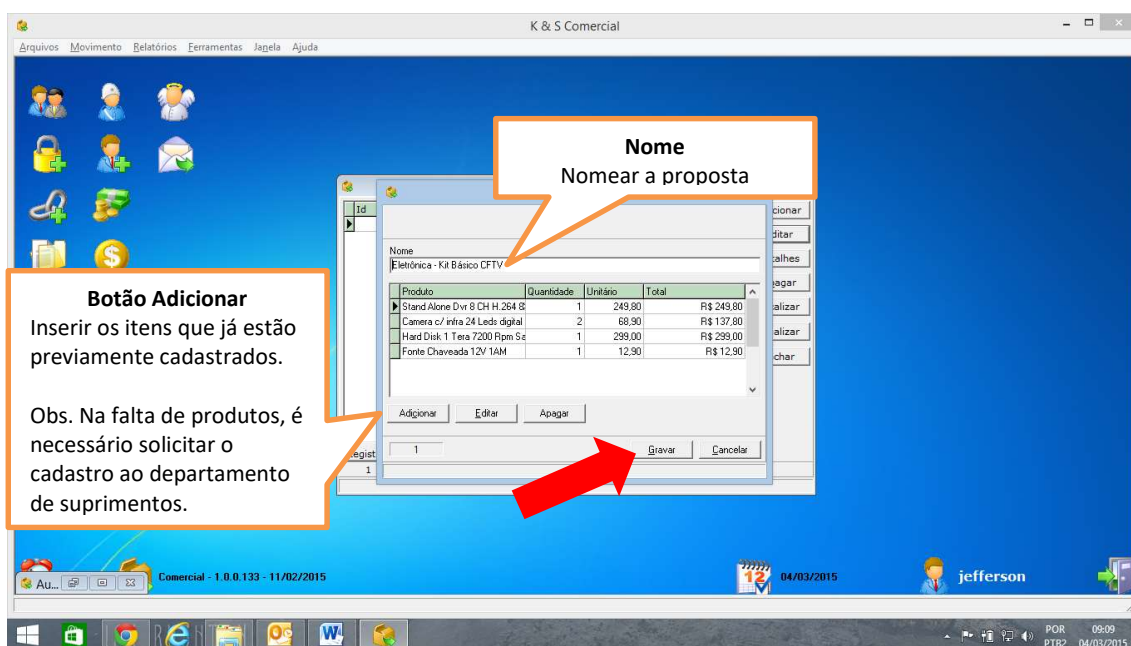
Abrir o menu Arquivos e clicar no item “Tipos de Propostas”.



Clicar no Botão “Adicionar”.



Inserir itens e nomear o Tipo de Proposta de venda/comodato para eletrônica.

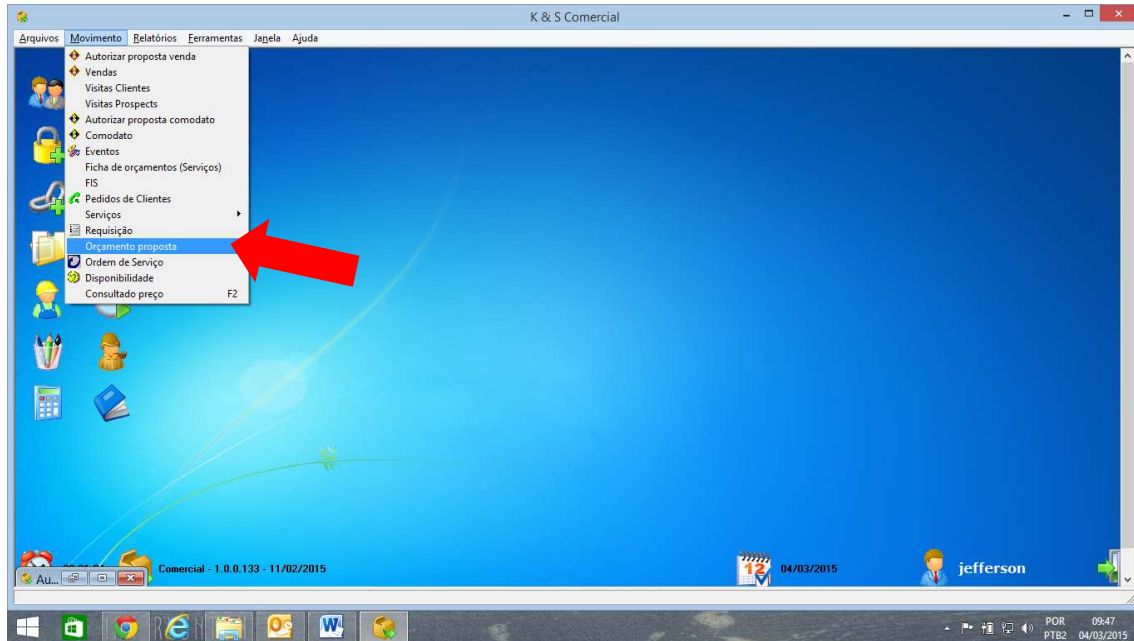


Após inserir todos os itens, clicar no botão “Gravar”.

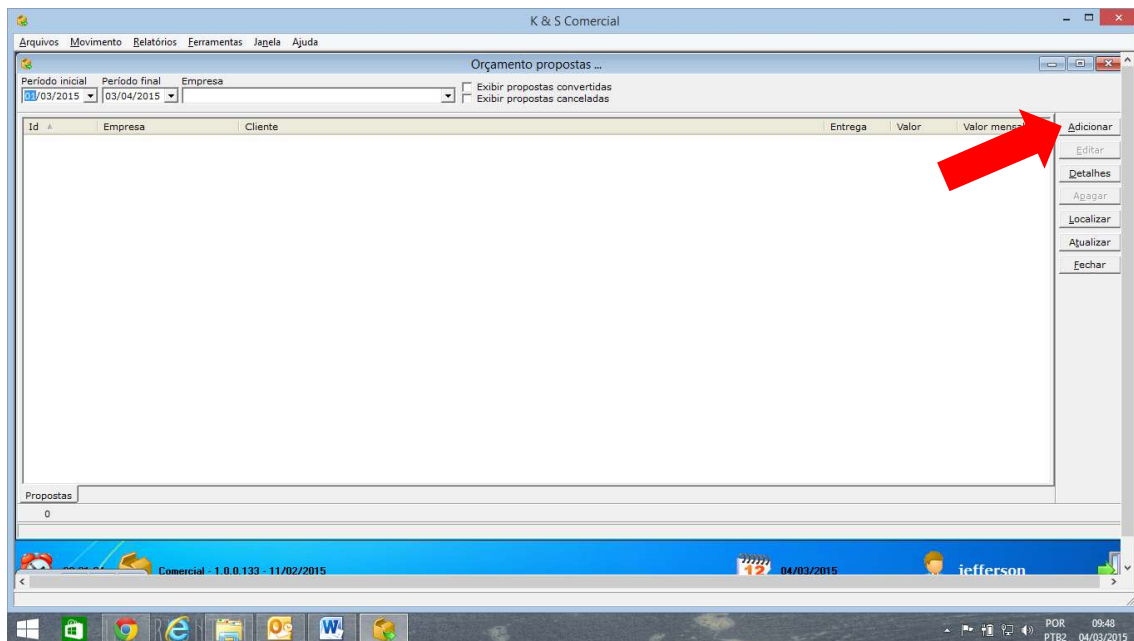
Orçamento de Proposta

Orçar propostas de eletrônica é igual o processo de Pré-Proposta dos serviços.

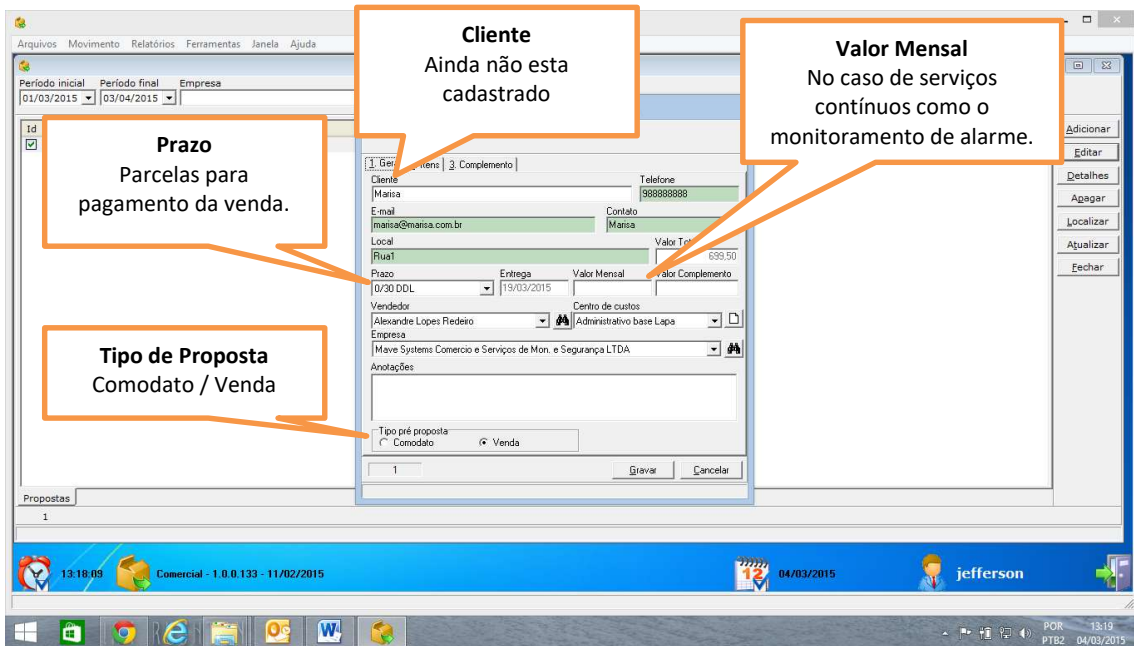
Abrir o menu movimento e clicar no item “Orçamento Proposta”.



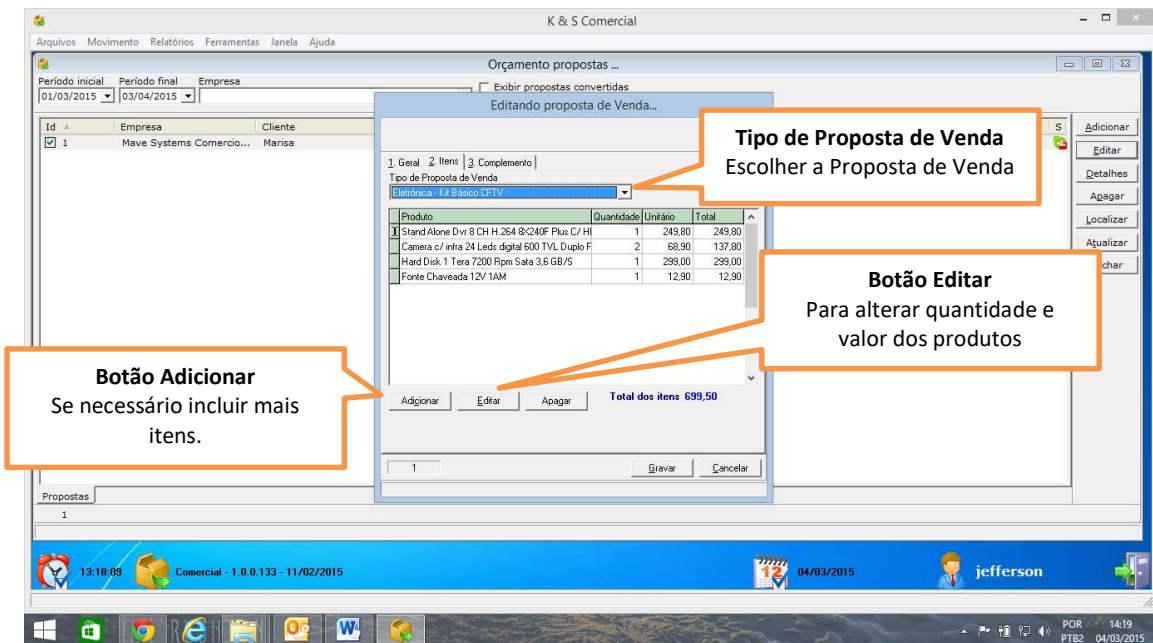
Clicar em no botão “Adicionar”.



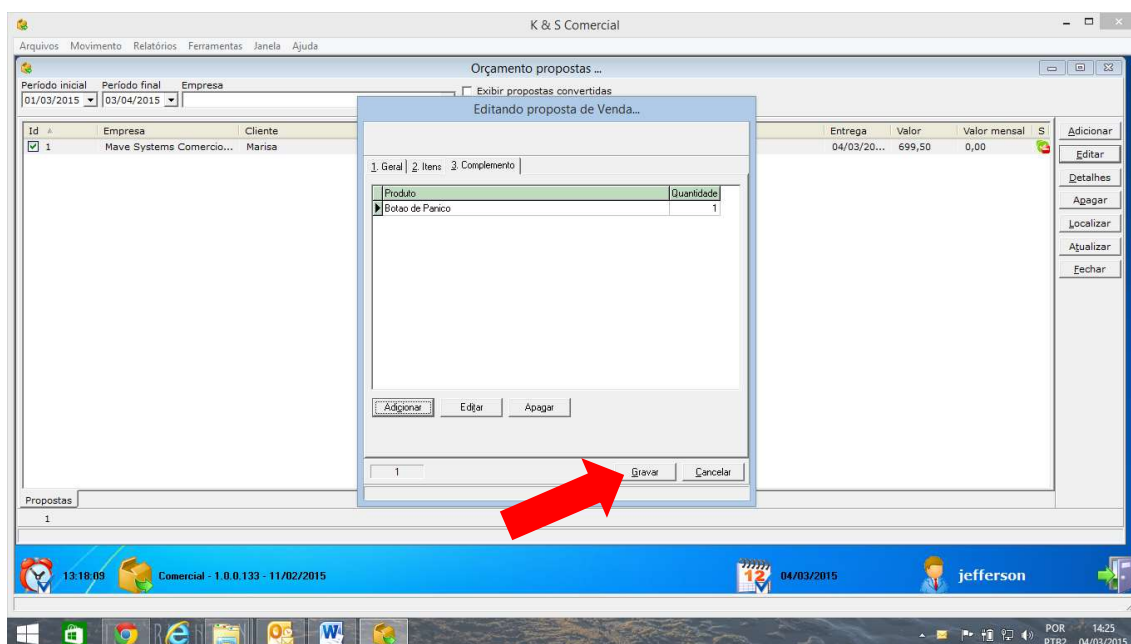
Aba “1.Geral”, preencher os dados.



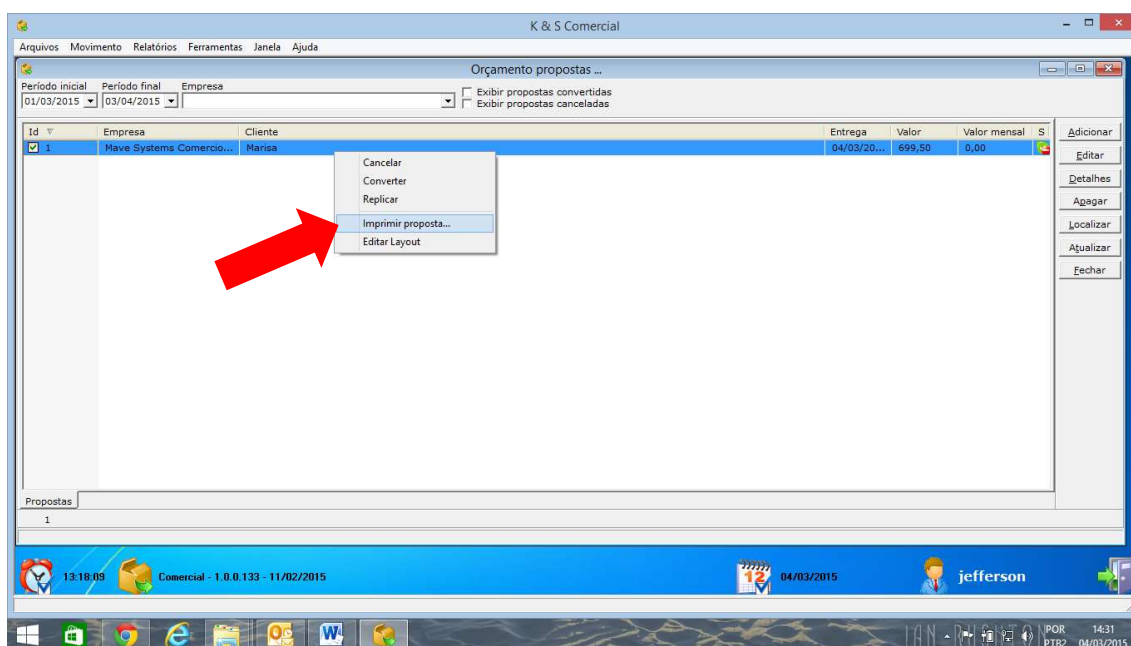
Aba “2.Itens”, preencher



Aba “3.Complemento”, adiciona produtos a proposta sem custo.

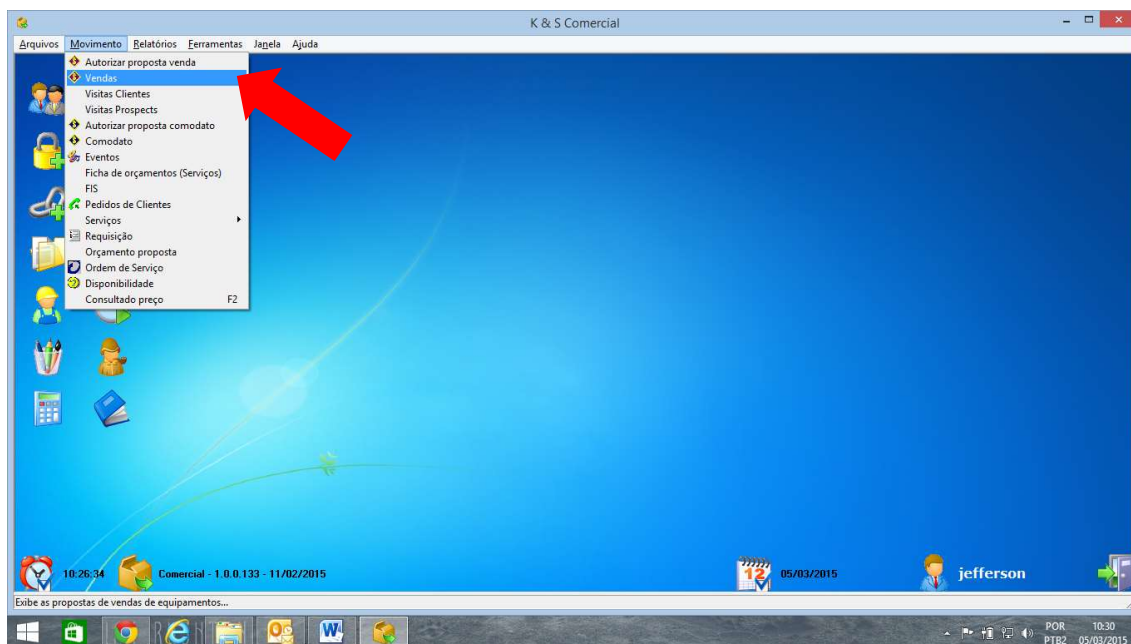


Selecionar a proposta e clicar com o botão direito do mouse para imprimir a proposta.

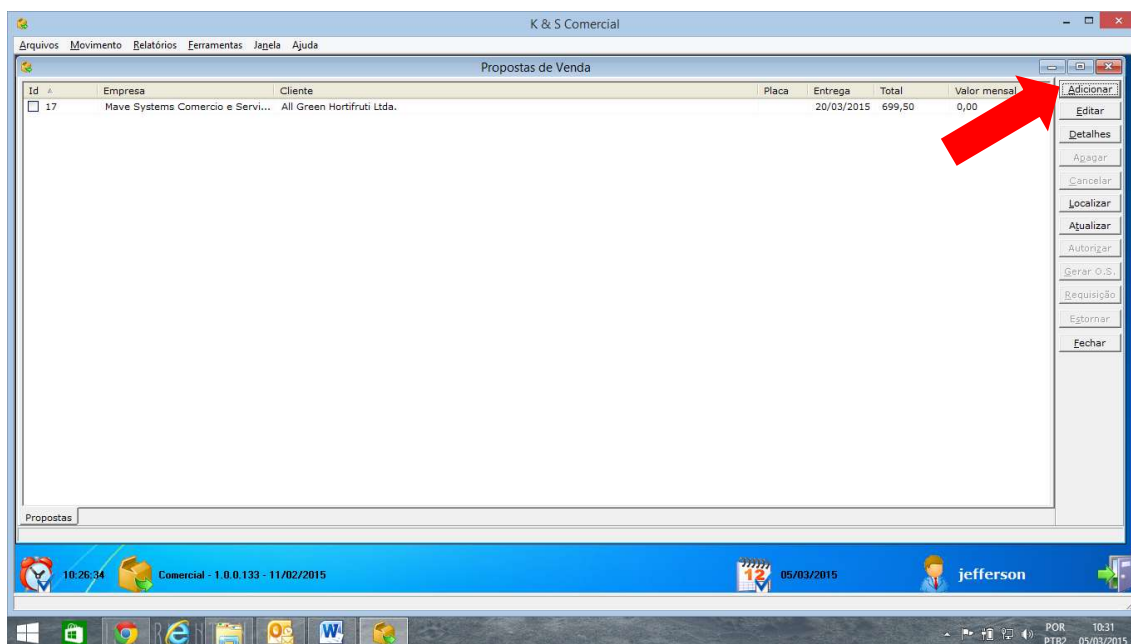


Proposta de Venda

Abrir o menu movimento e clicar no item “Vendas”.



Clicar no botão “Adicionar”.



Preencher a aba “1.Geral”.

Cliente
Cadastrar, como o mesmo processo da página 20.

Prazo
Cadastrar, como o mesmo processo da página 20.

Valores
Preencher conforme a negociação.

Id	Entrega	Total	Valor mensal	S
17	20/03/2015	699,50	0,00	

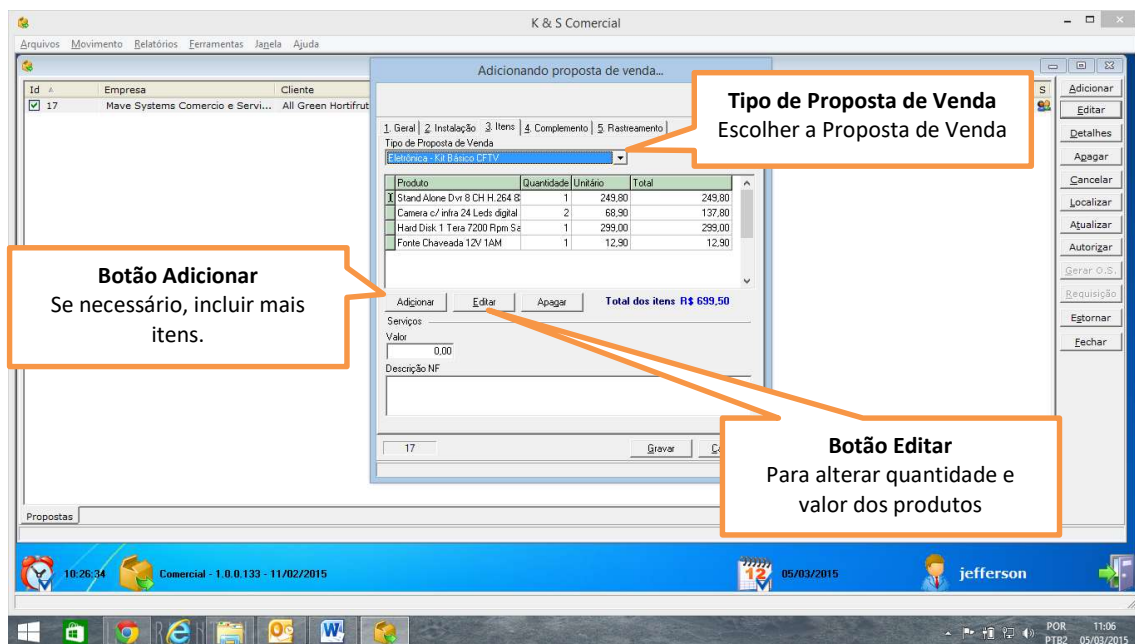
Preencher a aba “2.Instalação”.

Botão verde
O sistema preencherá o endereço de cadastro do cliente

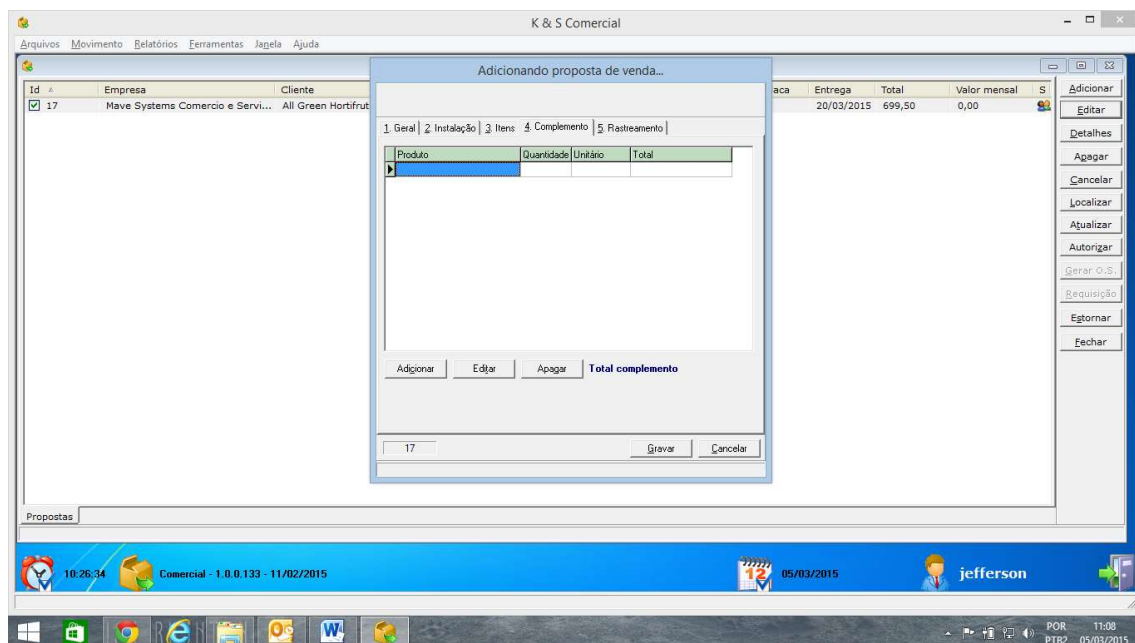
Valor da Instalação
Detalhar o valor da instalação

Qtde Hrs.	Valor Hora	Total
8	40,00	320,00

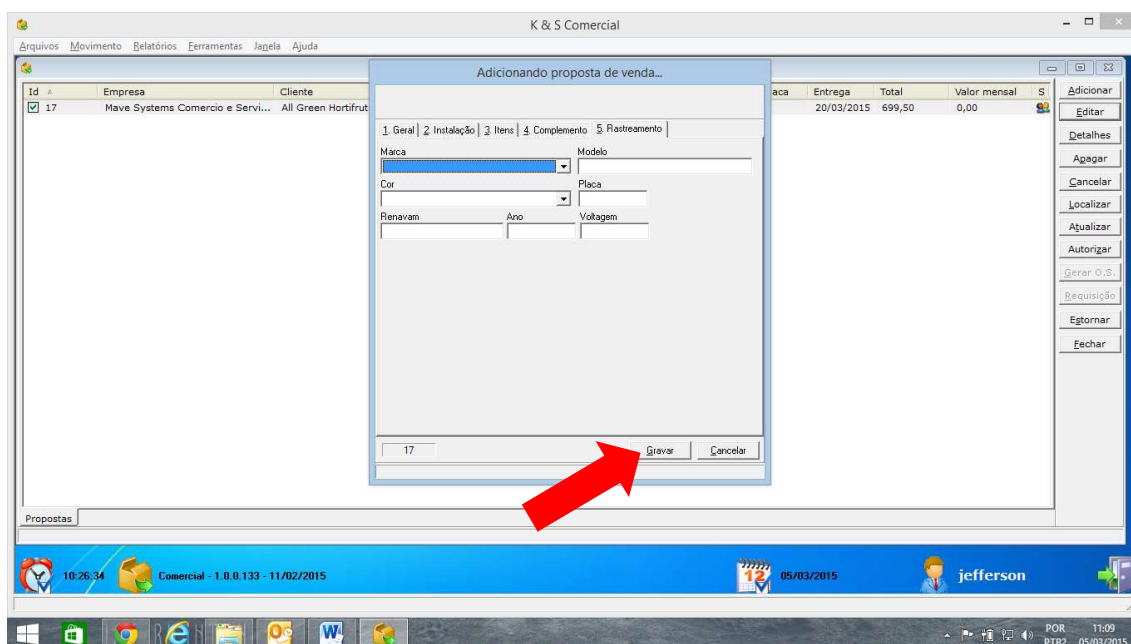
Preencher a aba “3.Itens”.



Aba “4.Complemento”, adiciona produtos a proposta.

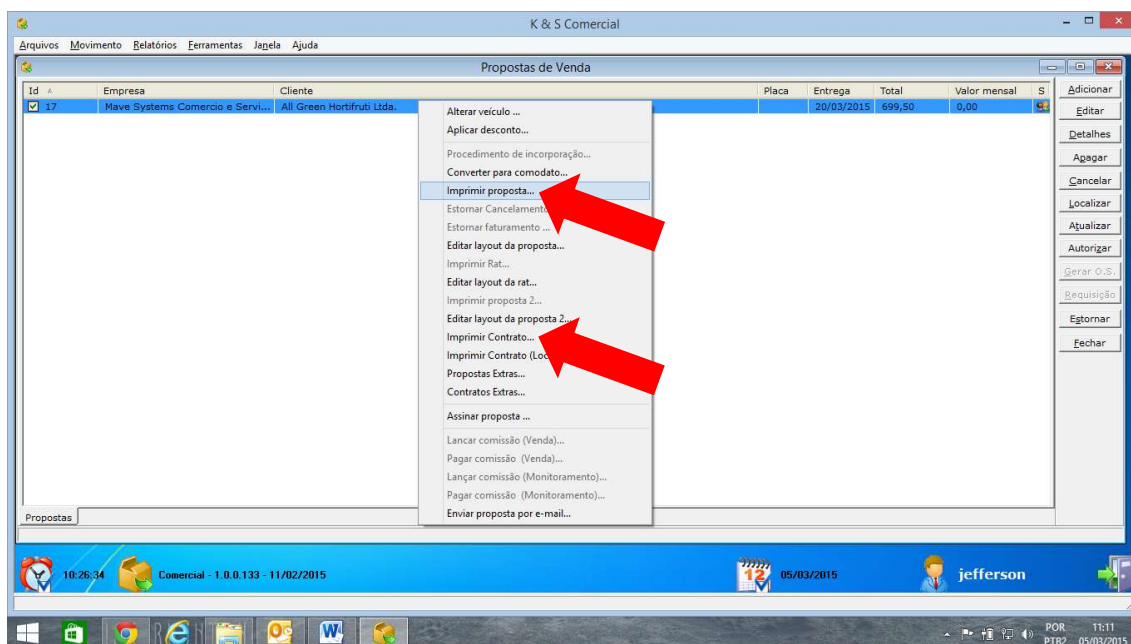


Aba “5.Rastreamento”, Não se aplica ao nosso negócio.

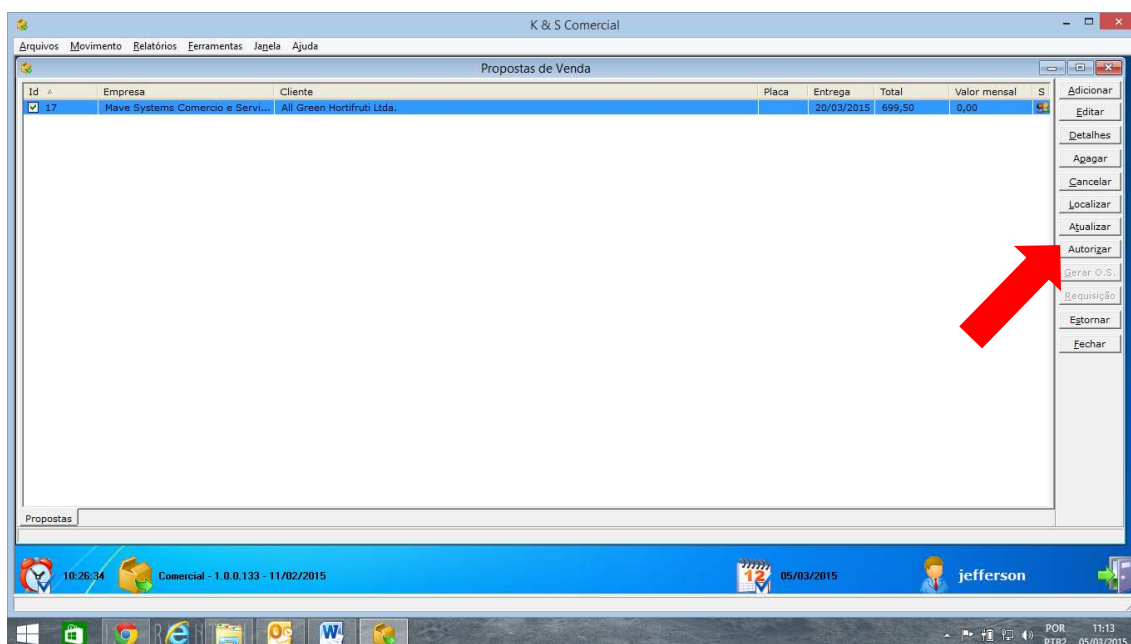


Clicar no botão “Gravar”

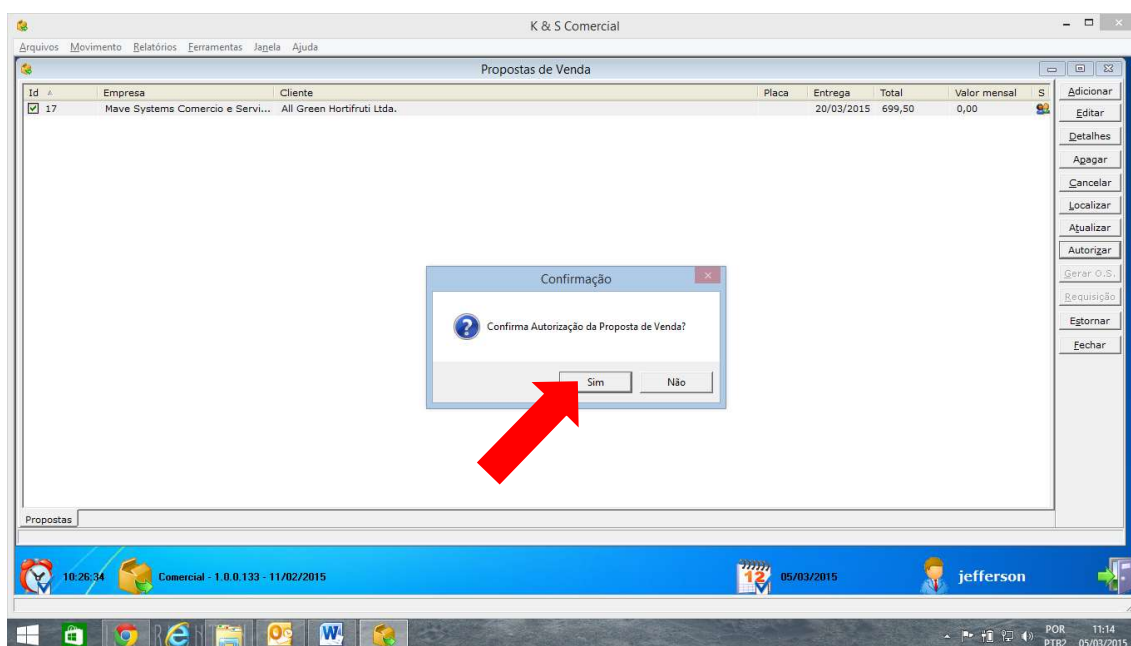
Após, selecione a proposta e clique com o botão direito do mouse para impressão da proposta e do contrato.



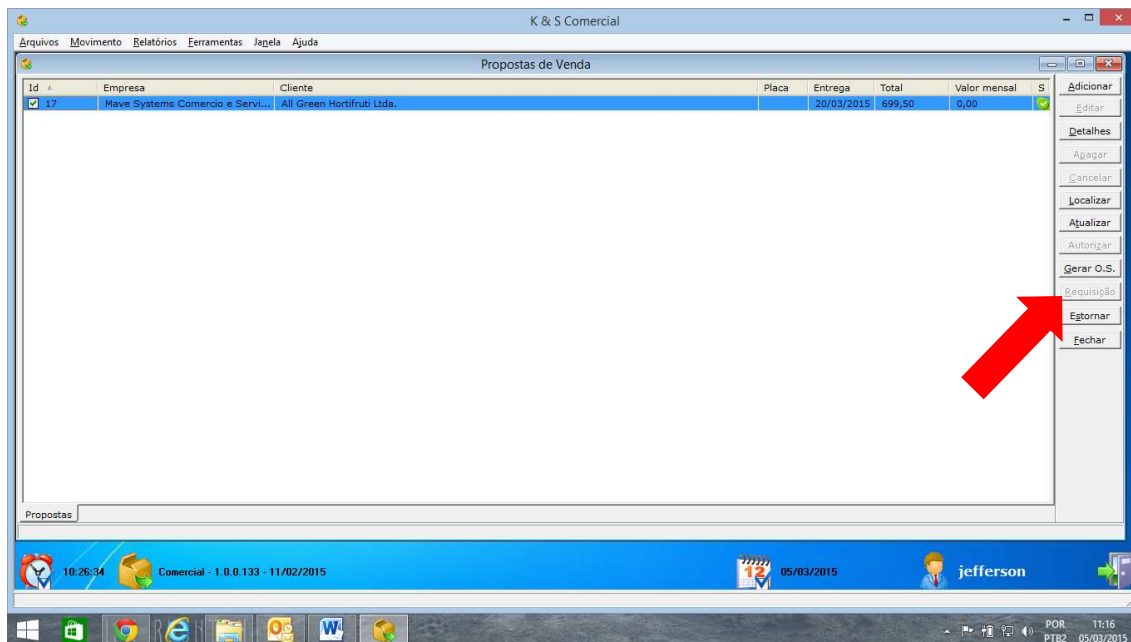
Selecione a proposta e clique no botão “Autorizar”.



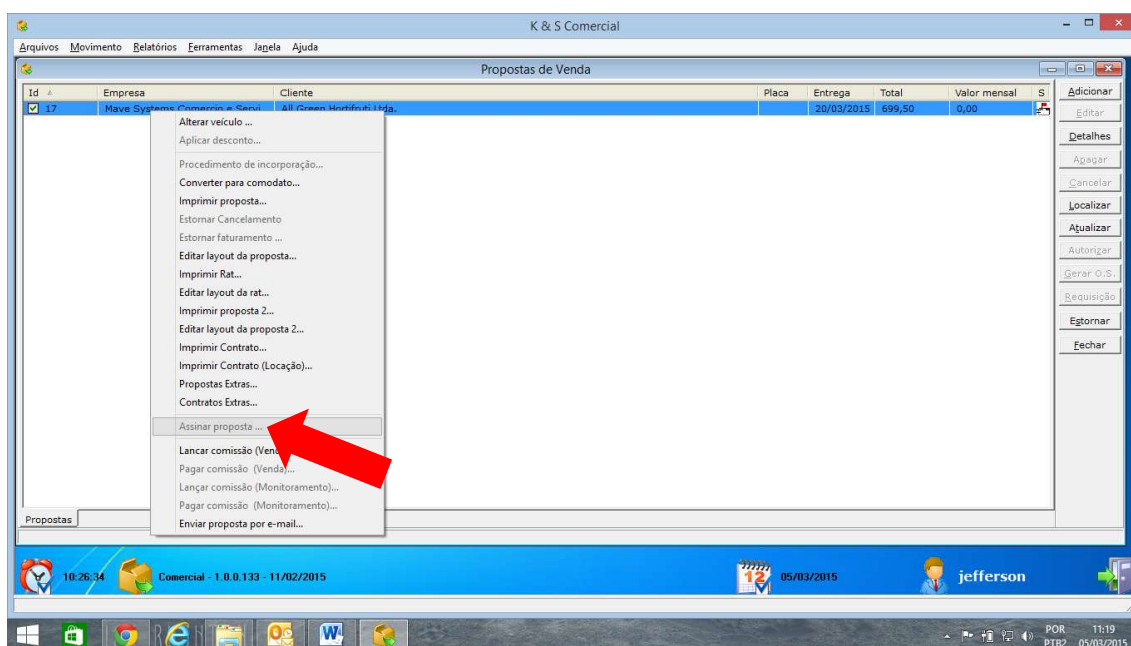
Clique no botão “Sim”.



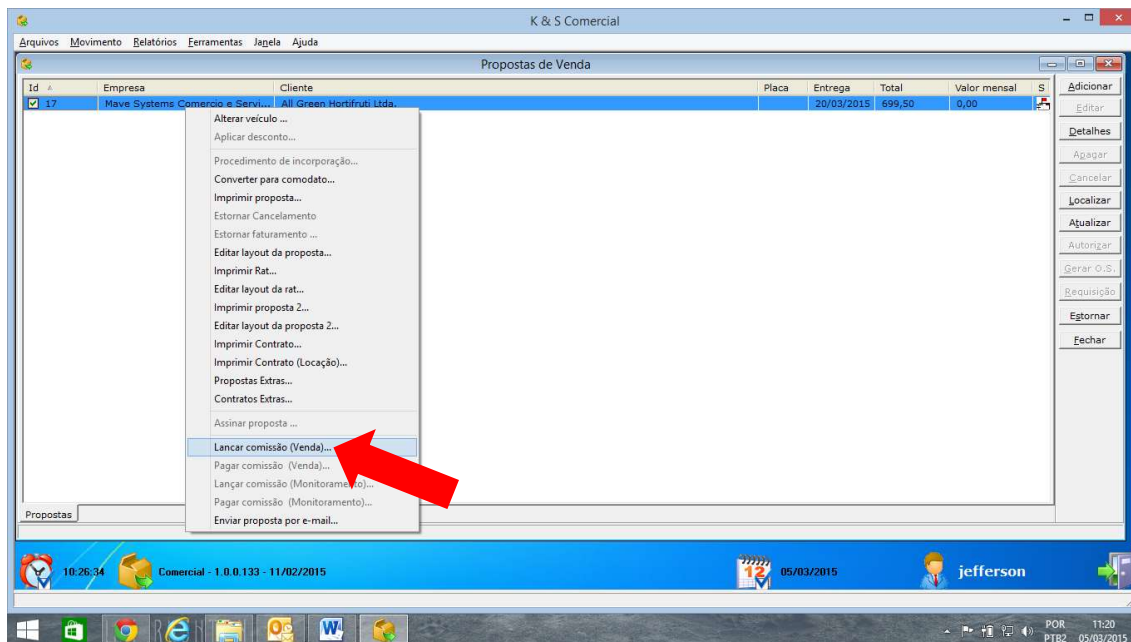
Clique no botão “Requisição” para que o sistema gera um pedido dos itens automaticamente ao departamento de suprimentos.



Selecionar a proposta e clicar no item “Assinar Proposta”, após o cliente ter assinado a proposta de venda.



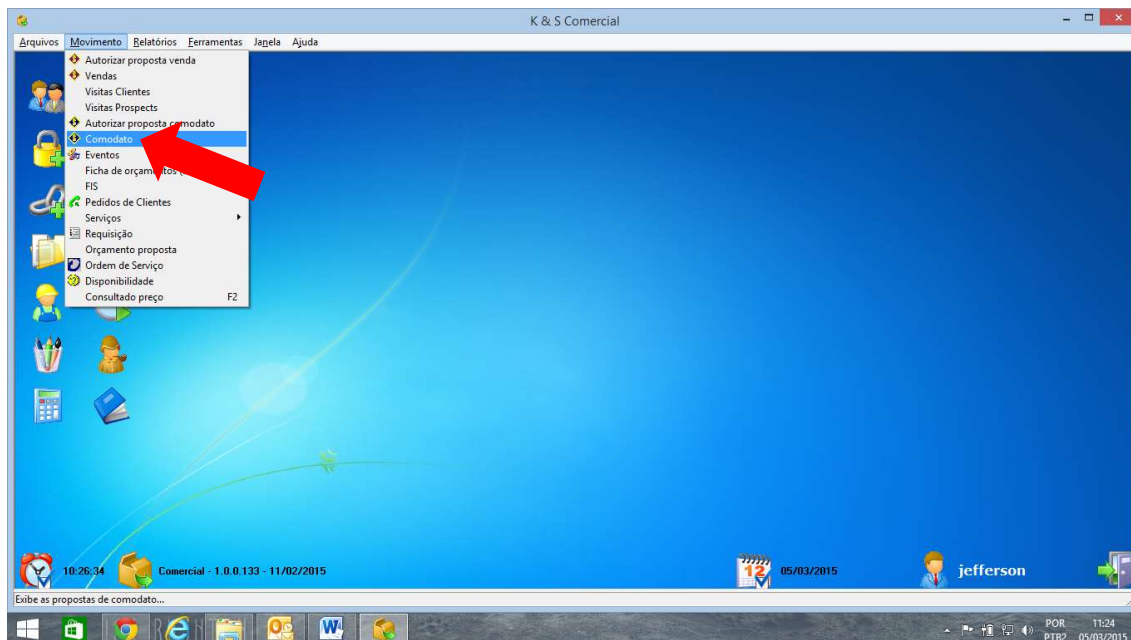
Selecionar a proposta e clicar no item “Lança comissão (Venda)”, definir o percentual de comissão sobre a proposta.



Ao finalizar o processo de emissão de propostas, enviar O.S.'s de FGI para informar aos departamentos envolvidos. Ler o processo da página 47.

COMODATO

O mesmo processo da página 55 – Proposta de Venda.

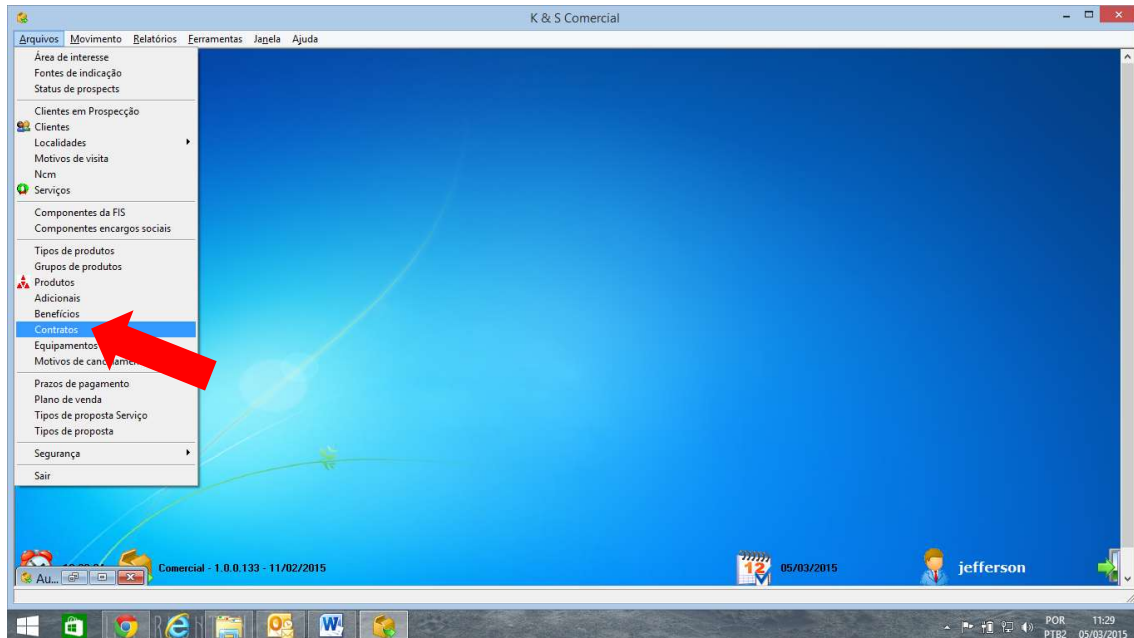


Os itens em comodato não possuem valor, pois só ficaram alocados no cliente durante a vigência do contrato.

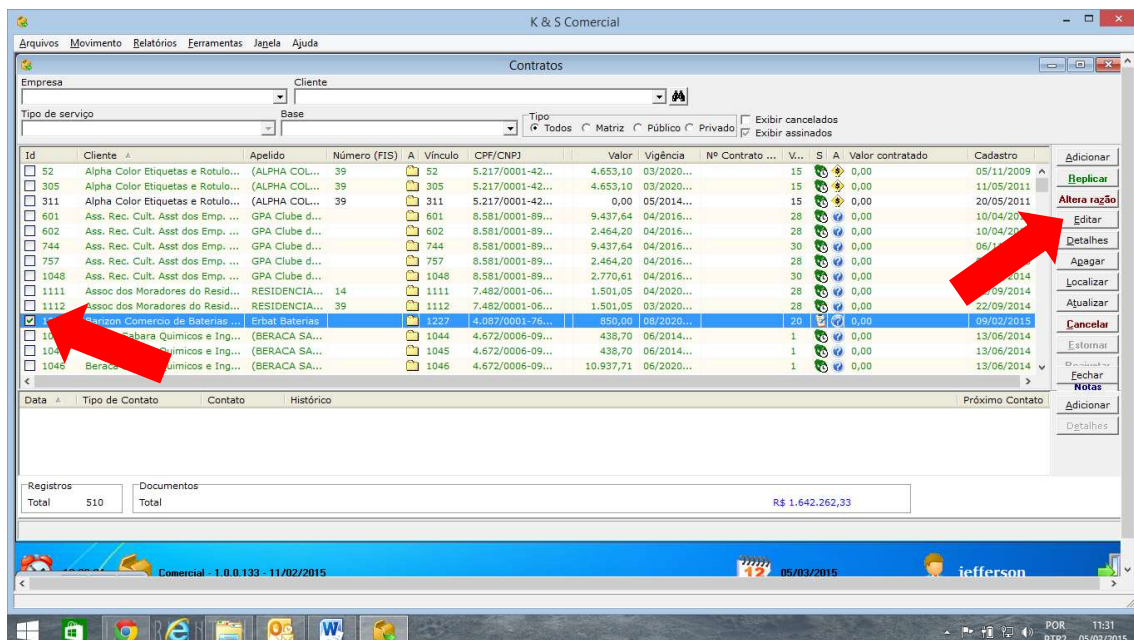
11. CANCELAMENTO DE CONTRATOS

Data Final do Serviço

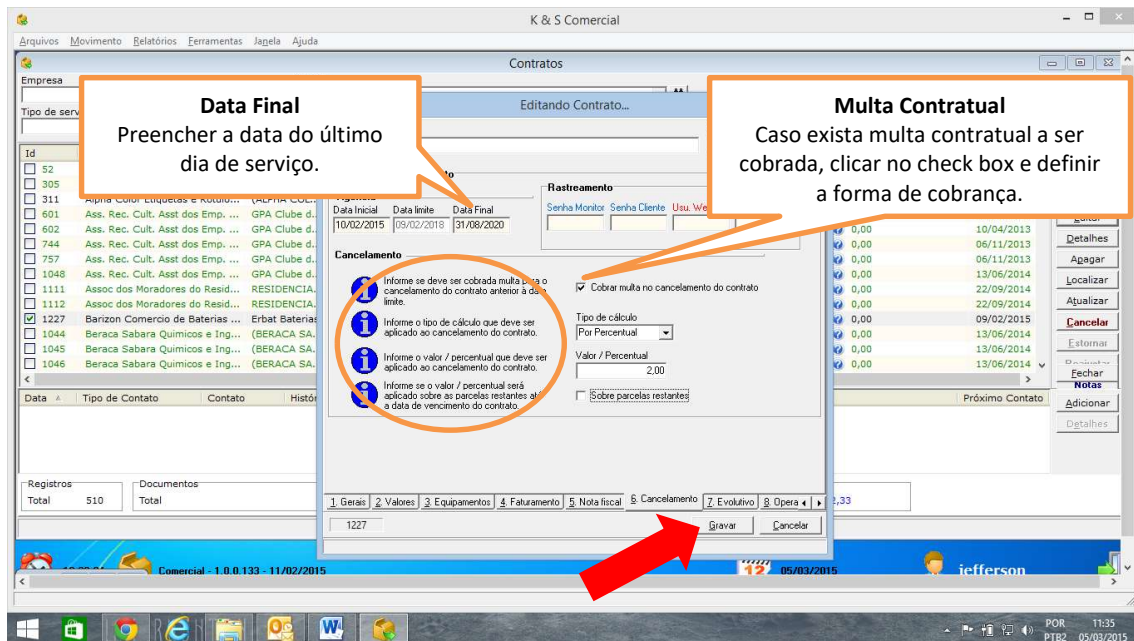
Abri o menu arquivos e clicar no item “Contratos”.



Selecionar o contrato e clicar no botão “Editar”.



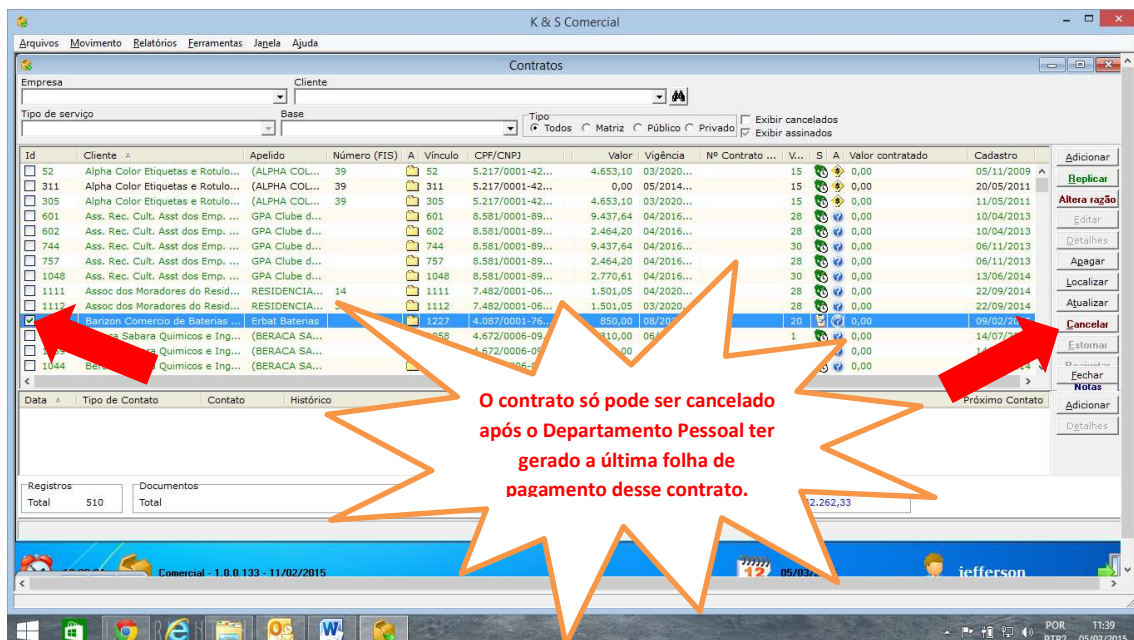
Selecionar a aba “6.Cancelamento” e definir a data do último dia de serviço do cliente.



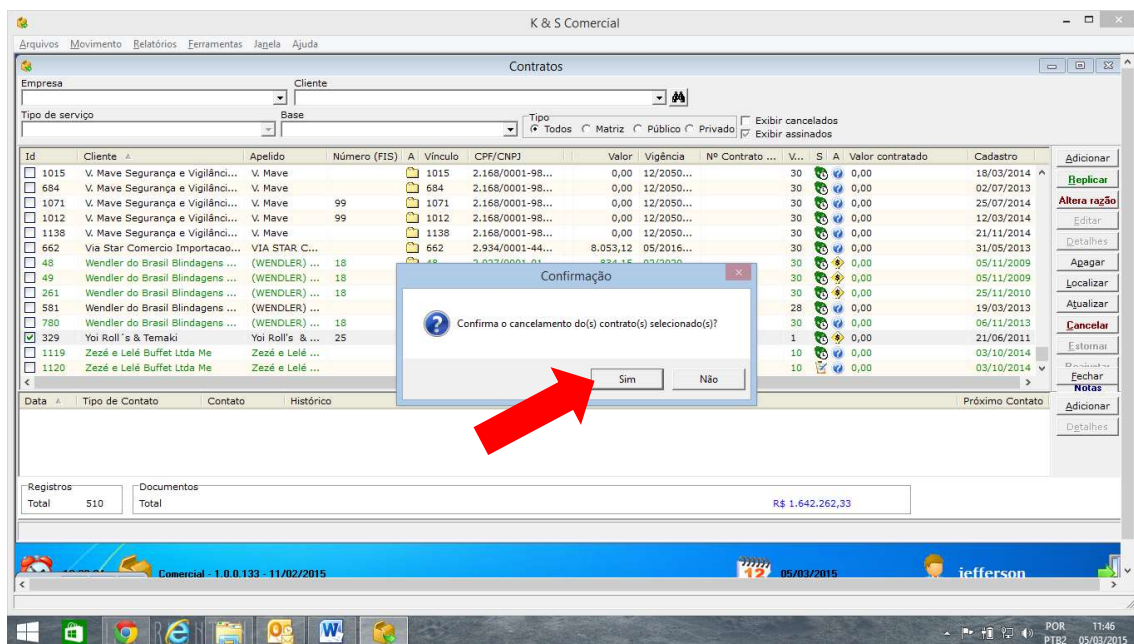
E clicar no botão “Gravar”.

Cancelar contrato

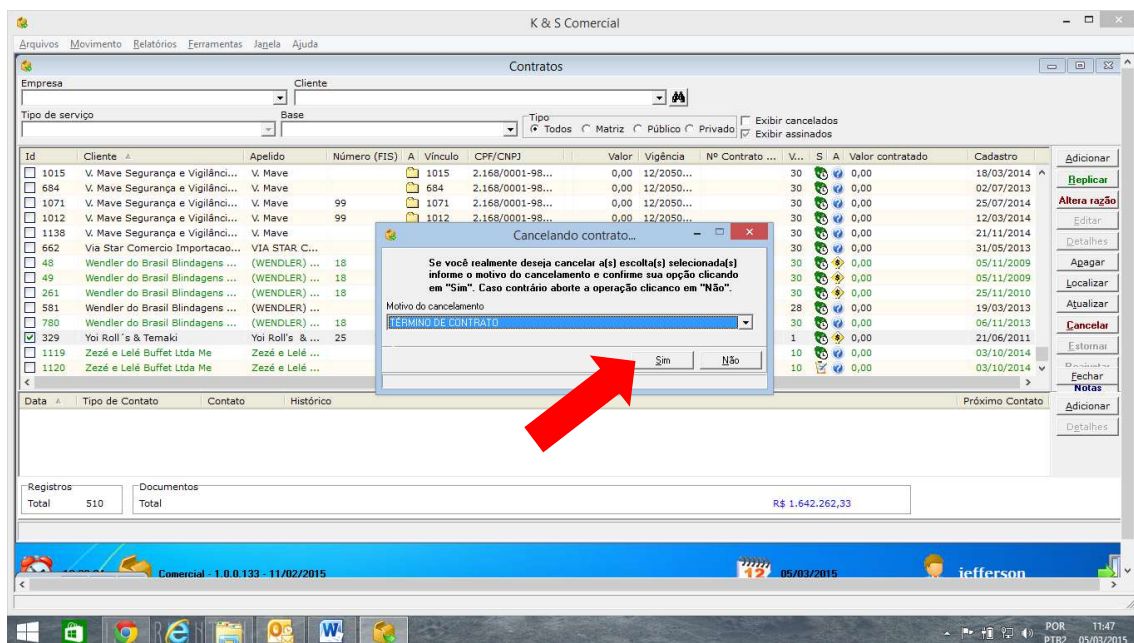
Após ter alterado os dados para finalização do contrato, selecione o contrato novamente e clique no botão “Cancelar”.



Clicar no botão “Sim”.

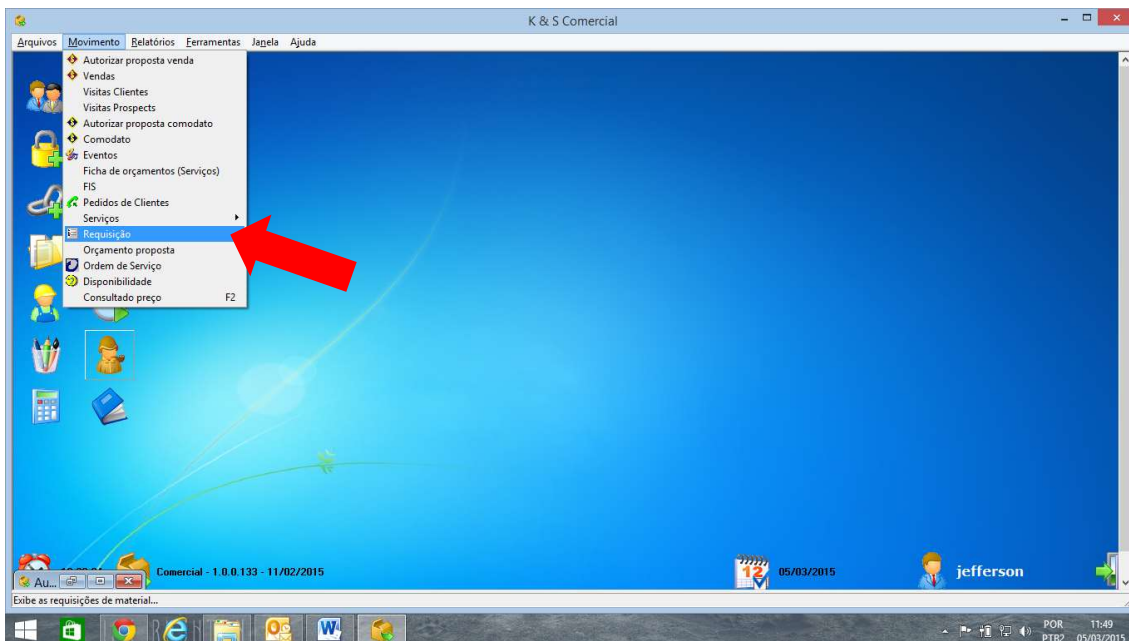


Selecionar o motivo do cancelamento e clicar no botão “Sim”.

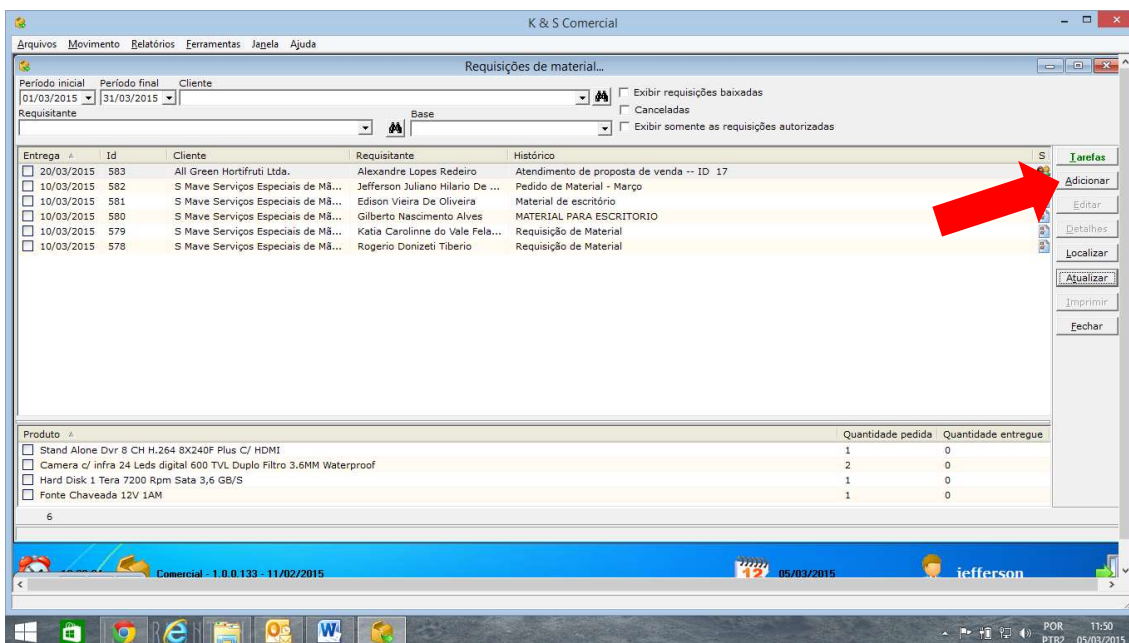


12. REQUISIÇÃO DE MATERIAL

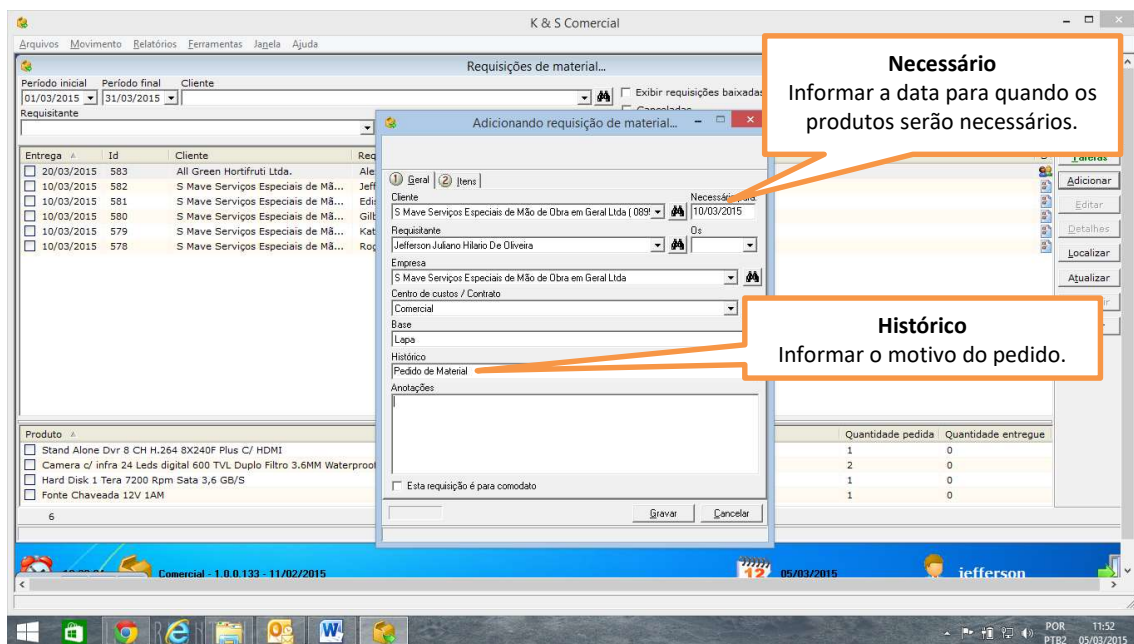
Abri o menu movimento e clicar em “Requisição”.



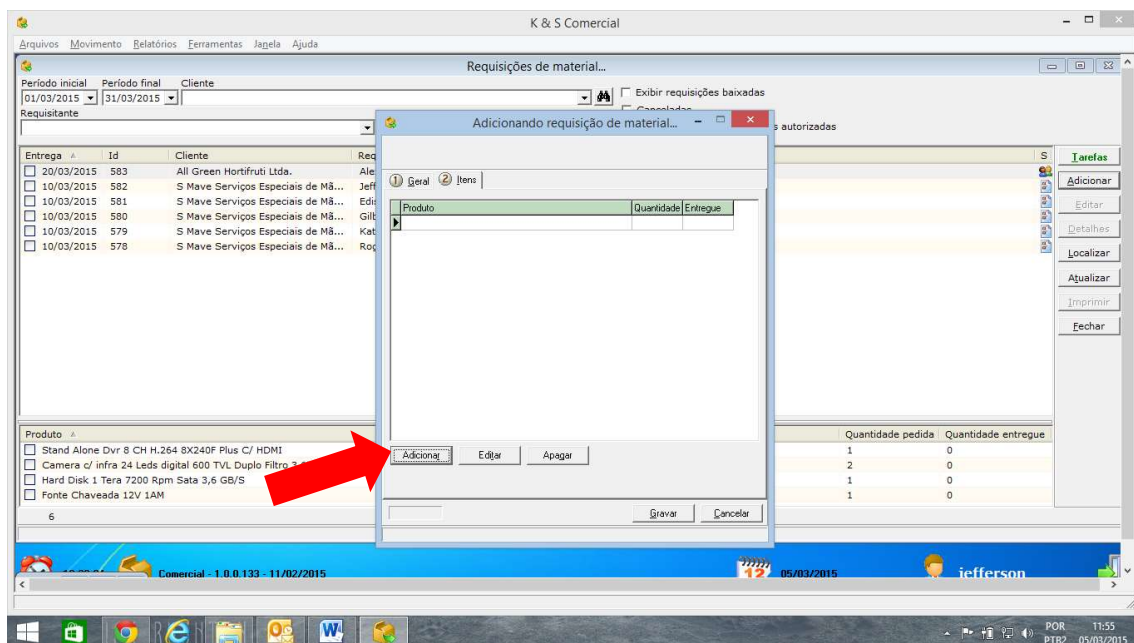
Clicar no botão “Adicionar”.



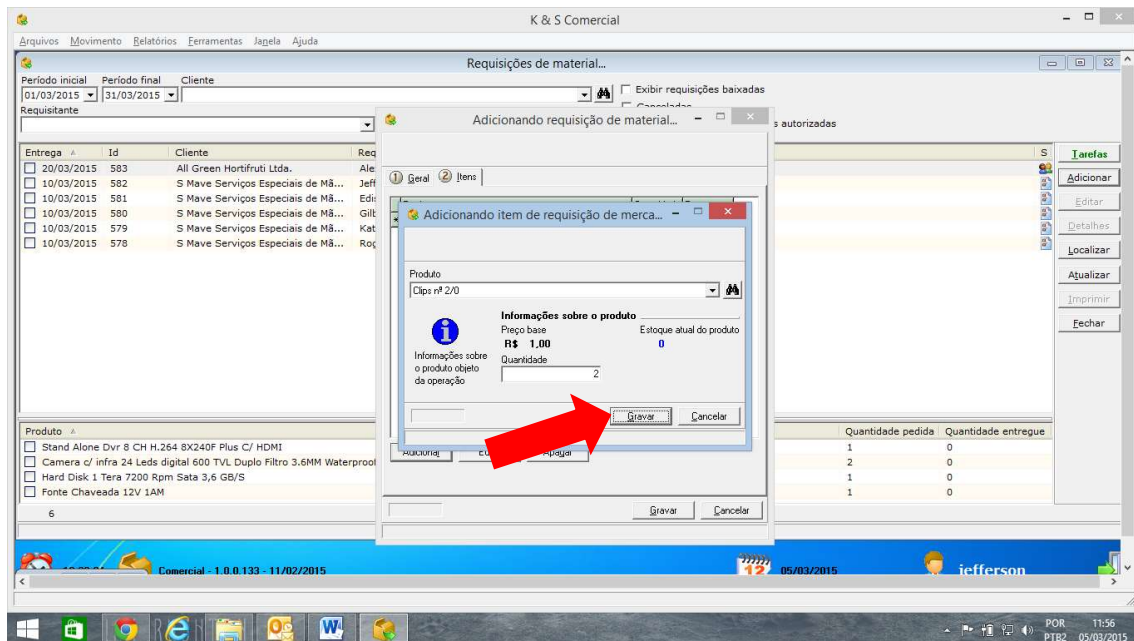
Aba “Geral, preencher todos os campos.



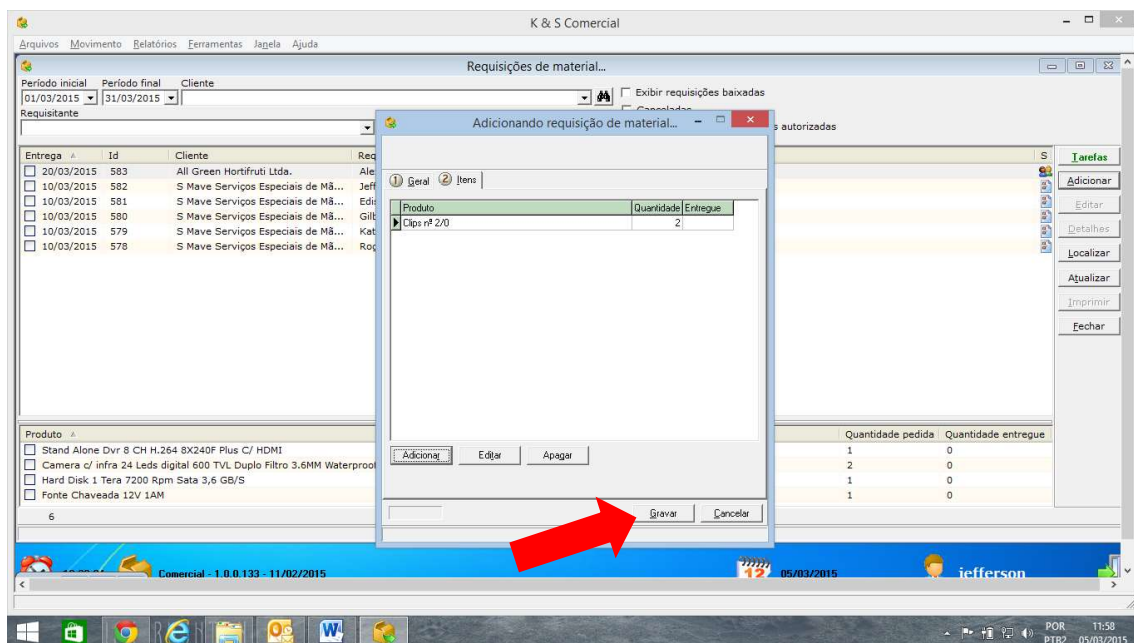
Na aba “Itens”, clicar no botão “Adicionar”.



Selecionar o item, preencher a quantidade e clicar no botão “Gravar”.



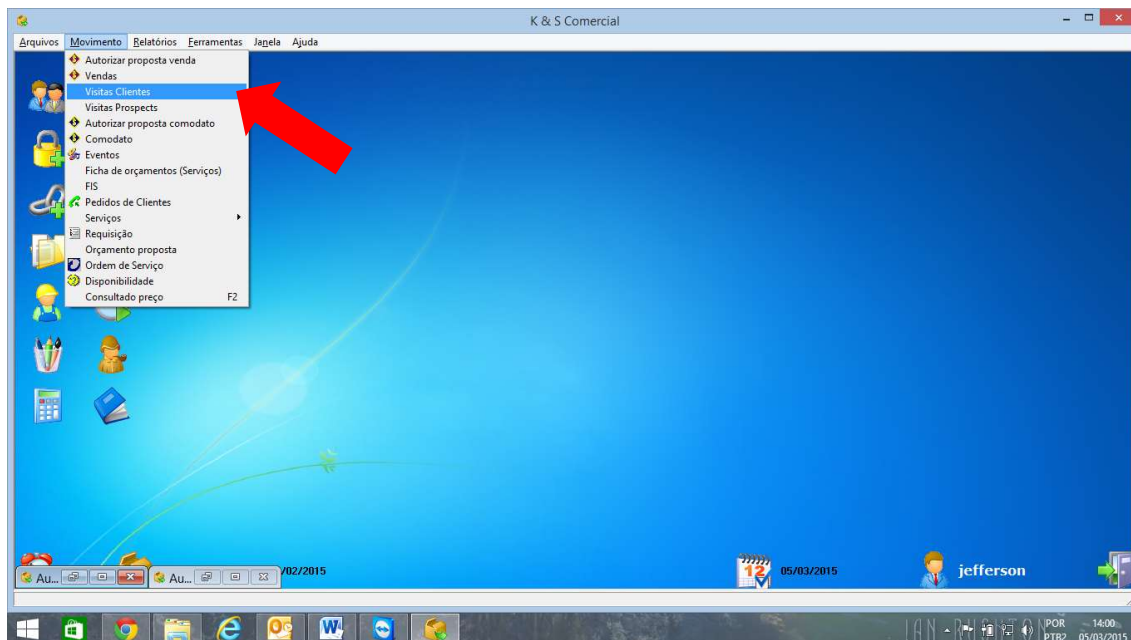
Terminado de incluir todos os itens, clicar no botão “Gravar”.



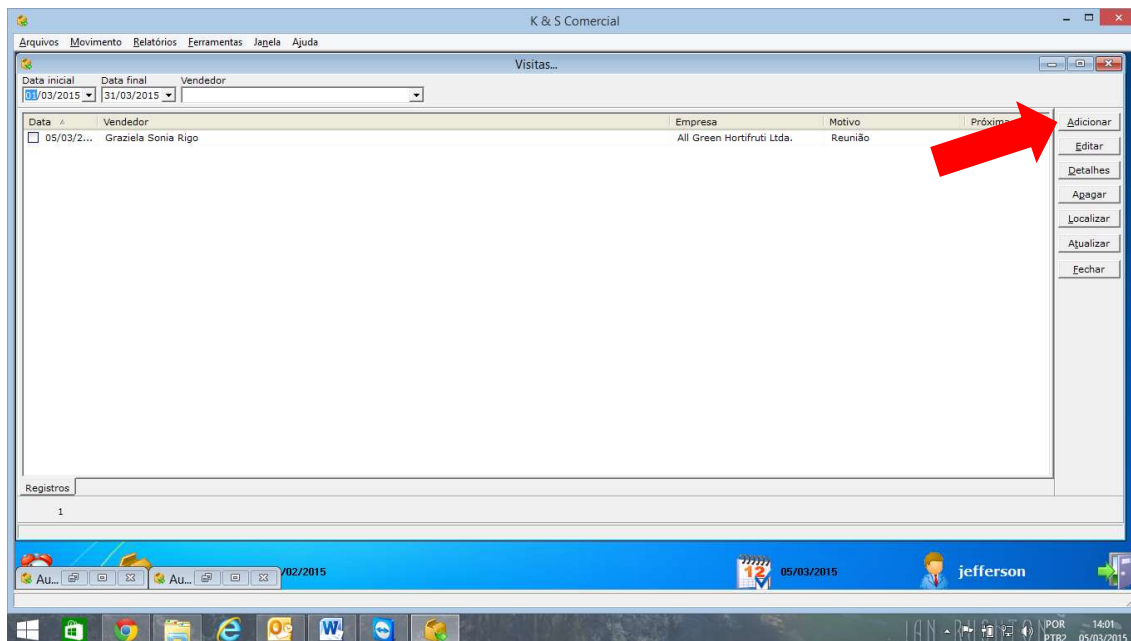
13. AGENDA DE VISITAS

Tem a função de registrar e programar as visitas aos clientes.

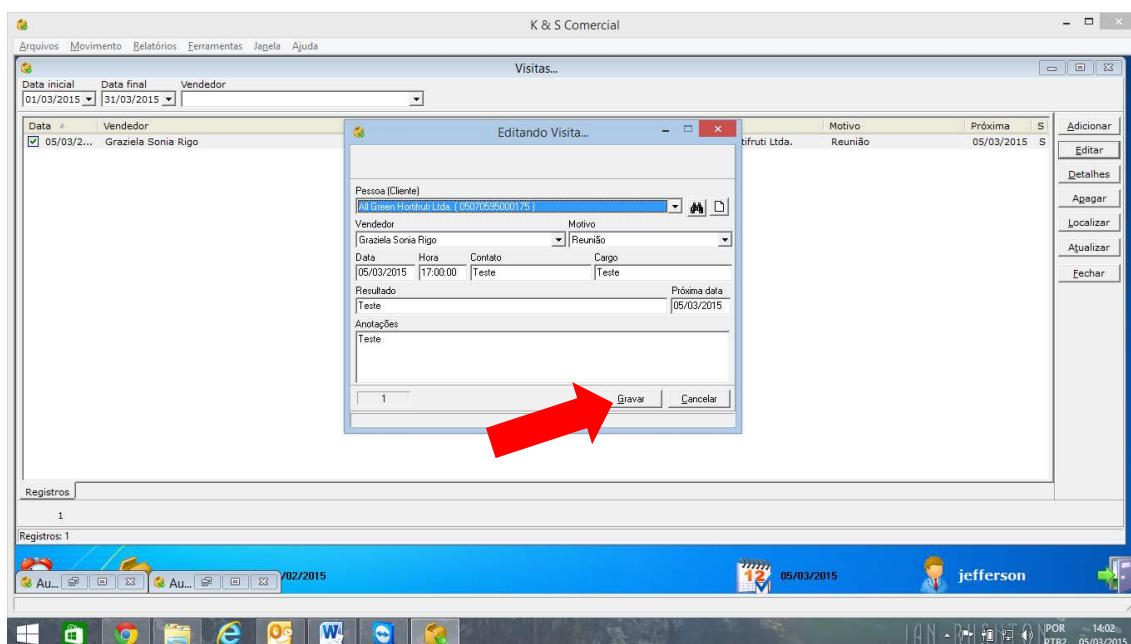
Abra o menu movimento e clique no item “Visitas Clientes”.



Clique no botão “Adicionar”.



Preenche com os dados referentes a visita.



Após terminar, clique no botão “Gravar”.

Para imprimir a agenda de visitas, vá ao menu relatórios e clique no item “Agenda de visitas”.

