



TOTVS Protheus Módulo Call Center

O QUE É PROTHEUS?

AULA 19

POR PAULO BINDO

paulorbindo@gmail.com

O QUE É PROTHEUS?



O intuito desse material é auxiliar todos que queiram aprender Protheus de uma maneira fácil e didática sem termos técnicos. Abaixo estão as aulas anteriores para você não perder nada:

Todas as aulas estão disponíveis no link <https://www.supeerp.com.br/colunistas/>



<https://www.linkedin.com/paulo-bindo/>



<https://www.youtube.com/protheuscompaulobindo>



<https://www.supeerp.com.br/>



<https://www.facebook.com/Supeerp>



<https://www.instagram.com/protheuscompaulo/>



<https://www.udemy.com/user/paulo-roberto-bindo/>



O QUE É PROTHEUS?

Hoje Vamos aprender sobre o Call Center(SIGATMK) , um módulo que que traz ganhos significativos e centraliza todas as informações dos clientes, CRM, em um único lugar.

Através desta ferramenta é possível aumentar a força de vendas, efetuar gestão de reclamações e negociar títulos financeiros atrasados...todas as informações estão integradas ao ERP.

Temos um módulo que pode ser utilizado por qualquer segmento de mercado, desde a indústria até o comércio.

Pode-se ainda ter um processo automatizado integrando o ERP a uma URA , DAC ou CTI.



<https://www.linkedin.com/paulo-bindo/>



<https://www.youtube.com/protheuscompaulobindo>



<https://www.supeerp.com.br/>



<https://www.facebook.com/Supeerp>



<https://www.instagram.com/protheuscompaulo/>



<https://www.udemy.com/user/paulo-roberto-bindo/>



O QUE É PROTHEUS?

Temos alguns cadastros essenciais para se possa utiliza o módulo, o primeiro deles é o grupo de atendimento(TMKA040), neste cadastro define-se quais funcionalidades serão utilizadas em cada uma das telas de atendimento, como tempo médio de atendimento, serviço de SLA, envio de e-mails, tipo de hardware de telefonia....

Atualização do Grupo de Atendimento - ALTERAR

Outras Ações Fechar Salvar e Criar Novo Confirmar

Rotinas	Telefonia	TeleMarketing	TeleVendas	TeleCobrança	Lista de Contato	Agenda do Operador	Teleatendimento	Outros
Grupo* 01	Descricao* TESTE		T.M.A 05:00		Ligacoes* 3 - Ambos			



<https://www.linkedin.com/paulo-bindo/>



<https://www.youtube.com/protheuscompaulobindo>



<https://www.supeerp.com.br/>



<https://www.facebook.com/Supeerp>



<https://www.instagram.com/protheuscompaulo/>



<https://www.udemy.com/user/paulo-roberto-bindo/>



O QUE É PROTHEUS?

Precisamos também cadastrar um operador(TMKA090), neste cadastro definimos o tipo de atendimento que usuário terá acesso, qual grupo de operador ele pertence e até quais botões o usuário terá em sua tela.

Atualização de Operadores - ALTERAR Outras Ações

Cadastrais	Perfil	Telefonia	Outros
Codigo * 000001	Nome * Administrador	Nome Reduzid* Administrador	
Endereco	Bairro	Município	Estado
CEP	CPF/CNPJ	FAX	Participante
Nome Partic.		Telefone	

Configuração dos botões da barra de ferramentas

Atualização de Operadores ... Outras Ações Cancelar Salvar

ToolBar	Descrição dos Botões
<input checked="" type="checkbox"/>	Superior Copiar
<input checked="" type="checkbox"/>	Superior Colar
<input checked="" type="checkbox"/>	Superior Calculadora...
<input checked="" type="checkbox"/>	Superior Agenda...
<input checked="" type="checkbox"/>	Superior Gerenciador de Impressão...
<input checked="" type="checkbox"/>	Superior Help de Programa...
<input checked="" type="checkbox"/>	Superior Limpa o Atendimento
<input checked="" type="checkbox"/>	Superior Cancela o Atendimento
<input checked="" type="checkbox"/>	Superior Marketing Ativo

Marca / Desmarca Todos



<https://www.linkedin.com/paulo-bindo/>



<https://www.youtube.com/protheuscompaulobindo>



<https://www.supeerp.com.br/>



<https://www.facebook.com/Supeerp>



<https://www.instagram.com/protheuscompaulo/>



<https://www.udemy.com/user/paulo-roberto-bindo/>



O QUE É PROTHEUS?

Uma das telas é a de atendimento (TMKA271), é utilizada para registrar ocorrências com o cliente, podendo direcionar o atendimento para outras áreas da Empresa até que o problema seja solucionado

Atendimento - [01 - TESTE / 000001 - Administrador]

Atendimento Outras Ações

TeleMarketing | TeleVendas | Telegobrança

Atendimento * Data: 16/12/2021

Contato * Nome

Descricao Empresa Operador * 000001

Nome Midia Descricao

ADMINISTRADOR

Ligacao * Status * Comunicacao Descricao

Campanha Descricao Retorno Hora

Observacao Ch.Origem It.Ch.Origem Grupo Atend.

Assunto	Descricao	Produto	Descricao	Ocorrencia	Descricao	Acao	Descricao	Responsavel	Nome	Data Acao	Status	Observacao
										16/12/2021	Pendente	



<https://www.linkedin.com/paulo-bindo/>



<https://www.youtube.com/protheuscompaulobindo>



<https://www.supeerp.com.br/>



<https://www.facebook.com/Supeerp>



<https://www.instagram.com/protheuscompaulo/>



<https://www.udemy.com/user/paulo-roberto-bindo/>

O QUE É PROTHEUS?



Temos a tela do televendas(TMKA271), podendo registrar informações de uma ligação e gerar um orçamento, pedido de vendas e até emitir uma nota fiscal

Atendimento - [01 - TESTE / 000001 - Administrador]

Atendimento

TeleMarketing TeleVendas Telegobrança

Atendimento * 000001 Cliente * Loja * 01 Empresa

Contato Nome Contato Operador * 000001

Nome * ADMINISTRADOR Condição Tabela Operação * 2 - Orcamento

Midia Descrição Vendedor

Nome Marketing * Data 16/12/2021 Campanha

Item	Produto	Descricao	Sit.	Quantidade	Preco Unit.	Vlr.Item	Desconto	Valor Desc	A acrescimo	VlAcrescimo	Tipo E/S	Tp.Operacao	Cod. Fiscal	Prc. Tabela	Base ICMS	Armazem
01				1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				0,00	0,00	

Totais Impostos

Valor Mercadoria 0,00 ? Descontos 0,00 ? Suframa 0,00 ?

Acrécimo 0,00 ? Valor do Frete 0,00 ?

Despesas 0,00 ? Total do Pedido 0,00 ?

Ultima ligação Operador Status Operação Próxima ligação 00:00

Entidade Contato



<https://www.linkedin.com/paulo-bindo/>



<https://www.youtube.com/protheuscompaulobindo>



<https://www.supeerp.com.br/>



<https://www.facebook.com/Supeerp>



<https://www.instagram.com/protheuscompaulo/>



<https://www.udemy.com/user/paulo-roberto-bindo/>



O QUE É PROTHEUS?

Na tela de telecobrança(TMKA271) o atendente consegue visualizar todas as pendências e gerar uma nova negociação, podendo até efetuar a baixa de um título que está em aberto erroneamente ou que já tenha sido pago.

TOTVS | Gestão de Contratos

TOTVS Construção e Projetos MSSQL Teste12 Administrador 06/12/2021 Teste / Matriz

Contratos - Inclusão (Compras)

Outras Ações Fechar Confirmar

Cadastrais	Informativos/Impostos	Edital	Outros
Tp. Contrato* [dropdown]	Desc. Tipo [text field]	Nr. Contrato* 0000000000000002	Data Inicio* //
Dt. St. Vig //	Un. Vigência* [dropdown]	Vigencia 0	Data Final //
Moeda* 1	Cond. Pagto.* [dropdown]	Desc. Pagto [text field]	Dt. Assinat. //
Valor Atual	Reajuste S/N*	Indice	Descr Indice

Fornecedores	Planilhas	Multas/Bonificações	Documentos	Adiantamentos	Cauções Retidas	Cauções				
Nr Planilha	Fornecedor	Loja	Data Inicial	Valor Total	Saldo	Data Final	Tipo	Descr. Plan.	Un. Per. Rec.	Period Recor
000001		//		0,00	0,00	//				

Itens	Rateio Contábil por Item	Agrupadores de Estoque	Cronograma Financeiro	Cronograma Físico	Cronograma Contábil			
Nr do Item	Produto	Descricao	Unidade	Quantidade	VI. Unitario	Valor Total	Desconto %	VI. Desconto
001				0,0000	0,00	0,00	0,00	0,00



<https://www.linkedin.com/paulo-bindo/>



<https://www.youtube.com/protheuscompaulobindo>



<https://www.supeerp.com.br/>



<https://www.facebook.com/Supeerp>



<https://www.instagram.com/protheuscompaulo/>



<https://www.udemy.com/user/paulo-roberto-bindo/>



O QUE É PROTHEUS?

Existe ainda a funcionalidade de helpdesk(TMKA503A) e central de serviços(TMKA510A), aonde se inclui um chamado e depois faz-se a gestão dos chamados por SLA, podendo redirecionar para outro atendente ou grupo de atendimento

The screenshot displays two overlapping windows from the Protheus system. The left window, titled 'Atendimento - [01 - TESTE / 000001 - Administrador] - INCLUIR', shows a form for creating or editing a service request. It includes fields for 'Codigo*' (000001), 'Contato*', 'Nome Entidade', 'Cod Entidade', 'Email', 'Nome Produto', 'Nome Técnico', 'Nome Contato', 'Tipo Perfil', 'Nome', 'DDD', 'DT Abertura*' (16/12/2021), and 'Criticidade*'. At the bottom, there is a table with columns: Item, Ocorrência, Descrição, Ação, Descrição, Analista, Nome Analista, Equipe, and Nome Equipe. A single row is visible with values: 001, [blank], [blank], [blank], [blank], 000001, Administrador, 01, TESTE.

The right window, titled 'Central de Serviços - [01 - TESTE / 000001 - Administrador]', shows a list of service requests. It features a search bar, a dropdown for 'Ordem:' (set to '1 - Código'), and a 'Filtro:' button. Below is a table with columns: Chamado, SLA, % SLA, H:SLA, Workflow, Código, Contato, Nome Contato, Nome Entidade, Tipo Perfil, and Cod Entidade. The table is currently empty.



<https://www.linkedin.com/paulo-bindo/>



<https://www.youtube.com/protheuscompaulobindo>



<https://www.supeerp.com.br/>



<https://www.facebook.com/Supeerp>



<https://www.instagram.com/protheuscompaulo/>



<https://www.udemy.com/user/paulo-roberto-bindo/>



O QUE É PROTHEUS?

O módulo do CRM tem funcionalidade de listas de ligações e agenda de operador, tudo para facilitar e eliminar controle paralelos dentro da organização.

O serviço torna-se mais eficiente e organizado, retendo as informações dentro do ERP.

Na próxima aula, AULA 20, falaremos do módulo de controle de documentos, muito utilizado para documentos que exigem controles de geração, revisão e leitura.



<https://www.linkedin.com/paulo-bindo/>



<https://www.youtube.com/protheuscompaulobindo>



<https://www.supeerp.com.br/>



<https://www.facebook.com/Supeerp>



<https://www.instagram.com/protheuscompaulo/>



<https://www.udemy.com/user/paulo-roberto-bindo/>