



## **Tutorial Pesquisa de Satisfação**

### **Visão Geral sobre o tutorial Pesquisa de Satisfação**

Este tutorial tem por objetivo esclarecer a nova rotina de pesquisa de satisfação que visa levantar dados de pesquisa em relação à satisfação do cliente para com a empresa (loja).

### **OS 60212**

### **Cadastro da Pesquisa de Satisfação**

No MicrovixERP em CRM -> Pesquisa de Satisfação -> Cadastro, com o sistema configurado, é possível cadastrar um formulário com a(s) pergunta(s) para a pesquisa de satisfação, conforme apresentado na figura a seguir.

**Pesquisa de Satisfação - Cadastro**

Preview Salvar

Título da pesquisa

Descrição (apresentação da pesquisa)

**Questões**

Tipo de questão

Preview Salvar

microvix | erp Obrigado por utilizar o Microvix | erp

Cadastro das perguntas no formulário da pesquisa de satisfação

Na página de cadastro do questionário para a pesquisa de satisfação serão apresentadas as seguintes informações:

- Título da pesquisa: Representa o título do questionário.
- Descrição da pesquisa: Será um breve resumo ou observação sobre o questionário.
- Tipo de questão: Irá definir o tipo da pergunta, podendo ser aberta, simples escolha, simples escolha (Caixa seleção) e múltipla escolha.

Caso a escolha para o tipo de questão seja "Aberta" será apresentado o campo "Questão", onde será informada a pergunta da pesquisa.

### Pesquisa de Satisfação - Cadastro

Preview Salvar

Título da pesquisa Presente de Natal

Descrição (apresentação da pesquisa)

---

#### Questões

Tipo de questão Aberta

Questão

+ +

Preview Salvar

microvix | erp Obrigado por utilizar o Microvix | erp

Tipo de questão "Aberta"

Selecionado o tipo da questão como "Simples escolha" ou "Múltipla escolha", além do campo "Questão" serão apresentados os campos:

- Sobre as repostas: Irá definir quais serão as respostas para a pergunta do questionário.
- Ativar opção outros: Irá definir se nas opções de resposta será apresentada a opção outros.

**Questões**

Tipo de questão: **Simples escolha**

Questão: Qual presente melhor?

Sobre as respostas:

Flores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Roupas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perfume	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ativar opção outros:


Preview Salvar

microvix | erp Obrigado por utilizar o Microvix | erp



Tipo de questão "Simples escolha" ou "Múltipla escolha"



Com a opção "Simples escolha (Caixa seleção)" será apresentado os mesmo campos da opção "Simples escolha", porém sem a opção "Ativar opção outros", conforme imagem a seguir.

**Questões**

Tipo de questão  

Questão

Sobre as respostas   

**microvix | erp** Obrigado por utilizar o **Microvix | erp**

Tipo de questão "Simples escolha (Caixa seleção)"

Após elaborar todas as questões para a pesquisa, pode ser feito um *preview* (visualização) de como será apresentado o questionário. Para tanto, se faz necessário clicar no botão denominado "Preview", conforme imagem abaixo.


**Questões**

Tipo de questão:   

Questão:  

Sobre as respostas:

-  
-  
-  
-  

**microvix | erp** Obrigado por utilizar o **Microvix | erp**



Botão de *Preview* (visualização) do questionário

Após salvar o cadastro do questionário através do botão "Salvar", será apresentado a mensagem de sucesso na página inicial, onde são listadas as pesquisas de satisfação já cadastradas.

**Pesquisa de Satisfação**

 **Sucesso**  
Pesquisa de Satisfação **16** cadastrada com sucesso!



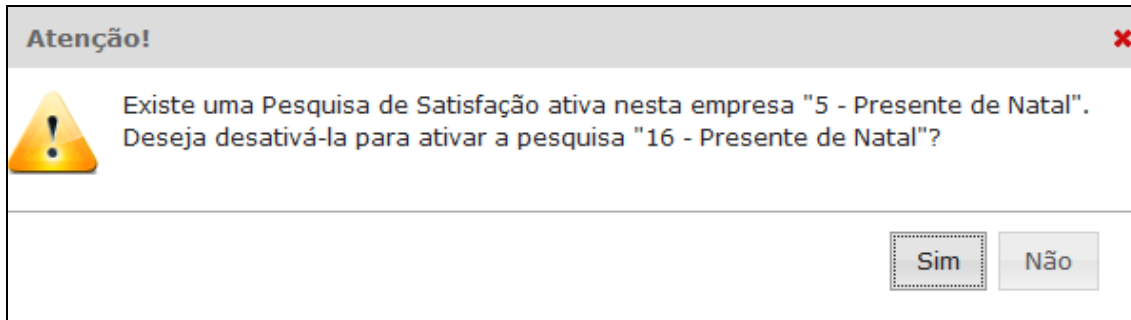
ID	Título	Descrição				
5	Questionario	Teste				
16	Presente de Natal	Presente de Natal				

**microvix | erp** Obrigado por utilizar o **Microvix | erp**

Mensagem de sucesso após salvar o questionário

Na página inicial é apresentada a listagem com as pesquisas de satisfação cadastradas no sistema e para cada pesquisa cadastrada são apresentados os seguintes botões:

- **Ativar/Desativar:** Identificará se a pesquisa está ativa ou desativada para uso da empresa no processo após o faturamento da venda. Somente uma pesquisa poderá estar ativada na listagem. Caso uma pesquisa desativada seja ativada, será apresentada uma mensagem informando que existe uma pesquisa ativa, conforme imagem a seguir.



Mensagem informando que existe uma pesquisa ativa

- **Visualizar:** Poderá visualizar o questionário com todas as questões cadastradas.

- **Editar:** Será direcionado para a página de cadastro de questionário para que possa alterar o questionário já cadastrado. Porém somente poderá ser alterado o questionário que não houve movimentação e que esteja desativado.

- **Excluir:** Será possível excluir a pesquisa de satisfação, porém somente a pesquisa que não houve movimentação e que esteja desativada.



**DICA**

O cadastro do questionário está protegido pelo gerenciamento de segurança do sistema e somente estará disponível se o usuário em questão tiver permissão para acesso (Grupo CRM, Subgrupo Permissões Gerais para Pesquisa de Satisfação).



**NOTA**

Para ter acesso ao cadastro de um questionário para a pesquisa de satisfação, é necessário entrar em contato com o Suporte Técnico Microvix.



**SUPORTE  
TÉCNICO**

**As informações deste quadro são para manipulação exclusiva do Suporte Técnico Microvix**

1. Para utilizar o cadastro de questionário para a pesquisa de satisfação, é necessário habilitar o parâmetro "Utiliza Pesquisa de Satisfação" que se encontra no menu *Empresa -> Parâmetros Globais -> Acesso Restrito -> CRM*.
2. Será necessário configurar a(s) natureza(s) de operação que serão permitidas o envio da pesquisa de satisfação após a conclusão da operação de faturamento das mesmas. Para tanto é necessário acessar o menu *Empresa -> Parâmetros Globais -> Acesso Restrito -> CRM* e configurar a(s) natureza(s) de operação.

## Envio da Pesquisa de Satisfação

**Ao finalizar o faturamento da venda, poderá ser enviada a pesquisa de satisfação através das seguintes rotinas:**

- Emitir nota fiscal de saída (*Faturamento -> Emissão de Nota Fiscal*).
- Emitir venda pelo Frente de Loja (*Faturamento -> Frente de Loja -> Iniciar Frente de Loja*).
- Realizar faturamento de pedido de venda (*Faturamento -> Emissão de Nota Fiscal ou Faturamento -> Frente de Loja -> Iniciar Frente de Loja*).
- Realizar venda pelo POS (*POS -> Venda*).
- Emitir remessa pelo Frente de Loja (*Faturamento -> Frente de Loja -> Iniciar Frente de Loja -> Faturar remessa (Venda com entrega futura/faturamento antecipado)*).
- Faturamento de Remessa (*Faturamento -> Relatórios -> Faturamento por Período*).

Finalizando o processo de venda nas rotinas acima, será apresentado um pop-up questionando se deseja enviar o questionário de pesquisa de satisfação ao cliente da venda ou somente confirmar o nome e o e-mail do cliente.

### Confirmação de envio da Pesquisa de Satisfação por e-mail

**Atualização de e-mail do cliente**

⚠ Caso o cliente não tenha um e-mail cadastrado, você poderá aproveitar a oportunidade e cadastrá-lo neste momento. Importante: Clientes sem e-mail não receberão a pesquisa.

Cliente  
MARIA EDUARDA MODAS

E-mail  
gislaine.botega@linx.com.br

Salvar      Salvar e enviar a Pesquisa

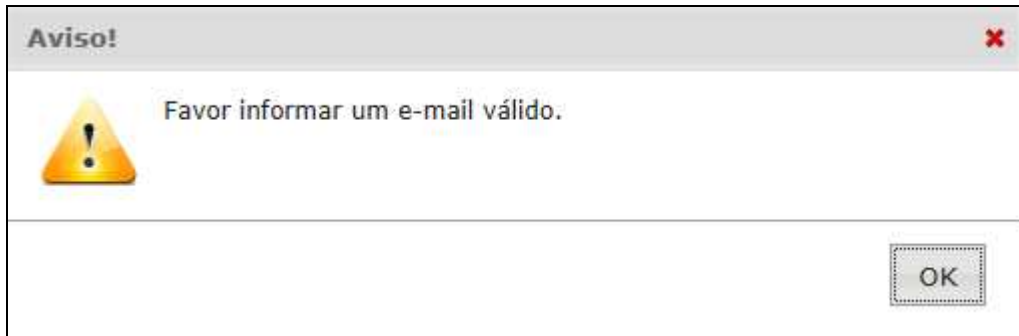
microvix | erp

Pop-up para confirmação do e-mail ou enviar a pesquisa

Depois de confirmado os dados do cliente, existe a possibilidade de somente salvar os dados clicando no botão "**Salvar**" ou poderá salvar os dados do cliente e lhe enviar por e-mail a pesquisa de satisfação clicando no botão "**Salvar e enviar a Pesquisa**".

Caso sejam salvos os dados do cliente e enviado a pesquisa e esse cliente não tenha e-mail configurado no seu cadastro, no momento de clicar no botão "Salvar e enviar a Pesquisa" será apresentada a mensagem que o e-mail não é válido.





Mensagem informando que o e-mail do cliente não é válido

Com e-mail do cliente configurado corretamente, ao clicar no botão "**Salvar e enviar Pesquisa**", a pesquisa de satisfação ativa no momento será enviada para o e-mail do cliente e os dados serão salvos no cadastro do cliente. Será apresentada uma mensagem informando que o e-mail foi enviado corretamente, conforme figura a seguir.



Mensagem informando que o e-mail foi enviado corretamente

O cliente receberá no e-mail, um texto padrão da empresa e um link para acessar a pesquisa de satisfação, conforme figura a seguir.

**MICROVIX LTDA - Questionario de Pesquisa Satisfacao**

MicrovixERP <erp@erp.microvix.com.br>

Enviada em: qui 26/07/2012 14:47

Para:

Olá,

Agradecemos por efetuar mais uma compra em nossa loja.

Gostaríamos de solicitar apenas mais alguns minutos de sua atenção. Entendemos que para melhoria constante de nossos serviços e produtos, a sua opinião e participação são de extrema importância e por isso, estamos lhe convidando a participar de nosso processo de **Pesquisa de Satisfação**.

Você pode participar preenchendo um pequeno questionário (leva menos de 1 minuto). Sua opinião é extremamente valiosa para nosso crescimento e aplicação de constantes melhorias.

Veja o questionário que preparamos para você - [Clique aqui para responder o questionário](#)

Atenciosamente,

**MICROVIX LTDA**

Fone: 67 3321 36866

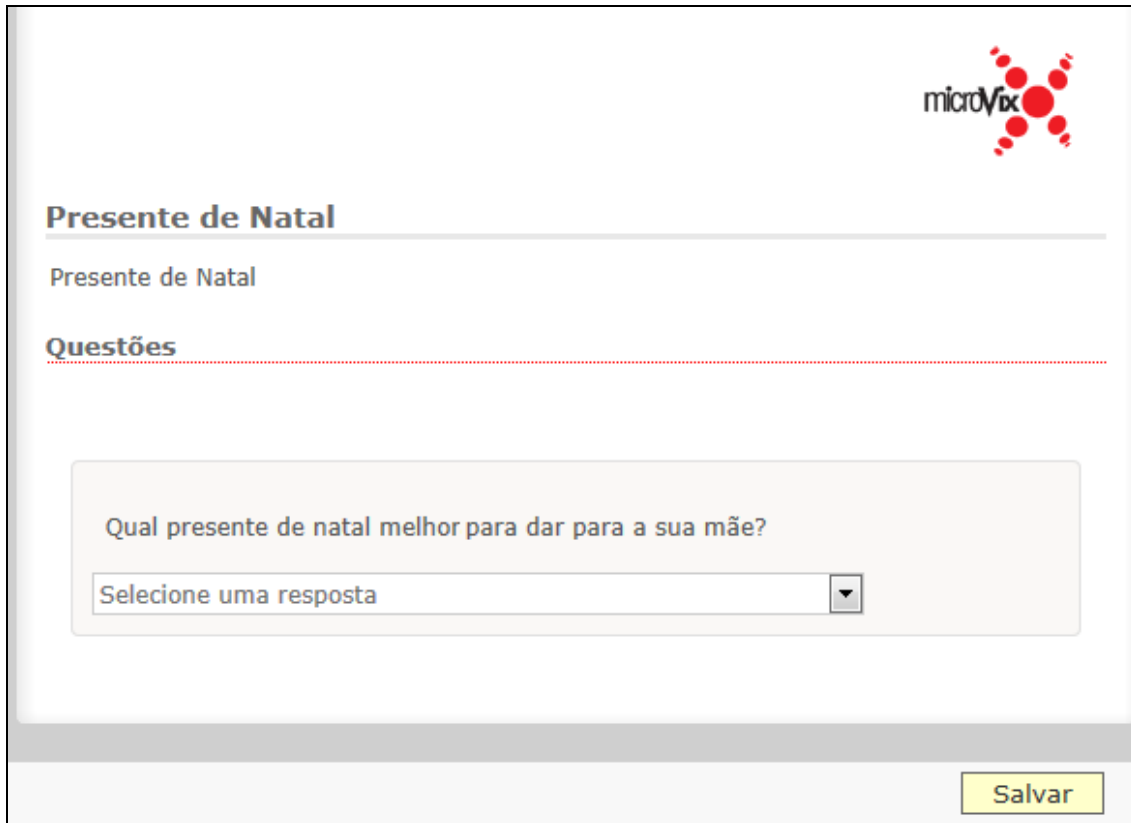
Zaza, 2367

Zeze - 22440-033

JOINVILLE - SC

E-mail recebido pelo cliente, com o link para acessar a pesquisa de satisfação

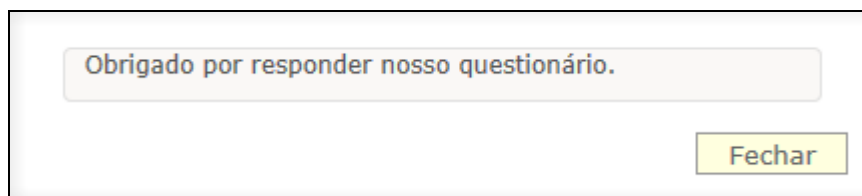
Ao clicar no link o cliente será direcionado para o questionário da pesquisa de satisfação para que então ele possa responder.



The screenshot shows a web interface for a survey. At the top right is the 'microVix' logo. Below it, the title 'Presente de Natal' is displayed. Underneath, there is a section labeled 'Questões'. The main question is 'Qual presente de natal melhor para dar para a sua mãe?'. Below the question is a dropdown menu with the placeholder text 'Selecione uma resposta'. At the bottom right of the form is a yellow 'Salvar' button.

Questionário da pesquisa de satisfação para o cliente responder

Após o cliente responder todo o questionário e salvá-lo, será apresentada uma mensagem de agradecimento por responder o questionário.



The screenshot shows a confirmation message box. It contains the text 'Obrigado por responder nosso questionário.' and a yellow 'Fechar' button at the bottom right.

Mensagem de agradecimento após responder a pesquisa de satisfação



**DICA**

O envio de e-mail para o cliente com o questionário está protegido pelo gerenciamento de segurança do sistema e somente estará disponível se o usuário em questão tiver permissão para acesso (Grupo CRM, Subgrupo Permissões Gerais para Pesquisa de Satisfação).

## Relatório Pesquisa de Satisfação

O relatório de pesquisa de satisfação (CRM -> Pesquisa de Satisfação -> Relatório) permite visualizar os questionários que foram respondidos no processo de envio ao cliente após o faturamento de venda.

### Pesquisa de satisfação - Relatórios

Período:   à  

Empresas:  ▼

Vendedor:  ▼

Visão:  Sintético  
 Analítico

Filtros do relatório Pesquisa de satisfação

O relatório de pesquisa de satisfação conta com os seguintes filtros:

- **Período:** Período das vendas que foram respondidas através do questionário.
- **Empresas:** Serão listadas todas as empresas do portal, para ser selecionada uma ou mais empresas.
- **Vendedor:** Serão listados todos os vendedores das empresas do portal, para ser selecionada um ou mais empresas.
- **Visão:** Será a visão de como o relatório será gerado.

O relatório de Pesquisa de Satisfação na visão sintética será agrupado por empresas e subgrupado pelos questionários cadastrados e que foram respondidos pelo cliente.

### Pesquisa de satisfação - Relatórios

Período:   à  

Empresas:  ▼

Vendedor:  ▼

Visão:  Sintético  
 Analítico

---


**MICROVIX LTDA (1)**

---



**Pesquisa de satisfação - Presente de Natal (16)**

Data Cadastro	Status	Total de respostas	
26/07/2012	Ativo	3	

Relatório de Pesquisa de satisfação na visão analítica

Na listagem de questionários será possível detalhar o questionário, através do botão , para que então sejam apresentadas as questões do questionário como as respostas fornecidas pelo cliente.

### Pesquisa de satisfação - Relatórios

Período: 27/07/2012  à 27/07/2012 

Empresas:

Vendedor:


Visão:  Sintético  Analítico

---

#### MICROVIX LTDA (1)

---

#### Pesquisa de satisfação - Presente de Natal (16)

Data Cadastro	Status	Total de respostas	
26/07/2012	Ativo	3	

Qual presente de natal melhora para dar para a sua mãe? (52)

Total	Flores	Perfume	Roupas	Jóias
3	1	1	1	0

Relatório de Pesquisa de satisfação detalhando o questionário

No detalhamento do relatório será listada a pergunta do questionário, o total de respostas e as opções para as respostas com a quantidade que foi escolhida aquela opção.

Se o relatório de pesquisa de satisfação for gerado na visão analítica terá o mesmo formato da visão sintética, agrupado por empresa e subgrupo pelos questionários cadastrados e que foram respondidos pelo cliente, sendo possível detalhar o questionário. Porém para cada vendedor haverá um botão para uma visão mais detalhada de todas as respostas, conforme imagem a seguir.

### Pesquisa de satisfação - Relatórios

Período: 27/07/2012 à 27/07/2012

Empresas:

Vendedor:

Visão:  Sintético  Analítico

---

#### MICROVIX LTDA (1)

---

#### Pesquisa de satisfação - Presente de Natal (16)

Data Cadastro	Status	Total de respostas	
20/06/2012	Inativo	6	

Avalie o visual da loja: (3)

Vendedores	Total	Ótimo	Muito Bom	Bom	Ruim	Muito Ruim	Detalhes
COMPRADOR 1 (2)	7	7	0	0	0	0	
Alberto (536)	3	3	0	0	0	0	
Cida (692)	3	0	0	1	0	2	

Relatório de pesquisa de satisfação na visão analítica

Ao clicar no botão de cada vendedor será apresentada uma pop-up com a listagem das vendas do vendedor pelo qual tem todas as respostas preenchidas referentes à pergunta selecionada para o detalhamento, conforme imagem a seguir.

Pesquisa de satisfação								
Empresa: <b>MICROVIX LTDA (1)</b>								
Pesquisa de satisfação: <b>Presente de Natal (16)</b>								
Questão: <b>Qual presente de natal melhora para dar para a sua mãe? (52)</b>								
Vendedor: <b>Gislaine (48)</b>								
Data Documento	Documento	Série	Cliente	Email	Flores	Perfume	Roupas	Jóias
27/07/2012	929	1	MARIA (1873)	gi@linx	1	0	0	0
27/07/2012	930	1	MARIA (1873)	gi@linx	0	1	0	0
27/07/2012	931	1	MARIA (1873)	gi@linx	0	0	1	0
<input type="button" value="Fechar"/>								

Detalhamento das vendas do vendedor no relatório de Pesquisa de satisfação

Na pop-up do detalhamento da pesquisa de satisfação é apresentado os seguintes campos:

- Empresa: Será apresentada a empresa da pesquisa de satisfação.
- Pesquisa de Satisfação: Será apresentado o nome da pesquisa de satisfação.
- Questão: A questão selecionada da pesquisa de satisfação para o detalhamento.
- Vendedor: Será apresentado o vendedor selecionado para o detalhamento.
- Data Documento: Será apresentada a data de cada documento que foi respondido à pesquisa de satisfação correspondente ao vendedor selecionado.
- Documento: Será apresentado o número do documento que foi respondido à pesquisa de satisfação correspondente ao vendedor selecionado.
- Série: Será apresentada a série que foi utilizada para o documento.
- Cliente: Será apresentado o cliente juntamente com seu código utilizado no documento.
- E-mail: Será apresentado o e-mail cadastrado para o cliente do documento.
- Respostas: Serão apresentadas as respostas de cada pergunta, conforme as respostas definidas para a pergunta no momento do cadastro do questionário.



**DICA**

1. O relatório de Pesquisa de satisfação está protegido pelo gerenciamento de segurança do sistema e somente estará disponível se o usuário em questão tiver permissão para acesso (Grupo CRM, Subgrupo Permissões Gerais para Pesquisa de Satisfação).
2. Somente será apresentado no relatório o(s) questionário(s) que foram preenchidos pelo cliente.
3. A listagem com o detalhamento da pesquisa de satisfação apresentando as vendas do vendedor será ordenada pela data do documento.



**NOTA**

Para ter acesso ao relatório Pesquisa de Satisfação, é necessário entrar em contato com o Suporte Técnico Microvix.



**SUPORTE  
TÉCNICO**

**As informações deste quadro são para manipulação exclusiva do Suporte Técnico Microvix**

Para utilizar o relatório Pesquisa de Satisfação, é necessário habilitar o parâmetro "Utiliza Pesquisa de Satisfação" que se encontra no menu *Empresa -> Parâmetros Globais -> Acesso Restrito -> CRM*.

## Revisões

Rev.	Data	Descrição
0	30/07/2012	Criação do tutorial Pesquisa de Satisfação conforme necessidade encontrada na OS 60212/US 1482.