



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0175.00

Sistema: TOTVS RM

Módulo: GESTÃO DE RELACION. COM O CLIENTE

Processo: SOLICITAR AJUSTE – GESTOR UNIDADE



CEUMA
GRUPO EDUCACIONAL
CEUMA FAMAZ UNIEURO

Este Procedimento Operacional Padrão define as etapas necessárias de como Solicitar Ajuste de Ordem de Compra pelo Gestor de Unidade no Sistema TOTVS RM.

Índice

I. Etapa – Solicitar Ajuste.....	2
----------------------------------	---

ELABORAÇÃO
<ul style="list-style-type: none">• _____• Assistente de T&D• Maíra Lopes

APROVAÇÃO
<ul style="list-style-type: none">• _____• Coord. Desenv. de Sistemas• Michel Cordeiro



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0175.00

Sistema: TOTVS RM

Módulo: GESTÃO DE RELACION. COM O CLIENTE

Processo: SOLICITAR AJUSTE – GESTOR UNIDADE

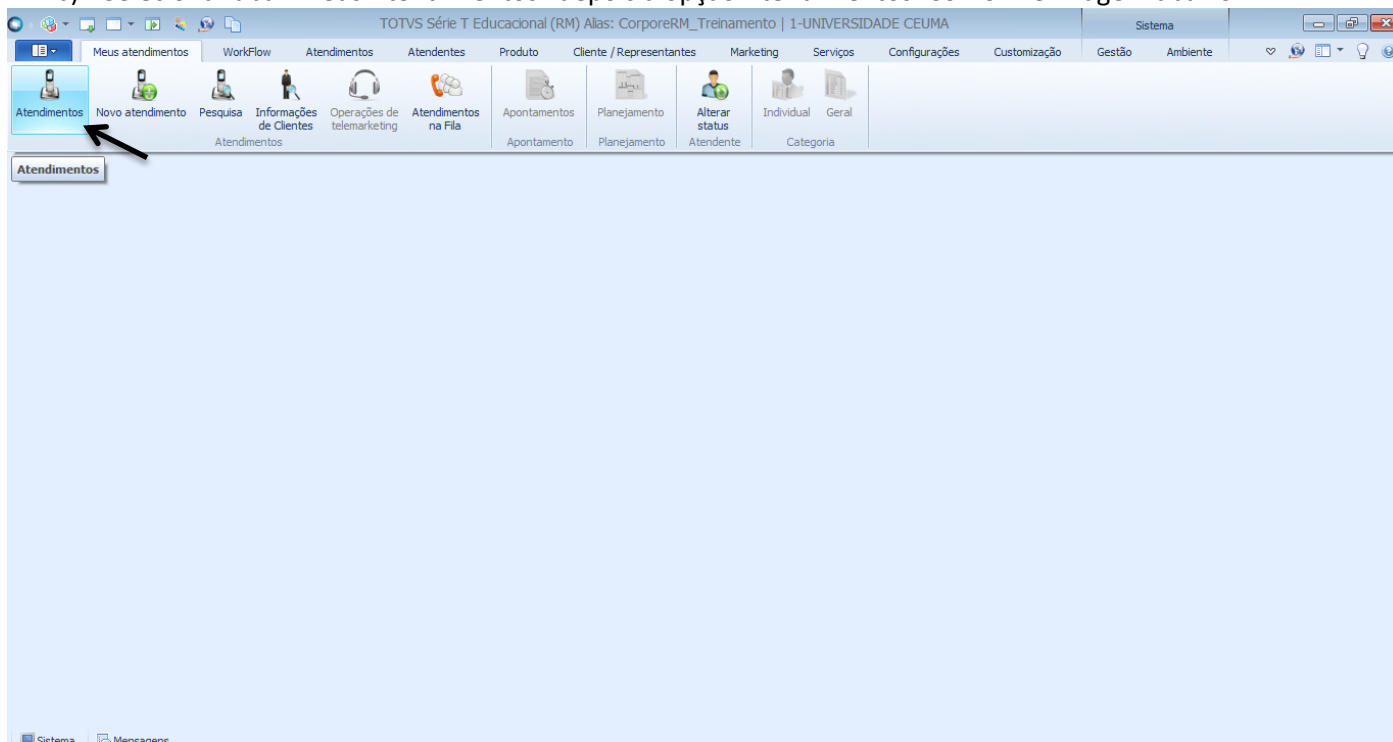


I. Etapa – Solicitar Ajuste

a) Acesse o Menu Principal, situado no canto superior esquerdo. Selecionar Gestão de Relacionamento com o Cliente.



b) Selecionar aba “Meus Atendimentos” depois a opção Atendimentos. Conforme imagem abaixo.





PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0175.00

Sistema: TOTVS RM

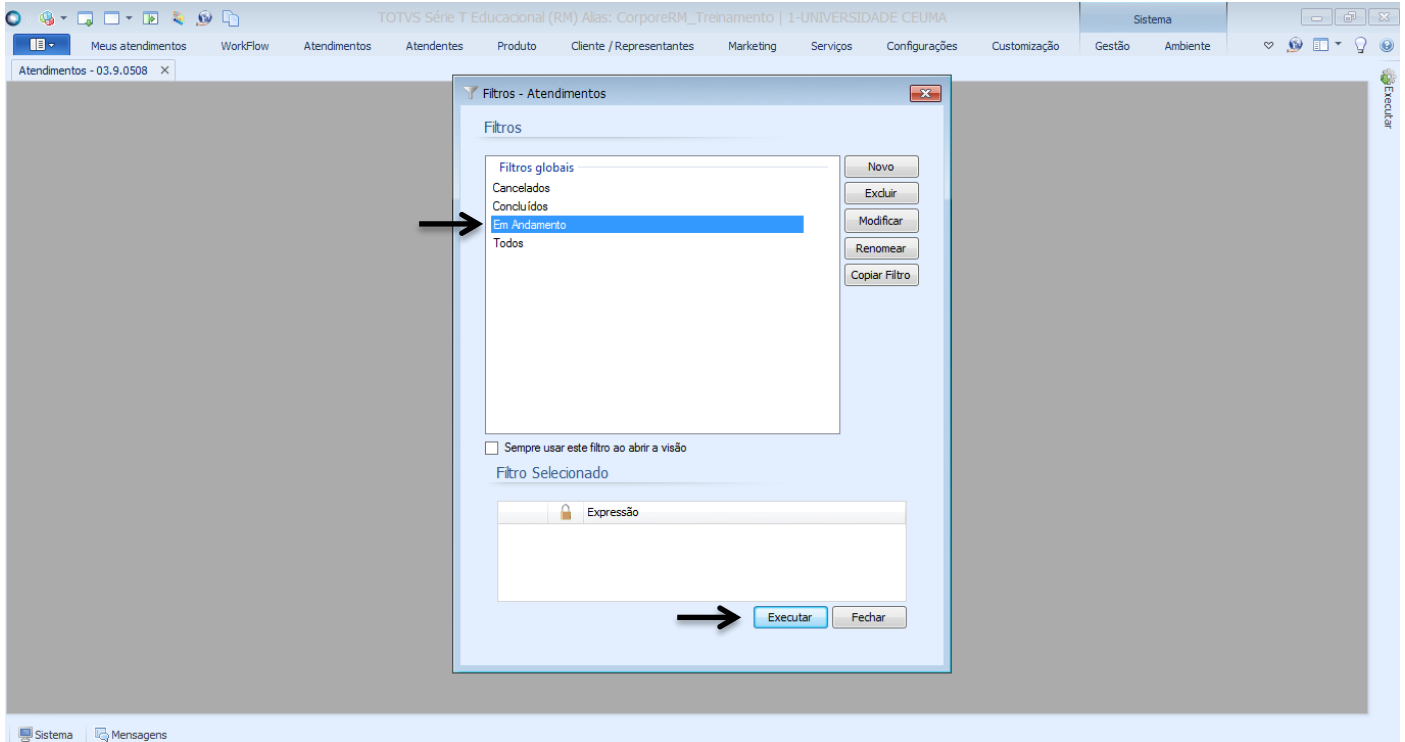
Módulo: GESTÃO DE RELACION. COM O CLIENTE

Processo: SOLICITAR AJUSTE – GESTOR UNIDADE

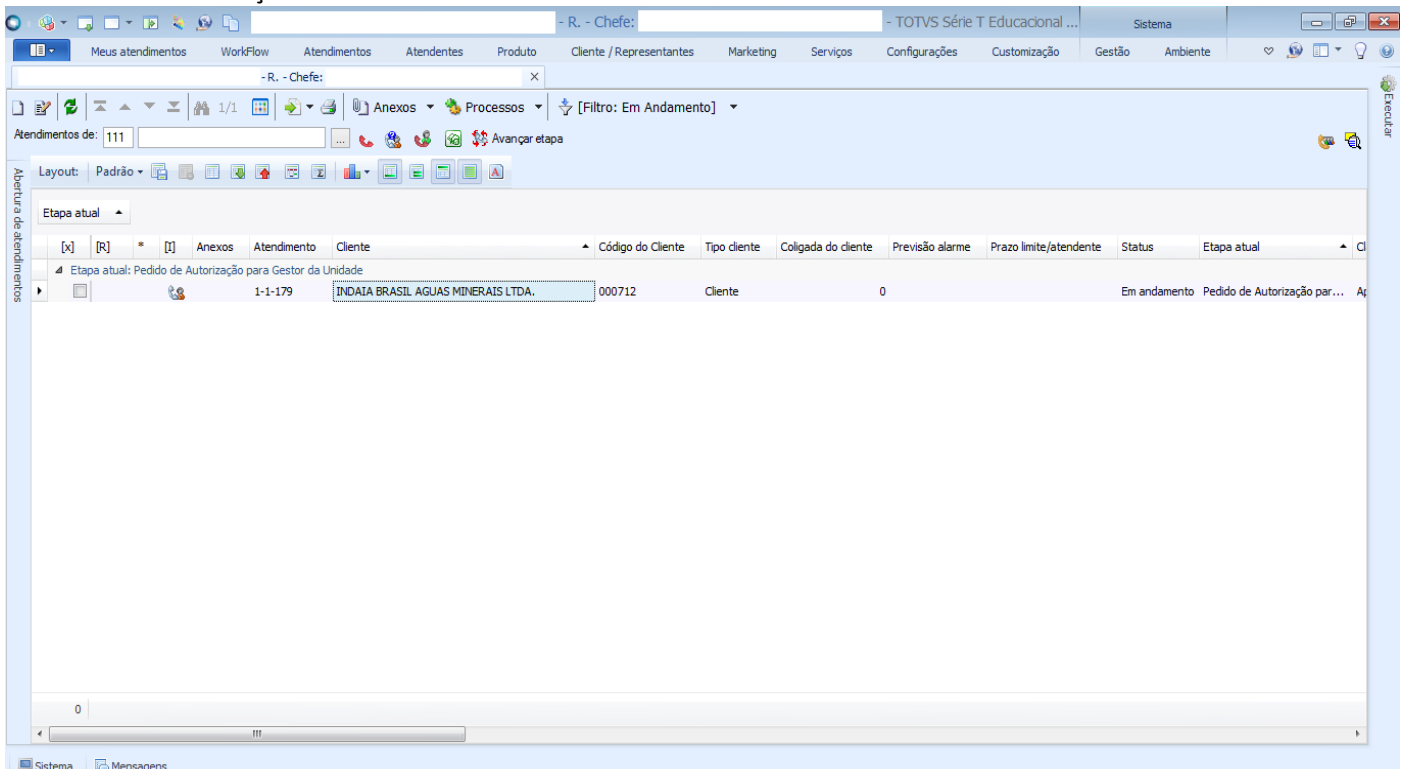


CEUMA
GRUPO EDUCACIONAL
CEUMA FAMAZ UNIEURO

- c) Escolha o filtro “Em Andamento” e clique no botão “EXECUTAR”. Serão apresentados os atendimentos que estão pendentes de análise.



- d) Aparecerão todos os atendimentos atribuídos ao Gestor. Deverá selecionar o atendimento para verificar suas informações clicando duas vezes sob o atendimento.





PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0175.00

Sistema: TOTVS RM

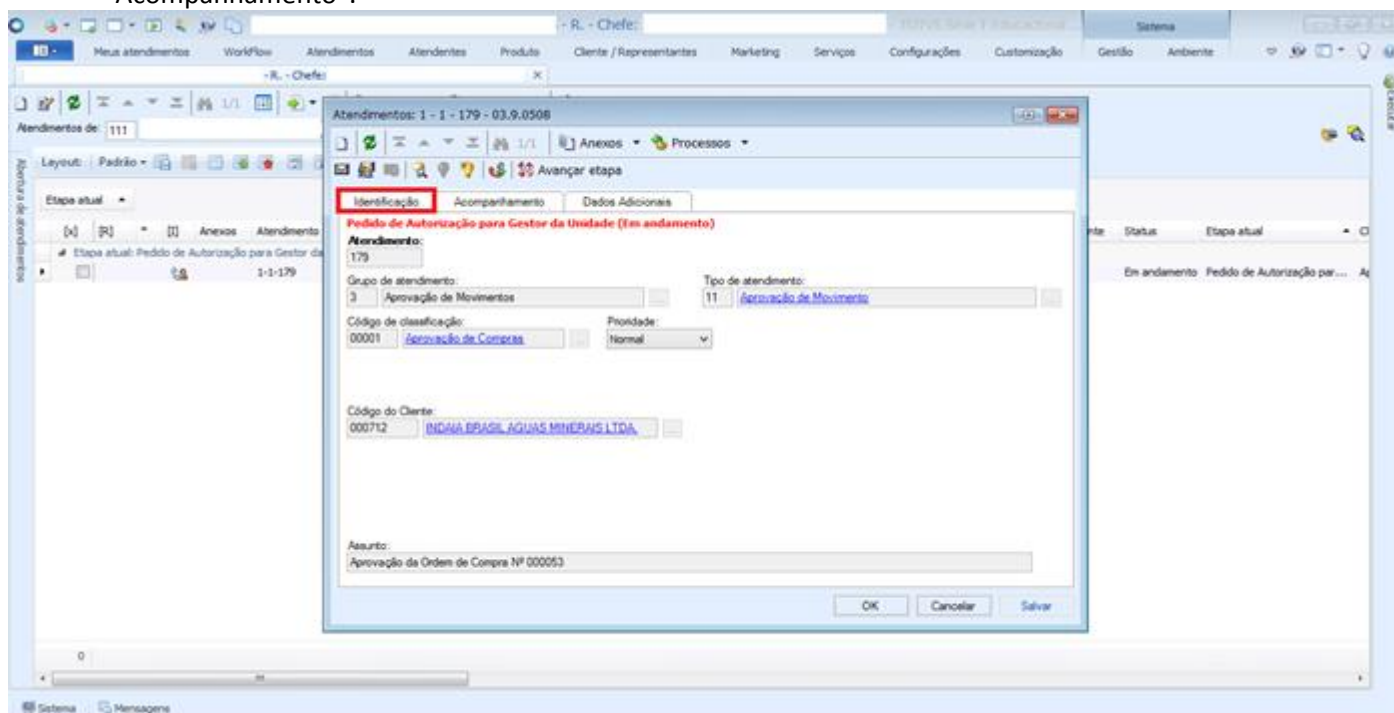
Módulo: GESTÃO DE RELACION. COM O CLIENTE

Processo: SOLICITAR AJUSTE – GESTOR UNIDADE

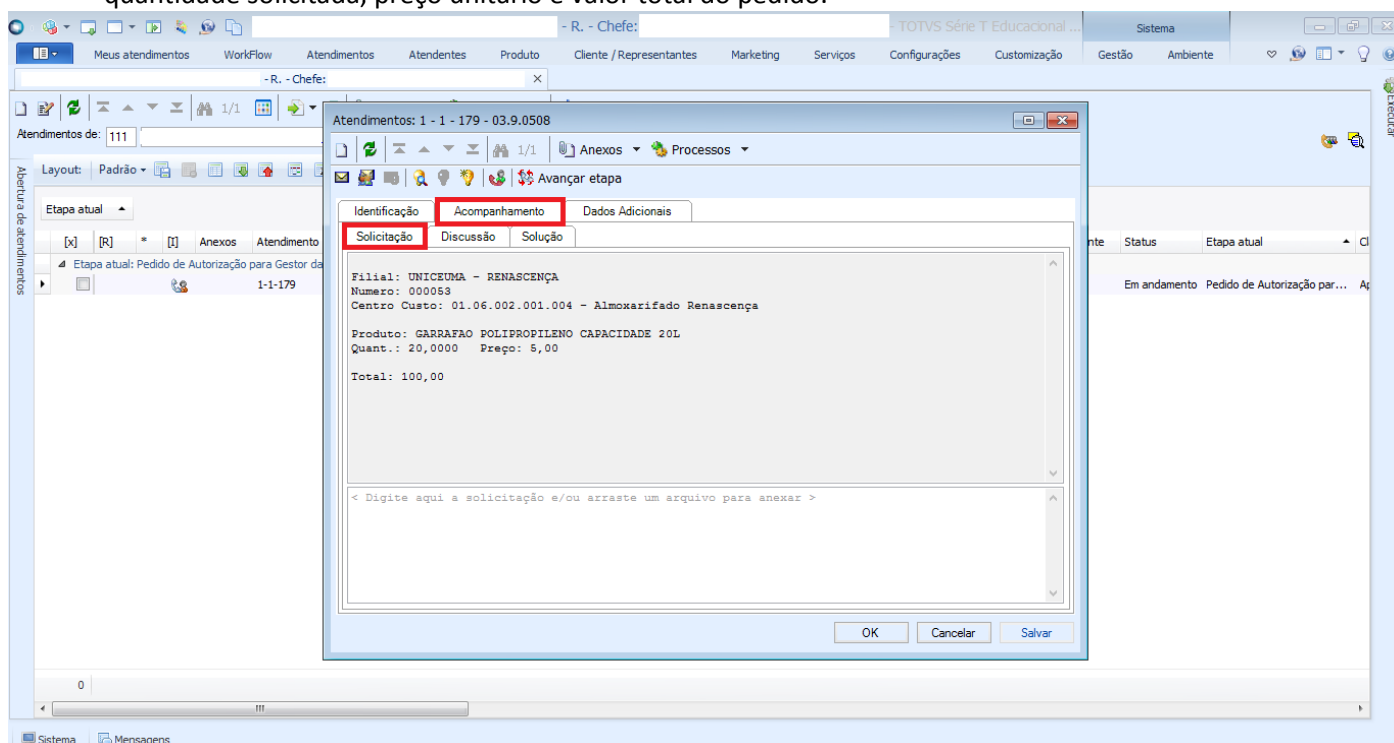


CEUMA
GRUPO EDUCACIONAL
CEUMA FAMAZ UNIEURO

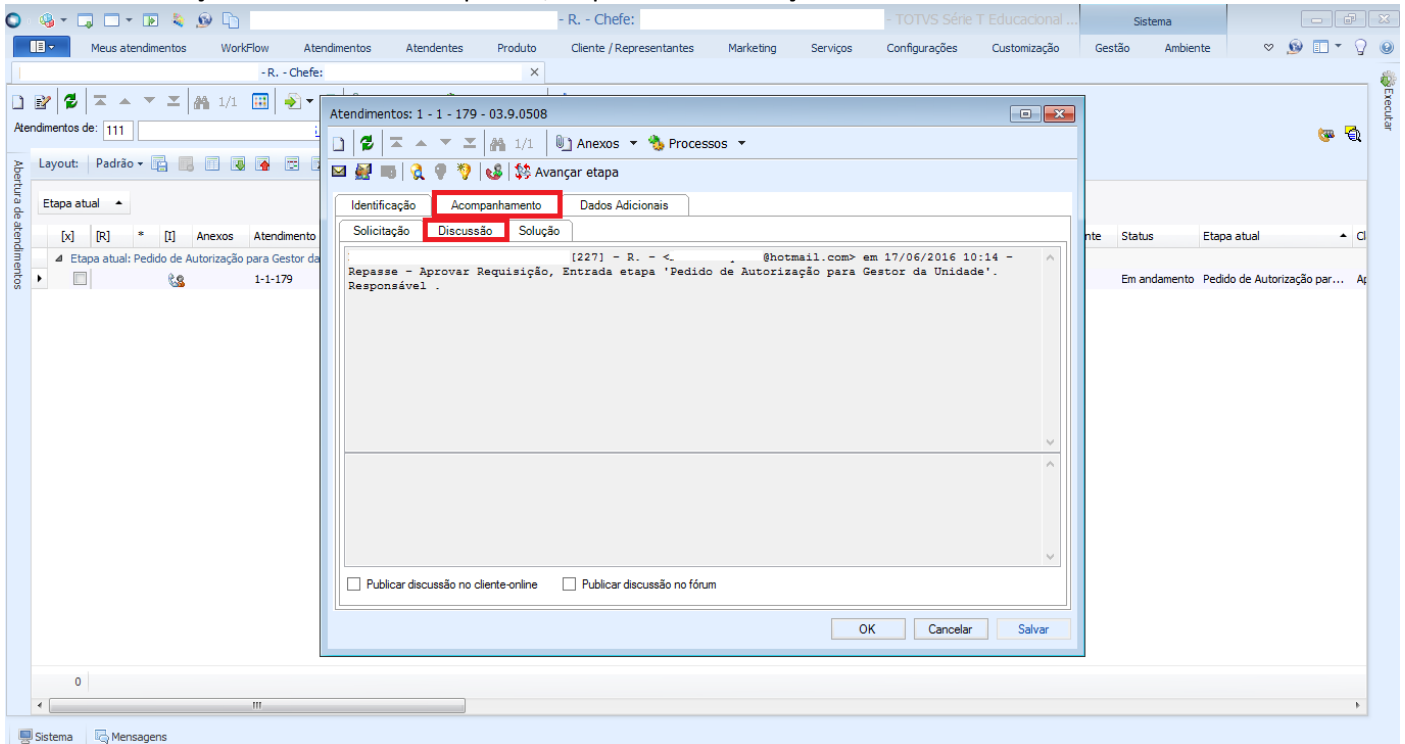
- e) Ao abrir o Atendimento na aba “Identificação” poderá consultar qual o número do atendimento, o grupo de atendimento, o tipo de atendimento, código de classificação, a prioridade, o código do cliente/fornecedor e o assunto do atendimento. Essa aba é meramente a título de informação. Siga para a aba “Acompanhamento”.



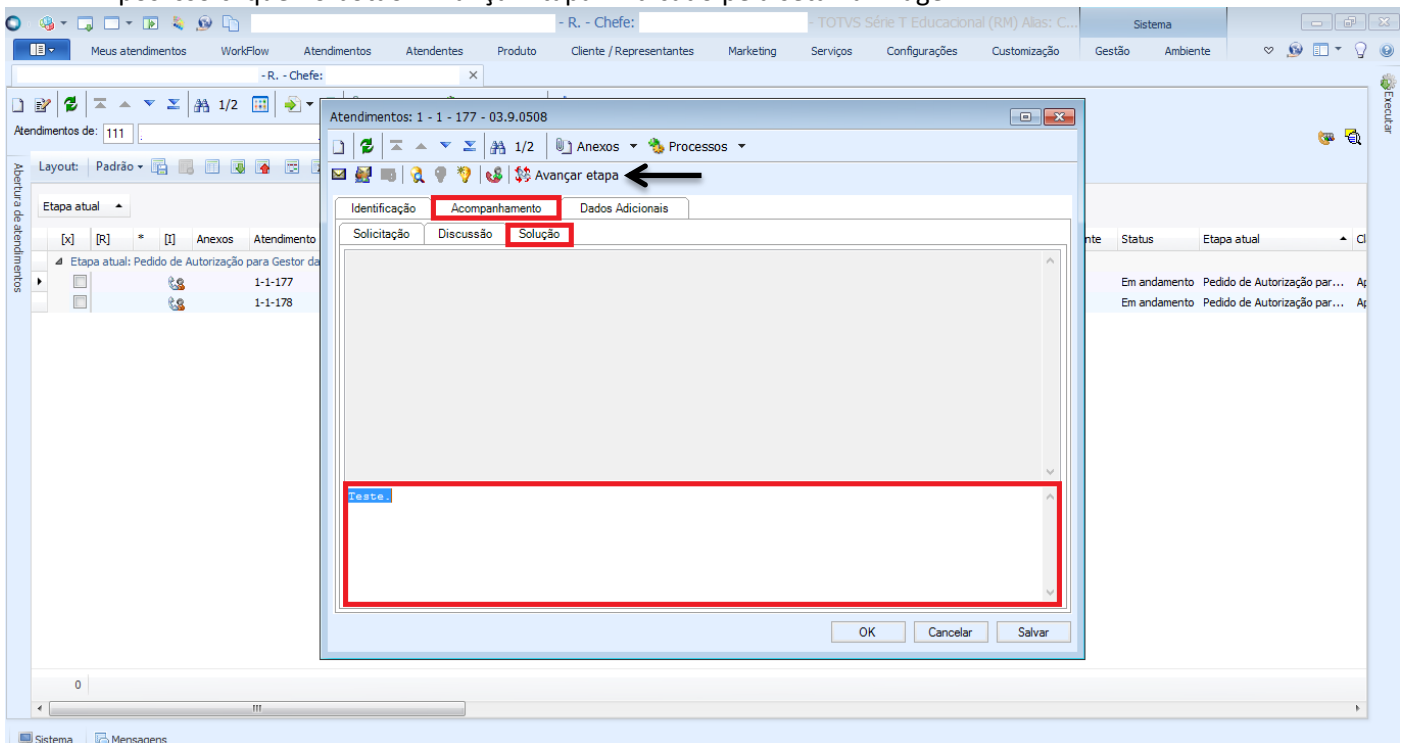
- f) Na aba “Acompanhamento” → “Solicitação” terá as informações sobre a ordem de compra. Virão as seguintes informações: filial, centro de custo solicitante, número da ordem de compra, nome do produto, quantidade solicitada, preço unitário e valor total do pedido.



- g) Na aba “Acompanhamento” → “Discussão” terá a informação de qual comprador gerou a ordem de compra. Em caso de ajuste a cotação reabrirá para o Comprador indicado na aba “Discussão”. Após verificar as informações referente ao comprador, vá para a aba “Solução”.

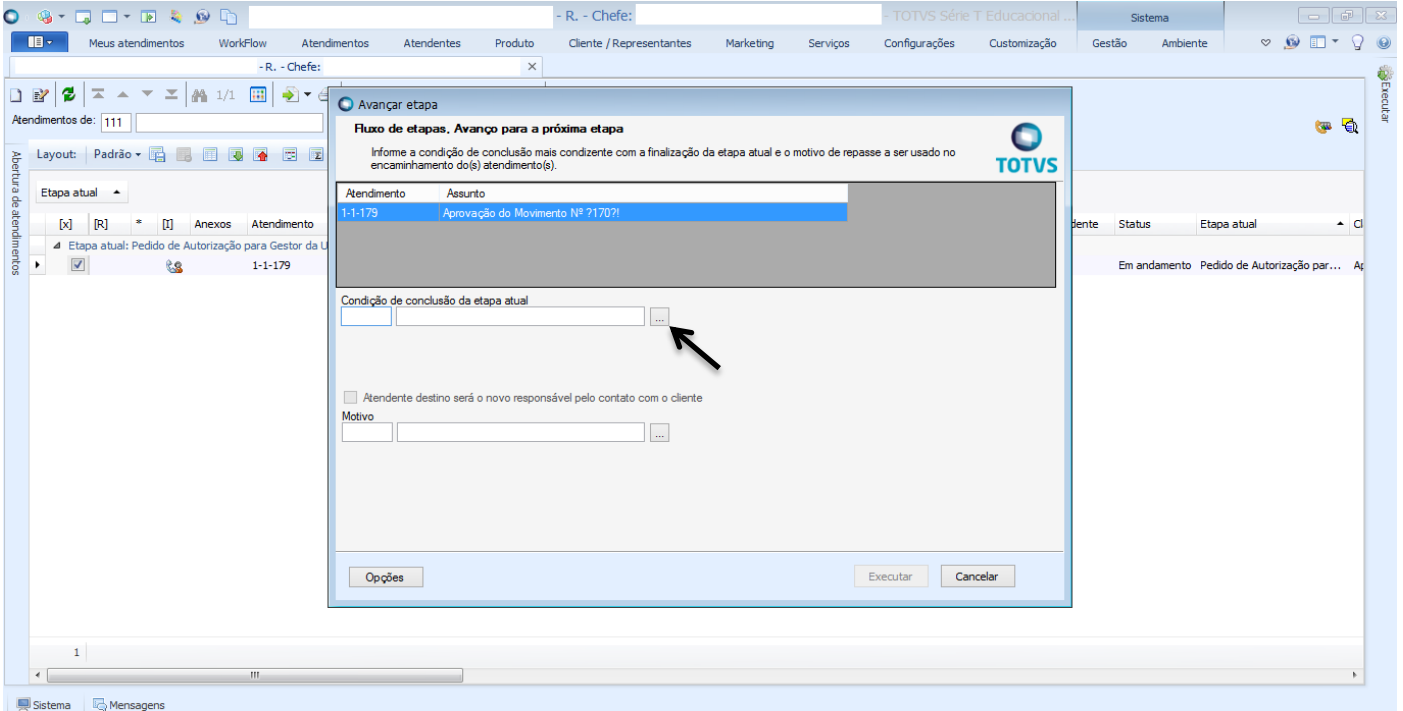


- h) Na aba “Acompanhamento” → “Solução” há um campo em branco onde deverá escrever o motivo da solicitação de ajuste. Após colocar a justificativa deverá clicar no botão “Salvar” para salvar a informação. Após isso clique no botão “Avançar Etapa” indicado pela seta na imagem.

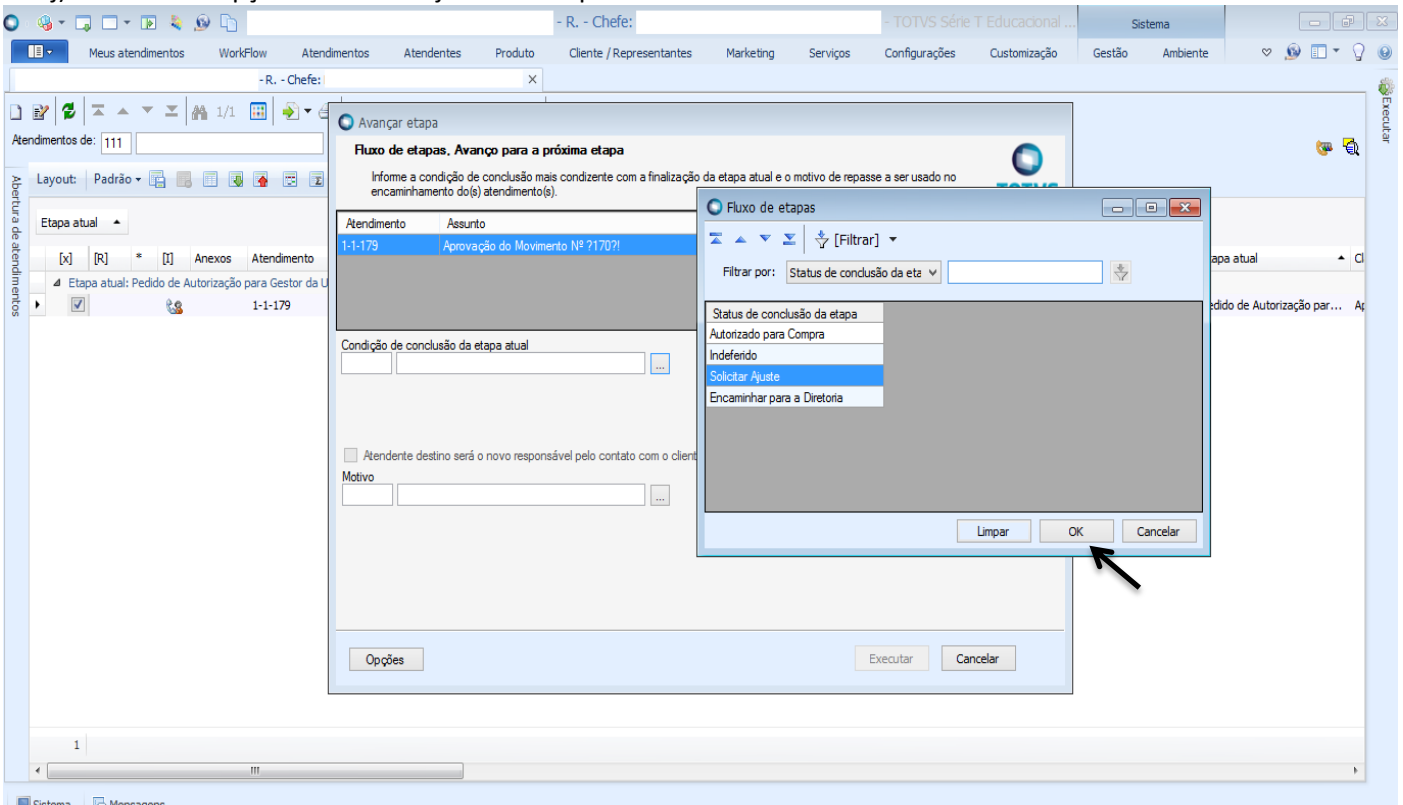


Obs: Ao Solicitar Ajuste o atendimento é excluído e ocorre a reabertura da cotação.

- i) Abrirá o Assistente de Fluxo de Etapas. Deverá selecionar qual a condição de conclusão da etapa atual clicando no botão com reticências.



- j) Escolha a opção – Solicitar Ajuste – e clique no botão “OK”.





PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0175.00

Sistema: TOTVS RM

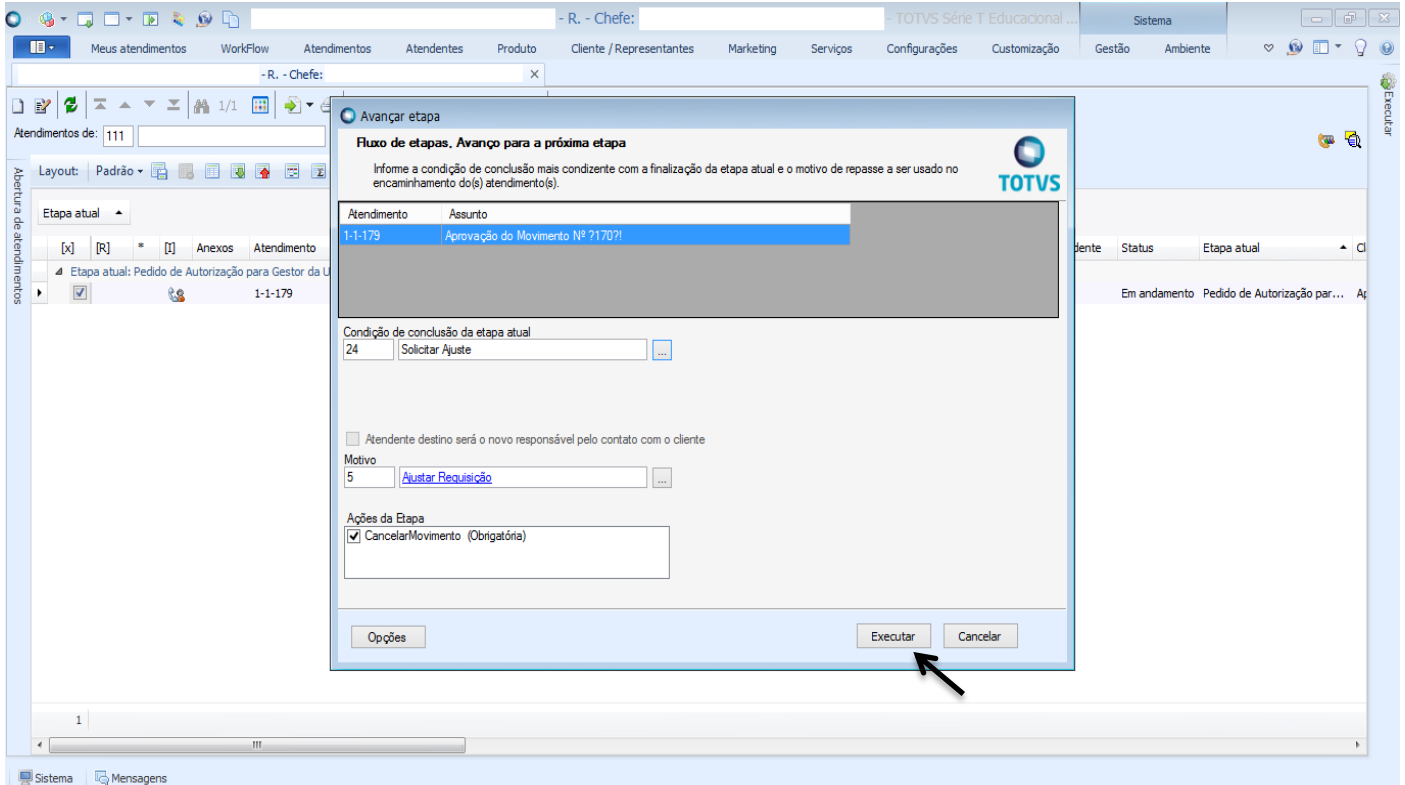
Módulo: GESTÃO DE RELACION. COM O CLIENTE

Processo: SOLICITAR AJUSTE – GESTOR UNIDADE

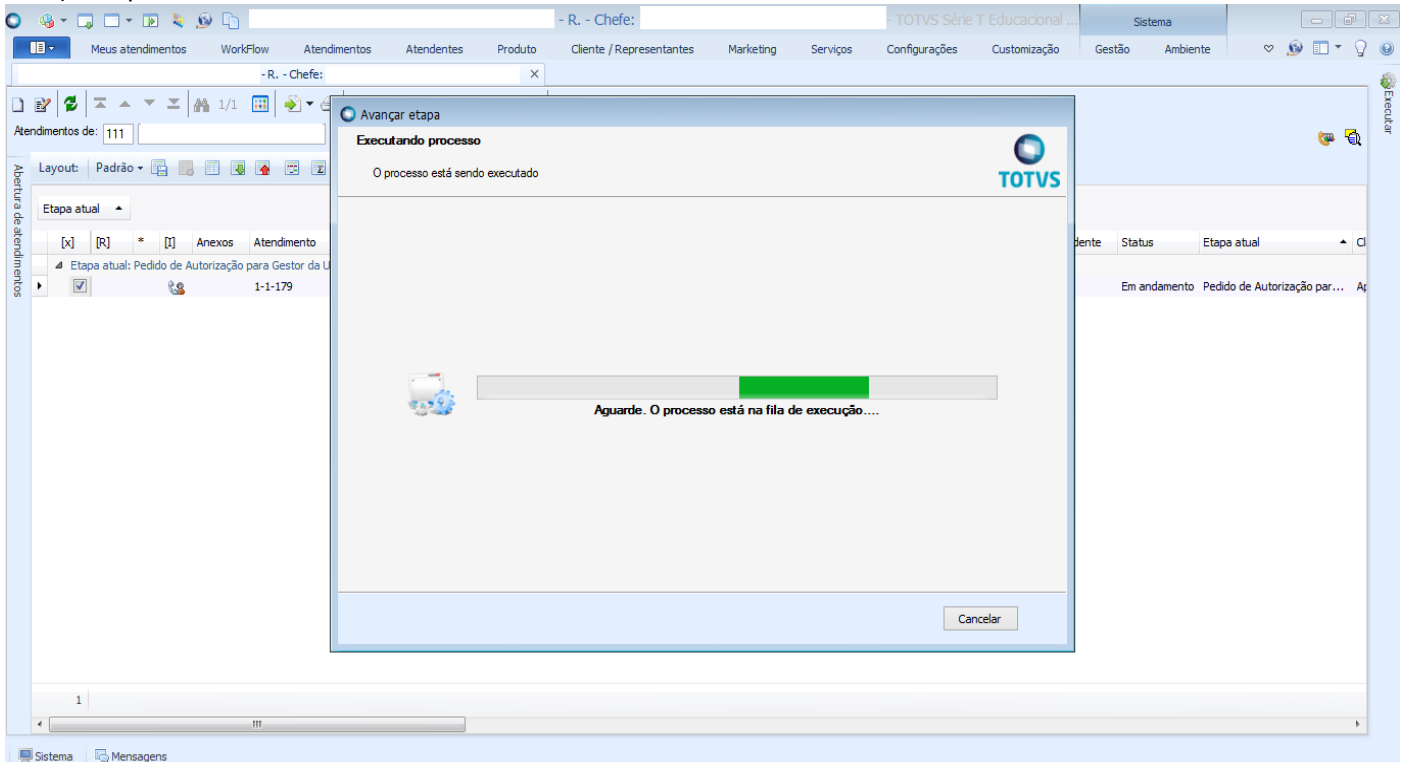


CEUMA
GRUPO EDUCACIONAL
CEUMA FAMAZ UNIEURO

- k) Após escolher o a condição de conclusão da etapa os outros campos se preencherão automaticamente. Clique no botão “Executar” para concluir o fluxo da etapa.



- l) O processo será executado.





PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0175.00

Sistema: TOTVS RM

Módulo: GESTÃO DE RELACION. COM O CLIENTE

Processo: SOLICITAR AJUSTE – GESTOR UNIDADE



CEUMA
GRUPO EDUCACIONAL
CEUMA FAMAZ UNIEURO

m) O processo será concluído com sucesso. O atendimento será excluído e a cotação reaberta.

The screenshot displays the TOTVS RM system interface. A central dialog box titled "Avançar etapa" (Advance step) is open, indicating that the process execution is complete. The dialog box contains the following information:

- Execução concluída** (Execution completed)
- A execução do processo foi concluída com sucesso.** (The execution of the process was completed successfully.)
- Solicitado em:** 17/06/2016 10:21:41
- Iniciado em:** 17/06/2016 10:21:43
- Finalizado em:** 17/06/2016 10:22:00

The dialog box also features a "Logs" section with a "Copiar" (Copy) button. The log entry reads: "SUCESSO: Atendimento [1-1-179] - Encaminhado para o atendente [1-111]! Avanço de etapa concluído. Nova etapa 'Ajuste do Movimento' sob responsabilidade do atendente [1-111]."

The background interface shows a menu bar with options like "Meus atendimentos", "Workflow", "Atendimentos", "Atendentes", "Produto", "Cliente / Representantes", "Marketing", "Serviços", "Configurações", "Customização", "Gestão", and "Ambiente". The main workspace displays a list of attendances, with the current one being "Pedido de Autorização para Gestor da Unidade" (Authorization request for the Unit Manager).