



# PAV - PORTAL DO AGENTE DE VENDAS

## Versão 4.3.9



### Manual de Instalação e Demonstração

### UNE Tecnologia da Informação

Add-on responsável pela integração do SAP Business One com o setor comercial através da internet.

Atenção, títulos marcados como **NOVO** representam atualizações, ou funções novas do add-on.



São Paulo  
2015

---

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
1.1. PRÉ-REQUISITOS .....	1
1.2. CONSUMO DE HD .....	2
1.3. ETAPAS DE INSTALAÇÃO DO PAV NO SERVIDOR .....	2
1.4. PÓS-INSTALAÇÃO .....	4
1.4.1. Criação de um pool de aplicativos no IIS.....	4
1.4.2. Permissões para escrita .....	6
<b>2. PRIMEIRO ACESSO E LEMBRETE DE SENHA.....</b>	<b>7</b>
<b>3. MENU PREFERÊNCIAS .....</b>	<b>8</b>
<b>4. MENU PRINCIPAL .....</b>	<b>9</b>
4.1. PROPRIEDADES .....	10
4.1.1. Licenças de software .....	10
4.1.2. Grupos de produtos .....	10
4.1.3. Campos de usuários .....	11
4.1.4. Numeração automática para parceiros de negócio.....	11
4.1.5. Documentos de marketing (Cotações, Pedidos e Notas fiscais).....	12
4.1.5.1. Customização da impressão dos documentos de marketing.....	13
4.1.6. Almoxxarifados de trabalho .....	14
4.1.7. Fórmula para previsão de comissões .....	14
4.1.8. Alertas do Sistema .....	15
4.1.9. Configuração de consultas .....	15
4.1.10. Migração de versão .....	16
4.1.11. Seu logo aqui.....	16
4.1.12. Anexos.....	16
4.1.13. Fila default para chamados.....	17
<b>5. USUÁRIOS.....</b>	<b>18</b>
5.1. CADASTRO DE AGENTES DE VENDAS.....	18
5.2. PERMISSÕES.....	18
<b>6. MEUS ESBOÇOS.....</b>	<b>21</b>

---

6.1. PROCEDIMENTOS DE AUTORIZAÇÃO DE COTAÇÕES E PEDIDOS DE VENDA.....	22
<b>7. GRUPOS DE PRODUTOS .....</b>	<b>26</b>
7.1. CADASTRO DE GRUPOS .....	26
7.2. VINCULAR PRODUTOS E GRUPOS DE PRODUTOS .....	26
<b>8. CONSULTA DE ESTOQUE .....</b>	<b>28</b>
<b>9. CLIENTES .....</b>	<b>29</b>
9.1. MENU DE OPÇÕES POR CLIENTE .....	29
9.2. CUSTOMIZAÇÃO DE CLIENTES PARA COTAÇÕES E PEDIDOS DE VENDA.....	32
<b>10. CONSULTAS GERENCIAIS .....</b>	<b>35</b>
10.1. CONTAS A RECEBER .....	35
10.1.1. <i>Por clientes</i> .....	35
10.1.2. <i>Por vendedores</i> .....	35
10.2. NOTAS FISCAIS .....	36
10.3. PEDIDOS DE VENDA .....	37
10.4. COTAÇÕES DE VENDA .....	38
10.5. ATIVIDADES.....	38
10.5.1. <i>Agenda – Calendário de atividades</i> .....	39
10.5.2. <i>Cadastrar atividades</i> .....	40
10.6. OPORTUNIDADES DE VENDA .....	41
10.6.1. <i>Cadastro de oportunidades de venda</i> .....	41
10.6.2. <i>Relatórios customizados</i> .....	42
<b>11. ASSISTÊNCIA TÉCNICA  .....</b>	<b>43</b>
11.1. MEU CADASTRO .....	43
11.2. CONTRATOS.....	44
11.2.1. <i>Itens do Contrato</i> .....	44
11.2.1.1. <i>Abertura de Chamados</i> .....	45
11.3. SOLUÇÕES.....	47
11.4. GERENCIAL .....	48
11.4.1. <i>Histórico de Chamados</i> .....	48
<b>12. PROCEDIMENTOS COMUNS  .....</b>	<b>50</b>
12.1. COMO ATRIBUIR LICENÇAS PARA O PAV – VENDAS E PAV – ASSISTÊNCIA TÉCNICA?.....	50

---



12.2. COMO ABRIR UM CHAMADO NO PAV – ASSISTÊNCIA TÉCNICA .....	52
12.3. COMO CRIAR USUÁRIOS PARA CONTATOS NO PAV – ASSISTÊNCIA TÉCNICA .....	57
12.4. COMO PERMITIR AO AGENTE DE VENDAS CRIAR CHAMADOS PARA OS CONTATOS DE UM PARCEIRO DE NEGÓCIOS .....	61
<b>13. SUPORTE TÉCNICO .....</b>	<b>64</b>

---

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1.1 - ASSISTENTE DE INSTALAÇÃO DO PAV-ONE .....	3
FIGURA 1.2 - CONFIGURAÇÃO DO POOL DE APLICATIVOS APPAGL.....	5
FIGURA 1.3 - USUÁRIOS AUTENTICADOS – EBC E IMG.....	6
FIGURA 2.1 - PRIMEIRO ACESSO .....	7
FIGURA 2.2 - ENVIO DE SENHA POR E-MAIL .....	7
FIGURA 3.1 - MENU PREFERÊNCIAS DO USUÁRIO.....	8
FIGURA 4.1 – MENU PRINCIPAL .....	9
FIGURA 4.2 - CONFIGURAÇÃO DE CAMPOS DE USUÁRIOS .....	11
FIGURA 4.3 - NUMERAÇÃO AUTOMÁTICA DE PARCEIROS DE NEGÓCIO.....	11
FIGURA 4.4 - CONFIGURAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE MARKETING .....	13
FIGURA 4.5 - ALMOXARIFADOS DE TRABALHO .....	14
FIGURA 4.6 - FÓRMULA PARA PREVISÃO DE COMISSÕES .....	14
FIGURA 4.7 - ALERTAS DO SISTEMA – CONFIGURAÇÃO .....	15
FIGURA 4.8 - CONFIGURAÇÃO DE CONSULTAS.....	15
FIGURA 4.9 - SEU LOGO AQUI .....	16
FIGURA 4.10 - ANEXOS.....	16
FIGURA 4.11 - FILA DEFAULT PARA CHAMADOS.....	17
FIGURA 5.1 - CADASTRO DE USUÁRIOS .....	18
FIGURA 5.2 - PERMISSÕES DE UM AGENTE DE VENDAS .....	19
FIGURA 5.3 - PERMISSÕES DE USUÁRIO – ATRIBUIÇÃO DE FILIAL NO SAP.....	19
FIGURA 6.1 - SALVAR ESBOÇO .....	21
FIGURA 6.2 - ESBOÇOS DE DOCUMENTOS DE MARKETING .....	22
FIGURA 6.3 - AVISO PARA SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DE COTAÇÕES E PEDIDOS DE VENDA...22	22
FIGURA 6.4 - SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DE COTAÇÕES E PEDIDOS DE VENDA.....	23
FIGURA 6.5 - ÍCONE DE ALERTA .....	23
FIGURA 6.6 - ALERTA – PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO DE DOCUMENTO.....	23
FIGURA 6.7 - AUTORIZAÇÃO DE DOCUMENTOS .....	24
FIGURA 6.8 - ALERTA - GERAÇÃO DE DOCUMENTO AUTORIZADA .....	24
FIGURA 7.1 - CADASTRO DE GRUPOS DE PRODUTOS.....	26
FIGURA 7.2 - VÍNCULO DE PRODUTOS E GRUPOS DE PRODUTOS .....	27
FIGURA 8.1 - CONSULTA DE ESTOQUE.....	28
FIGURA 9.1 - CONSULTA DE CLIENTES.....	29
FIGURA 9.2 - MENU DE OPÇÃO POR CLIENTE.....	29

---

FIGURA 9.3 - CADASTRO DE CLIENTES E LEADS.....	30
FIGURA 9.4 - POSIÇÃO FINANCEIRA POR CLIENTE .....	30
FIGURA 9.5 - CONSULTA DE COTAÇÕES DE VENDA .....	31
FIGURA 9.6 - CADASTRO DE COTAÇÕES DE VENDA .....	31
FIGURA 9.7 - ATIVIDADES DO CLIENTE .....	32
FIGURA 9.8 - SCRIPTS DE CUSTOMIZAÇÃO .....	33
FIGURA 10.1 - CONTAS A RECEBER POR CLIENTES .....	35
FIGURA 10.2 - CONTAS A RECEBER POR AGENTES DE VENDA .....	36
FIGURA 10.3 - DETALHES DO VALOR A RECEBER POR AGENTE DE VENDA .....	36
FIGURA 10.4 - NOTAS FISCAIS .....	37
FIGURA 10.5 - PEDIDOS DE VENDA.....	37
FIGURA 10.6 - COTAÇÕES DE VENDA .....	38
FIGURA 10.7 - ATIVIDADES.....	39
FIGURA 10.8 - CALENDÁRIO DE ATIVIDADES.....	39
FIGURA 10.9 - CADASTRO DE ATIVIDADE .....	40
FIGURA 10.10 - OPORTUNIDADES DE VENDA.....	41
FIGURA 10.11 - CADASTRO DE OPORTUNIDADES DE VENDA .....	41
FIGURA 10.12 - RELATÓRIOS CUSTOMIZADOS.....	42
FIGURA 11.1 - MEU CADASTRO.....	43
FIGURA 11.2 - CONTRATOS.....	44
FIGURA 11.3 - ITENS DE CONTRATO .....	45
FIGURA 11.4 - CHAMADO .....	45
FIGURA 11.5 - CÓDIGO DO CHAMADO.....	46
FIGURA 11.6 - SOLUÇÕES NA TELA DE CHAMADO.....	47
FIGURA 11.7 - TELA DE SOLUÇÕES.....	48
FIGURA 11.8 - HISTÓRICO DE CHAMADOS .....	49
FIGURA 12.1- TELA DE PROPRIEDADES NO PAV - ONE.....	50
FIGURA 12.2 - ATRIBUIÇÃO DE LICENÇA A UM USUÁRIO .....	51
FIGURA 12.3 - RESTRIÇÃO DE ACESSO À TELA DO PAV – ONE .....	51
FIGURA 12.4 - CONTRATOS.....	52
FIGURA 12.5 - ITENS DE CONTRATO.....	53
FIGURA 12.6 - ABRIR CHAMADO.....	53
FIGURA 12.7 - CHAMADO .....	54
FIGURA 12.8 - SOLUÇÕES NA TELA DE CHAMADO .....	55

---

FIGURA 12.9 - SOLUÇÕES.....	55
FIGURA 12.10 - CÓDIGO DO CHAMADO.....	56
FIGURA 12.11 - HISTÓRICO DE CHAMADOS.....	56
FIGURA 12.12 - CONTATO NO SAP BUSINESS ONE.....	57
FIGURA 12.13 - CAMPOS OBRIGATÓRIOS NO CONTATO.....	58
FIGURA 12.14 - CAMPOS OBRIGATÓRIOS NO CONTATO (CONTINUAÇÃO).....	58
FIGURA 12.15 - CRIAÇÃO DO USUÁRIO NO PAV - CONFIGURADOR.....	59
FIGURA 12.16 - ATRIBUIÇÃO DE LICENÇA PARA O USUÁRIO NO PAV - ONE.....	59
FIGURA 12.17 - PRIMEIRO ACESSO.....	60
FIGURA 12.18 - SENHA ACESSO NO EMAIL.....	60
FIGURA 12.19 - MEU CADASTRO.....	61
FIGURA 12.20 - CADASTRO DO AGENTE DE VENDAS.....	61
FIGURA 12.21 - ATRIBUIÇÃO DE LICENÇAS.....	62
FIGURA 12.22 - CONSULTA DE PERMISSÕES DE AGENTE DE VENDAS.....	62
FIGURA 12.23 - PERMISSÕES DE AGENTE DE VENDAS.....	63
FIGURA 12.24 - ABERTURA DE CHAMADOS PARA CONTATOS DO PARCEIRO DE NEGÓCIOS.....	63

---

## 1. Introdução

Esse manual destina-se a informar os pré-requisitos básicos para utilização do PAV e fornecer ajuda para instalar corretamente o add-on.

A partir da versão 4.3.0, o PAV ganhou suporte a Chamados de Serviço. O módulo PAV – Assistência Técnica foi criado para facilitar a comunicação entre os agentes de vendas e seus parceiros de negócio, possibilitando que cada contato da carteira de parceiros de negócio do agente consiga acessar o sistema e abrir chamados para seu determinado agente. Este módulo também permite que o agente de vendas abra o chamado em nome do contato de um parceiro de negócios de sua carteira.

### 1.1. Pré-Requisitos

- ✓ Processador Intel Pentium 4 (equivalente ou superior);
- ✓ Memória RAM 2 GB (equivalente ou superior);
- ✓ Windows Server 2000 ou superior;
- ✓ Microsoft IIS 5.0 ou superior – no caso do 7, instalar com suporte para o 6 e habilitar o ASPNET nativo do IIS;
- ✓ Microsoft .NET Framework (ASPNET) v2.0.50727. **Atenção:** Rodando em 32bits, servidores em 64bits devem ser configurados para rodar aplicações em 32bits através das funções nativas do IIS. O PAV depende da comunicação com o SAP Business One que é feita através da DI-API que roda somente em 32bits;
- ✓ Serviço de SMTP para envio de e-mails automáticos;
- ✓ SAP Business One versão 2007 SP00 PL8 ou superior (menos o PL13), 8.8 e 8.81;
- ✓ DI-API compatível;
- ✓ Acesso a base de dados do SAP Business One;
- ✓ Acesso a uma conta de usuário do SAP Business One do tipo profissional;
- ✓ IE 7 ou Superior, Chrome ou Firefox para acesso ao PAV.



## 1.2. Consumo de HD

Software	Esp aço em disco necessário	Disponib ilidade	Descrição
Microsoft IIS 5.0 ou superior ( <i>Freeware</i> )	60 <sup>1</sup>	24 horas	Servidor WEB necessário para instalação dos módulos novos.
Microsoft.Net framework 2.0 ( <i>Freeware</i> )	310 <sup>1</sup>	24 horas	SDK - Runtime para suporte as linguagens de programação .NET.
Sql Server 2005 ou superior	Vari ável	24 horas	Necessário para criação da base de dados auxiliar do PAV - one.
Serviço de SMTP para envio de e-mails automáticos	2 <sup>1</sup>	24 horas	Serviço do Windows para entrega de e-mails. Será utilizado para entrega de senhas dos novos módulos.
Módulo WEB - PC	80	24 horas	Configurador de usuários.
Módulo WEB – PAV - one	65	24 horas	Portal do Agente de Vendas.
<b>Total:</b>	<b>517 MB</b>		

<sup>1</sup> – Informação de espaço em disco necessário disponível na documentação do fabricante (<http://www.microsoft.com>).

## 1.3. Etapas de Instalação do PAV no servidor

Nos arquivos de instalação fornecidos pela UNE, executar o assistente de instalação “InstallPavOne.exe”.

Figura 1.1 - Assistente de instalação do PAV-one

No grupo de informações “Servidor de banco de dados” preencher os campos:

- Servidor de banco de dados: Nome ou IP do SQL Server;
- Usuário;
- Senha. A senha deve ser fornecida sempre, pois o assistente irá executar scripts SQL através do programa sqlcmd, que não executa os scripts corretamente se o usuário do SQL Server estiver configurado com uma senha em branco.

No grupo de informações “Banco de dados” o assistente irá criar um novo banco de dados caso não exista ou atualizar um existente. Veja a descrição dos campos:

- Banco de dados - PAV-one: Nome do banco a ser criado ou atualizado. Se o assistente não encontrar um banco de dados com o nome informado ele irá sugerir sua criação no mesmo diretório onde o banco de dados do SAP foi criado;
- Banco de dados – SAP: Informar o nome do banco de dados SAP que o PAV-one se conectará. Este banco de dados não sofrerá edições, o assistente apenas irá consultá-lo;

- Tipo de banco: Informar a versão do SQL Server, informação imprescindível na comunicação PAV - one ↔ SAP via DI.API.

Os arquivos “web.config” dos módulos PC e PAV serão configurados automaticamente baseados nas informações prestadas para o assistente de instalação. No grupo de informações “Configurações” informar:

- E-mail do administrador do sistema: Conta de e-mail que receberá informações de erros do sistema em tempo real;
- Servidor SMTP: Nome do servidor de envio de e-mails ou IP;
- Usuário SAP: Nome do usuário SAP (tipo profissional) para comunicação PAV↔ SAP;
- Senha do usuário SAP;
- Versão do SAP: **Atenção**, o assistente irá instalar uma versão do PAV compatível com a versão do SAP, preencha esta informação corretamente.

**Atenção:** Se o IIS estiver instalado no mesmo servidor que o SQL Server, todas as etapas de instalação, de 1 a 5, deverão ser executadas. Caso estejam em servidores diferentes, executar a etapa 1 no servidor de banco de dados e as etapas 2, 3, 4 e 5 no servidor onde foi instalado o IIS.

## 1.4. Pós-instalação

Após rodar o assistente de instalação, algumas configurações adicionais poderão ser necessárias.

### 1.4.1. Criação de um pool de aplicativos no IIS

Um pool de aplicativos deverá ser criado no IIS com o nome sugerido: AppAGL. Este pool deverá ser configurado para rodar aplicações em 32 bits (para servidores 64bits) e ter sua identidade (conta Windows) alterada para LocalSystem.

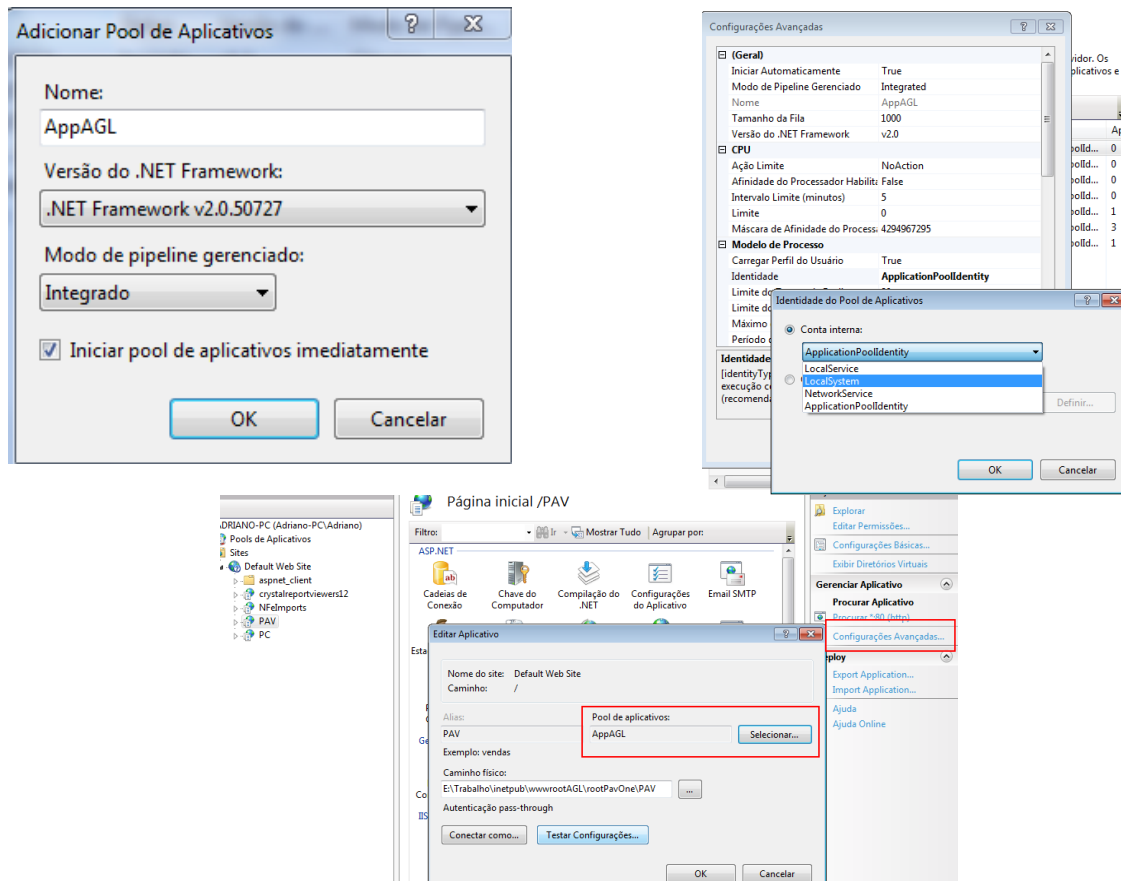


Figura 1.2 - Configuração do pool de aplicativos AppAGL

Após a criação, alterar o pool padrão de aplicativos dos módulos PC e PAV para o AppAGL.

**Atenção:** Existem situações em que mesmo configurando o novo pool de aplicativos, o Windows Server 2008 64bits ainda irá apresentar problemas para executar o PAV em 32 bits. Nos clientes que tiveram este problema, a execução do script abaixo e a reinicialização do servidor resolveu o problema.

Para configuração:

```
%windir%\system32\inetsrv\appcmd.exe set config section:system.webServer/httpCompression /-[name='xpress']
```

Para voltar ao estado original:

```
%windir%\system32\inetsrv\appcmd.exe set config section:system.webServer/httpCompression
```

/+[name='xpress',doStaticCompression='false',dll='%windir%\system32\inetsrv\suscomp.dll']

### 1.4.2. Permissões para escrita

O PAV registra arquivos temporários nos diretórios PAV\ebc e PAV\img. Mas para isso ele depende da permissão do usuário “Usuários autenticados”. Para fornecer tal permissão, abra as propriedades dos diretórios informados, guia segurança, e adicione o usuário “Usuários autenticados” com permissão para modificações.

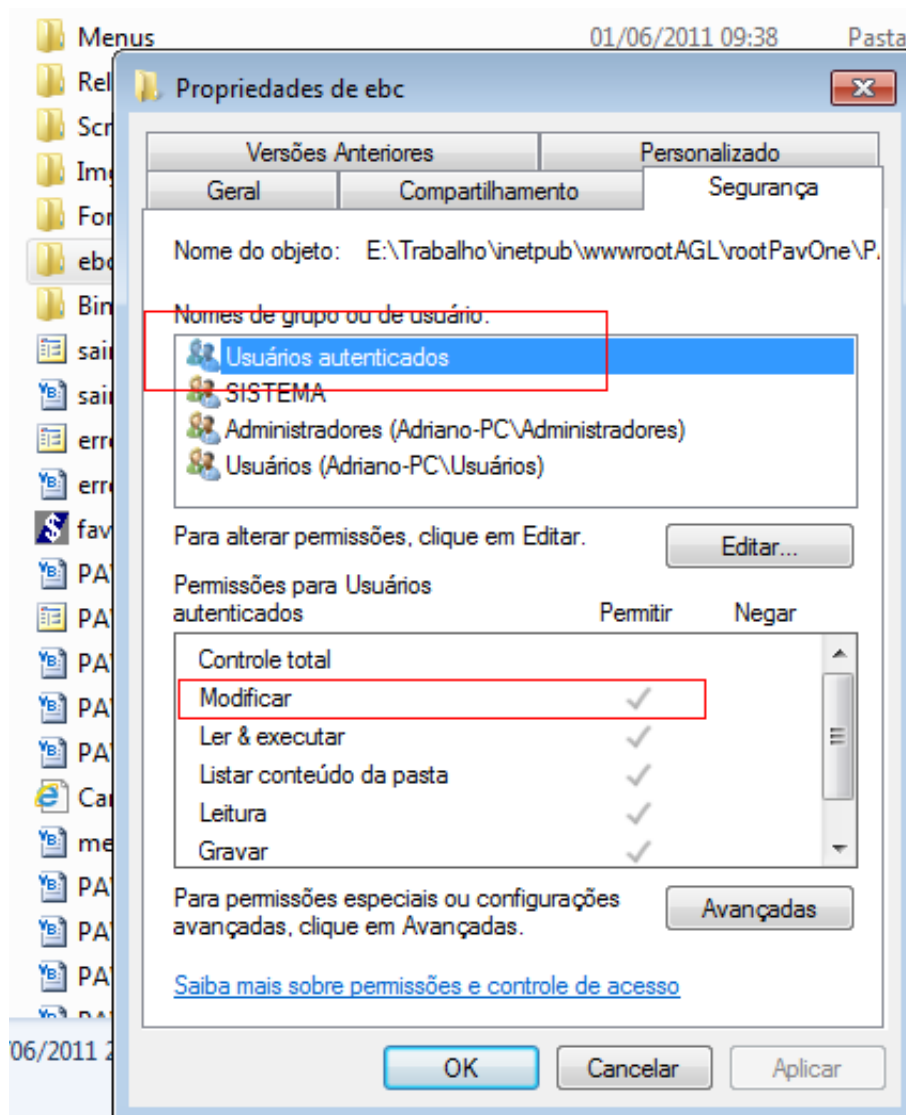
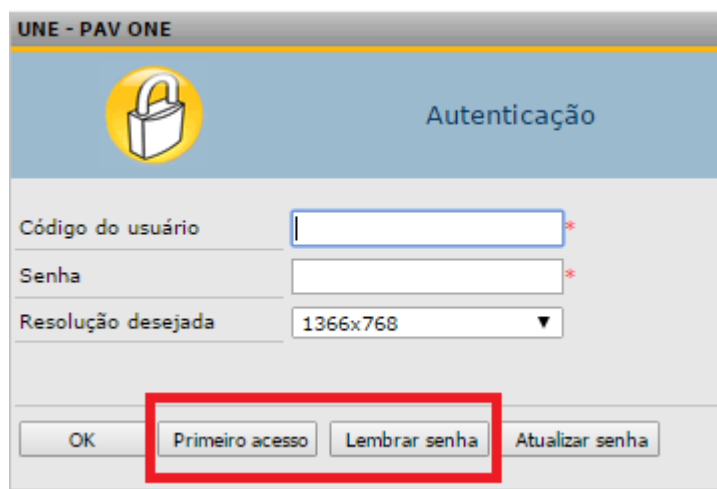


Figura 1.3 - Usuários autenticados – ebc e img

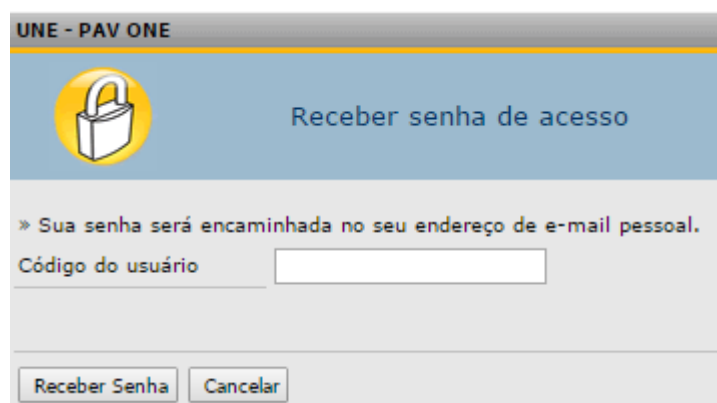
## 2. Primeiro acesso e Lembrete de senha

Para acessar o PAV pela primeira vez, na tela inicial clique em primeiro acesso e digite o código de usuário criado, o PAV irá gerar sua senha de forma automática e enviar um e-mail com suas credenciais de acesso.



A imagem mostra a interface de autenticação do sistema UNE - PAV ONE. No topo, há um ícone de cadeado amarelo e o título "Autenticação". Abaixo, há três campos de entrada: "Código do usuário" (com um asterisco vermelho à direita), "Senha" (com um asterisco vermelho à direita) e "Resolução desejada" (com o valor "1366x768" e uma seta para baixo). Na base da tela, há quatro botões: "OK", "Primeiro acesso", "Lembrar senha" e "Atualizar senha". O botão "Primeiro acesso" está destacado por um retângulo vermelho.

Figura 2.1 - Primeiro acesso



A imagem mostra a interface para receber a senha por e-mail do sistema UNE - PAV ONE. No topo, há um ícone de cadeado amarelo e o título "Receber senha de acesso". Abaixo, há uma mensagem: "» Sua senha será encaminhada no seu endereço de e-mail pessoal." e um campo de entrada para o "Código do usuário". Na base da tela, há dois botões: "Receber Senha" e "Cancelar".

Figura 2.2 - Envio de senha por e-mail

Caso esqueça sua senha pessoal, repita este processo. Um lembrete da senha será encaminhado para seu e-mail pessoal cadastrado.

### 3. Menu preferências

Um novo menu nomeado de Preferências foi desenvolvido para auxiliar o usuário. Quatro opções foram disponibilizadas:

- ✓ Programa para impressão – Permite ao usuário definir em qual programa serão exibidos os relatórios do sistema;
- ✓ Qtd de itens por página – Permite ao usuário definir a quantidade de itens por página que serão apresentados nos GRIDS do sistema;
- ✓ Resolução da tela – Permite ao usuário definir a resolução (tamanho das telas) da tela; e
- ✓ Tipo de menu: Permite ao usuário definir se o menu principal será apresentado de forma fixa no canto esquerdo da tela ou ficará flutuando. A escolha do tipo Flutuante permite ao usuário mover o menu principal para qualquer posição na tela.

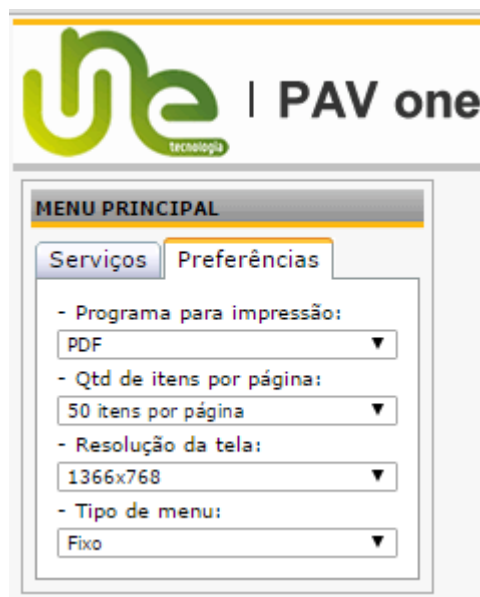


Figura 3.1 - Menu preferências do usuário

## 4. Menu principal

O PAV foi desenvolvido para atender a estrutura hierárquica de vendas: “Gerentes”, “Supervisores” e “Vendedores”. As funções que serão comentadas no decorrer deste manual podem ser configuradas (habilitadas ou desabilitadas) através do modulo PC (Configurador).

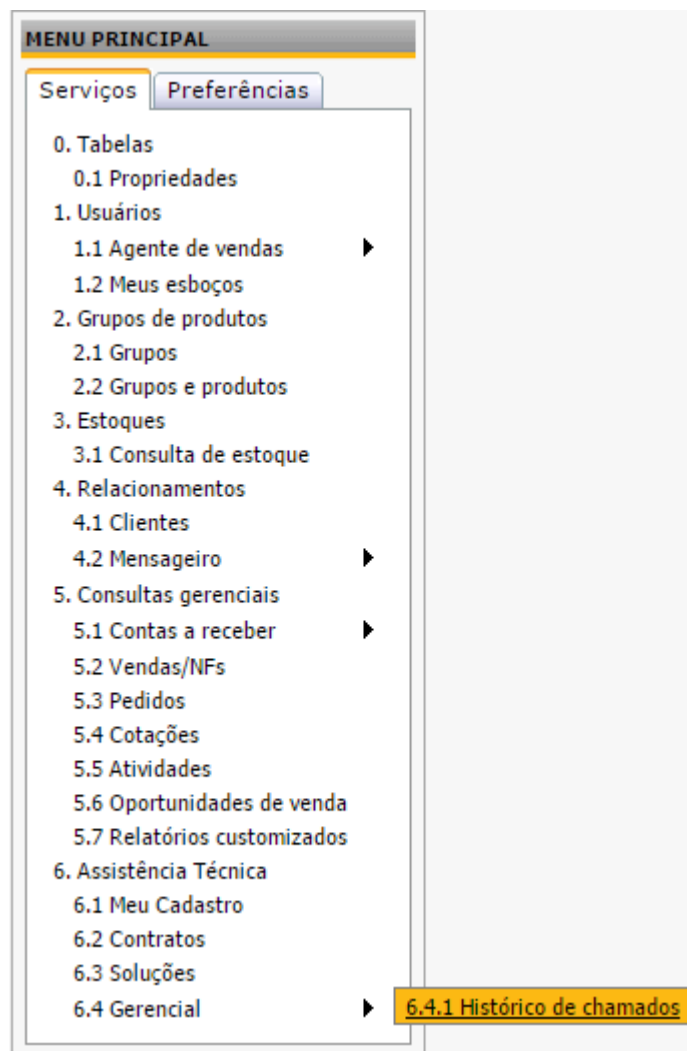


Figura 4.1 – Menu Principal



## 4.1. Propriedades

Na tela de propriedades iremos definir as principais configurações do add-on. Por padrão somente o perfil de gerente poderá editar esta tela.

### 4.1.1. Licenças de software

**NOVO** Na aquisição do add-on a UNE irá fornecer a licença chave do módulo PAV – Vendas e/ou a licença do módulo PAV – Assistência Técnica, que irão definir a quantidade de usuários que poderão utilizar os respectivos módulos.

**Atenção:** A partir da versão 4.3.0 do PAV – one, é necessário atribuir a licença do módulo respectivo para cada usuário. Nas versões anteriores, o sistema permitia criar usuários somente se tivesse atribuições de licença disponível. Este novo funcionamento é análogo ao funcionamento de licenças do SAP Business One. Caso tenha dúvidas, verifique a área do manual que instrui a atribuição de licenças.

### 4.1.2. Grupos de produtos

O PAV permite ao setor comercial da empresa criar uma estrutura de grupos de produtos totalmente diferenciada do SAP Business One. O objetivo é disponibilizar para os vendedores somente os itens de vendas.

Nesta opção deve-se definir a quantidade de níveis que a estrutura de grupos de produtos nova irá conter. Os produtos serão vinculados aos grupos somente no último nível. Exemplo: 1. Carros; 1.1 Esportivos; 1.1.1 Ferrari.

### 4.1.3. Campos de usuários

O PAV permite exibir campos de usuários criados nas telas de cadastro de esboços, cotações, pedidos, notas fiscais, parceiros de negócio (guia geral, contatos e endereços), Atividades, Oportunidades de venda, Itens de Contrato de Serviço e Chamados de Serviço.

**CAMPOS DE USUÁRIO**

Permitir visualizar campos de usuário do SAP?  **SALVAR**

Cadastre as tabelas e os campos que os usuários do PAV poderão visualizar

Tabela:  Campo:  **ADICIONAR**

**CAMPOS DE USUÁRIO**

Procurar por:  Filtros:

Página 1 de 1 - 8 item(ns) encontrado(s)

	Tabela	Campo	Descrição
1	DLN1	nfe_B2B_nItemPed	Item Pedido Compra (B2B - NFe)
2	DPI1	nfe_B2B_nItemPed	Item Pedido Compra (B2B - NFe)
3	DRF1	nfe_B2B_nItemPed	Item Pedido Compra (B2B - NFe)
4	INV1	nfe_B2B_nItemPed	Item Pedido Compra (B2B - NFe)

Figura 4.2 - Configuração de campos de usuários

### 4.1.4. Numeração automática para parceiros de negócio

Para facilitar o preenchimento do cadastro de novos clientes e leads, o PAV - vendas permite configurar uma sequência numérica acompanhada de prefixos para definição do valor do campo CardCode (código do parceiro de negócio). Se esta opção não for preenchida, o vendedor terá que informar o valor deste campo manualmente na tela de cadastro de clientes e leads.

**NUMERAÇÃO AUTOMÁTICA - PARCEIROS DE NEGÓCIO CADASTRADOS VIA PAV**

Zero ou branco o sistema ignora a numeração automática

**Para clientes** Prefixo:  Próximo número:  Série automática SAP:

**Para leads** Prefixo:  Próximo número:  Série automática SAP:

**SALVAR**

Figura 4.3 - Numeração automática de parceiros de negócio

#### 4.1.5. Documentos de marketing (Cotações, Pedidos e Notas fiscais)

Nesta opção, podemos definir algumas regras para inserção e edição dos documentos de marketing gerados pelo PAV. Exemplos:

- ✓ Status padrão para inserção de pedidos de venda: Aberto ou Sem autorização (Este caso obriga que o setor de faturamento autorize através do SAP Business One o pedido antes de ser transformado em nota fiscal. Útil para quem não usa os procedimentos de autorização nativos do SAP);
- ✓ Utilizar procedimentos de autorização para inserção de pedidos e cotações de venda: Se esta opção estiver ativa o PAV – Vendas irá validar a inclusão do pedido ou cotação de venda através dos modelos (regras) definidas no SAP.

**Atenção:** O PAV - Vendas somente irá entender pesquisas formatadas que utilizem os nomes dos campos, não seus números. Exemplo:

Errado (SELECT DISTINCT 'TRUE' WHERE  $$$$20.1$  <> 'VERDE')

Certo (SELECT DISTINCT 'TRUE' WHERE  $$$$[ORDR.U\_CLASSIF\_PN]$  <> 'VERDE')

- ✓ Lista de preços padrão para inserção de pedidos e cotações de venda: Por parceiro de negocio ou Por condição de pagamento;
- ✓ Padrão para o campo quantidade: Número inteiro ou decimal;
- ✓ Formula padrão para o campo saldo de estoque disponível: (Estoque físico - Saída prevista + Entrada prevista) ou (Estoque físico + Entrada prevista) ou (Estoque físico - Saída prevista) ou (Estoque físico);
- ✓ Para cada grupo de usuários (Gerentes, Supervisores e Vendedores) é possível definir, se o preço de lista poderá ser editado, se o valor padrão de desconto poderá ser editado e se os clientes e leads novos serão criados bloqueados para conferência ou liberados para faturamento direto.

**DOCUMENTOS DE MARKETING CADASTROS VIA PAV**

Status padrão para inserção de cotações:

Status padrão para inserção de pedidos de venda:

Utilizar procedimentos de autorização para inserção de pedidos e cotações de venda?

Utilizar descontos da lista de preços especiais para inserção de pedidos e cotações de venda?

Lista de preços padrão para inserção de pedidos e cotações de venda:

Padrão para o campo saldo de estoque disponível:

Permissões por grupos de usuário no cadastro de documentos

	Permitir atualizar o preço de venda?	Permitir atualizar o desconto padrão?	Bloquear o cadastro de PNs após inserção para conferência?	Perfil
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuários - Administradores
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuários - Administradores de veículos
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuários - Agentes de vendas
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuários - Assistência Técnica
5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuários - Gerentes de vendas

Figura 4.4 - Configuração dos documentos de marketing

#### 4.1.5.1. Customização da impressão dos documentos de marketing

O PAV gera um documento para impressão “padrão” para todos os tipos de documentos de marketing do SAP (Cotações, Pedidos, Notas fiscais, e etc). Mas você poderá definir um relatório customizado com características específicas de sua empresa.

Etapas para implantação:

1. O relatório deverá ser salvo no diretório “PAV\Relatorios”;
2. O nome do relatório deve conter a estrutura “DocMkt\_ObjType.rpt”. Exemplo: DocMkt\_17.rpt (customizado para pedidos de venda) ou DocMkt\_13.rpt (customizado para notas fiscais de saída). Se o PAV não encontrar um relatório com essa estrutura, o relatório padrão será exibido;
3. Um parâmetro com o nome DocEntry deverá ser criado no relatório customizado, este parâmetro será preenchido pelo PAV automaticamente;
4. O relatório customizado será conectado a base SAP definida no arquivo de configuração (web.config) automaticamente pelo PAV.

#### 4.1.6. Almoxarifados de trabalho

Para não exibir itens que o setor comercial não deva ter acesso, esta opção permite definir quais almoxarifados (e seus itens) que o PAV poderá trabalhar. Um endereço para o depósito (local) válido deverá ser configurado no SAP Business One.

		Deposito	Nome	Localização
1	Remover	01	Depósito geral	Local
2	Remover	02	Terceiros em meu poder	Local
3	Remover	03	Em poder de terceiros	Local

Figura 4.5 - Almoxarifados de trabalho

#### 4.1.7. Fórmula para previsão de comissões

Esta opção permite configurar uma fórmula para o valor do campo “Vlr. comissão” exibido na tela “5.2 VENDAS/NFs”. Lembrando que este valor é apenas uma previsão, o valor real da comissão de vendedores depende da política de pagamento de cada empresa.

Use as opções abaixo para subtrair do valor total das linhas das notas fiscais

BC =  -   -   -   -

Figura 4.6 - Fórmula para previsão de comissões

#### 4.1.8. Alertas do Sistema

O PAV exibe os alertas emitidos pelo SAP relacionados as cotações e pedidos de venda. Nesta opção de configuração é possível determinar o tempo que o PAV deve buscar mensagens de alertas não lidos. Também é possível determinar para o PAV emitir sons de alerta se encontrar alguma mensagem não lida. Se informado o valor zero, o PAV não irá realizar buscas automáticas.

ALERTAS DO SISTEMA

Tempo em segundos para monitorar alertas: 0 Emitir som?  SALVAR

Figura 4.7 - Alertas do sistema – Configuração

#### 4.1.9. Configuração de consultas

Nas consultas do sistema é possível ocultar algumas colunas para evitar que um determinado grupo de usuários tenha acesso. Para ocultar, informe o número da tela que exibe a consulta, o nome da coluna e o grupo de usuários que não poderá ter acesso a informação.

CONFIGURAÇÃO DE CONSULTAS

Tela: PAV 0502 Coluna: Nota Fiscal Grupo: Usuários - Agentes de vendas OCULTAR

Propriedade atualizada com sucesso.  
1 item(ns) encontrado(s)

		Tela	Coluna	Grupo
1	<input type="checkbox"/> Permitir visualização	0502	Nota Fiscal	Usuários - Agentes de vendas

Figura 4.8 - Configuração de consultas

Na lista de colunas ocultas, ao clicar no botão “Permitir visualização”, o sistema irá remover a restrição a informação.

#### 4.1.10. Migração de versão

O cadastro de atividades do SAP foi disponibilizado na versão 3.0.0 do PAV, o PAV tinha seu histórico de acompanhamento a clientes próprio, que não era ligado ao SAP.

Esta função irá migrar o cadastro de históricos da versão 2.0.9 ou inferior para o cadastro de atividades SAP automaticamente.

#### 4.1.11. Seu logo aqui

Esta função permite exibir o logo da empresa na tela inicial do PAV. Selecione uma imagem do tipo gif com no máximo 200Kb.

SEU LOGO AQUI

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado  (somente gif - 200kb máx)

Figura 4.9 - Seu logo aqui

#### 4.1.12. Anexos

Nos cadastros de oportunidades de venda e atividades é possível anexar documentos. Para manter a segurança do servidor e evitar o envio de vírus ou arquivos maliciosos, esta função permite definir quais tipos de arquivos poderão ser anexados, por extensão, e o tamanho máximo em megabytes.

ANEXOS

Tamanho máximo (em MegaBytes):

Extensões permitidas (separadas por vírgulas):  (Exemplo: gif,jpeg,pdf,xls)

Figura 4.10 - Anexos

#### 4.1.13. Fila default para chamados

**NOVO** Caso tenha contratado o módulo PAV – Assistência Técnica, esta configuração irá permitir que todo chamado aberto pelos contatos de seu cliente ou pelo vendedor responsável por uma empresa caiam automaticamente em uma fila definida.

**Atenção:** Caso não configure esta fila, não será possível criar chamados.

FILA DEFAULT PARA CHAMADOS: ☐

Fila default para chamados: Atendimento Corporativo

SALVAR

Figura 4.11 - Fila default para Chamados



## 5. Usuários

### 5.1. Cadastro de agentes de vendas

Antes de cadastrar um novo usuário no PAV, este deve estar devidamente cadastrado como colaborador no SAP Business One, com um **código de vendedor** e **usuário SAP** (mesmo que sem licença atribuída) relacionado. Esta opção por padrão esta habilitada somente para o perfil gerentes de venda.

Para cadastrar um novo agente de vendas, utilize o menu 1. Usuários => 1.1 Agente de vendas => 1.1.1 Definir novo. Selecione um empregado pré-cadastrado no SAP Business One. Informe um login (código de usuário) e seu perfil, gerente, supervisor ou agente de vendas.

	Num. emp.	Nome	E-mail	Departament
1	1	José Ferreira Neto	neto@sports.com.br	Administrativo
2	2	Helen Roche	helen@sports.com.br	Compras
3	3	Sócrates Gouvêa	socrates@sports.com.br	Compras
4	4	Ronaldo Nazário	ronaldo@sports.com.br	Vendas
5	5	Carmen Electra	carmen@sports.com.br	Vendas
6	6	Cristian Silva	cristian@sports.com.br	Administrativo
7	7	Quintec Demo Quintrec	antonio.melo@quintec.com.br	Vendas
8	8	Urano Tecnologia	cynthia@agl.com.br	
9	9	Olavo Didyk	olavo.didyk@easyone.com	
10	10	Rhammon Elher	cynthia@agl.com.br	
11	11	easyone easyone	geison.correa@integratebrasil.com	Compras

Figura 5.1 - Cadastro de usuários

### 5.2. Permissões

Após cadastrar um agente de vendas, podemos definir linhas de produtos, vendedores e clientes que este poderá ter acesso no sistema. Para configuração, acesse

o menu 1. Usuários => 1.1 Agente de vendas => 1.1.2 Consultar. Informe nome ou parte dele para encontrar o agente de vendas, clique no menu Permissões, e uma nova janela será exibida para configuração das permissões.

GRUPOS DE PRODUTOS		CLIENTES		VENDEDORES	
<input type="checkbox"/>	Nome	<input type="checkbox"/>	Nome	<input type="checkbox"/>	Nome
1	Automóveis Import. - 103	1	Cia Athletica - C002	1	easysone - 9
2	Automóveis Nacionais - 102	2	Cliente Padrão - C999		
3	Erndinger - 1	3	Confederação Brasileira de Futebol - C005		

Figura 5.2 - Permissões de um agente de vendas

Neste modelo de permissões, um agente de vendas poderá representar um vendedor (ele mesmo) ou vários (perfil de supervisor ou gerente), sua carteira de clientes e os grupos de produtos que poderá vender.

**NOVO Atenção:** Caso possua o módulo PAV - Assistência Técnica, é possível criar chamados e visualizar os contratos para os clientes vinculados ao agente de vendas. Caso tenha dúvidas, verifique a área do manual que trata da criação de chamados através de um agente de vendas.

**Atenção:** Para empresas que usam filiais múltiplas (versão 8.82 ou superior do SAP), deve-se também vincular as filiais que um determinado usuário deve visualizar no PAV/SAP. Exemplo:

#	Nom...	Desat...	Atribuído
1	REICH	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Principa	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	SCARAS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Figura 5.3 - Permissões de usuário – atribuição de filial no SAP



## 6. Meus esboços

Ao incluir uma cotação ou pedido de venda, é possível salvar o documento gerado como esboço (rascunho) para servir de modelo para inclusões futuras.

CADASTRO DE PEDIDOS DE VENDA	
<b>TOTAIS</b>	<b>DADOS DO PARCEIRO DE NEGÓCIO</b>
Total antes do desconto: <input type="text"/>	PN: <b>C001 - Sport Cl</b>
Imposto: <input type="text"/>	Contato: <input type="text" value="Andrés Navarro S"/>
Total: <input type="text"/>	Nº ref. PN: <input type="text"/>
<b>PESQUISAR ITENS</b>	Vendedor: <input type="text" value="Ronaldo Nazário -"/>
Código: <input type="text"/>	Cond. pagto: <input type="text" value="30, 60, 90"/>
Nome: <input type="text"/>	Desconto: % <input type="text" value="3,00"/>
Grupo: <input type="text"/>	Observações: <input type="text"/>
<input type="button" value="PESQUISAR"/>	<b>DADOS DO DOCUMENTO</b>
<input type="button" value="LIMPAR SELEÇÃO DE ITENS"/>	Nº.: <input type="text"/>
<input type="button" value="ADICIONAR ITENS"/>	Status: <b>Aberto</b>
<input type="button" value="EXCLUIR ITENS"/>	Filial: <input type="text" value="05.602.827/000"/>
<b>AÇÕES - DOCUMENTO</b>	Moeda: <input type="text" value="Real"/>
<input type="button" value="INSERIR DOCUMENTO"/>	Data de lançamento: <input type="text" value="01/07/2015"/>
<input type="button" value="SALVAR COMO ESBOÇO"/>	Data de entrega: <input type="text"/>
	Data do documento: <input type="text" value="01/07/2015"/>

Figura 6.1 - Salvar esboço

Este recurso pode ser acessado através dos menus 1. Usuários => 1.2 Meus esboços.

**1.2 MEUS ESBOÇOS**

**FILTROS DE BUSCA**

Vendedor: Todos (%)

Status: Indiferente

**ESBOÇOS ENCONTRADOS**

Página 1 de 1 - 24 item(ns) encontrado(s)

	<input type="checkbox"/>	Status	Tipo	Provável Nº Doc	Nº Gerado	Lançamento	Vlr total	PN
1	<input type="checkbox"/>	Edição Livre	PV - ID 1	13		25/04/2009	6.730,30	SAP do Brasil LTDA
2	<input type="checkbox"/>	Edição Livre	PV - ID 3	14		02/01/2013	0,00	Sport Club Corinthians Paulista
3	<input type="checkbox"/>	Edição Livre	PV - ID 4	14		02/01/2013	0,00	Sport Club Corinthians Paulista
4	<input type="checkbox"/>	Edição Livre	PV - ID 8	17		10/01/2013	17,41	Sport Club Corinthians Paulista
5	<input type="checkbox"/>	Pendente	PV - ID 12	21		16/01/2013	0,00	Sport Club Corinthians Paulista

Figura 6.2 - Esboços de documentos de marketing

## 6.1. Procedimentos de autorização de cotações e pedidos de venda

O PAV utiliza o procedimento de autorização de documentos nativo do SAP, desde que esteja ativo nas propriedades.

Ao incluir um documento, se existir alguma restrição, ele será salvo pelo PAV como esboço.

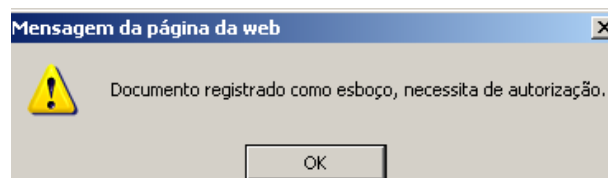


Figura 6.3 - Aviso para solicitação de autorização de cotações e pedidos de venda

Em seguida o PAV irá exibir em que regras o documento não foi aprovado, permitindo que o usuário informe para o autorizador (gerente de vendas ou outro) o motivo pelo qual ele deseja a autorização.

**A GERAÇÃO DESTE DOCUMENTO REQUER AUTORIZAÇÃO DE OUTROS USUÁRIOS**

Na tabela abaixo, informe observações que sejam relevantes para o autorizador

Modelo de autorização	Observações
Modelo	

Figura 6.4 - Solicitação de autorização de cotações e pedidos de venda

Após a solicitação, uma mensagem de alerta será enviada para o autorizador, esta mensagem será exibida no canto superior direito da tela.

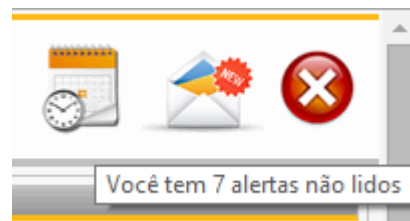


Figura 6.5 - Ícone de alerta

Ao clicar sobre o alerta, uma nova janela será exibida com as mensagens lidas e não lidas.

ALERTAS DO SISTEMA

3 item(ns) encontrado(s)

	Status	Assunto	Referência	Data	Hora	De	Observação
1	<input type="checkbox"/>	Pedido de autorização do documento	Pedidos de venda - C005 baseado no esboço nº 176 122 32	03/09/2010	15:43	manager	
2	<input type="checkbox"/>	Pedido de autorização do documento	Pedidos de venda - C005 baseado no esboço nº 177 122 33	03/09/2010	16:05	manager	
3	<input type="checkbox"/>	Pedido de autorização do documento	Pedidos de venda - C005 baseado no esboço nº 179 122 34	09/09/2010	14:29	manager	

Figura 6.6 - Alerta – Pedido de autorização de documento

O autorizador deve clicar na seta laranja exibida na coluna 'Referência'. A tela de autorização será exibida. **Atenção:** O SAP só permite autorizar documentos via add-on na versão 8.8 ou superior. Na versão 2007 será possível solicitar a autorização via PAV, mas a autorização só poderá ser concedida pelo SAP. Para autorizar pelo PAV, o

autorizador terá que fornecer sua senha de usuário SAP, mesmo que este usuário não tenha licença SAP.

PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO SOLICITADO POR RONALDO SILVA

DETALHES DO DOCUMENTO

Status: **Pendente**      Data de emissão: **09/09/2010 14:29**  
 Nº documento: ➔ **179**      Tipo: **Pedidos de venda - C005**

DETALHES DA AUTORIZAÇÃO

Status: **Pendente**      Data da solicitação: **09/09/2010 14:29**  
 Modelo: **Desc 10 per, Tot 5k**      Etapa: **Gerente de Vendas**  
 Observações: **Favor avaliar a autorização deste pedido**      Nº requerido de autorizações: **1**

RESPOSTA

Decisão:

Observações:

Senha de usuário SAP:

HISTÓRICO

	Etapa	Autorizador	Data	Hora	Status	Observações
1	Gerente de Vendas	manager			Pendente	

Figura 6.7 - Autorização de documentos

Após o autorizador liberar o documento, um alerta será emitido para o solicitante.

ALERTAS DO SISTEMA

1 alerta(s) marcado(s) como Não Lido  
3 item(ns) encontrado(s)

	Status	Assunto	Referência	Data	Hora	De	Observação
1	<input type="checkbox"/>	Geração do documento autorizada	➔ 175 112 47 Esboços	03/09/2010	14:59	manager	
2	<input type="checkbox"/>	Geração do documento autorizada	➔ 176 112 48 Esboços	03/09/2010	15:44	manager	
3	<input type="checkbox"/>	Geração do documento autorizada	➔ 177 112 50 Esboços	03/09/2010	16:05	manager	

Figura 6.8 - Alerta - Geração de documento autorizada

O solicitante deve clicar na seta laranja exibida na coluna 'Referência'. O esboço de documento autorizado será exibido, ao clicar em inserir o PAV irá transformar o esboço em um pedido/cotação efetivo.

É possível acompanhar o processo de aprovação, passo a passo na consulta de esboços (ver item 11). O histórico será exibido na seta laranja da coluna status.



## 7. Grupos de produtos

### 7.1. Cadastro de grupos

Os grupos de produtos são de extrema importância para o PAV, pois os itens dos pedidos e cotações de venda serão cadastrados e exibidos baseados nestes grupos. Para cadastrar um novo grupo de produtos acesse o menu 2. Grupos de produtos => 2.1 Grupos. Informe o nível, o código do grupo superior se existir, o código (no último nível) e seu nome para exibição no sistema.

		Grupo▼	Nome	Grupo sup.
1	Editar Excluir	110	Teste	

Figura 7.1 - Cadastro de grupos de produtos

### 7.2. Vincular produtos e grupos de produtos

Após definir os níveis e títulos dos grupos de produtos, é necessário vincular no último nível os produtos aos grupos de produtos. Acesse o menu 2. Grupos de produtos => 2.2 Grupos e produtos. Selecione um grupo no último nível, selecione um produto e clique em vincular.

**2.2 GRUPOS E PRODUTOS**

GRUPOS DEFINIDOS

Grupos:

VINCULAR PRODUTO AO GRUPO SELECIONADO

Produto:

PRODUTOS DO GRUPO SELECIONADO

		Produto	Nome
1	<b>Desvincular</b>	K001	Kit Mergulho Promocional
2	<b>Desvincular</b>	K002	Kit Futebol - Vendas

5 item(s)

Figura 7.2 - Vínculo de produtos e grupos de produtos

Para empresas que queiram utilizar a mesma estrutura do SAP Business One de grupos de itens com apenas um nível para os grupos de produtos do PAV, utilizar o script abaixo na base de dados do PAV. Substitua o caractere \$ pelo nome da base de dados do PAV, e o caractere # pelo nome da base de dados do SAP Business One.

```
--Inicio-----
USE [$]
INSERT INTO [$].dbo.filwgp(wgp_grupo,wgp_nome,wgp_nivel,wgp_grupo_sup)
SELECT ItmsGrpCod, ItmsGrpNam,1," FROM [#].dbo.OITB ORDER BY
ItmsGrpCod;
GO
INSERT INTO [$].dbo.filpgp(pgp_grupo,pgp_codmat)
SELECT ItmsGrpCod, ItemCode FROM [#].dbo.OITM ORDER BY ItmsGrpCod,
ItemCode;
--Fim-----
```

## 8. Consulta de estoque

Através do menu 3. Estoques => 3.1 Consulta de estoque, é possível ter a visão em tempo real dos saldos dos itens em estoque. Lembrando que esta opção esta disponível para todos os usuários por padrão, mas pode ser desabilitada através do modulo PC (Configurador).

Os produtos serão exibidos de acordo com as permissões definidas para o agente de vendas.

**3.1 CONSULTA AO ESTOQUE POR PRODUTO**

FILTROS

Código do produto:

Nome do produto:

Grupo:

Saldo:  Maior que zero  Indiferente

Página 1 de 1 - 44 item(ns) encontrado(s)

	Depósito	Produto	Em estoque	Saída prevista	Entrada prevista	Disponível
1	01 - Depósito geral	COMB-1-001-Lubrificante / Unid.: Un / Peso: 0,46	99.998,00	200,00	0,00	99.798,00
2	<b>Σ Total do produto</b>	<b>COMB-1-001-Lubrificante / Unid.: Un / Peso: 0,46</b>	<b>99.998,00</b>	<b>200,00</b>	<b>0,00</b>	<b>99.798,00</b>
3	01 - Depósito geral	COMB1-Lubrificante / Unid.: UX / Peso: 0,46	20.031,33	3,00	0,00	20.028,33
4	<b>Σ Total do produto</b>	<b>COMB1-Lubrificante / Unid.: UX / Peso: 0,46</b>	<b>20.031,33</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>	<b>20.028,33</b>
5	01 - Depósito geral	Garrafa Agua Mineral-Garrafa de agua mineral de 500 ml / Unid.: Unitario / Peso:	13,00	0,00	51,00	64,00
6	<b>Σ Total do produto</b>	<b>Garrafa Agua Mineral-Garrafa de agua mineral de 500 ml / Unid.: Unitario / Peso:</b>	<b>13,00</b>	<b>0,00</b>	<b>51,00</b>	<b>64,00</b>
7	01 - Depósito geral	I001-Bola Nike Total 90 Pitch CBF / Unid.: CX / Peso: 0,46	2.075,63	264,00	104,00	1.915,63
8	02 - Terceiros em meu poder	I001-Bola Nike Total 90 Pitch CBF / Unid.: CX / Peso: 0,46	1,00	0,00	0,00	1,00
9	<b>Σ Total do produto</b>	<b>I001-Bola Nike Total 90 Pitch CBF / Unid.: CX / Peso: 0,46</b>	<b>2.076,63</b>	<b>264,00</b>	<b>104,00</b>	<b>1.916,63</b>

Figura 8.1 - Consulta de estoque

## 9. Clientes

Através do menu 4. Relacionamentos => 4.1 Clientes, é possível adicionar e consultar clientes e leads em tempo real. Lembrando que serão exibidos apenas clientes definidos nas permissões de cada agente.

The screenshot shows the SAP 4.1 CLIENTES interface. At the top, there is a 'FILTROS' section with various search criteria including Código, CNPJ, CPF, Nome, Situação, Tipo, Grupo, Contatos, Aniversariantes-de, Aniversariantes-até, Vendedor, Telefone, E-mail, Território, Estado, Município, Bairro, Logradouro, CEP, Número, and Complemento. Below the filters are buttons for PESQUISAR, EXPORTAR, NOVO LEAD, and NOVO CLIENTE. A table below displays the search results for 24 items. The table has columns for Código, Nome, Nome fantasia, Contato padrão, Município, UF, Primeira compra, and Data.

		Código ▲	Nome	Nome fantasia	Contato padrão	Município	UF	Primeira compra	Data
1	Menu	C001	Sport Club Corinthians Paulista	Sport Club Corinthians Paulista	Andrés Navarro Sanchez	São Paulo	SP	1	28/04/2009
2	Menu	C002	Cia Athletica	Cia Athletica	Priscila Bortolato	São Paulo	SP	2	26/04/2009

Figura 9.1 - Consulta de clientes

### 9.1. Menu de opções por cliente

Na lista de clientes é possível realizar uma série de operações através do botão “Menu”.

The screenshot shows a 'MENU DE OPÇÕES' dialog box for client C002. The client's name is 'Cia Athletica'. The menu includes the following options: Cadastro, Finanças, Cotações de venda, Nova cotação, Pedidos de venda, Novo pedido, Vendas, and Atividades.

Figura 9.2 - Menu de opção por cliente

O item “Cadastro” permite consultar e editar o cadastro do cliente selecionado.

Figura 9.3 - Cadastro de clientes e leads

O item “Finanças” permite ter uma visão detalhada da vida financeira do cliente.

CONTAS DO CLIENTE EM ABERTO					
Página 1 de 1 - 13 item(ns) encontrado(s)					
	Transação	Nº documento	Nº Prestação	Referência	Venci
1	Saldo inicial dos parceiros de negócios	9		01/01/2009	01/0
2	Notas Fiscais de Saída - C002	43	1	04/03/2013	05/0
3	Notas Fiscais de Saída - C002	43	2	04/03/2013	05/0

Figura 9.4 - Posição financeira por cliente

O item “Cotações de venda” permite visualizar as cotações de venda do cliente selecionado através de uma série de filtros.

**COTAÇÕES DE VENDA**

**DADOS DO PARCEIRO DE NEGÓCIO**

Código: **C002**  
 Nome: **Cia Athletica**  
 Nome fantasia: **Cia Athletica**

**FILTROS DE BUSCA**

Número documento:  Status documento: Indiferente  
 Supervisor: Todos (%)  
 Vendedor: Todos (%)  
 Produto:   
 Grupo:   
 Filial: Todas (%)  
 Lançados-de:  Lançados-até:   
 Vencidos-de:  Vencidos-até:

Página 1 de 1 - 13 item(ns) encontrado(s)

	Num. cot. ▲	Doc. dest.	Tipo doc. dest	Lançamento	Vencimento	Cód. cliente ▲
1	→ 2	→ 2	PV	20/04/2009	20/04/2009	C002
2	→ 2	→ 2	PV	20/04/2009	20/04/2009	C002
3	→ 2	→ 2	PV	20/04/2009	20/04/2009	C002

Figura 9.5 - Consulta de cotações de venda

O item “Nova cotação” permite adicionar em tempo real uma cotação de venda no SAP Business One.

**CADASTRO DE COTAÇÕES DE VENDA**

**TOTAIS**

Total antes do desconto:   
 Imposto:   
 Total:

**PESQUISAR ITENS**

Código:   
 Nome:   
 Grupo:

**AÇÕES - DOCUMENTO**

**DADOS DO PARCEIRO DE NEGÓCIO**

PN: **C002 - Cia Athletica**  
 Contato: Priscila Bortolato  
 Nº ref. PN:   
 Vendedor: Carmen Electra - 4  
 Cond. pagto: À vista, 30 e 60  
 Desconto: % 0,00  
 Observações:

**DADOS DO DOCUMENTO**

Nº.:   
 Status: Aberto  
 Filial: 05.602.827/0001-99 - HOMOLOGAÇÃO DA NFE  
 Moeda: Real  
 Data de lançamento: 02/07/2015  
 Data de entrega:   
 Data do documento: 02/07/2015  
 Canal:   
 Indicador:   
 Incoterms:   
 Observações:

Figura 9.6 - Cadastro de cotações de venda

O item “Pedidos de venda” permite visualizar os pedidos de venda do cliente selecionado através de uma série de filtros. Já o item “Novo pedido” permite adicionar em tempo real um pedido de venda no SAP Business One.

Para consultar as Notas Fiscais utilize a opção do menu “Vendas”.

A última opção do menu, “Atividades”, permite visualizar todas as atividades relacionadas ao cliente selecionado.

Página 1 de 1 - 6 item(ns) encontrado(s)

	Número	Data de início	Data de término	Processador	Ativid
1	3	23/04/2009 10:00	23/04/2009 15:00	Carmen Electra	Reun
2	4	25/04/2009 13:00	25/04/2009 18:00	Carmen Electra	Reun
3	8	04/02/2013 00:00	04/02/2013 00:00	Carmen Electra	Tare
4	10	23/04/2013 00:00	23/04/2013 00:00	manager	Telefor
5	11	25/04/2013 00:00	25/04/2013 00:00	manager	Reun

Figura 9.7 - Atividades do cliente

## 9.2. Customização de clientes para cotações e pedidos de venda

Este item permite a criação de scripts para customização da inserção e atualização de cotações e pedidos de venda. Veja como funciona:

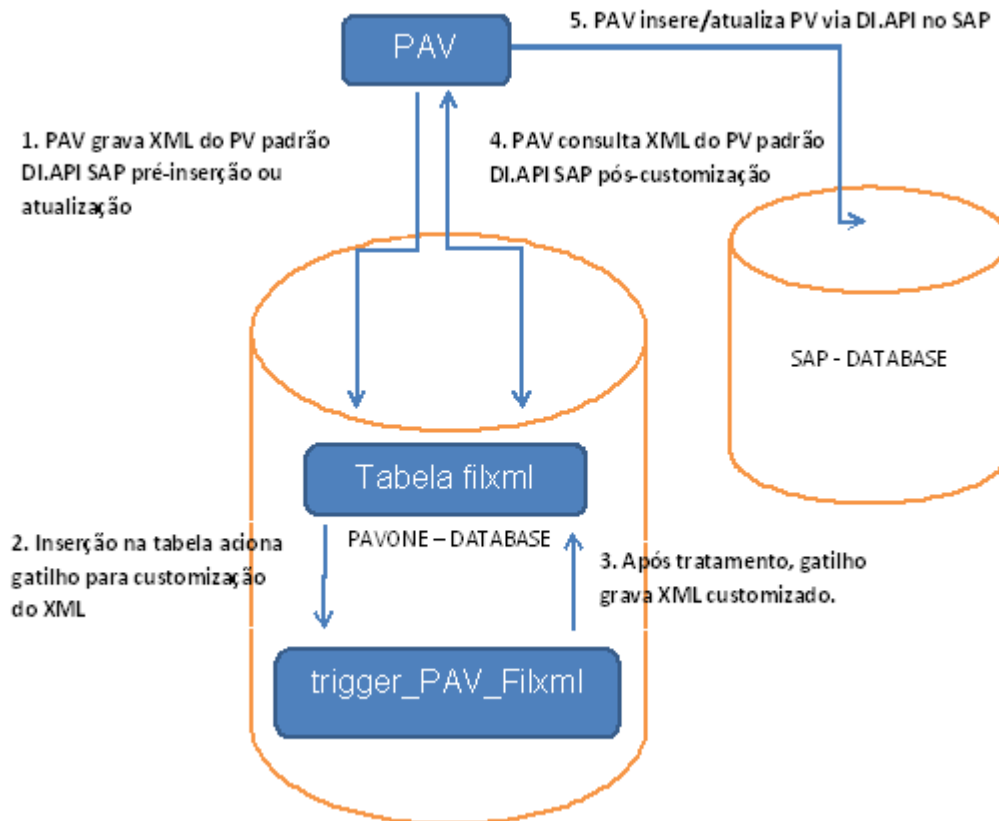


Figura 9.8 - Scripts de Customização

**Atenção:** A customização somente será executada se a propriedade "AtivarCustomizacaoDeCliente" estiver configurada com o valor "S" no arquivo de configuração "web.config" localizado no diretório raiz de instalação do PAV.

Exemplo de *script* do gatilho para customização: (edite somente no local indicado)

```
CREATE TRIGGER trigger_PAV_Filxml ON dbo.filxml
INSTEAD OF INSERT
AS
BEGIN

SET NOCOUNT ON

DECLARE @FileName nvarchar(100), @XML nvarchar(max)
SELECT @FileName = xml_filename, @XML = xml_text FROM INSERTED;
```



--Sua customização aqui-----

SET @XML =

REPLACE(@XML, '<Comments></Comments>', '<Comments>Teste</Comments>');

--Fim da customização-----

INSERT INTO dbo.filxml(xml\_filename, xml\_text)

VALUES(@FileName, @XML);

END

## 10. Consultas gerenciais

Diferente do menu relacionamentos que exibe informações de um cliente específico, as consultas gerenciais exibem uma visão global de toda a carteira de clientes, respeitando a hierarquia de permissões.

### 10.1. Contas a receber

#### 10.1.1. Por clientes

Através do menu 5. Consultas gerenciais => 5.1 Contas a receber => 5.1.1 Por clientes, é possível ter uma visão detalhada das contas em aberto dos clientes. Ao clicar na seta laranja posicionada ao lado do valor a receber, este valor será detalhado.

	<b>Id.</b>	<b>Nome do cliente</b>	<b>Valor a receber</b>
1	C001	Sport Club Corinthians Paulista	55.547,10
2	C002	Cia Athletica	33.543,38
3	C003	SAP do Brasil LTDAzz	106.319,36
4	C004	UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul	887.371,50
5	C020	Rafael Botossii	7.527,59
6	CT-e	CT-E EMITIDO EM AMBIENTE DE HOMOLOGACAO - SEM VALOR FISCAL	276,21
7	NFe	Não Utilizar	158.093,31
8	NF-e	NF-E EMITIDA EM AMBIENTE DE HOMOLOGACAO - SEM VALOR FISCAL	59.312,56
			<b>Σ 1.307.991,01</b>

Figura 10.1 - Contas a receber por clientes

#### 10.1.2. Por vendedores

Através do menu 5. Consultas gerenciais => 5.1 Contas a receber => 5.1.2 Por vendedores, é possível ter uma visão detalhada das contas em aberto dos agentes de venda. Ao clicar na seta laranja posicionada ao lado do valor a receber, este valor será detalhado.

**5.1.2 CONTAS A RECEBER - POR VENDEDORES**

**FILTROS DE BUSCA**

Supervisor: Todos (%)

Vendedor-de:  Vendedor-até:

Vencendo-de:  Vencendo-até:

Exibir vendedores com saldo zero

Página 1 de 1 - 4 item(ns) encontrado(s)

	Id.	Nome do vendedor	Valor a receber
1	-1	-Nenhum vendedor-	59.312,56
2	2	Sócrates Gouvêa	7.527,59
3	3	Ronaldo Nazário	1.101.288,12
4	4	Carmen Electra	139.862,74
			<b>Σ 1.307.991,01</b>

Figura 10.2 - Contas a receber por agentes de venda

**5.1.2.1 CONTAS A RECEBER - DETALHES**

**DADOS DO VENDEDOR**

Código: **4**

Nome: **Carmen Electra**

**PERÍODO DE BUSCA**

Vencendo-de: -

Vencendo-até: -

**CONTAS DO CLIENTE EM ABERTO**

Página 1 de 1 - 2 item(ns) encontrado(s)

	Id.	Nome do cliente	Valor a receber
1	C002	Cia Athletica	33.543,38
2	C003	SAP do Brasil LTDAzz	106.319,36
			<b>Σ 139.862,74</b>

Figura 10.3 - Detalhes do valor a receber por agente de venda

## 10.2. Notas Fiscais

Através do menu 5. Consultas gerenciais => 5.2 Vendas/NFs, é possível ter uma visão detalhada das notas fiscais geradas no SAP Business One. Estão disponíveis vários filtros de busca. Na lista exibida como resultado serão exibidas setas laranja, estas setas exibirão o cadastro completo das notas fiscais e seus documentos relacionados (cotações, pedidos, adiantamentos e entregas).

**5.2 VENDAS - NOTAS FISCAIS DE SAÍDA**

**FILTROS DE BUSCA**

Número documento:   
 NF:   
 Cliente:    
 Supervisor: Todos (%)   
 Vendedor: Todos (%)   
 Produto:    
 Grupo:   
 Filial: Todas (%)   
 Lançados-de:  Lançados-até:   
 Vencidos-de:  Vencidos-até:   
    
 Base cálculo comissão = ((Vlr Total) / Qtd) \* Qtd Aberta

Página 1 de 20 - 970 item(ns) encontrado(s)

	Num. doc.	Nota fiscal	Série	Lançamento	Vencimento	Cód. cliente	Cliente	Cód. prod.	Produto
1	496	244	300	12/06/2015	21/09/2015	C001	Sport Club Corinthians Paulista	I001	Bola Nike Total 90 Pitch CBF
2	503	253	300	23/06/2015	20/07/2015	NF-e	NF-E EMITIDA EM AMBIENTE DE HOMOLOGACAO - SEM VALOR FISCAL	K001	Kit Mergulho Promocional
3	503	253	300	23/06/2015	20/07/2015	NF-e	NF-E EMITIDA EM AMBIENTE DE HOMOLOGACAO - SEM VALOR FISCAL	I010	Nadadeira Mares Plana Avanti X3
4	503	253	300	23/06/2015	20/07/2015	NF-e	NF-E EMITIDA EM AMBIENTE DE HOMOLOGACAO - SEM VALOR FISCAL	I011	Colete Mares Kaila MRS Plus

Figura 10.4 - Notas Fiscais

### 10.3. Pedidos de venda

Através do menu 5. Consultas gerenciais => 5.3 Pedidos, é possível ter uma visão detalhada dos pedidos de venda. Estão disponíveis vários filtros de busca. Na lista exibida como resultado serão exibidas setas laranja, estas setas exibirão o cadastro completo dos pedidos e seus documentos relacionados (cotações) possibilitando sua edição. Os pedidos só poderão ser editados no PAV caso estejam com *status* igual a “Sem Autorização”, uma vez aberto, somente poderão ser editados através do SAP Business One.

**5.3 PEDIDOS DE VENDA**

**FILTROS DE BUSCA**

Número documento:  Status documento: Indiferente   
 Cliente:    
 Supervisor: Todos (%)   
 Vendedor: Todos (%)   
 Produto:    
 Grupo:   
 Filial: Todas (%)   
 Lançados-de:  Lançados-até:   
 Vencidos-de:  Vencidos-até:

Página 1 de 5 - 203 item(ns) encontrado(s)

	Num. ped.	Nota fiscal	Série	Lançamento	Vencimento	Cód. cliente	Cliente	Status doc.	Status item	Cód. pro
1	61	265	300	02/07/2015	02/07/2015	NF-e	NF-E EMITIDA EM AMBIENTE DE HOMOLOGACAO - SEM VALOR FISCAL	Fechado	Fechado	COMB-1-
2	60			01/07/2015	01/07/2015	C001	Sport Club Corinthians Paulista	Aberto	Aberto	I001
3	60			01/07/2015	01/07/2015	C001	Sport Club Corinthians Paulista	Aberto	Aberto	I002
4	59			27/06/2015	27/06/2015	C001	Sport Club Corinthians Paulista	Aberto	Aberto	I001

Figura 10.5 - Pedidos de venda

## 10.4. Cotações de venda

Através do menu 5. Consultas gerenciais => 5.4 Cotações, é possível ter uma visão detalhada das cotações de venda. Estão disponíveis vários filtros de busca. Na lista exibida como resultado serão exibidas setas laranja, estas setas exibirão o cadastro completo das cotações e seus documentos relacionados (pedidos, adiantamentos, notas fiscais e entregas) possibilitando sua edição. As cotações só poderão ser editadas no PAV – Vendas caso estejam com *status* igual a “Aberto”. Uma vez fechada, somente poderão ser editadas através do SAP Business One.

Página 1 de 2 - 74 item(ns) encontrado(s)

	Num. cot.	Doc. dest.	Tipo doc. dest	Lançamento	Vencimento	Cód. cliente	Cliente	Status doc.	Status item
1	23			01/07/2015	01/07/2015	NF-e	NF-E EMITIDA EM AMBIENTE DE HOMOLOGACAO - SEM VALOR FISCAL	Aberto	Aberto
2	23			01/07/2015	01/07/2015	NF-e	NF-E EMITIDA EM AMBIENTE DE HOMOLOGACAO - SEM VALOR FISCAL	Aberto	Aberto

Figura 10.6 - Cotações de venda

## 10.5. Atividades

Através do menu 5. Consultas gerenciais => 5.5 Atividades, é possível ter uma visão detalhada das atividades registradas pelos agentes de venda. As setas laranja permitem visualizar e editar todo o cadastro da atividade.

**5.5 ATIVIDADES**

FILTROS DE BUSCA

Cliente:

Usuário:

Atividade:

Tipo de atividade:

Data-de:  Data-até:

Inativas  Fechadas

Página 1 de 1 - 15 item(ns) encontrado(s)

Número	Data de início	Data de término	Processador	Atividade	Tipo de atividade	Assunto	Código do PN
1	20/04/2009 10:00	20/04/2009 11:30	Ronaldo Nazário	Telefonema	Geral		C001
2	23/04/2009 10:00	23/04/2009 14:00	Ronaldo Nazário	Reunião	Geral		C001
3	23/04/2009 10:00	23/04/2009 15:00	Carmen Electra	Reunião	Geral		C002
4	25/04/2009 13:00	25/04/2009 18:00	Carmen Electra	Reunião	Geral		C002
5	25/04/2009 11:30	25/04/2009 11:45	Carmen Electra	Telefonema	Geral		C003

Figura 10.7 - Atividades

### 10.5.1. Agenda – Calendário de atividades

Calendário para registro de atividades muito parecido com o do SAP Business One.

Calendário de atividades de:  Ir para o dia:  Ir

Hoje

**Julho 2015**

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

10:50 Sport Club Corinthians Paulista (Andrés Navarro Sanchez) - Geral - Ligar para Cliente e agendar reunião

Figura 10.8 - Calendário de atividades

## 10.5.2. Cadastrar atividades

Para cadastrar uma nova atividade, abra o calendário de atividades e clique sobre um dia, na visão mensal, ou clique e arraste entre uma hora e outra nas visões, semanal ou diária.

### 4.4.2 CADASTRO DE ATIVIDADE

#### ATIVIDADE

Atividade:	Telefonema	Número:	17
Tipo:	Geral	Código do PN:	C001
Assunto:		Nome do PN:	Sport Club Corinthians Paulista
Atribuído a:	manager	Pessoa de contato:	Andrés Navarro Sanchez
Pessoal:	<input type="checkbox"/>	Nº de telefone:	50819580

**Geral** | Conteúdo | Documento relacionado | Anexos

Observação: Ligar para Cliente e agendar reunião

Hora de início: 02/07/2015 10:50

Hora de término: 02/07/2015 10:55 Duração: 5,00 Minuto(s)

Prioridade: Normal

Local da reunião:

Lembrete:

Inativo:

Fechado:

Figura 10.9 - Cadastro de atividade

## 10.6. Oportunidades de venda

Através do menu 5. Consultas gerenciais => 5.6 Oportunidades de venda, é possível ter uma visão detalhada das oportunidades de venda registradas pelos agentes de venda. As setas laranja permitem visualizar e editar todo o cadastro.

Número	Nome da oportunidade	Data de início	Data de encerramento	Código do PN	Nome do PN	Primeiro vendedor
1		20/04/2009	01/07/2009	C001	Sport Club Corinthians Paulista	Ronaldo Nazário
2		20/04/2009	01/07/2009	C002	Cia Athletica	Carmen Electra
3		25/04/2009		C003	SAP do Brasil LTD Azz	Carmen Electra

Figura 10.10 - Oportunidades de venda

### 10.6.1. Cadastro de oportunidades de venda

Para cadastrar uma nova oportunidade de venda, clique sobre o botão “Adicionar Oportunidade”. Na primeira etapa do cadastro somente as guias Potencial e Geral estarão liberadas, as demais guias serão liberadas para edição após salvar a oportunidade.

Figura 10.11 - Cadastro de oportunidades de venda



## 10.6.2. Relatórios customizados

O PAV permite que você exiba seus relatórios criados no Crystal Reports totalmente integrado e sem nenhuma customização.

Etapas para implantação:

1. No diretório “PAV\Relatorios” copie e renomeie seu RPT com o prefixo “PAV\_CUS\_”. Exemplo: PAV\_CUS\_Itens.rpt ou PAV\_CUS\_Comissoes.rpt;
2. Usar apenas *Discrete Values* como parâmetros;
3. O nome dos parâmetros não deve conter espaços em branco. Na descrição o espaço poderá ser utilizado sem problemas;
4. Parâmetros com valores válidos serão exibidos em listas para evitar erros de preenchimento por parte do usuário;
5. Para facilitar a implementação de controles de segurança, se for definido no RPT um parâmetro com o nome [UserName], este será preenchido automaticamente pelo PAV com o login do usuário corrente, **sem permissão de edição**;
6. Os parâmetros definidos no RPT serão exibidos na tela para preenchimento;
7. O RPT será conectado automaticamente na base SAP definida no arquivo de configuração (web.config).

0. Tabelas  
0.1 Propriedades  
1. Usuários  
1.1 Agente de vendas  
1.2 Meus esboços  
2. Grupos de produtos  
2.1 Grupos  
2.2 Grupos e produtos  
3. Estoques  
3.1 Consulta de estoque  
4. Relacionamentos  
4.1 Clientes  
4.2 Mensageiro  
5. Consultas gerenciais  
5.1 Contas a receber  
5.2 Vendas/NFs  
5.3 Pedidos  
5.4 Cotações  
5.5 Atividades  
5.6 Oportunidades de venda  
5.7 Relatórios customizados

**FILTROS**

Relatório: DocMKT\_13

Código do documento:

Data DS:

Hora DS:

Numero DS:

Moeda DS:

DateTime DS:

Boolean DS:

String DS:

Combo:

Datas DS: 8/12/2011

Horas DS: 14:55:40

PESQUISAR LIMPAR FORMULÁRIO

Figura 10.12 - Relatórios customizados

## 11. Assistência Técnica **NOVO**

O módulo PAV – Assistência Técnica foi criado para facilitar a comunicação entre os agentes de vendas e seus parceiros de negócio, possibilitando que cada contato da carteira de parceiros de negócio do agente de vendas consiga acessar o sistema e abrir chamados para seu determinado agente ou pessoa/área responsável dentro da empresa. Este módulo também permite que o agente de vendas abra o chamado em nome do contato de um parceiro de negócios de sua carteira de clientes.

Este módulo funciona integrado ao módulo de serviços do SAP Business One. Caso possua interesse em adquiri-lo ou dúvidas de como utilizá-lo, contate a equipe UNE para mais informações.

### 11.1. Meu Cadastro

O item do menu 6.1 Meu Cadastro será utilizado somente pelos contatos de um parceiro de negócios. É utilizado para alteração de dados cadastrais do contato nos parceiros onde está cadastrado. Caso um agente de vendas possua acesso à esta tela pelo PAV – Configurador, ele não poderá visualizá-la.

**Atenção:** Nesta tela também é possível visualizar campos de usuário do contato. Ative os campos que deseja que o contato visualize através do menu '0.1 Propriedades', autenticado como administrador do sistema.

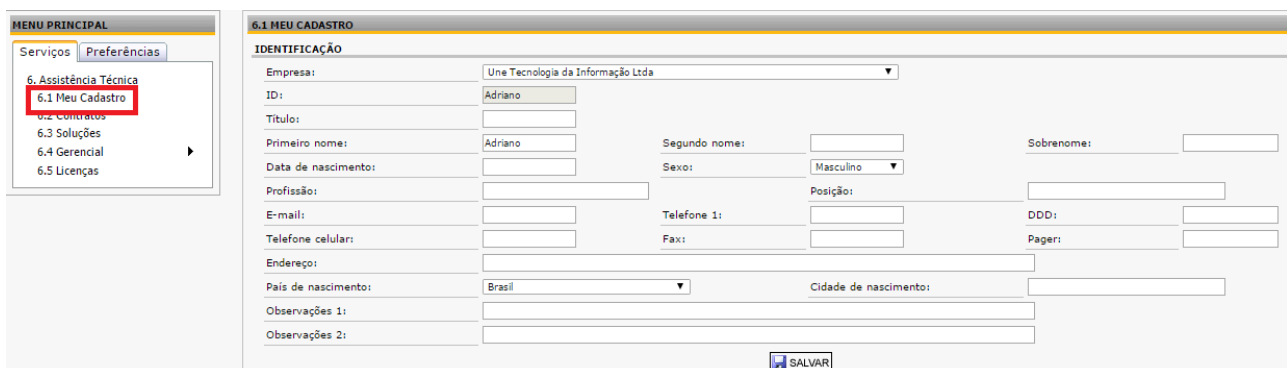


Figura 11.1 - Meu cadastro

## 11.2. Contratos

Ao clicar no menu 6.2 Contratos é possível visualizar todos os contratos de serviço da empresa (caso esteja autenticado no PAV - one como contato), ou todos os contratos da carteira de parceiros de negócio do agente de vendas (caso esteja autenticado no PAV – one como agente de vendas).

A tela é composta de um grid para busca de contratos e ao clicar no botão ‘Detalhes’, é possível verificar os itens do contrato específico.

	Nº do Contrato	Cód. Cliente	Cliente	Data de Início	Data final	Data da rescisão	Status	Itens	Modelo	Descrição
1	145	04759644000119	AGL Sistemas Corporativos	22/11/2012	01/03/2013	23/01/2013	Encerrado	0	AddOns - Anual	Modelo de c ons SAP cor
2	<a href="#">Detalhe</a>	04759644000119	AGL Sistemas Corporativos	22/11/2012	01/03/2013	23/01/2013	Encerrado	16	AddOns - Anual	Modelo de c ons SAP cor
3	147	04759644000119	AGL Sistemas Corporativos	22/11/2012	01/03/2013	23/01/2013	Encerrado	0	AddOns - Anual	Modelo de c ons SAP cor
4	<a href="#">Detalhe</a>	04759644000119	AGL Sistemas Corporativos	22/11/2012	01/03/2013	23/01/2013	Encerrado	1	AddOns - Anual	Modelo de c ons SAP cor

Figura 11.2 - Contratos

### 11.2.1. Itens do Contrato

Ao clicar no botão ‘Detalhes’ de um contrato de serviço, uma tela com todos os itens do contrato será aberta. Nesta tela estão descritos os dados básicos do contrato e os dados de cada item que o compõe. Através desta tela é possível abrir chamados para um item específico ou verificar todo o histórico de chamados para este item.

6.2.1 ITENS DE CONTRATO												
DADOS DE CONTRATO												
Nº do contrato:			663			Modelo:			Avaliação			
VAR:			AGL Sistemas Estratégicos			Data de início:			07/11/2014			
Status:			Autorizado			Data final:			01/12/2016			
Descrição:			Para avaliações de softwares			Data da rescisão:			--			
<input type="button" value="EXPORTAR"/>												
Página 1 de 2 - 24 item(ns) encontrado(s)												
1	2											
Item	Cód.Item	Nome Item	Nº Série Fabr.	Nº Série	Status Cartão	Data de Início	Data Final	Data Rescisão	Cliente Final	Licença chave	Nome cliente final	
<input type="button" value="Abrir Chamado Histórico Chamado"/>	NFS-e	Nota Fiscal de Serviço Eletrônica via parceiro	1058	1058	Ativo	07/11/2014	01/12/2016		10826652000133	ZUEbp4HixeuUe4Ta67yh3EW2OU0cpkmQcuuYCap980#	AGL Sistemas Estratégicos	
<input type="button" value="Abrir Chamado Histórico Chamado"/>	2 NFS-e	Nota Fiscal de Serviço Eletrônica via parceiro	1059	1059	Ativo	07/11/2014	01/12/2016		10826652000133	ZUEbp4HixeuUe4Ta67yh3EW2OU0cpkmQcuuYCap980#	AGL Sistemas Estratégicos	

Figura 11.3 - Itens de contrato

### 11.2.1.1. Abertura de Chamados

Ao clicar em abrir chamado, a tela de chamado será aberta com diversas informações já preenchidas. Essas informações possuem relação com o contrato e o item do contrato, bem como o item contratado e parceiro de negócios. É necessário preencher informações como assunto/sintoma, observação, campos de usuário. Também é possível anexar documentos.

**6.2.1.1 CHAMADO**

**CHAMADO**

**Cliente:**

**Consultoria:** 
**Status chamado:**

**Pessoa de contato:**

**Nº de série do fabricante:**

**Nº de série:** 
**Criado em:**

**Add-on:**

**Descrição:** 
**Nº do contrato:**

**Grupo de itens:** 
**Data final:**

**Assunto/Sintoma:**

---

**GERAL**

**Tipo problema:**

**Tipo de chamada:**

**Responsável:**

---

**OBSERVAÇÕES**

Figura 11.4 - Chamado

Ao salvar um chamado, ele será automaticamente colocado em uma fila e não será possível alterar suas informações até que ele seja tirado da fila e atribuído a um processador. Esta restrição é nativa do SAP Business One.

Assim que um chamado é salvo, alguns campos tornam-se visíveis, como o número do chamado, as listas de soluções e atividades deste chamado e também um campo resolução do chamado. Estes campos não serão editáveis pelo contato ou pelo agente de vendas responsável pelo chamado. Estes campos serão editáveis apenas no SAP Business One.

**6.2.1.1 CHAMADO**

**CHAMADO**

<b>Cliente:</b>	10826652000133	<b>Nº OS:</b>	1151
<b>Consultoria:</b>	AGL Sistemas Estratégicos	<b>Status chamado:</b>	Fechado
<b>Pessoa de contato:</b>	Adriano	<b>Nº Interno - Não usar:</b>	1470
<b>Nº de série do fabricante:</b>	1058	<b>Criado em:</b>	08/01/2015 12:44
<b>Nº de série:</b>	1058	<b>Fechado em:</b>	14/01/2015
<b>Add-on:</b>	NFS-e	<b>Nº do contrato:</b>	663
<b>Descrição:</b>	Nota Fiscal de Serviço Eletrônico	<b>Data final:</b>	01/12/2016
<b>Grupo de itens:</b>			

**Assunto/Sintoma:** Corrigir a descrição do parâmetro de somar o valor do IRF na nota e não no pagamento

**GERAL**

	<u>Resposta</u>	<u>Resolução</u>
<b>Tipo problema:</b> Desenvolvimento	Por: 15/01/2015	Por:
<b>Tipo de chamada:</b>	Em: 14/01/2015	Em: 14/01/2015
<b>Responsável:</b> Willians		

**OBSERVAÇÕES**

Corrigir a descrição do parâmetro de somar o valor do IRF na nota e não no pagamento

Figura 11.5 - Código do chamado

Através do PAV – Configurador, é possível desabilitar a visualização das listas de atividade e soluções, bem como os anexos e resolução do chamado. Esta configuração depende de como sua empresa trabalhará com chamados de serviço.

**Atenção:** Para anexar documentos, a versão do SAP Business One deve ser igual ou superior a 9.0. Versões anteriores não possuem anexos no chamado.

**Atenção:** Quando o contato digitar um assunto/sintoma, o sistema buscará soluções parecidas com o problema apresentado, perguntando ao usuário se deseja visualizar estas soluções.

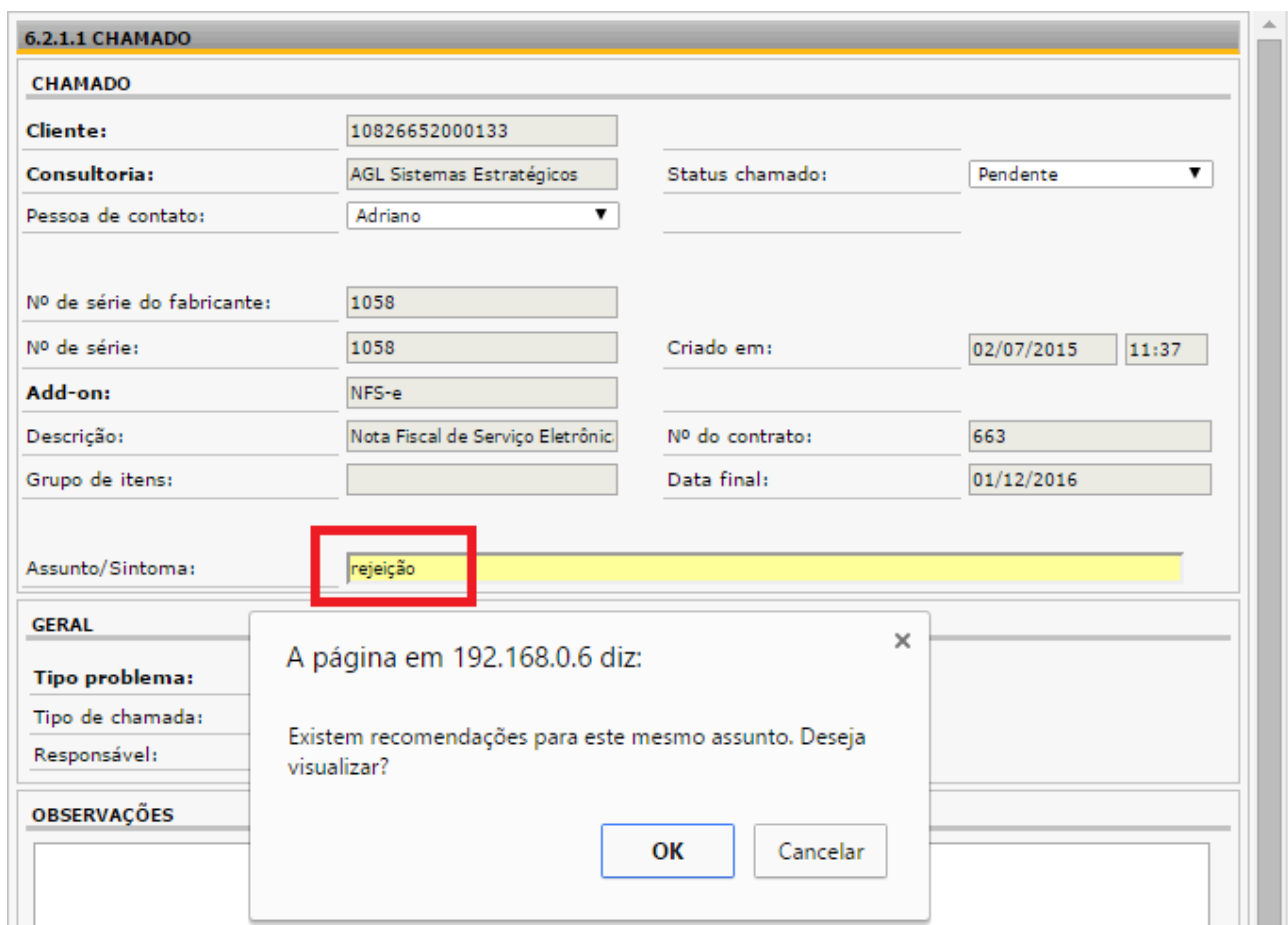


Figura 11.6 - Soluções na tela de Chamado

### 11.3. Soluções

Ao entrar no menu 6.3 Soluções é possível visualizar todas as soluções publicadas pela empresa, possibilitando ao contato do parceiro de negócios buscar por soluções para seu problema, evitando assim a criação de chamados com problemas e/ou dúvidas já resolvidos anteriormente.

Caso a solução possua anexos, será mostrado no primeiro campo da lista de soluções o botão 'Anexos'. Ao clicar neste botão, uma tela será aberta para visualização destes anexos.

É possível buscar as soluções de dois modos:

1. Todas as palavras: Esta opção irá buscar todas as palavras no campo pesquisado. Caso esteja digitado no campo sintoma as palavras 'Erro nf-e' o sistema irá buscar soluções que possuam as palavras 'Erro' e 'nf-e' em seu sintoma. **Atenção:** Esta busca é muito útil com palavras-chave.
2. Alguma das palavras: Esta opção irá buscar ao menos uma das palavras no campo pesquisado. Caso esteja digitado no campo sintoma as palavras 'Erro nf-e' o sistema irá buscar quaisquer soluções que possuam ao menos a palavra 'Erro' ou a palavra 'nf-e' em seu sintoma.

Página 1 de 1 - 4 item(ns) encontrado(s)

	Sintoma	Causa	Solução	Observações
1 30/05/2014	Rejeição de PAS.		Utilizar uma pesquisa formatada no campo de sequência de numeração no SAP.	A Prefeitura de Lençóis Paulista valida o RPS, isso significa que enquanto a prefeitura não validar o RPS o cliente não poderá fazer um novo envio.
2 10/06/2014	Rejeição de desconto na nota.		Na nota de serviço não é permitido ter mais que um serviço prestado e também não pode ter mais que uma quantidade.	Criamos uma função no add-on que concatena todas as linhas em uma só fazendo com que na nota saia somente uma linha com todos os serviços prestados pelo cliente.
3 25/06/2014	Rejeição: Inscrição Municipal Inválida.		Verificar se I.M está correto.	
4 03/10/2014	Rejeição: Problemas ao recuperar o certificado digital vinculado.		Entrar em contato com a Prefeitura para solução dessa Rejeição.	

Figura 11.7 - Tela de Soluções

## 11.4. Gerencial

### 11.4.1. Histórico de Chamados

Nesta tela é possível visualizar todos os chamados criados. Caso esteja autenticado como contato, será possível apenas visualizar os chamados criados pelo

contato. Caso esteja autenticado como agente de vendas, será possível visualizar todos os chamados criados pelos contatos de sua carteira de parceiros de negócio.

6.4.1 HISTÓRICO DE CHAMADOS

FILTROS

Nº do chamado:  Nº do contrato:  Item:

Status chamado: --Todos--

Código do cliente: --Todos--

Permite visualizar o histórico de chamados

Data finalização de:  Data criação até:

Data finalização até:

Assunto/Sintoma:

PESQUISAR EXPORTAR LIMPAR FORMULÁRIO

Página 1 de 1 - 3 item(ns) encontrado(s)

Nº do Chamado	Nº do Contrato	Cód. Cliente	Nome do Cliente	Nº Série Fabr.	Nº Série	Data de criação	Item	Nome do Item	
1	1151	663	10826652000133	AGL Sistemas Estratégicos	1058	1058	08/01/2015 12:44	NFS-e	Nota Fiscal de Serviço Eletrônica via parceiro
2	1460	663	10826652000133	AGL Sistemas Estratégicos	120068	120068	17/03/2015 11:12	NF-e	Nota Fiscal Eletrônica Federal

Figura 11.8 - Histórico de Chamados



## 12. Procedimentos Comuns **NOVO**

### 12.1. Como atribuir licenças para o PAV – Vendas e PAV – Assistência Técnica?

Foi desenvolvido um novo método de atribuição de licenças para o PAV - one, facilitando a configuração e uso do sistema.

Para atribuir uma nova licença, ou verificar as atribuições existentes, acesse o PAV - one com o usuário administrador e clique no menu '0.1 Propriedades' como mostra a imagem abaixo:

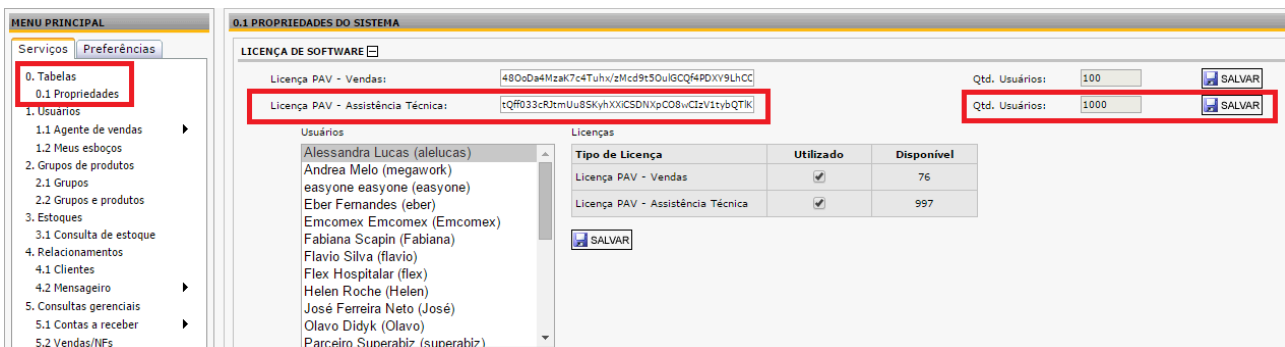


Figura 12.1- Tela de propriedades no PAV - one

Existem dois tipos de licença:

- PAV – Vendas: Módulo de vendas;
- PAV – Assistência Técnica: Módulo de suporte a chamados.

**Atenção:** Para saber mais sobre cada módulo, contate a equipe UNE.

Copie sua licença e cole no módulo designado. Após isso, clique no botão 'Salvar'.

Ao salvar a licença, é possível verificar a quantidade de usuários que a licença disponibiliza. Os usuários cadastrados no sistema serão mostrados na lista e para cada um deles, será necessário atribuir uma licença válida.

Na imagem abaixo, o usuário Teste 1 não está atribuído à nenhuma licença. Para atribuir, clique no usuário desejado, clique na caixa de seleção 'Utilizado' e depois, no botão 'Salvar'. Note que na imagem ainda é possível atribuir a licença do módulo 'PAV – Vendas' para 976 usuários cadastrados. Note também que não é possível atribuir a licença do módulo 'PAV – Assistência Técnica' a nenhum usuário cadastrado.

Ao atribuir uma licença a um usuário, será consumida uma utilização e o número no campo 'Disponível' diminuirá em uma unidade.

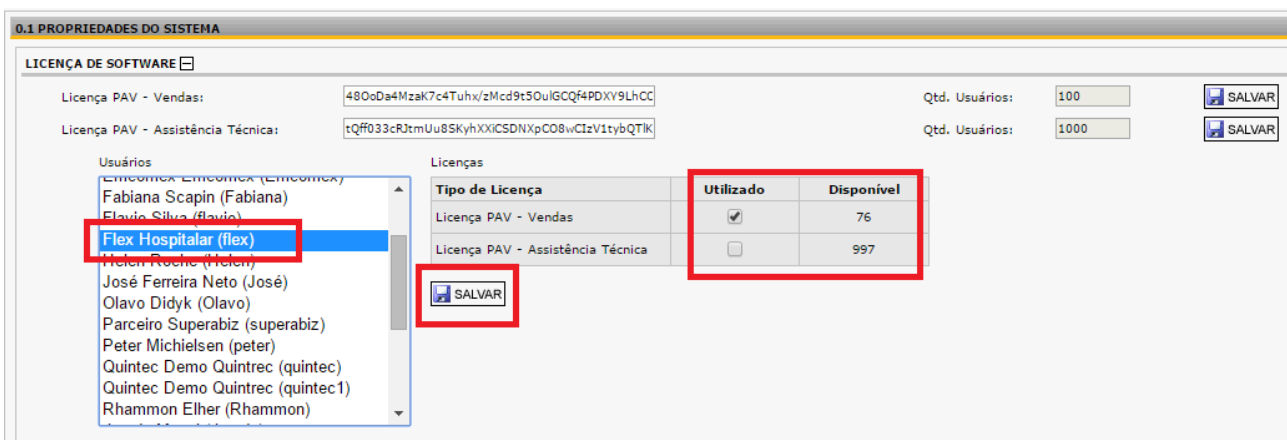


Figura 12.2 - Atribuição de licença a um usuário

**Atenção:** Não esqueça de clicar no botão 'Salvar' ao atribuir uma licença a um usuário, como mostra a figura abaixo:

**Atenção:** Caso o usuário não possua permissão de acesso ao módulo específico, será exibida uma tela restringindo o acesso, como mostra a imagem abaixo:

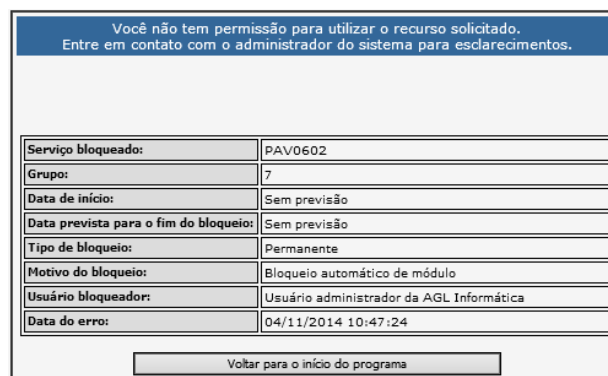


Figura 12.3 - Restrição de acesso À tela do PAV – one

## 12.2. Como abrir um chamado no PAV – Assistência Técnica

Para abrir um novo chamado é necessário se autenticar no PAV e realizar o passo-a-passo abaixo:

Clique no menu 6.2 Contratos.

The screenshot shows the SAP PAV interface. On the left, the 'MENU PRINCIPAL' is visible with the '6.2 Contratos' option highlighted in red. The main area displays the '6.2 CONTRATOS' screen with various filters and a table of contracts.

**FILTROS**

Nº do contrato:

Código do VAR/MASTER: --Todos--

Cliente Final:

Status: Autorizado

Descrição:

Item:

**PESQUISAR** **EXPORTAR** **LIMPAR FORMULÁRIO**

Página 1 de 1 - 1 item

		Nº do Contrato	Cód. Cliente	Cliente
1	<a href="#">Detalhe</a>	663	10826652000133	AGL Sistemas Estratégicos

Figura 12.4 - Contratos

Verifique qual o contrato para o qual deseja criar um chamado e clique em detalhe.

**6.2 CONTRATOS**

FILTROS

Nº do contrato:

Código do VAR/MASTER:

Cliente Final:

Status:

Descrição:

Item:

Página 1 de 1 - 13 item(s)

		Nº do Contrato	Cód. Cliente	Cliente
1		145	➔ 04759644000119	AGL Sistemas Corporativos
2	<b>Detalhe</b>	146	➔ 04759644000119	AGL Sistemas Corporativos
3		147	➔ 04759644000119	AGL Sistemas Corporativos
4	<b>Detalhe</b>	148	➔ 04759644000119	AGL Sistemas Corporativos
5	<b>Detalhe</b>	149	➔ 04759644000119	AGL Sistemas Corporativos

Figura 12.5 - Itens de Contrato

A tela de itens de contrato irá abrir e será possível escolher para qual item do contrato deseja criar um chamado. Clique em abrir chamado.

**6.2.1 ITENS DE CONTRATO**

**DADOS DE CONTRATO**

Nº do contrato: 663

VAR: AGL Sistemas Estratégicos

Status: Autorizado

Descrição: Para avaliações de softwares

Página 1 de 2 - 24 item(ns) em

1 2

	Item	Cód.Item	Nome Item	Nº Série Fabr.	Nº Série	Status Cartão	Data de Início	Data Final	Data Rescisão	Cliente Final
	<b>Abrir Chamado</b> <b>Histórico Chamado</b>	NFS-e	Nota Fiscal de Serviço Eletrônica via parceiro	1058	1058	Ativo	07/11/2014	01/12/2016		10826652000133
2	<b>Abrir Chamado</b> <b>Histórico Chamado</b>	2 NFS-e	Nota Fiscal de Serviço Eletrônica via parceiro	1059	1059	Ativo	07/11/2014	01/12/2016		10826652000133

Figura 12.6 - Abrir chamado

A tela de abertura de chamados será aberta. Nesta tela já serão apresentados os dados do contrato e do item do contrato. Será necessário definir um assunto/sintoma e se necessário um tipo de problema e tipo de chamado. É possível também anexar documentos para facilitar o atendimento ao chamado.

6.2.1.1 CHAMADO			
<b>CHAMADO</b>			
Cliente:	10826652000133		
Consultoria:	AGL Sistemas Estratégicos	Status chamado:	Pendente
Pessoa de contato:	Adriano		
Nº de série do fabricante:	1058		
Nº de série:	1058	Criado em:	02/07/2015 12:17
Add-on:	NFS-e		
Descrição:	Nota Fiscal de Serviço Eletrônico	Nº do contrato:	663
Grupo de itens:		Data final:	01/12/2016
Assunto/Sintoma:			
<b>GERAL</b>			
Tipo problema:			
Tipo de chamada:			
Responsável:			
<b>OBSERVAÇÕES</b>			

Figura 12.7 - Chamado

**Atenção:** Ao digitar um assunto/sintoma o sistema irá verificar se já existem soluções com o mesmo assunto/sintoma cadastrados no banco de dados e se houver irá abrir uma tela para visualização das soluções já cadastradas no sistema.

**6.2.1.1 CHAMADO**

**CHAMADO**

Cliente: 10826652000133  
 Consultoria: AGL Sistemas Estratégicos  
 Pessoa de contato: Adriano  
 Status chamado: Pendente

Nº de série do fabricante: 1058  
 Nº de série: 1058  
 Criado em: 02/07/2015 11:37

Add-on: NFS-e  
 Descrição: Nota Fiscal de Serviço Eletrônico  
 Nº do contrato: 663  
 Grupo de itens:  
 Data final: 01/12/2016

Assunto/Sintoma: **rejeição**

**GERAL**

Tipo problema:  
Tipo de chamada:  
Responsável:

**OBSERVAÇÕES**

A página em 192.168.0.6 diz:

Existem recomendações para este mesmo assunto. Deseja visualizar?

Figura 12.8 - Soluções na tela de chamado

Ao abrir a tela de soluções, é possível utilizar os campos de busca para verificação de soluções publicadas.

**6.3 SOLUÇÕES**

FILTROS

Item: NFS-e

Sintoma: rejeição

Causa:

Solução:

Observações:

Tipo de procura: Todas as palavras no texto

Página 1 de 1 - 4 item(ns) encontrado(s)

	Sintoma	Causa	Solução	Observações	
1	30/05/2014	Rejeição de PAS.		Utilizar uma pesquisa formatada no campo de sequência de numeração no SAP.	A Prefeitura de Lençóis Paulista valida o RPS, isso significa que enquanto a prefeitura não validar o RPS o cliente não poderá fazer um novo envio.
2	10/06/2014	Rejeição de desconto na nota.		Na nota de serviço não é permitido ter mais que um serviço prestado e também não pode ter mais que uma quantidade.	Criamos uma função no add-on que concatena todas as linhas em uma só fazendo com que na nota saia somente uma linha com todos os serviços prestados pelo cliente.
3	25/06/2014	Rejeição: Inscrição Municipal Inválida.		Verificar se I.M. está correto.	
4	03/10/2014	Rejeição: Problemas ao recuperar o certificado digital vinculado.		Entrar em contato com a Prefeitura para solução dessa Rejeição.	

Figura 12.9 - Soluções

Após a criação do chamado, será apresentado o número do chamado no canto direito da tela.

Figura 12.10 - Código do chamado

Para acompanhar seu chamado, é possível verificar o histórico de chamados nos itens do contrato, ou através do menu 6.4 Gerencial - Histórico de chamados.

Nº do Chamado	Nº do Contrato	Cód. Cliente	Nome do Cliente	Nº Série Fabr.	Nº Série	Data de criação	Item	Nome do Item	
1	1151	663	10826652000133	AGL Sistemas Estratégicos	1058	1058	08/01/2015 12:44	NFS-e	Nota Fiscal de Serviço Eletrônica via parceiro
2	1460	663	10826652000133	AGL Sistemas Estratégicos	120068	120068	17/03/2015 11:12	NF-e	Nota Fiscal Eletrônica Federal

Figura 12.11 - Histórico de Chamados

### 12.3. Como criar usuários para contatos no PAV – Assistência Técnica

Ao instalar e configurar o PAV – one e PAV - Configurador e depois de configurar a licença do módulo 'assistência técnica' no PAV – one, é necessário seguir alguns passos para que um usuário consiga ter acesso ao módulo de assistência técnica.

Primeiro, é necessário realizar login no SAP Business One e entrar no cadastro do contato que irá acessar o módulo de Assistência Técnica do PAV - one. Caso não exista, será necessário criar o contato no Parceiro de Negócios, como mostra a imagem abaixo:

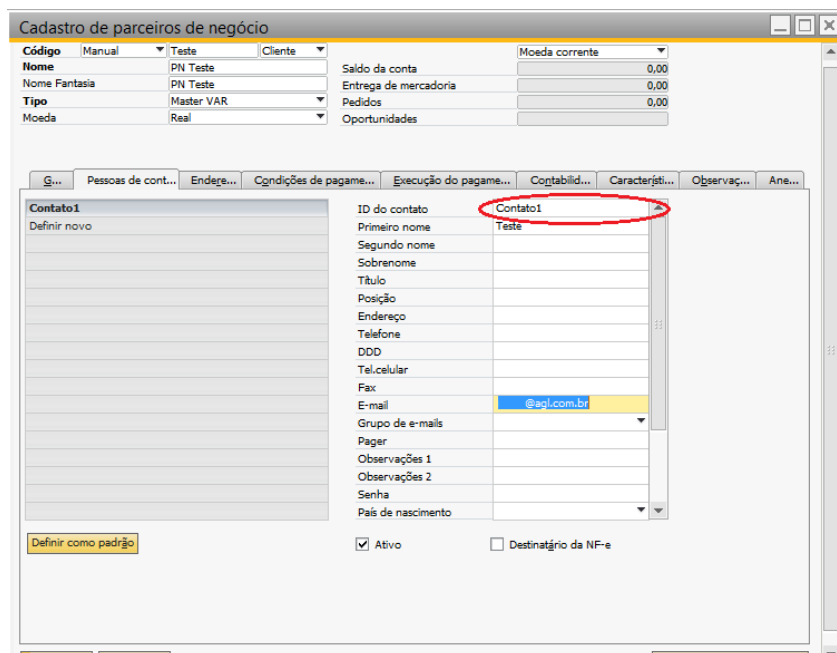


Figura 12.12 - Contato no SAP Business One

É necessário, no cadastro do contato, inserir as seguintes informações: 'Primeiro nome', 'E-mail' e 'ID do usuário no PAV'. Feito isso, será necessário clicar em atualizar o contato. As imagens abaixo mostram os campos que são obrigatórios:



Código	Manual	Teste	Ciente	Moeda corrente	
Nome	PN Teste			Saldo da conta	0,00
Nome Fantasia	PN Teste			Entrega de mercadoria	0,00
Tipo	Master VAR			Pedidos	0,00
Moeda	Real			Oportunidades	

ID do contato	Contato1
Primeiro nome	Teste
Segundo nome	
Sobrenome	
Título	
Posição	
Endereço	
Telefone	
DDD	
Tel.celular	
Fax	
E-mail	@agl.com.br
Grupo de e-mails	
Pager	
Observações 1	
Observações 2	
Senha	
País de nascimento	

Ativo     Destinatário da NF-e

Figura 12.13 - Campos obrigatórios no Contato

Nome	PN Teste	Saldo da conta	0,00
Nome Fantasia	PN Teste	Entrega de mercadoria	0,00
Tipo	Master VAR	Pedidos	0,00
Moeda	Real	Oportunidades	

Endereço	
Telefone	
DDD	
Tel.celular	
Fax	
E-mail	@agl.com.br
Grupo de e-mails	
Pager	
Observações 1	
Observações 2	
Senha	
País de nascimento	
Data de nascimento	
Sexo	
Profissão	
Local de nascimento	
Recebe NFS-e?	NÃO
Id do usuário no PAV	Contato1

Ativo     Destinatário da NF-e

Figura 12.14 - Campos obrigatórios no Contato (continuação)

Feito isso, é necessário entrar no PAV - Configurador como administrador e criar um usuário com a mesma informação digitada no campo 'ID do usuário no PAV' no SAP Business One. É necessário que este usuário esteja no grupo 'Assistência Técnica'.

Figura 12.15 - Criação do usuário no PAV - Configurador

Após a criação do usuário, entre no PAV - one como administrador e clique no menu '0.1 Propriedades'. É obrigatória a atribuição da licença do módulo 'assistência técnica' para este usuário, caso contrário o usuário não terá acesso ao módulo. Clique no usuário criado, marque a opção 'utilizado' e clique em salvar, como é mostrado abaixo:

Tipo de Licença	Utilizado	Disponível
Licença PAV - Vendas	<input checked="" type="checkbox"/>	76
Licença PAV - Assistência Técnica	<input type="checkbox"/>	997

Figura 12.16 - Atribuição de Licença para o usuário no PAV - one

Toda a configuração necessária foi realizada. Agora será possível realizar o login com os dados do usuário.

Quando o usuário entrar na tela de login do PAV - one, ele deverá clicar em 'Primeiro Acesso'. Uma tela será aberta para ele digitar seu código de usuário e receber a senha de acesso.

UNE - PAV ONE

Receber senha de acesso

» Sua senha será encaminhada no seu endereço de e-mail pessoal.

Código do usuário: agladm

E-mail enviado com sucesso.  
Dentro de segundos você estará recebendo sua senha em seu e-mail pessoal.

Receber Senha Cancelar

Figura 12.17 - Primeiro acesso

Coloque o nome do usuário e clique em Receber Senha. A senha será enviada por e-mail.



Administrador PAV One <pav@agl.com.br>

Entrega automática de senhas AGL Informática

Para

@agl.com.br

**AGL Informática**

Portal do agente  
de vendas

Olá Sr(a) Teste.

Sua senha de acesso ao **Portal do agente de vendas** é secreta, pessoal e intransferível. Não deve ser revelada a ninguém. Memorize-a.

Senha: **dfauidfadh7yhuia**

*Esta é uma mensagem automática, por favor, não responda.*

EQUIPE DE SUPORTE  
[pav@agl.com.br](mailto:pav@agl.com.br)

Figura 12.18 - Senha acesso no email

Realize o login no PAV - one com o usuário criado e verifique se a navegação entre os menus está acontecendo corretamente. É possível alterar a senha de usuário na tela de login.

A partir de agora, o usuário poderá acessar o módulo de Assistência Técnica normalmente.

The screenshot shows the '6.1 MEU CADASTRO' form. The left sidebar has '6.1 Meu Cadastro' highlighted. The main form has the following fields: Empresa (Une Tecnologia da Informação Ltda), ID (Adriano), Título, Primeiro nome (Adriano), Segundo nome, Sobrenome, Data de nascimento, Sexo (Masculino), Profissão, Posição, E-mail, Telefone 1, DDD, Telefone celular, Fax, Pager, Endereço, País de nascimento (Brasil), Cidade de nascimento, Observações 1, and Observações 2. A 'SALVAR' button is at the bottom right.

Figura 12.19 - Meu cadastro

## 12.4. Como permitir ao agente de vendas criar chamados para os contatos de um parceiro de negócios

Caso não possua um agente de vendas, entre no PAV - one como administrador e clique em Agente de Vendas. Atribua o agente criado a um funcionário do SAP.

The screenshot shows the '1.1 DEFINIR NOVO AGENTE DE VENDAS' form. The left sidebar has '0.1 Propriedades' highlighted. The main form has the following fields: Login de acesso-sistema (LoginPAV), Número de empregado (1), Nome (José Ferreira Neto), E-mail (neto@sports.com.br), and Perfil (PC - Telas) (Usuários - Agentes de vendas). A 'SALVAR' button is at the bottom right.

Figura 12.20 - Cadastro do Agente de Vendas

Clique no menu '0.1 Propriedades' e atribua as licenças do módulo 'PAV - Vendas' e do módulo 'PAV - Assistência Técnica' ao agente de vendas.

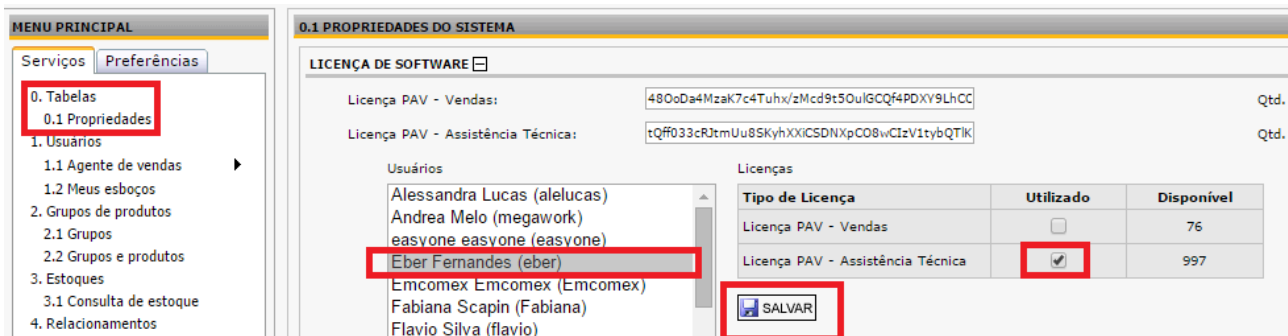


Figura 12.21 - Atribuição de Licenças

Clique no menu '1.1 Agente de vendas', clique em '1.1.2 Consultar' e clique no botão 'Permissões' do agente de vendas que irá alterar.

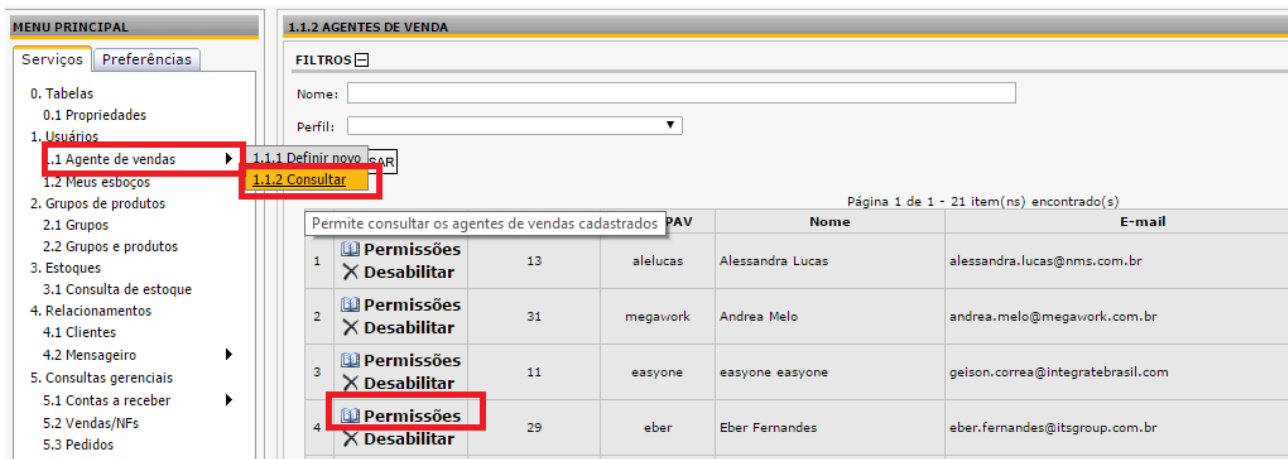


Figura 12.22 - Consulta de permissões de agente de vendas

No item 'Clientes' clique em 'Vincular'. O sistema irá abrir uma tela para selecionar as empresas que deseja que o agente de vendas tenha permissão de criar e visualizar chamados.

**1.1.2.1 PERMISSÕES DO AGENTE DE VENDAS**

**IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE**  
 Número de empregado: 13  
 Login PAV: alelucas  
 Nome: Alessandra Lucas

---

GRUPOS DE PRODUTOS	CLIENTES	VENDEDORES																														
<input type="checkbox"/> VINCULAR <input checked="" type="checkbox"/> EXCLUIR SELEÇÃO Página 1 de 1 - 3 item(ns) encontrado(s)	<input type="checkbox"/> VINCULAR <input checked="" type="checkbox"/> EXCLUIR SELEÇÃO Página 1 de 1 - 3 item(ns) encontrado(s)	<input type="checkbox"/> VINCULAR <input checked="" type="checkbox"/> EXCLUIR SELEÇÃO Página 1 de 1 - 1 item(ns) encontrado(s)																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th><input type="checkbox"/></th> <th>Nome</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Automóveis Import. - 103</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Automóveis Nacionais - 102</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Erdinger - 1</td> </tr> </tbody> </table>		<input type="checkbox"/>	Nome	1	<input type="checkbox"/>	Automóveis Import. - 103	2	<input type="checkbox"/>	Automóveis Nacionais - 102	3	<input type="checkbox"/>	Erdinger - 1	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th><input type="checkbox"/></th> <th>Nome</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Cia Athletica - C002</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Cliente Padrão - C999</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Confederação Brasileira de Futebol - C005</td> </tr> </tbody> </table>		<input type="checkbox"/>	Nome	1	<input type="checkbox"/>	Cia Athletica - C002	2	<input type="checkbox"/>	Cliente Padrão - C999	3	<input type="checkbox"/>	Confederação Brasileira de Futebol - C005	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th><input type="checkbox"/></th> <th>Nome</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>easyone - 9</td> </tr> </tbody> </table>		<input type="checkbox"/>	Nome	1	<input type="checkbox"/>	easyone - 9
	<input type="checkbox"/>	Nome																														
1	<input type="checkbox"/>	Automóveis Import. - 103																														
2	<input type="checkbox"/>	Automóveis Nacionais - 102																														
3	<input type="checkbox"/>	Erdinger - 1																														
	<input type="checkbox"/>	Nome																														
1	<input type="checkbox"/>	Cia Athletica - C002																														
2	<input type="checkbox"/>	Cliente Padrão - C999																														
3	<input type="checkbox"/>	Confederação Brasileira de Futebol - C005																														
	<input type="checkbox"/>	Nome																														
1	<input type="checkbox"/>	easyone - 9																														

Figura 12.23 - Permissões de agente de vendas

**Atenção:** É possível permitir que o agente de vendas crie e visualize chamado de todas as empresas.

Ao se autenticar com este agente de vendas, é possível visualizar os contratos e chamados e criar chamados específicos para cada cliente, escolhendo um contato relacionado à empresa.

**6.2.1.1 CHAMADO**

**CHAMADO**

Cliente:   
 Consultoria:  Status chamado: Pendente  
 Pessoa de contato:     
 Nº de série do fabricante:   
 Nº de série:  Criado em: 06/11/2014 11:51  
 Add-on:   
 Descrição: Nota Fiscal Eletrônica Fede Nº do contrato:   
 Grupo de itens:  Data final: 02/03/2015  
 Assunto/Sintoma:

Figura 12.24 - Abertura de chamados para contatos do parceiro de negócios

### 13. Suporte Técnico

Caso tenha dificuldades ou dúvidas, é possível contatar a equipe UNE por meio dos seguintes contatos:

Sistema PAV – one: [link](#)

E-mail: [pav@uneti.com.br](mailto:pav@uneti.com.br)

Site de atualizações: <http://www.uneti.com.br/noticias>

Telefone: (11) 5904-7979.

## Glossário

**Framework** - Em desenvolvimento de software, um framework é uma abstração que une códigos comuns entre vários projetos de software provendo uma funcionalidade genérica. O add-on Gerenciador de NF-e AGL utiliza o .NET framework 2.0 distribuído pela Microsoft.

**Add-on** - Nome que se dá a um recurso ou acessório que melhora ou aperfeiçoa a coisa à qual ele é acrescentado.

**DI-API** - *Data Interface - Application Programming Interface* - Interface de programação de aplicativos (add-ons) do SAP Business One.

**SMTP** - *Simple Mail Transfer Protocol*. Protocolo padrão para envio de e-mails através da Internet.