



Satisfação/Insatisfação do Cliente

Produto	: Microsiga Protheus® Oficina, Veiculos e Auto-Peças versão 11		
Chamado	: THQEU	Data da publicação	: 08/08/13
País(es)	: Todos	Banco(s) de Dados	: Todos

! **Importante**

Esta melhoria depende de execução do *update* de base **UPDVEIAB**, conforme **Procedimentos para Implementação**.

Implementada melhoria que amplia a abrangência da funcionalidade das rotinas: **RAIC (VEICM600)** e **Consulta do RAIC (VEICC590)**, que passam a permitir além do registro e consulta das opiniões de insatisfações do cliente, o registro e consulta de suas opiniões de **Satisfações**. Por esse motivo, estas rotinas passam a ser chamadas de **Satisfação/Insatisfação (VEICM600)** e **Consulta da Satisfação/Insatisfação (VEICC590)**.

A alteração visa possibilitar a empresa, maior controle sobre os serviços prestados e um nível maior de relacionamento com o cliente, diferenciando-a do concorrente através da qualidade do atendimento. A excelência do atendimento deve levar a satisfação e conseqüentemente a fidelização do cliente.

Procedimento para Implementação

O sistema é atualizado logo após a aplicação do pacote de atualizações (*Patch*) deste chamado.

! **Importante**

Antes de executar o compatibilizador **UPDVEIAB** é imprescindível:

- Realizar o *backup* da base de dados do produto que será executado o compatibilizador (**\PROTHEUS11_DATA\DATA**), e dos dicionários de dados SXs (**\PROTHEUS11_DATA\SYSTEM**).
- Os diretórios acima mencionados correspondem à **instalação padrão** do Protheus, portanto, devem ser alterados conforme o produto instalado na empresa.
- Essa rotina deve ser executada em **modo exclusivo**, ou seja, nenhum usuário deve estar utilizando o sistema.
- Se os dicionários de dados possuírem índices personalizados (criados pelo usuário), antes de executar o compatibilizador, certifique-se de que estão identificados pelo *nickname*. Caso o compatibilizador necessite criar índices, irá adicioná-los a partir da ordem original instalada pelo Protheus, o que poderá sobrescrever índices personalizados, caso não estejam identificados pelo *nickname*.
- O compatibilizador deve ser executado com a **Integridade Referencial desativada***.

Atenção

O procedimento a seguir deve ser realizado por um profissional qualificado como Administrador de Banco de Dados (DBA) ou equivalente!

A ativação indevida da Integridade Referencial pode alterar drasticamente o relacionamento entre tabelas no banco de dados. Portanto, antes de utilizá-la, observe atentamente os procedimentos a seguir:

- i. No **Configurador (SIGACFG)**, veja **se a empresa utiliza** Integridade Referencial, selecionando a opção **Integridade/Verificação (APCFG60A)**.
- ii. Se **não há** Integridade Referencial **ativa**, são relacionadas em uma nova janela todas as empresas e filiais cadastradas para o sistema e nenhuma delas estará selecionada. Neste caso, **E SOMENTE NESTE, não é necessário** qualquer outro procedimento de **ativação ou desativação** de integridade, basta finalizar a verificação e aplicar normalmente o compatibilizador, conforme instruções.
- iii. **Se há** Integridade Referencial **ativa** em **todas as empresas e filiais**, é exibida uma mensagem na janela **Verificação de relacionamento entre tabelas**. Confirme a mensagem para que a verificação seja concluída, **ou**;
- iv. **Se há** Integridade Referencial **ativa** em **uma ou mais empresas**, que não na sua totalidade, são relacionadas em uma nova janela todas as empresas e filiais cadastradas para o sistema e, somente, a(s) que possui(em) integridade está(arão) selecionada(s). Anote qual(is) empresa(s) e/ou filial(is) possui(em) a integridade ativada e reserve esta anotação para posterior consulta na reativação (ou ainda, contate nosso Help Desk Framework para informações quanto a um arquivo que contém essa informação).
- v. Nestes casos descritos nos itens **“iii”** ou **“iv”**, **E SOMENTE NESTES CASOS**, é necessário **desativar** tal integridade, selecionando a opção **Integridade/ Desativar (APCFG60D)**.
- vi. Quando desativada a Integridade Referencial, execute o compatibilizador, conforme instruções.
- vii. Aplicado o compatibilizador, a Integridade Referencial deve ser reativada, **SE E SOMENTE SE tiver sido desativada**, através da opção **Integridade/Ativar (APCFG60)**. Para isso, tenha em mãos as informações da(s) empresa(s) e/ou filial(is) que possuía(m) ativação da integridade, selecione-a(s) novamente e confirme a ativação.

Contate o Help Desk Framework EM CASO DE DÚVIDAS!

1. Em **Microsig Protheus®ByYou Smart Client**, digite **U_UPDVEIAB** no campo **Programa Inicial**.
2. Clique em **OK** para continuar.



3. Após a confirmação é exibida uma tela para a seleção da empresa em que o dicionário de dados será modificado.
4. Ao confirmar é exibida uma mensagem de advertência sobre o *backup* e a necessidade de sua execução em **modo exclusivo**.
5. Clique em **Processar** para iniciar o processamento. O primeiro passo da execução é a preparação dos arquivos.
É apresentada uma mensagem explicativa na tela.
6. Em seguida, é exibida a janela **Atualização concluída** com o histórico (*log*) de todas as atualizações processadas. Nesse *log* de atualização são apresentados somente os campos atualizados pelo programa. O compatibilizador cria os campos que ainda não existem no dicionário de dados.
7. Clique em **Gravar** para salvar o histórico (*log*) apresentado.
8. Clique em **OK** para encerrar o processamento.

Atualizações do compatibilizador

1. Alteração de tabela no arquivo **SX2– Tabelas**:

Chave	Nome	Modo	PYME
VAQ	Tipo Reg Satisfacao/Insatisfac	E	N

Chave	Nome	Modo	PYME
VAO	Reg Satisfacao/Insatisfacao	E	N

2. Criação de Campos no arquivo SX3 – Campos:

- Tabela VAQ: Tipo Reg Satisfação/Insatisfação

Campo	VAQ_TIPOSI
Tipo	Caracter
Tamanho	1
Decimal	0
Formato	@!
Contexto	Real
Propriedade	Alterar
Título	Tipo
Descrição	Tipo



Help	Informe se trata-se de registro de Satisfação ou Insatisfação.
Opções	0=Insatisfacao;1=Satisfacao
Relação	"0"
Val. Sistema	Pertence("01")
Nível	1
Obrigatório	Não
Usado	Sim
Browse	Sim
Módulos	Todos

Alteração de **Campos** no arquivo **SX3 – Campos**:

- Tabela VAQ: Tipo Reg Satisfação/Insatisfaç

Campo	VAQ_TIPREC	VAQ_DESTIP
Tipo	Caracter	Caracter
Tamanho	3	20
Decimal	0	0
Formato	@!	@!
Contexto	Real	Real
Propriedade	Alterar	Alterar
Título	Codigo	Descricao
Descrição	Codigo	Descricao
Help	Informe o tipo de reclamação.	Informe a descrição do Tp Reclamação.
Val. Sistema	NaoVazio() .and. ExistChav("VAQ",M->VAQ_TIPREC)	
Nível	1	1
Obrigatório	Não	Não
Usado	Sim	Sim
Browse	Sim	Sim
Módulos	Todos	Todos

Alteração de **Campos** no arquivo **SX3 – Campos**:

- Tabela VAO: Reg Satisfação/Insatisfação

Campo	VAO_DATREC	VAO_USUREC	VAO_TIPREC
Tipo	Data	Caracter	Caracter



Tamanho	8	6	3
Decimal	0	0	0
Formato		@6	@!
Contexto	Real	Real	Real
Propriedade	Alterar	Alterar	Alterar
Título	Dt Registro	Usuario Reg	Tp Registro
Descrição	Data Registro	Usuario Registro	Tipo de Registro
Help	Informe a data de reclamação.	Informe o usuario que registrou o registro de insatisfacao do cliente.	Informe o tipo de reclamação
Relação	IF(INCLUI,DDATABASE,VAO->VAO_DATREC)	IF(INCLUI,__CUSERID,VAO->VAO_USUREC)	
When			VCM600VAL("OK")
Cons. Padrão		USR	
Val. Sistema	M->VAO_DATREC <= dDataBase	UsrExist(M->VAO_USUREC).and. (M->VAO_DESREC:=UsrRetName(M->VAO_USUREC))	FG_Seek("VAQ","M->VAO_TIPREC",1,.f.,"VAO_DESTIP","VAQ_DESTIP")
Nível	1	1	1
Obrigatório	Sim	Sim	Sim
Usado	Sim	Sim	Sim
Browse	Sim	Sim	Sim
Módulos	Todos	Todos	Todos

Campo	VAO_DESTIP	VAO_SITUAC	VAO_RECLAM
Tipo	Caracter	Caracter	Memo
Tamanho	20	1	47
Decimal	0	0	0
Formato	@!S20	@!S1	@!
Contexto	Virtual	Real	Virtual
Propriedade	Visualizar	Alterar	Alterar
Título	Descricao	Situacao	Observacao
Descrição	Descricao do Tipo	Situacao	Observacao



Help	Informe o nome do tipo de reclamação.	Informe a situação do registro de insatisfação do cliente	Informe a descrição da reclamação da insatisfação do cliente.
Opções		0=Aberto;1=Prorrogado;2=Encerrado	
Relação	if(!Inclui,Posicione("VAQ",1,xFiliar("VAQ")+VAO->VAO_TIPREC,"VAQ_DESTIP"),")	If(Inclui,"0",VAO->VAO_SITUAC)	E_MSMM(VAO->VAO_RECLAO,47)
Inic. Browse	Posicione("VAQ",1,xFiliar("VAQ")+VAO->VAO_TIPREC,"VAQ_DESTIP")		
When		.f.	
Val. Sistema		PERTENCE("012")	
Nível	1	1	1
Obrigatório	Não	Não	Sim
Usado	Sim	Sim	Sim
Browse	Sim	Não	Não
Módulos	Todos	Todos	Sigaofi, Sigapec e Sigavei

Importante

O tamanho dos campos que possuem grupo pode variar conforme ambiente em uso.

3. Criação de **Consulta Padrão** no arquivo **SXB – Consulta Padrão**:

Alias	VAQ
Tipo	1
Sequência	01
Coluna	DB
Descrição	Tipo de Registro.
Contém	VAQ

Alias	VAQ
Tipo	2
Sequência	01
Coluna	01



Descrição	Tipo de Registro
Alias	VAQ
Tipo	3
Sequência	01
Coluna	01
Descrição	Cadastra Novo
Contém	01

Alias	VAQ
Tipo	4
Sequência	01
Coluna	01
Descrição	Cod do Tp Registro.
Contém	VAQ_TIPREC

Alias	VAQ
Tipo	4
Sequência	01
Coluna	02
Descrição	Descric Tp Registro
Contém	VAQ_DESTIP

Alias	VAQ
Tipo	4
Sequência	01
Coluna	03
Descrição	Tipo
Contém	X3CBOXDESC("VAQ_TIPOSI",VAQ_TIPOSI)

Alias	VAQ
Tipo	5
Sequência	01
Coluna	0
Descrição	Codigo
Contém	VAQ->VAQ_TIPREC



4. Alteração de Índices no arquivo **SIX – Índices**:

Índice	VAQ
Ordem	1
Chave	VAQ_FILIAL+VAQ_TIPREC
Descrição	Tp Registro de Satisfacao/Insatisfacao
Proprietário	S

Índice	VAO
Ordem	1
Chave	VAO_FILIAL+VAO_CODCLI+VAO_LOJCLI+DTOS(VAO_DATREC)
Descrição	Cliente + Loja + Dt Registro
Proprietário	S

Índice	VAO
Ordem	2
Chave	VAO_FILIAL+DTOS(VAO_DATREC)+VAO_CODCLI+VAO_LOJCLI
Descrição	Dt Registro + Cliente + Loja
Proprietário	S

Procedimentos para Configuração

1. No **Configurador (SIGACFG)** acesse **Ambientes/Cadastro/Menu (CFGX013)**. Informe a nova opção de menu do **Oficina, Auto-Peças e Veículos**, conforme instruções a seguir:

Menu	Atualizações
Submenu	Reg Satisfac/Insat
Nome da Rotina	Reg Satisfac/Insat
Programa	VEICM600
Módulo	Oficina
Tipo	Função Protheus
Tabelas	VAO, VAP, VC1



Menu	Atualizações
Submenu	Reg Satisfac/Insat
Nome da Rotina	Reg Satisfac/Insat
Programa	VEICM600
Módulo	Auto-Peças
Tipo	Função Protheus
Tabelas	VAO, VAP, VC1

Menu	Atualizações
Submenu	Reg Satisfac/Insat
Nome da Rotina	Reg Satisfac/Insat
Programa	VEICM600
Módulo	Veículos
Tipo	Função Protheus
Tabelas	VAO, VAP, VC1

Menu	Consulta
Submenu	Satisfac/Insatisf
Nome da Rotina	Satisfac/Insatisf
Programa	VEICC590
Módulo	Veículos
Tipo	Função Protheus
Tabelas	SA1, VAO, VAP, VAM, VAQ

Menu	Consulta
Submenu	Satisfac/Insatisf
Nome da Rotina	Satisfac/Insatisf
Programa	VEICC590
Módulo	Oficina
Tipo	Função Protheus
Tabelas	SA1, VAO, VAP, VAM, VAQ

Menu	Consulta
Submenu	Satisfac/Insatisf
Nome da Rotina	Satisfac/Insatisf



Programa	VEICC590
Módulo	Auto-Peças
Tipo	Função Protheus
Tabelas	SA1, VAO, VAP, VAM, VAQ

Procedimentos para Utilização

1. Em **Oficina (SIGAOFI)** acesse: **Atualizações/ Cad CeV / Tipo de Reclamação (VEICM620)**.
2. Clique em **Incluir**.
Observe o novo campo **Tipo (VAQ_TIPOSI)**.
3. Informe se o registro é de Satisfação ou Insatisfação.
4. Preencha os demais campos da rotina e confirme.
5. Em seguida acesse: **Atualizações / Reg. Satisfac/Insatisfac / Satisfac/Insatisfação (VEICM600)**.
6. Clique em **Incluir**.
7. Preencha os campos da rotina.
Atente-se ao preenchimento do campo **Tp Registro (VAO_TIPREC)**,
8. Utilize um dos tipos de reclamação inclusos anteriormente e confirme.
O sistema gravará o registro.
9. Selecione um registro e clique na opção **Ações Relacionadas / Criar Agenda**
10. Preencha os campos da rotina e confirme.
11. Acesse: **Consulta / CeV / Contatos CeV (VEICC500)**.

Observe que a rotina passou a apresentar também os registros de **Satisfação** do cliente.

Importante

O sistema permite que sejam realizadas consultas dos seguintes registros:

- 0=Clientes sem Registro de Insatisfação.
- 1=Clientes com Registro de Insatisfação.
- 2=Clientes sem Registro de Satisfação.
- 3=Clientes com Registro de Satisfação.



12. Selecione a opção desejada e clique em <<<Filtrar>>>

13. Clique sobre a opção **Ações Relacionadas** e na sub-opção **Satisfação/Insatisfação**.

A rotina apresentará os registros de satisfação e os registros de insatisfação do cliente.

Informações Técnicas

Tabelas Utilizadas	VAQ – Tipo Reg Satisfação/Insatisfação. VAO – Reg Satisfação/Insatisfação.
Funções Envolvidas	Tipo de Reclamação (VEICM620); Satisfac/Insatisfação. (VEICM600); Contatos CeV (VEICC500).
Sistemas Operacionais	Windows®/Linux®