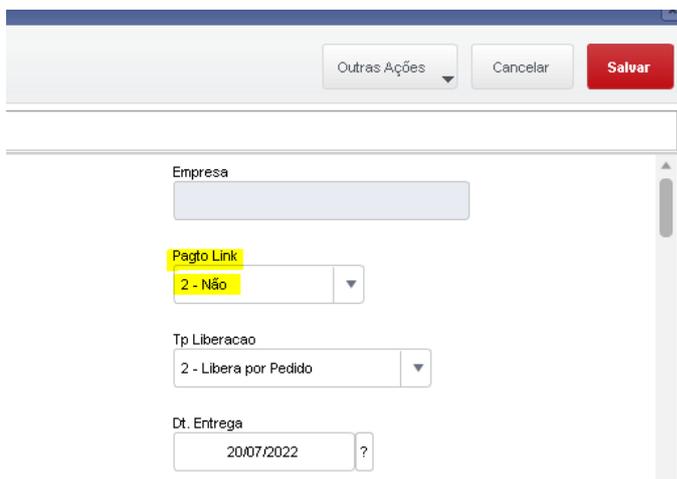


Manual – Link de Pagamento Call Center

Foram criados dois campos no atendimento:

Pagto Link - Que indica se o atendimento será pago via link de pagamento ou não, automaticamente quando preencher este campo o cliente receberá o link de pagamento via whatsapp.



A screenshot of a software interface showing a form. At the top, there are three buttons: "Outras Ações" (dropdown), "Cancelar", and "Salvar" (red). Below the buttons, the form contains the following fields:

- Empresa:** A text input field.
- Pagto Link:** A dropdown menu with the selected option "2 - Não".
- Tp Liberacao:** A dropdown menu with the selected option "2 - Libera por Pedido".
- Dt. Entrega:** A date input field showing "20/07/2022" and a question mark icon.

Link p Email – Indica se o cliente deseja receber o link além de whatsapp também por e-mail.



A screenshot of a software interface showing a form titled "Atendimento". The form contains the following fields:

- Atendimento *:** A text input field with the value "ABNGLY".
- Data:** A date input field with the value "20/07/2022".
- Link p Email:** A dropdown menu with the selected option "2 - Não".
- Local Saida:** A text input field with the value "0001" and a search icon.

Link Pagamen – Campo onde é armazenado o link assim que gerado pela pagar.me



A screenshot of a software interface showing a form. The form contains the following fields:

- Link Pagamen:** A text input field with a yellow highlight.
- Operacao *:** A dropdown menu with the selected option "5 - Venda Faturamento".
- Marketing *:** A dropdown menu with the selected option "1 - Loja".
- Tipo Frete *:** A dropdown menu with the selected option "F - FOB".
- Entrega:** A dropdown menu with the selected option "2 - Retirando".

Agora sobre os detalhes, toda vez que for realizado um atendimento com o campo de link como "Sim", o sistema seguirá duas regras:

- 1- O sistema não permitirá realizar venda loja, apenas venda faturamento apresentando a seguinte mensagem:

The screenshot shows a software interface with a modal error message. The message box is titled "TOTVS" and contains a red "X" icon and the text "Não é permitido realizar uma venda loja para link de pagamento!". Below the message is an "Ok" button. The background shows a form with fields for "Tipo Frete *" (F - FOB) and "Marketing *" (1 - Loja). There is also a table with columns "Unidade" and "Filial Reser" and a row with "RL" and "25,50 0001".

- 2- As formas de pagamentos válidas para link é apenas cartão de débito (CD) ou cartão de crédito (CC), caso preencher qualquer forma de pagamento diferente apresentará o erro abaixo:

The screenshot shows a software interface with a modal error message. The message box is titled "TOTVS" and contains a red "X" icon and the text "Forma de pagamento R\$ inválida para pagamento em link!". Below the message is an "Ok" button. The background shows a form with fields for "Tipo Frete *" (F - FOB) and "Marketing *" (1 - Loja). There is also a table with columns "Unidade" and "Filial Reser" and a row with "RL" and "25,50 0001".

Após o atendimento finalizado com todas as informações preenchidas corretamente, será enviado para a pagar.me a solicitação do link, isso de forma automática depois do pedido gerado.

Caso o pedido tenha sido gerado e não tem preenchido o campo de link temos duas possibilidades, necessita de alguma liberação de workflow ou o cadastro de cliente não está com os campos devidamente preenchido.

Campos importantes:

Dados Cadastrais

Codigo* <input type="text"/>	Loja* <input type="text"/>	Fisica/Jurid* J - Juridica	Dt.Aber/Nasc //
CHP/J/CPF* .. / -	N Fantasia* <input type="text"/>	Nome* <input type="text"/>	
Endereco* <input type="text"/>		Complemento <input type="text"/>	Bairro* <input type="text"/>
Cd.Município* <input type="text"/>	Município* <input type="text"/>	DDD <input type="text"/>	DDI* <input type="text"/>
Pais* <input type="text"/>	Descr. Pais <input type="text"/>	Contato <input type="text"/>	E-Mail <input type="text"/>

Outros

Ramal <input type="text"/>	DDD Cel <input type="text"/>	Celular 1* <input type="text"/>	Whatsapp?* S - Sim
Nome Vend <input type="text"/>		Natureza* 1120100001	

Dados Financeiros

Banco 1 <input type="text"/>	Banco 2 <input type="text"/>	Cep de Cobr. <input type="text"/>	End.Cobranca <input type="text"/>
Mun. Cobr. <input type="text"/>	Uf de Cobr. <input type="text"/>	1a Compra //	Ult. Compra //

O endereço para gerar o Link, faça a busca pelo endereço de cobrança, então no momento de cadastrar tomar cuidado.

O link gerado seguirá a condição de pagamento que você informou no atendimento, se colocou cartão de crédito em 6x então o link só terá essa opção, para não tem diferenças entre atendimento e financeiro.

Outro ponto importante é que todo atendimento que for pagamento de link nasce bloqueado no workflow com a regra 33 – Nova regra criada, onde só aprovada mediante ao retorno da pagar.me não podendo fazer aprovações manuais.

0001	22	REVISAO DE MARQUEM	OK	COMPRAS	
0001	23	SOL.COMPRAS (COMPRADOR)	OK	COMPRAS	
0001	25	CANCELAMENTO SC COMPRAS	OK	COMPRAS	
0001	28	BONIFICACAO/AMOSTRA/BRINDE/ENT	OK	FISCAL	
0001	29	VENDA FORA DO ESTADO	OK	FISCAL	
0001	30	VENDAS E-COMMERCE	OK	ECOMMERCE	
0001	31	MARK-UP MINIMO 30% FORA DE SP.	OK	GER VENDAS	
0001	32	ENTREGA FUTURA	OK	FINANCEIRO	
0001	33	LINK DE PAGAMENTO	LIK	FINANCEIRO	

O cliente receberá um whatsapp desta maneira:

Oiá, JOSE CARLOS FERRARI, Tudo bem?
 Aqui é o Setor Financeiro da Santil.
 Segue link para pagamento do orçamento número ABNGLY no valor de R\$ 25,50 no cartão de crédito sem parcelas.
 Para acessar, entre em
https://api.pagar.me/checkout/v1/orders/chk_YlbvQmOtEtZaq5k4
 Dúvidas contate.
 Um abraço, **Santil - Tudo em material elétrico e iluminação.**

Observação: Apenas para seu conhecimento o link tem uma validade de 120 minutos antes de expirar.
 Fique atento ao prazo!!

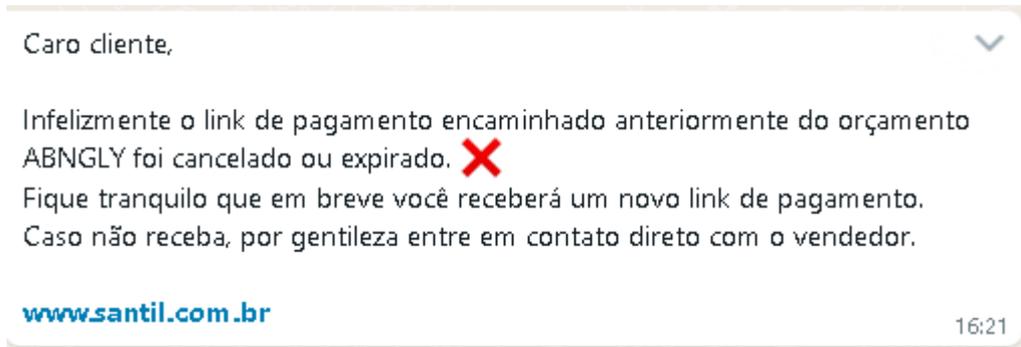
Nosso Site : www.santil.com.br

16:16

Caso o cliente não receba o link de pagamento, criamos um botão para reenviar o link no call center:

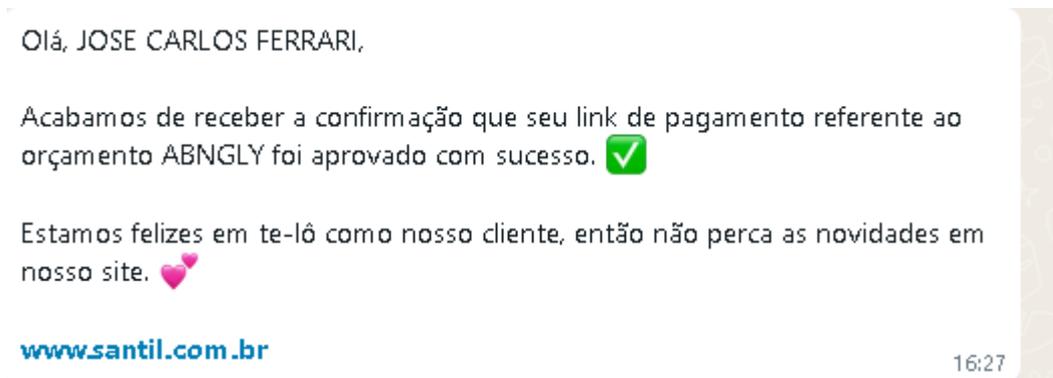


Caso você perceba que o atendimento está errado e o cliente ainda não fez o pagamento, o vendedor poderá “Alterar” o atendimento, isso irá mandar um cancelamento para a pagar.me e o cliente receberá a seguinte mensagem, após isso apenas baixe o atendimento novamente com os ajustes:



Agora vamos seguir com o processo normal, o cliente recebe o link e realiza o pagamento. O sistema automaticamente realizará as liberações da regra dele 33 e da regra 23 e 24 que são referentes a solicitação de compras, pois elas só devem ser liberadas depois do atendimento pago.

Além de receber também uma mensagem pelo whatsapp de pagamento aprovado com sucesso:



	Filial	Atendimento	Cliente	Loja	
	0001-MARGINAL TIETE	ABNGLY	662BJI	00	32.42

Já seguindo os processos de separação e faturamento do pedido.

Vou simular uma situação agora onde o cliente realiza o pagamento, mas não tivemos o retorno da pagar.me de pago, deixando o atendimento com a legenda amarela de pendente do workflow.

+ Incluir Alterar Visualizar Outras Ações				
	Filial	Atendimento	Cliente	
●	0001-MARGINAL TIETE	ABNGLY	662BJI	00
●	0001-MARGINAL TIETE	ABNGLZ	662BJI	00

Neste caso realizei o pagamento e não tive o retorno, o vendedor deverá entrar em contato com o gerente, para que o mesmo dentro da rotina de liberação de workflow realize a consulta direto no portal de pagamento, por outro botão que criamos lá:

Histórico do Workflow				
Aprovar Visualizar Outras Ações				
	Filial	Emissao	Hrs Emissao	Cod. C
●	0001-MARGINAL TIETE	7/2022	16:38:44	662BJI
●	0001-MARGINAL TIETE	7/2022	16:38:44	662BJI
●	0001-MARGINAL TIETE	7/2022	16:38:44	662BJI
●	0001-MARGINAL TIETE	7/2022	16:38:44	662BJI
●	0001-MARGINAL TIETE	20/07/2022	16:38:44	662BJI
●	0001-MARGINAL TIETE	20/07/2022	16:38:44	662BJI
●	0001-MARGINAL TIETE	20/07/2022	16:38:44	662BJI
●	0001-MARGINAL TIETE	20/07/2022	16:38:44	662BJI
●	0001-MARGINAL TIETE	20/07/2022	16:38:44	662BJI

Quando o gerente posicionar no atendimento que deseja consultar e pressionar o botão, apresentará a seguinte mensagem:

00	JOSE CARLOS FERRARI
00	JOSE CARLOS FERRARI
<div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px;"> <div> <p>Consulta de Pagamento</p> <p>O orçamento ABNGLZ está pago e já foi atualizado o status do workflow relacionado!</p> </div> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> Fechar </div> </div>	
00	JOSE CARLOS FERRARI
00	JOSE CARLOS FERRARI

Quando retornar no atendimento, ele estará liberado:

Televendas:		Exibir Todos ▾	
		Outras Ações ▾	
	Filial	Atendimento	Cliente
	0001-MARGINAL TIETE	ABNGLY	662BJI
	0001-MARGINAL TIETE	ABNGLZ	662BJI

Qualquer dúvida encaminhar para o helpdesk@santil.com.br ou ligar no 7001.