
GERENCIAMENTO INFORMATIZADO PARA POSTOS DE SERVIÇO DE AUTO-ESTRADAS



Rua Joinville, 308 2º andar - Ed Prime Office
Vila Nova -Blumenau – SC
Cep: 89035 - 200
Tel : (47) 340- 2977
www.totall.com.br

Nossa História

Criada em maio de 2001, a Totall.com.S.A. já nasce com a experiência de uma empresa veterana, pois ela é a uma extensão da Oficina Software Ltda, fundada em julho de 1991, pelos analistas **Murilo Machado** e **Edílson Paterno**, com objetivo de desenvolver sistemas de Automação Comercial.



Em julho de 1991 foi lançado o primeiro sistema, o **TOTALL**. O lançamento aconteceu durante a Fenasoft – Feira Nacional de Informática na Bienal do Ibirapuera em São Paulo. Para acompanhar as exigências impostas pelo mercado, o sistema **TOTALL** recebeu novas implementações e recursos tornando-se cada vez mais completo, atendendo plenamente os médios e grandes lojistas. Até então os únicos a terem acesso a Informática.

Posteriormente os pequenos lojistas também sentiram a necessidade de informatizar. A então Oficina Software lançou em 1995, o **TOTALL LITE**. Sendo este, o primeiro sistema de Automação Comercial em ambiente 3Windows do Brasil. A partir destes dois produtos a empresa derivou uma série de novos sistemas, lançando o **TOTALL PHOTO**, **TOTALL LITE PHOTO**; **TOTALL CHECKOUT**; **FUJI TOTALL**.

O sucesso do sistema O **FUJI TOTALL** garantiu a empresa à conquista de novos clientes no segmento de lojas de fotografia, estendendo a lista de clientes para outros países da América Latina. A empresa criou então a versão em Espanhol do **TOTALL LITE PHOTO** que foi implementado primeiramente no Chile.

Em julho de 2000 foi lançado o **TOTALL 2000**, atualmente **TOTALL COMMERCE ENTERPRISE** direcionado para os médios e grandes lojistas e desenvolvido em ambiente de Banco de Dados, com ferramentas para Internet, Comércio Eletrônico e CRM.

No ano de 2001, por força do nome **TOTALL** que batiza toda a linha de produtos da empresa, e também pela necessidade de expansão, a Oficina Software Ltda tornou-se a Totall.com.S.A dando continuidade aos produtos existentes bem como mantendo sua tradição de lançar novos produtos.

Neste mesmo ano, a então, Totall.com. S.A lançou o **TOTALL NETDATA**, atualmente **TOTALL BI** (Business Intelligence) um sistema de DataMining, que abriu uma nova linha de atuação da empresa, o de sistemas de apoio à tomada de decisão.

Hoje, com 12 anos de mercado, a Totall.com S.A é uma das líderes do setor de automação comercial, com mais de **3800 cópias instaladas** em plataformas DOS e Windows. Possui sistemas de apoio à tomada de decisão e já conquistou importantes clientes. Atualmente conta com mais de 40 Revendas distribuídas em 18 Estados do Brasil.

Missão

“A TOTALL.COM desenvolve soluções de software para gestão comercial e de apoio a tomada de decisão, concebidas num ambiente de realização pessoal e profissional de colaboradores comprometidos com a satisfação dos clientes e dos parceiros, e com o bem estar social.”

Objetivos de Negócio



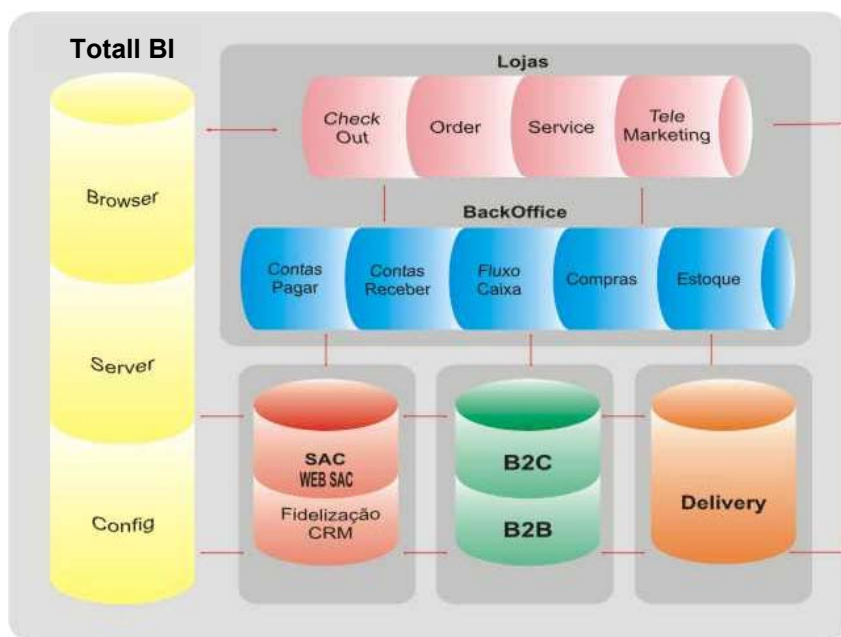
- Oferecer software de qualidade com tecnologia avançada, baseados em conceitos modernos de gestão empresarial, visando o controle e tomada de decisão.
- Ter e manter profissionais altamente capacitados e experientes atuando numa organização funcional participativa.
- Atender as necessidades específicas dos clientes agregando valor aos sistemas.
- Ser reconhecido pelo mercado nacional como referência em soluções de software.
- Garantir constantemente a satisfação dos clientes, parceiros, colaboradores e acionistas.
- Ter e manter parceiros qualificados alinhados com os objetivos da empresa.

Modularização dos Softwares

A solução de software utilizada no projeto é composta pelo **TOTAL COMMERCE ENTERPRISE** e **TOTAL CHECKOUT**.

O **TOTAL COMMERCE ENTERPRISE** é um software modular, e justamente por este motivo pode ser instalado de acordo com a configuração necessária ao cliente.

Os módulos contidos no **TOTAL COMMERCE ENTERPRISE** são:



A Totall.com S.A. com parceria com a Sênior Sistemas pode oferecer sistemas de gestão contábil e RH, com as seguintes modularizações:

Spaiens Contábil: Contabilidade, Escrita Fiscal, Ativo Imobilizado.
VETORH: Folha, Controle de Ponto, Part. Lucros e Resultados, Gerencial, Recrutamento e Seleção, Jurídico, Benefícios, Medicina, Segurança e etc.

Nas próximas páginas apresentamos os módulos utilizados na solução para postos de serviço de estrada.

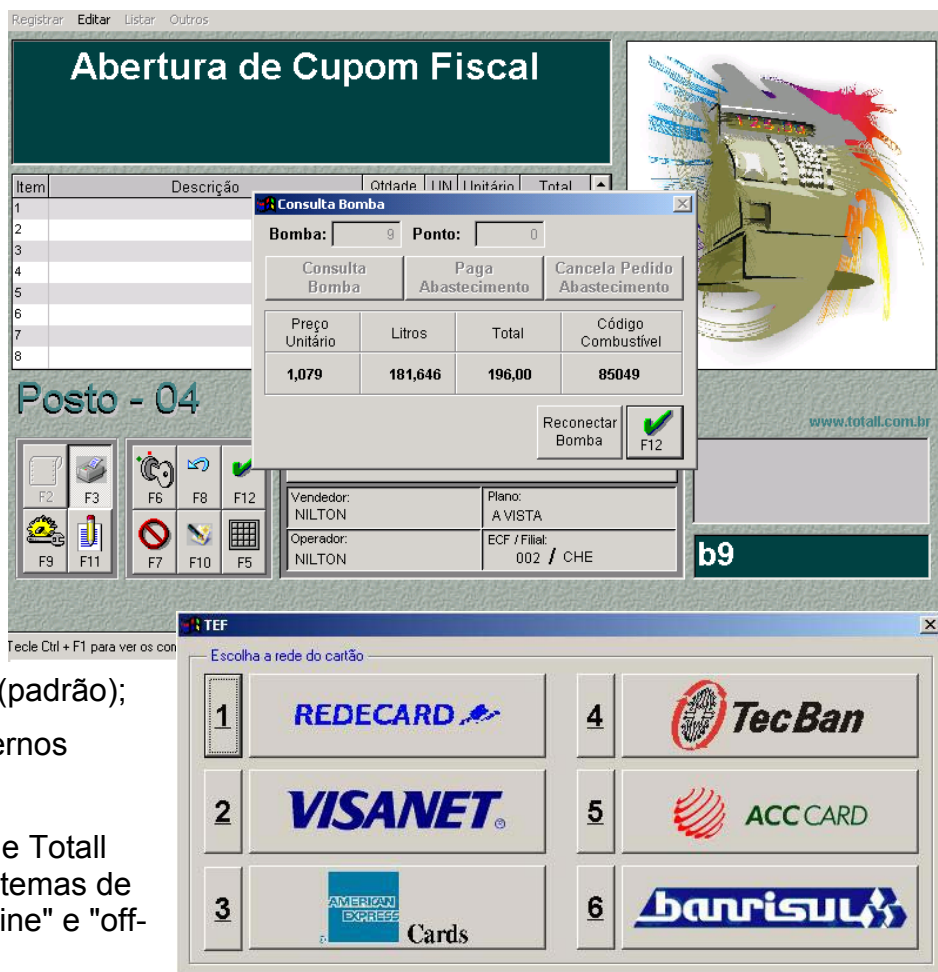
Total CheckOut

Sistema de gerenciamento de Vendas, com emissão de Notas Fiscais e Cupom Fiscais, interligado com TEF (Transferência Eletrônica de Fundos).

Pode ainda operar integrado "on-line" com o sistema de retaguarda, como também opera "off-line", em caso de o link com o servidor não estiver ativo.

Opera integrado com sistema de bomba da TKE, tratando as formas de recebimentos de uso geral (Dinheiro, Cartão, Cheque, e etc.), como também as específicas para postos de serviços (Carta-Frete, Ida-e-Volta, Faturamento, Cheque-Troco e etc.).

- Interface com Impressoras Fiscais*;
- TEF (Discado e Dedicado)*;
- Consulta Eletrônica de Cheques*;
- Integração com balanças*;
- Impressão de Cupom Fiscal ou Nota Fiscal;
- Imagens dos Produtos e Clientes;
- Teclado reduzido (programável)* ou normal (padrão);
- Permite recebimentos externos (água, luz, telefone, etc);
- Integração com Totall Lite e Totall Commerce Enterprise (Sistemas de retaguarda) de forma "on-line" e "off-line";
- Interface com Bombas de Combustível*;
- Tratamento de Conta Corrente e Convênio: Carta-Frete, Ida e Volta, Faturamento e "Cheque-Troco";



T.E.F. (Transferência Eletrônica de Fundos):
O Total CheckOut está homologado com processo de TEF das principais administradoras: Visanet, TecBan e RedeCard, ACC Card, American Express e Barrisul. O acesso ao TEF pode ser discado ou dedicado.

- Reimpressão de Cupom Fiscal em formato de Notas Fiscais, individual ou em grupo;

Pagamento de débitos

Pesquisa
 Placa: AFO-7025 Cliente: 0 ALIMENTOS LTDA F12

X	Nota	Parc	Data Venda	Placa	Operação	Vencimento	Valor Parcela	Valor cf Juros	Total/Parcial	Valor Pago
<input checked="" type="checkbox"/>	1	20	10/09/2002	AFO7025	IDA E VOLTA	10/09/2002	165,89	165,89	TOTAL	165,89
					ra	30/07/2002	2213,55	2213,55	TOTAL	2213,55
					ra	15/08/2002	2232,31	2232,31	TOTAL	2232,31
					ra	03/09/2002	538,59	538,59	TOTAL	538,59
							5150,34	5150,34	Total pago:	5150,34

Recebimento de parcelas

Dados da Parcela
 Filial: 001 ECF: 0 Série: CC F.
 Nota: 60456 Nosso Número: Total Parcial

Outras Informações
 Operador: Vendedor: 27 TULIO Plano: 132 CARENC.011
 Valor total: 3659,67 Venda em: 28/07/02
 Valor líquido: 3659,67 Desc/Acres: 0,00

Cliente
 86 PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE DO SUL

Dados da Parcela
 Vence em: 08/08/02 Valor: 3659,67
 Recebe em: 10/09/2002 Valor: 3.659,67

F4
F12

Registrar Editar Listar Outros

DIESEL COMUM

Item	Descrição
1	ABRIDOR COMBINADO
2	DIESEL COMUM
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	

Dados do veículo

Placa: AFO-7025 F12

Cliente: ALIMENTOS LTDA

Motorista: Marcos

Origem: BLUMENAU

Destino: SÃO PAULO

Kilometragem: 452451

Mensagem para Transportadora
 Ligar para a filial de São Paulo. |

Sub-Total:
108,40

Loja "Lite"

F2

F3

F6

F8

F12

F9

F11

F7

F10

F5

Vendedor: Plano: CARENC.014

Operador: ADRIANA ECF / Filial: 0000001 / CHE

NUM 3:47:41 pm

Total CheckOut Server

O Total CheckOut Server tem por finalidade gerenciar e controlar os CheckOuts, bem como promover a integração entre os mesmos e o banco de dados.

Conexão do Total CheckOut com o Servidor e Banco de Dados:

Dado que uma das características do Total CheckOut é poder trabalhar em off-line, o Total CheckOut Server provê o acesso ao Banco de Dados;

Geração de registro de problemas:

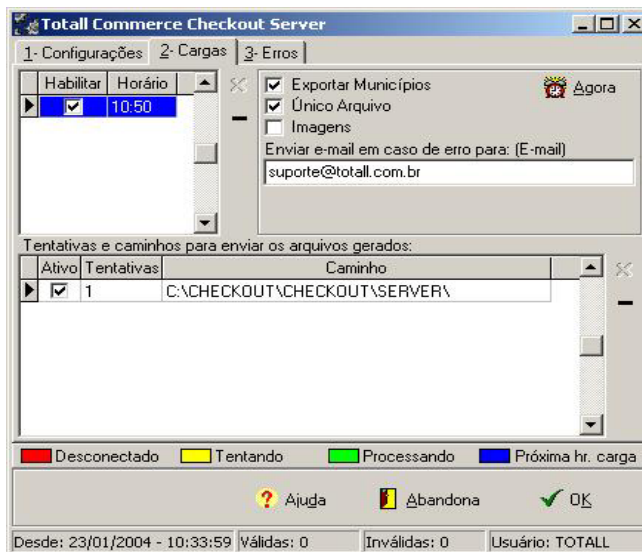
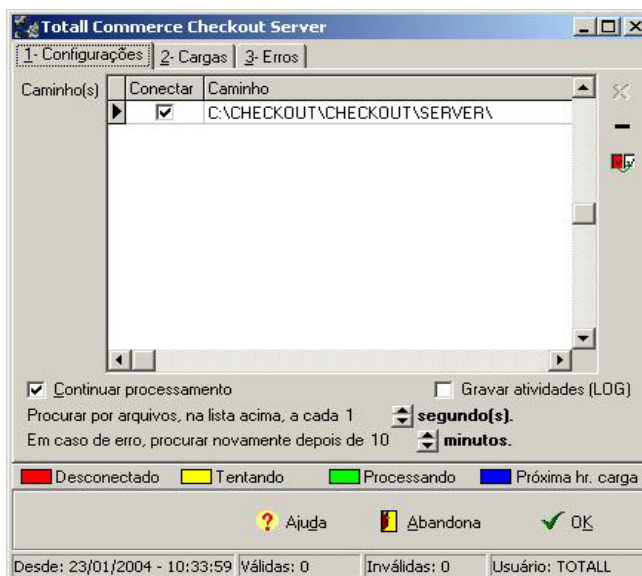
Qualquer problema existente no acesso do Total CheckOut ao banco será registrado para avaliação posterior;

Tratamento de scripts locais e remotos:

O Total CheckOut Server permite que se busque os scripts de atualização da base de dados em um diretório local;

Carga automática:

Este recurso permite que o Total CheckOut Server seja programado para efetuar cargas de produtos e demais tabelas no Total CheckOut a cada intervalo de tempo configurado.

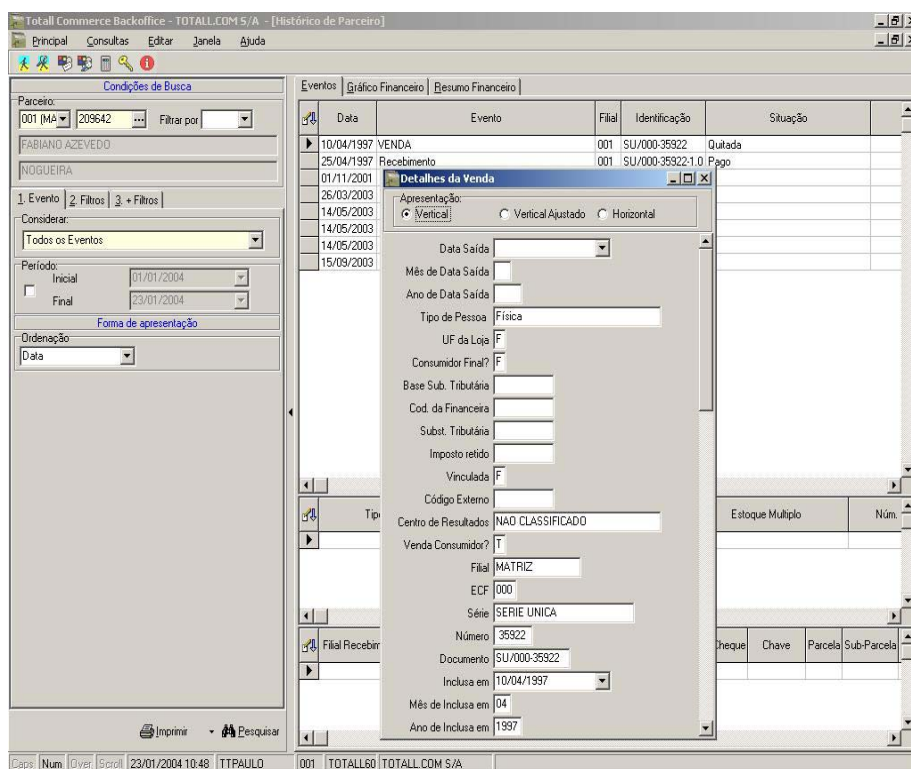


Total BackOffice

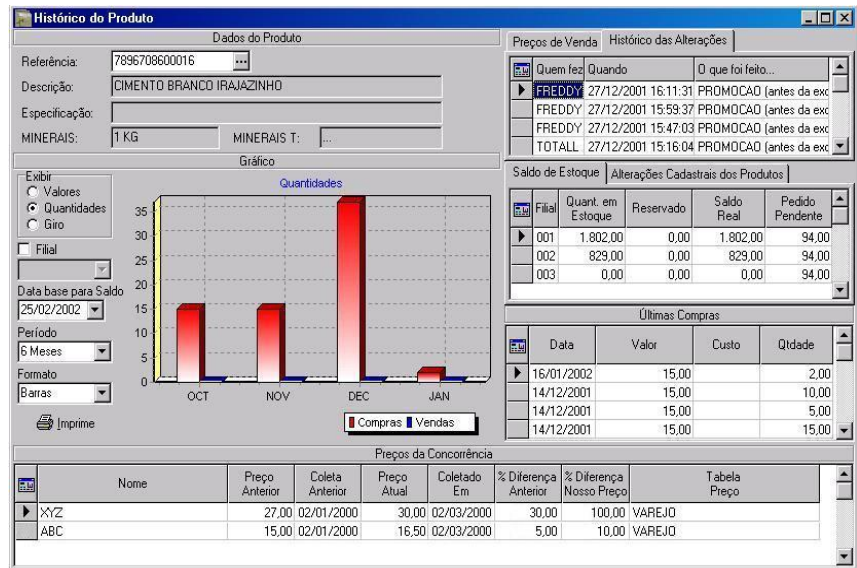
Este módulo gerencia todo o processo de Retaguarda da Loja, que inclui as Contas a Receber e Faturamento, Contas a Pagar e Compras, Gerenciamento do Estoque, Cadastros, Tabelas, Inventários, Gerencia de Preços, entre outros.

Alguns Recursos:

- Cadastro de Parceiros (Clientes, Fornecedores, Transportadoras e etc.);
- Histórico e Perfil de Parceiros;
- Produtos com Grade, Kits e Múltiplas Referências de Venda;
- Gerência de Promoções;
- Vínculo de Fornecedores/Produto;
- Dados para Compra;
- Tabelas de Preços e Estoque;
- Cadastro de Produtos Similares ou Complementares;
- Tratamento de Metas de Venda (por Loja e Vendedor);
- Formação de Preço de Venda com diversos componentes;
- Controle da Oscilação nos Preços da Concorrência;
- Gerência de cheques controlando pré-datados, compensados, devolvidos...
- Promoções, Planos, Câmbios, Correspondências de Pagamentos;
- Formatos de Arquivos de Preços de Fornecedores;
- Reajuste e Aplicação Manual e/ou Automático de Preços;
- Inventário Normal e Auditoria;
- Etiqueta de Produtos em formato padrão ou personalizado;
- Cálculo de custo médio e Consulta de Saldos;
- Consulta de ficha de movimentação e Visão Histórica do Produto;
- Sugerir ao vender (Produto Similar);



Permite visualizar um resumo com todo o **Histórico do Produto** de toda a história de Compra e Venda de cada produto da empresa, do Giro deste produto, Preço de Venda em cada tabela, Saldo de Estoque por filial, Últimas Compras e Preços de Concorrência.



Sugestão de compra/Reposição: Capaz de analisar a necessidade de Compra da matriz ou de Reposição de uma filial através de inúmeros filtros e formas de avaliação. A sugestão de compra é um dos principais recursos do Totall Commerce Enterprise, pois implementa inúmeros cálculos e opções para facilitar a tomada de decisão da compra.

Sugestão de Compra

Nome do produto: Inicia com
 Contém

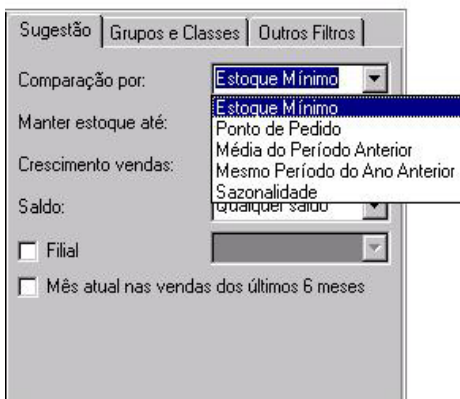
Sugestão: Grupos e Classes Outros Filtros

Comparação por: Estoque Mínimo
 Manter estoque até:
 Crescimento vendas: 0,00 %
 Saldo: Ponto de Pedido (S)
 Filial: 001 (MATRIZ)
 Mês atual nas vendas dos últimos 6 meses

Ordenação: Descrição e Divisão

Descrição	Divisão	Subdivisão	Necessidade	Unidade Venda
ABRACADEIRA	4	U	5,00	UN
ABRACADEIRA U	1/2	...	10,00	CT
ARGAMASSA QUARTZOLIT ...		20 KG	200,00	UN
AZ CECRISA 15X15 A	WH	SEMI-FOSCO	10,00	MT
BACIA INCEPA	BRANCO	MASSIMA	1,00	UN
BACIA INCEPA	SNOW	IBIZA	1,00	UN
CADEADO CR PAPAIZ	35	...	2,00	UN
CADEADO CR PAPAIZ	45	...	2,00	UN
CUBA SOB INCEPA	BRANCO	REDONDA	2,00	UN
CUBA SOB INCEPA	SNOW	ATRIUM	1,00	UN
CUBA SOB INCEPA	SNOW	UNIV	7,00	UN
DUCHA LORENZETTI	RELAX	127V	2,00	UN
PINCEL TIGRE	512	1.1/2	1,00	UN
PINCEL TIGRE	519	01	89,00	UN
PINCEL TIGRE	519	02	276,00	UN
PINCEL TIGRE	519	03	111,00	UN
PINCEL TIGRE	519	04	10,00	UN
PINCEL TIGRE	519	1.1/2	59,00	UN

Cadastrado Considerar ICMS = 0 Considerar IPI = 0 Cancelar Ok



A sugestão de compras pode ser calculada por vários critérios, como mostra a tela ao lado.

Total BackOffice – Compras e Contas a Pagar

O Total BackOffice incorpora um sub-módulo que gerencia todo o processo de compras e contas a pagar. Uma característica importante deste sub-módulo é que as operações podem ser feitas com conjunto de registros escolhidos por diversos filtros, evitando assim o trabalhoso método de registro unitário.

Sugestão e Pedido de Compra/Reposição:

Analisa a necessidade de Compra da Matriz ou de Reposição de uma Filial através de inúmeros filtros e formas de avaliação e as sugestões podem ser salvas em pedidos, que podem ser editados pelo operador;

Recepção de Mercadorias:

Utilizando este conceito faz-se um controle efetivo do que esta sendo recebido;

Registro da Compra e Frete:

Com recursos tais como 'Buscar de Pedido', o registro de compra deixa de ser um processo penoso e torna-se muito simples, assim funciona também com o Frete;

Faturamento Posterior:

Também é controlada pelo Total Commerce Enterprise a situação de registro de várias Notas Fiscais de Compra em uma única fatura de cobrança;

Registro de Compras

Fornecedor: 001 [M] Série: 48 Subsérie: UN Nº Nota: 11124

Razão Social: TINTAS CORAL LTDA UNID RECIFEN
Nome Fantasia: TINTAS CORAL LTDA

Novo

Nota Fiscal N.F. Fatura

Geral | Itens

Dados
Compra: 19/06/2002
Entrada: 19/06/2002

Dados Fiscais
Unid. Federativa: Santa Catarina
CFOP da Nota: COMPRA
Espécie Doc.: DM

Totais da Compra
Moeda: REAL
Quantidade: 3,00
Valor da Compra: 329,81
Subst. Tributária: 0,00 +
Taxas: 1,00 +
Desc./Acréscimo: 0,00 ±
Bonificação: 0,00 -
Valor Líquido: 330,81 =
Nº de Volumes:

Juros
Moeda: REAL
Valor: 3,00
Correção: Diaria
Tipo: Simples
Multa Valor:
Tipo: Percentual (%)

Parcelamento:

Nº	Vencimento	Valor a Pagar
1	19/06/2002	55,16
2	19/07/2002	55,13
3	18/08/2002	55,13
4	17/09/2002	55,13
5	17/10/2002	55,13
6	16/11/2002	55,13
		330,81

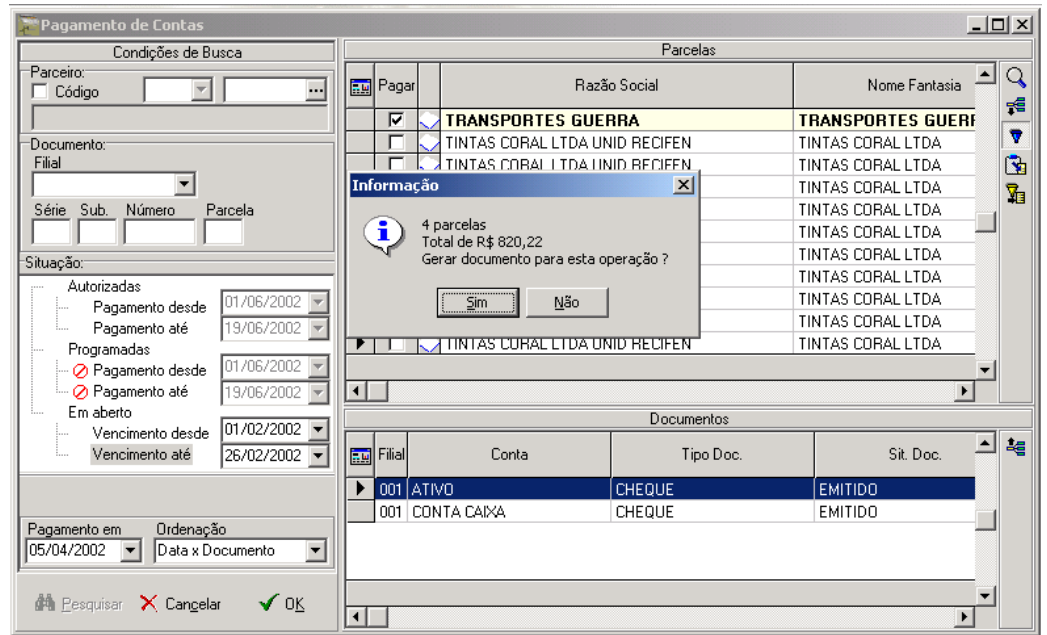
Observação:

Centros de Custo:

Centro de Custo	Percentual	Valor
ENCARGOS L	50,00	165,40
DESPESAS/E	50,00	165,40
		100,00
		330,80

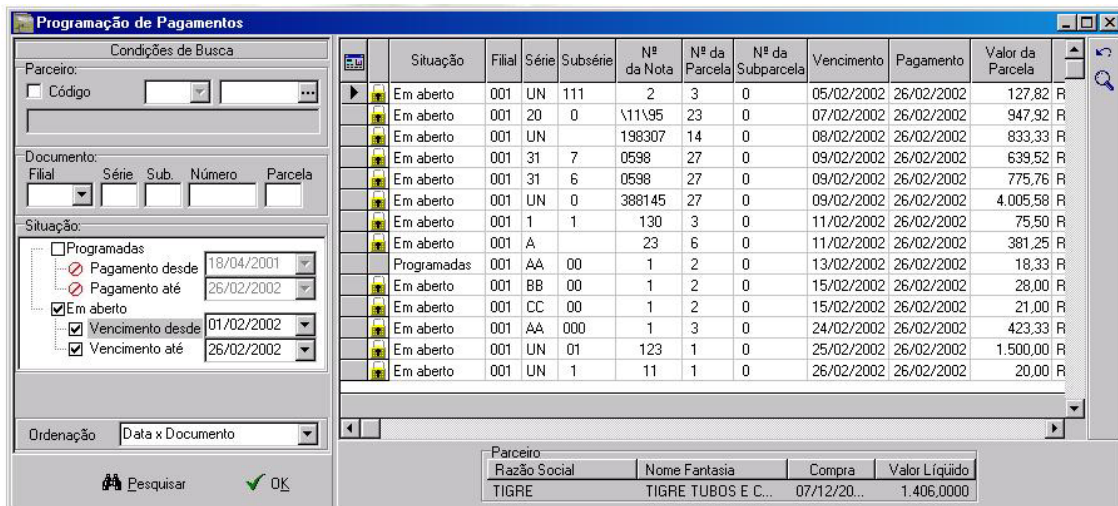
Classificação
Setor: Financeiro
Conta: 1.1.1.1 b

Programação, Autorização e Pagamento de contas: Pode-se programar para o pagamento efetivo, prorrogar e negociar prazos e valores, uma vez programada, uma conta pode ou não ser autorizada pelo superior e depois já autorizadas, às contas podem ser pagas com Segurança;



Estornos, Ajustes, Conciliação: Da mesma forma que o estorno, todo ajuste efetuado nesta opção gera registro de quem o fez e quando fez e avalia a situação dos documentos.

Nota: Pode-se gerar um documento de pagamento a partir do valor total das parcelas selecionadas



Programação: Esta ferramenta permite uma avaliação das obrigações de pagamento e uma programação destes compromissos. Pode-se programar para o pagamento efetivo, prorrogar e negociar prazos e valores.

Total BackOffice – Contas a Receber

O Total BackOffice incorpora um sub-módulo com para a gerência do contas a receber. Tal qual os demais módulos, uma característica importante deste sub-módulo é que as operações podem ser feitas com conjunto de registros escolhidos por diversos filtros, evitando assim o trabalhoso método de registro unitário.

Gerência de Cheques:

gerencia todo o processo para controlar os cheques recebidos pré-datados ou não;

Depósitos de Créditos de Cartão de Crédito;

Controle por portadores;

Integração com módulo de CheckOut;

Faturamento C/C e Impressão C/C:

A conta corrente funciona como um cartão de crédito interno da empresa, substituindo o antigo “fiado” e a impressão segue o modelo de extrato de cartão de crédito.

Receber	Portador	Fiscal	Série	ECF	Nº da Nota	Nº da Parcela	Nº da Subparcela	Data de Recebimento	Data de Vencimento	Valor da Parcela	Valor Corrigido	Saldo
<input checked="" type="checkbox"/>	CHEQUE	001	CN	000	24078	6	0	19/06/2002	13/05/2001	16,92	16,92	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>	CHEQUE	001	CN	000	24080	6	0	19/06/2002	13/05/2001	75,49	75,49	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>	CHEQUE	001	CN	000	24082	6	1	19/06/2002	13/05/2001	93,30	93,30	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>	CHEQUE	001	CN	000	25440	5	0	19/06/2002	13/05/2001	53,03	53,03	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>	CHEQUE	001	CN	000	26507	4	0	19/06/2002	13/05/2001	175,26	457,08	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>	CHEQUE	001	CN	000	26512	4	0	19/06/2002	13/05/2001	44,34	115,64	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>	CHEQUE	001	CN	000	26543	4	0	19/06/2002	13/05/2001	720,76	720,76	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>	CHEQUE	001	CN	000	26545	4	0	19/06/2002	13/05/2001	20,73	20,73	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>	CHEQUE	001	CN	000	26557	4	0	19/06/2002	13/05/2001	77,73	202,72	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>	CHEQUE	001	S1	000	85343	8	0	19/06/2002	13/05/2001	2,34	2,34	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>	CHEQUE	001	S1	000	94435	6	0	19/06/2002	13/05/2001	67,82	67,82	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>	CHEQUE	001	S1	000	94436	6	0	19/06/2002	13/05/2001	202,42	202,42	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>	CHEQUE	001	S1	000	95074	6	0	19/06/2002	13/05/2001	5,80	5,80	0,00
<input type="checkbox"/>	CHEQUE	001	S1	000	95075	6	0	19/06/2002	13/05/2001	66,10	66,10	0,00
										229,97	488,50	0,00

Ação	Banco	Agência	Conta	Cheque	Alínea	Portador	Pagamento	Vencimento	Valor
<input checked="" type="checkbox"/>	237	3001	090427	002073		NÃO USA		18/02/2000	8,90
<input checked="" type="checkbox"/>	341	0334	3836924	151623		NÃO USA		18/02/2000	105,00
<input checked="" type="checkbox"/>	399	1214	096313	219471		NÃO USA		18/02/2000	75,31
<input checked="" type="checkbox"/>	237	3001	108097	000010		NÃO USA		18/02/2000	25,00
<input checked="" type="checkbox"/>	028	0050	50346989	000059		NÃO USA		18/02/2000	114,60
<input checked="" type="checkbox"/>	745	0028	28016521	080165		NÃO USA		18/02/2000	37,79
<input checked="" type="checkbox"/>	399	1108	110803031	753051		NÃO USA		18/02/2000	50,99
									190.672,67

Total Cash – Fluxo de Caixa

O módulo Total Cash integra-se ao Contas a Receber e ao Contas a Pagar existentes no Total BackOffice.

Plano de Contas:

É possível criar e gerenciar Planos de Contas hierárquicos com qualquer número de níveis e sub-níveis;

Balancete Gerencial:

Permite efetuar comparações nos sub-níveis de um determinado nível, entre dois períodos distintos;

Lançamentos

Avulsos:

Permite que sejam feitos os lançamentos financeiros avulsos de entrada e saída;

Transferência:

Efetua movimentação de fundos entre contas numerárias;

Extrato de Contas:

Mostra o extrato da conta a partir de um período;

Compromissos:

Permite criar ou alterar compromissos financeiros (frete, fatura e títulos) sem a necessidade de abrir o BackOffice.

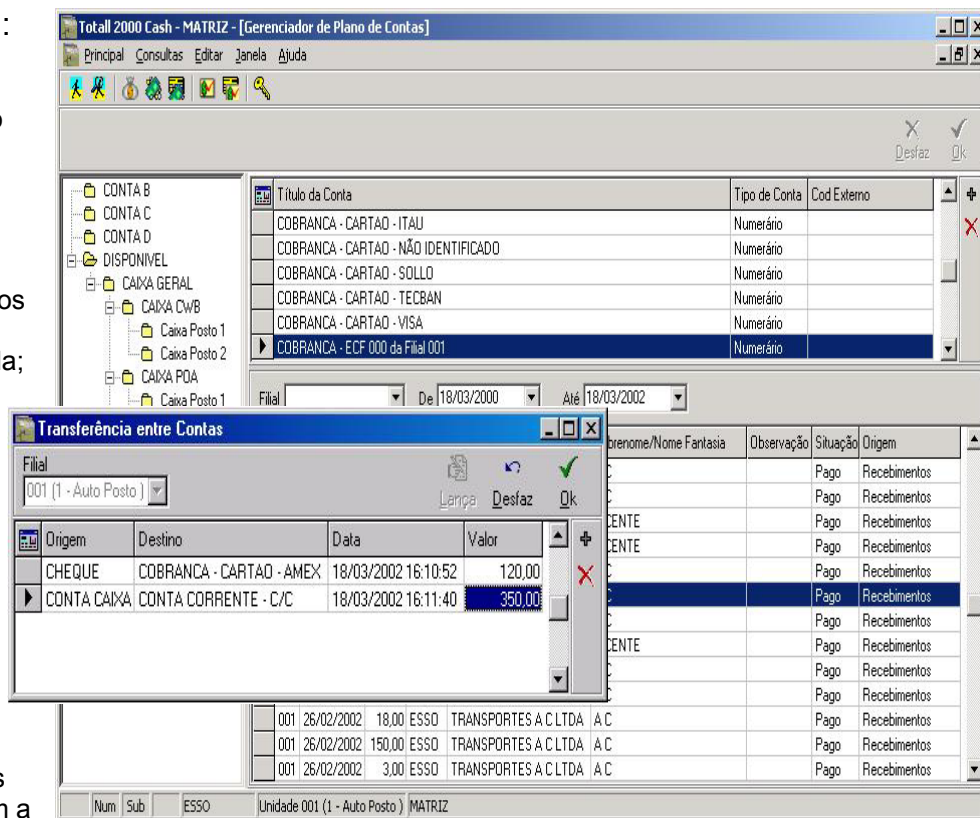
Contas a Pagar e

Receber:

Podemos acessar as telas do Total BackOffice diretamente pelo Total Cash;

Integração com o CheckOut:

Através do CheckOut Server o Total Cash permite também manipular as informações de venda e contas a receber geradas pelo CheckOut.



Total BackOffice - Estoques

Estoque é um módulo que gerencia todo processo de movimentação, saldos, inventários, inclusive com coletores de dados. E, além disso ainda faz movimentações avulsa (acerto de diferenças, quebra de produtos, correção de erro de digitação e etc.).

Inventários

Código: 001 (M) 3

Inventário

Título: INVENTARIO LINHA BRANCA

Criador por: WORK49 Data: 04/05/2001 14:59:37 Imprimir por: Nome do produto

Encerrado por: Data: Situação atual: Aberto

Itens de Inventário

N°	Referência	Descrição	Especificação	Divisão	Sub Divisão	Unidade	Estc
8	7891634329314	MINI M PANASONIC AK 25 5 CI		SALMAO	LINHO	PT	
4	7891108036144	CONJ TORTA INOX TRAMONTI	80/600	NAO TEM	NAO TEM	UN	
5	7891321046517	CONJ ITAMOVEIS MESA RET 1 C		...	UN	UN	1.80
6	7896572009816	DEMO TEBARROT CAMA SOLT	MO	VERMELH	UN	UN	
3	7896297803119	COZINHA FATTO PRATELEIRA	DUPLO	NAO TEM	NAO TEM	UN	
2	7896297806547	PENTE FINO C/ CABO		NAO TEM	NAO TEM	UN	
7	2133A	BATARTA FRITA ONDULADA	MICOS CRONY 70 G	AZUL	UN	UN	
1	2289J	MASCARA CAPILAR 1KG	GOTA DOURADA	AZUL CL	UN	UN	90
10	7891027501693	MACARRÃO SPAGHETTI 1KL	EMEGE	...	PCT 5	UN	
9	2580	ÓLEO MINERAL CAPILAR	VITA CAPILI CUPUAÇU 80 ML	...	UN	UN	20

Controla a movimentação dos produtos no estoque

Lançamentos Avulsos no Estoque

Motivo	Referência	Descrição	Quantidade	Documento	Valor Total Lançamento	Número Externo	Complemento	Especificação
Ajustes (+)	7896820405568	CADERNO ESP 96 FOLHAS	8	NF/8547	R\$ 28,48	56489782556652	(Observação)	TILIBRA
Ajustes (+)	7897662006746	CADERNO 96 FOLHAS	12	NF/8547	R\$ 221,40	85698552214568	(Observação)	SEDUCTION
BONIFICACÁ	2548	CADERNO 1 MATÉRIA 96 FOLHAS	3	NF/8547	R\$ 24,60	56587458745885	(Observação)	BRASIL 500 ANOS
BONIFICACÁ	7891153033372	LAPIS DE COR 12X1 (PQ)	5	NF/8547	R\$ 5,00	56325699854788	(Observação)	CE
BONIFICACÁ	7896820405568	CADERNO ESP 96 FOLHAS	6	NF/8547	R\$ 21,36	56325698554478	(Observação)	TILIBRA

Saldo: 0,0000

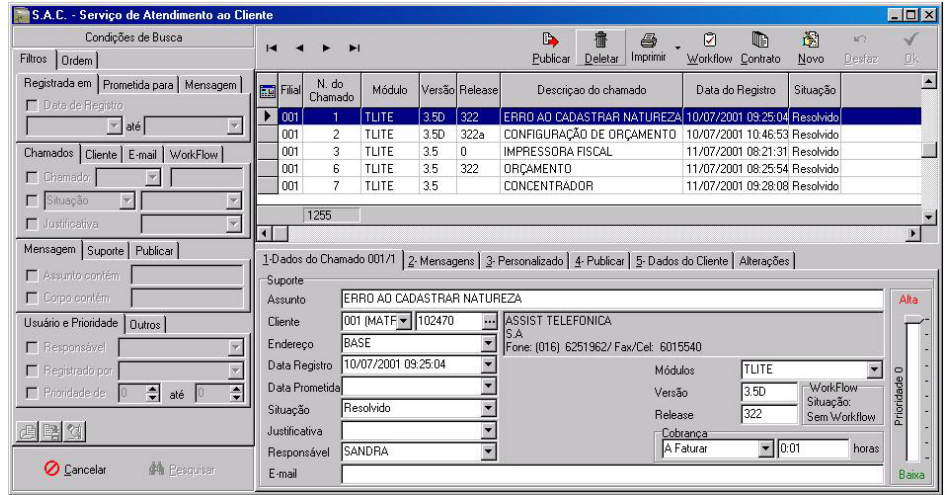
Data de Lançamento: 23/08/2002

OK

Total SAC & WorkFlow

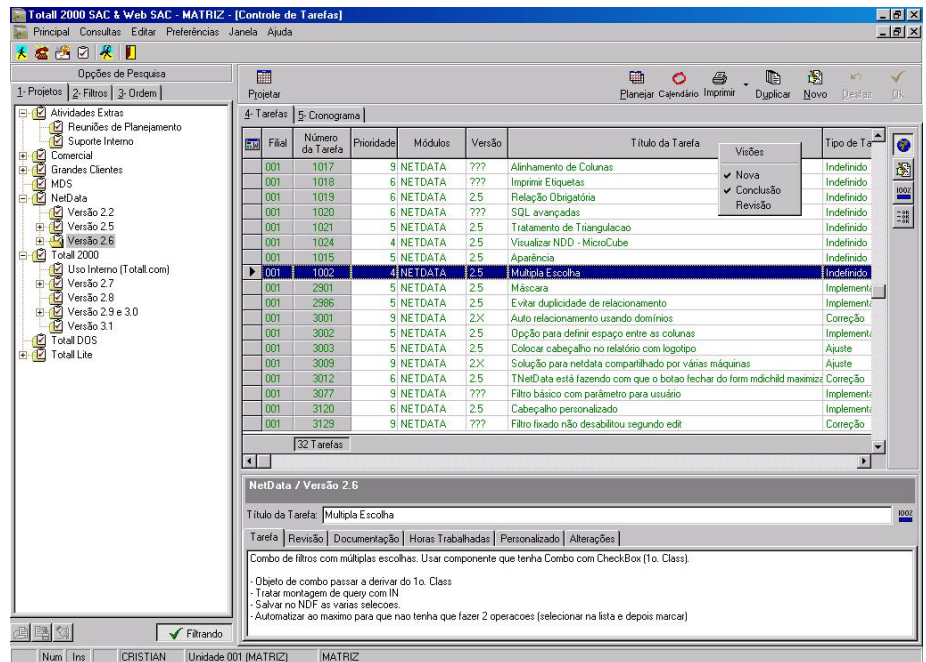
O módulo Total SAC & WorkFlow é na realidade um conjunto de ferramentas capaz de unir o sistema de registro de ocorrências de atendimento ao Cliente com o canal de contato mais badalado do momento: a Internet.

- Registro e Histórico da Ocorrência, Classificação Faturamento.
- Histórico da Ocorrência
- Publicação e Pesquisa WEB
- Interligação com e-mail
- Publicação e Pesquisa WEB
- Cadastramento de clientes
- Histórico de Parceiros



WorkFlow:

O WorkFlow é um poderoso gerenciador de tarefas que permite criar uma hierarquia de projetos e subprojetos, alocar tarefas e gerenciar todo o seu fluxo.



Total CRM & Fidelização

A CRM (Customer Relation Manager) representa o esforço que a empresa faz em bem relacionar-se com seus cliente e evidentemente tirar proveito disto. Porém para adotar este conceito, ou forma de trabalho, a empresa perceberá que necessita de ferramentas para auxiliá-la.

- Perfil do Cliente
- Histórico de Parceiro
- Perfil de Compras
- Fidelização
- Milhagem

Nº	Título	Mensagem
1	Qualidade de Serviço	Qualidade de Serviço
2	Qual a próxima compra	Qual a próxima compra

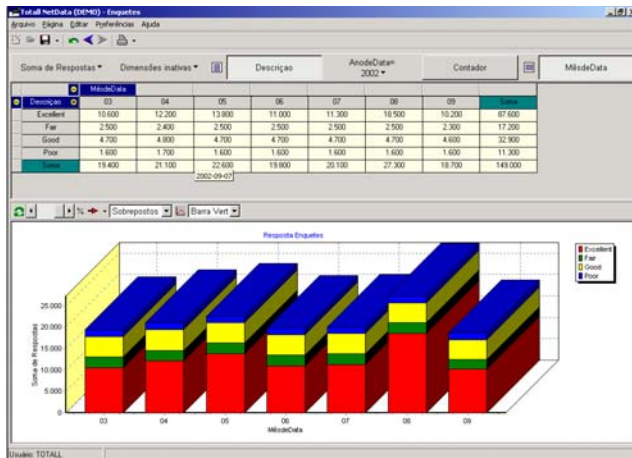
Fidelização:

Programas de pontuação (milhagem) relacionados a compras e a vários eventos (cadastramento, uso de e-Commerce, pontualidade, etc). Através de regras flexíveis pode-se criar premiações em pontos. Os pontos poderão ser utilizados na forma de descontos, brindes e outras formas de vantagens.

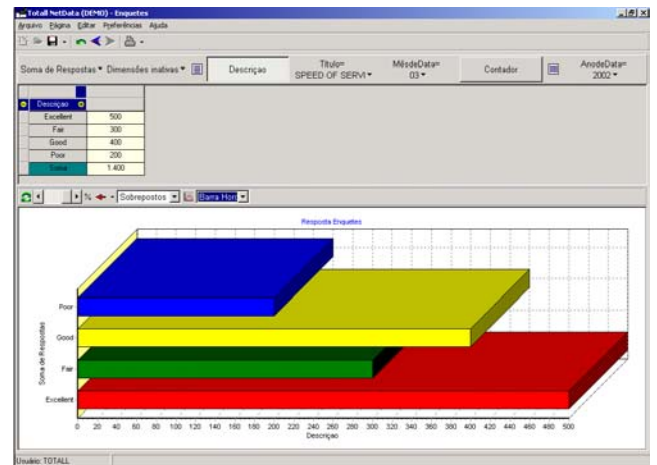
Código	Descrição	Comentário?
1	No concorrente	Aceita
2	Na padaria	Exige
3	No açougue	Não aceita
4	Em casa	Aceita
5	Na rodoviária	Exige
6	Em livraria	Aceita
7	Em loja de departam	Não aceita
8	Em boates noturnas	Exige

Total CRM & Fidelização – Avaliação

Os Bancos de Dados gerados pelo Total CRM Tools, são explorados através do **Total BI**, permitindo a “mineração” dos mesmos para extrair a informação que interessa no momento.

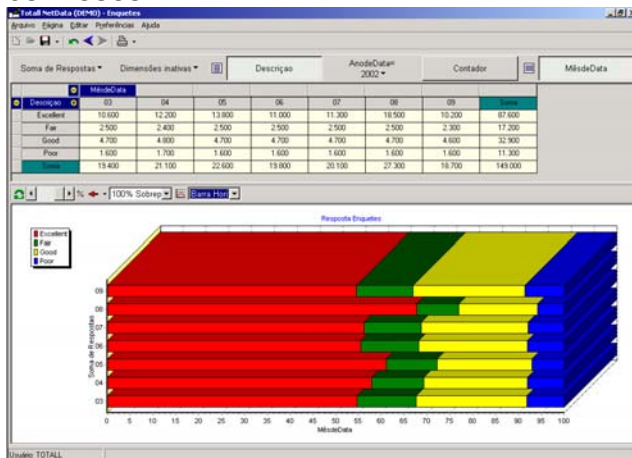


Neste exemplo a esquerda, apresenta-se o “Índice geral de satisfação dos clientes” de março a setembro de 2002.

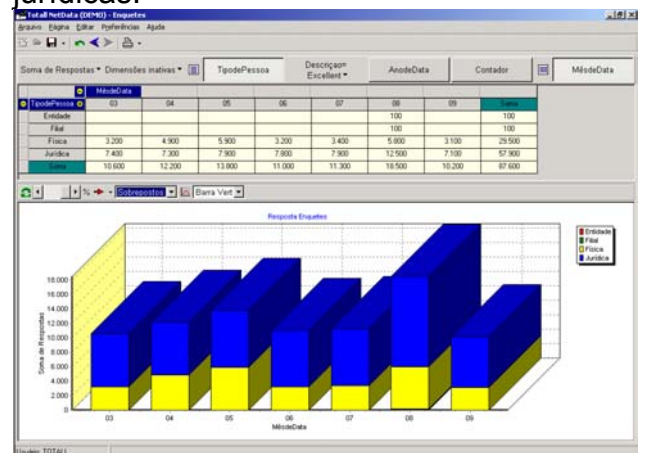


Neste outro exemplo a direita, apresenta-se as respostas especificamente da pergunta sobre “SPEED OF SERVICE” do mês 03/2002

Abaixo um comparativo em percentuais entre os meses



Como o Total BI permite um cruzamento completo de informações, abaixo uma avaliação no nível de excelência do atendimento para pessoas físicas e jurídicas.



Total BI

O **Total BI** (Business Intelligence) é um software que utiliza os mais recentes recursos técnicos da indústria de software. É uma ferramenta para que um usuário final (leigo em bancos de dados e programação) possa ter acesso aos dados da sua empresa, criar suas próprias consultas, relatórios e gráficos. Ele se encontra numa categoria de software que abrange recursos de *Data Mining*.

QUAL A INOVAÇÃO?

A maioria dos softwares de acesso a banco de dados são voltados para técnicos, “experts”, programadores e analistas. Quando muito a interação com o usuário final, se dá graças ao sistema específico, criado para atender as consultas na base de dados. A inovação está justamente em fazer o software “conhecer” e “entender” o funcionamento do banco de dados, dando a impressão ao usuário final que trata-se de um sistema específico, criado para a sua estrutura de dados. É como tocar um instrumento sem conhecer música.

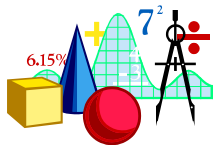
SERIA UM NOVO GERADOR DE RELATÓRIOS?



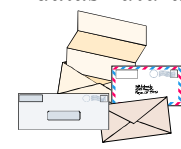
Definitivamente não! Um gerador de relatórios não é uma ferramenta inteligente. Ela parte do princípio de que, quem a está operando é um técnico, e conseqüentemente, conhece o funcionamento do banco de dados. Um gerador de relatórios tem conceitos como quebras, campos, totalizadores, etc. Conceitos esses abstratos para um usuário que não sejam técnicos em informática. O **Total BI** tem como uma de suas premissas formar consultas e relatórios dinâmica e inteligentemente, onde o usuário tem apenas que informar o que quer, sem preocupar-se de como se faz.

O TOTAL BI APENAS GERA RELATÓRIOS?

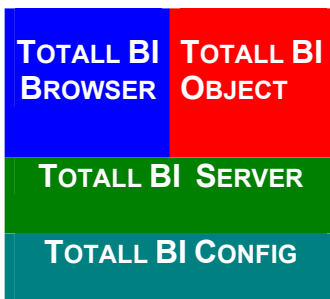
Na realidade o **Total BI** gera consultas em formato “browser”, que podem ser apresentadas em formatos de relatórios analíticos ou sintetizadas por qualquer coluna ou grupo de colunas. Também é possível gerar qualquer tipo de gráfico a partir da consulta formada. Com o conhecimento que o **Total BI** tem da base de dados, a geração de gráficos é automática, sem nenhuma necessidade de programação ou formatação.



CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO TOTAL BI
<ul style="list-style-type: none">• Client-Server: Diminui drasticamente o tráfego de dados na rede.• Segurança: O acesso aos dados é protegido por níveis de permissão de acesso.• Interface: Semelhante ao “Windows Explorer” e “Wizards”, tornando-se bastante intuitivo, reduzindo custos de treinamento.• Internet: Quando em uso remoto, utiliza-se da rede mundial e seus protocolos (www, ftp, etc) para transmitir e receber informações.• Navegação Off-Line: grava as consultas para apresentá-las mesmo desconectado do “server”.• E-mail: Uma característica importante é o pré-agendamento de tarefas, permitindo o envio de determinado relatório em datas futuras, usando e-mail como “canal” de entrega.



Total BI – Modularização e Recursos



Total BI Browser:

- É a parte visível ao usuário final. Responsável pela elaboração das pesquisas, visualização dos resultados (seja em grids, reports ou gráficos.).
- Visualização de mensagens enviadas por outros usuários ou pelo schedule.
- Pré-agendamento de eventos.

Total BI Object: É o próprio **Total BI**, porém em formato de objeto, ou componente, que pode ser compilado juntamente com os fontes de linguagens orientadas a objeto. A ligação com o sistema é extremamente simples, apenas necessitando interligá-lo a um item de menu.

Total BI Server: Responsável pela execução das tarefas pré-agendadas nos Schedule, bem como das novas pesquisas efetuadas pelos usuários que estão utilizando os browsers via internet.

Total BI Config: Permite configurar a estrutura da base de dados, seus campos, interligações, fórmulas, etc. Cadastro dos usuários bem como suas permissões de acesso a base de dados.

Recursos:

Colunas Virtuais: Possibilita a criação de colunas derivadas, sendo que as colunas são criadas a partir de fórmulas, semelhantes às planilhas eletrônicas. Criando-se colunas virtuais, pode-se fazer comparações, simulações e os mais variados cálculos.

Filtros dinâmicos: Permite filtrar o resultado de uma pesquisa localmente, ou seja, sem gerar nova consulta ao banco de dados. Este recurso dá mobilidade e agilidade na avaliação dos dados.

Regras de cores: Nada como destacar dados e valores com cores. O **Total BI** possibilita que se destaque valores com cores, ao atingir um limite inferior ou superior.

Visão OLAP: Qualquer consulta que entre outros dados apresenta valores, pode ser avaliada através de um cubo. A visão por cubos permite “rotacionar” a consulta pelas “dimensões”.

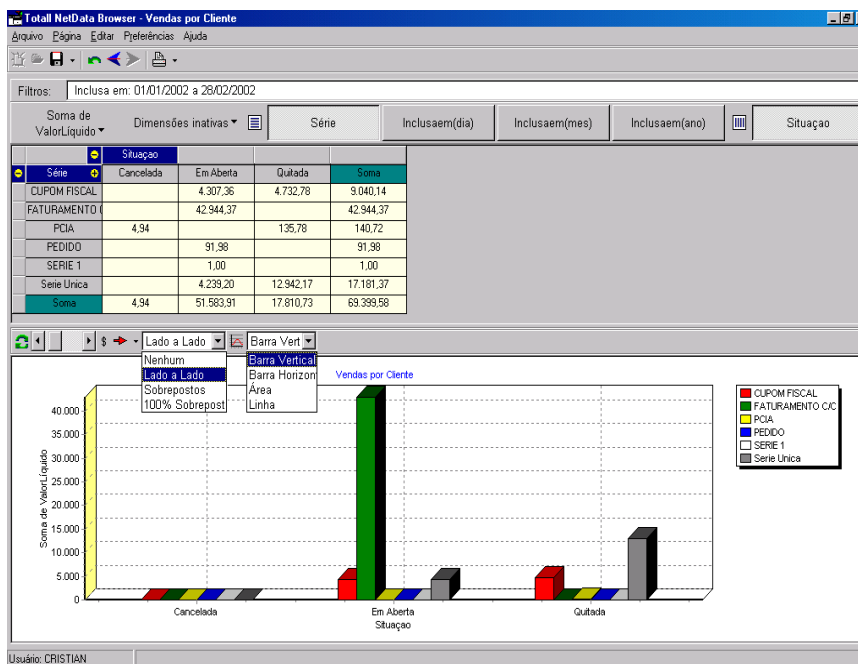
Consulta “Top 10”: Qualquer consulta com valores pode ser solicitada de forma a apresentar os maiores registros (Top), ou os menores (bottom). A quantidade é definida no momento da consulta.

Consulta ABC: Sempre que uma consulta tiver valores, é possível classificá-los percentualmente, ou seja, numa visão tipo ABC.

Funções e Cálculos em banco de dados: Além das colunas físicas, pode-se documentar expressões, inclusive funções com parâmetros.

Total BI – Recursos e Exemplos

Análise com planilha multidimensional, gerando gráficos dinamicamente.



Exemplo de visão de faturamento, em uma única página com todos os dias do ano. Qualquer coleção de dados que tenha data e valor podem ser vistas neste formato.

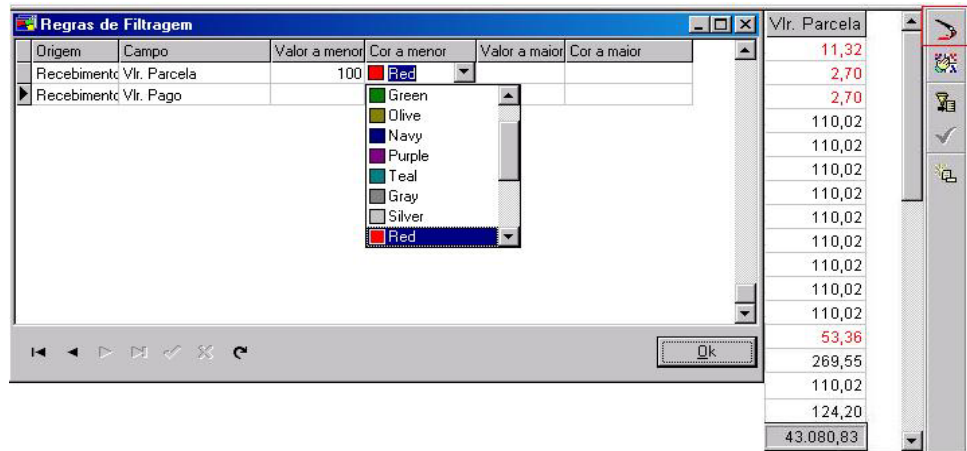
Total NetData Browser - Análise anual de vendas

Filtros: Incluída em: 01/01/2001 a 31/12/2001

Incluaem(dia)	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Soma
07	33.328,12	92.150,18										43,32	125.521,62
08	110.711,47	89.511,05			1.100,00								201.322,52
09	87.671,51	86.146,93								17,04			173.835,48
10	133.481,01	67.979,66			1.100,00			496,46				57,76	203.114,89
11	101.130,23	28.064,34			400,00	400,00			496,46	198,00			130.192,57
12	77.804,70	92.716,27				600,00			180,00		1.328,25	664,19	173.373,41
13	85.921,34	94.380,71							240,00				180.542,05
14	32.383,61	85.728,38			1.000,00								119.111,99
15	96.411,72	90.263,24							40,00	360,00	55,33		187.131,30
16	101.932,69	70.406,84			10,05					400,00			172.749,58
17	89.280,96	65.100,95								720,00		472,06	155.573,97
18	182.597,03	32.384,80			4.721,00					1.363,47		303,24	221.369,54
19	158.030,50	89.675,71										288,80	247.995,01
20	85.811,35	128.371,92						155,00					214.338,27
21	33.552,11	87.319,69						50,00	9,72		59.845,29		180.775,61
22	114.457,40	94.530,36			1.424,00			25,00		80,00	59.995,31		270.512,07
23	95.875,55	74.434,91		1.000,00	1.063,20		103,50	1.770,00		110,00	132,00		174.489,16
24	78.518,22	63.716,89		500,00	200,00			220,00		1.950,41			144.705,52
25	95.271,19	7.178,67		914,00	5.175,20				120,00	1.320,00			109.979,06
26	81.824,45			1.100,00					40,00	484,00	1.844,36	43,32	86.336,13
27	63.929,62	180,30		-1.500,00									62.609,92
28	24.191,36	58.480,42											82.671,78
29	102.270,38												102.270,38
30	54.946,45				600,00			440,00		176,00			56.162,45
31	112.115,32							515,00		1.672,00			114.302,32
Soma	2.727.682,96	1.869.653,55	293.887,77	2.014,00	16.795,06	2.400,00	103,50	3.175,00	2.736,18	9.222,63	123.497,58	1.902,15	5.053.070,38

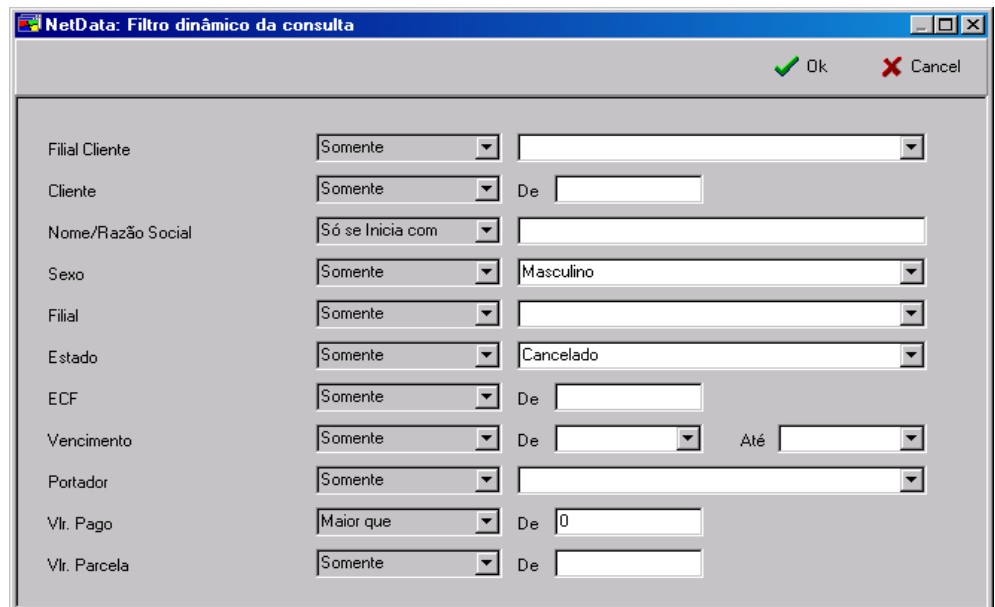
Regras com cores:

Um botão com um desenho de um pincel, ao lado da planilha de consulta. Abre uma tela onde são criadas regras que destacam as colunas, através de cores.



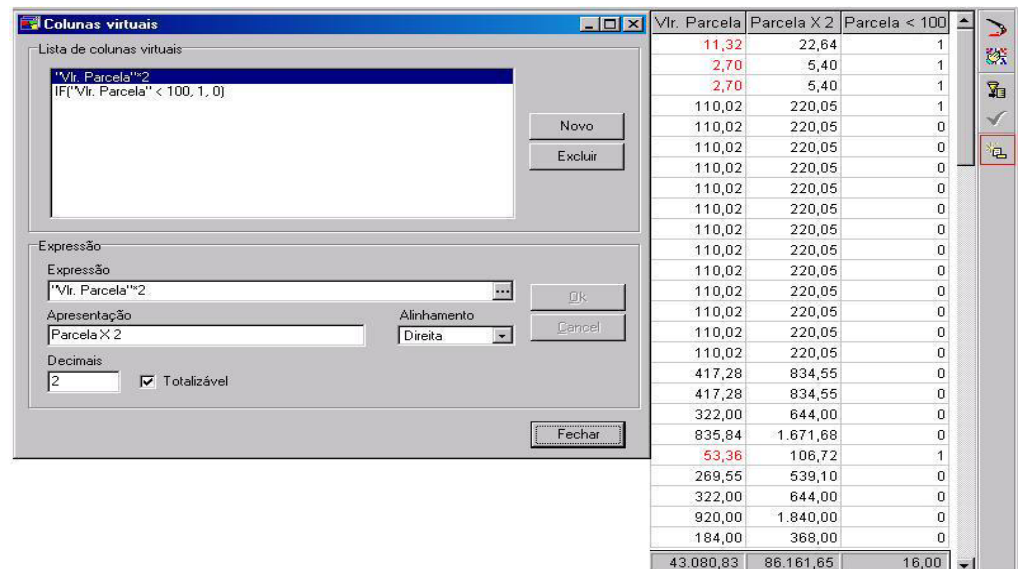
Filtros dinâmicos:

Na mesma barra de ferramentas um botão com um desenho de um filtro permite que se façam consultas locais, sem usar o banco de dados, no resultado da pesquisa.



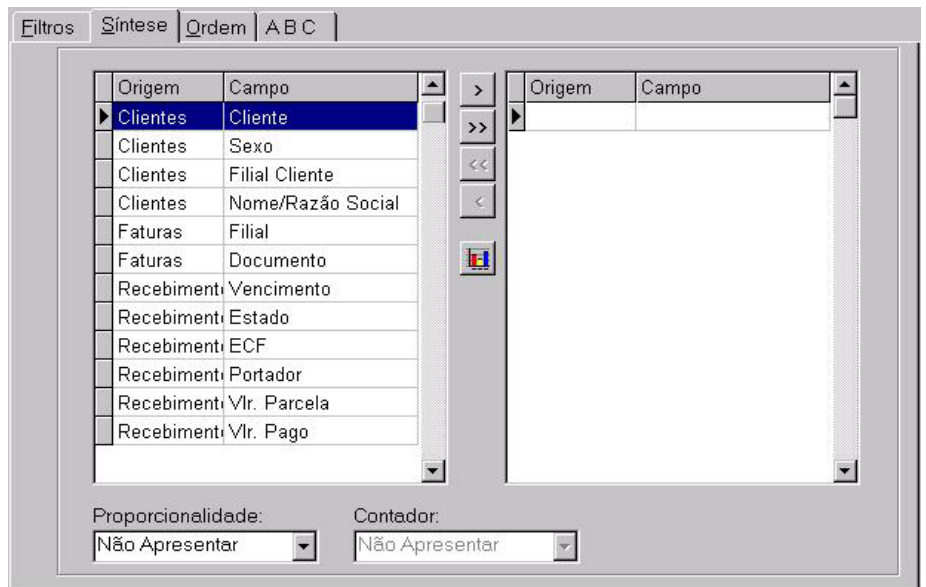
Colunas virtuais:

O Total BI permite que se crie colunas virtuais a partir de expressões. Estas colunas virtuais se comportam como se fossem colunas normais inclusive aparecendo no relatório, no decisor cubo, regras com cores, etc...

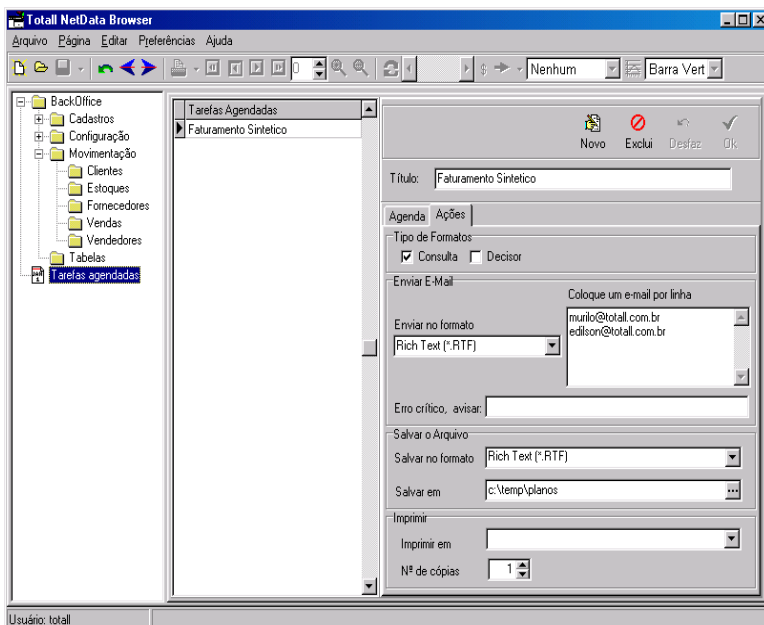
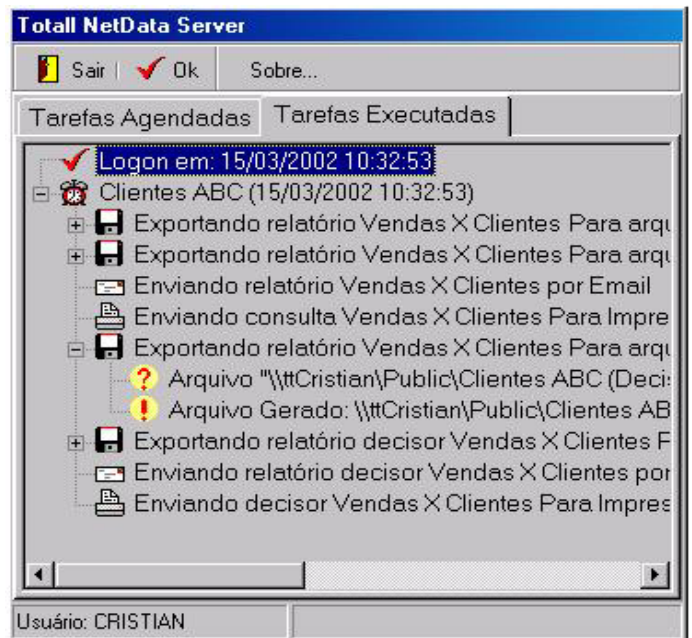


A consulta:

Os dados são apresentados em forma de uma planilha. Onde a largura e a ordem das colunas são facilmente alteradas, criando assim uma nova formatação que terá reflexos também no relatório, caso queiramos imprimir esta consulta. Uma consulta, após ser executada, poderá ser interrompida a qualquer momento, simplesmente pressionando o botão cancelar.



Com o **Total BI Server** o processo de consultas e listagens do sistema muda de paradigma. Normalmente os sistemas tradicionais permitem que o usuário adentre em seus menus e emitam relatórios. Isto também é possível. Porém com a ferramenta **Total BI Server** as consultas poderão ser executadas pelo servidor em períodos de baixa utilização (de madrugada por exemplo) e enviadas por e-mail aos usuários que necessitam visualiza-las.



As tarefas podem ser agendadas e serem repetidas periodicamente. Pode-se fazer várias combinações de agendamento (diário, semanal, mensal, dias fixos e etc.) Em uma única tarefa pode-se definir as ações de imprimir, enviar e-mail e/ou salvar em disco.

Total e-Commerce & e-Business

A Total.com customiza para cada Cliente de acordo com a sua necessidade um web-site, que além da parte institucional, pode acessar diretamente a base de dados, permitindo consultas de clientes e fornecedores a mesma.

A troca de óleo à granel é uma grande vantagem: você É ou não, uma grande vanta

TIPO DE ABASTECIMENTO
CAPACIDADE
CARTER COM 17 LITROS
CARTER COM 25 LITROS

Serviços on-line

- Serviços on-line
- Controle de Tráfego
- Relatório de Recados
- Enviar Recado
- Relatório de Débitos
- Alterar Senha
- Links

USIFAST LOGISTICA INDUSTRIAL S/A
Bem vindo a intranet Auto Posto Túlio!

Relatório de Débitos

Exibir Relatórios de Débitos

Faturados

Emissão: até (dd/mm/aaaa) (opcional)
Vencimento: até (dd/mm/aaaa) (opcional)

Não Faturados

Placa do Veículo: (opcional)
Data: até (dd/mm/aaaa) (opcional)

http://mail.postotulio.com.br/total/debitos.php - Microsoft Internet Explorer

Address http://mail.postotulio.com.br/total/debitos.php

USIFAST LOGISTICA INDUSTRIAL S/A
Bem vindo a intranet Auto Posto Túlio!

Faturados:

Documento	Emissão	Valor	Vencimento	Status	Pagamento
000-CC/261 (detalhes)	09/07/2002	-700	16/07/2002	PAGO	09/07/2002
000-CC/60269 (detalhes)	19/07/2002	-414.32	26/07/2002	PAGO	26/07/2002
000-CC/60323 (detalhes)	21/07/2002	-8381.5	05/08/2002	PAGO	06/08/2002
000-CC/60788 (detalhes)	06/08/2002	-327.18	06/08/2002	PAGO	13/08/2002
000-CC/60797 (detalhes)	07/08/2002	-515.35	07/08/2002	PAGO	14/08/2002
000-CC/60921 (detalhes)	13/08/2002	-840	13/08/2002	PAGO	19/08/2002
000-CC/61094 (detalhes)	17/08/2002	-240	17/08/2002	PAGO	26/08/2002
000-CC/61133 (detalhes)	19/08/2002	-450	19/08/2002	PAGO	26/08/2002
000-CC/61185 (detalhes)	21/08/2002	-211	21/08/2002	PAGO	27/08/2002
000-CC/61189 (detalhes)	21/08/2002	-19134.66	05/09/2002	PAGO	06/09/2002
000-CC/61315 (detalhes)	29/08/2002	-1000	29/08/2002	PAGO	04/09/2002
000-CC/61602 (detalhes)	05/09/2002	-215	05/09/2002	ABERTO	
Total		-32429.01			

Não Faturados:

Placa/Motorista	Litr./Kilom.	Valor Debito	Orig./Dest.	Data e Hora	Filial	Cupom	Tipo	Prox. Fat.
MRL3117 -x-	400.381 447371	-432.01	1 1	21/08/2002 19:27:09	POSTO TULIO 03	CF012644	FATURAMENTO	21/09/2002
JOM1274 -x-	282.94 258280	-305.29	A A	24/08/2002 23:12:55	POSTO TULIO 04	CF011286	FATURAMENTO	21/09/2002
MTG1208 -x-	271.551 243050	-293.00	F S	28/08/2002 20:08:53	POSTO TULIO 04	CF011898	FATURAMENTO	21/09/2002
MTG1438 -x-	291.017 292017	-314.01	1 1	02/09/2002 17:10:20	POSTO TULIO 04	CF001795	FATURAMENTO	21/09/2002
MTG1458 -x-	291.937 255340	-315.00	A A	05/09/2002 00:17:24	POSTO TULIO 04	CF002352	FATURAMENTO	21/09/2002
JOM1295 -x-	296.581 258170	-320.01	01 01	05/09/2002 14:07:44	POSTO TULIO 04	CF002550	FATURAMENTO	21/09/2002
MTH3938 -x-	290.09 250626	-313.01	A A	07/09/2002 20:33:01	POSTO TULIO 04	CF013767	FATURAMENTO	21/09/2002
-x-	294.719 0	-318.00	-x- -x-	08/09/2002 08:35:03	POSTO TULIO 04	CF003170	FATURAMENTO	21/09/2002
-x-	291.032 0	-314.02	-x- -x-	08/09/2002 11:30:21	POSTO TULIO 04	CF013827	FATURAMENTO	21/09/2002
MTG1448 -x-	271.555 290567	-293.01	1 1	08/09/2002 14:09:04	POSTO TULIO 04	CF003217	FATURAMENTO	21/09/2002
JOM1284 -x-	289.163 250589	-312.01		08/09/2002 14:12:24	POSTO TULIO 04	CF003221	FATURAMENTO	21/09/2002
Total		-3529.37						

Este exemplo mostra uma listagem de débitos com valores Faturados e a Faturar.

Capacidade de implantação

O Totall.com em parceria com a Sênior Sistemas, mantém distribuidores nas principais regiões do país. Estes distribuidores permitem que tenhamos uma capacidade de implantação e assistência a nossos clientes em praticamente todo o território nacional.

The screenshot shows the website interface with the following elements:

- Browser: Microsoft Internet Explorer, address <http://www.totall.com.br/>
- Navigation: A Empresa, Imprensa, Serviços on-line, Soluções de Negócios, Informações Comerciais
- Search: Informações Comerciais, Procurar, totall.com
- Menu: Revendas, Alguns Clientes, Totall 2000, Totall Lite, Parcerias, Contacte-nos
- Section: **Revendas**
- Text: A Totall.com S.A. em conjunto com a Senior Sistemas, conta com 45 Revendas em vários Estados brasileiros. Todas as Revendas passam por um processo de treinamento efetuado com técnicos e programadores da Totall.com S.A.. Portanto, as revendas são autorizadas a comercializar os produtos da Totall.com e também deverão prestar suporte técnico aos clientes. O suporte técnico prestado pela Revenda abrange:
 - Instalação dos Sistemas
 - Implantação e Treinamento Básico
 - Atualização de Versão à clientes
 - Assessoria em O&M
 - Correção de eventuais problemas
 - Garantia de funcionamento durante todo o período de garantia do Sistema
 - Tele-Suporte, através do PC Anywhere, VNC ou compatíveis.
- Map: Map of Brazil with red numbers indicating the number of distributors in each state:
 - RR: 1
 - AP: 1
 - AC: 1
 - RO: 1
 - MT: 4
 - TO: 1
 - AL: 1
 - RN: 1
 - Other states: 2, 5, 6, 9, 4, 2, 4, 4, 6

Acompanhamento de Projetos

A **Total.com** está implantando uma gerência de acompanhamento de projetos via web-site. Com esta novidade o próprio Cliente pode acompanhar e validar a execução de seu projeto.

CheckList de Projetos

[Pesquisar](#)
[Ligar Filtro](#)
[Desligar Filtro](#)

Atividade	Datas			Prior	Horas Fatur.	Resp.	Status	Aprovação				
	Pedido	Início	Fim					Data	Por	Via	OK	
	De 01/01/2002 Até 31/12/2002	De 01/01/2002 Até 31/12/2002	De 01/01/2002 Até 31/12/2002	Alta	10:30	Total	?	De 01/01/2002 Até 31/12/2002				
Posto de Gasolina	01/01/2002	10/01/2002	30/01/2002	Alta	10:30	Total	?	10/02/2002	Daniel	Site		
Carta Frete	01/01/2002	10/01/2002	30/01/2002	Alta	10:30	Total	?	10/02/2002	Daniel	Site		
Cheque Troco	01/01/2002	10/01/2002	30/01/2002	Alta	10:30	Cliente	?					
Impressão	01/01/2002	10/01/2002	30/01/2002	Alta	10:30	Cliente	?					
Total Cash	01/01/2002	10/01/2002	30/01/2002	Alta	10:30	Total	?	10/02/2002	Daniel	Site		
Regime de Caixa	01/01/2002	10/01/2002	30/01/2002	Alta	10:30	Revenda	?	10/02/2002	Daniel	Site		
TOTAL					63:00							
Chamados Abertos	Abertos	Cancelados	Em Espera	Suspensos	Executados	Aprovado	Horas Fatur.					
De 01/01/2002 Até 31/12/2002	10	1	4	0	30	12	30:30					

Suporte on-line

A **Totall.com** disponibiliza várias formas de suporte aos seus produtos. Caso a dúvida ou problema já tenha sido formulado por outro cliente, pode-se pesquisar em nossa base de conversar on-line com um de nossos atendentes.

Totall - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Media Print Mail News RSS Feeds

Address <http://www.totall.com.br/> Go Links >>

A Empresa Imprensa Serviços on-line Soluções de Negócios Informações Comerciais

Serviços on-line Procurar **total.com**
COMMERCE SOLUTIONS

Suporte

A **Totall.com** disponibiliza várias formas de suporte aos seus produtos. Caso sua dúvida ou problema já tenha sido formulado por outro cliente, você pode pesquisar em nossa base de dados, caso contrário você pode registrar uma ocorrência, ou até mesmo conversar on-line com um de nossos atendentes.

Suporte on-line

Considerando o alto custo de ligações telefônicas interurbanas, e a facilidade de acesso a internet na maioria das cidades brasileiras, a **Totall.com** está oferecendo uma nova modalidade de suporte, on-line. Para utilizar este recurso, padronizamos o software MSN da Microsoft. Para instalá-lo e configurá-lo, siga as instruções que apresentadas na página seguinte.
Para fazer o download do programa click aqui:
[paginas/msn/mmssetup.exe](#) (1,6 Mbytes)

Registro de nova ocorrência

Caso você tenha alguma ocorrência de problemas ou dúvidas na instalação e utilização de nossos produtos, registre aqui seu chamado ao nosso suporte técnico.
Esta é a forma mais eficaz de registrar o chamado, pois nosso sistema registra esta ocorrência e permite o acompanhamento e gerência do mesmo.

Pesquisa na Base de Dados

A **Totall.com** mantém uma base de dados com os chamados ao nosso suporte. Esta base de dados é extremamente útil para auxiliar na identificação de problemas.
Por isto disponibilizamos esta base para que qualquer usuário e revenda possa consultá-la.

Internet

Principais Parceiros

- UNISYS BRASIL

www.unisys.com.br

- UNISYS LATIN AMERICA

<http://www.unisys.com.br/mundo/amsul.htm>

- IBM BRASIL

www.ibm.com.br

- ORACLE BRASIL

www.oracle.com.br

- BEMATECH

www.bematech.com.br

- SENIOR SISTEMAS

www.senior.com.br



Principais Clientes

PAPEL & CIA

Local: Salvador/BA

Contato: Fernanda Lacerda

Fone: (0xx) 71 3483-5252

e-mail: p_pcja@hotmail.com

Segmento: Distribuidora de Material p/ Escritório e Papelaria

Módulos Adquiridos: Totall CheckOut (Lojas); Totall Order; Totall TeleMarketing; Totall BackOffice e Totall BI.

ASSIST TELEFONICA

Local: São Paulo/SP

Contato: Alberto Boacnin

Fone: (0xx) 11 3069-9292

e-mail: ngr02.alberto@assist-telefonica.com.br

Segmento: Telefonia

Módulos Adquiridos: Totall Lite (Lojas); Totall Service; Totall BackOffice; Totall BI.

POSTO TULIO

Local: Curitiba/PR

Contato: Giovanni Pasa

Fone: (0xx) 41 679-8400 ou 679-8443

e-mail: giovanni@postotulio.com.br

Segmento: Combustíveis e Lubrificantes

Módulos Adquiridos: Totall CheckOut (lojas); Totall BackOffice; Totall BI; Totall SAC/Web SAC e Totall CRM Tools.

FERMACOM (Sampaio Mat. de Construção)

Local : Barreiras/BA

Contatos: Marcos Feitosa e/ou José Arlir Oliveira Sampaio

Fone: (0xx) 77 611-4057

e-mail: fermacom@uol.com.br

Segmento: Materiais de Construção

Módulos Adquiridos: Totall CheckOut (Lojas); Totall BackOffice; Totall BI.

POSTO D'ANGELIS

Local: Montes Claros /MG

Contato: Renato Antonio Silva Tupinambá e Ruy Sérgio D'Angelis

Fone: (0xx) 38 3216-1300

e-mail: dangelis@connect.com.br

Segmento: Combustíveis e Lubrificantes

Módulos Adquiridos: Totall CheckOut (Lojas); Totall BackOffice; Totall BI.

FUNDAÇÃO MOKITE OKADA

Local: São Paulo/SP

Contato: Ricardo M. de Oliveira e Eiko Saito.

Fone: (0xx) 11 5087-5000

e-mail: rmeneze@fmo.org.br

Segmento: Distribuidora e Livraria Evangélica

Módulos Adquiridos: Totall CheckOut (Lojas); Totall Lite (Lojas); Totall Order e Totall BackOffice; Totall BI e Totall SAC/WorkFlow .

Modelo de Informatização de Postos de Combustíveis

