



# Infor LN CRM Guia do usuário para CRM

---

Copyright © 2017 Infor

Todos os direitos reservados. As marcas e logomarcas definidas aqui são marcas comerciais e/ou marcas comerciais registradas da Infor. Todos os direitos reservados. Todas as outras marcas comerciais listadas aqui são de propriedade de seus respectivos proprietários.

### Notas importantes

O material contido nesta publicação (inclui toda e qualquer informação adicional) constitui e contém informação confidencial e de propriedade da Infor.

Ao ter acesso ao anexo, você reconhece e concorda que o material (incluindo qualquer modificação, tradução ou adaptação do mesmo) e todos os direitos autorais, segredos de negócios, todos os outros direitos, títulos e lucros, são de propriedade somente da Infor, e que você deve obter o direito, título ou qualquer ganho sob o material (inclusive em qualquer modificação, tradução ou adaptação do mesmo) em virtude da sua análise, exceto o direito não exclusivo para utilizar o material, somente em conexão e com o apoio da licença de uso do software disponibilizado à sua empresa pela Infor, conforme acordo separado ("Propósito").

Além disso, através do acesso ao material anexo, você reconhece e concorda em manter, tanto o material em estrita confidencialidade, quanto o uso do mesmo limitado ao Propósito descrito acima.

Embora a Infor tenha tomado o devido cuidado para assegurar que o material incluído nesta publicação esteja preciso e completo, a Infor não garante que a informação contida nesta publicação está completa, não contém erros tipográficos ou outros erros, ou que você encontrará seus requisitos específicos. Como tal, a Infor não assume e por meio desta se isenta de toda responsabilidade, resultante ou de qualquer forma, por qualquer perda ou dano ocasionado a qualquer pessoa ou entidade ou ainda por relatar erros ou omissão nesta publicação (incluindo informações complementares), se tais erros ou omissões resultarem da negligência, acidente ou qualquer outra causa.

### Reconhecimento da Marca Registrada

Qualquer empresa, produto, marca ou nome de serviço referenciado deve ser marca registrada por seus respectivos proprietários.

### Informação da Publicação

---

**Código do Documento** crmug (U9653)

---

**Liberação** 10.5 (10.5)

---

**Criado em** 21 de dezembro de 2017

---

---

# Tabela de Conteúdo

## Sobre este documento

<b>Capítulo 1 CRM</b> .....	<b>7</b>
CRM – visão geral.....	7
Dados mestres de gestão de relação com o cliente.....	7
Funcionalidade de gestão da relação com o cliente.....	7
CRM- Editor de texto.....	7
Sincronizar contatos e atividades do CRM com o Microsoft Exchange.....	8
<b>Capítulo 2 Dados mestres</b> .....	<b>9</b>
Endereços.....	14
Usar endereços.....	14
Definir formatos de endereço.....	15
Usar formatos de endereço.....	18
Parceiros de negócios.....	19
Definir parceiro de negócios.....	19
Contatos.....	20
Contatos do parceiro de negócios.....	20
<b>Capítulo 3 Marketing, vendas e utilitários</b> .....	<b>23</b>
CRM- funcionalidade.....	23
Oportunidades.....	23
Atividades.....	25
Cartas.....	27
Expressões de seleção.....	28
Relatórios.....	28
Cliente 360.....	29
<b>Capítulo 4 Editor de texto</b> .....	<b>31</b>
<b>Capítulo 5 Microsoft Exchange</b> .....	<b>45</b>
Sincronizar contatos e atividades do CRM com o Microsoft Exchange.....	45

---

---

Parâmetros e dados mestres de sincronização.....	45
Sincronizar contatos e atividades.....	46
<b>Apêndice A Glossário.....</b>	<b>49</b>

**Índice**

---

## Sobre este documento

Este documento descreve o processo de configuração e de uso da gestão de relacionamento com o cliente (CRM) para:

- Especificar e rastrear dados de venda e de marketing de maneira flexível
- Registrar informações sobre parceiros de negócios potenciais e atuais
- Usar oportunidades para registrar e monitorar potenciais de venda
- Criar, programar e reportar várias atividades de venda e de marketing
- Configurar e usar o editor de texto
- Sincronizar contatos e atividades entre o CRM e o Microsoft Exchange

### Resumo do documento

Número do capítulo	Título do capítulo	Conteúdo
Capítulo 1	CRM	Visão geral do CRM
Capítulo 2	Dados mestres	Configuração do CRM
Capítulo 3	Marketing, vendas e utilitários	Funcionalidade do CRM
Capítulo 4	Editor de texto	Configuração e uso do editor de texto
Capítulo 5	Microsoft Exchange	Sincronização de contatos e atividades do CRM com o Microsoft Exchange

### Como ler este documento

Este documento foi criado a partir de tópicos da Ajuda online. Assim, as referências a outras seções são apresentadas como mostra o exemplo a seguir:

Para obter detalhes, consulte a *Introdução*. Para localizar a seção citada, consulte o Índice ou use o Índice remissivo no fim do documento.

Termos sublinhados indicam um link para uma definição do glossário. Se visualizar este documento online, você pode clicar no termo sublinhado para ir até a definição do glossário no fim do documento.

### Entrando em contato com a Infor

Se você tiver perguntas sobre os produtos da Infor, visite o portal Infor Xtreme Support em [www.infor.com/inforxtreme](http://www.infor.com/inforxtreme).

Se atualizarmos este documento após a liberação do produto, a nova versão será postada neste site. É recomendável que você verifique este site periodicamente para obter a documentação atualizada.

Se tiver comentários sobre a documentação da Infor, entre em contato com [documentation@infor.com](mailto:documentation@infor.com).

## CRM – visão geral

Para permanecer competitivo e lucrativo, é preciso identificar, comunicar e rastrear as necessidades dos parceiros de negócio. Em CRM, é possível especificar e rastrear dados de vendas e marketing de maneira flexível. É possível especificar informações sobre parceiros de negócios em potencial, manter informações adicionais sobre parceiros de negócios atuais, usar oportunidades para registrar e monitorar potenciais de vendas e criar, programar e relatar sobre várias atividades de vendas e marketing. É possível sincronizar contatos e atividades entre o CRM e o Microsoft Exchange.

O CRM não possui um conjunto de etapas obrigatórias. Todas as informações são opcionais.

## Dados mestres de gestão de relação com o cliente

Para poder usar o CRM, é preciso definir os dados mestres.

Para mais informações, consulte o *CRM- dados mestres* (p. 9).

## Funcionalidade de gestão da relação com o cliente

Use o CRM para realizar o seguinte:

- Aproveitar oportunidades
- Definir atividades
- Criar cartas
- Criar expressões de seleção
- Criar relatórios
- usar a sessão Cliente 360

Para mais informações, consulte o *CRM- funcionalidade* (p. 23).

## CRM- Editor de texto

Ao criar cartas, é possível usar o Editor de texto para manter o formato de cartas padrão.

Ao criar expressões de seleção, é possível usar o Editor de texto para criar expressões.

Para mais informações, consulte o *CRM- Editor de texto (p. 31)*.

## Sincronizar contatos e atividades do CRM com o Microsoft Exchange

Contatos do LN podem ser sincronizados com o Microsoft Exchange.

Atividades com os tipos **Chamada** ou **Compromisso** podem ser sincronizadas como eventos de calendário entre o LN e o Microsoft Exchange. Os calendários são sincronizados em ambas as direções.

Para mais informações, consulte o *Sincronizar contatos e atividades do CRM com o Microsoft Exchange (p. 45)*.

### CRM- dados mestres

Você deve definir os seguintes dados mestres a serem usados na gestão de relações com o cliente (CRM):

- **Parâmetros de CRM**  
Os parâmetros para a gestão da relação com o cliente.
- **Endereços**  
A definição de endereços e formatos de endereço.
- **Parceiros de negócios, contatos e funcionários**  
As sessões para trabalhar com parceiros de negócios, contatos e funcionários.
- **Sessões opcionais**  
As sessões com informações básicas sobre a gestão da relação com o cliente.
- **Atributos**  
Para a configuração dos atributos, que são usados para registrar informações distintas sobre parceiros de negócio, contatos, atividades, oportunidades, cartas e relatórios.

#### Parâmetros de CRM

##### Parâmetros de CRM (tdsmi0100m000)

Essa sessão exibe as seguintes caixas de grupo:

- **Oportunidades**  
Contém parâmetros para oportunidades.
- **Contatos**  
Contém um conjunto de atributos padrão para contatos.
- **Conjunto atributos padrão para parceiro de negócios**  
Contém conjuntos de atributos para parceiros de negócios. É possível vincular um conjunto de atributos padrão a várias funções do parceiro de negócios.
- **Conjunto de atributos padrão para parceiro de negócios potencial**  
Contém conjuntos de atributos para clientes em potencial. É possível vincular um conjunto de atributos padrão a várias funções de parceiro de negócios.

- **Diversos**  
Contém parâmetros gerais usados em todo o CRM.

### Nota

É possível inserir configurações padrão para um usuário ou grupo de usuários na sessão Padrões por usuário (tdsmi0520m000). As configurações definidas nessa sessão substituem aquelas especificadas na sessão Parâmetros de CRM (tdsmi0100m000).

### Parâmetros COM (tccom0000s000)

É possível definir os seguintes parâmetros do CRM nesta sessão:

- grupos de números para parceiros de negócios, contatos, endereços e atividades
- série para parceiros de negócios, contatos, endereços, tarefas, compromissos, chamados, malas-diretas e e-mails
- o campo **Iniciais baseadas em** para contatos
- a caixa de seleção **Sincron. contratos**
- os campos **Caminho para anexos** e **Tam. máx. e-mail** para e-mails
- a caixa de seleção **Sincronizar atividades**.

### Endereços

Para comunicar-se com pessoas e organizações no CRM, é preciso definir:

- endereços na sessão Endereços (tccom4530m000)
- formatos de endereço na sessão Formatos de endereço (tccom4535m000).

Para mais informações, consulte o:

- *Usar endereços (p. 14)*
- *Definir formatos de endereço (p. 15)*
- *Usar formatos de endereço (p. 18)*

### Parceiros de negócios, contatos e funcionários

No CRM, você trabalha com parceiros de negócio, contatos e funcionários que podem ser especificados nas seguintes sessões:

- **Parceiros de negócios**  
Parc. de neg. (tccom4100s000)
- **Contatos**  
Contato (tccom1640m000)
- **Funcionários**  
Funcionários - Geral (tccom0101m000)

Para mais informações, consulte o:

- *Parceiros de negócios*
- *Contatos do parceiro de negócios (p. 20)*

- Definir funcionários

## Sessões opcionais

As seguintes sessões são opcionais. Cada sessão inclui informações básicas sobre o CRM:

- **Saudações (tcmcs1120m000)**  
Utilize esta sessão para definir saudações que podem ser usadas para apresentações em cartas endereçadas a contatos.
- **Fases (tdsmi0103m000)**  
Utilize esta sessão para definir fases, que permitem acompanhar um estágio ou fase em particular no processo de vendas.
- **Tipos de oportunidade (tdsmi0107m000)**  
Utilize esta sessão para definir tipos de oportunidade que podem ser usados para classificar oportunidades.
- **Processos de vendas (tdsmi0108m000)**  
Utilize esta sessão para definir processos de vendas, que são metodologias de vendas padrão que devem ser seguidas ao trabalhar em uma oportunidade.
- **Fases por processo de vendas (tdsmi0109m000)**  
Utilize esta sessão para definir as fases para um processo de vendas.
- **Atenções (tcmcs1122m000)**  
Utilize esta sessão para definir códigos de atenção, que são mensagens que podem ser vinculadas a qualquer contato, oportunidade ou atividade.
- **Promoções (tcmcs1123m000)**  
Utilize esta sessão para definir promoções, que podem ser usadas para apresentar itens dados a contatos para agradecer pelo negócio ou indicar que tipo de atividade promocional foi usado junto a um determinado parceiro de negócios.
- **Fontes (tcmcs1124m000)**  
Utilize esta sessão para definir origens para acompanhar se os parceiros de negócios são contactados. Por exemplo, uma companhia que vai a feiras comerciais pode desejar saber quantos novos clientes em potencial recebeu ao participar da feira.
- **Códigos de indústria (tcmcs1125m000)**  
Utilize esta sessão para definir códigos do setor, que são usados para classificar parceiros de negócios por tipo de negócio com o objetivo de, por exemplo, segmentar clientes para gestão de território e campanhas.
- **Cargos de comprador (tcmcs1126m000)**  
Utilize esta sessão para definir as funções do comprador, que são usadas para classificar os poderes de tomada de decisão de um contato em uma oportunidade.

## Atributos

É possível vincular atributos aos seguintes objetos de negócios:

- Parceiros de negócios
- Contatos

- Oportunidades
- Atividades

Além disso, é possível usar informações de atributo em relatórios e cartas.

É preciso concluir as seguintes etapas para definir atributos e conjuntos de atributos:

### **Passo 1: Criar atributos**

Crie atributos na sessão Atributos (tdsmi0550m000).

#### **Notas**

- Os campos na guia **Referência** são opcionais. Não é preciso preenchê-los e nenhuma referência ou aplicação de zoom precisar ocorrer.
- Os atributos são muito similares aos campos do LN. Por exemplo, pode ser usada uma calculadora nos atributos de número inteiro e fração, da mesma maneira que nos campos numéricos padrão do LN. O calendário pode ser usado em atributos de data também.
- Se um atributo for do tipo **Opção**, preencha as opções na sessão Opções por atributo (tdsmi0151m000).

### **Passo 2: Criar conjuntos de atributos**

É possível criar vários atributos para vincular a um objeto de negócios. Se você desejar anexar os mesmos atributos juntos, use a sessão Conjuntos de atributos (tdsmi0152m000) para criar conjuntos de atributos.

### **Passo 3: Vincular atributos a conjuntos de atributos**

Vincule os atributos ao conjunto de atributos na sessão Atributos por conjunto de atributos (tdsmi0153m000). Um atributo pode aparecer em mais de um conjunto de atributos.

Os conjuntos de atributos podem ser adicionados nas seguintes sessões:

- Atributos por parceiro de negócios (tdsmi1101m000)
- Atributos por oportunidade (tdsmi1111m000)
- Atributos por contato (tdsmi1123m000)
- Atributos por atividade (tdsmi2101m000)

### **Passo 4: Vincular atributos a objetos de negócios**

Os atributos podem ser vinculados a objetos de negócios da seguinte maneira:

- Usando conjuntos de atributos padrão, que podem ser definidos na sessão Padrões por usuário (tdsmi0520m000) ou Parâmetros de CRM (tdsmi0100m000).
- Adicionando globalmente um conjunto de atributos a vários parceiros de negócios, oportunidades e assim por diante de uma só vez na sessão Adição global de atributos (tdsmi2210m000).

- Adicionando globalmente atividades a vários parceiros de negócios, oportunidades e assim por diante de uma só vez na sessão Adição global de atividades (tdsmi2210m100). A adição de atividades nessa sessão deve estar baseada em um modelo de atividade ao qual um conjunto de atributos esteja vinculado na sessão Modelos de atividade (tdsmi0155m000).
- Adicionando manualmente atributos a objetos de negócios específicos. É possível adicionar atributos um a um ou por conjunto de atributos nas seguintes sessões:
  - **Parc. de neg. (tccom4100s000)**  
Adicione atributos a um parceiro de negócios na guia **Atributos adicionais**, que se refere à sessão Atributos por parceiro de negócios (tdsmi1101m000).
  - **Oportunidade (tdsmi1610m000)**  
Adicione atributos a uma oportunidade na guia **Atributos adicionais**, que se refere à sessão Atributos por oportunidade (tdsmi1111m000).
  - **Contato (tccom1640m000)**  
Adicione atributos a um contato na guia **Atributos adicionais**, que se refere à sessão Atributos por contato (tdsmi1123m000).
  - **Atividades (tccom6100m000)**  
Adicione atributos a uma atividade na guia **Atributos adicionais** das sessões Compromisso (tccom6600m100), Chamada (tccom6600m200), Tarefa (tccom6600m300) ou End. (tccom6600m400), que se referem à sessão Atributos por atividade (tdsmi2101m000).

## Passo 5: Insira os valores para os atributos

Na guia **Atributos adicionais** das sessões Parc. de neg. (tccom4100s000), Oportunidade (tdsmi1610m000), Contato (tccom1640m000) e Atividades (tccom6100m000), é possível inserir valores para os atributos.

Com base no tipo de atributo, a calculadora ou calendário pode estar disponível ao inserir valores. É obrigatório inserir um valor se o atributo estiver configurado dessa maneira.

### Exemplo

- **Atributo vinculado a um parceiro de negócios**  
Uma companhia decidiu verificar se os fornecedores têm ou não certificação ISO 9000. Ao criar o atributo chamado ISO 9000? e vinculá-lo a cada um dos fornecedores, a companhia pode rastrear essas informações. A companhia define o valor padrão dessa expressão para Não.
- **Atributo vinculado a uma atividade**  
Uma companhia criou uma atividade usada para rastrear reclamações do armazém a fornecedores. Um atributo chamado COMP = Reclamações, que lista as informações que se desejam rastrear sempre que surgir um problema, é anexado a essa atividade. Um dos atributos é um campo em que o funcionário do armazém classifica a resposta do fornecedor. Os valores disponíveis são Ótimo, Bom, Ruim e Inaceitável.

- **Conjunto de atributos**

A cada ano, a companhia realiza uma pesquisa de satisfação do cliente. Cada uma das perguntas da pesquisa é criada como um atributo e todas as perguntas são agrupadas em um conjunto de atributos.

## Endereços

### Usar endereços

Use endereços para registrar as informações necessárias para comunicar-se com pessoas e organizações. Defina endereços para:

- Companhias
- Departamentos
- Funcionários
- Armazéns
- Parceiros de negócios
- Contatos
- companhias de faturação
- Bancos

### Distâncias

Além disso, é possível definir endereços para outros locais e/ou áreas entre os quais deseja definir as distâncias. É possível definir as distâncias nas seguintes sessões:

- Tabela de distância entre CEP/Código postal (tccom4538m000)
- Tabela de distância entre cidades (tccom4537m000)

### Formatos de endereço

É possível usar os formatos de endereço para definir como o endereço deve ser impresso.

### A abreviação do estado ou província

Em alguns países, é costumeiro usar a abreviação de um nome de estado ou província, em vez do nome completo, ao imprimir o endereço. Se você especificar a abreviação do nome do estado ou da província na sessão Estados/Municípios (tcmcs1143m000), o LN imprimirá a abreviação. Se você não especificar uma abreviação, o LN imprimirá o texto especificado para a descrição de estado ou província. Ao definir uma companhia em LN, é preciso definir o endereço da companhia. O endereço da companhia é usado em Finanças.

## Endereços do parceiro de negócios

Ao definir um parceiro de negócios, você define os dados mestres do parceiro de negócios e, então, os detalhes para cada função do parceiro de negócios. Defina um endereço para cada função. O endereço dos dados mestres do parceiro de negócios é o endereço padrão para as funções.

É possível usar essa funcionalidade para registrar o endereço principal da organização, bem como endereços específicos dos departamentos e armazéns.

## Endereço por tipo de documento

Os endereços especificados para parceiros de negócios, contatos, armazéns e outros são os endereços padrão. Por exemplo, o endereço do parceiro de negócios receptor é o padrão na ordem de expedição. Ao criar a ordem, é possível selecionar um endereço diferente para ela.

## Relatório de imposto norte-americano e canadense

Para relatório de imposto sobre vendas canadense e norte-americano, o estado ou província e o código GEO são usados para determinar:

- a jurisdição tributária em que as transações ocorrem
- a quais autoridades o imposto deve ser pago.

## CEP e códigos postais

O LN usa o CEP ou o código postal para determinar a distância entre os endereços de entrega, se você tiver definido as distâncias na sessão Tabela de distância entre CEP/Código postal (tcom4538m000).

Também é possível usar os CEPs para indicar áreas em que é arriscado fazer negócios e bloquear transações com parceiros de negócios nessas áreas.

## Definir formatos de endereço

Defina um formato de endereço usando a sessão Formatos de endereços (tcom4135s000).

Para cada campo de endereço, defina para onde e como ele deve ser impresso especificando:

- **Linha**  
o número da linha de endereço
- **Sequência**  
o número de sequência desse campo na linha
- **Prioridade**  
a prioridade do campo
- **Espaço**  
o número de espaços após esse campo.

## Sequência

É possível usar o número de sequência para imprimir mais de um campo em uma linha. Se os campos não couberem na linha, as informações serão truncadas ao fim da linha. O LN não verifica as prioridades dos campos nesse caso.

## Prioridade

É possível usar a prioridade para indicar quais campos de endereço podem ser ignorados. Se não houver linhas suficientes disponíveis para imprimir o endereço completo de acordo com o formato especificado, as linhas que contêm os campos com baixa prioridade não serão impressas. 1 = prioridade mais alta, 2 = segunda prioridade e assim por diante.

## Texto livre

É possível especificar o texto livre que será inserido entre os campos de endereço. É possível usar isso para adicionar vírgulas ou O.C. do texto Caixa postal ou CEDEX para o endereço.

Use a guia **Comunicação** da sessão Formatos de endereços (tcom4135s000) para definir os textos livres de um formato.

É possível definir a posição do texto livre da mesma maneira que para os outros campos de endereço. É possível definir somente uma posição para um texto livre. Por exemplo, se forem necessárias duas vírgulas, é preciso definir dois textos livres com uma vírgula.

Para cada formato, é possível definir:

- três textos livres longos de até 20 caracteres cada
- seis textos livres curtos de até seis caracteres cada.

Texto livre é tratado como prefixo e identificação aos outros campos de endereço. Estas regras se aplicam:

- um texto livre curto ao fim de uma linha não é impresso (da maneira como um texto livre longo é)
- se houver somente texto livre em uma linha, a linha não é impressa o texto livre pode pertencer a um texto livre longo ou a um texto livre curto.

Por exemplo, se você especificar um formato em que **Nome 2** seja impresso na linha 2 seguido por um texto livre, toda a linha é ignorada se o campo **Nome 2** do endereço estiver vazio.

### Nota

É possível especificar a mesma combinação de linha, sequência e prioridade para somente um campo de endereço.

## Exemplo

Endereço de impressão necessário:

linha 1:	Nome
linha 2:	Nome 2
linha 3:	Número da caixa (espaço) postal Número da caixa
linha 4:	Cidade, (espaço) Cidade 2
linha 5:	CEP/código postal (espaço) (espaço) País

Formato do endereço	Linha	Sequência	Prioridade	Espaço
<b>Nome</b>	1	1	1	0
<b>Nome 2</b>	2	1	1	0
<b>Nº caixa postal</b>	3	2	1	0
<b>Cidade</b>	4	1	1	0
<b>Cidade 2</b>	4	3	1	0
<b>País</b>	5	3	1	0
<b>CEP/Código postal</b>	5	1	1	2
<i>Número da caixa postal</i>	3	1	1	1
,	4	2	1	2

em que:

- *Número da caixa postal* é um texto livre longo
- a vírgula é um texto livre curto

#### Nota

- Defina os valores para zero para os campos de endereço que não usados.

- O **Nome 2** é impresso somente se houver cinco linhas disponíveis na ordem ou relatório. Caso contrário, somente **Nome** é impresso e **Nº caixa postal** é impresso na segunda linha do endereço.
- Se a linha 4 não for longa o suficiente, a **Cidade 2** ficará truncada.

## Usar formatos de endereço

Use os formatos de endereço para definir como os endereços devem ser impressos em documentos.

As linhas de endereço em um documento costumam ter 35 posições. O máximo é de 60 posições. Por esse motivo, há dois campos disponíveis para **Nome**, **Rua** e Nome da cidade na sessão Endereços (tcom4130s000). Isso permite imprimir partes do nome, do endereço e da cidade em linhas separadas ou imprimir somente as primeiras partes.

### Formato do endereço e formato das linhas de endereço

Na sessão Endereços (tcom4130s000), é possível vincular um formato do endereço nestes campos:

- **Form. de ender. p/ linhas ender.**
- **Formato do endereço**

O **Form. de ender. p/ linhas ender.** é usado para recuperar os dados do endereço corretos para os campos **Linha de endereço 1** até **Linha de endereço 6** na sessão Endereços (tcom4130s000). Esses campos de linha de endereço (1-6) são usados principalmente para alterar os dados do endereço entre o LN e um pacote externo.

Se você não desejar que esses campos de linha de endereço (1-6) sejam atualizados sempre que for feita uma atualização a um campo especificado no formato de endereço, será preciso deixar o campo **Form. de ender. p/ linhas ender.** vazio. Se necessário, é possível carregar as linhas de endereço da sessão Atualizar formatos de endereço (tcom4235m000).

O **Formato do endereço** na sessão Endereços (tcom4130s000) é o formato padrão para os endereços especificados. Se esse campo estiver vazio, o LN recuperará um formato de endereço do país ou um formato padrão.

### Formato do endereço do país

É possível definir o formato do endereço para um país na sessão Países (tcmcs0110s000). Use isso para especificar se o número da casa precede ou segue o nome da rua e se o código postal/CEP precede ou segue o nome da cidade em um país específico. O formato do endereço do país é usado para todos os endereços no país para os quais você não especifica um formato do endereço específico.

### Formato padrão

Ao especificar ou selecionar um endereço, é possível vincular opcionalmente um formato de endereço a ele. Porém, o LN não poderá imprimir um endereço se não puder localizar o formato a ser usado. É preciso especificar um formato padrão para evitar a impossibilidade de imprimir os endereços.

Para usar o formato padrão, especifique um formato de endereço para o endereço da companhia em que você está trabalhando. É possível especificar um endereço para uma companhia na sessão de detalhes de Dados gerais da companhia (tccom0502m000). No campo **Código do endereço** da sessão Dados gerais da companhia (tccom0102s000), é possível aplicar zoom aos Endereços (tccom4530m000), em que é possível visualizar o formato do endereço (padrão) vinculado.

O LN usa o formato mais específico para imprimir um endereço. Ele pesquisa e usa os formatos de endereço nesta ordem:

1. O formato vinculado ao endereço
2. O formato definido para o país do endereço
3. O formato padrão

### Um endereço em diferentes formatos

Se o mesmo endereço precisar ser impresso em formatos diferentes, será preciso fazer uma cópia do endereço e especificar um formato diferente para a cópia. É preciso especificar um código único e novo para o endereço copiado.

Use isso, por exemplo, se desejar imprimir o número de fax e o endereço de e-mail em uma solicitação de cotação, mas essas informações não forem necessárias na ordem de expedição. Também é possível fazer isso especificando uma prioridade menor para o número de fax e o endereço de e-mail.

## Parceiros de negócios

### Definir parceiro de negócios

É possível definir parceiros de negócios de uma destas maneiras:

- insira todos os detalhes do parceiro de negócios na sessão Parc. de neg. (tccom4100s000)
- selecione os detalhes do parceiro de negócios na sessão Parceiros de negócios (entrada fácil) (tccom4201m000).

Na sessão Parâmetros COM (tccom0000s000), é possível atribuir o grupo de número padrão para parceiros de negócios. Caso contrário, não será possível inserir o próprio código manualmente.

### Usar dados padrão do parceiro de negócios

Para configurar e usar dados padrão do parceiro de negócios, use estas sessões:

1. **Parceiros de negócios - Padrões (tccom4101m000)**  
Defina configurações de detalhes padrão para os parceiros de negócios.  
Se, em uma data posterior, você desejar verificar os detalhes na sessão Parc. de neg. (tccom4100s000), será possível selecionar a caixa de seleção **A ser verificado**. Quando

Se você tiver verificado os detalhes ou inserido os detalhes restantes, é possível desmarcar a caixa de seleção.

Se você criar um novo conjunto de dados padrão, o LN recuperará o idioma padrão inicial da sessão Dados gerais da companhia (tccom0102s000) e a moeda e o tipo de taxa de câmbio da sessão Companhias (tcomm1170m000).

## 2. **Parceiros de negócios (entrada fácil) (tccom4201m000)**

Insira o código e o nome do parceiro de negócios.

No campo **Função do parceiro de negócios**, selecione o tipo de parceiro de negócios.

Se você selecionar **Cliente**, o LN usará os detalhes padrão para estas funções de parceiro de negócios:

- **Cliente**
- **Destino**
- **Faturado**
- **Devedor**

As caixas de seleção **Faturado** e **Devedor** podem ser selecionadas somente se a caixa de seleção **Funções financeiras** estiver selecionada para o cliente na sessão Parceiros de negócios - Padrões (tccom4101m000).

Se você selecionar **Fornecedor**, o LN usará os detalhes padrão para estas funções de parceiro de negócios:

- **Fornecedor**
- **Origem**
- **Faturador**
- **Credor**

As caixas de seleção **Faturador** e **Credor** podem ser selecionadas somente se a caixa de seleção **Funções financeiras** estiver selecionada para o fornecedor na sessão Parceiros de negócios - Padrões (tccom4101m000).

Se você selecionar **Nenhuma função**, o LN usará somente os detalhes padrão para os detalhes mestres do parceiro de negócios.

3. Selecione um endereço e um contato. Se você pressionar Tab, o LN exibirá os detalhes do endereço ou os detalhes do contato nos campos correspondentes.
4. Clique em **Criar**. O LN cria os dados mestres do parceiro de negócios e as funções do parceiro de negócios. É possível usar a sessão Parc. de neg. (tccom4100s000) para visualizar e verificar os detalhes gerais e inserir os detalhes nos campos não obrigatórios.

# Contatos

## Contatos do parceiro de negócios

Para cada parceiro de negócios, é possível definir o contato do parceiro de negócios.

## Parâmetros do contato

Na sessão Parâmetros COM (tccom0000s000), é possível definir estes parâmetros do contato:

- **Usar grupo de números p/ Contatos**
- **Grupo de números**
- **Série**
- **Iniciais baseadas em**
- **Sincron. contratos**

## Contatos e funções de parceiro de negócios

Use a sessão Contatos (tccom4540m000) para inserir um novo contato. Depois disso, será possível usar a sessão Contato (tccom1640m000) para registrar os detalhes do contato.

Um contato pode ser vinculado a mais de uma função do parceiro de negócios.

É possível vincular:

- parceiros de negócios a contatos na sessão Funções de parceiro de negócios por contato (tccom4546m000)
- contatos a parceiro de negócios na sessão Contatos por função de parceiro de negócios (tccom4545m000).

Em ambas as sessões, também é possível definir se o contato é ou não o principal para uma função de parceiro de negócios.

Se um contato representar o parceiro de negócios em uma função específica, o contato aparecerá na guia **Contatos** da sessão do parceiro de negócios relevante. A guia **Contatos** refere-se à sessão Contatos por função de parceiro de negócios (tccom4545m000) e aparece nestas sessões:

- Parc. de neg. (tccom4100s000)
- Parceiro de negócios cliente (tccom4110s000)
- Parc. de negócios fornecedor (tccom4120s000)
- Parceiro de negóc. faturado (tccom4112s000)
- Parceiro de negócios faturador (tccom4122s000)
- Parceiro de negócios devedor (tccom4114s000)
- Parceiro de negócios credor (tccom4124s000)
- Parceiro de negócios receptor (tccom4111s000)
- Parceiro de negócios expedidor (tccom4121s000)



## CRM- funcionalidade

Você pode usar o CRM para fazer o seguinte:

- **Aproveitar oportunidades**  
Oportunidades
- **Definir atividades**  
Atividades
- **Criar cartas**  
Cartas
- **Criar expressões de seleção**  
Expressões de seleção
- **Criar relatórios**  
Relatórios
- **Usar a seção Cliente 360**  
Cliente 360

## Oportunidades

Oportunidades são usadas por vendedores para registrar e monitorar informações sobre vendas relacionadas a um parceiro de negócios para fins de venda de um produto ou serviço ao parceiro de negócios.

É possível criar oportunidades na seção Oportunidade (tdsmi1610m000).

É possível usar essa seção para fazer o seguinte:

- Atribuir e reatribuir uma oportunidade a um representante de vendas.
- Manter o progresso em uma oportunidade atualizando a fase do processo de vendas e atribuindo uma porcentagem de probabilidade para conquistar a oportunidade.
- Atualizar o status da oportunidade.
- Inserir, manter ou excluir atividades vinculadas a uma oportunidade.
- Atribuir contatos a uma oportunidade na seção Contatos por oportunidade (tdsmi1122m000), que exibe quem contatar no parceiro de negócios para essa oportunidade.

- Adicionar itens a uma oportunidade na seção Itens por oportunidade (tdsmi1113m000), que você pode oferecer como linhas de cotação de vendas a um parceiro de negócios.
- Adicionar informações de referência a uma oportunidade na seção Referências por oportunidade (tdsmi1115m000).
- Globalmente, adicione atributos a uma oportunidade na seção Atributos por oportunidade (tdsmi1111m000).

## Gerar uma cotação de vendas de uma oportunidade

Uma vez que a cotação de vendas pode ser gerada de uma oportunidade, uma oportunidade pode ser a base para as ofertas de produto para um parceiro de negócios. Se forem adicionados itens a uma oportunidade, será possível gerar linhas de cotação para itens ao gerar uma cotação de vendas usando uma oportunidade.

### Nota

Na seção Oportunidade (tdsmi1610m000), é possível:

- Adicionar itens a uma oportunidade na guia Itens, que faz referência à sessão Itens por oportunidade (tdsmi1113m000).
- gerar uma cotação de vendas e linhas de cotação usando uma oportunidade clicando em **Gerar cotação** no menu Visualizações, Referências o Ações.

O seguinte se aplica ao processo de geração:

- Somente itens com a caixa de verificação **Selecionar** marcada na guia Itens da sessão Oportunidade (tdsmi1610m000) serão inseridos como linhas de cotação na cotação de vendas.
- quando a cotação de vendas for gerada, o número da oportunidade será preenchido como um número de referência no campo **Oportunidade** da seção Cotação de venda (tdsls1600m000)
- Quando a cotação de vendas for gerada, o número da cotação de vendas será preenchido como um número de referência na guia Referência da sessão Oportunidade (tdsmi1610m000), que faz referência à sessão Referências por oportunidade (tdsmi1115m000).
- a série do número usado para gerar cotações de venda é assumida como padrão da seguinte maneira:
  - a. Departamentos de venda (tdsls0512m000)
  - b. Perfis de usuário de venda (tdsls0139m000)
  - c. Tipos de ordem de vendas (tdsls0594m000)
  - d. Parâmetros de cotação de venda (tdsls0100s100)
- a origem da cotação de vendas gerada é **Oportunidade**
- a **Origem de preço** das linhas de cotação de vendas geradas é **Manual**, de modo que preços e descontos não são recalculados automaticamente
- se o item da oportunidade tiver uma rastreabilidade vinculada, a rastreabilidade será copiada para a linha de cotação de vendas gerada

- se nenhum item estiver vinculado a uma oportunidade, você poderá escolher gerar somente um cabeçalho de cotação de vendas e nenhuma linha de cotação.

### Nota

Não será possível gerar uma cotação de vendas usando uma oportunidade se seu **Status** for **Inativo**, **Ganho**, **Perda** ou **Cancelado**

## Atividades

Uma parte essencial da funcionalidade de gestão de relações com o cliente é a habilidade de criar atividades para programar para objetos de negócio (parceiros de negócios, contatos, oportunidades ou outras atividades) e rastrear o progresso dessas atividades.

Uma atividade é um compromisso, um chamado, uma tarefa, uma correspondência ou um e-mail que deve ser criado ou executado por um usuário e que é registrado no LN. As atividades incluem, por exemplo, ligações telefônicas, correspondências, visitas e pesquisas. Opcionalmente, tarefas, compromissos e chamados podem ser sincronizados com o Microsoft Exchange.

Na seção Atividades (tcom6100m000), as atividades podem ser criadas e vinculadas a objetos de negócio. As atividades podem ser criadas manualmente ou geradas automaticamente.

### Criação manual de atividades

Na seção Atividades (tcom6100m000), é possível criar manualmente estas atividades:

- **Compromissos**  
Clique em **Novo compromisso** para inserir um compromisso na seção Compromisso (tcom6600m100).
- **Chamados**  
Clique em **Nova chamada** para inserir uma chamada na seção Chamada (tcom6600m200).
- **Tarefas**  
Clique em **Nova tarefa** para inserir uma tarefa na seção Tarefa (tcom6600m300).
- **E-mails**  
Clique em **Novo e-mail** para inserir um e-mail na seção E-mail (tcom6600m500).

### Nota

A seção Atividades (tcom6100m000) pode ser iniciada de modo independente, mas também aparece como uma guia nestas seções:

- Parc. de neg. (tcom4100s000)
- Oportunidade (tdsmi1610m000)
- Contato (tcom1640m000)
- Atividades (tcom6100m000)

## Atividades de acompanhamento

Uma atividade também pode resultar em outra atividade. Portanto, de um compromisso, chamada, tarefa, mala-direta ou e-mail, é possível criar atividades de acompanhamento dos tipos **Chamada**, **Tarefa**, **Compromisso** e **E-mail**.

Em uma das seções de atividades, é possível criar manualmente estas atividades de acompanhamento:

- **compromisso de acompanhamento**  
Clique em **Compromisso de follow up** para inserir um compromisso de acompanhamento na seção Compromisso (tccom6600m100).
- **chamada de acompanhamento**  
clique em **Chamada follow up** para inserir a chamada de acompanhamento na seção Chamada (tccom6600m200).
- **tarefa de acompanhamento**  
Clique em **Tarefa follow up** para inserir uma tarefa de acompanhamento na seção Tarefa (tccom6600m300).
- **e-mail de acompanhamento**  
Clique em **E-mail de acompanhamento** para inserir um e-mail de acompanhamento na seção E-mail (tccom6600m500).

### Nota

Se uma atividade for gerada usando outra atividade:

- as referências de **Contato**, **Parceiro de negócios** e **Objeto de negócios** serão copiadas para a nova atividade
- uma referência à atividade original será especificada na nova atividade. Você poderá atualizar todas as referências na atividade de acompanhamento, exceto pela referência à atividade original
- os participantes ou destinatários da atividade original serão copiados para a nova atividade.

## Geração automática de atividades

Na seção Adição global de atividades (tdsmi2210m100), é possível adicionar globalmente atividades a vários parceiros de negócios, oportunidades, e assim por diante, de uma só vez.

Com base no modelo de atividade, que pode ser definido na seção Modelos de atividade (tdsmi0155m000), é possível gerar automaticamente estas atividades:

- em Tarefas da seção Adição global de atividades (tdsmi2210m100)
- em mala-diretas da seção Mala direta por carta padrão (tdsmi2410m000). É possível visualizar a mala-direta gerada na seção End. (tccom6600m400).

## Vincular a atividades

O seguinte pode ser vinculado a uma atividade:

- **Atributos**  
É possível vincular atributos a uma atividade na seção Atributos por atividade (tdsmi2101m000), que aparece como uma guia na maioria das seções da atividade. Por exemplo, a atividade é uma pesquisa, e as perguntas a serem feitas ao parceiro de negócios são criadas como atributos e vinculadas à atividade. Quando os funcionários realizam essa atividade, eles abrem os campos de atributos e inserem as respostas à pesquisa nos campos de atributos conforme obtêm as informações pelo telefone.
- **Notas**  
É possível vincular notas a uma atividade na seção Notas (tcstl1550m000), que aparece como uma guia em todas as seções da atividade.
- **Referências**  
É possível vincular referências a uma atividade na seção Referências por atividade (tccom6115m000), que aparece como uma guia em todas as seções da atividade.
- **Participantes**  
É possível convidar participantes para um chamado ou um compromisso na seção Participante (tccom6105m000), que aparece como uma guia nas seções Chamada (tccom6600m200) e Compromisso (tccom6600m100). Se a caixa de verificação **Sincronizar** for selecionada nessas seções, chamadas e compromissos são sincronizados com os eventos do calendário de um participante no Microsoft Exchange.
- **Destinatários**  
Você pode selecionar destinatários para um e-mail na seção Destinatários (tccom6600m900), que pode ser iniciada na seção E-mail (tccom6600m500).
- **Anexos**  
Você pode vincular anexos a um e-mail na seção Anexos (tccom6110m000), que pode ser iniciada na seção E-mail (tccom6600m500).

## Cartas

Cartas aos parceiros de negócios e correspondência em massa são atividades de marketing comuns. No CRM, é possível criar, salvar e modificar as cartas. É possível usar a funcionalidade de mesclar correio para imprimir uma carta genérica contendo informações específicas do parceiro de negócios. É possível exportar cartas para outros programas de processamento de texto para usar funcionalidades como corretores ortográficos.

O procedimento para criar e imprimir cargas inclui as seguintes etapas:

### Passo 1: Criar cartas

Na seção Cartas (tdsmi1150m000), é possível criar cartas para enviar aos parceiros de negócio. É possível criar as cartas em um formato genérico, que pode ser mesclado posteriormente com informações do parceiro de negócios específico.

É possível usar um editor de texto para definir o corpo real da carga. Para mais informações, consulte o *CRM- Editor de texto* (p. 31).

## Passo 2: Usar mesclagem de correio

Na seção Mala direta por carta padrão (tdsmi2410m000), é possível imprimir ou processar cartas para parceiros de negócios (em potencial ou clientes), oportunidades, contatos ou atividades. Você pode especificar uma variedade de dados que devem ser impressos em uma mesclagem de correio.

## Expressões de seleção

Uma expressão de seleção permite ao usuário definir critérios de pesquisa para criar um grupo de destino. Esse grupo de destino pode ser usado para especificar quem inclui em uma ação em particular. Expressões de seleção são usadas para criar intervalos almejados para oportunidades, adições globais de atributos e atividades, cartas (mesclagens de correio) e relatórios. Expressões de seleção são similares a critérios de destino usados em programas de planilha e banco de dados, como Microsoft Excel.

Expressões de seleção são criadas na seção Seleções (tdsmi0170m000), após o que são usadas para cartas, relatórios e assim por diante. Elas podem ser simples ou complexas, o que depende dos critérios usados. É possível usar um editor de texto para definir as expressões. Para mais informações, consulte o *CRM- Editor de texto* (p. 31).

### Exemplo

Uma companhia criou um atributo para anexar aos seus parceiros de negócios que lista a data em que os parceiros de negócios se tornaram um parceiro de negócios. Uma expressão de seleção pode ser criada para localizar os parceiros de negócios que se tornaram um parceiro de negócios nos últimos 45 dias. A expressão de seleção pode usar o atributo para criar esse grupo de destino. A companhia também usa fases para rastrear o progresso feito com seus parceiros de negócios. Uma fase indica que o parceiro de negócios requer informações extras. A expressão de seleção pode usar essa fase para almejar parceiros de negócios para os quais a companhia deve ligar ou enviar informações.

A seção Seleções (tdsmi0170m000) apresenta os códigos e as descrições das seleções definidas pelos usuários. Caixas de seleção indicam se há texto para uma seleção ou se uma expressão está definida para uma seleção. Tanto texto e expressões são criados usando a funcionalidade de texto no menu **Editar**. No menu Visualizações, Referências o Ações, é possível selecionar **Compilar expressão** para verificar a sintaxe da expressão de seleção. Isso não é obrigatório, mas você pode usar essa opção como precaução.

## Relatórios

É possível definir relatórios para visualizar dados definidos pelo usuário. As informações incluídas em um relatório são determinadas por vários critérios. No CRM, é possível criar relatórios para visualizar dados com base em suas necessidades.

O procedimento para definir relatórios inclui as seguintes etapas:

## Passo 1: Definir um relatório

Para criar um relatório, é preciso definir um código, uma descrição e algumas informações gerais sobre cabeçalho e rodapé na seção Relatórios (tdsmi0180s000).

## Passo 2: Criar layouts de relatório

As definições de coluna, que indicam as informações que devem ser incluídas nas colunas do relatório, são definidas na seção Formatos de relatório (tdsmi0181s000). Essas informações podem incluir campos ou atributos de tabela.

## Passo 3: Imprimir relatórios

Na sessão Impressão flexível (tdsmi2410m100), é possível imprimir e processar os relatórios definidos no CRM.

## Cliente 360

Em uma companhia, os gerentes de conta são responsáveis pela manutenção das relações com parceiros de negócios clientes, também chamados de contas, ou relações comerciais. Eles passam muito tempo gerindo solicitações e propostas de parceiro de negócios. Como resultado, eles devem ter um bom insight sobre o status dos parceiros de negócios clientes pelos quais são responsáveis.

A seção Cliente 360 (tdsmi1500m000) fornece uma visão geral das informações do parceiro de negócios cliente e permite que um gerente de conta facilmente realize várias tarefas relacionadas ao parceiro de negócios. Com essa seção, os gerentes de conta têm suporte nas suas atividades diárias de gerir solicitações e propostas do parceiro de negócios de maneira flexível e correta.

### Nota

Se você clicar no botão **Aplicar filtro**, somente os parceiros de negócios relevantes para o gerente de conta específico serão exibidos.



### CRM- Editor de texto

Se você criar uma carta ou expressão de seleção, será possível usar o Editor de texto para especificar o formato real da carta ou uma expressão.

#### Nota

- É possível especificar cartas na sessão Cartas (tdsmi1150m000).
- É possível especificar a expressão de seleção na sessão Seleções (tdsmi0170m000)

#### Usar o editor de texto

O formato de uma carta ou expressão de seleção pode ser muito simples ou bastante complexo. Ele contém os seguintes dados:

- **Texto normal**  
Por exemplo, "Estamos empolgados...". Ao usar caracteres especiais, como ò ou é, mas não for possível usar efeitos de impressão como negrito, sublinhado e fontes diferentes.
- **Campos da tabela**  
É possível usar todos os campos da tabela registrados na sessão Tabelas a serem exibidas no CRM (tdsmi0182m000), como tcom100.nama (o nome do parceiro de negócios).
- **Atributos**  
Você também pode usar atributos registrados na sessão Atributos (tdsmi0550m000). Para mais informações, consulte o *CRM – atributos no Editor de texto* (p. 36).
- **Variáveis predefinidas**  
Por exemplo, @today (informa a data atual). Para mais informações, consulte o *CRM – variáveis predefinidas no Editor de texto* (p. 38).

Recomenda-se aplicar zoom e selecionar campos da tabela e os atributos, em vez de digitá-los, uma vez que isso reduz a probabilidade de erros. No menu **Opções** do Editor de texto, clique em **Iniciar sessão de zoom** para recuperar os campos da tabela ou atributos necessários.

### **Nota**

Qualquer texto digitado depois do símbolo de da barra vertical ( | ) não é usado como código de programação, mas simplesmente como informações adicionais ao usuário.

### Operadores no Editor de texto

É possível usar operadores aritméticos, lógicos ou relacionais no Editor de texto.

## Operadores aritméticos

---

\* multiplicação

---

/ divisão

---

+ adição

---

- subtração

---

¥ resto após a divisão

---

& sequências de caracteres de ligação (matrizes alfanuméricas)

---

## Operadores lógicos

---

ou

---

e

---

não (negação)

---

## Operadores relacionais

---

= igual a

---

<> não igual a

---

> maior que

---

< menor que

---

>= maior ou igual a

---

<= menor ou igual a

---

## Funções no Editor de texto

É possível usar as seguintes funções no Editor de texto:

- aritmética
- trigonométrica
- logarítmica
- Seqüência de caracteres
- Data

**Funções aritméticas****Exemplo**

arredondar (X,Y,Z)	produz um valor arredondado de X Y é o número de decimais Z é um método de arredondamento (0 = para baixo, 1 = normal, 2 = para cima)	-
val (A)	produz um valor numérico da sequência de caracteres A	val ("8,7") = 8,7
abs (X)	calcula o valor absoluto de X	abs (-10,3) = 10,3
int (X)	produz um valor inteiro de X	int (11,6) = 11
pow (X, Y)	eleva X à potência de Y	pow (10,2) = 100
sqrt (X)	produz a raiz quadrada de X	sqrt (16) = 4
mín. (X, Y)	produz o menor valor de X e Y	mín. (6, 10) = 6
máx. (X, Y)	produz o maior valor de X e Y	máx. (6, 10) = 10
pi	constante com o valor de pi (3,1415926)	-

**Funções trigonométricas**

sen (X), cos (X), tan (X) produz seno, cosseno ou tangente de X

asen (X), acos (X), atan (X) produz arco-seno, arco-cosseno ou arco-tangente de X

hsen (X), hcos (X), htan (X) produz seno, cosseno ou tangente hiperbólico de X

**Funções logarítmicas**

exp (X)	eleva à potência X
log (X)	produz o logaritmo natural de X com base em e
log10 (X)	produz o valor logarítmico de X com base nas potências de 10

Funções de sequência de caracteres	Exemplo
editar (X,Y)	formata o valor numérico de X de acordo com o formato de Y editar (10,3, "ZZZ9V,99") = " 10,30"
str (X)	coloca o valor numérico na sequência de caracteres str (10,3) = "10,3"
len (X)	produz o comprimento da sequência de caracteres X len ("abc") = 3
remove (X)	exclui espaços após o último caractere remove ("A ") = "A"
pos (X,Y)	produz a posição da sequência de caracteres Y em uma sequência de caracteres X da esquerda -
rpos (X,Y)	produz a posição da sequência de caracteres Y em uma sequência de caracteres X da direita -

Funções de data	Exemplo
data ()	produz a data atual -
data (AAAA, MM, DD)	produz a data de acordo com o ano especificado (YYYY), mês (MM) e dia (DD) data (2008, 5, 1) = 1º de maio de 2008

## CRM – atributos no Editor de texto

Se você usar o Editor de texto para definir o formato de uma carta ou criar uma expressão de seleção, poderá recuperar os atributos. Para selecionar um atributo, no menu **Opções** do Editor de texto, clique em **Iniciar sessão de zoom**.

## Notação geral de um atributo

### Tipos de atributos

- **R**  
O atributo está associado a um cliente ou cliente em potencial.
- **P**  
O atributo está associado a uma oportunidade.
- **C**  
O atributo está associado a um contato.
- **A**  
O atributo está associado a uma atividade.

A notação geral de um atributo é a seguinte: [X, atributo].

O X representa (R, P, C ou A). O atributo recuperado é sempre o atributo para uma relação (R). Se desejar atribuir o atributo a um contato, será preciso alterar o "R" para "C" e assim por diante.

### Variáveis do atributo

Se desejar usar atributos em um relatório predefinido, será possível usar as seguintes variáveis (matrizes):

- **label.data**  
Nessa matriz, são armazenadas todas as etiquetas (descrições) do atributo. O comprimento de uma etiqueta é de 40 caracteres, até 25 etiquetas.
- **attribute.data**  
Nessa matriz, são armazenados todos os valores (alfanuméricos) (até 25).
- **attribute.text**  
Nessa matriz, são registrados todos os números de texto (até 10) que não podem ser impressos.

### Exemplo

A atividade "Visita" possui três atributos:

Tipo de atmosfera	amigável, normal, hostil
Início do compromisso	antecipado, no prazo, atrasado
fim do compromisso	antecipado, no prazo, atrasado

O atributo dois possui um texto vinculado.

O seguinte pode ser impresso:

tdsmi200.cact tdsmi200.dsca
label.data (1) : attribute.data (1)
label.data (2) : attribute.data (2)
label.data (3) : attribute.data (3)
Text label.data (2)
attribute.text (2)

### CRM – variáveis predefinidas no Editor de texto

Se você usar o Editor de texto para definir o formato de uma carta ou criar uma expressão de seleção, poderá usar variáveis predefinidas.

### **Variáveis predefinidas gerais para parceiros de negócios/oportunidades/contatos/atividades**

Dentro dos documentos da ordem, os endereços são removidos dos campos vazios. Tal endereço removido está disponível usando os seguintes campos:

---

cor.nama	Primeiro campo do Endereço postal
cor.namb	Segundo campo do Endereço postal
cor.namc	Terceiro campo do Endereço postal
cor.namd	Quarto campo do Endereço postal
cor.name	Quinto campo do Endereço postal
cor.namf	Sexto campo do Endereço postal
cor.ccty.dsca	Descrição do país do Endereço postal
del.nama	Primeiro campo do Endereço de entrega
del.namb	Segundo campo do Endereço de entrega
del.namc	Terceiro campo do Endereço de entrega
del.namd	Quarto campo do Endereço de entrega
del.name	Quinto campo do Endereço de entrega
del.namf	Sexto campo do Endereço de entrega
del.ccty.dsca	Descrição do país do Endereço de entrega
pad.nama	Primeiro campo do Endereço particular
pad.namb	Segundo campo do Endereço particular
pad.namc	Terceiro campo do Endereço particular
pad.namd	Quarto campo do Endereço particular
pad.name	Quinto campo do Endereço particular
pad.namf	Sexto campo do Endereço particular

---

pad.ccty.dsca	Descrição do país do Endereço particular
---------------	--

### Variáveis predefinidas para parceiros de negócios

pidd_mcs034.dsca	Descrição da lista de preços
pcpr_com010.nama	Nome do cliente pai para Preços/descontos
pctx_com010.nama	Nome do cliente pai para Textos
pctf_com010.nama	Nome do cliente pai para Financeiro
ccus_com010.nama	Nome do cliente pai para Atualização de estatísticas
iscn_com000.nama	Nome 1 da Companhia afiliada
iscn_com000.namb	Nome 2 da Companhia afiliada
iscn_com000.namc	Endereço 1 da Companhia afiliada
iscn_com000.namd	Endereço 2 da Companhia afiliada
iscn_com000.name	Cidade 1 da Companhia afiliada
iscn_com000.namf	Cidade 2 da Companhia afiliada
iscn_com000.pstc	CEP da Companhia afiliada

### Variáveis predefinidas para oportunidades

mprj_com001.nama	Nome de Atribuído a
mprj_com012.nama	Nome A do Endereço postal
mprj_com012.namb	Nome B do Endereço postal
mprj_com012.namc	Endereço A do Endereço postal

---

mprj_com012.namd	Endereço B do Endereço postal
mprj_com012.name	Cidade A do Endereço postal
mprj_com012.namf	Cidade B do Endereço postal
mprj_com012.pstc	CEP do Endereço postal

---

### Variáveis predefinidas para contatos

---

cper_mcs122.dsca	Descrição de atenção
cper_mcs046.dsca	Descrição do idioma
cper_mcs019.dsca	Descrição do cargo
wadr_com012.nama	Nome A do Endereço comercial
wadr_com012.namb	Nome B do Endereço comercial
wadr_com012.namc	Endereço A do Endereço comercial
wadr_com012.namd	Endereço B do Endereço comercial
wadr_com012.name	Cidade A do Endereço comercial
wadr_com012.namf	Cidade B do Endereço comercial
wadr_com012.pstc	CEP do Endereço comercial
padr_com012.nama	Nome A do Endereço particular
padr_com012.namb	Nome B do Endereço particular
padr_com012.namc	Endereço A do Endereço particular
padr_com012.namd	Endereço B do Endereço particular
padr_com012.name	Cidade A do Endereço particular

---

---

padr_com012.namf	Cidade B do Endereço particular
------------------	---------------------------------

---

padr_com012.pstc	CEP do Endereço particular
------------------	----------------------------

---

### Variáveis predefinidas para atividades

---

acti_smi002.dsca	Descrição da origem
------------------	---------------------

---

acti_smi003.dsca	Descrição da fase
------------------	-------------------

---

acti_smi004.dsca	Descrição do cargo
------------------	--------------------

---

acti_smi006.dsca	Descrição de atenção
------------------	----------------------

---

empl_com001.nama	Nome do funcionário
------------------	---------------------

---

crep_com001.nama	Nome do representante de vendas
------------------	---------------------------------

---

### Variável predefinida para expressões de seleção

---

bp.turnover.previous.year

O giro da sessão Saldos de parceiros de negócios faturados (tccom4513s000).

Esse valor representa o giro do ano anterior para todos os departamentos que pertencem à companhia financeira de:

- O departamento de vendas que está vinculado ao parceiro de negócios.
- A companhia logística atual se essa companhia também for uma companhia financeira e nenhum departamento de vendas estiver vinculado ao parceiro de negócios.

---

### Exemplo

bp.turnover.previous.year < 15.000,00 e bp.turnover.previous.year > 0,0

Com base na expressão de seleção, os parceiros de negócios que conciliam os critérios de giro podem ser recuperados das sessões Mala direta por carta padrão (tdsmi2410m000) e Impressão flexível (tdsmi2410m100). É possível, por exemplo, enviar uma carta a todos os parceiros de negócios com um valor de giro abaixo de 15.000 e acima de 0.

As seguintes limitações se aplicam ao giro:

- é calculado valor de giro de somente uma companhia financeira. O giro de várias companhias financeiras não é totalizado
- para um parceiro de negócios, somente um registro pode ser recuperado da sessão Saldo de parceiros de negócios faturados (tcom4513s000).

## CRM- exemplos de expressões de seleção

Se você criar uma expressão de seleção na sessão Seleções (tdsmi0170m000), usará o Editor de texto para criar uma expressão.

### Exemplos de expressões alfanuméricas

---

(R, cor) = "vermelho"	o atributo é alfanumérico
-----------------------	---------------------------

---

tcom100.bpid = "JOHNSON"	o campo da tabela é alfanumérico
--------------------------	----------------------------------

---

---

(R, conteúdo) = 1	o atributo é numérico
-------------------	-----------------------

---

tcom110.umsp = 2	o campo da tabela é numérico
------------------	------------------------------

---

(R, conteúdo) IN (10,100) (110,200)

O valor do atributo deve ser maior ou igual a 10 e menor ou igual a 100 OU maior ou igual a 110 e menor ou igual a 200.

## Exemplos de expressões de sequência de caracteres

---

<code>^</code>	início da sequência de caracteres
<code>\$</code>	fim da sequência de caracteres
<code>.</code>	qualquer caractere
<code>*</code>	0 ou mais vezes o caractere anterior
<code>()</code>	um dos caracteres entre (), por exemplo, (abcd123) ou (a-z)
<code>(^)</code>	qualquer sinal que não, por exemplo (^XYZ0-9)
<code>""</code>	aspas duplas com uma cadeia caracteres

---

## Exemplos

- `"abcdefg" IN "def" = TRUE`
- `"abcdefg" IN "^def$" = FALSE`
- `"abcdefg" IN "^a" = TRUE`
- `"abcdefg" IN "^b" = FALSE`
- `"abcdefg" IN "g$" = TRUE`

Alternativa: `(R,...) IN "abcde"`

Significado: todos os atributos são verificados quanto à presença da sequência de caracteres "abcde"

## Prioridade de expressões

Operadores aritméticos possuem uma prioridade maior que operadores relacionais. Operadores relacionais têm uma prioridade maior que operadores lógicos.

A sequência de prioridade de operadores aritméticos é: `* / % + -`

A sequência de prioridade para operadores lógicos é: `not and or`

Parênteses ("`()`") podem ser usados para alterar a sequência de prioridade para operadores lógicos e aritméticos. Por exemplo, `3 + 4 * 5 = 23` e `(3 + 4) * 5 = 35`

## Sincronizar contatos e atividades do CRM com o Microsoft Exchange

O CRM oferece a seguinte funcionalidade de sincronização:

- Contatos do LN podem ser sincronizados com o Microsoft Exchange.
- Atividades com os tipos **Chamada** ou **Compromisso** podem ser sincronizadas como eventos de calendário entre o LN e o Microsoft Exchange. Os calendários são sincronizados em ambas as direções.

### Parâmetros e dados mestres de sincronização

Para poder sincronizar contatos e atividades, você precisa primeiro definir os seguintes parâmetros e dados mestres:

- Selecione a caixa de seleção **Sincron. contratos** na sessão Parâmetros COM (tccom0000s000) se desejar ativar a sincronização de contatos. Se esta caixa de controle estiver selecionada,, será preciso também especificar códigos ISO nas sessões Países (tcmcs0510m000) e Idiomas (tcmcs0146m000).
- Selecione a caixa de seleção **Sincronizar atividades** na sessão Parâmetros COM (tccom0000s000) se desejar ativar a sincronização de calendário.
- Configure o Exchange Synchronizer na sessão Configurações de sincronização do MS Exchange (ttaad2140m000).
- Especifique os usuários que requerem sincronização dos contatos e calendários na sessão Usuários da sincronização do MS Exchange (ttaad2141m000).

#### Nota

Para sincronizar atividades para participantes do tipo **Funcionário**, que estão especificados na sessão Participante (tccom6105m000), o seguinte deve ser aplicável para o funcionário:

- O campo **Usuário** é especificado na sessão Funcionários - Geral (tccom0101m000).

- O campo **E-Mail** é especificado na sessão Funcionários - Pessoas (bpmdm0101m000). Os endereços de e-mail devem ser idênticos, incluindo caracteres de letras maiúsculas e minúsculas ao endereço de e-mail definido no domínio do Windows.
- O **Endereço de e-mail** na sessão Usuários da sincronização do MS Exchange (ttaa2141m000) é igual ao campo **E-Mail** na sessão Funcionários - Pessoas (bpmdm0101m000). Os endereços de e-mail devem ser idênticos, incluindo caracteres de letras maiúsculas e minúsculas ao endereço de e-mail definido no domínio do Windows.

Convites para uma atividade podem ser enviados aos calendários dos participantes somente se o **Organizador de reunião** da atividade, conforme especificado na sessão Participante (tccom6105m000), também tiver sido definido na sessão Usuários da sincronização do MS Exchange (ttaa2141m000). O motivo para isso é que o MS Exchange gera os convites para o organizador.

## Sincronizar contatos e atividades

No aplicativo da Web Administração do LN UI, o Exchange Synchronizer pode ser iniciado e encerrado para um ambiente CRM do LN.

Quando o Exchange Synchronizer for iniciado, estas etapas devem ser concluídas:

1. O Synchronizer conecta-se ao LN.
2. As configurações definidas nas sessões Configurações de sincronização do MS Exchange (ttaa2140m000) e Usuários da sincronização do MS Exchange (ttaa2141m000) são enviadas ao Synchronizer.
3. O Synchronizer inicia a sincronização de contatos e atividades.

Para mais informações, consulte o *Guia de Administração do Infor LN UI*.

### Sincronizar contatos

Os contatos do LN são sincronizados com o Microsoft Exchange através de um mecanismo pull. O Synchronizer é acionado através de um intervalo pull. Esse intervalo consiste em um número e uma unidade de tempo, como 1 hora ou 7 dias. Quando acionado, para cada usuário que requer sincronização, o Synchronizer recupera contatos do LN que possuam a caixa de seleção **Sincronizar** selecionada na sessão Contato (tccom1640m000) e que tenham mudado desde a última operação de sincronização. Esses contatos são sincronizados com o Microsoft Exchange.

### Sincronizar calendários

Os calendários também são sincronizados usando um mecanismo pull baseado em um intervalo pull. Quando acionado, para cada usuário que requer sincronização, o Synchronizer recupera todos os eventos do calendário tanto do LN quanto do Microsoft Exchange que estejam no presente ou no futuro. O Synchronizer não usará o mecanismo pull para sincronizar eventos que estejam no passado.

## Eventos do calendário originam-se do LN

Para atividades criadas no LN e que devem ser sincronizadas, as seguintes caixas de seleção são selecionadas na sessão Atividades (tccom6100m000):

- **Criado por Infor LN**
- **Sincronizar**

Quando acionado, o Synchronizer sincroniza os calendários para os participantes vinculados à atividade e que têm a caixa de seleção **Conv.** selecionada na sessão Participante (tccom6105m000).

### Nota

Se o evento de calendário ainda não existir no Microsoft Exchange, a caixa de seleção **Sincronizado** será desmarcada, mas a caixa de seleção **Enviado p/ sincron.** será selecionada na sessão Participante (tccom6105m000).

Quando o evento de calendário for criado para o participante no Microsoft Exchange, a caixa de seleção estiver selecionada na sessão **Sincronizado** é selecionada na sessão Participante (tccom6105m000).

## Evento do calendário origina-se do Microsoft Exchange

Eventos do calendário criados no Microsoft Exchange e que devem ser sincronizados com o LN, mas que ainda não existem no LN, devem também ser criados no LN. Portanto, na sessão Compromisso (tccom6600m100), o evento de calendário é criado como uma atividade do tipo **Compromisso** à qual os participantes estão vinculados.

O seguinte se aplica ao compromisso gerado:

- na sessão Atividades (tccom6100m000), a caixa de seleção **Criado por Infor LN** é desmarcada e a caixa de seleção **Sincronizar** é selecionada
- o endereço de e-mail de um usuário que requer sincronização determina se um participante é definido para **Funcionário**, **Contato** ou **Outros** na sessão Participante (tccom6105m000)
- a caixa de seleção **Sincronizado** é selecionada e a caixa de seleção **Enviado p/ sincron.** é desmarcada na sessão Participante (tccom6105m000).

### Nota

Além do mecanismo de pull, a sincronização de calendário também tem suporte para o mecanismo de notificação push. Se a caixa de seleção **Ativar sincronização push** estiver selecionada na sessão Configurações de sincronização do MS Exchange (ttaad2140m000), quando um evento de calendário for criado, modificado ou excluído no Microsoft Exchange ou no LN, uma notificação push será enviada ao Synchronizer. Essa notificação aciona a sincronização do evento de calendário envolvido.



---

# Apêndice A

## Glossário



### atividade

Um compromisso, chamado, tarefa, correspondência ou e-mail registrado no LN e que pode ser vinculado a, por exemplo, um contato, parceiro de negócios ou oportunidade. Opcionalmente, tarefas, compromissos e chamados podem ser sincronizados com aplicativos de área de trabalho.

## atributo

Usado para registrar informações distintas sobre (potenciais) parceiros de negócios, contatos, oportunidades ou atividades e para segmentar dados ao especificar uma seleção de lote para gerar atividades, mesclagem de correspondência (cartas) ou relatórios flexíveis.

### Exemplo

<b>Atributo</b>	<b>Descrição</b>	<b>Tipo</b>	<b>Detalhes</b>
sf	A pessoa é fã de futebol?	Opção	As opções são Sim e Não; o padrão é Não
fc	Clube de futebol favorito	Alfanumérico	O padrão é <blank>
conv	Como você avalia essa conversa?	Alfanumérico	Sem padrões
ccb	Posso retornar a ligação na próxima semana?	Opção	As opções são Sim e Não; o padrão é Não
almoço	Deve levar o próprio almoço	Opção	As opções são Sim e Não; o padrão é Não
dressc	Quais são as regras de vestuário?	Opção	As opções são formal e casual (padrão)
comp	Concorrente principal	Alfanumérico	Sem padrões
terr	Região	Opção	As opções são Leste e Oeste

<b>Conjunto de atributos</b>	<b>Descrição</b>	<b>Atributos</b>
CON	Conjunto de atributos padrão para contatos	sf, fc
PN	Conjunto de atributos padrão para parceiro de negócios	sf, fc
CHAMADO	Conjunto de atributos padrão para chamados	conv, ccb
APP	Conjunto de atributos padrão para compromissos	almoço, dressc
OPP	Conjunto de atributos padrão para oportunidades	comp, terr

### chamado

Um tipo de atividade que especifica um chamado programado para um contato, parceiro de negócios, oportunidade ou atividade que você deseja rastrear até a conclusão. Um chamado tem participantes convidados.

### código de atenção

As mensagens vinculadas a parceiros de negócios, oportunidades, e assim por diante, que podem chamar a sua atenção para eventos ou circunstâncias especiais.

### código de indústria

Os códigos que classificam parceiros de negócios por tipo de negócio com base em uma lista de códigos, conforme determinado pelas autoridades do governo. Esses códigos podem ser usados para segmentar clientes para gestão de território e campanhas. Exemplos de sistemas de codificação do setor são: SIC (Classificação Industrial Padrão) e NAICS (Sistema Norte Americano de Classificação da Indústria).

### Código ISO

Um código de uma codificação padrão configurado pela Organização Internacional de Padronização. Esses padrões e códigos são aceitos internacionalmente. Por exemplo, códigos para a representação de nomes de idiomas (ISO 639.2), códigos para a representação de nomes de países e suas subdivisões (ISO 3166) e assim por diante.

## compromisso

Um tipo de atividade que especifica um compromisso programado para um contato, parceiro de negócios, oportunidade ou atividade que você deseja rastrear até a conclusão. Um compromisso possui participantes convidados.

## conjunto de atributos

Um conjunto usado para agrupar atributos relacionados.

### Exemplo

Atributo	Descrição	Tipo	Detalhes
sf	A pessoa é fã de futebol?	Opção	As opções são Sim e Não; o padrão é Não
fc	Clube de futebol favorito	Alfanumérico	O padrão é <blank>
conv	Como você avalia essa conversa?	Alfanumérico	Sem padrões
ccb	Posso retornar a ligação na próxima semana?	Opção	As opções são Sim e Não; o padrão é Não
almoço	Deve levar o próprio almoço	Opção	As opções são Sim e Não; o padrão é Não
dressc	Quais são as regras de vestuário?	Opção	As opções são formal e casual (padrão)
comp	Concorrente principal	Alfanumérico	Sem padrões
terr	Região	Opção	As opções são Leste e Oeste

---

<b>Conjunto de atributos</b>	<b>Descrição</b>	<b>Atributos</b>
CON	Conjunto de atributos padrão para contatos	sf, fc
PN	Conjunto de atributos padrão para parceiro de negócios	sf, fc
CHAMADO	Conjunto de atributos padrão para chamados	conv, ccb
APP	Conjunto de atributos padrão para compromissos	almoço, dressc
OPP	Conjunto de atributos padrão para oportunidades	comp, terr

---

### contato

A pessoa com quem você discute transações de negócio. Por exemplo, você endereça perguntas, cotações e chamados de acompanhamento, mala-direta e presentes promocionais ao contato. Os dados do contato incluem nome, número de telefone, endereço de e-mail e outros detalhes.

### cotações de venda

Uma declaração do preço e termos de venda e uma descrição dos bens ou serviços oferecidos por um fornecedor para um comprador em potencial, uma proposta. O cabeçalho contém os dados do cliente, condições de pagamento e termos de entrega. Os dados sobre os itens reais são inseridos nas linhas de cotação. A oferta geralmente é considerada uma proposta de venda quando apresentada uma solicitação de cotação como resposta.

### e-mail

Um tipo de atividade que especifica um e-mail criado para um contato, parceiro de negócios, oportunidade ou atividade que você deseja registrar no LN. Podem ser criados e-mails para enviar, mas também para registrar manualmente e-mails recebidos. Um e-mail possui destinatários selecionados.

### endereço

Um conjunto completo de detalhes relacionados ao endereço, incluindo endereço postal, acesso a números de telefone, fax, telex, endereços de e-mail e da Internet, identificação para fins tributários e informações de roteiro.

### fase

A identificação de um estágio ou fase no processo de vendas. Por exemplo, análise, proposta, negociação e assim por diante.

### formato do endereço

A definição de como os dados de endereço são impressos em um relatório ou documento. É possível definir quais dados devem ser impressos em cada linha do endereço, em que ordem e quais campos devem ser ignorados se não houver espaço suficiente.

### função de parceiro de negócios

Indica a relação entre a sua organização e o parceiro de negócios. A função determina os tipos de transações que podem ser realizadas sem o parceiro de negócios. Os parceiros de negócios com funções diferentes são vinculados por um parceiro de negócios pai em comum.

Exemplos de funções de parceiro de negócios:

- Parceiro de negócios cliente
- parceiro de negócios devedor

### função do comprador

Uma classificação da função de um contato no processo de tomada de decisão relacionado a uma oportunidade. Com essa classificação, os representantes de vendas sabem, por exemplo, como abordar um contato para conquistar um negócio.

Uma função de comprador pode ser, por exemplo, comprador econômico, responsável por tomar as decisões, influenciador.

### funcionário

Uma pessoa que trabalha na sua companhia com uma função específica, como representante de vendas, planejador de produção, comprador ou analista de crédito.

### gerenciador de conta

O gerente responsável pela manutenção das relações com contas ou parceiros de negócios.

## grupo de número

Um grupo da primeira série de número livre que pode ser atribuída a um uso específico.

Por exemplo, é possível atribuir um grupo de número a:

- códigos do parceiro de negócios
- Contratos de compra
- Ordens de venda
- Ordens de produção
- Ordens de serviço
- Ordens de armazenamento
- Ordens de frete

Dentro de um grupo de número, é possível definir várias séries. Cada série é identificada pelo código de série. Os números de série que o LN gera consistem no código de série seguido pelo primeiro número livre na série. Códigos de série do mesmo grupo de número possuem o mesmo comprimento.

## linhas de cotação

As linhas usadas para registrar os itens oferecidos, bem como os acordos de preço e quantidades associados. Uma cotação de vendas inclui uma ou mais linhas de cotação.

## mala direta

Um tipo de atividade que especifica uma carta padrão impressa para um contrato, parceiro de negócios, oportunidade ou atividade com informações sobre o objeto de negócios específico mescladas. Uma mala direta sempre é gerada usando um modelo de atividade.

## menu Visualizações, Referências e Ações

Os comandos são distribuídos através de menus **Visualizações**, **Referências** e **Ações** ou exibidos como botões. Em liberações anteriores do LN e da UI da web, esses comandos estavam localizados no menu *Específico*.

## modelo de atividade

A definição de uma atividade padrão. Uma vez que os dados a serem registrados podem variar de uma atividade para outra, é possível vincular um conjunto de atributos separado a cada modelo de atividade. Um modelo de atividade pode ser usado como base para criar tarefas e correspondências.

## nota

Um comentário de texto com informações de registro que pode ser vinculado a um objeto.

Várias notas podem ser vinculadas a um objeto.

## oportunidade

Usado por um vendedor para registrar e monitorar informações sobre vendas relacionadas a um parceiro de negócios para fins de venda de um produto ou serviço ao parceiro de negócios.

## origem

Os locais, os eventos ou os métodos em que ou através dos quais os parceiros de negócios entram em contato com a sua companhia (por exemplo, uma feira comercial ou publicidade).

## parceiro de negócios

Uma parte com quem você realiza transações de negócio, por exemplo, um cliente ou um fornecedor. Também é possível definir departamentos dentro da sua organização que atuem como clientes ou fornecedores para seu próprio departamento como parceiros de negócios.

A definição de parceiro de negócios inclui:

- o nome e o endereço principal da organização
- o idioma e a moeda usados
- dados sobre tributação e identificação legal.

Você aborda o parceiro de negócios na pessoa do contato do parceiro de negócios. O status do parceiro de negócios determina se você pode realizar as transações. O tipo de transações (ordens de venda, faturas, pagamentos, expedições) é definido pela função do parceiro de negócios.

## processo de vendas

Uma metodologia de vendas padrão que deve ser seguida ao trabalhar em uma oportunidade. Um processo de vendas é dividido em fases.

## promoção

A aplicação de um desconto adicional, redução de valor ou prêmio a uma ordem de venda em níveis de ordem predefinidos de itens selecionados. Existem dois tipos básicos de promoções: nível de ordem e nível de linha.

## rastreabilidade

Uma combinação de projeto/orçamento, elemento e/ou atividade, que é usada para identificar custos, demanda e fornecimento para um projeto.

## representante de vendas

Um funcionário da sua companhia e que mantém contato com o parceiro de negócios cliente. O número do funcionário do representante de vendas também é usado como critério de classificação nas estatísticas de vendas.

### saudações

A frase usada para abordar o destinatário de uma carta. Por exemplo: Prezado(a) senhor, senhorita ou Ao Conselho Administrativo.

### série

Um grupo de números de ordem ou números de documento começando com o mesmo código de série.

A série identifica ordens com determinadas características. Por exemplo, todas as ordens de venda geridas pelo departamento de contas grandes começam com LA (LA0000001, LA0000002, LA0000003 e assim por diante).

### tarefa

Um tipo de atividade que especifica uma ação a ser executada para um contato, parceiro de negócios, oportunidade ou atividade que você deseja rastrear até a conclusão.

### tipo de oportunidade

Uma maneira de classificar oportunidades com características similares para fins de classificação e seleção.

---

# Índice

- atividade**, 49
  - atributo**, 50
  - chamado**, 51
  - código de atenção**, 51
  - código de indústria**, 51
  - Código ISO**, 51
  - compromisso**, 52
  - conjunto de atributos**, 53
  - contato**, 54
  - Contatos**
    - parceiros de negócios, 20
  - cotações de venda**, 54
  - CRM**
    - atributos no editor de texto, 36
    - CRM, 45
    - dados mestres, 9
    - editor de texto, 31
    - exemplos de expressões de seleção, 43
    - funcionalidade, 23
    - sincronizar contatos e atividades, 45
    - variáveis predefinidas no editor de texto, 38
    - visão geral, 7
  - Definir**
    - formatos de endereço, 15
    - parceiros de negócios, 19
  - e-mail**, 54
  - endereço**, 54
  - Endereços**
    - visão geral, 14
  - fase**, 55
  - formato do endereço**, 55
  - Formatos de endereço**
    - definir, 15
    - utilizar, 18
  - função de parceiro de negócios**, 55
  - função do comprador**, 55
  - funcionário**, 55
  - gerenciador de conta**, 55
  - grupo de número**, 56
  - linhas de cotação**, 56
  - mala direta**, 56
  - menu Visualizações, Referências o Ações**, 56
  - modelo de atividade**, 56
  - nota**, 56
  - oportunidade**, 57
  - origem**, 57
  - parceiro de negócios**, 57
  - Parceiros de negócios**
    - contatos, 20
    - definir, 19
  - processo de vendas**, 57
  - promoção**, 57
  - rastreabilidade**, 57
  - representante de vendas**, 57
  - saudações**, 58
  - série**, 58
  - tarefa**, 58
  - tipo de oportunidade**, 58
  - Utilizar**
    - formatos de endereço, 18
-

