

RMSRetail®

MANUAL DO USUÁRIO
CONCEITOS E FUNCIONALIDADES

FIDELIDADE



Uma empresa TOTVS

A RMS Software é a maior fornecedora nacional de software de gestão corporativa para o mercado de comércio e varejo.

Este documento contém informações conceituais, técnicas e telas do produto que são confidenciais, podendo ser utilizadas somente pelos clientes RMS no projeto de utilização do RMS/Retail.

A reprodução deste material, por qualquer meio, em todo ou em parte, sem a autorização prévia e por escrito da **RMS Software S.A.**, ou envio do mesmo a outras empresas terceirizadas não pertencentes ao grupo da RMS, sujeita o infrator aos termos da Lei número 6895 de 17/10/80 e as penalidades previstas nos artigos 184 e 185 do Código Penal.

Para solicitar a autorização de reprodução parcial ou total deste documento, ou ainda necessitar enviá-lo à outra empresa, é necessário enviar uma solicitação assinada e com firma reconhecida para o departamento de controle de manuais da RMS, que fica situado à Al. Rio Negro, 1084 – 16º andar, Alphaville, Barueri, São Paulo, ou se necessário o cliente poderá entrar em contato pelo Telefone (0xx11) 2699-0008.

A **RMS Software S.A.** reserva-se o direito de alterar o conteúdo deste manual, no todo ou em parte, sem prévio aviso.

O nome RMS e os logotipos RMS, RMS/Retail são marcas registradas da RMS Software e suas empresas afiliadas no Brasil. Todos os demais nomes mencionados podem ser marcas registradas e comercializadas pelos seus proprietários.

RMS Software S.A. - Uma empresa TOTVS.

11 2699-0008 – www.rms.com.br



ÍNDICE

Fidelidade.....	4
Conceito.....	4
Parametrização.....	4
Idioma da Proposta do cadastro de clientes CRM.....	4
Descrição do processo.....	6
Configurando o módulo de Fidelidade.....	6
Utilizando o módulo de Fidelidade.....	10
Cadastrando Características dos Clientes.....	10
Cadastro de Campos Obrigatórios do “Fidelidade”.....	11
Cadastrando Clientes.....	13
Análise de Crédito do “Fidelidade” - VCLMCRED.....	20
Análise “Credit Score”.....	21
Análise Manual.....	25
Cadastro de Campanhas.....	35
Cadastro de Concessão.....	38
Pesquisas Cadastrais.....	44
Conceito de RFV.....	55
Manutenção de Campanha (Retirada de prêmios).....	55
Cancelamento e Reemissão de Cartões.....	58
Geração de Arquivo para Emissão de Cartões.....	61
Cadastrando senha no cartão/cadastro do cliente.....	63
Informações sobre vendas do Módulo “Fidelidade”.....	64
Consulta ao Módulo Fidelidade.....	64

Fidelidade

Conceito

O módulo de Fidelidade do sistema RMS é utilizado como recurso de **fidelização de clientes**, oferecendo uma ferramenta eficaz para ajudar a aumentar as vendas da empresa.

O módulo utiliza um sistema de campanhas promocionais onde os clientes recebem pontos por operações realizadas na empresa. De acordo com o parametrizado na campanha, ao atingir uma pontuação determinada, os clientes são premiados com presentes, brindes ou outros benefícios.

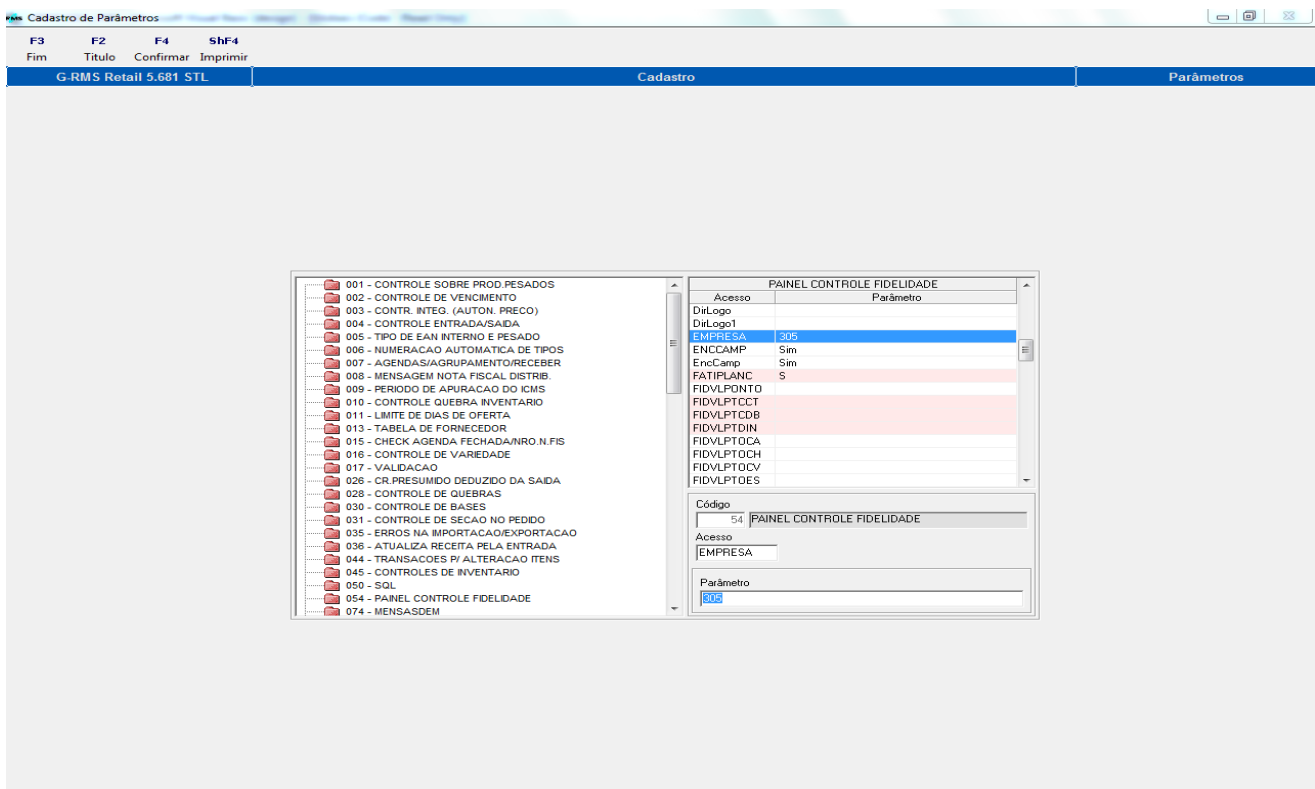
Para facilitar o entendimento recomendamos que o usuário já esteja familiarizado com o sistema RMS e sua navegação, assim permitindo a utilização completa dos recursos do módulo.

Parametrização

Idioma da Proposta do cadastro de clientes CRM

No Parâmetro: 54 | Acesso: EMPRESA | Conteúdo: 305 (Português/Brasil).

No Parâmetro: 54 | Acesso: EMPRESA | Conteúdo: 307 (Espanhol/México).



The screenshot shows the 'Cadastro de Parâmetros' window in the RMS system. The window title is 'Cadastro de Parâmetros' and it has a menu bar with 'F3 Fim', 'F2 Título', 'F4 Confirmar', and 'SHF4 Imprimir'. The main area is divided into two panes: 'G-RMS Retail 5.681 STL' and 'Cadastro'. The 'Cadastro' pane shows a list of parameters on the left and a detailed view of parameter 54 on the right.

The list of parameters includes:

- 001 - CONTROLE SOBRE PROD PESADOS
- 002 - CONTR. INTEG. (AUTON. PRECO)
- 003 - CONTR. INTEG. (AUTON. PRECO)
- 004 - CONTROLE ENTRADA/SAIDA
- 005 - TIPO DE EAN INTERNO E PESADO
- 006 - NUMERACAO AUTOMATICA DE TIPOS
- 007 - AGENDAS/GRUPAMENTO/RECEBER
- 008 - MENSAGEM NOTA FISCAL DISTRIB.
- 009 - PERIODO DE APURACAO DO ICMS
- 010 - CONTROLE QUEBRA INVENTARIO
- 011 - LIMITE DE DIAS DE OFERTA
- 013 - TABELA DE FORNECEDOR
- 015 - CHECK AGENDA FECHADA/NRO.N.FIS
- 016 - CONTROLE DE VARIEDADE
- 017 - VALIDACAO
- 026 - CR.PRESUMIDO DEDUZIDO DA SAIDA
- 029 - CONTROLE DE QUEBRAS
- 030 - CONTROLE DE BASES
- 031 - CONTROLE DE SECAO NO PEDIDO
- 035 - ERROS NA IMPORTACAO/EXPORTACAO
- 036 - ATUALIZA RECEITA PELA ENTRADA
- 044 - TRANSACOES PJ ALTERACAO ITENS
- 045 - CONTROLES DE INVENTARIO
- 050 - SQL
- 054 - PAINEL CONTROLE FIDELIDADE
- 074 - MENSASDEM

The detailed view of parameter 54 shows:

PAINEL CONTROLE FIDELIDADE	
Acesso	Parâmetro
DirLogo	
DirLogo1	
EMPRESA	305
ENCICAMP	Sim
EncCamp	Sim
FATVPLANC	S
FIDVLPONTO	
FIDVLPCTCT	
FIDVLPCTDB	
FIDVLPDIN	
FIDVLPDOCA	
FIDVLPDOCH	
FIDVLPDOCV	
FIDVLPDOES	

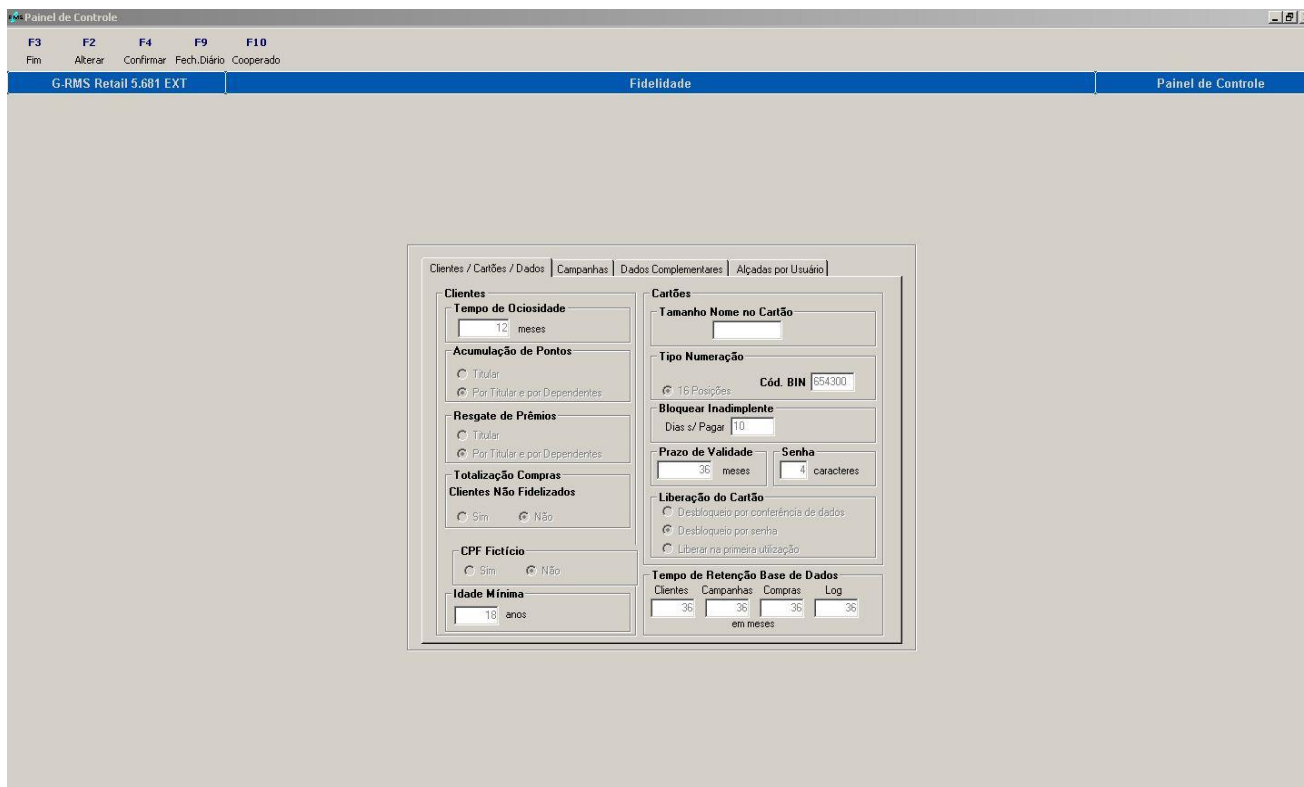
Below the table, the 'Código' field is set to 54 and the 'Parâmetro' field is set to 305.

Descrição do processo

Configurando o módulo de Fidelidade

O módulo é de simples implantação, o pacote de programas consiste apenas um *Script* para ser compilada no Banco de Dados, além de alguns programas executáveis que devem ser baixados na base do servidor RMS.

De fácil parametrização, praticamente dispensando configurações em programas fora do módulo, entre no programa **Painel de Controle** dentro do módulo Fidelidade.



Observamos na figura que existem **quatro fichas** para parametrização do **Painel de Controle**.

- Na primeira ficha de nome “**Clientes/ Cartões/ Dados**” temos as informações referentes ao tratamento dos clientes, dos cartões e dos dados que permanecem no banco de dados.
 - ☒ No campo **Tempo de ociosidade** informe o tempo (em meses) que o cliente ficará na base sem ter efetuado nenhuma transação (antes do seu cadastro ser cancelado – status inativo).
 - ☒ No campo **Acumulação de Pontos** marque com o mouse se deseja que somente o titular (acumula pontos somente no cartão do titular), ou por Dependentes (acumulam pontos em todos os cartões).
 - ☒ No **Resgate de Prêmio** marque se Somente Titular (resgata prêmios somente no cartão do titular), ou por Dependentes (resgata prêmios em todos os cartões).
 - ☒ No campo **Totalização Compras Clientes não Fidelizados** indique se o sistema totaliza os clientes que não são fidelizados em um único código de cliente, se marcar o campo *Sim*, digitar o código do cliente a ser totalizado.
 - ☒ No campo **CPF Fictício** ao marcar Sim, poderá ser criado um CPF fictício para o cliente. Ao marcar Não, o cliente obrigatoriamente tem que colocar o CPF.
 - ☒ O campo **Idade Mínima** já está como padrão a idade de 18 anos, porém esse campo pode ser alterado clicando em F2 – alterar.
 - ☒ No **campo Tamanho do Nome no Cartão**, informe a quantidade de caracteres permitidos no cartão.

- ☒ No campo **Tipo Numeração** as informações referentes a cartões marque se deseja que tipo de numeração de cartões, para efeito de cálculo dos dígitos escolha entre 8, 13 ou 16 caracteres. No caso do usuário marque a opção de 16 posições digitar o campo seguinte *Bin* (número utilizado no caso de registro de cartões).
- ☒ No campo seguinte **Prazo de Validade**, informe o prazo de vencimento dos cartões a partir da data de inclusão do cliente (em meses).
- ☒ No campo **Liberção do Cartão**, informe a forma como o cartão será desbloqueado:
 - ✓ “Desbloqueio por Conferência de Dados”.
 - ✓ “Desbloqueio por senha”.
 - ✓ “Liberar na primeira utilização”.

Nessa ficha ainda preenchemos os campos referentes ao tratamento dos dados do módulo, onde temos os campos referentes ao **Tempo de Retenção Base de Dados**.

Defina o tempo de retenção de dados na base (em meses) referente a:


- ✓ Informações dos Clientes.
- ✓ Informações sobre as Campanhas.
- ✓ Informações sobre as Compras.
- ✓ Informações sobre o Log do sistema.

☒ **Note que:** Avisamos que ao final desse período o sistema limpará as informações dentro da Base de dados, com objetivo de otimizar a funcionalidade do módulo de fidelidade.

➤ Passamos para a ficha seguinte denominada “**Campanhas**”.

Acompanhe na figura:

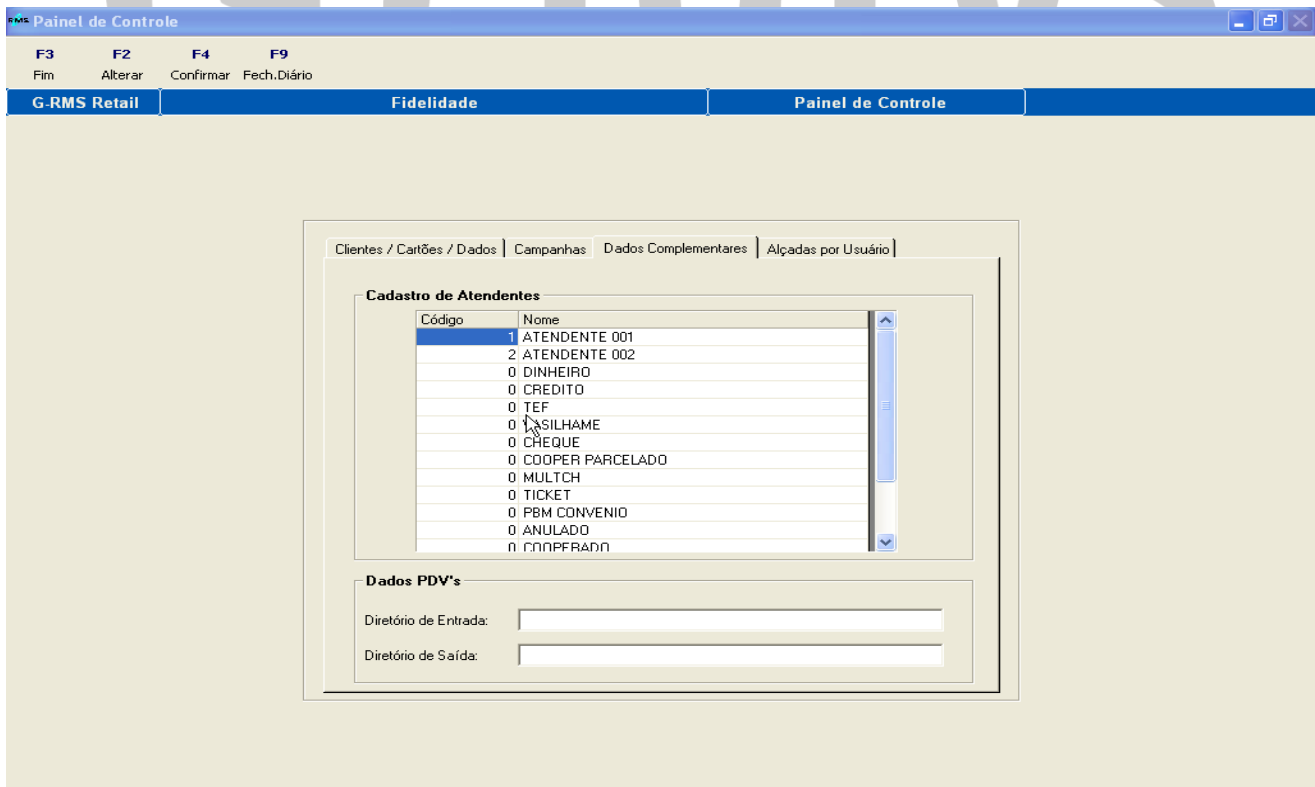
- O campo **Seção para Produtos que fazem parte das campanhas** informe/ crie uma seção específica onde constarão os produtos designados para brindes, etc. Seu preenchimento não é obrigatório.

- No campo **Produto Genérico p/ Inclusão de Pontos Extras** informe o código do produto genérico para inclusão de Pontos extras (pontos que não tiverem associados a nenhum produto, poderão ser inclusos no Produto Genérico).
- No campo seguinte **Encerramento** ao encerrar a campanha os pontos serão zerados (caducados). Selecione com o mouse Sim ou Não.
- O campo referente ao **Recibo – Resgate Prêmios** ao resgatar prêmios é emitido um recibo em uma ou mais vias. Informar através dos campos: o título do recibo e seu subtítulo. Em caso de não preenchimento desses campos citados anteriormente, o sistema traz *default* a frase “Programa de fidelidade” no título e no “Registrado no cartório de registro de títulos e documentos de (Cidade da empresa)” no subtítulo .
- No campo **Numeração do Recibo** informe a numeração inicial dos recibos. O número final (para controle de quantidade de brindes) e o atual número que se encontram nos recibos (numa primeira parametrização o número será o mesmo do número inicial).
- No campo **Diretório/ Nome Logotipo** informe a localização (caminho como exemplo da figura) do logotipo da empresa que está arquivado no computador/ rede. Caso necessário, clique no botão  para abrir o *Explorer* para realizar a busca para o caminho.

- Note que:** Os campos
- Seção para Produtos que fazem parte das Campanhas.
 - Produto Genérico para inclusão de Pontos extras.
 - Título.
 - Subtítulo.
 - Diretório / Nome Logotipo

➔ NÃO SÃO OBRIGATÓRIOS

- Temos então a **terceira ficha** referente ao cadastro de atendentes, nomeada como **Dados Complementares**.



Código	Nome
1	ATENDENTE 001
2	ATENDENTE 002
0	DINHEIRO
0	CREDITO
0	TEF
0	SILHAME
0	CHEQUE
0	COOPER PARCELADO
0	MULTCH
0	TICKET
0	PBM CONVENIO
0	ANULADO
0	CONFRAÇÃO

Dados PDV's

Diretório de Entrada:

Diretório de Saída:

- Simplesmente informe o código e o nome dos atendentes desejados.
- Após a **inclusão dos dados** clicar em **F4 Confirmar** para que as informações sejam gravadas (o conteúdo incluído nesta tela fica gravado na Tabela 54).

- Se **desejar Alterar** alguma informação clicar em **F2 Alterar**, a tela será liberada para alteração das informações.

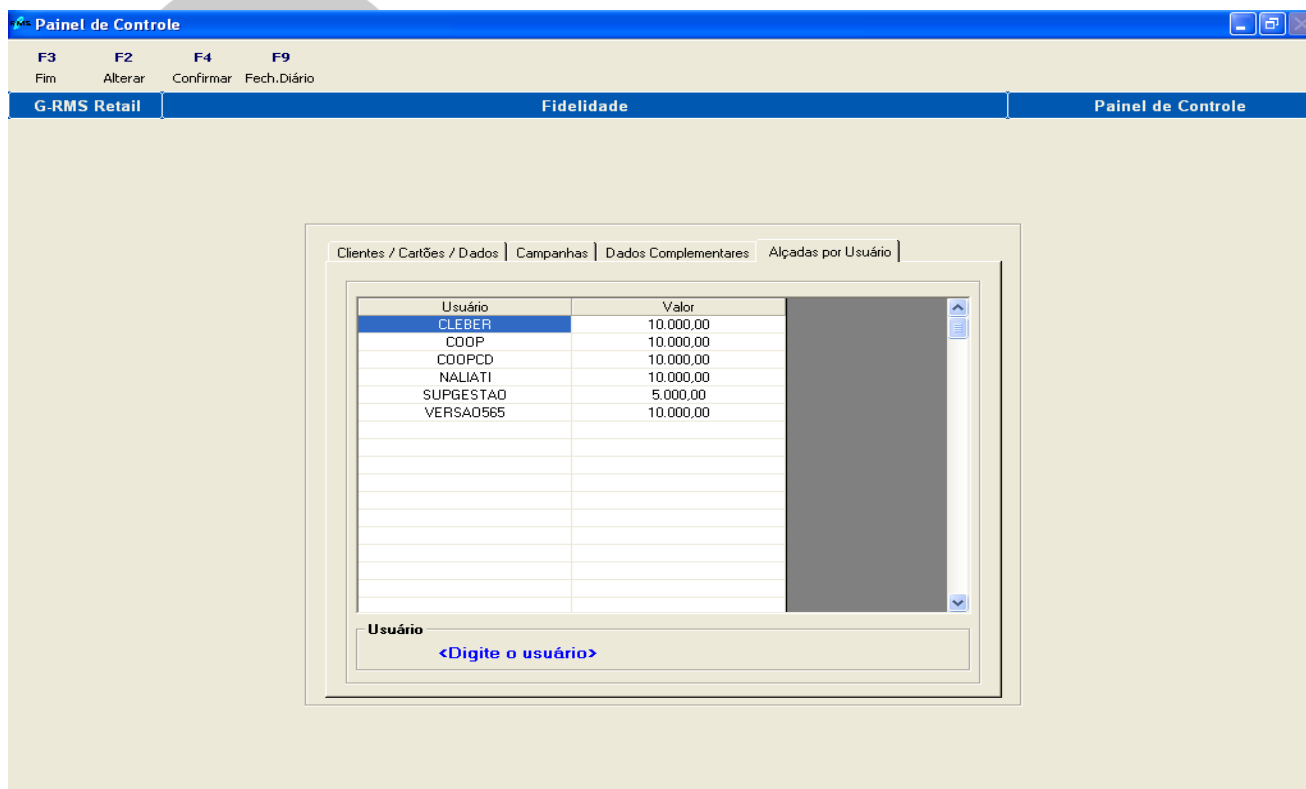
111	Controle de Numeração de Tipos	FIDCRED	1- 1 2- 1 3- 999999999	Esse parâmetro guarda a sequência dos códigos de cadastro do Fidelidade. Conteúdo 1 - Próxima sequência. Conteúdo 2 - Numeração atual. Conteúdo 3- Numeração limite. Esse é o status inicial da numeração, o próprio sistema irá incrementar os campos na medida que um cliente vai sendo cadastrado.
------------	--------------------------------	----------------	------------------------------	---

- A **Função F9 Fechamento Diário** reúne todas as informações diárias do sistema e processa uma atualização das informações gerenciais do consumo de todos os clientes da loja.
- No campo **Dados PDV's**, informe o endereço dos diretórios de Entrada e Saída.

- Passamos para a ficha denominada: **“Alçadas por Usuário”**.

Para poder **cadastrar** as alçadas:

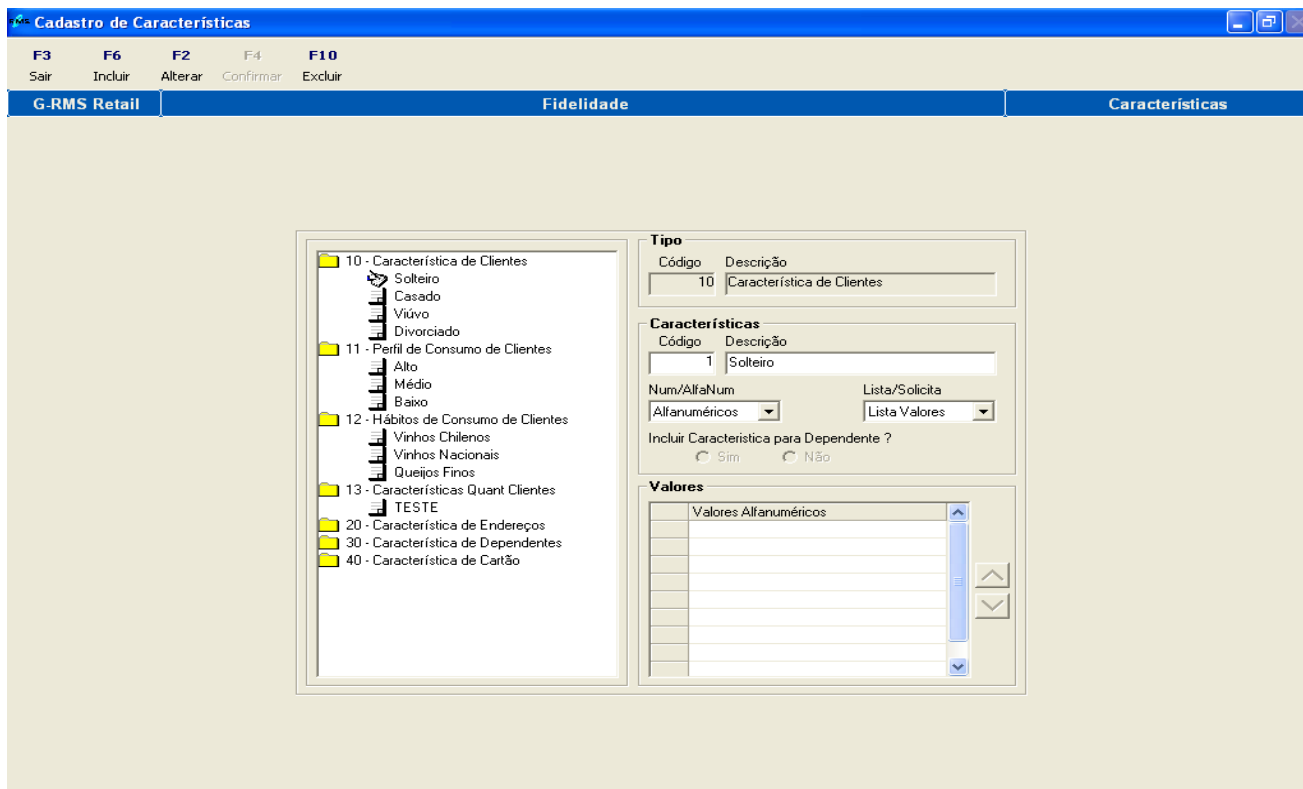
- Clicar em **“F2-Alterar”**.
- Na aba **“Alçadas por Usuário”** definir:
 - ✓ O **usuário** e o **valor** de alçada de cada um.
 - ✓ Depois de todos cadastrados, clicar em **“F4-Confirmar”**.



Utilizando o módulo de Fidelidade

Cadastrando Características dos Clientes

O primeiro passo no módulo de fidelidade é cadastrar as características dos clientes que serão utilizados no momento do cadastro de clientes. Para realizar esse cadastro entre no programa “Características de Clientes”.



- Aperte o botão **F6 Incluir**.
- Selecione a pasta de características que se deseja incluir (à esquerda da tela).
- No campo **características** inclua a descrição desejada.
- Em seguida clique no campo “**valores**” digite as características desejadas (uma em cada linha da grade).
- Finalize apertando **F4 Confirma**.

Desse modo são criadas as características desejadas dos clientes.

Cadastro de Campos Obrigatórios do “Fidelidade”

O Cadastro de campos obrigatórios do “Fidelidade” é a parametrização dos campos que poderão ser opcionalmente obrigatórios ou não, exemplo, campos como “Nome do Pai” e “Nome da Mãe”.

Para acessar o cadastro de campos obrigatórios, no Cadastro de clientes do “Fidelidade”, clicar no botão **“ShF8-Campos Obrg.”**.

MS Cadastro de Clientes

F3 Fim F6 Incluir F2 Alterar F7 Consultar F5 Proposta **ShF8 Campos Obrg.**

G-RMS Retail Fidelidade Cadastro

Dados Básicos Endereços Empresa/Convênio

Titular Código Titular Nome Titular Categoria Cliente Somente Convênio ?
 Dependente

Proposta Dt Proposta Código Tipo Pessoa C.P.F./C.N.P.J. Nome/Razão Social

Dados Pessoa Física

Nascimento Sexo Nacionalidade Naturalidade R.G. Expedição Emissor UF

Nome Pai Nome Mãe Estado Civil

Pessoa Jurídica

Inscrição Estadual Quem assina pela Empresa Ramo de Atividade Nº Filiais

Dados Cartão

Emite Plástico Código Cartão Nome Abreviado - Cartão Status Cartão Vencimento
 Cartão Adicional

Filial Razão Social Atendente Nome Atendente Data Cadastro

A seguinte tela será exibida:

MS Campos Obrigatórios

F3 Fim F4 Confirmar

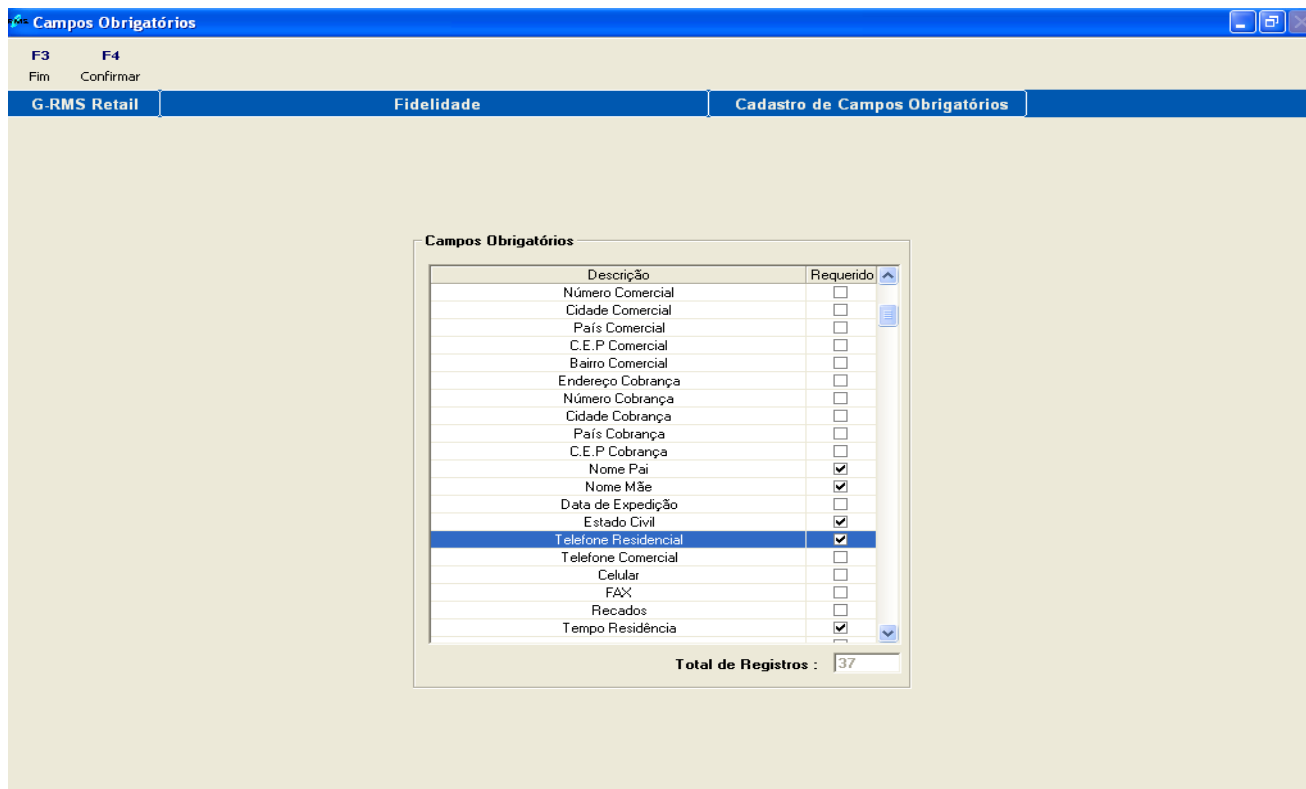
G-RMS Retail Fidelidade Cadastro de Campos Obrigatórios

Campos Obrigatórios

Descrição	Requerido
R.G.	<input checked="" type="checkbox"/>
Orgão Emissor	<input checked="" type="checkbox"/>
U.F.	<input checked="" type="checkbox"/>
Nacionalidade	<input checked="" type="checkbox"/>
Naturalidade	<input checked="" type="checkbox"/>
Sexo	<input checked="" type="checkbox"/>
Empresa	<input checked="" type="checkbox"/>
Data de Admissão	<input checked="" type="checkbox"/>
Salário	<input checked="" type="checkbox"/>
Bairro	<input type="checkbox"/>
Endereço	<input type="checkbox"/>
Número	<input type="checkbox"/>
Cidade	<input type="checkbox"/>
País	<input type="checkbox"/>
C.E.P.	<input type="checkbox"/>
E-Mail	<input type="checkbox"/>
Endereço Comercial	<input type="checkbox"/>
Número Comercial	<input type="checkbox"/>
Cidade Comercial	<input type="checkbox"/>
País Comercial	<input type="checkbox"/>

Total de Registros : 37

Marque os campos que desejar como "OBRIGATÓRIOS".



Para salvar as alterações feitas, basta clicar no botão “F4-Confirmar”.

No cadastro de clientes do “Fidelidade”, quando houver a confirmação do cadastro, o programa irá verificar os campos que foram informados obrigatórios, de acordo com o cadastro de campos obrigatórios.

Para o caso de telefones de contato, quando um tipo de telefone for obrigatório, o sistema irá verificar apenas se existe pelo menos um telefone informado no cadastro do cliente.

Embora sejam parametrizados os campos que serão obrigatórios, além dessa verificação, o próprio cadastro de cliente irá verificar a utilização do campo, ou seja, o sistema não irá obrigar a digitação do endereço comercial, mesmo ele estando marcado como obrigatório, sem que no cadastro do cliente a opção “Enviar cartas para:”, esteja com a opção “Comercial”, selecionada.

🔑 OBSERVAÇÃO:

Campos considerados como “chave” do cadastro de clientes como CPF, Nome do Cliente etc., não são listados no cadastro de campos obrigatórios.

Cadastrando Clientes

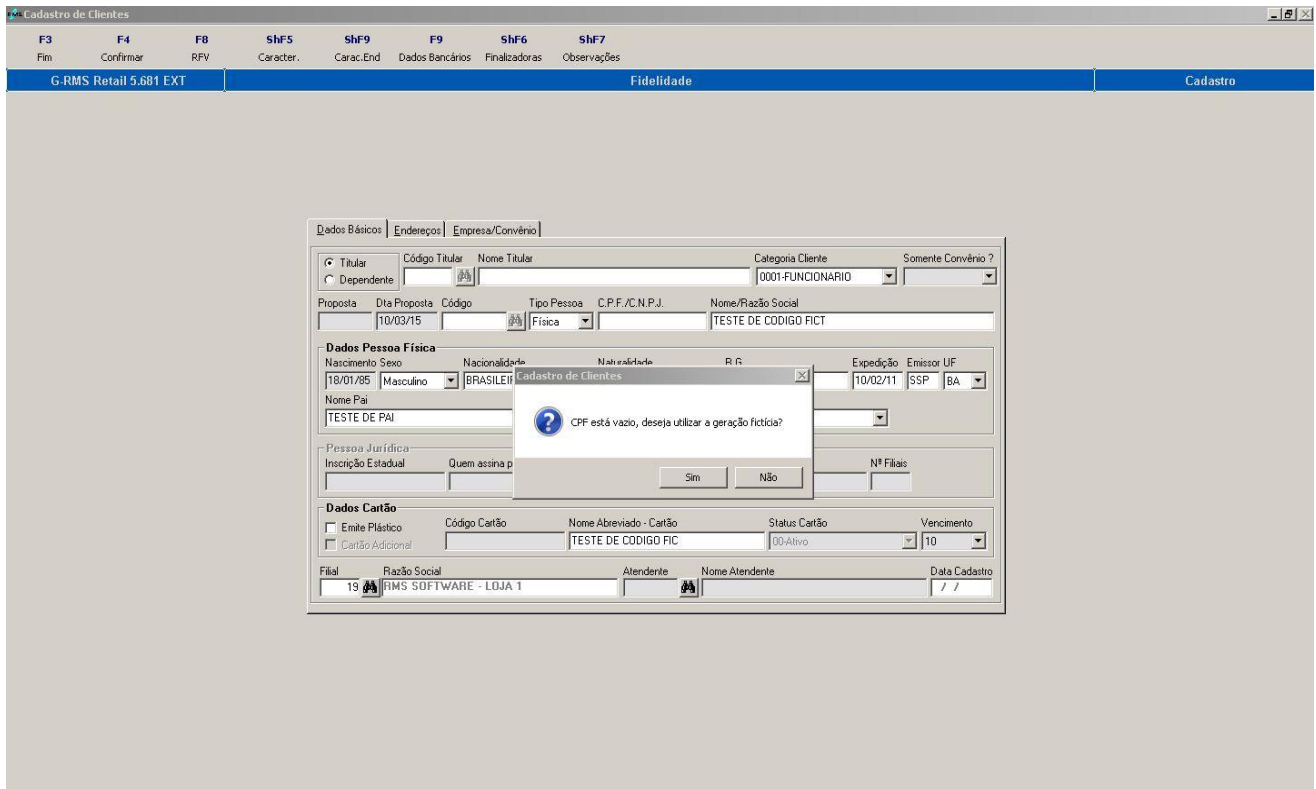
A tarefa seguinte é cadastrar os clientes. Nesse tópico demonstraremos como realizar tal operação. Para iniciar o cadastro, clique no programa de nome **Cadastro de Clientes** dentro da pasta do módulo de Fidelidade.

Pode-se notar que o cadastro está dividido em três fichas.

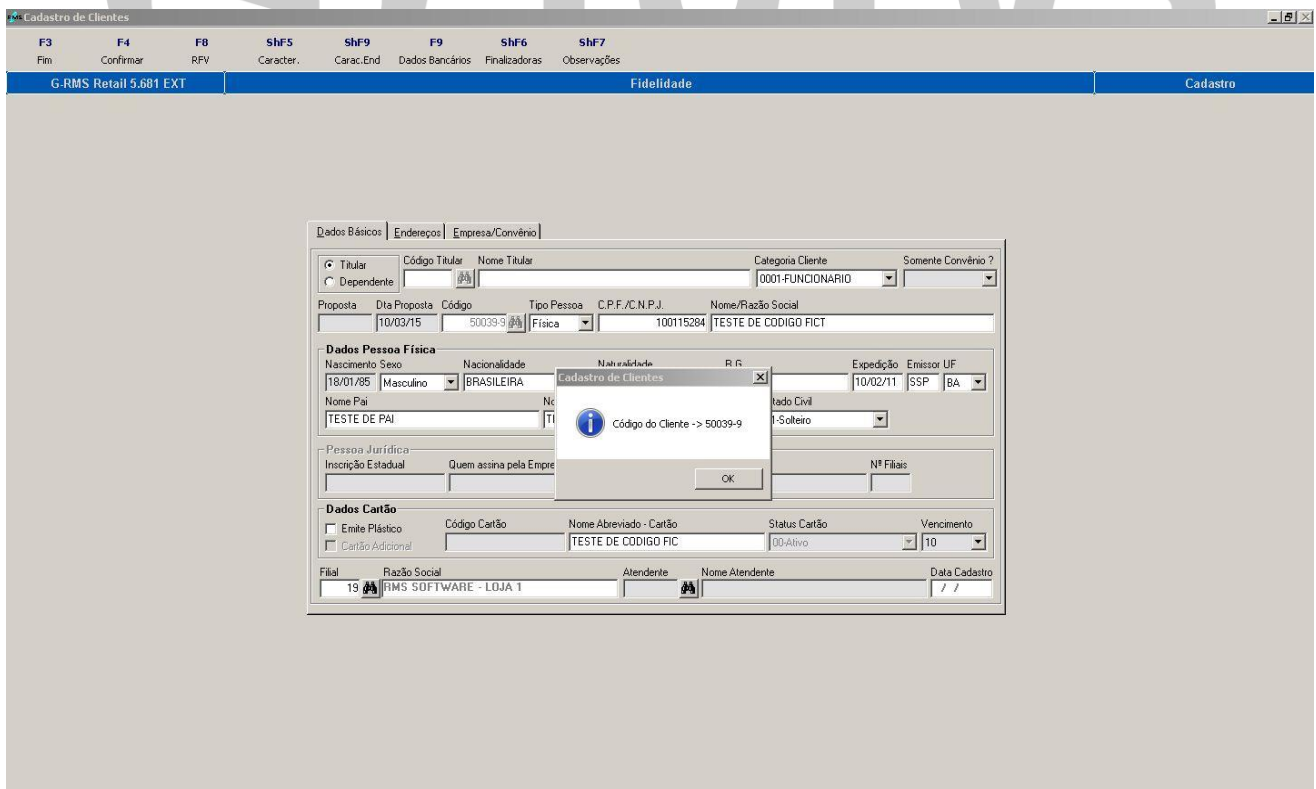
- Aperte o botão **F6 Incluir**:
- Na primeira ficha de nome **Dados Básicos** preencha: o número e a Data da proposta e os dados iniciais do cliente (Código do Titular, Nome do titular, Categoria de Cliente).
 - ✓ Selecione se é pessoa **física** ou pessoa **jurídica**.
 - ✓ Informe o número do **CPF** ou **CNPJ** e digite o nome ou a razão social.
 - ✓ Selecione o **sexo do cliente** e no campo seguinte digite a **Nacionalidade**, **Naturalidade**, **R.G** (Expedição, Emissor, **UF** (Estado de Origem)), **Nome do Pai**, **Nome da Mãe** e **Estado Civil**.
 - ✓ No caso de Pessoa **Jurídica**:
 - Número da Inscrição Estadual.
 - Nome **de quem assina pela Empresa**.
 - Ramo de Atividade.
 - Número de Filiais.
 - ✓ Em **Dados do Cartão**:
 - Digitar o número e o Nome Abreviado do Cartão.
 - Selecionar a filial e selecionar o código do Atendente.
 - Preencher a data do cadastro.

OBSERVAÇÃO: Existe a possibilidade de NÃO preencher o CPF. Veja as telas abaixo:

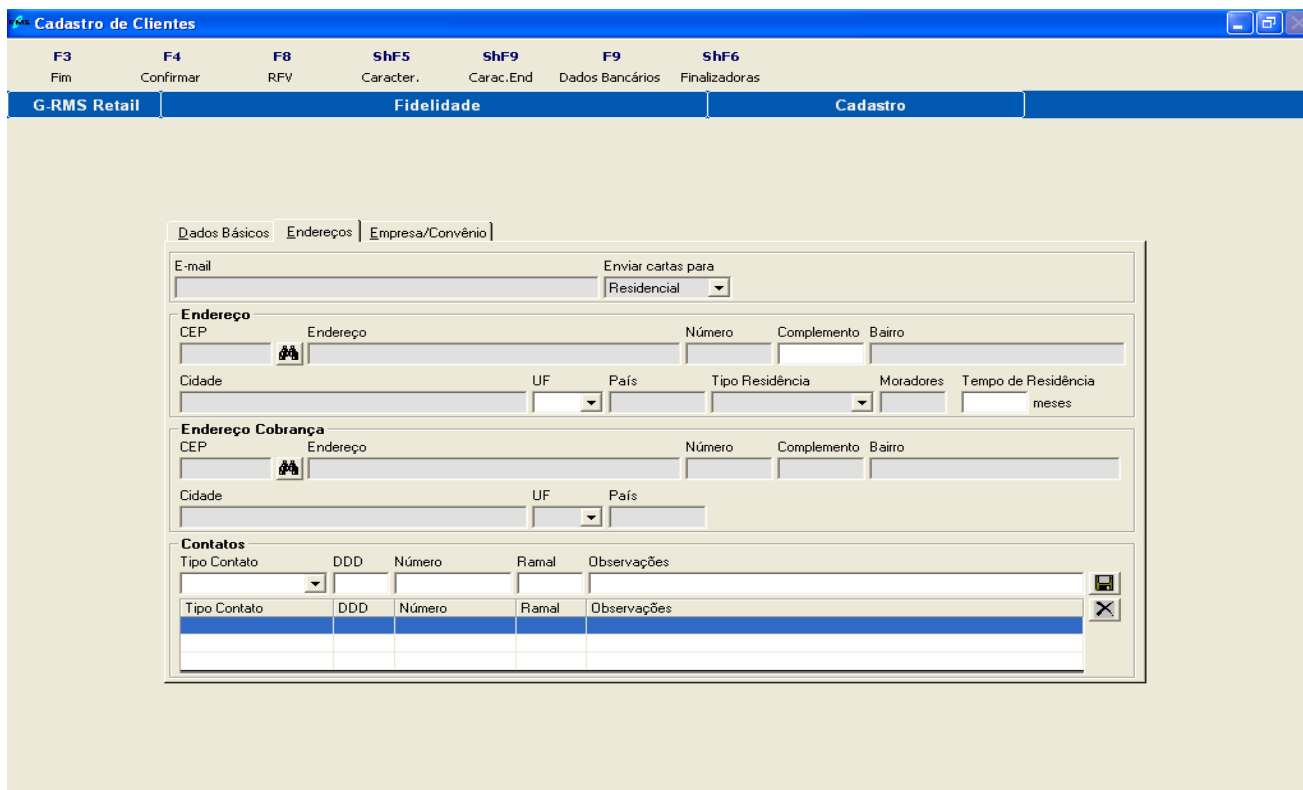
Preencher campos sem digitar CPF, e tentar salvar para apresentar mensagem de confirmação se deseja ou não gerar CPF fictício.



Após cadastrar o novo cliente, será gerado o código do cliente.




- Na segunda Ficha “**Endereços**”.



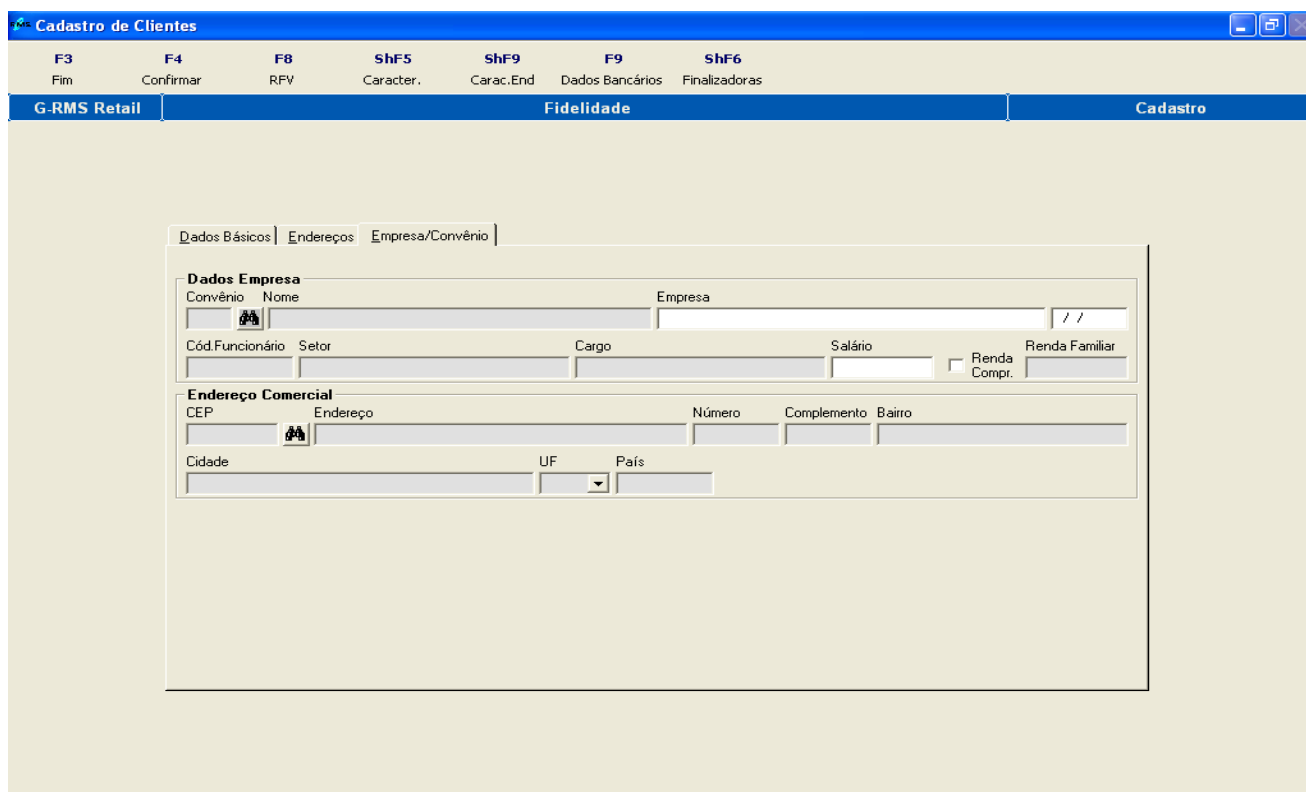
Nesta ficha são incluídas as informações nos endereços do cliente.

- **Endereço de e-mail e tipo de endereço de e-mail** (Residencial, Comercial ou Cobrança).
- **Endereço do logradouro**: CEP, endereço, número, complemento, bairro, cidade, U.F. (selecione na cortina a unidade da federação (Estado)), informe o país, tipo de residência (Própria, alugada, financiada, república, pensionato, apart-hotel).
- **Endereço de Cobrança**: CEP, endereço, número, complemento, bairro, cidade, U.F. (selecione na cortina a unidade da federação (Estado), informe o país).
- **Contatos**: no quadro “contatos” selecione o **tipo de telefone** que será incluído (residencial, comercial, celular, fax ou recado) o **código DDD**, o **número de telefone** e o número do ramal se for o caso.
- O **campo Observações** é livre para **anotações diversas**.

Ao final clique no botão com a figura do disquete  . Os dados serão gravados na grade.

Nota: Para excluir um telefone de contato, clique no telefone na grade, e aperte o botão  abaixo do disquete.

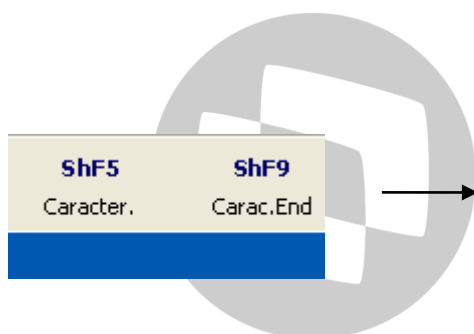
- Passamos para a ficha “**Empresa/ Convênio**”.



Nesta ficha o **Número do Convênio e Nome** já foram Cadastrados no Módulo Crédito e quando inseridos, trarão as informações já registradas automaticamente, devendo ser preenchidas somente as informações pessoais de cada funcionário que ainda estiver em branco.

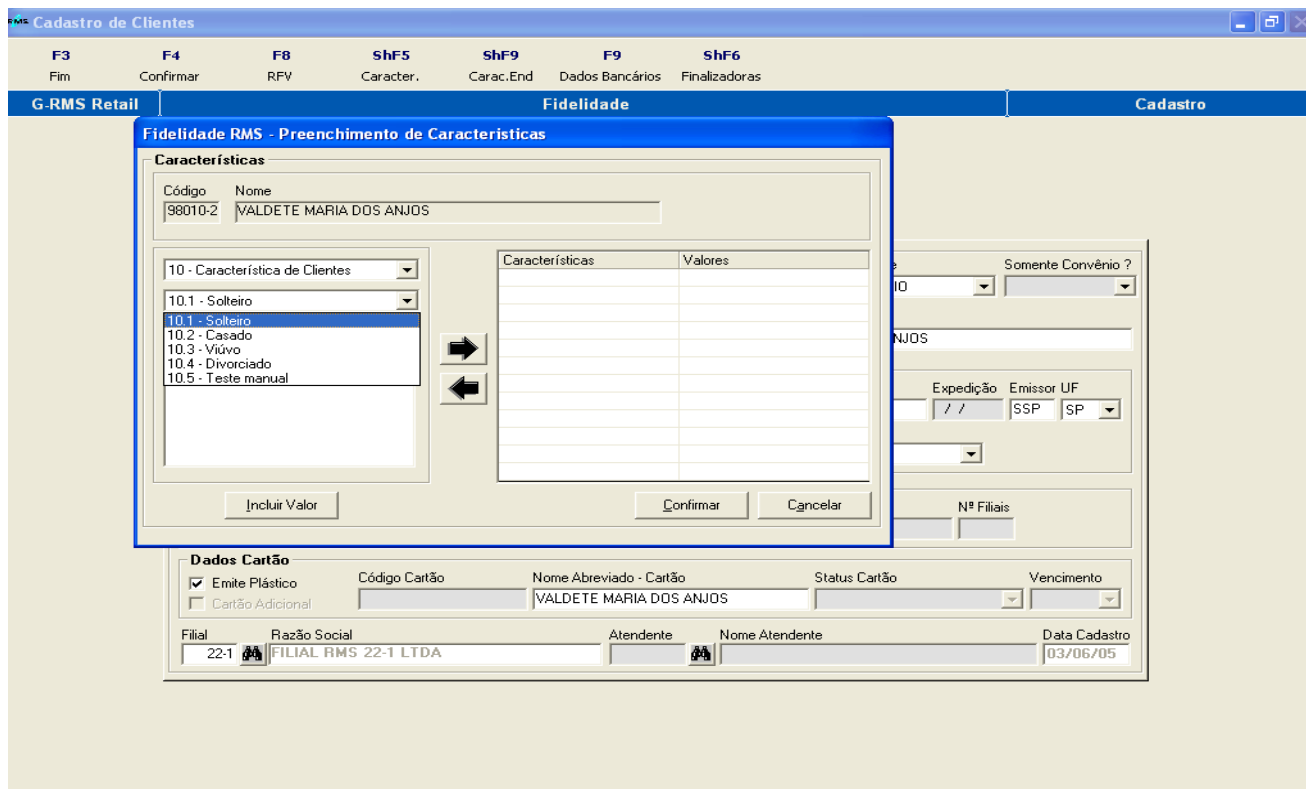
Na sequência informe:

- O nome da empresa que o cliente trabalha.
- A data de admissão.
- Código do funcionário.
- Setor de trabalho.
- Cargo.
- O salário auferido e total (Informe a Renda Familiar no caso da renda do cliente ser acrescentada de outras fontes, mas nunca inferior à renda do cliente informado no campo salário anteriormente).
- Preencha as informações do endereço comercial para onde será enviada a correspondência.





As teclas de Função ao lado permitem a inclusão de características ao cliente definidas no cadastro de características, igualmente para endereços e dependentes.
Escolher um dos dependentes que estiverem preenchendo a grade, e clicar duas vezes sobre o mesmo. Perceba que os campos serão preenchidos com os dados do dependente desejado. Após esta sequência, clicar na função desejada.

Ao apertar o **botão F5 Carac. Cliente** o sistema retorna com o programa e são parametrizadas as características do cliente.

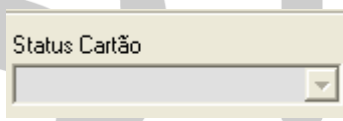


Acompanhe na figura à esquerda da tela:

- Selecione o valor desejado nas “cortinas”, estes serão exibidos conforme figura acima.
- Clique na opção da seleção no quadro e clique no botão  para a informação ser transferida para a grade à direita.
- Caso se deseje retirar a informação dessa grade, basta marcá-la com o mouse e clicar em  e a informação será excluída.
- Ao finalizar essas configurações aperte o botão “**Confirmar**” para o sistema gravar as informações e fechar a janela.
- Para atribuir características aos dependentes, entre no *Cadastro de Clientes*, clique na *ficha “Dependentes”*:
 - ✓ Marque com mouse o dependente que se deseja alterar as características.
 - ✓ Aperte o **botão F8 Carac. Dep.**
 - ✓ A **navegação** neste programa é a mesma apresentada no parágrafo anterior, apenas variando de Cliente para Dependente.
- No **Botão F9 Carac. End.** serão atribuídas as características de endereço do cliente.

Cadastro do “Fidelidade”

Quando um cliente é cadastrado no “Fidelidade” **sem opção de convênio**, ele terá o

Campo Status Cartão  com “**06-Cadastrado**”.

Esse tipo de status irá disponibilizar esse cliente para **apenas** a **Análise de Crédito**.

Caso o cliente **tenha uma opção de convênio**, ele terá o campo Status Cartão com “**07-Crédito Aprovado**” ficando **disponível para a emissão do cartão e definição de limite de crédito**, este cliente não será listado no programa de análise de Crédito.

Análise de Crédito do “Fidelidade” - VCLMCRED

Este programa tem a finalidade de definir um limite de crédito para o cliente.

A opção “**Pendente de Análise**” se refere aos clientes cujo status está com “**06-Cadastrado**”, apenas esses clientes serão listados e analisados nessa opção.

Nesta tela existem as opções:

- De efetuar a análise individual de um cliente, onde para isso, deverá informar o cliente no respectivo campo e clicar em “**ShftF9-Filtrar**”.
- Ou efetuar a análise de todos os clientes que estiverem pendentes de análise, ou seja, com status “**06-Cadastrado**” ou “**08-Crédito não aprovado**” para o tipo de seleção “**Crédito Aprovado**”.

Existem duas formas de executar a análise de crédito de um cliente do fidelidade:

- ✓ Análise via “**Credit Score**”.
- ✓ Análise manual.

Análise “**Credit Score**”

A análise por **Credit Score** é a análise do cliente de acordo com seu cadastro baseando-se nas informações contidas no cadastro do cliente, por exemplo, estado civil, salário, renda comprovada, idade e etc, onde de acordo com as parametrizações definidas, o sistema irá fazer a aprovação ou reprovação do crédito do cliente. Essas parametrizações serão explicadas a seguir.

Logo que é selecionado o filtro dos clientes, a análise via Credit Score é executada:

- Para os **clientes aprovados**, o campo “Pontos” da grade aparece com a **pontuação na cor azul**
- Para os **clientes reprovados**, o campo “Pontos” da grade aparece com a **pontuação na cor vermelha**.

Os **clientes aprovados** pelo “Credit Score” tem o valor de **limite de crédito definido** e mostrado no campo “**Limite Sugerido**”, assim como **outras informações de renda** que são mostrados nos respectivos campos de **Renda Fixa e Renda Adicional**.

Caso o usuário opte por efetuar a análise utilizando os critérios do “Credit Score”, ele deverá marcar:

- As opções de distribuição do limite.
- As modalidades.
- O modo de análise selecionado com a opção “Credit Score”.
- E optar por imprimir o relatório de reprovados.

Feito isso, deverá clicar em “F5-Submeter Análise”.

Uma confirmação é exibida antes da execução.

Caso seja selecionada a impressão do relatório de reprovados, o sistema irá imprimir uma lista dos clientes que foram reprovados pelo Credit Score.

Caso o **cliente tenha sido reprovado** na análise de crédito do “Credit Score”, ele irá ganhar o **status “08-Crédito não aprovado”**.

Esse status poderá ser visto no cadastro do cliente no cadastro do fidelidade e somente poderá ser reanalisado no programa de análise de crédito se for selecionado a opção “Crédito Reprovado”.

Se em uma reanálise, o cliente for novamente reprovado e o modo de análise for por Credit Score, ele será reprovado novamente.

Caso o **usuário opte por utilizar a aprovação manual** do limite de crédito, ele **deverá selecionar todas as opções** descritas para a análise por Credit Score porém, em “Modo da Análise de Crédito”, selecionar a opção **Manual e definir o valor do crédito**.

Este valor deverá respeitar a parametrização da alçada do usuário, ou seja, um usuário não poderá definir valores que superem ao cadastrado na sua alçada.

Quando um **cliente é analisado e aprovado**, seja pelo Credit Score ou pela análise manual, este **ganha o status “07-Crédito Aprovado”**, que também pode ser visto no Cadastro do “Fidelidade”.

Com esse status, o cliente fica disponibilizado para a emissão do cartão no programa Cartões **para Embossing para a emissão dos cartões e ativação do cadastro**.

Segue explicativo das parametrizações necessárias para a análise de crédito.

➤ **Análise “Credit Score”.**

Para que a análise via “Credit Score” funcione corretamente, é necessária a parametrização do sistema no programa “Credit Score” dentro do módulo Crédito.

Neste programa, deverão estar definidos os valores de pontuação de cada atributo de um cliente avaliado pelo Credit Score, valores de limites e índices.

- Na aba “**Pontuação**”.

Os atributos são fixos, não podendo ser criados novos e nem alterados os existentes, apenas o valor de cada atributo poderá ser alterado.

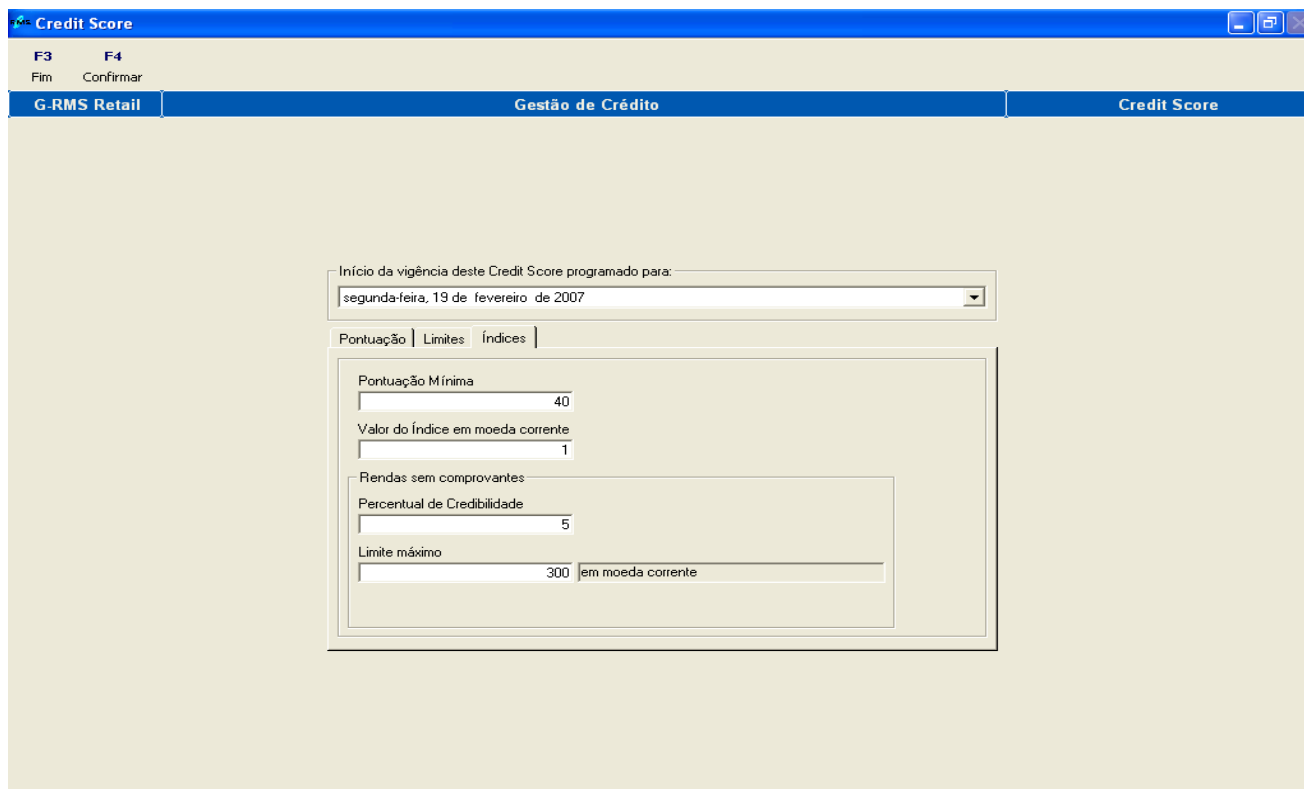
Neste campo, deverá ser atribuído um peso para cada atributo, esse peso é usado pelo cálculo para avaliar a aprovação do cliente.

No cadastro desses intervalos, atentar para não haver intercessões de pontuações e incluir uma finalização dos intervalos.

Na aba “Índices”.

Deverão estar definidos os valores da pontuação mínima para aprovação e o índice de moeda corrente, esse índice é usado para o cálculo do limite de crédito.

Esses valores são definidos dentro de uma vigência, essa data de vigência é selecionada no campo “Início da Vigência deste Credit Score programado para.”



The screenshot shows a web application window titled "Credit Score". The interface includes a navigation bar with "G-RMS Retail", "Gestão de Crédito", and "Credit Score". Below the navigation bar, there are tabs for "Pontuação", "Limites", and "Índices". The "Índices" tab is active, displaying a form with the following fields:

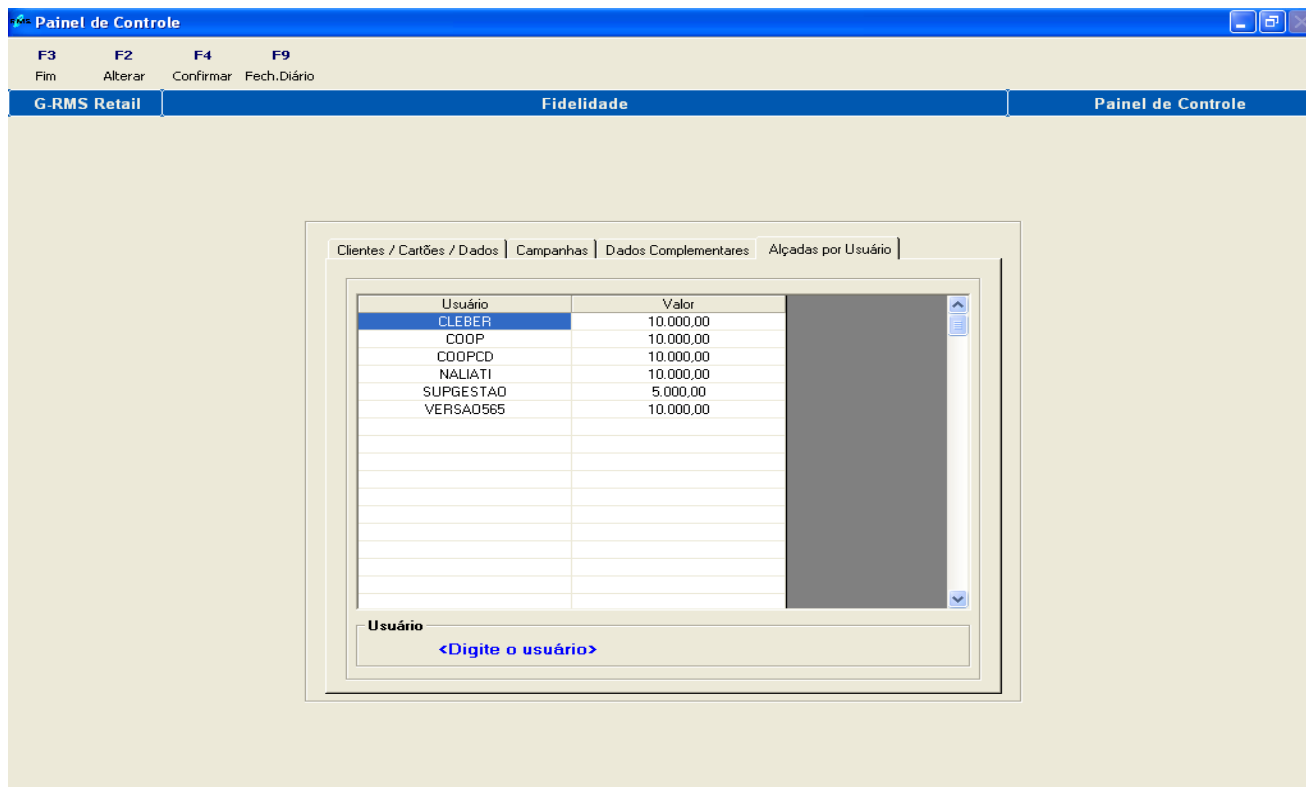
- "Início da vigência deste Credit Score programado para:" with a dropdown menu showing "segunda-feira, 19 de fevereiro de 2007".
- "Pontuação Mínima" with a text input field containing "40".
- "Valor do Índice em moeda corrente" with a text input field containing "1".
- "Rendas sem comprovantes" section containing:
 - "Percentual de Credibilidade" with a text input field containing "5".
 - "Limite máximo" with a text input field containing "300" and a label "em moeda corrente".

A parametrização de todas essas informações é necessária para a correta execução do programa de análise de crédito.

Análise Manual

Para a análise manual no programa **Painel de Controle do “Fidelidade”**, devem estar cadastrados os usuários que poderão efetuar a análise de crédito manualmente e sua “Alçada Limite”.

Um usuário não poderá fazer aprovações de limites para valores acima do cadastrado na sua alçada.



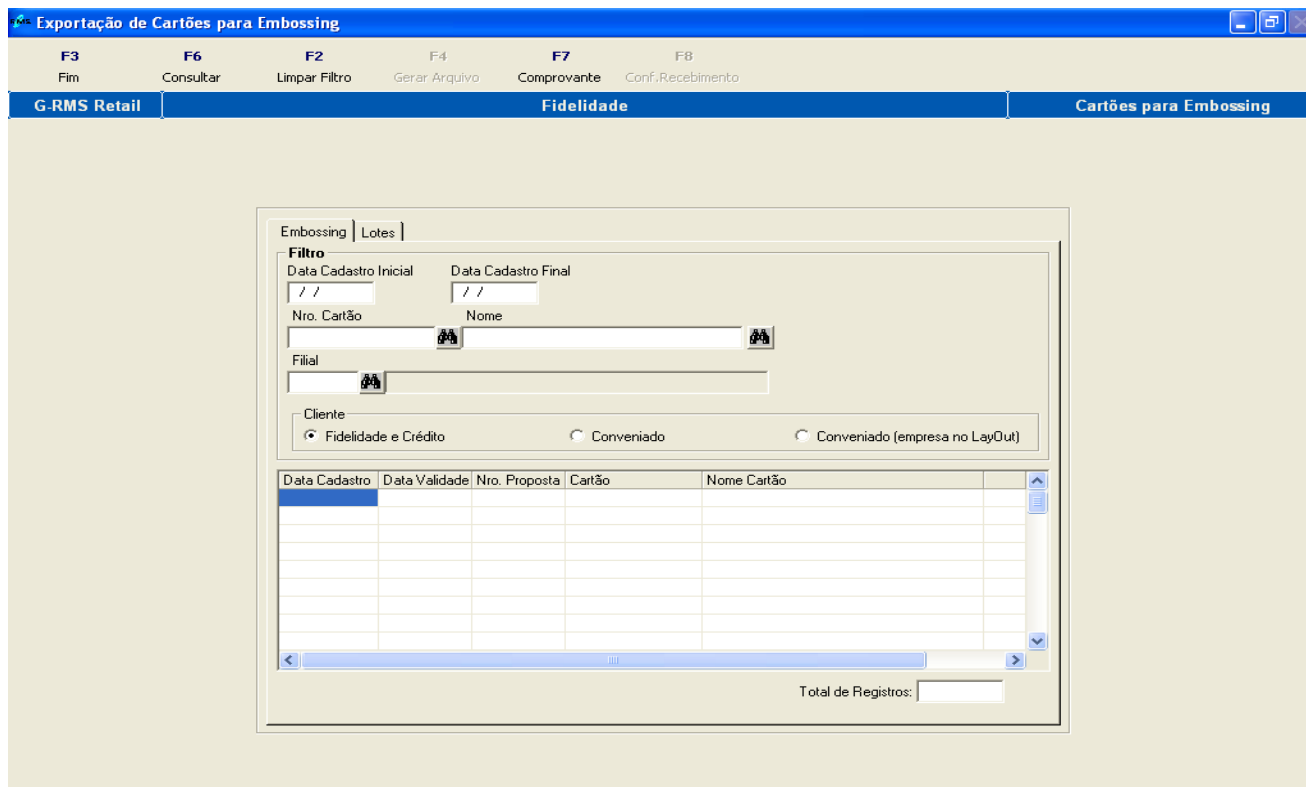
➤ **Para cadastrar as Alçadas:**

Basta clicar em “F2-Alterar”, na aba “Alçadas por Usuário”, definir o usuário e o valor de alçada de cada um e depois de todos cadastrados, clicar em “F4-Confirmar”.

Geração de Lotes para Embossing e ativação de clientes.

Depois que o cliente passou pela análise de crédito, ou teve seu crédito aprovado pelo convênio, ele fica com status “07-Crédito aprovado”, com isso pode ser emitido os cartões dos clientes, no programa **Cartões para Embossing**.

Esse programa necessita estar parametrizado para funcionar corretamente e será explicado mais adiante.

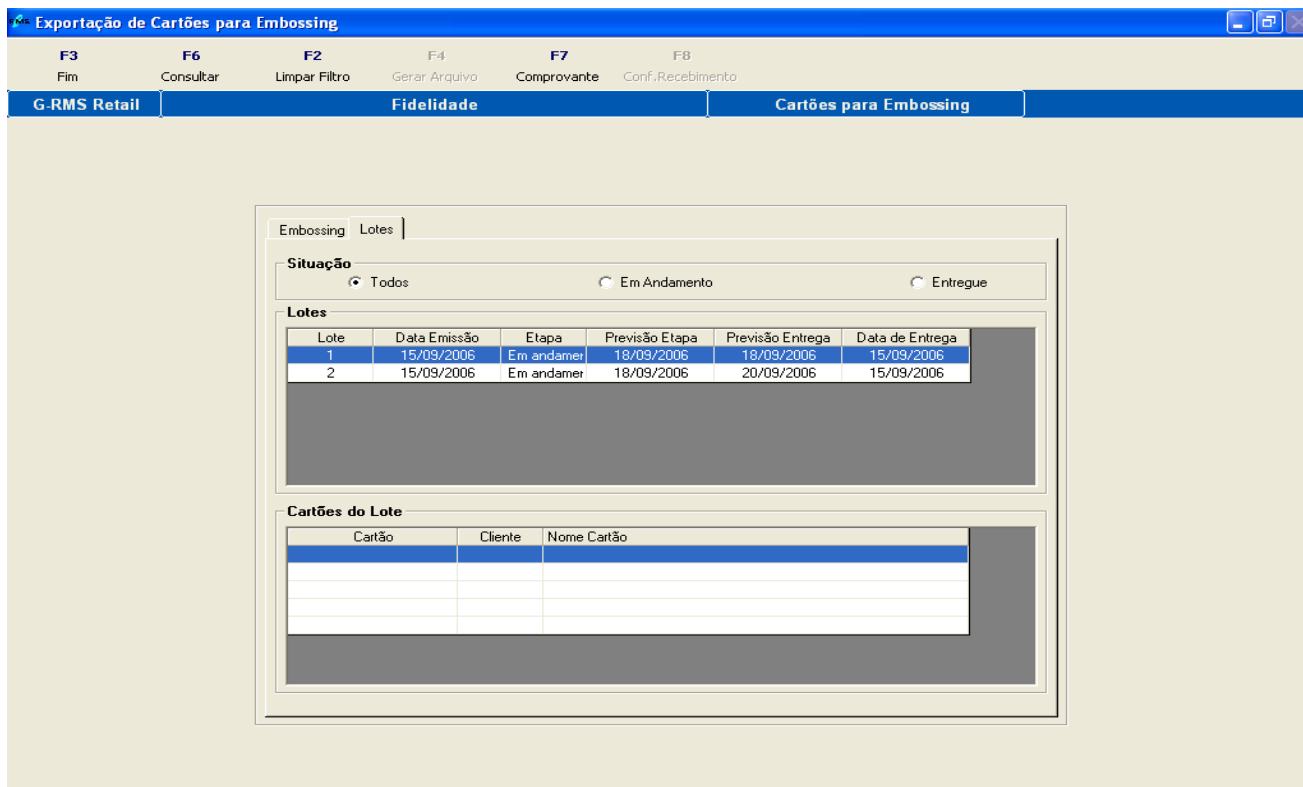


Na aba “Embossing”, o usuário deverá informar os dados para filtro dos clientes. O programa irá respeitar os dados informados para o filtro de clientes, mas somente aqueles que estiverem com o status “07-Crédito Aprovado”.

Após os clientes terem sido listados na grade, o usuário deverá clicar em “F4-[Gerar Arquivo](#)”, para a geração do arquivo de exportação para a embossadora.

Quando um arquivo é gerado, o sistema gera um arquivo para a embossadora na área DBW do sistema e um lote no sistema com os cartões dos clientes.

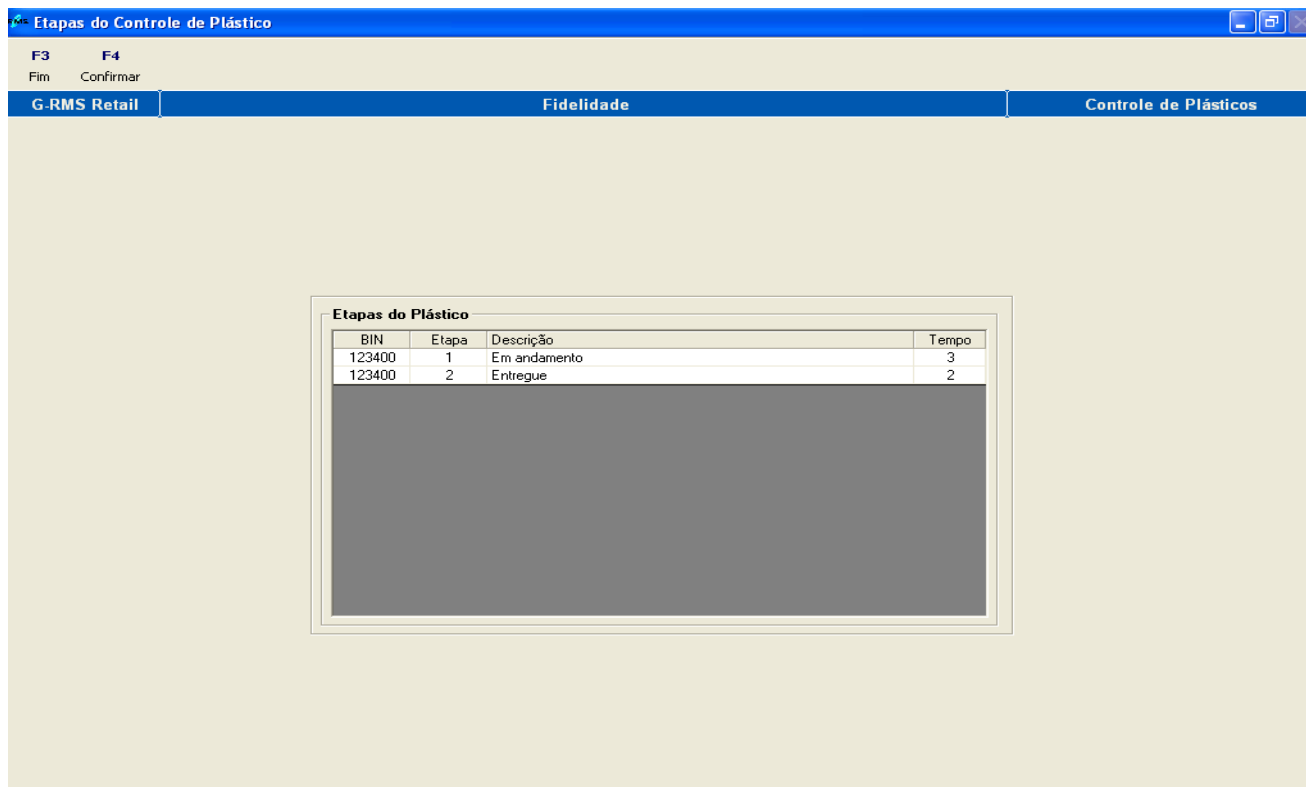
O status dos clientes que fazem parte desse lote ficarão com status “09-[Plástico Emitido](#)”, esse lote pode ser visualizado na [aba “Lotes”](#) do programa de Cartões para Embossing.



Esses lotes são gerados para que o usuário possa acompanhar o tempo de retorno do lote de cartões da embossadora e fazer a ativação coletiva dos cartões quando do retorno dos cartões enviados. Como mostrado na grade de lotes, pode-se ter uma previsão da data de retorno dos lotes enviados, cartões que compõem o lote e data de entrega, com opções de filtragem dos lotes em andamento, entregues ou todos.

Quando um lote de cartões é retornado da embossadora, o usuário deverá selecionar o lote na grade e clicar em “F8.Conf.Recebimento” para fazer a **ativação dos cartões**, uma confirmação é exibida antes do processo.

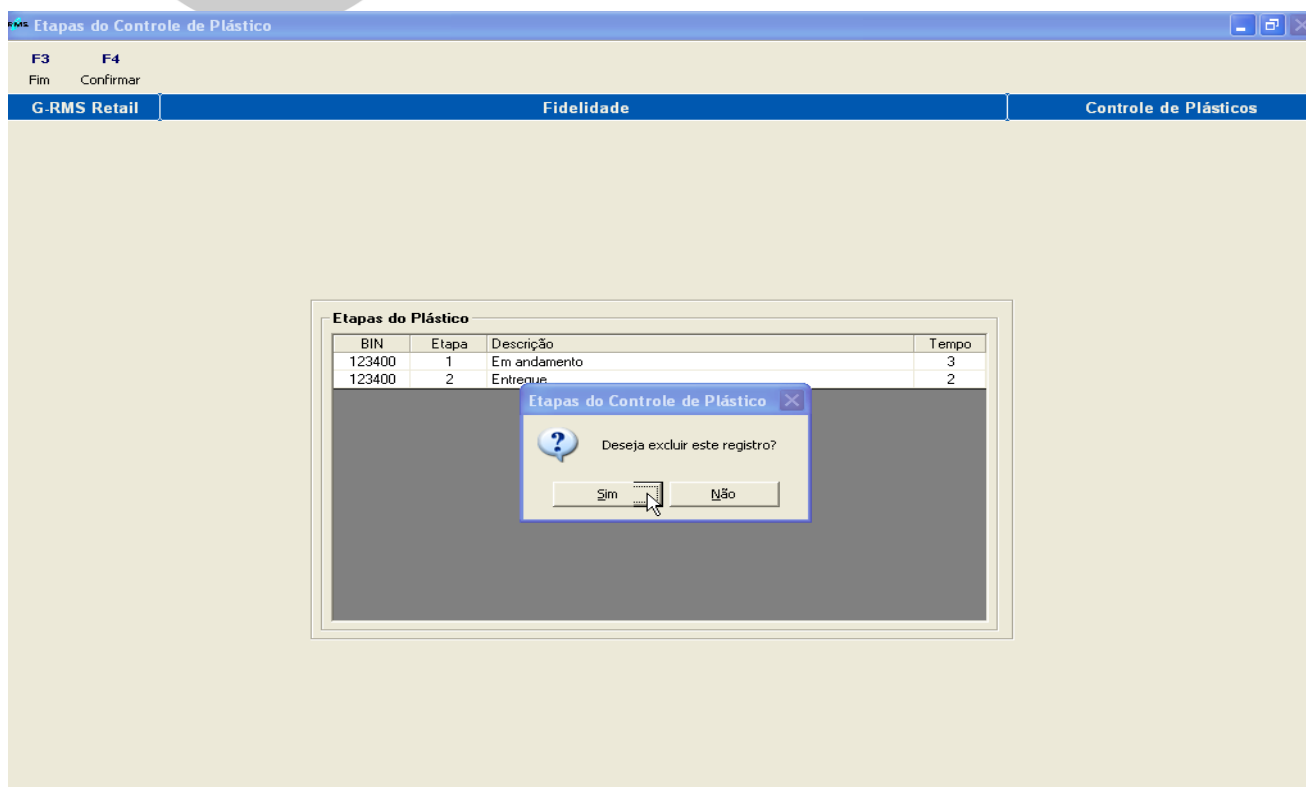
Para o funcionamento da geração de lotes para embossing, é necessária a configuração das etapas do plástico no programa Controle de Plástico.



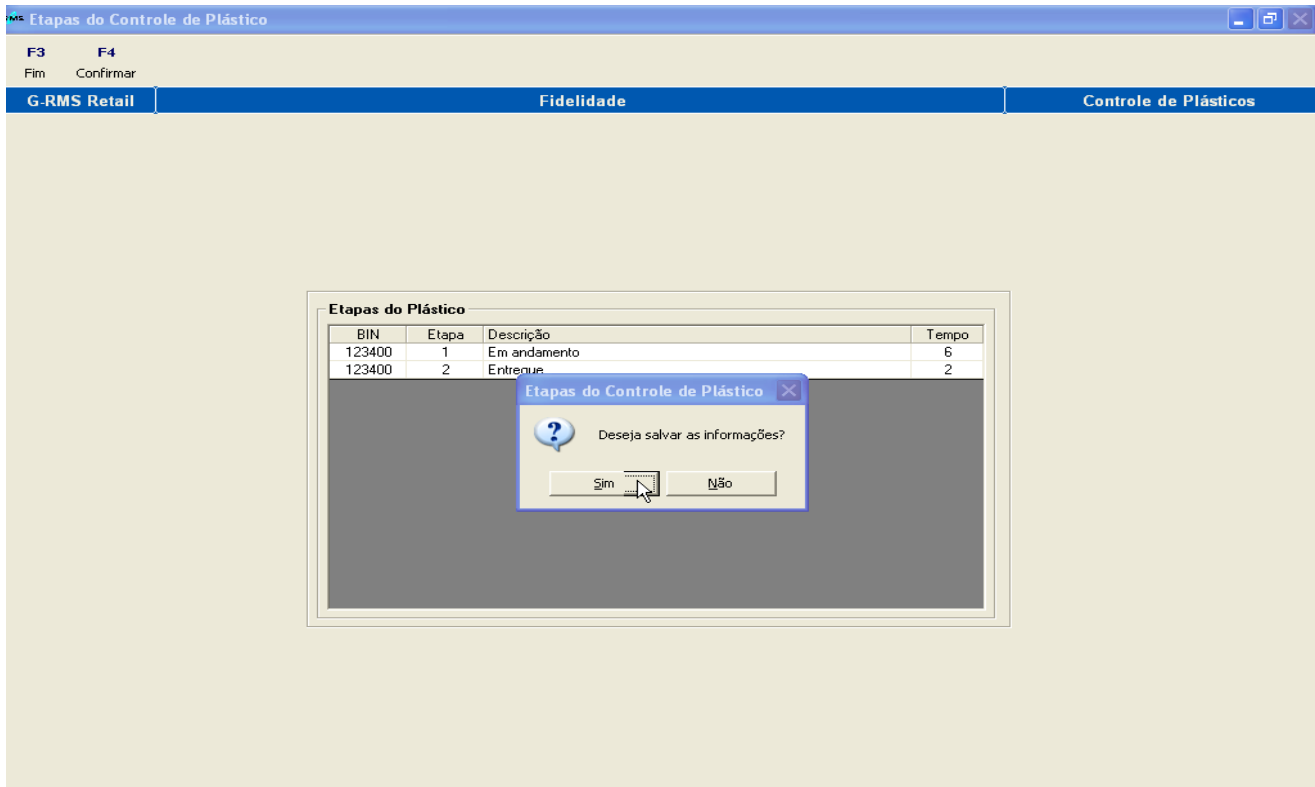
Nesse programa é definido uma descrição e o tempo em dias do retorno do lote da embossadora. Para se cadastrar a etapa basta que seja informado o número da etapa, descrição e o tempo em dias de duração.

Neste exemplo, a etapa terá uma duração de 3 dias, ou seja, o lote da embossadora irá levar 3 dias previstos para o retorno dos cartões.

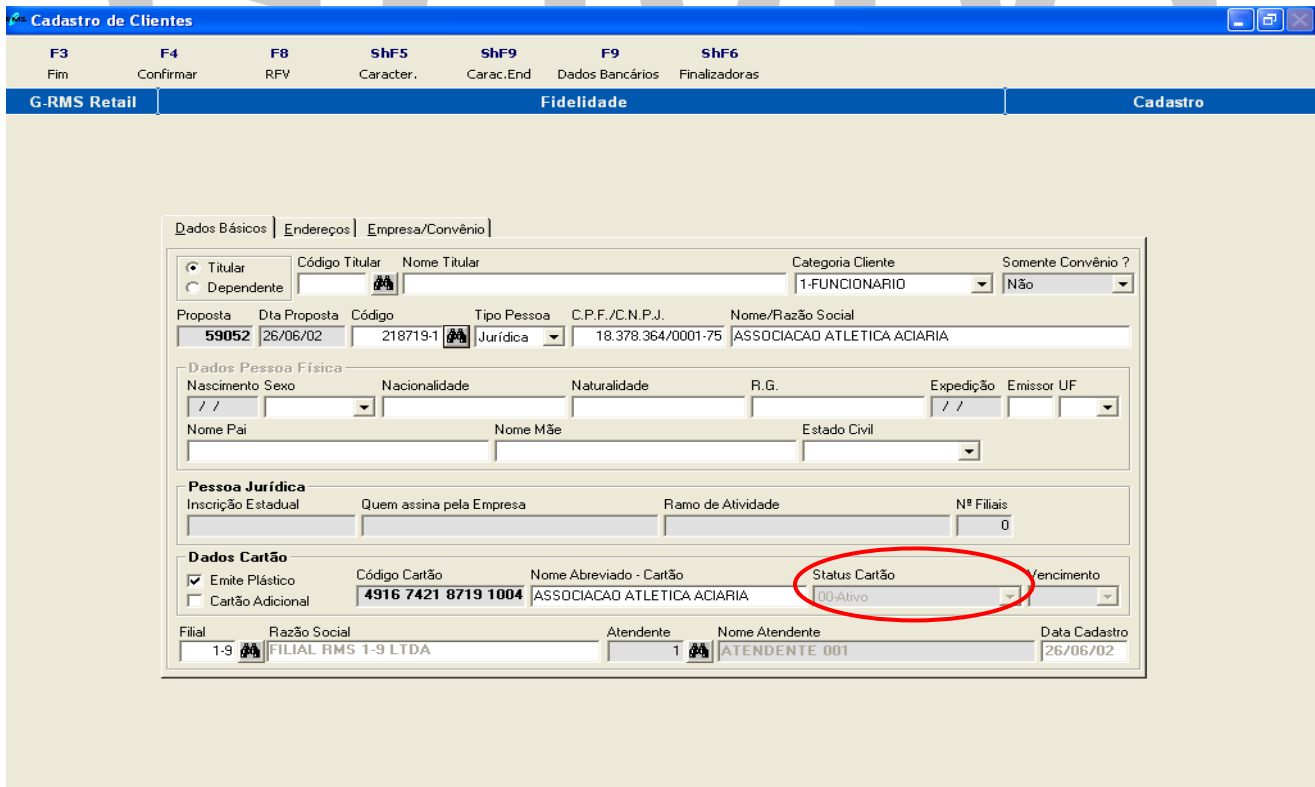
A numeração do BIN é automática, de acordo com o parametrizado no Painel de controle do "Fidelidade". Na medida em que os campos da grade são digitados o programa irá inserir as linhas para digitação. Caso o usuário queira excluir algum registro da grade, basta selecionar a linha da grade e teclar "Delete".



As alterações feitas na grade serão salvas quando da confirmação em “F4-Confirmar”.
Uma confirmação é exibida antes do processo.



Após os clientes terem passado por todo esse processo e feito a confirmação do recebimento do lote da embossadora, o status do cliente ficará como “0-Ativo”



Para o cliente com opção de convênio, como neste modo o cliente não passa pelo programa de análise de crédito, o valor de limite de crédito deverá ser definido diretamente no programa de Limites.

Análise de Limite e Dependentes

F3 F4
Fim Confirmar

G-RMS Retail **Gestão de Crédito** Análise de Limite e Dependentes

Dados do Titular

98012-9 [ZILDA POLISEL ULYSSES DE CARVALHO] Dia de Vencimento 0

Crédito Cooperados Histórico

Limites & Saldos

Modalidade	Limite	Utilizado	Disponível	Bloqueado
1 - Cheque	2.000,00	0,00	2.000,00	<input type="checkbox"/>
2 - Cadernetta Eletrônica	1.000,00	0,00	1.000,00	<input type="checkbox"/>
3 - Convênio	1.000,00	0,00	1.000,00	<input type="checkbox"/>
4 - Private Label	3.000,00	0,00	3.000,00	<input type="checkbox"/>
5 - Limite de Compra	1.000,00	0,00	1.000,00	<input type="checkbox"/>

Limite da Conta Valor Utilizado Valor Disponível Utilizando

10.000,00 - 0,00 = 10.000,00 0,00 %

Dependentes

Nome	Modalidade	% Limite Titular	Valor

Os limites de crédito desse tipo de cliente deverão ser definidos manualmente, respeitando o cadastro de alçadas do usuário que estiver atribuindo os valores.

Caso algum cartão de cliente esteja com defeito, após ter feito o recebimento do lote da embossadora, o usuário deverá solicitar a remissão desses cartões no programa de Cancelamento/ Remissão de Cartões.

Cancelamento/Reemissão de Cartões

F3 F9 F2 F4 F6 F7
Fim Consulta Cancelamento Confirmar Reemissão Histórico

G-RMS Retail **Fidelidade** Cancelamento/Reemissão de Cartões

Dados Cartão

CPF/CNPJ Número do Cartão Dia Vencido

Código Nome

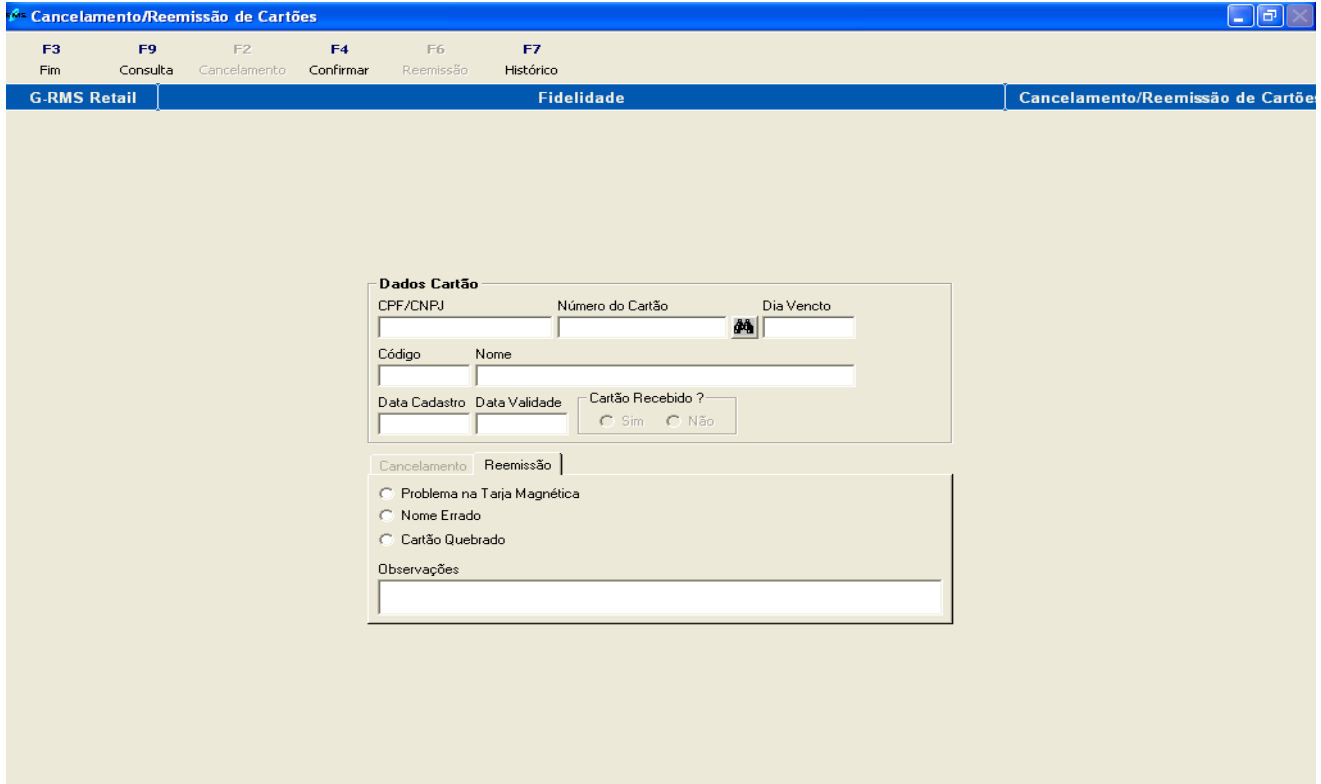
Data Cadastro Data Validade Cartão Recebido ?
 Sim Não

Cancelamento Reemissão

Status

Observações

Neste programa o usuário deverá clicar em “F6-Reemissão” e informar os dados do cartão e do cliente para poder efetuar sua remissão.



Cancelamento/Reemissão de Cartões

F3 F9 F2 F4 F6 F7
Fim Consulta Cancelamento Confirmar Reemissão Histórico

G-RMS Retail Fidelidade Cancelamento/Reemissão de Cartões

Dados Cartão

CPF/CNPJ Número do Cartão Dia Vencido

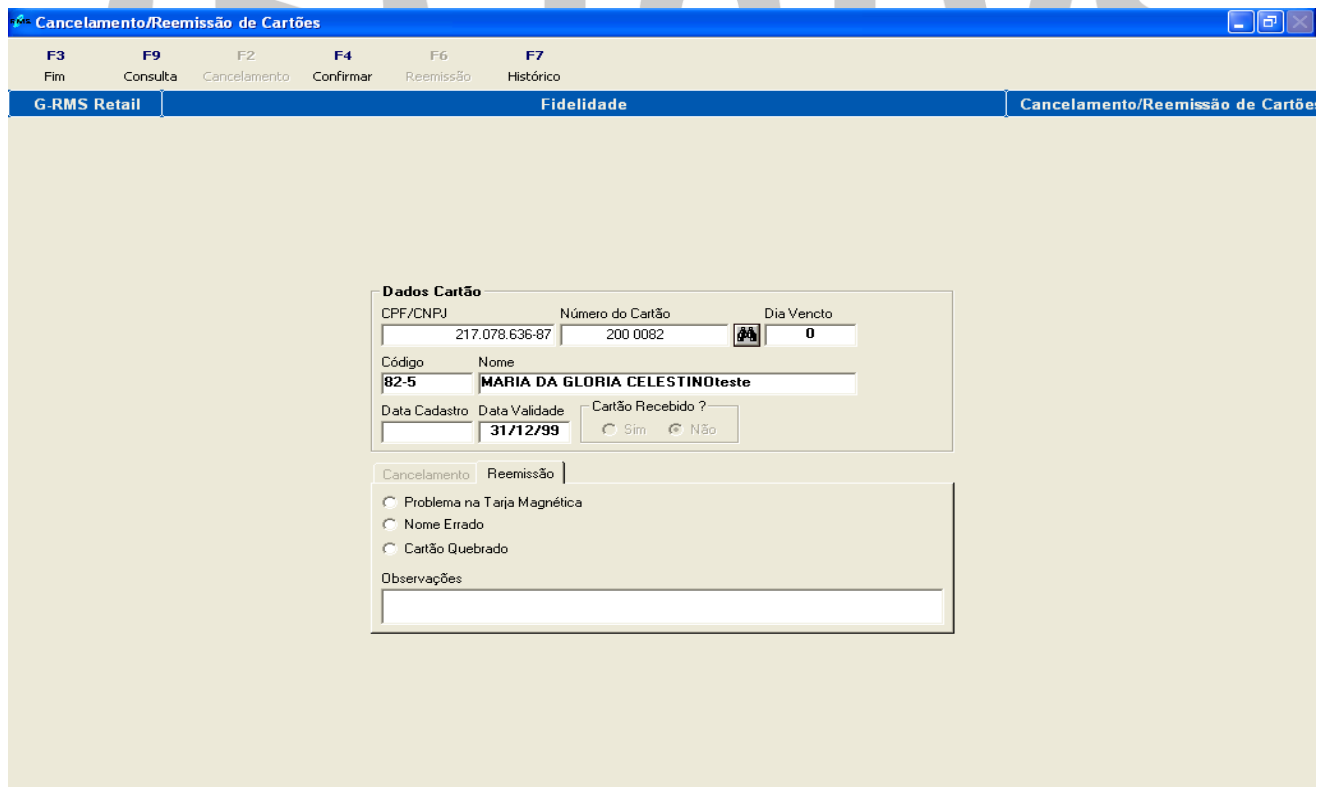
Código Nome

Data Cadastro Data Validade Cartão Recebido ?
 Sim Não

Cancelamento Reemissão

Problema na Tarja Magnética
 Nome Errado
 Cartão Quebrado

Observações



Cancelamento/Reemissão de Cartões

F3 F9 F2 F4 F6 F7
Fim Consulta Cancelamento Confirmar Reemissão Histórico

G-RMS Retail Fidelidade Cancelamento/Reemissão de Cartões

Dados Cartão

CPF/CNPJ Número do Cartão Dia Vencido
 217.078.636-87 200 0082 0

Código Nome
 82-5 MARIA DA GLORIA CELESTINOteste

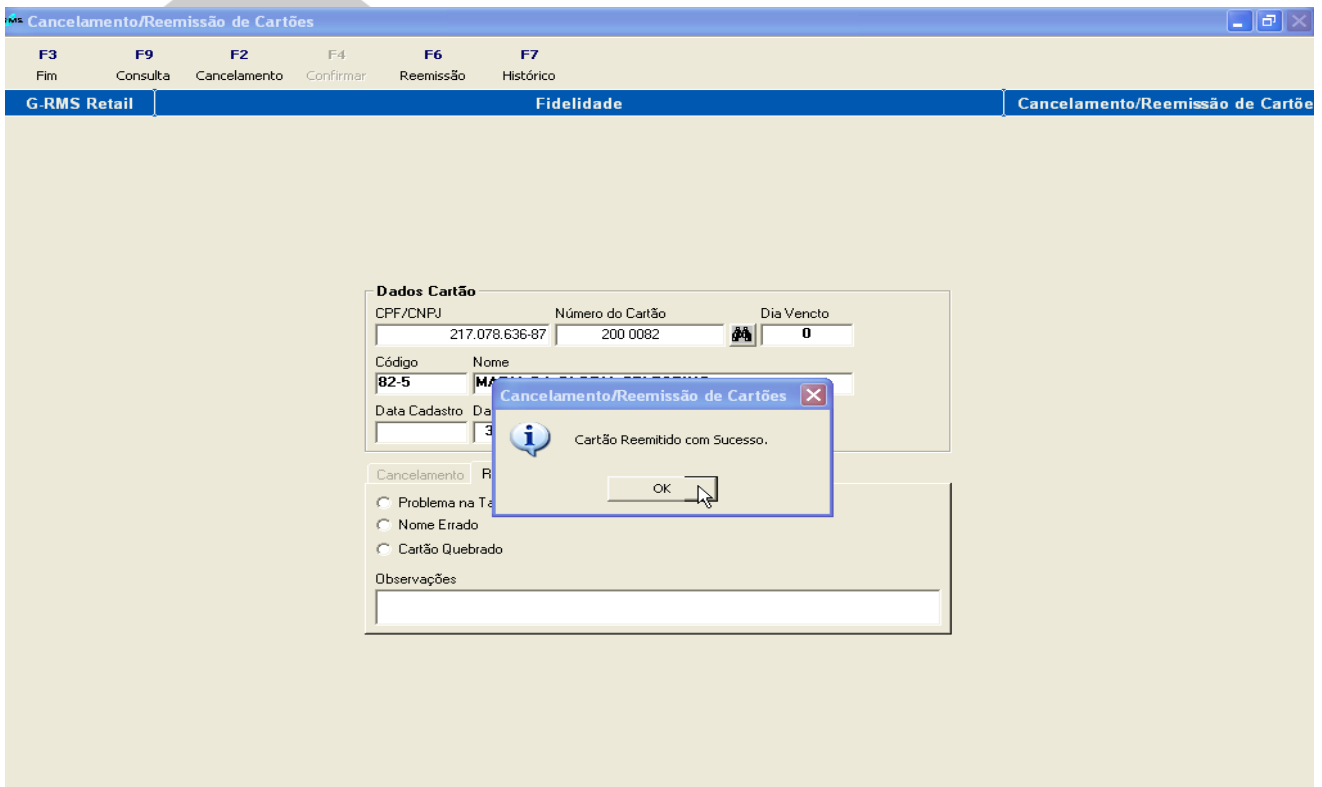
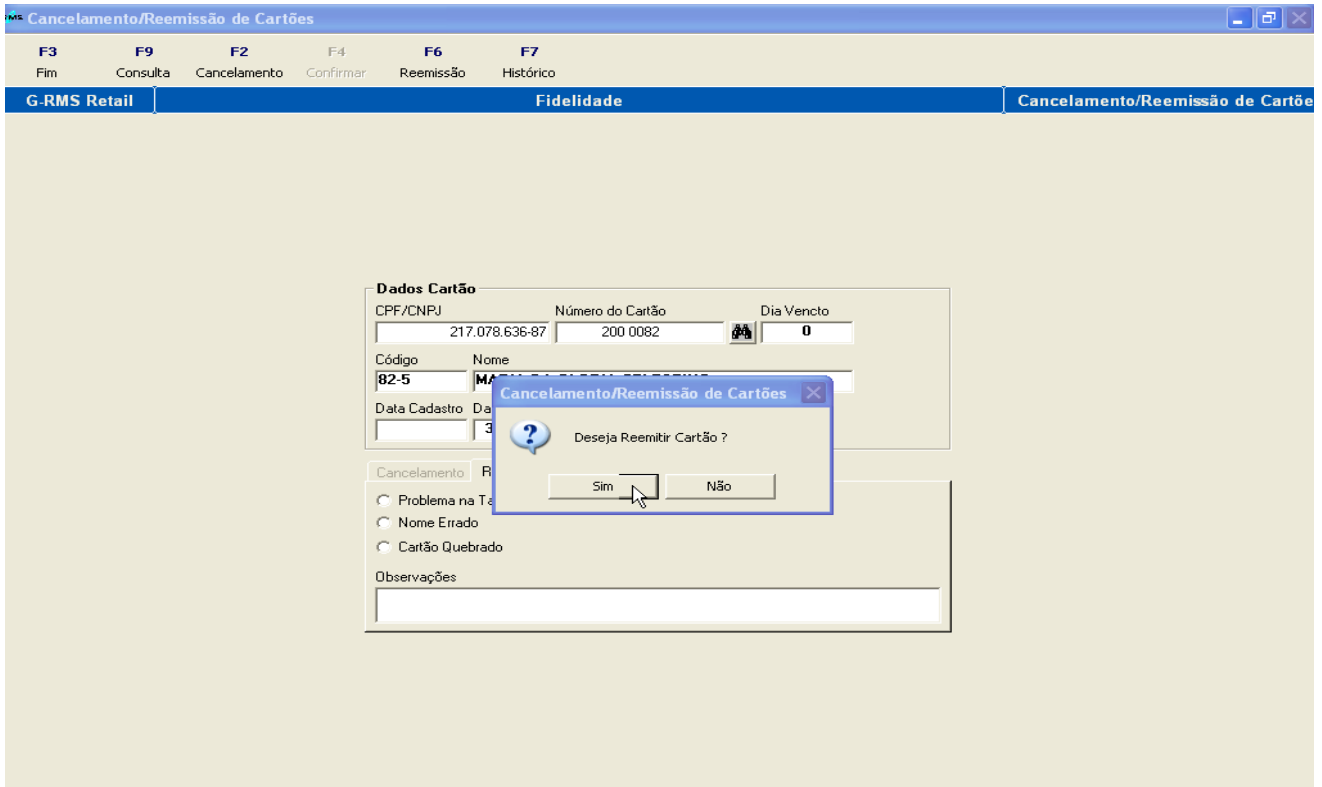
Data Cadastro Data Validade Cartão Recebido ?
 31/12/99 Sim Não

Cancelamento Reemissão

Problema na Tarja Magnética
 Nome Errado
 Cartão Quebrado

Observações

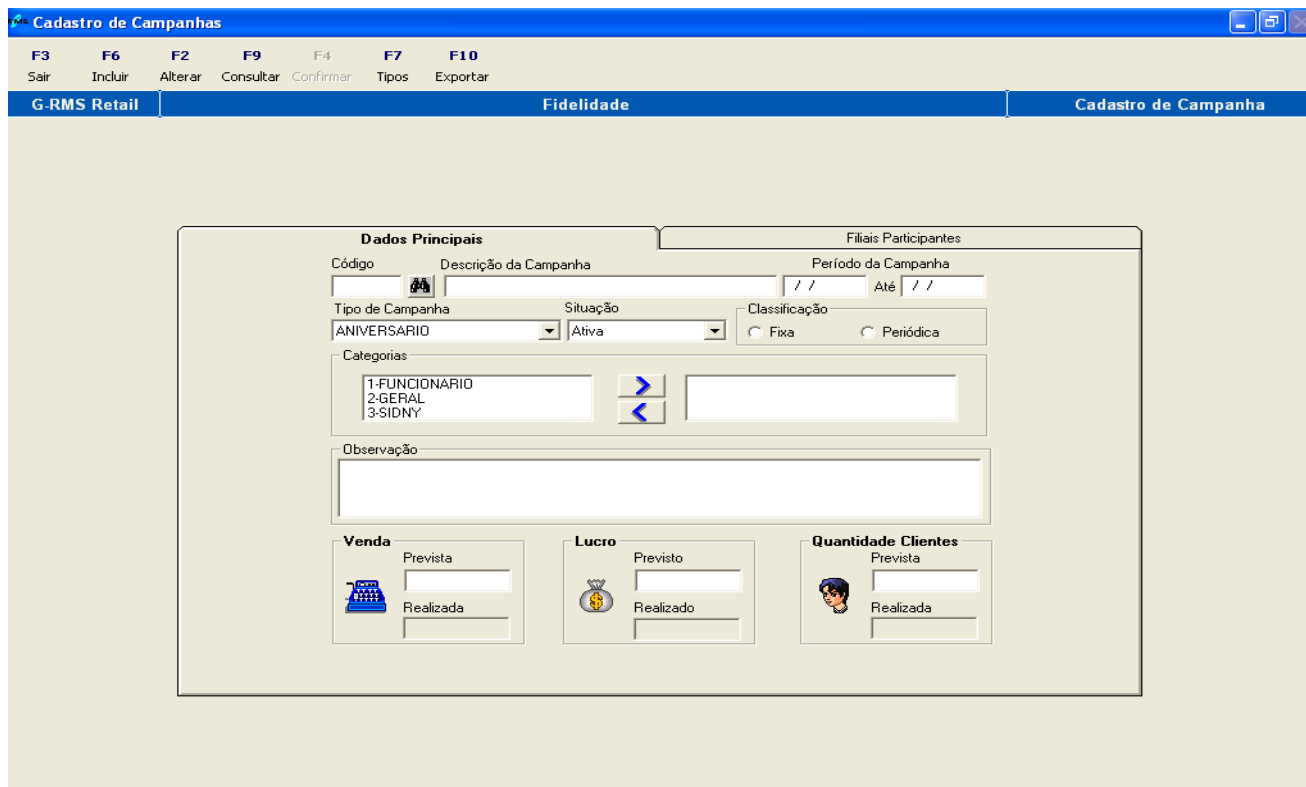
Uma confirmação será exibida antes do processo.



Quando um cartão é reemitido, o sistema efetua primeiro seu cancelamento e depois efetua a geração de uma nova numeração de cartão para a remissão. O cliente volta para o status "07-Crédito Aprovado".

Cadastro de Campanhas

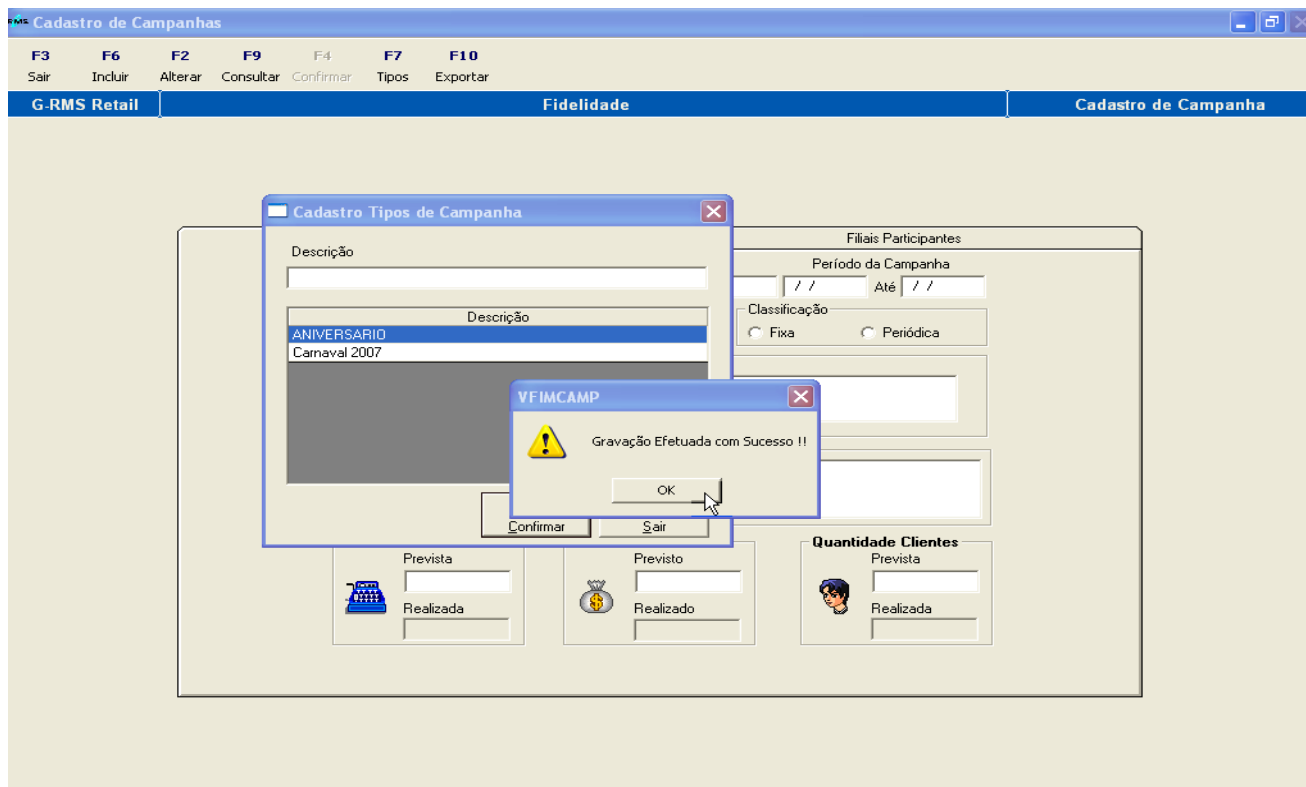
Nesse tópico demonstraremos como realizar o cadastro de Campanhas para pontuação dos clientes fidelidade. Para efetuar esse cadastro, entre no programa “Cadastro de Campanha” dentro da pasta Fidelidade do sistema RMS.




Podemos observar que o programa se divide em **duas fichas**.

Passemos para **a primeira com o nome de “Dados Principais”**.

- A primeira ação é **apertar o botão F7 Tipos**, onde se cadastram os tipos de campanhas que serão utilizadas (por exemplo: campanha temporária, campanha promocional etc.) **ao incluir os tipos desejados aperte o botão “confirmar” e depois o botão “Sair”**.



- Agora aperte o botão **F6 Incluir**:
- ✓ Preencha o **campo Descrição da Campanha** com o nome da campanha.
 - ✓ No **Período da Campanha** informe:
 - **Data Inicial e Data Final de vigência da campanha.**
 - ✓ **Tipo de Campanha**: informe o tipo de campanha.
 - ✓ O campo **Situação** selecione a situação da campanha, onde as opções são:
 - Ativa.
 - Pendente.
 - Cancelada.
 - Inativa.
 - ✓ **Classificação**: Selecione com *flag* se a campanha será **fixa** ou **periódica**.
 - ✓ **Categoria**: Selecione qual a categoria selecionando no quadro à esquerda e acionando o botão 
 - ✓ No campo "**Observação**", digite livremente observações que o usuário julgar necessário referente à campanha.
 - ✓ **Venda Prevista**: informe o total de vendas que a empresa prevê atingir para esta campanha.
 - ✓ **Lucro Previsto**: de acordo com a venda, lucro que o usuário prevê atingir.
 - ✓ **Quantidade de Clientes Previsto**: informe quantidade prevista de clientes que participarão da campanha.

Cadastro de Campanhas

F3 Sair F6 Incluir F2 Alterar F9 Consultar F4 Confirmar F7 Tipos F10 Exportar

G-RMS Retail Fidelidade Cadastro de Campanha

Dados Principais

Código: [] Descrição da Campanha: Carnaval 2007 Período da Campanha: 19/02/07 Até 28/02/07

Tipo de Campanha: Carnaval 2007 Situação: Ativa Classificação: Fixa Periódica

Categorias: 1-FUNCIONARIO 3-SIDNY >> 2-GERAL <<

Observação: []

Venda

Prevista: 10.000,00

Realizada: []

Lucro

Previsto: 5.000,00

Realizado: []

Quantidade Clientes

Prevista: 20.000

Realizada: []

Filiais Participantes

Agora passemos para a ficha seguinte, referente a filiais participantes da campanha.

Cadastro de Campanhas

F3 Sair F6 Incluir F2 Alterar F9 Consultar F4 Confirmar F7 Tipos F10 Exportar

G-RMS Retail Fidelidade Cadastro de Campanha

Dados Principais

Horário da Campanha: 08:00 Até 22:00

Atualizar Período com Dados Campanha Atualizar Previsão com Dados Campanha

Selecionar todas as Filiais

Filiais Participantes

Código	Filial	Razão Social	Cálculo %	Data		Hora		Previsão		
				Início	Fim	Início	Fim	Venda	Lucro	Clientes
<input checked="" type="checkbox"/>	1-9	FILIAL RMS 1-9 LTDA								
<input checked="" type="checkbox"/>	2-7	FILIAL RMS 2-7 LTDA								
<input checked="" type="checkbox"/>	3-5	FILIAL RMS 3-5 LTDA								
<input checked="" type="checkbox"/>	4-3	FILIAL RMS 4-3 LTDA								
<input checked="" type="checkbox"/>	6-0	FILIAL RMS 6-0 LTDA								
<input checked="" type="checkbox"/>	7-8	FILIAL RMS 7-8 LTDA								
<input checked="" type="checkbox"/>	8-6	IRMADS SOARES LTDA - LJ-08 GNA								
<input checked="" type="checkbox"/>	9-4	FILIAL RMS 9-4 LTDA								
<input checked="" type="checkbox"/>	10-8	FILIAL RMS 10-8 LTDA								
<input checked="" type="checkbox"/>	11-6	FILIAL RMS 11-6 LTDA								
<input checked="" type="checkbox"/>	12-4	FILIAL RMS 12-4 LTDA								
<input checked="" type="checkbox"/>	13-2	FILIAL RMS 13-2 LTDA								
<input checked="" type="checkbox"/>	14-0	FILIAL RMS 14-0 LTDA								
<input checked="" type="checkbox"/>	15-9	FILIAL RMS 15-9 LTDA CE								
<input checked="" type="checkbox"/>	16-7	FILIAL RMS 16-7 LTDA								

No caso de "Inclusão" flag na primeira coluna se a Filial estiver participando da Campanha, marcar quantos forem necessários. Também informe, se for necessário, a hora de funcionamento da campanha.

- Ao clicar na opção "Atualizar Previsão com Dados Campanha" os valores de Venda, Lucro e Quantidade Prevista serão divididos entre as filiais participantes.
- Ao clicar na opção "Atualizar Período com Dados Campanha", os itens Data Início e Fim e Hora Início e Fim serão preenchidos com as informações da campanha.

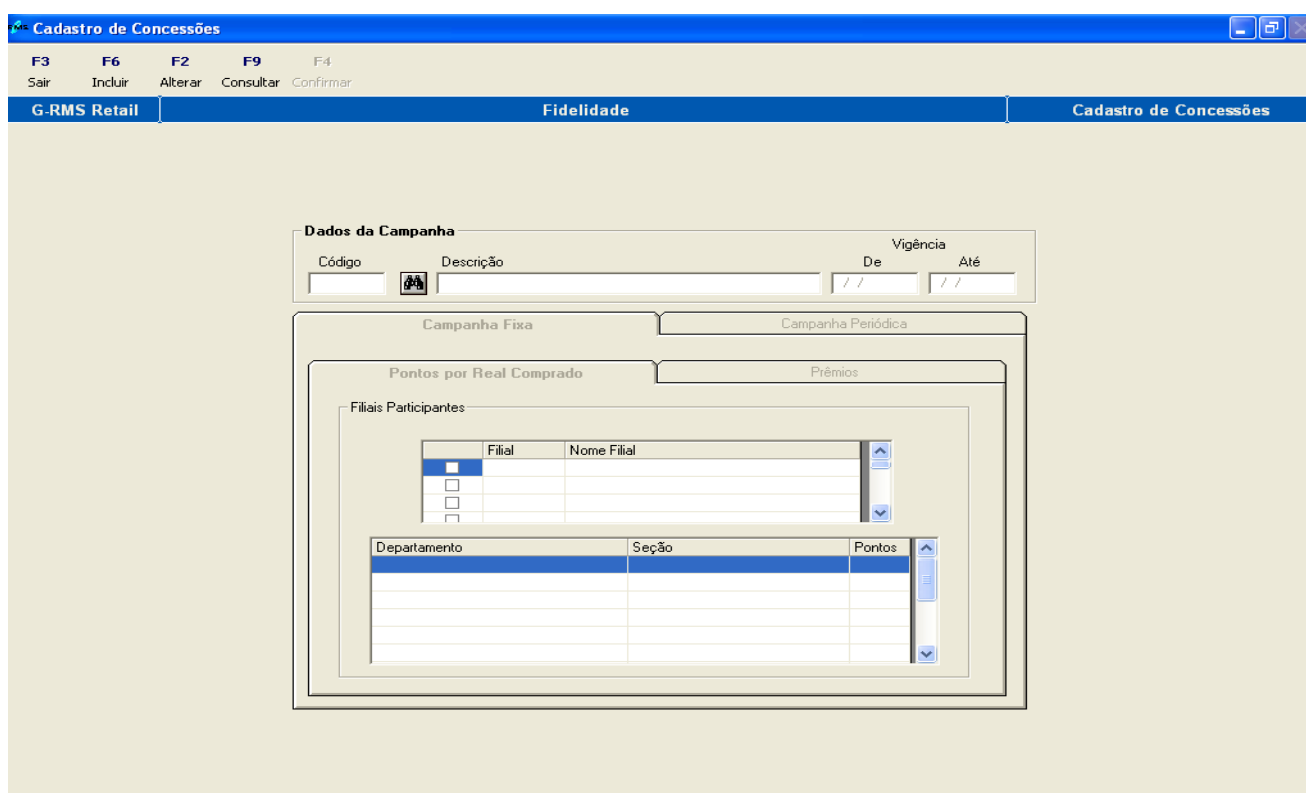
- Nos casos de “Consulta ou Alteração” a tabela virá preenchida com as informações previamente cadastradas.
- Para finalizar aperte o botão **F4 Confirmar**.

Cadastro de Concessão

Este programa oferece a parametrização necessária para a operação da campanha:

- ✓ Pontuação.
- ✓ Duração.
- ✓ Formas de premiação.
- ✓ Prêmios propriamente ditos.

Para configurá-lo entre no programa **Cadastro de Concessão** dentro da pasta Fidelidade.



- Aperte o **botão F6 incluir**.
- Digite o código da campanha incluída no cadastro de campanha no tópico 3.3. Caso a campanha tenha sido definida como fixa ou periódica, o programa automaticamente libera a ficha “Campanha Fixa” ou “Campanha Periódica” conforme a definição do setor.

No caso da figura, mostremos primeiro a parametrização da **Campanha Fixa**.

A campanha fixa é dividida em duas fichas:

- Na primeira “Pontos por real comprado” informe:
 - ✓ O código da filial será listado na grade todos os departamentos e seções da filial.
 - ✓ Adicione na coluna pontos (3ª coluna) a quantidade de pontos desejada em cada departamento.

RMS Cadastro de Concessões

F3 Sair F6 Incluir F2 Alterar F9 Consultar F4 Confirmar

G-RMS Retail Fidelidade Cadastro de Concessões

Dados da Campanha

Código: 27489 Descrição: Carnaval 2007 Vigência De: 19/02/07 Até: 28/02/07

Campanha Fixa Campanha Periódica

Pontos por Real Comprado Prêmios

Filiais Participantes

Filial	Nome Filial
<input checked="" type="checkbox"/> 1-9	FILIAL RMS 1-9 LTDA
<input type="checkbox"/> 2-7	FILIAL RMS 2-7 LTDA
<input type="checkbox"/> 3-5	FILIAL RMS 3-5 LTDA
<input type="checkbox"/> 4-2	FILIAL RMS 4-2 LTDA

Departamento	Seção	Pontos
ALIMENTOS	MERCEARIA	100
	ACOGUE	100
	HORTIFRUTIS	100
	FRIOS E LATICINIOS	100
	CONGELADOS	100
	PADARIA	100

➤ A ficha seguinte “Prêmio” informe:

- ✓ O código do produto/ prêmio (o prêmio tem que ser cadastrado no cadastro de produtos).
- ✓ Digite a quantidade de pontos necessários para resgate do respectivo prêmio.
- ✓ Finalize apertando **F4 Confirma**.

RMS Cadastro de Concessões

F3 Sair F6 Incluir F2 Alterar F9 Consultar F4 Confirmar

G-RMS Retail Fidelidade Cadastro de Concessões

Dados da Campanha

Código: 27489 Descrição: Carnaval 2007 Vigência De: 19/02/07 Até: 28/02/07

Campanha Fixa Campanha Periódica

Pontos por Real Comprado Prêmios

Código Produto	Descrição Produto	Total de Pontos
4001020-1	RAD CD BX400 GRADIENTE	5000
4001021-0	DIG VIDEO DVD D201 GRADIENTE	2000
4003380-5	RAD CD BX-M700 GRADIENTE	10000
4003381-3	DIG VIDEO DVD DT-350 GRADIENTE	3000
4015289-8	MICRO SYSTEM MS-M400 GRADIENTE	2000
4015291-0	RAD GRAV CD BX-M600 GRADIENTE	2000

Passando agora para a parametrização da **Campanha Periódica**, esta é composta por três fichas principais:

- Período.
- Descontos.
- Vale-brindes.
- **Primeira ficha “Período”**.

A primeira ficha “**Pontos**” é subdividida em **quatro outras fichas**.

- Na **primeira sub ficha** pode-se informar o período da vigência da premiação “extra” da campanha, bem como, a quantidade de pontos a ser atingida.

- Na **segunda sub ficha** de nome “**Produto comprado**”, informe o código do produto e a quantidade de pontos que estes valerão na compra.

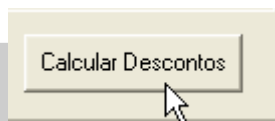
- Na **terceira sub ficha** “**Estabelecimento**”, definir uma pontuação extra por loja (serve para incentivar o consumo em lojas menos frequentadas) e informe o número de pontos desejados.

- Na quarta sub ficha “Frequência”, pode-se definir a periodicidade de visita do cliente à loja e o ganho de pontuação, caso o cliente tenha uma frequência e um valor comprado igual ou maior que o estipulado nesta ficha.

⊠ **Note que:** As fichas detalhadas anteriormente, detalham a parametrização da campanha periódica, no entanto, não são de preenchimento obrigatório.

Passamos para a ficha seguinte denominada “**Descontos**”.

Nessa tela, aperte o **botão Calcular Desconto** na tela que será exibida, selecione se o desconto que será aplicado à todas as filiais participantes da campanha ou terá um desconto diferenciado entre as filiais. Em seguida, na coluna **% Desc.** digite o percentual desejado para cada produto da grade e aperte o **botão Confirmar** para efetivar as alterações.



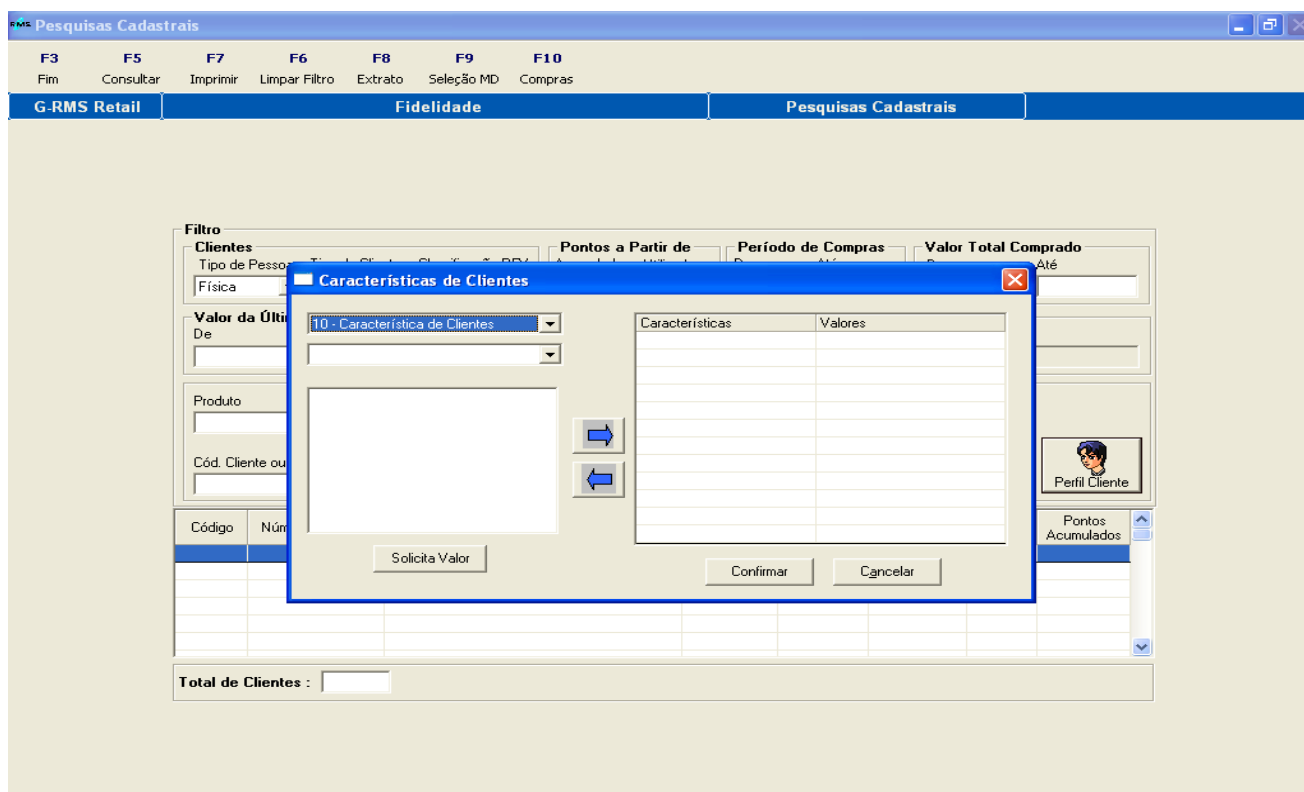
É possível informar o desconto digitando o código do produto e o percentual de desconto desejado e apertando o botão CONFIRMAR

Ou informe o desconto na coluna DESC

A última ficha de nome “Vale Brinde”, se refere aos produtos que serão distribuídos como brindes na campanha. Para tanto, selecione o produto(s) que terá direito a brinde no momento da compra e, em seguida, informe o código do produto que será o brinde na aquisição dos produtos listados na grade.

- No **quadro Filtro**, pode-se realizar a seleção informando apenas uma das opções ou informando todos os campos.
 - ✓ Selecione o tipo de Pessoa (física ou jurídica).
 - ✓ O tipo de cliente (ativo, inativo, inadimplente, bloqueado).
 - ✓ Informe a classificação RVF (explicaremos esse item no tópico seguinte).
 - ✓ Informe o total de pontos mínimos acumulados e/ ou utilizados.
 - ✓ Informe o período (data) inicial e final de compras.
 - ✓ Informe a faixa de valor comprado (de R\$ X a R\$ Y), da mesma forma, digite a faixa de valor da última compra realizada.
 - ✓ Se desejar filtre a informação por filial, apenas informando o código da filial.
 - ✓ É possível realizar o filtro por produto(s) específicos comprados, além de realizar a seleção por código de clientes, informando o código do mesmo no campo "Cliente".

Caso necessite é possível restringir o filtro, baseado nas características dos clientes definidas no cadastro (assim verificando as variações dentro de um perfil de clientes). Para tanto, aperte o botão **Perfil Cliente** e selecione as características dos mesmos.

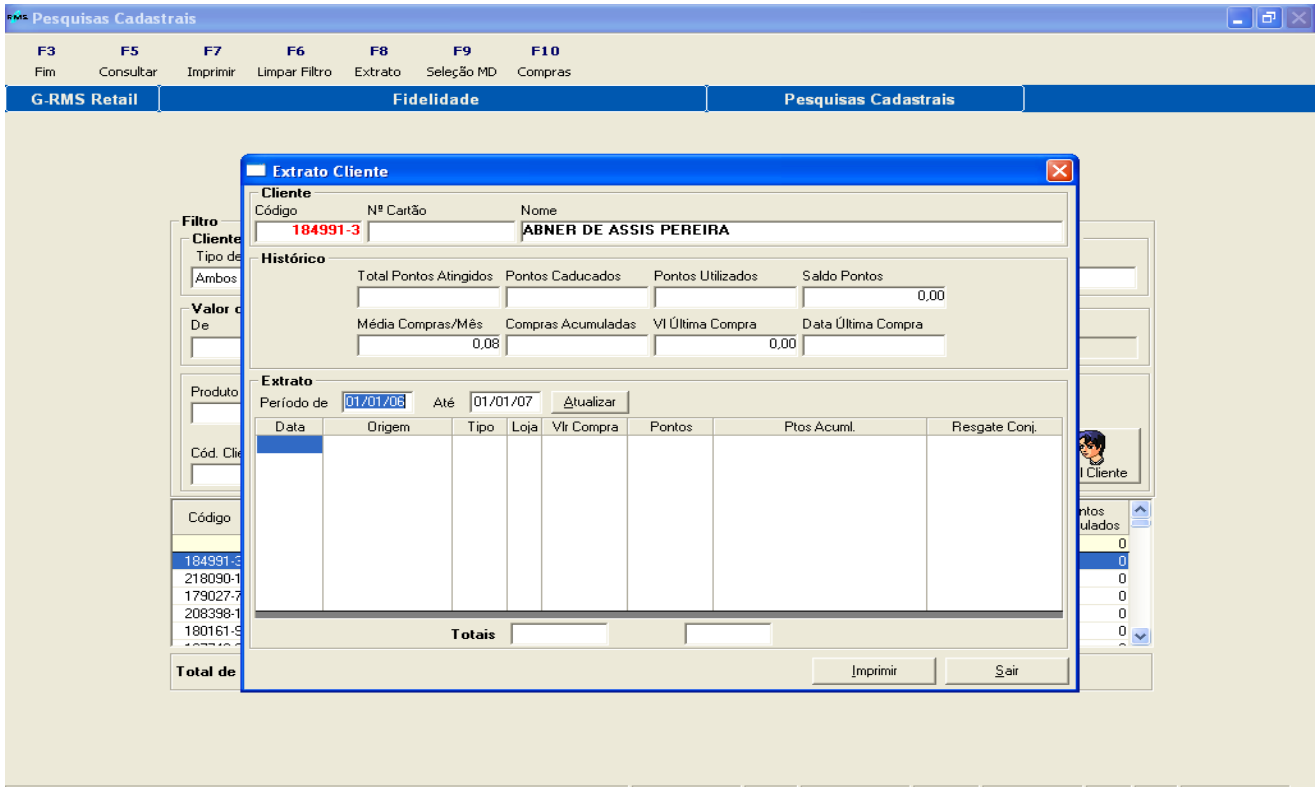


Após realizar a parametrização desejada para o filtro, aperte o botão **F5 consultar**.

Baseado nas informações do filtro o sistema exibirá os clientes na grade com as informações referentes às compras, pontos, além do número do cartão.

Pode-se **imprimir a filtragem** em forma de relatório apertando o botão **F7 Imprimir** e seguir as instruções da tela.

Caso queira um **extrato de determinado cliente** marque clicando com o mouse no cliente desejado na grade (ele ficará marcado em azul). Apenas aperte o **botão F8 Extrato**.

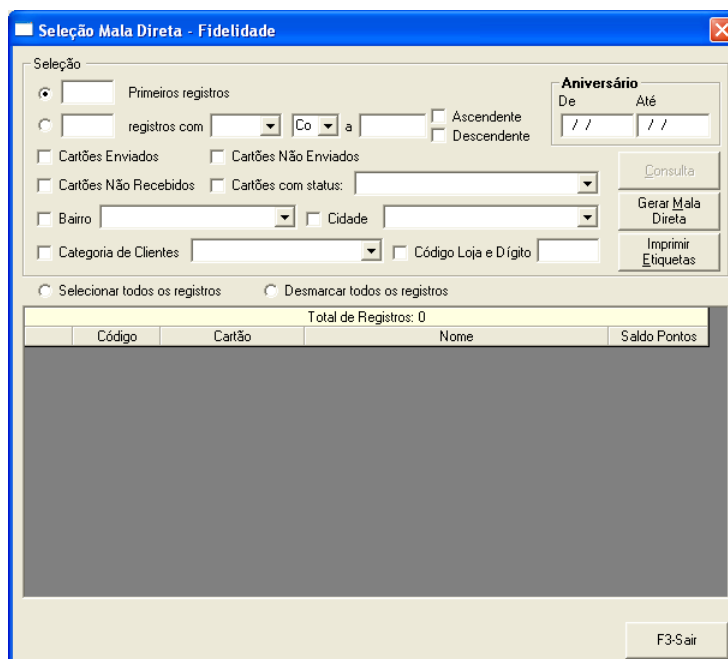


- ✓ Selecione o período do extrato desejado.
- ✓ Marque os campos de compras e/ ou campanhas e aperte o **botão Atualizar**.

O sistema exibirá na grade a movimentação do cliente.
Se quiser imprimir o extrato aperte o botão *Imprimir*.

Função F9 - Seleção MD.

Esta função permite a seleção, dentre os vários clientes “Fidelidade”, por método de filtragem, com o objetivo de consultar, gerar Mala Direta ou imprimir etiquetas.

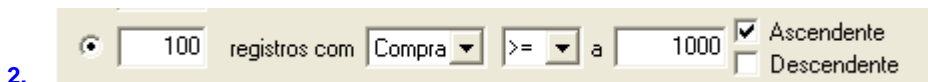


A seleção pode ser feita através de vários tipos de filtragem, como segue:



Pela quantidade de registros iniciais.

O usuário determina a quantidade de registros iniciais e o programa vai trazer as informações da seleção na tela.

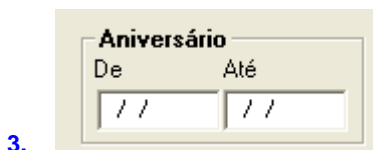


➤ Seleção por **quantidade** de registros com Compras ou com Pontos que devem ser:



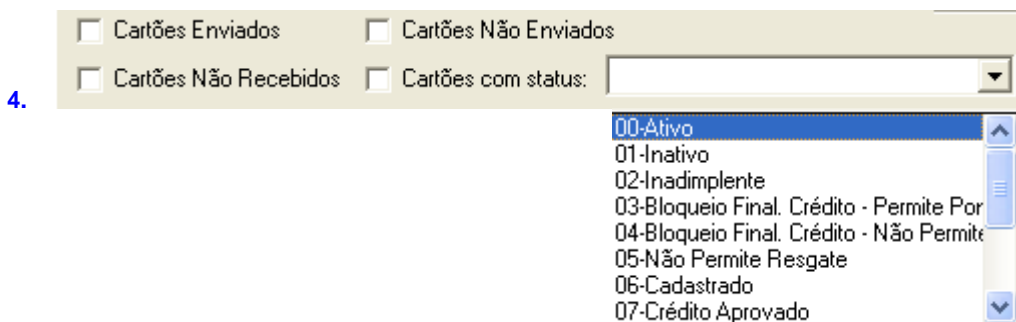
- ✓ igual;
- ✓ maior;
- ✓ maior ou igual;
- ✓ menor;
- ✓ menor ou igual, ao valor estipulado para busca.

- Valor estipulado para busca.
- **Ascendente**: Ex: de 1 até 1000.
- **Descendente**: Ex: de 1000 até 1.



Seleção por período de data de aniversário, selecionando todos os aniversariantes cadastrados no período indicado.

Ex: Os aniversariantes do mês de julho.



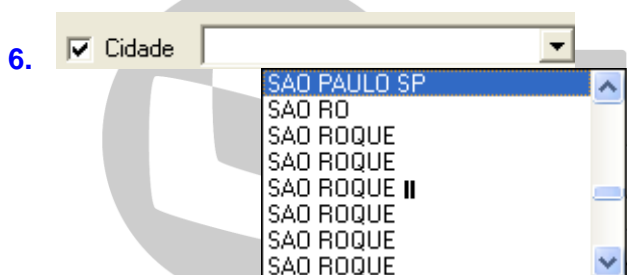
Seleção de acordo com a situação do cartão. O sistema irá buscar todos os clientes que estiverem dentro da característica estipulada:

- Cartões Enviados;
- Cartões Não Enviados;
- Cartões Não Recebidos.

Na condição de **cartão com status** o programa abre um leque com todos os tipos de status cadastrados para escolha do usuário.



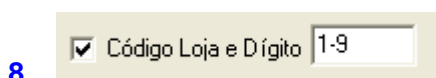
Para seleção do bairro o programa abre um leque com todos os bairros cadastrados para escolha do usuário.



Para seleção da cidade o programa abre um leque com todas as cidades cadastradas para escolha do usuário.




Para seleção da categoria de clientes o programa abre um leque com todos os tipos de clientes cadastrados para escolha do usuário.



Informe o código da filial **COM** dígito.

9. Selecionar todos os registros Desmarcar todos os registros

Depois dos clientes selecionados serem apresentados na grade de tela, o sistema permite através desta opção **selecionar** todos os registros, ou, desejando corrigir alguma seleção já feita manualmente, **desmarcar** todos os registros simultaneamente.


10. 

Depois de selecionar os clientes desejados, clique no botão nomeado de acordo com a ação desejada:

- Consulta;
- Gerar Mala Direta;
- Imprimir Etiquetas.

11. 

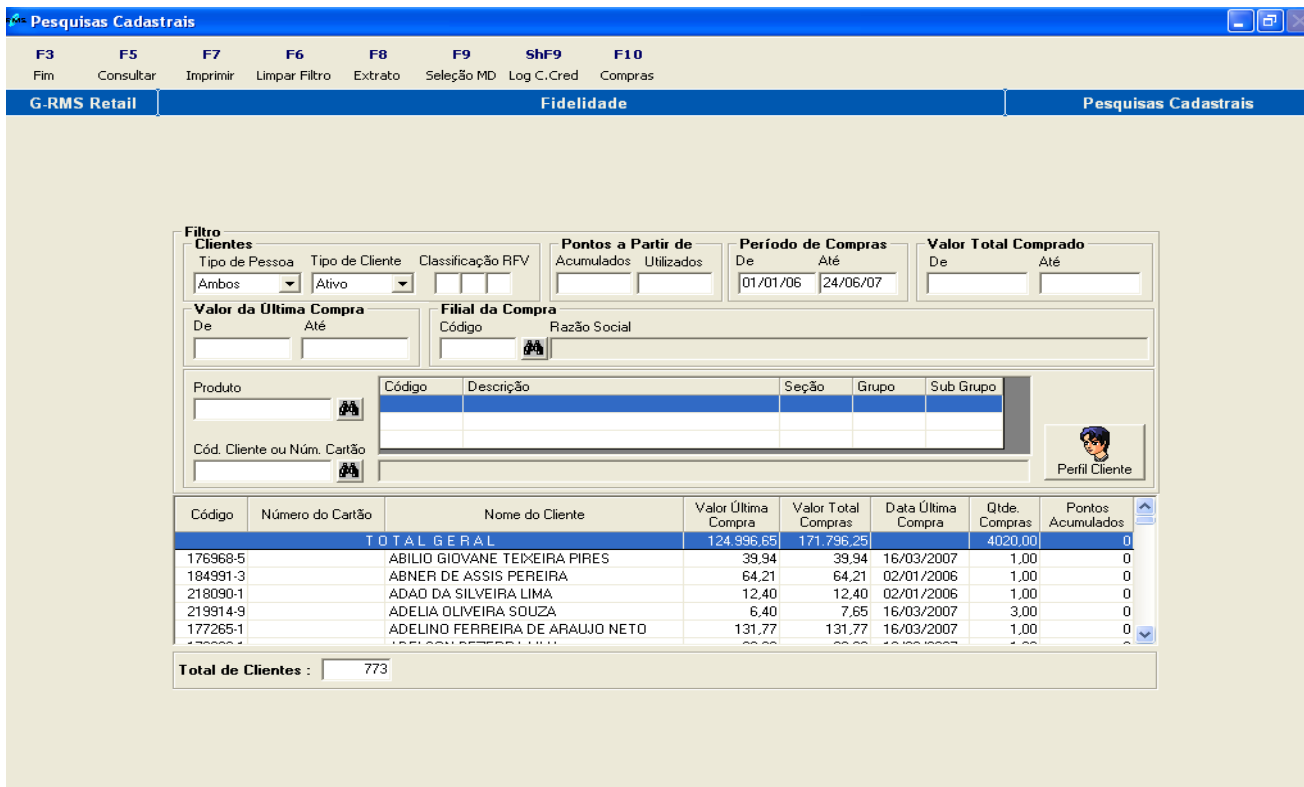
Grade onde serão apresentados os registros, de acordo com a seleção feita através dos campos acima.

12. 

Opção para fechar a tela.

Gerando Mala Direta

Deve ser feita a pesquisa conforme critérios desejados pelo usuário.



Pesquisas Cadastrais

F3 F5 F7 F6 F8 F9 ShF9 F10
Fim Consultar Imprimir Limpar Filtro Extrato Seleção MD Log C.Cred Compras

G-RMS Retail Fidelidade Pesquisas Cadastrais

Filtro

Clientes
 Tipo de Pessoa: Ambos
 Tipo de Cliente: Ativo
 Classificação RFV: [] []
 Pontos a Partir de: Acumulados [] Utilizados []
 Período de Compras: De 01/01/06 Até 24/06/07
 Valor Total Comprado: De [] Até []

Valor da Última Compra
 De [] Até []

Filial da Compra
 Código [] Razão Social []

Produto [] Código [] Descrição [] Seção [] Grupo [] Sub Grupo []

Cód. Cliente ou Núm. Cartão []

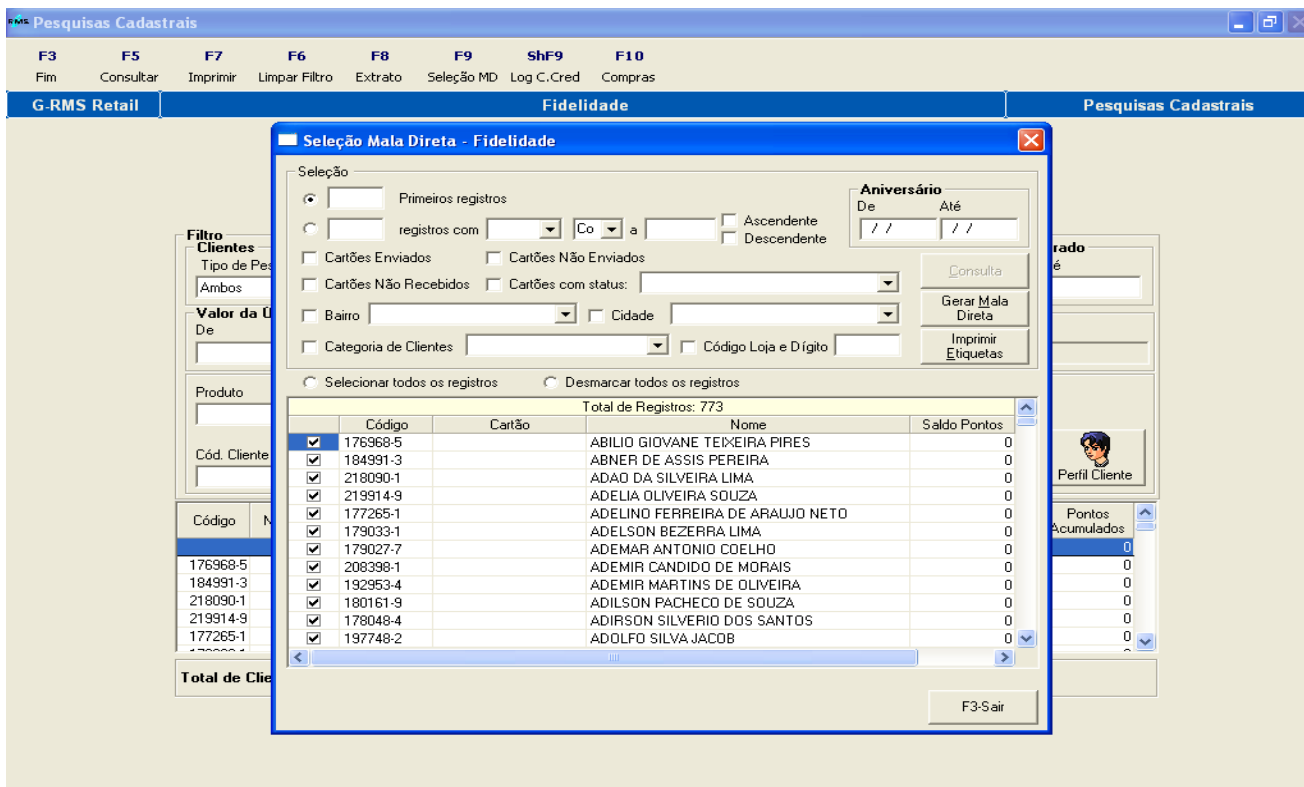
Perfil Cliente

Código	Número do Cartão	Nome do Cliente	Valor Última Compra	Valor Total Compras	Data Última Compra	Qtde. Compras	Pontos Acumulados
TOTAL GERAL			124.996,65	171.796,25		4020,00	0
176968-5		ABILIO GIOVANE TEIXEIRA PIRES	39,94	39,94	16/03/2007	1,00	0
184991-3		ABNER DE ASSIS PEREIRA	64,21	64,21	02/01/2006	1,00	0
218090-1		ADAO DA SILVEIRA LIMA	12,40	12,40	02/01/2006	1,00	0
219914-9		ADELIA OLIVEIRA SOUZA	6,40	7,65	16/03/2007	3,00	0
177265-1		ADELINO FERREIRA DE ARAUJO NETO	131,77	131,77	16/03/2007	1,00	0

Total de Clientes : 773

Seleção de Mala Direta

O sistema vai apresentar na tela os registros de clientes fidelidade já gerados na pesquisa de clientes. Utilize o campo "Desmarcar todos os registros" e selecione somente os clientes desejados, ou, escolha a opção "Selecionar todos os registros"



Seleção Mala Direta - Fidelidade

Seleção

Primeiros registros
 registros com [] Co a []
 Cartões Enviados Cartões Não Enviados
 Cartões Não Recebidos Cartões com status: []
 Bairro [] Cidade []
 Categoria de Clientes [] Código Loja e Dígito []

Aniversário De [] Até []
 Ascendente Descendente

Consulta Gerar Mala Direta Imprimir Etiquetas

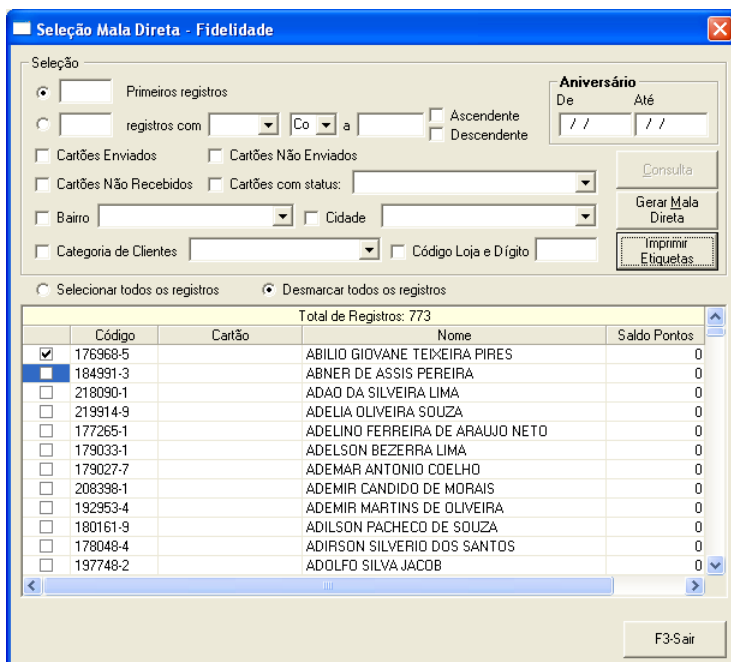
Selecionar todos os registros Desmarcar todos os registros

Total de Registros: 773

Código	Cartão	Nome	Saldo Pontos
<input checked="" type="checkbox"/>	176968-5	ABILIO GIOVANE TEIXEIRA PIRES	0
<input checked="" type="checkbox"/>	184991-3	ABNER DE ASSIS PEREIRA	0
<input checked="" type="checkbox"/>	218090-1	ADAO DA SILVEIRA LIMA	0
<input checked="" type="checkbox"/>	219914-9	ADELIA OLIVEIRA SOUZA	0
<input checked="" type="checkbox"/>	177265-1	ADELINO FERREIRA DE ARAUJO NETO	0
<input checked="" type="checkbox"/>	179033-1	ADELSON BEZERRA LIMA	0
<input checked="" type="checkbox"/>	179027-7	ADEMAR ANTONIO COELHO	0
<input checked="" type="checkbox"/>	208398-1	ADEMIR CANDIDO DE MORAIS	0
<input checked="" type="checkbox"/>	192953-4	ADEMIR MARTINS DE OLIVEIRA	0
<input checked="" type="checkbox"/>	180161-9	ADILSON FACHECO DE SOUZA	0
<input checked="" type="checkbox"/>	178048-4	ADIRSON SILVERIO DOS SANTOS	0
<input checked="" type="checkbox"/>	197748-2	ADOLFO SILVA JACOB	0

F3-Sair

Execute Função F9 – Seleção MD



Seleção Mala Direta - Fidelidade

Seleção

Primeiros registros

registros com [] Co [] a []

Ascendente
 Descendente

Cartões Enviados Cartões Não Enviados

Cartões Não Recebidos Cartões com status: []

Bairro [] Cidade []

Categoria de Clientes [] Código Loja e Dígito []

Aniversário
De []/ []/ [] Até []/ []/ []

Consulta
Gerar Mala Direta
Imprimir Etiquetas

Selecionar todos os registros Desmarcar todos os registros

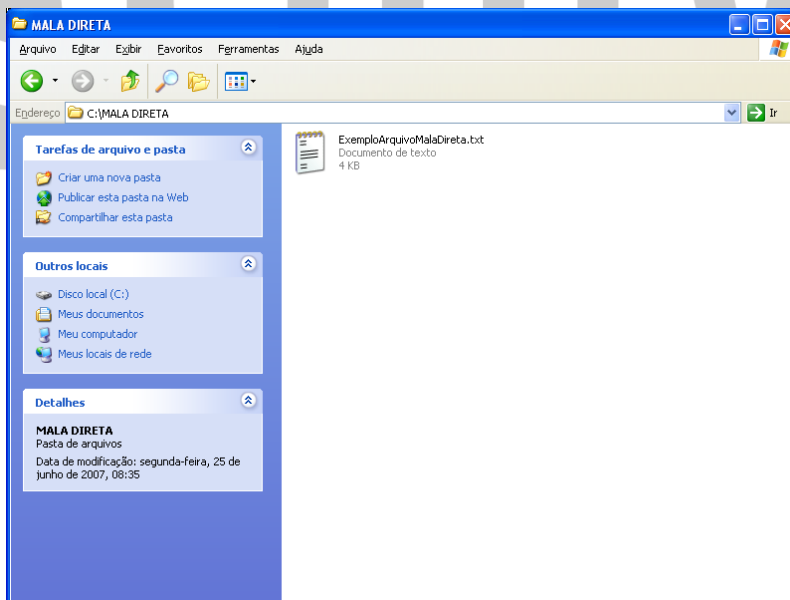
Total de Registros: 773

	Código	Cartão	Nome	Saldo Pontos
<input checked="" type="checkbox"/>	176968-5		ABILIO GIOVANE TEIXEIRA PIRES	0
<input checked="" type="checkbox"/>	184991-3		ABNER DE ASSIS PEREIRA	0
<input type="checkbox"/>	218090-1		ADAO DA SILVEIRA LIMA	0
<input type="checkbox"/>	219914-9		ADELIA OLIVEIRA SOUZA	0
<input type="checkbox"/>	177265-1		ADELINO FERREIRA DE ARAUJO NETO	0
<input type="checkbox"/>	179033-1		ADELSON BEZERRA LIMA	0
<input type="checkbox"/>	179027-7		ADEMAR ANTONIO COELHO	0
<input type="checkbox"/>	208398-1		ADEMIR CANDIDO DE MORAIS	0
<input type="checkbox"/>	192953-4		ADEMIR MARTINS DE OLIVEIRA	0
<input type="checkbox"/>	180161-9		ADILSON PACHECO DE SOUZA	0
<input type="checkbox"/>	178048-4		ADIRSON SILVERIO DOS SANTOS	0
<input type="checkbox"/>	197748-2		ADOLFO SILVA JACOB	0

F3-Sair



Selecione o arquivo para Geração de Mala Direta conforme modelo RMS.

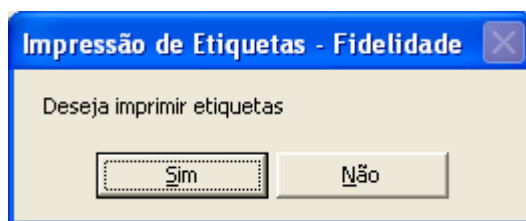
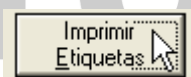


Modelo RMS de arquivo para Gerar Mala Direta.

Exemplo de Carta de Mala Direta.



Para gerar as etiquetas das cartas de mala direta.



O programa vai gerar um arquivo (DBW) também apresentado em tela com a informação das etiquetas, permitindo ao usuário a impressão das mesmas.

Função ShF9 Log C. Créd.

Permite consultar o movimento do cartão dos clientes fidelidade, por filial, por período.

Informa:

- Data do Movimento;
- Número do Caixa;
- Número do Cupom;
- Código do cupom;
- Descrição do status do cliente fidelidade;
- Número do cartão;
- Código do cliente fidelidade;
- Nome do cliente fidelidade.

Seleção de compras

Filtro de seleção
 Cliente: 219775-8 HELIOMAR DA SILVA AZEVEDO

Período de Compras
 Início: 01/01/06 Fim: 24/06/07 F5-Consultar

Compras				Detalhes			
Data	Loja	Pdv	Cupom	Descrição	Qtde.	Valor	Pontos
16/03/2007	2-7	13	25276				

Finalizadoras			Totais	
Cód.	Finalizadora	Valor	Valor	Pontos
1	DINHEIRO	22,13	22,13	0,00

Fechar

Conceito de RFV

RFV é a sigla para **“RECÊNCIA”** (data mais recente), **FREQUÊNCIA** e **VALOR**.

É uma forma de classificar os clientes, atribuindo pontos para cada um desses itens de 1 a 5, para identificar clientes com maiores potenciais de resposta a campanhas. Os pontos são independentes entre os argumentos, gerando ao final, valores de 555 a 111.

A classificação é feita da seguinte maneira:

1. Classifica-se toda a base por data de compra mais recente. Divide-se o total de clientes por 5. Aos clientes que estão no primeiro quinto atribui-se 5 pontos, ao segundo 4, ao terceiro 3 ao quarto 2 e ao quinto 1.
2. Classifica-se toda a base por quantidade de compras. A divisão é realizada de forma igual ao item anterior.
3. Classifica-se toda a base por valor total das compras. A divisão realiza-se de forma igual ao item 1.

Manutenção de Campanha (Retirada de prêmios)

Neste programa demonstraremos o processo de retirada dos prêmios pelos clientes, para tal entre no programa **“Manutenção de Campanha”** dentro do módulo de Fidelidade.

Seguindo a figura informe o código ou o CPF/ CNPJ do cliente, o sistema exibirá um resumo do histórico da pontuação e valores de compra do cliente selecionado.

Em seguida, selecione a campanha em vigor no quadro campanha:

- ✓ Caso a **campanha** selecionada for **Fixa**, o sistema liberará as fichas “**Prêmios**” e “**Resgates/Cancelamentos**”.
- ✓ Se for **Periódica**, o sistema liberará somente a ficha “**Brinde por Produto Comprado**”.

A seguir demonstramos as três fichas

- **Prêmios**: Nessa ficha selecione com a *flag* o(s) prêmio(s) que estão exibidos na grade e confirme apertando **F4 Confirmar**. O sistema perguntará se deseja emitir o recibo do prêmio. Ao confirmar com “Sim”, o sistema emitirá automaticamente a carta/ recibo do prêmio solicitado.

Manutenção Campanha - Clientes

F3 F4 F5 F7
Fim Confirmar Cancelar Resgate Recibo

G-RMS Retail Fidelidade Manutenção Campanha - Cliente

Cliente
 Código C.P.F./C.N.P.J. Nro. Cartão Nome/Razão Social

Histórico
 Total Pontos Atingidos Pontos Caducados Pontos Utilizados Saldo Pontos
 Média Compras/Mês Compras Acumuladas VI Última Compra Data Última Compra

Campanha
 Campanhas em Vigor:

Prêmios Brinde por Produto Comprado Cancelamento de Resgates

Prêmio	Código	Descrição	Pontos
<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>			

⊗ **Note que:**

O sistema só permite a retirada de Prêmios que não ultrapassem o total de pontos disponíveis no quadro.

- **Brindes por Produto Comprado:** Aqui é confirmada a retirada do brinde pelo produto comprado. Marque a opção premiar e apertar o botão *F4 confirmar*.

Manutenção Campanha - Clientes

F3 F4 F5 F7
Fim Confirmar Cancelar Resgate Recibo

G-RMS Retail Fidelidade Manutenção Campanha - Cliente

Cliente
 Código C.P.F./C.N.P.J. Nro. Cartão Nome/Razão Social

Histórico
 Total Pontos Atingidos Pontos Caducados Pontos Utilizados Saldo Pontos
 Média Compras/Mês Compras Acumuladas VI Última Compra Data Última Compra

Campanha
 Campanhas em Vigor:

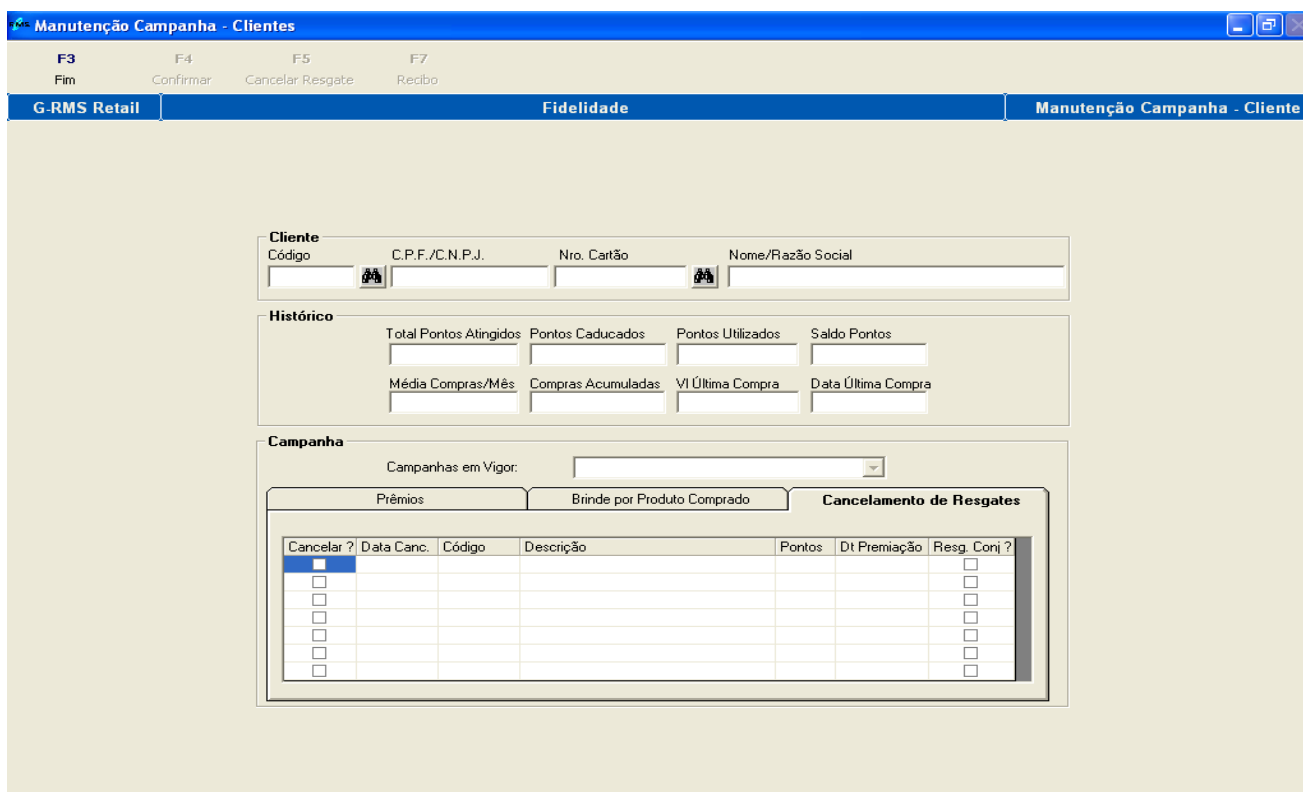
Prêmios **Brinde por Produto Comprado** Cancelamento de Resgates

Produtos Comprados

Código	Descrição

Brinde
 Premiar? Código Descrição

- **Resgates e Cancelamentos:** Nesta ficha é possível cancelar a entrega do prêmio. Na grade serão exibidos os brindes já retirados pelo cliente. Marque o produto que está sendo devolvido e aperte o botão **F5 Cancelar Resgates**.



Manutenção Campanha - Clientes

F3 F4 F5 F7
Fim Confirmar Cancelar Resgate Recibo

G.RMS Retail Fidelidade Manutenção Campanha - Cliente

Cliente
Código C.P.F./C.N.P.J. Nro. Cartão Nome/Razão Social

Histórico
Total Pontos Atingidos Pontos Caducados Pontos Utilizados Saldo Pontos
Média Compras/Mês Compras Acumuladas VI Última Compra Data Última Compra

Campanha
Campanhas em Vigor:

Cancelar ?	Data Canc.	Código	Descrição	Pontos	Dt Premiação	Resg. Corij ?
<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>

Note que: O Número de Pontos é descontado automaticamente na retirada do prêmio, ou devolvidos, no momento do cancelamento/ resgate.

Cancelamento e Reemissão de Cartões

Neste programa é permitido efetuar Cancelamentos e/ ou Reemissão de cartões de clientes “Fidelizados” da empresa.

Entre no programa Cancelamento/ Reemissão de cartões dentro da pasta Fidelidade do sistema RMS.

Aperte o botão **F2 Cancelamento** ou **F5 Reemissão** conforme o caso.

Informe o CPF/ CNPJ do cliente ou o número do cartão.

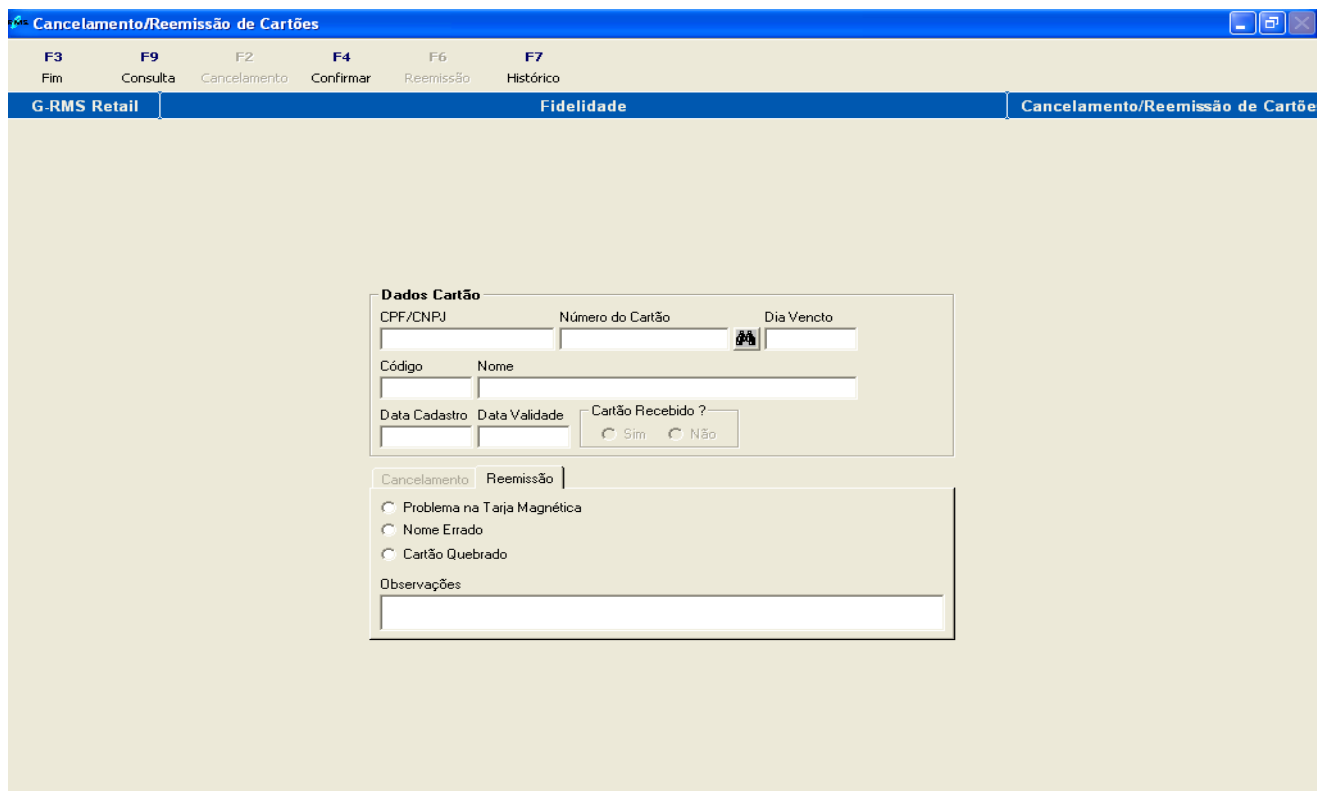
O sistema retorna com os dados do cliente nos demais campos e libera as fichas correspondentes a função solicitada.

Na primeira **ficha "Cancelamento"**:

- ✓ Selecione o motivo do cancelamento no campo **Status** e se desejar descreva alguma observação no campo de mesmo nome e aperte o botão **F4 Confirmar**.

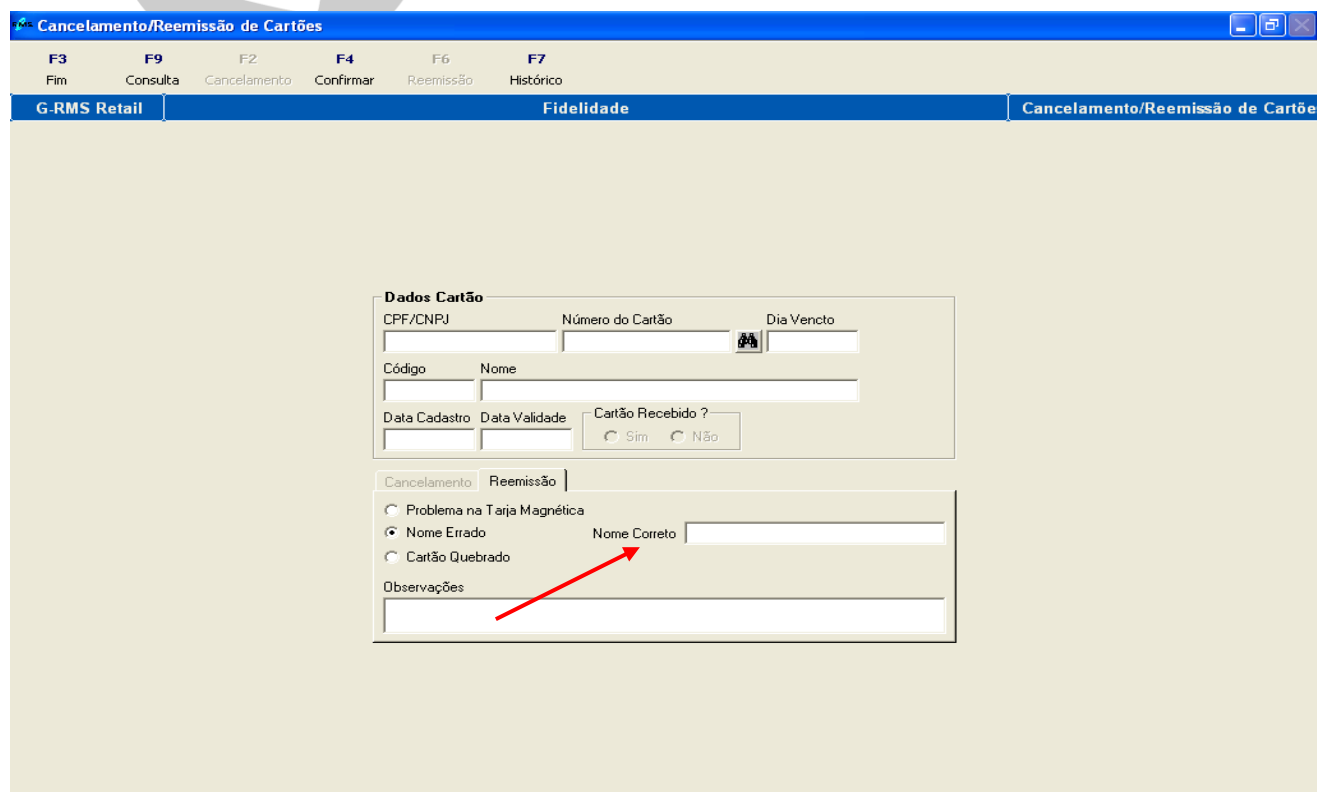
Na segunda ficha “Reemissão mesmo Nº. Cartão”.

- ✓ Selecione com *flag* qual o motivo da solicitação da reemissão e preencha, se for necessário, o campo observações e finalize apertando o botão *F4 confirmar*.

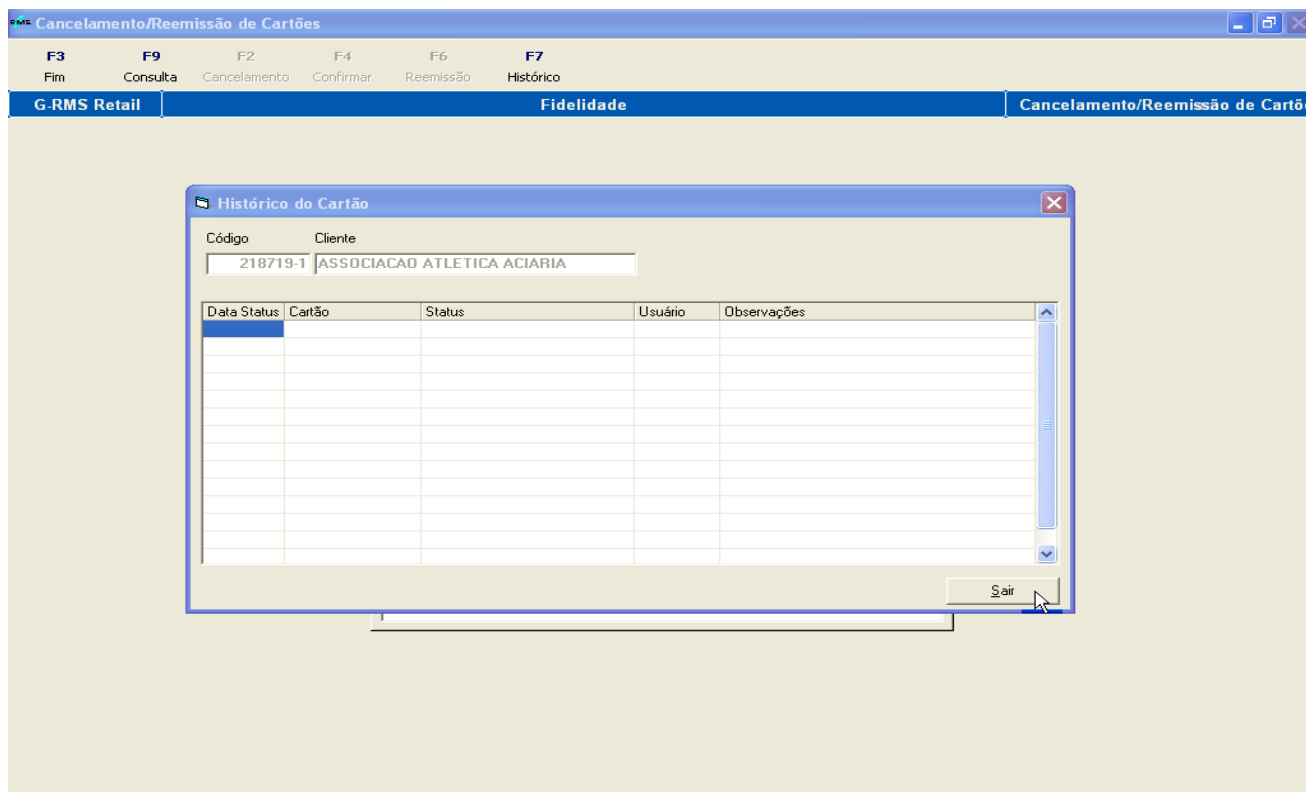


⊠ Note que:

No caso de emissão com o nome errado, selecione a opção “Nome Errado” e no campo que será disponibilizado ao lado, informe o nome correto a ser impresso no cartão.



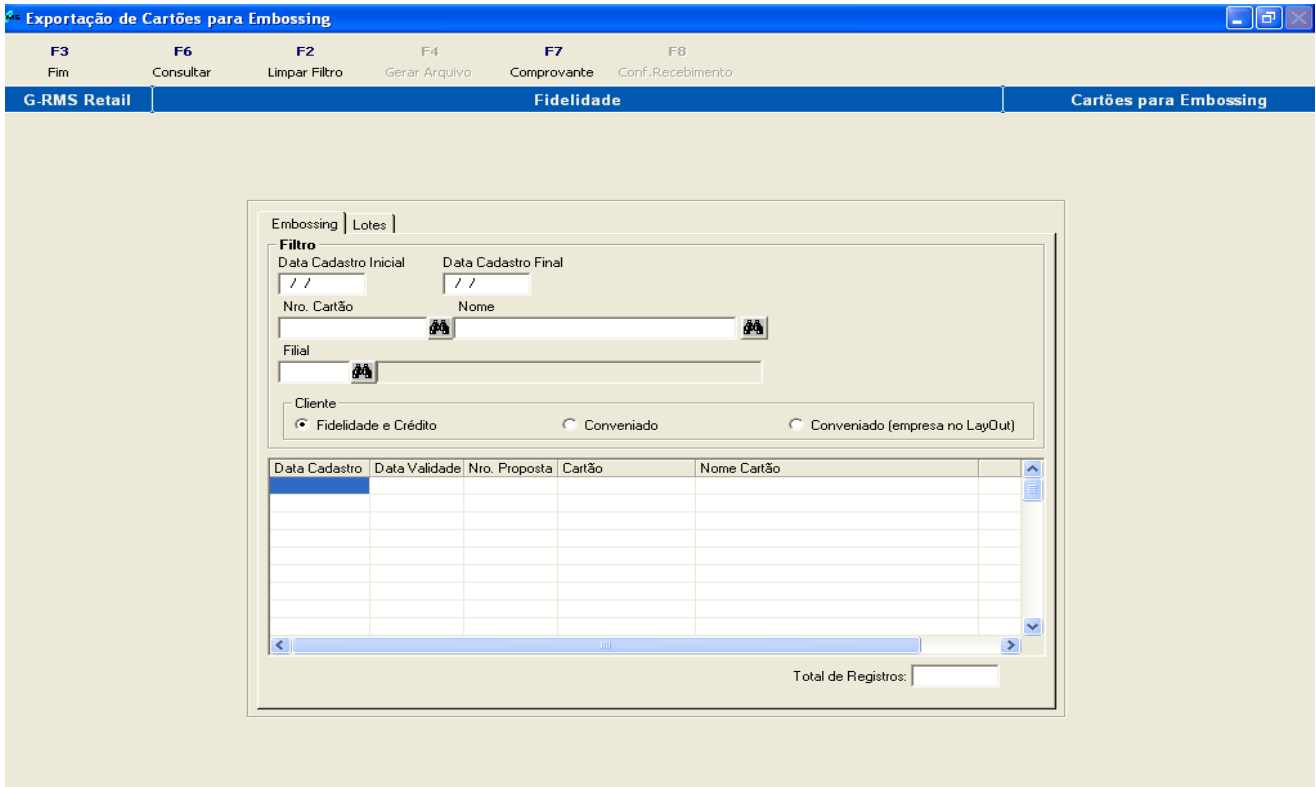
Apertando o **botão F7 Histórico**, o sistema exibe um histórico das operações realizadas até aquele momento pelo cartão informado na tela principal.
Aperte o botão **Sair** para finalizar a consulta.



Geração de Arquivo para Emissão de Cartões

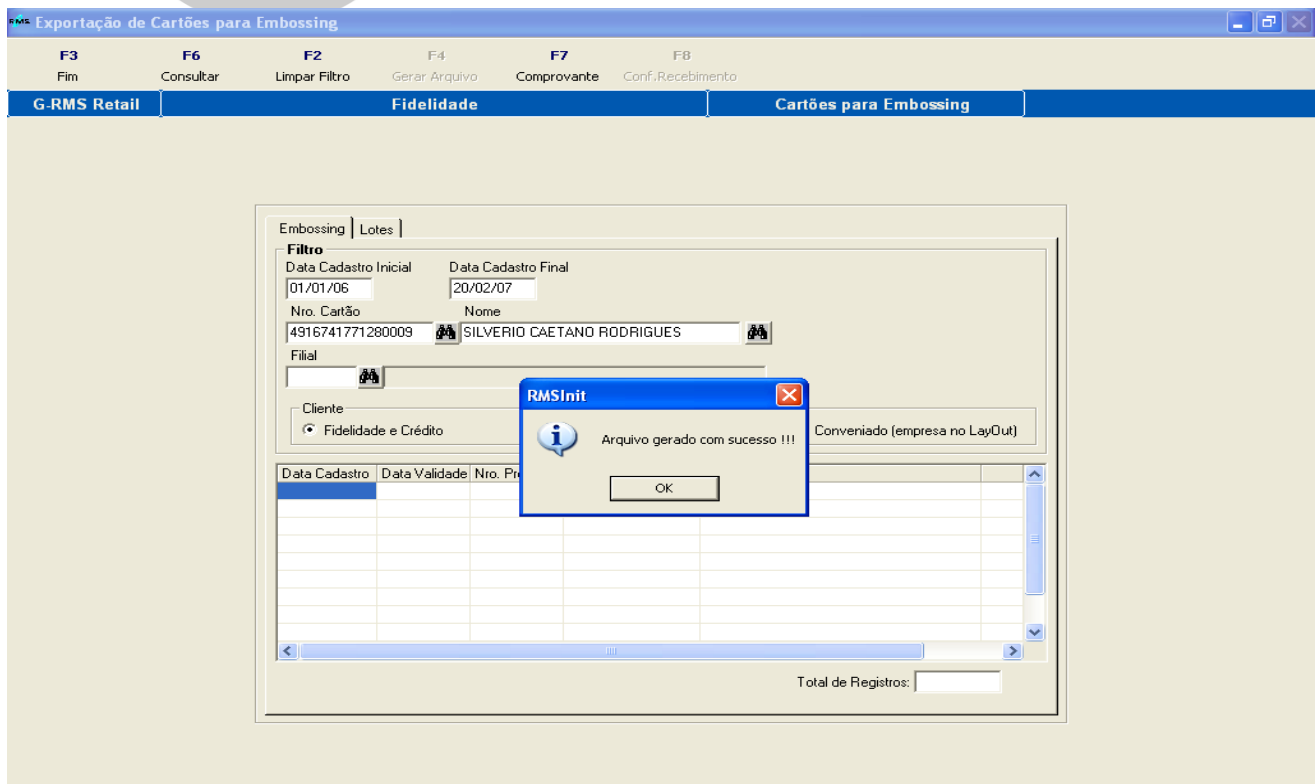
Para emissão dos cartões é preciso gerar um arquivo a ser importado pelo sistema que controla a impressora.

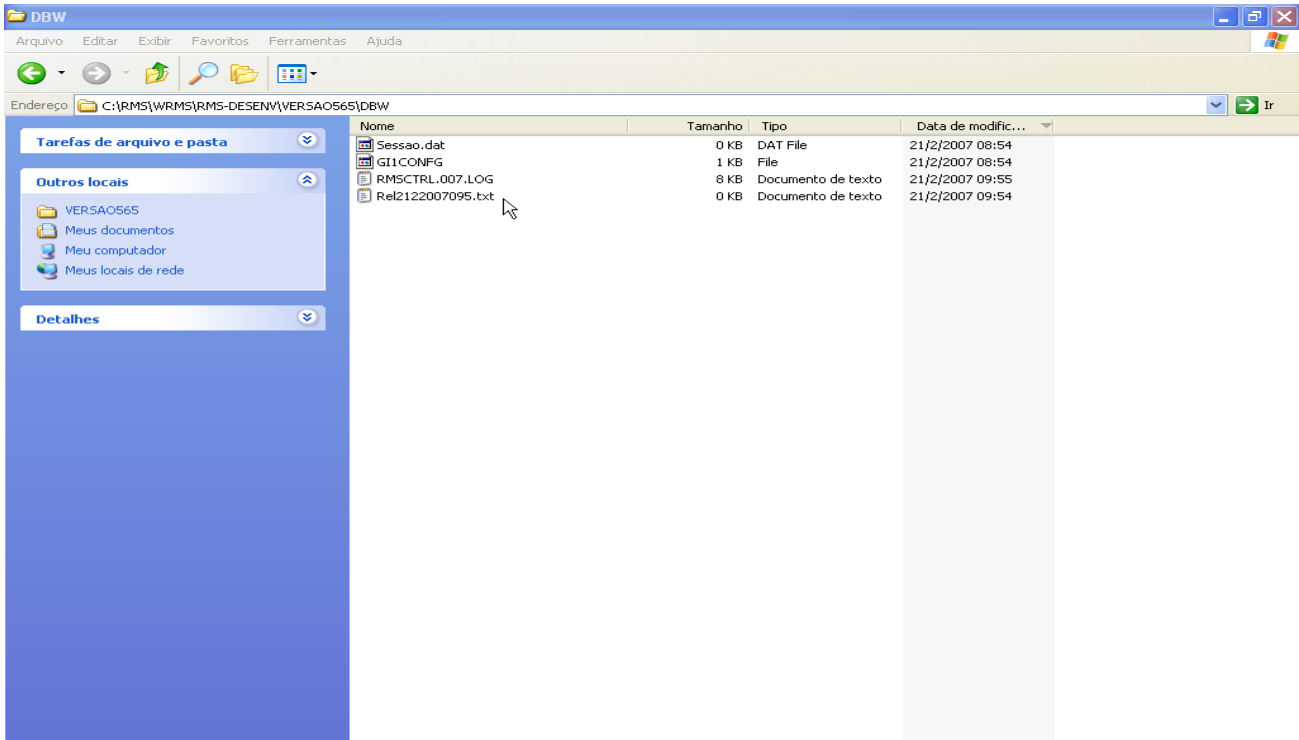
Para tal entre no programa "Exportação de Cartões para Embossing (Emissão)".



As informações a serem filtradas são:

- ✓ A data de emissão.
- ✓ O número da proposta.
- ✓ O dia de vencimento.
- ✓ Selecione o status do envio.
- ✓ Informe o número do cartão ou nome do cliente que será solicitado o cartão.
- ✓ Finalize o botão **F4 Gerar Arquivo** para efetivar a operação.
- ✓ Será criado um arquivo na raiz (C: por exemplo), **“.txt de nome como exemplo “emb091002.txt”**.

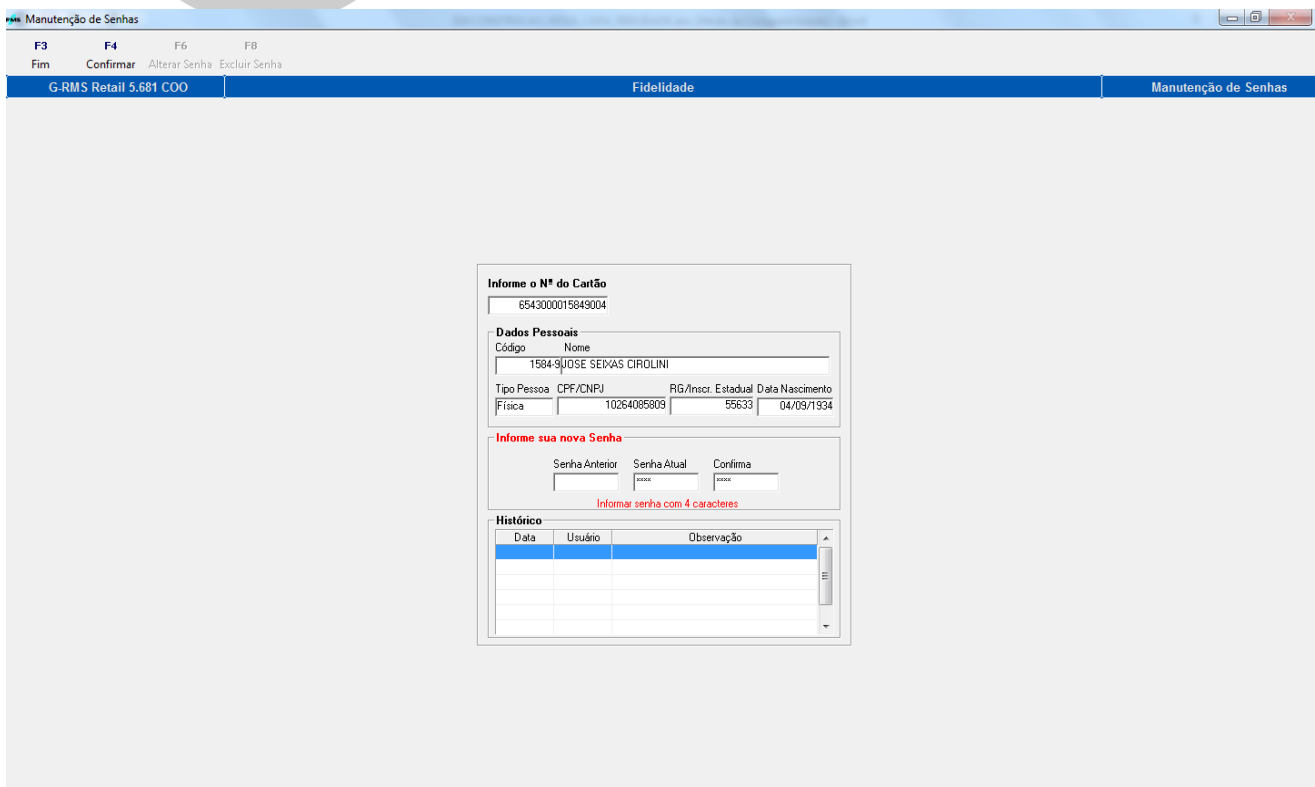




Cadastrando senha no cartão/cadastro do cliente

Para utilizar cartão ou o cadastro de cliente com senha é necessário utilizar o programa Manutenção de Senha - VFIMSENH.

- 1 – Digite o número do cartão do cliente
- 2 – Quando o cliente não tiver senha cadastrada o sistema solicitará a senha atual e depois a confirmação
- 3 – Quando o cliente for alterar a senha existente o sistema solicitará a senha anterior depois a senha atual e a confirmação da mesma.

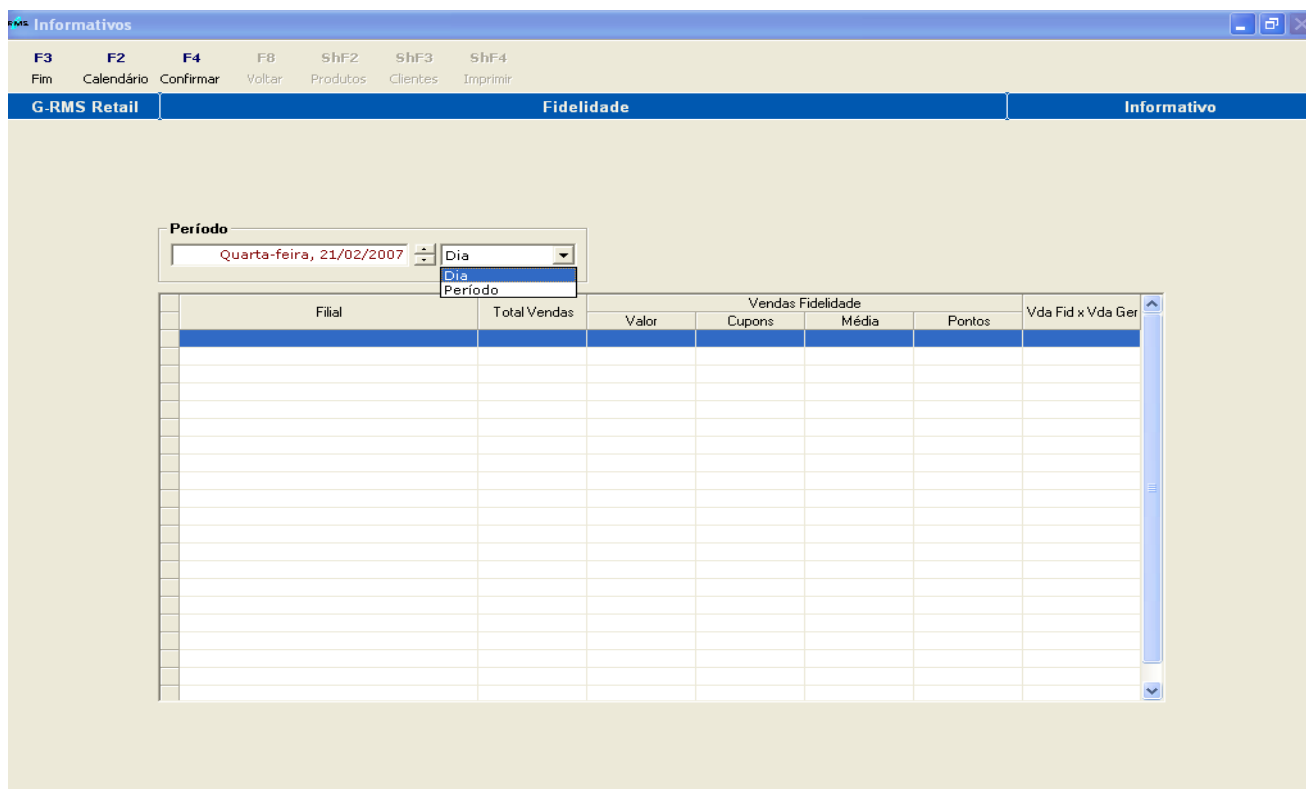


Informações sobre vendas do Módulo “Fidelidade”

O Módulo “Fidelidade” oferece o recurso de consultar as vendas efetuadas, tanto de produtos em campanha, como por clientes fidelidade.

Para tanto entre no programa “Consulta de Vendas” no Módulo Fidelidade.

O sistema retornará com a tela, se pode desde selecionar o período em dia/ mês/ ano, até imprimir a consulta.



Selecione o período a consultar.

Consulta ao Módulo Fidelidade

Este módulo permite gerar os relatórios de acordo com a seleção feita pelo usuário.

Para isso basta clicar na seta, selecionar o relatório, definir o ano da consulta e clicar em F4 Confirmar.

Na **Função F2** é possível **selecionar** o relatório **por Loja ou Grupo de Lojas**.

Use a **Função ShF4**, para imprimir o **Relatório**.

A **Função F6** gera os **relatórios** selecionados **em forma de gráfico**.

Relatório: Dados Cartões Acumulados no Mês Ano: 2006

Dados Cartões Acumulados no Mês

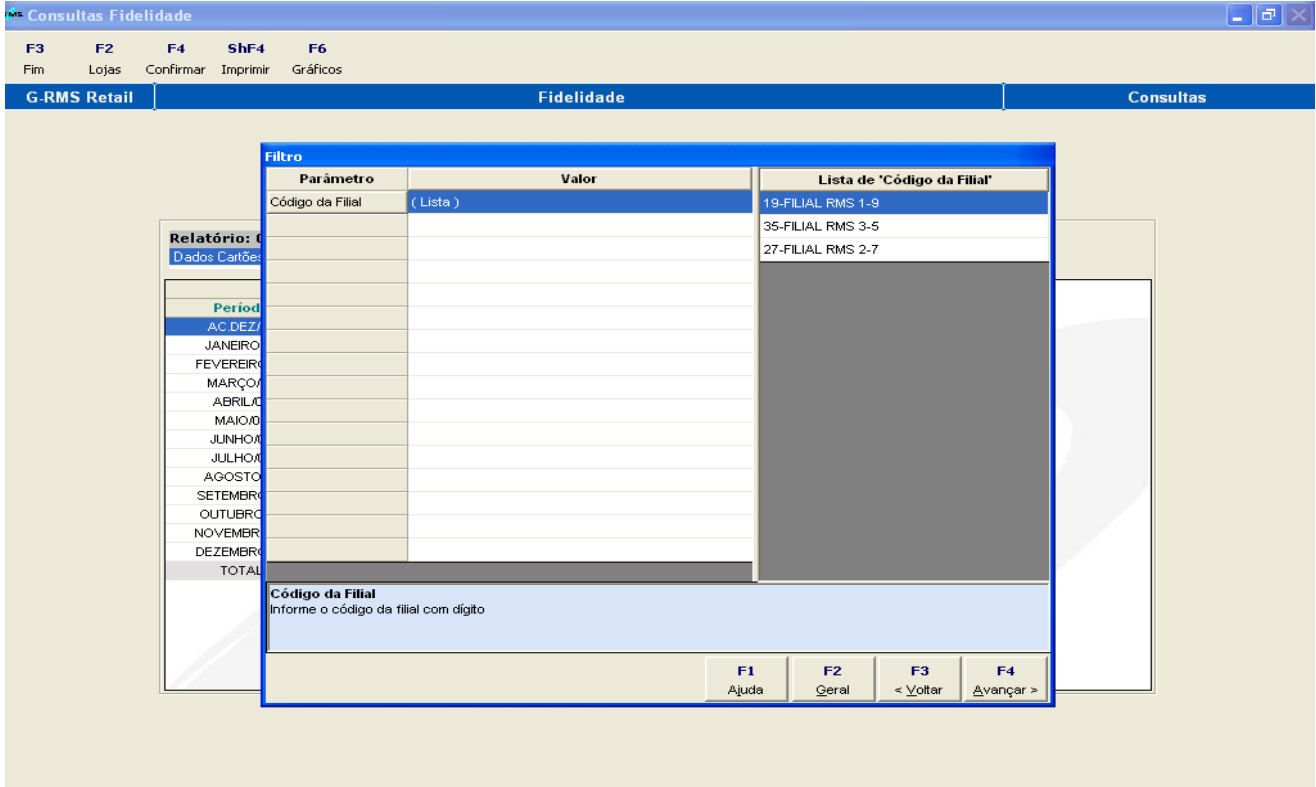
- Relação Ticket Normal X Ticket Fidelidade
- Controle de Vendas
- Clientes por Sexo
- Nro Aniversariantes no Mês
- Características de Clientes
- Valor das Compras por Sexo
- Comparativo Total Vendas X Vendas Cartão
- Quantidade Geral de Transações
- Valor do Ticket Médio Geral
- Pontos Distribuídos
- Clientes Inativos + dias
- Valor p/ Distribuição Prêmios
- Valor por Finalizadora

Relatório: Controle de Vendas Ano: 2006

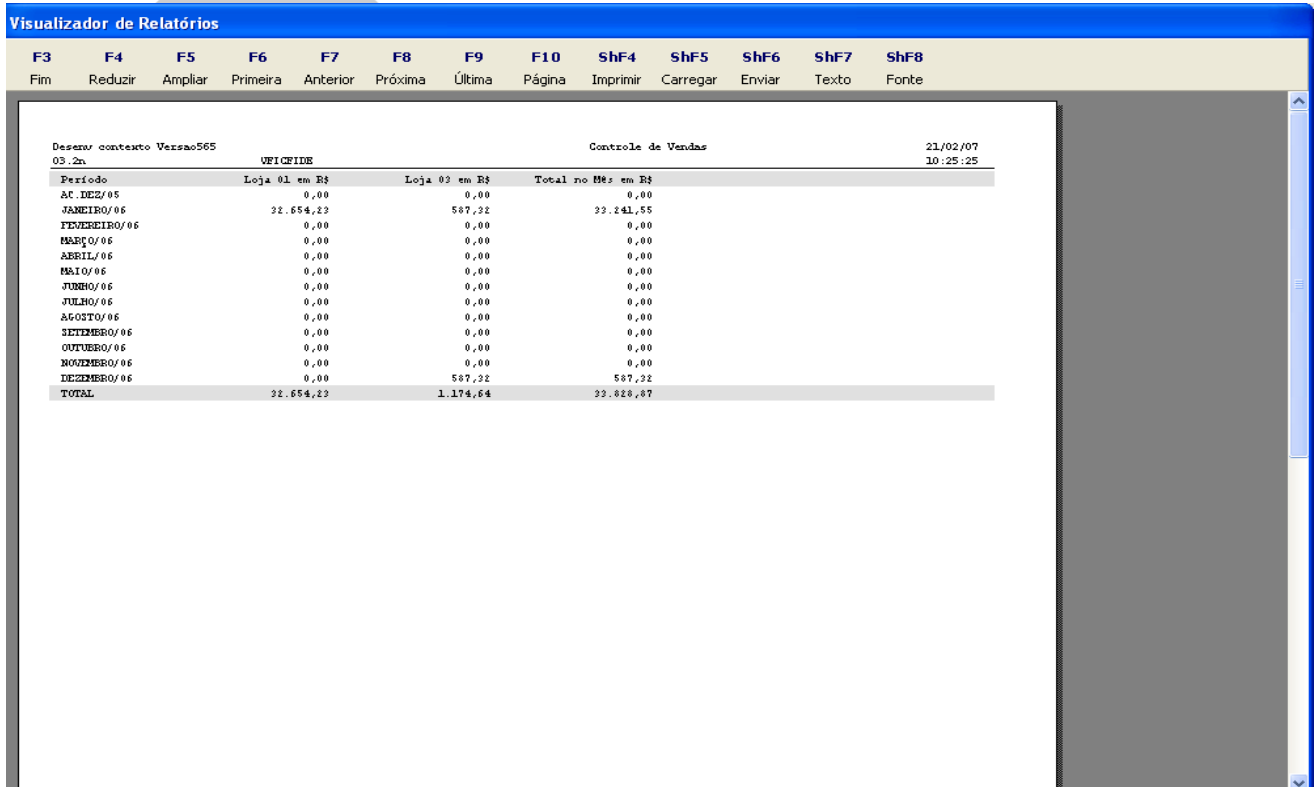
Dados Cartões Acumulados no Mês

Controle de Vendas			
Período	Loja 01 em R\$	Loja 03 em R\$	Total no Mês em R\$
AC.DEZ/05	0,00	0,00	0,00
JANEIRO/06	32.654,23	587,32	33.241,55
FEVEREIRO/06	0,00	0,00	0,00
MARÇO/06	0,00	0,00	0,00
ABRIL/06	0,00	0,00	0,00
MAIO/06	0,00	0,00	0,00
JUNHO/06	0,00	0,00	0,00
JULHO/06	0,00	0,00	0,00
AGOSTO/06	0,00	0,00	0,00
SETEMBRO/06	0,00	0,00	0,00
OUTUBRO/06	0,00	0,00	0,00
NOVEMBRO/06	0,00	0,00	0,00
DEZEMBRO/06	0,00	587,32	587,32
TOTAL	32.654,23	1.174,64	33.828,87

Exemplo 1



Exemplo 2



Relatório Impresso.

Gráfico Gerado a partir do Relatório:

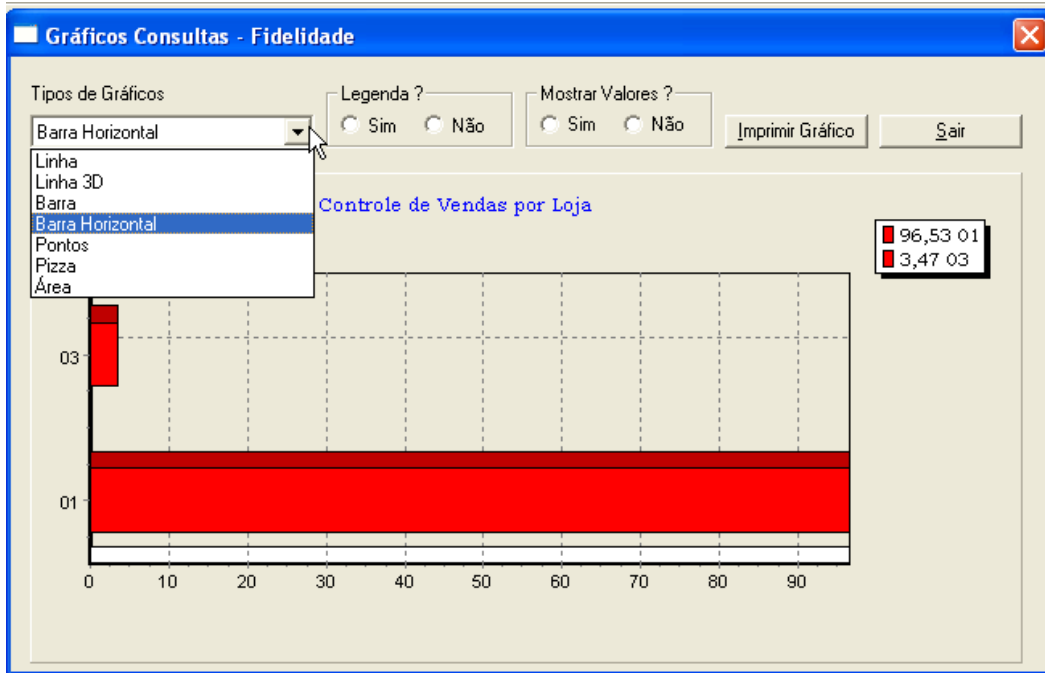


Gráfico gerado a partir do Relatório e detalhado conforme seleção.

