
Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne 9.02

Setembro 2008

Copyright © 2003, 2008, Oracle. Todos os direitos reservados.

Aviso de Marca Comercial

Oracle é uma marca comercial da Oracle Corporation e/ou de suas empresas afiliadas. Outros nomes podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

Restrições de Licença e Isenção de Garantia

Este programa de computador e sua documentação são fornecidos sob um contrato de licença que contém restrições sobre seu uso e divulgação, sendo também protegidos pela legislação de propriedade intelectual. Exceto em situações expressamente permitidas no contrato de licença ou por lei, não é permitido usar, reproduzir, traduzir, divulgar, modificar, licenciar, transmitir, distribuir, expor, executar, publicar ou exibir qualquer parte deste programa de computador e de sua documentação, de qualquer forma ou através de qualquer meio. Não é permitida a engenharia reversa, a desmontagem ou a descompilação deste programa de computador, exceto se exigido por lei para obter interoperabilidade.

Sujeito à proteção sob uma ou mais das seguintes patentes nos EUA: 5,781,908; 5,828,376; 5,950,010; 5,960,204; 5,987,497; 5,995,972; 5,987,497; e 6,223,345. Outras patentes estão pendentes.

Isenção de Garantia

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alteração sem aviso prévio. A Oracle Corporation não garante que tais informações estejam isentas de erros. Se você encontrar algum erro, por favor, nos envie uma descrição de tal problema por escrito.

Aviso de Direitos Restritos

Se este programa de computador, ou sua documentação, for entregue / distribuído(a) ao Governo dos Estados Unidos ou a qualquer outra parte que licencie os Programas em nome daquele Governo, a seguinte nota será aplicável:

U.S. GOVERNMENT RIGHTS

Programs, software, databases, and related documentation and technical data delivered to U.S. Government customers are “commercial computer software” or “commercial technical data” pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, the use, duplication, disclosure, modification, and adaptation shall be subject to the restrictions and license terms set forth in the applicable Government contract, and, to the extent applicable by the terms of the Government contract, the additional rights set forth in FAR 52.227-19, Commercial Computer Software License (December 2007). Oracle USA, Inc., 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

Aviso de Aplicações de Risco

Este programa de computador foi desenvolvido para uso em diversas aplicações de gerenciamento de informações. Ele não foi desenvolvido nem projetado para uso em aplicações inerentemente perigosas, incluindo aquelas que possam criar risco de lesões físicas. Se utilizar este programa em aplicações perigosas, você será responsável por tomar todas e quaisquer medidas apropriadas em termos de segurança, backup e redundância para garantir o uso seguro de tais programas de computador. A Oracle Corporation e suas afiliadas se isentam de qualquer responsabilidade por quaisquer danos causados pela utilização deste programa de computador em aplicações perigosas.

Isenção de Responsabilidade de Conteúdos, Produtos ou Serviços de Terceiros

Este programa e sua documentação podem oferecer acesso ou informações relativas a conteúdos, produtos e serviços de terceiros. A Oracle Corporation e suas empresas afiliadas não fornecem quaisquer garantias relacionadas a conteúdos, produtos e serviços de terceiros e estão isentas de quaisquer responsabilidades associadas a eles. A Oracle Corporation e suas empresas afiliadas não são responsáveis por quaisquer tipos de perdas, despesas ou danos incorridos em consequência do acesso ou da utilização de conteúdos, produtos ou serviços de terceiros.

Contém a biblioteca GNU libgmp; Copyright © 1991 Free Software Foundation, Inc. Esta biblioteca é um software livre que pode ser modificado e redistribuído sob os termos da licença GNU Library General Public License.

Este produto inclui a Adobe® PDF Library, Copyright 1993-2001 Adobe Systems, Inc. e a DL Interface, Copyright 1999-2008 Datalogics Inc. Todos os direitos reservados. Adobe® é marca registrada da Adobe Systems Incorporated.

Partes deste programa contêm informações de propriedade da Microsoft Corporation. Copyright 1985-1999 Microsoft Corporation.

Partes deste programa contêm informações de propriedade da Tenberry Software, Inc. Copyright 1992-1995 Tenberry Software, Inc.

Partes deste programa contêm informações de propriedade da Premia Corporation. Copyright 1993 Premia Corporation.

Este produto inclui código sob licença da RSA Data Security. Todos os direitos reservados.

Este produto inclui software desenvolvido pela OpenSSL Project para uso em OpenSSL Toolkit (<http://www.openssl.org/>).

Este produto inclui software criptográfico desenvolvido por Eric Young (eay@cryptsoft.com).

Este produto inclui software desenvolvido por Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com). Todos os direitos reservados.

Este produto inclui o Sentry Spelling-Checker Engine, Copyright 1993 Wintertree Software Inc. Todos os direitos reservados.

Não Confidencialidade de Código Aberto

A Oracle não assume qualquer responsabilidade pelo uso ou distribuição de nenhum programa de computador de código aberto, shareware ou documentação, e se isenta de quaisquer responsabilidades ou danos resultantes do uso do programa de computador ou documentação em questão. Os seguintes programas de computador de código aberto podem ser utilizados nos produtos JD Edwards EnterpriseOne da Oracle, com as seguintes isenções de responsabilidade.

Este produto inclui software desenvolvido pela Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Copyright (c) 1999-2000 The Apache Software Foundation. Todos os direitos reservados. ESTE SOFTWARE É FORNECIDO “TAL COMO ESTÁ”, E NENHUMA GARANTIA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, GARANTIA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UM USO PARTICULAR É DE RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA, A APACHE SOFTWARE FOUNDATION OU SEUS COLABORADORES SÃO RESPONSÁVEIS POR QUAISQUER DANOS DIRETOS, INDIRETOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS, EXEMPLARES OU CONSEQUENCIAIS (INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, AQUISIÇÃO DE BENS OU SERVIÇOS SUBSTITUTOS; INATIVIDADE, PERDA DE DADOS OU LUCROS, OU INTERRUPÇÃO DOS NEGÓCIOS) DE QUALQUER FORMA CAUSADOS E CONFORME QUALQUER TEORIA DE RESPONSABILIDADE, SEJA EM CONTRATO, RESPONSABILIDADE EXPRESSA OU RESPONSABILIDADE EXTRA CONTRATUAL (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA, ENTRE OUTROS) DECORRENTES DO USO DESTES SOFTWARES, MESMO NO CASO DE AVISO DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

Sumário

Prefácio Geral

Sobre Esta Documentação	.xi
Pré-requisitos dos Aplicativos do JD Edwards EnterpriseOne.....	.xi
Fundamentos dos Aplicativos.....	.xi
Atualizações da Documentação e Download da Documentação.....	.xii
Obtenção de Atualizações da Documentação.....	.xii
Como Fazer Download da Documentação.....	.xii
Recursos Adicionais.....	.xiii
Convenções Tipográficas e Dicas Visuais.....	.xiv
Convenções Tipográficas.....	.xiv
Dicas Visuais.....	.xv
Identificadores de País, Região e Setor.....	.xv
Códigos de Moeda.....	.xvi
Comentários e Sugestões.....	.xvi
Campos Comuns Utilizados nos Guias de Implementação.....	.xvi

Prefácio

Prefácio do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne da Oracle.....	.xix
Produtos do JD Edwards EnterpriseOne da Oracle.....	.xix
Fundamentos dos Aplicativos JD Edwards EnterpriseOne.....	.xix

Capítulo 1

Introdução ao Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne.....	1
Visão Geral do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne 9.02.....	1
Processo de Negócios do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne 9.02.....	4
Integrações do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne 9.02.....	5
Implementação do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne.....	8
Etapas de Implementação Global.....	8
Etapas de Implementação Específicas para Vendas.....	9
Etapas de Implementação Específicas para Aplicativo.....	9

Capítulo 2

Configuração do Sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards

EnterpriseOne.....	11
Conceitos Básicos da Configuração do Sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne.....	11
Ativação do Sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne.....	11
Conceitos Básicos da Ativação do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne.....	12
Inserção de Dados de Configuração no Sistema JD Edwards EnterpriseOne.....	12
Tela Utilizada para Ativar o Gerenciamento de Atendimento.....	13
Ativação do Gerenciamento de Atendimento.....	14
Execução do Programa Configuração do Gerenciamento de Atendimento (R4277706).....	14
Execução da Configuração do Gerenciamento de Atendimento.....	14
Configuração de Preferências Avançadas do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne.....	15
Conceitos Básicos das Preferências Avançadas.....	15
Telas Utilizadas para Configurar Preferências Avançadas do Gerenciamento de Atendimento.....	17
Configuração das Definições de Preferência.....	17
Configuração das Programações de Preferência.....	19
Configuração dos Detalhes de Preferência.....	20
Configuração dos Valores de Detalhes de Preferência para a Entrada de Atendimento (41).....	20

Capítulo 3

Entrada de Pedidos no Processamento de Atendimento.....23

Conceitos Básicos do Processamento de Pedidos de Vendas com o Sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne.....	23
Processamento de Atendimento Durante a Entrada de Pedidos de Vendas.....	23
Processamento de Atendimento e Gerenciamento de Estoque do JD Edwards EnterpriseOne.....	26
Processamento de Atendimento e Execução da Programação de Demanda do JD Edwards EnterpriseOne.....	30
Processamento de Atendimento e Gerenciamento de Transporte do JD Edwards EnterpriseOne.....	31
Processamento de Atendimento e Gerenciamento de Almoxarifado do JD Edwards EnterpriseOne.....	32
Processamento de Atendimento e Gerenciamento de Transporte da Oracle.....	33
Configuração da Entrada de Pedidos de Vendas (P4210) para Processar Pedidos de Atendimento.....	33
Telas Utilizadas para Incluir as Informações de Detalhes e Cabeçalho de Pedido de Vendas.....	34
Configuração das Opções de Processamento para Entrada de Pedidos de Vendas (P4210).....	34
Execução do Programa Processamento em Lote de Entrada de Atendimento (R4277704).....	38

Execução do Programa Processamento em Lote de Entrada de Atendimento.....	38
Definição das Opções de Processamento do programa Processamento em Lote de Entrada de Atendimento (R4277704).....	39

Capítulo 4

Pontuação das Linhas de Detalhes de Pedido.....	41
Conceitos Básicos da Pontuação das Linhas de Detalhes de Pedido.....	41
Configuração da Prioridade do Cliente.....	42
Conceitos Básicos da Prioridade do Cliente.....	42
Tela Utilizada para Configurar a Prioridade do Cliente.....	43
Configuração da Prioridade do Cliente.....	43
Configuração dos Detalhes de Pontuação de Preferência Avançada.....	44
Conceitos Básicos da Pontuação de Preferência Avançada.....	44
Tela Utilizada para Configurar os Detalhes de Pontuação de Preferência Avançada.....	46
Configuração dos Valores dos Detalhes de Preferência para Prioridade de Tipos de Pedido (42).....	46
Configuração dos Valores dos Detalhes de Preferência para Prioridade de Tipo de Linha (43).....	47
Configuração dos Valores dos Detalhes de Preferência para Prioridade da Data de Validade Solicitada (44).....	48
Configuração de Informações de Pontuação Básica.....	49
Conceitos Básicos de Atribuição de Pontuação Básica.....	49
Tela Utilizada para Configurar Informações de Pontuação Básica.....	50
Configuração de Informações de Pontuação Básica.....	50
Execução do Programa Processamento em Lote de Pontuação do Pedido de Vendas (R4277702).....	52
Execução da Pontuação em Lote da Pontuação do Pedido de Vendas.....	52
Configuração das Opções de Processamento da Pontuação em Lote de Atendimento (R4277702).....	52

Capítulo 5

Configuração e Processamento de Regras de Nível de Serviço.....	55
Configuração de Regras de Nível de Serviço.....	55
Conceitos Básicos das Regras de Serviço.....	55
Tela Utilizada para Configurar Regras de Nível de Serviço.....	61
Configuração de Regras de Nível de Serviço.....	61
Processamento de Regras de Nível de Serviço na Entrada de Pedidos de Vendas.....	63
Conceitos Básicos do Processamento de Regras de Nível de Serviço na Entrada de Pedidos de Vendas.....	63
Resolução da Regra de Nível de Serviço.....	64
Processamento de Substituição da Regra de Nível de Serviço.....	65

Substituições Dinâmicas das Informações do Cabeçalho de Nível de Serviço.....	66
Atualização da Quantidade de Pedido Solicitada.....	66
Processamento de Regra de Nível de Serviço.....	66
Indicador Avaliação da Regra de Nível de Serviço Obrigatória.....	66
Atualização das Tabelas Detalhes e Cabeçalho de Regra de Nível de Serviço.....	68
Execução da Atualização de Regras de Nível de Serviço (R4277705).....	69
Execução do programa Processamento em Lote da Regra de Nível de Serviço.....	70
Definição das Opções de Processamento do Programa Atualização de Regras de Nível de Serviço (R4277705).....	70
Substituição das Regras de Nível de Serviço.....	71
Conceitos Básicos da Substituição das Regras de Nível de Serviço.....	72
Tela Utilizada para Substituir as Regras de Nível de Serviço.....	73
Substituição das Regras de Nível de Serviço.....	73

Capítulo 6

Processamento de Atendimento Automático.....	77
Conceitos Básicos do Processamento de Atendimento Automático.....	77
Configuração das Regras de Atendimento.....	80
Conceitos Básicos das Regras de Atendimento.....	80
Tela Utilizada para Configurar Regras de Atendimento.....	83
Configuração das Regras de Atendimento.....	83
Configuração do Arredondamento de Atendimento.....	84
Conceitos Básicos do Arredondamento de Atendimento.....	85
Tela Utilizada para Configurar o Arredondamento de Atendimento.....	85
Configuração dos Valores dos Detalhes de Preferências para o Arredondamento de Atendimento (45).....	85
Execução do programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701).....	86
Execução do programa Processamento de Atendimento Automático.....	87
Definição das Opções de Processamento de Atendimento Automático (R4277701).....	87
Execução do programa Balanceamento de Carga de Atendimento Automático (R4277711).....	88
Execução do Programa Balanceamento de Carga de Atendimento Automático.....	88
Definição das Opções de Processamento do Balanceamento de Carga de Atendimento Automático (R4277711).....	88
Execução do programa Remoção da Id. do Plano de Atendimento (R4277710).....	89
Execução da Remoção da Id. do Plano de Atendimento.....	90

Capítulo 7

Utilização da Bancada de Atendimento.....	91
--	-----------

Conceitos Básicos do Programa Bancada de Atendimento.....	91
Definição das Opções de Processamento do Programa Bancada de Atendimento (P4277701).....	92
Acesso à Bancada de Atendimento.....	95
Telas Utilizadas para Acessar o Programa Bancada de Gerenciamento de Atendimento.....	95
Verificação das Informações de Atendimento.....	95
Edição das Informações de Atendimento.....	99

Capítulo 8

Liberação do Atendimento das Linhas do Pedido.....	103
Conceitos Básicos do Programa Liberação do Atendimento.....	103
Conceitos Básicos da Notificação de Mensagem de Atendimento.....	104
Configuração das Notificações de Mensagem de Atendimento.....	104
Tela Utilizada para Configurar Notificações de Mensagens.....	104
Configuração dos Valores dos Detalhes de Preferência para a Notificação de Mensagem (35).....	104
Execução do Programa Liberação do Atendimento (R4277703).....	106
Execução do Programa Liberação do Atendimento (R4277703).....	106
Definição das Opções de Processamento do Programa Liberação do Atendimento (R4277703).....	106

Apêndice A

Exemplos de Pontuação.....	109
Exemplo de Pontuação Básica.....	109
Pontuação de Preferência Avançada.....	111

Glossário de Termos do JD Edwards EnterpriseOne.....	115
---	------------

Índice	133
---------------------	------------

Sobre Esta Documentação

Os guias de implementação do JD Edwards EnterpriseOne fornecem as informações necessárias para a implementação e uso dos aplicativos JD Edwards EnterpriseOne da Oracle.

Este prefácio apresenta:

- Pré-requisitos dos aplicativos do JD Edwards EnterpriseOne.
- Fundamentos dos aplicativos.
- Atualizações da documentação e download da documentação.
- Recursos adicionais.
- Convenções tipográficas e dicas visuais.
- Comentários e sugestões.
- Campos comuns nos guias de implementação.

Observação: Os guias de implementação documentam apenas elementos de página, como campos e caixas de seleção, que precisam de explicação. Se um elemento de página não estiver documentado junto ao processo ou à tarefa em que é utilizado, é porque ele não exige explicações adicionais ou porque será descrito com campos comuns à seção, ao capítulo, ao guia de implementação ou à linha de produtos. Campos comuns a todos os aplicativos JD Edwards EnterpriseOne são definidos neste prefácio.

Pré-requisitos dos Aplicativos do JD Edwards EnterpriseOne

Para tirar o máximo proveito das informações contidas nestes manuais, você precisa ter um conhecimento básico de como usar os aplicativos JD Edwards EnterpriseOne.

Se for o caso, convém fazer pelo menos um treinamento introdutório.

É preciso estar familiarizado com a navegação no sistema e com a inclusão, atualização e exclusão de informações usando os menus, telas ou janelas dos aplicativos JD Edwards EnterpriseOne. Também é preciso ter facilidade na utilização da World Wide Web e da interface gráfica do Microsoft Windows ou Windows NT.

Estes manuais não tratam da navegação ou de outras questões básicas. Eles apresentam as informações necessárias para a utilização do sistema e a implementação dos aplicativos JD Edwards EnterpriseOne da maneira mais eficaz.

Fundamentos dos Aplicativos

Cada guia de implementação do aplicativo fornece informações de implementação e processamento do aplicativo JD Edwards EnterpriseOne.

Para alguns aplicativos, informações adicionais importantes, que descrevem a configuração e o projeto do sistema, são apresentadas em um outro volume de documentação chamado guia de implementação dos fundamentos dos aplicativos. A maioria das linhas de produto tem uma versão do guia de implementação dos fundamentos dos aplicativos. O prefácio de cada guia de implementação identifica o guia de implementação dos fundamentos dos aplicativos associado a esse guia de implementação.

O guia de implementação dos fundamentos dos aplicativos contém tópicos importantes válidos para vários dos aplicativos JD Edwards EnterpriseOne ou válidos para todos eles. Quer você esteja implementando um único aplicativo, uma combinação de aplicativos de uma linha de produtos ou toda a linha de produtos, é preciso estar familiarizado com o conteúdo dos guias de implementação dos fundamentos dos aplicativos apropriados. Eles fornecem os pontos de partida para as tarefas de implementação básicas.

Atualizações da Documentação e Download da Documentação

Esta seção descreve como:

- Obter atualizações da documentação.
- Fazer download da documentação.

Obtenção de Atualizações da Documentação

Você pode encontrar atualizações e documentações adicionais desta versão, assim como de versões anteriores, no site PeopleSoft Customer Connection da Oracle na Web. Na seção Documentation do PeopleSoft Customer Connection da Oracle, é possível baixar arquivos para incluir na sua Biblioteca de Guias de Implementação. Você encontrará diversos materiais úteis e pertinentes, incluindo atualizações de toda a documentação JD Edwards EnterpriseOne fornecida no CD-ROM dos guias de implementação.

Importante! Antes de fazer um upgrade, verifique no PeopleSoft Customer Connection da Oracle as atualizações das instruções de upgrade. A Oracle disponibiliza continuamente atualizações à medida que o processo de upgrade é aprimorado.

Consulte Também

PeopleSoft Customer Connection da Oracle, http://www.oracle.com/support/support_peoplesoft.html

Como Fazer Download da Documentação

Além da linha completa de documentação que está incluída no CD-ROM do guia de implementação, a Oracle disponibiliza a documentação do JD Edwards EnterpriseOne por meio do site da Oracle na Web. Você pode fazer download das versões em PDF da documentação do JD Edwards EnterpriseOne on-line, por meio da Oracle Technology Network. A Oracle disponibiliza esses arquivos PDF on-line para cada versão principal logo após o envio do software.

Consulte Oracle Technology Network, <http://www.oracle.com/technology/documentation/psftent.html>

Recursos Adicionais

Os seguintes recursos estão localizados no site PeopleSoft Customer Connection da Oracle na Web:

Recurso	Navegação
Informações de manutenção do aplicativo	Updates + Fixes
Diagramas de processo de negócio	Support, Documentation, Business Process Maps
Interactive Services Repository	Support, Documentation, Interactive Services Repository
Requisitos de hardware e software	Implement, Optimize + Upgrade; Implementation Guide; Implementation Documentation and Software; Hardware and Software Requirements
Guias de instalação	Implement, Optimize + Upgrade; Implementation Guide; Implementation Documentation and Software; Installation Guides and Notes
Informações de integração	Implement, Optimize + Upgrade; Implementation Guide; Implementation Documentation and Software; Pre-Built Integrations for PeopleSoft Enterprise and JD Edwards EnterpriseOne Applications
Requisitos técnicos mínimos (MTRs)	Implement, Optimize + Upgrade; Implementation Guide; Supported Platforms
Atualizações da documentação	Support, Documentation, Documentation Updates
Política de suporte de guias de implementação	Support, Support Policy
Notas de prerelease	Support, Documentation, Documentation Updates, Category, Release Notes
Guia de versões do produto	Support, Roadmaps + Schedules
Notas da versão	Support, Documentation, Documentation Updates, Category, Release Notes
Proposta de valor da versão	Support, Documentation, Documentation Updates, Category, Release Value Proposition
Valor de direção	Support, Documentation, Documentation Updates, Category, Statement of Direction
Informações sobre solução de problemas	Support, Troubleshooting
Documentação de atualização	Support, Documentation, Upgrade Documentation and Scripts

Convenções Tipográficas e Dicas Visuais

Esta seção descreve:

- Convenções tipográficas.
- Dicas visuais.
- Identificadores de país, região e setor.
- Códigos de moeda.

Convenções Tipográficas

A tabela a seguir apresenta as convenções tipográficas utilizadas nos guias de implementação:

Convenção Tipográfica ou Dica Visual	Descrição
Negrito	Indica nomes de funções do programa, nomes de funções de negócio, nomes de eventos, nomes de funções de sistema, nomes de métodos, construções de linguagem e palavras reservadas do código que devem ser incluídas literalmente na chamada de função.
<i>Itálico</i>	Indica valores de campo, ênfases e títulos de publicações da JD Edwards EnterpriseOne ou terceiros. Nas sintaxes de código, os itens em itálico são espaços reservados para argumentos que o programa deve fornecer. O itálico também é utilizado para referências a palavras como palavras ou a letras como letras. Por exemplo: Insira a letra <i>O</i> .
TECLA+TECLA	Indica uma ação de combinação de teclas. Por exemplo, um sinal de mais (+) entre teclas significa que você deve manter pressionada a primeira tecla enquanto pressiona a segunda. No caso de ALT+W, você deve manter pressionada a tecla ALT enquanto pressiona a tecla W.
Fonte monoespaçada	Indica um programa ou outro tipo de código.
“ ” (aspas)	Indica títulos de capítulos em referências cruzadas e palavras utilizadas com um sentido diferente daquele com que geralmente são empregadas.
. . . (reticências)	Indica que um item ou sequência apresentado anteriormente pode ser repetido inúmeras vezes na sintaxe do código.

Convenção Tipográfica ou Dica Visual	Descrição
{ } (chaves)	Indica que há duas opções de escolha na sintaxe do código. As opções são separadas por uma barra vertical ().
[] (colchetes)	Indica itens opcionais na sintaxe do código.
& (E comercial)	Quando inserido antes de um parâmetro em uma sintaxe do código, o & indica que o parâmetro é um objeto já utilizado. Os & também precedem todas as variáveis de código.

Dicas Visuais

Os guias de implementação contêm as seguintes dicas visuais:

Observações

Indicam informações às quais você deve prestar atenção especial quando trabalhar em seu sistema JD Edwards EnterpriseOne.

Observação: Exemplo de observação.

Quando precedida da expressão *Importante!*, a observação é essencial e contém informações relativas às ações a serem executadas para que o sistema funcione de maneira apropriada.

Importante! Exemplo de observação importante.

Avisos

Os avisos indicam considerações essenciais referentes às configurações. Preste atenção às mensagens de aviso.

Aviso! Exemplo de aviso.

Referências Cruzadas

Os guias de implementação fornecem referências cruzadas sob o título “Consulte Também” ou em uma linha separada precedidas pela palavra *Consulte*. As referências cruzadas são vínculos que levam a outra documentação pertinente à documentação imediatamente precedente.

Identificadores de País, Região e Setor

As informações que se aplicam somente a um determinado país, região ou setor são precedidas por um identificador padrão entre parênteses. Em geral, esse identificador aparece no início do título de uma seção, mas também pode aparecer no início de uma observação ou outro texto.

Exemplo de cabeçalho específico de país: “(FRA) Admitindo um Funcionário”

Exemplo de cabeçalho específico de região: “(América Latina) Definindo Depreciações”

Identificadores de País

Os países são identificados pelo código ISO (International Organization for Standardization).

Identificadores de Região

As regiões são identificadas pelo nome. Os identificadores de região a seguir podem aparecer nos guias de implementação:

- Pacífico Asiático
- Europa
- América Latina
- América do Norte

Identificadores de Setor

Os setores são identificados pelo nome ou por uma abreviatura. Os identificadores de setor a seguir podem aparecer nos guias de implementação:

- USF (Governo Federal dos Estados Unidos)
- E&G (Educação e Governo)

Códigos de Moeda

Os valores monetários são identificados pelo código ISO da moeda.

Comentários e Sugestões

Seus comentários são importantes para nós. Gostaríamos de saber o que lhe agrada ou o que, na sua opinião, deveria ser mudado nos guias de implementação e em outros materiais de referência e treinamento da Oracle. Envie suas sugestões (em inglês) ao gerente de documentação de linha de produtos na Oracle Corporation, 500 Oracle Parkway, Redwood Shores, CA 94065, U.S.A. Se preferir, envie-nos um e-mail para o endereço appsdoc@us.oracle.com.

Apesar de não podermos garantir resposta a todos os e-mails recebidos, tenha certeza de que dedicaremos muita atenção a seus comentários e sugestões.

Campos Comuns Utilizados nos Guias de Implementação

Código da Categoria

Insira o código que representa um código de categoria específico. Os códigos de categoria são códigos definidos pelo usuário que você personaliza para controlar as exigências de rastreamento e relatório de sua organização.

Código da Moeda

Insira o código de três caracteres que representa a moeda da transação. O JD Edwards EnterpriseOne fornece os códigos de moeda reconhecidos pelo International Organization for Standardization (ISO). O sistema armazena os códigos da moeda na tabela F0013.

Código da Moeda de Simulação	Insira o código de três caracteres para especificar a moeda a ser utilizada para visualizar os valores da transação. Esse código permite visualizar os valores da transação como se fossem inseridos na moeda especificada, em vez da moeda estrangeira ou nacional que foi usada quando a transação foi originalmente inserida.
Companhia	Insira um código que identifique uma determinada organização, fundos ou outra entidade de relatório. O código da companhia já deve existir na tabela F0010 e deve identificar uma entidade de relatório que possui um balanço patrimonial completo.
Companhia do Documento	Insira o número da companhia associado ao documento. Esse número, usado juntamente com o número do documento, tipo de documento e data do razão geral, identifica com exclusividade um documento original. Se você atribuir os próximos números por companhia e ano fiscal, o sistema usará a companhia do documento para recuperar o próximo número correto dessa companhia. Se dois ou mais documentos originais possuírem o mesmo número de documento e tipo de documento, você poderá usar a companhia do documento para exibir o documento que desejar.
Data contábil	Insira a data que identifica o período financeiro no qual uma transação será contabilizada. O sistema compara a data inserida na transação com o padrão de data fiscal atribuído à companhia para recuperar o ano e o número do período fiscal apropriado, além de efetuar validações de data.
Data de Vigência	Insira a data em que um endereço, item, transação ou registro se torna ativo. O significado desse campo difere, dependendo do programa. Por exemplo, a data efetiva pode representar qualquer uma das datas a seguir: • A data em que uma mudança de endereço se torna efetiva. • A data em que uma locação se torna efetiva. • A data em que um preço se torna efetivo. • A data em que a taxa de câmbio se torna efetiva. • A data em que uma alíquota de imposto se torna efetiva.
Data do Lote	Insira a data em que o lote foi criado. Se esse campo for deixado em branco, o sistema fornecerá a data de sistema como a data do lote.
Filial/Fábrica	Insira um código que identifique uma entidade como um local de almoxarifado, serviço, projeto, centro de trabalho, filial ou fábrica onde ocorrem atividades de manufatura e distribuição. Em alguns sistemas, é denominado unidade de negócios.
Número do Cadastro Geral	Insira um número exclusivo que identifique o registro principal da entidade. O número do cadastro geral pode ser o identificador de um cliente, fornecedor, companhia, funcionário, candidato, participante, locatário, local e assim por diante. Dependendo do aplicativo, o campo da tela pode se referir ao número do cadastro geral como o número do cliente, o número do fornecedor ou o número da companhia, o Id. Funcionário ou Id. Candidato, o número do participante e assim por diante.
Número do Documento	Exibe um número que identifica o documento original, que pode ser um voucher, uma fatura, um lançamento ou uma planilha de horas e assim por

diante. Nas telas de entrada, você pode atribuir o número original do documento ou o sistema pode atribuí-lo por meio do programa Próximos Números.

Número do Lote

Exibe um número que identifica um grupo de transações a serem processadas pelo sistema. Em telas de entrada, você pode atribuir o número de lote ou o sistema pode atribuí-lo por meio do programa Próximos Números (P0002).

Período Fiscal e Ano Fiscal

Insira um número que identifique o período e ano do razão geral. No caso de muitos programas, é possível deixar esses campos em branco para usar o período e ano fiscais atuais definidos no programa Nomes & Números de Companhias (P0010).

Status do Lote

Exibe um código da tabela de códigos definidos pelo usuário (UDC) 98/IC que indica o status de contabilização de um lote. Os valores são:

Em branco: O lote não foi contabilizado e sua aprovação está pendente.

A: O lote foi aprovado para contabilização, não apresenta erros e está balanceado, mas ainda não foi contabilizado.

D: O lote foi contabilizado com êxito.

E: O lote apresenta erro. Corrija-o para poder contabilizá-lo.

P: O sistema está em processo de contabilização do lote. O lote fica indisponível até que o processo de contabilização seja concluído. Se houver erros durante a contabilização, o status do lote será alterado para *E*.

U: O lote está temporariamente indisponível, pois está sendo utilizado por alguém ou o lote é exibido como se estivesse em uso devido a falha de energia ocorrida enquanto o lote estava aberto.

Tipo de Documento

Insira o UDC de dois caracteres, da tabela de UDC 00/DT, que identifica a origem e o objetivo da transação como, por exemplo, um voucher, fatura, lançamento ou planilha de horas. O JD Edwards EnterpriseOne reserva os seguintes prefixos para os tipos de documentos indicados:

P: Documentos de contas a pagar

R: Documentos de contas a receber

T: Documentos de horas e pagamento

I: Documentos de estoque

O: Documentos de pedido de compras

S: Documentos de pedido de venda

Unidade de Negócios

Insira o código alfanumérico que identifica uma entidade de um negócio cujos custos você deseja controlar. Em alguns sistemas, é denominado filial/fábrica.

Prefácio do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne da Oracle

Este prefácio apresenta:

- Produtos do JD Edwards EnterpriseOne.
- Fundamentos dos aplicativos JD Edwards EnterpriseOne.

Produtos do JD Edwards EnterpriseOne da Oracle

Este manual de implementação refere-se aos seguintes produtos do JD Edwards EnterpriseOne:

- Cadastro Geral do JD Edwards EnterpriseOne
- Demarcação Avançada de Preços do JD Edwards EnterpriseOne
- Interface de Dados do JD Edwards EnterpriseOne para o Intercâmbio Eletrônico de Dados
- Execução da Programação de Demanda do JD Edwards EnterpriseOne
- Gerenciamento de Estoque do JD Edwards EnterpriseOne
- Gerenciamento de Pedidos de Vendas do JD Edwards EnterpriseOne
- Gerenciamento de Transporte do JD Edwards EnterpriseOne
- Gerenciamento de Almoxarifado do JD Edwards EnterpriseOne

Fundamentos dos Aplicativos JD Edwards EnterpriseOne

As informações adicionais e essenciais sobre a configuração e design do sistema constam dos seguintes volumes da documentação chamados:

- *JD Edwards EnterpriseOne Inventory Management 9.0 Implementation Guide*
- *JD Edwards EnterpriseOne Sales Order Management 9.0 Implementation Guide*

Os clientes devem se adaptar às versões das plataformas aceitas, conforme detalhado nos requisitos técnicos mínimos do JD Edwards EnterpriseOne. O JD Edwards EnterpriseOne também pode integrar, interagir ou trabalhar em conjunto com outros produtos da Oracle. Consulte o material de referência cruzada na Documentação do Programa em <http://oracle.com/contracts/index.html> para conhecer os pré-requisitos do programa e os documentos de referência cruzada da versão, a fim de garantir a compatibilidade de vários produtos da Oracle.

CAPÍTULO 1

Introdução ao Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne

Este capítulo apresenta uma visão geral do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne e discute:

- O processo de negócios do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne 9.02
- Integrações do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne 9.02
- Implementação do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne 9.02

Visão Geral do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne 9.02

O Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne aborda situações nas quais a empresa não consegue atender a todos os pedidos de seus produtos. O suprimento de produtos pode ser menor do que a demanda ou o planejamento da manufatura pode não ocorrer até que a demanda seja conhecida. O Gerenciamento de Atendimento também pode ajudar em caso de variabilidade no processo de manufatura. As empresas têm arranjos contratuais ou níveis de serviços com os clientes relacionados ao desempenho do atendimento. Essas regras podem incluir os índices de atendimento de pedido e linha, número de envios e uma política de cancelamento para pedidos em aberto.

A finalidade do sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne é atender aos pedidos de acordo com os critérios acordados entre você e os seus clientes. O sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne atende aos pedidos com base em critérios estabelecidos por você, que permitem:

- A geração de pontuações de pedidos por prioridade e, em seguida, a correspondência com o estoque disponível para pedidos em aberto.
- O uso de regras de nível de serviço para definir os índices de atendimento de pedidos e garantir a conformidade com os índices de atendimento de pedidos estabelecidos, antes da liberação dos pedidos.
- A implementação de um processo automatizado que faz a correspondência do estoque com os pedidos, de acordo com as regras.
- A revisão de quantidades atendidas e a realização das alterações necessárias.

O sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne reduz significativamente, ou elimina, os pedidos não atendidos que ocorrem em decorrência de problemas de disponibilidade de estoque. O sistema Gerenciamento de Atendimento prevê pouca flutuação na disponibilidade de estoque, desde o momento em que o sistema libera o pedido do atendimento até as reservas definitivas, seleções e envio subsequentes.

Recursos

Esta tabela descreve os recursos do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne:

Recurso	Descrição
Seleção da linha do pedido	Você pode determinar os tipos de linhas do pedido a serem inseridas pelo sistema no processo de atendimento.
Pontuação	Você pode utilizar a pontuação básica ou de preferência avançada para determinar a pontuação de linhas do pedido usadas no processo de atendimento.
Regras de nível de serviço	Você pode especificar como o sistema preenche o estoque para os seus clientes, configurando as regras do nível de serviço. Você também pode substituir as regras do nível de serviço.
Avaliação de regra	O sistema utiliza o indicador de avaliação de regra para estabelecer se houve uma alteração substancial que afete o cumprimento dos requisitos de regra do nível de serviço para a linha do pedido. Esse indicador permite que você verifique as alterações ocorridas durante a atualização dos pedidos de vendas.
Atendimento automático	Você pode executar um processo em lote que atribui o estoque às linhas de pedidos em aberto conforme a pontuação ou outros critérios predefinidos. Você pode programar a execução periódica do programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701), a fim de melhor atender às suas necessidades de negócios.
Regras de atendimento	Você pode especificar como o sistema atribui o estoque configurando as regras com base nos níveis de estoque e pontuação.
Balanceador de carga de atendimento automático	Com base no número de processos simultâneos de atendimento automático que você especificar, o sistema divide uniformemente as linhas de pedido de vendas selecionadas para o processamento.
Bancada de atendimento	A bancada de atendimento permite que você ajuste de modo interativo o estoque atribuído às linhas do pedido de vendas.
Liberação do atendimento	O sistema valida o cumprimento de todas as regras, antes de transferir as linhas do pedido à próxima etapa do processamento do pedido de vendas.
Notificação de não atendimento	Você pode configurar o sistema, de modo que ele envie mensagens de notificação quando a quantidade não for atendida.

Vantagens

O sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne proporciona melhorias operacionais que ajudam você a gerenciar o suprimento, aprimorar o atendimento ao cliente e diminuir os custos administrativos.

A tabela a seguir categoriza, por área operacional, as vantagens de se utilizar o sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne:

Área Operacional	Vantagem
Gerenciamento de Suprimento	• Priorização das linhas de pedidos de vendas. Os critérios de priorização de linhas de pedidos de venda determinam como o estoque é atribuído, melhorando a capacidade de gerenciamento do suprimento dos itens. • Atribuição de estoque de acordo com as regras de nível de serviço e prioridade. • Atribuição de quantidades parciais com base nos níveis de estoque. • Cancelamento de quantidades de saldo em aberto. • Cada linha do pedido de vendas pode seguir um percurso diferente no ciclo de atendimento de pedidos. • As regras de atendimento permitem atribuições de estoque com base em pontuação da linha do pedido de vendas e em níveis de estoque de segurança dos itens. • O aumento da flexibilidade das atribuições do estoque permite um gerenciamento mais eficaz dos itens de suprimento limitado.
Atendimento ao Cliente	• Melhoria nos índices de atendimento de pedido e linha para clientes prioritários. A pontuação cria a capacidade de classificar por prioridade as linhas do pedido de vendas do cliente, com base em cinco fatores. • Imposição dos níveis de serviço desejados. • Redução de pedidos atrasados para clientes prioritários. • Redução de pedidos não atendidos e vendas perdidas. • Rastreamento dos motivos da substituição das regras de nível de serviço padrão. • Aumento da satisfação do cliente, diminuindo os pedidos não atendidos e as vendas perdidas decorrentes de disponibilidade em estoque. • Aumento da satisfação do cliente em decorrência da flexibilidade de verificação interativa de atribuições de estoque para as linhas de pedido de vendas de itens de estoque, assim como kits pai. • Imposição de informações de nível de serviço durante o ciclo de atendimento do pedido de vendas. • Aumento da satisfação do cliente em decorrência da discussão proativa sobre o status do atendimento do pedido.
Custos Administrativos	• Imposição automática de índices de atendimento. • Redução de taxas de penalidade e multas pesadas. • Cancelamento de saldos em aberto baseado automaticamente em regras. • Redução dos custos de transporte pela imposição do número de liberações (envios). • Agilidade nas tarefas administrativas, ao se manter o controle central sobre as informações de nível de serviço e a integração das regras no ciclo de atendimento de pedido de vendas, reduzindo os valores gastos com taxas de penalidade decorrentes de não conformidade.

Processo de Negócios do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne 9.02

Este diagrama ilustra o processo de negócios do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne:

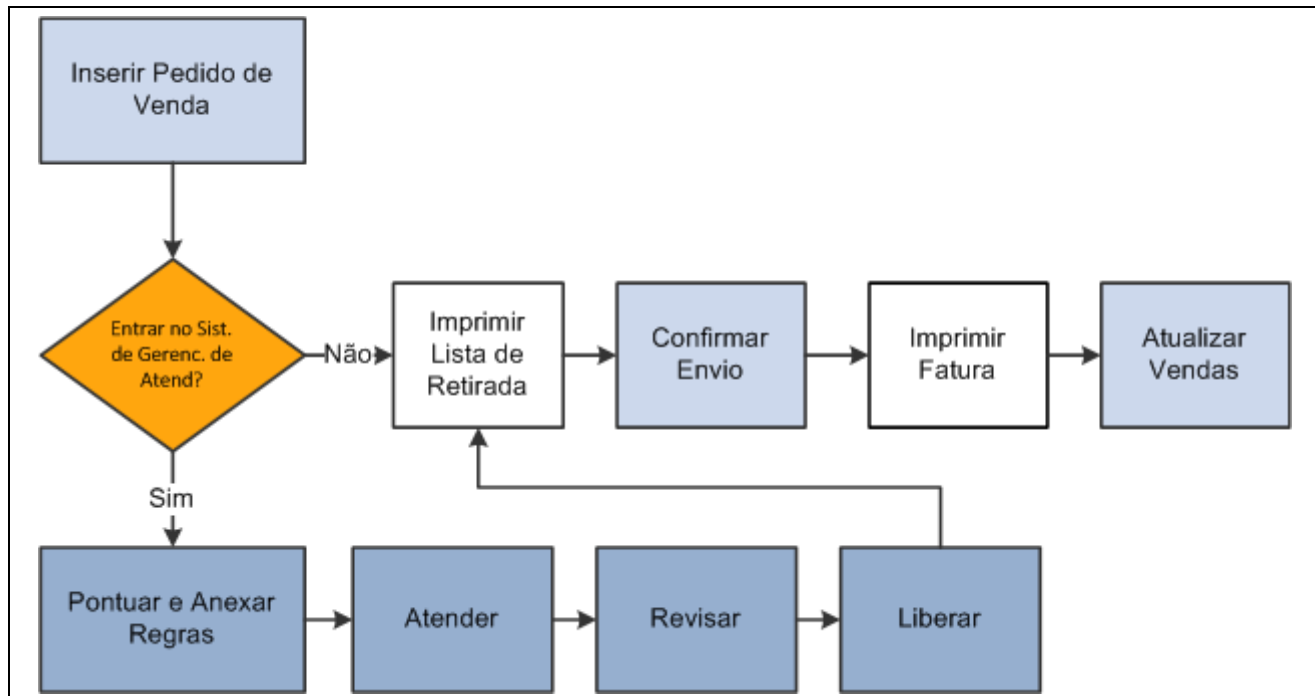


Diagrama que mostra o processo de negócios do Gerenciamento de Atendimento

O processo de gerenciamento de pedido de vendas padrão inclui cinco etapas básicas:

1. Inserir pedidos de venda.
2. Imprimir listas de retirada.
3. Confirmar envios.
4. Imprimir faturas.
5. Atualizar vendas.

Normalmente, quando você insere um pedido de venda, o sistema executa uma verificação de disponibilidade e, em seguida, reserva os itens no estoque. Como a verificação de disponibilidade de itens ocorre durante a entrada do pedido de venda, o sistema reserva o estoque utilizando um modelo "first-in, first-served" (primeiro a entrar, primeiro a ser atendido). O sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne permite que você ignore a verificação de disponibilidade na entrada do pedido de vendas e crie reservas temporárias em relação ao estoque. O processo de atendimento é totalmente integrado ao processo de gerenciamento de pedido de venda, sem afetar os processos posteriores dos pedidos de venda.

O processo de atendimento também tem cinco etapas:

1. Seleção. Com base na configuração de preferência avançada 41 (Entrada de Atendimento), o sistema determina se uma linha do pedido de vendas entra no processo de atendimento. Tipo de documento, item, grupo do item, cliente e grupo do cliente são alguns fatores que ajudam a determinar se o sistema insere uma linha do pedido de vendas no processo de atendimento.

Observação: O sistema não insere todas as linhas dos pedidos no processo de atendimento, a menos que você configure esse recurso na preferência avançada 41.

2. Regras de pontuação e anexo. Você pode atribuir pontuações às linhas do pedido com base na configuração definida pelo usuário. A pontuação ajuda a determinar a prioridade de atendimento. A pontuação é uma etapa opcional no processo.

O sistema utiliza dois métodos para pontuar pedidos. Você pode configurar as preferências avançadas para calcular pontuações ponderadas ou utilizar a pontuação básica com o objetivo de atribuir a prioridade.

3. Atendimento. Esse processo automático atribui o estoque disponível aos pedidos com base nos critérios de prioridade que você configurou.

O processo de atendimento pode ser iterativo. Você pode executar várias vezes o processo nos mesmos pedidos, até que tenha um plano que deseje implementar.

4. Verificação. Você pode verificar interativamente o plano de atendimento gerado pelo sistema e modificá-lo, se necessário.

5. Liberação. Esse processo em lote transfere as linhas para a próxima etapa no processamento do pedido de vendas (por exemplo, impressão de listas de retirada). O sistema pode notificar uma parte definida pelo usuário, quando as linhas do pedido não forem completamente atendidas.

O sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne deve reduzir significativamente, ou eliminar, os pedidos não atendidos que ocorrem em decorrência de limitação de disponibilidade de itens no estoque. O sistema foi projetado para processar reservas de estoque, antes de enviar os pedidos de vendas ao almoxarifado para seleção e envio. De modo ideal, você deve ter flutuações limitadas na disponibilidade de itens desde o momento em que as linhas do pedido são liberadas do atendimento e processadas pelo almoxarifado.

Integrações do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne 9.02

O sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne integra-se aos seguintes produtos JD Edwards EnterpriseOne:



Diagrama que mostra a integração dos sistemas Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne

O sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne trabalha com outros sistemas de logística e distribuição para garantir que a demanda do cliente seja atendida. Os componentes de suprimento e demanda devem estar equilibrados para garantir que a demanda seja atendida. O segredo do sucesso é a integração e o uso proativo das informações de logística e distribuição.

Cadastro Geral do JD Edwards EnterpriseOne

O sistema Cadastro Geral do JD Edwards EnterpriseOne da Oracle armazena as informações atuais do cliente, como endereço, informações de contato, números de telefone e fax, instruções para faturamento e informações predeterminadas de faturamento e envio.

Demarcação Avançada de Preços do JD Edwards EnterpriseOne

A Demarcação Avançada de Preços do JD Edwards EnterpriseOne permite que você agrupe os clientes e os itens de modo a acomodar diferentes setores de mercado e linhas de produto; você não precisa definir ajustes para cada item ou cliente. Você pode definir os grupos de preço por clientes, itens, grupos de clientes ou grupos de itens. Você também pode identificar os clientes como Referência de Vendas, Referência de Envio ou Cadastros pai.

Interface de Dados do JD Edwards EnterpriseOne para Intercâmbio Eletrônico de Dados

O sistema Interface de Dados para Intercâmbio Eletrônico de Dados (EDI) do JD Edwards EnterpriseOne (código 47) atua como uma área de armazenamento local para entrada e saída de dados do sistema JD Edwards EnterpriseOne. Além de intercambiar os dados de EDI, você pode utilizar essa interface de dados para fins de comércio eletrônico e interoperabilidade geral, quando uma interface baseada em arquivo atender aos requisitos de negócios.

Execução da Programação de Demanda do JD Edwards EnterpriseOne

Você utiliza o sistema Programação de Demanda do JD Edwards EnterpriseOne para gerenciar os requisitos das programações de envio e produção entre os clientes e os fornecedores. Os requisitos de demanda planejada ou fixa permitem que você receba, interprete, valide ou preveja as informações de pedido líquido para envios e comunique automaticamente os detalhes de envio ao fornecedor ou cliente. O sistema interpreta e recebe as informações usando os documentos EDI que são transmitidos dos clientes aos fornecedores e, em seguida, preenche as tabelas apropriadas de programação de demanda para criação de registros, pedidos de vendas e previsões. Você configura o sistema de programação de demanda para gerenciar todas essas informações.

Gerenciamento de Estoque do JD Edwards EnterpriseOne

O sistema Gerenciamento de Estoque do JD Edwards EnterpriseOne da Oracle armazena as informações do item provenientes dos sistemas Gerenciamento de Atendimento, Gerenciamento do Pedido de Vendas, Compras, Manufatura e Gerenciamento de Cadeia de Suprimento do JD Edwards da Oracle. O Gerenciamento de Estoque do JD Edwards EnterpriseOne também armazena custos e quantidades de vendas e compras disponíveis por local, bem como rastreia suspensões para locais dos quais os itens não devem ser vendidos. Qualquer alteração na avaliação de estoque, nas variações de contagem ou na movimentação atualiza o razão geral.

Gerenciamento de Pedidos de Vendas do JD Edwards EnterpriseOne

Você pode melhorar o atendimento ao cliente utilizando o sistema Gerenciamento de Pedidos de Vendas do JD Edwards EnterpriseOne para criar modelos de pedidos e pedidos recorrentes ou em aberto. Além disso, esse sistema inclui o suporte adicional de atendimento ao cliente por meio de exibições on-line que fornecem:

- Pedido pertinente, estoque, transporte e informações financeiras.
- Lucratividade líquida de uma linha de produtos quando promoções, descontos e bonificações forem aplicados.

Gerenciamento de Transporte do JD Edwards EnterpriseOne

Você pode integrar os sistemas Gerenciamento de Pedidos de Vendas do JD Edwards EnterpriseOne e Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards com o sistema Gerenciamento de Transporte do JD Edwards EnterpriseOne da Oracle para proporcionar a funcionalidade de transportadora e envio.

Gerenciamento de Almoxarifado do JD Edwards EnterpriseOne

O Gerenciamento de Almoxarifado do JD Edwards EnterpriseOne é parte integrante dos processos de manufatura e distribuição. Ele trabalha em conjunto com outros sistemas JD Edwards EnterpriseOne para gerenciar o estoque e os produtos produzidos e enviados pelas empresas.

Implementação do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne

Esta seção lista as etapas necessárias para implementar globalmente o sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne, especificamente para vendas e aplicação.

Outras Fontes de Informação

Na fase de planejamento da implementação, beneficie-se com todas as fontes de informação da Oracle, inclusive dos manuais de instalação e informações para soluções de problemas. Uma lista completa desses recursos pode ser conferida no prefácio de *Sobre Estes PeopleBooks* ou *Sobre Esta Documentação*, com informações sobre onde encontrar a versão mais atual de cada recurso.

Ao determinar quais atualizações eletrônicas de software (ESUs) devem ser instaladas para o Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne, use o EnterpriseOne and World Change Assistant. O EnterpriseOne and World Change Assistant, uma ferramenta baseada em Java, reduz em 75% ou mais o tempo necessário para pesquisa e download de ESUs, além de permitir a instalação de várias ESUs simultaneamente.

Etapas de Implementação Global

Esta tabela lista as etapas de implementação global propostas para o Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne:

Etapa	Referência
1. Configuração dos códigos definidos pelo usuário (UDCs).	<i>EnterpriseOne Tools 8.98 System Administration Guide</i>
2. Configuração de empresas, padrões de data fiscal e unidades de negócios.	
3. Definição dos próximos números.	
4. Configuração de contas e plano de contas.	
5. Configuração de constantes de Contabilidade Geral.	
6. Configuração de processamento de várias moedas, incluindo códigos de moedas e taxas de câmbio.	
7. Configuração de regras do tipo de razão geral.	
8. Inclusão de registros do cadastro geral.	
9. Configuração de informações de estoque como constantes de filial/fábrica, impressoras e locais predeterminados, AAls de manufatura e distribuição e tipos de documentos.	
10. Configuração de calendários de chão de fábrica.	
11. Configuração das regras de atividade de pedido.	

Etapas de Implementação Específicas para Vendas

Esta tabela lista as etapas de implementação necessárias para a utilização dos sistemas Gerenciamento de Pedidos de Vendas e Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne:

Etapas	Referência
1. Configuração de UDCs para o Gerenciamento de Pedidos de Vendas do JD Edwards EnterpriseOne.	
2. Configuração de constantes.	
3. Configuração de AAIs para o Gerenciamento de Pedidos de Vendas do JD Edwards EnterpriseOne.	
4. Configuração de informações de comissão.	
5. (Opcional) Criação de modelos de pedido.	
6. Configuração de informações de suspensão de pedidos.	
7. (Opcional) Configuração das informações de self-service.	
8. Configuração das instruções de faturamento do cliente.	
9. Configuração das informações de conformidade com o UCC 128.	
10. Configuração dos preços base, estruturas de demarcação de preço base, grupos de preços complexos e ajustes de preço padrão.	
11. Configuração dos valores predeterminados para autorização de devolução de material e autorizações de devolução de material.	
12. Configuração das preferências básicas e avançadas.	

Etapas de Implementação Específicas para Aplicativo

Esta tabela lista as etapas de implementação necessárias para o sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne:

Etapas	Referência
1. Ativação do sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne.	<u>Capítulo 2, "Configuração do Sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne," Ativação do Sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne, página 11</u>
2. Configuração do Gerenciamento de Atendimento (preferência avançada 41).	<u>Capítulo 2, "Configuração do Sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne," Configuração dos Valores de Detalhes de Preferência para a Entrada de Atendimento (41).. página 20</u>
3. (Opcional) Configuração das regras de atendimento.	<u>Capítulo 6, "Processamento de Atendimento Automático," Configuração das Regras de Atendimento, página 80</u>

Etapas	Referência
4. (Opcional) Configuração das regras de nível de serviço.	<u>Capítulo 5, "Configuração e Processamento de Regras de Nível de Serviço," Configuração de Regras de Nível de Serviço, página 55</u>
5. (Opcional) Configuração da pontuação de preferência avançada.	<u>Capítulo 4, "Pontuação das Linhas de Detalhes de Pedido," Configuração dos Detalhes de Pontuação de Preferência Avançada, página 44</u>
6. (Opcional) Configuração da pontuação básica.	<u>Capítulo 4, "Pontuação das Linhas de Detalhes de Pedido," Configuração de Informações de Pontuação Básica, página 49</u>
7. (Opcional) Configuração das regras de arredondamento.	<u>Capítulo 6, "Processamento de Atendimento Automático," Configuração do Arredondamento de Atendimento, página 84</u>
8. (Opcional) Configuração da notificação de mensagem.	<u>Capítulo 8, "Liberação do Atendimento das Linhas do Pedido," Configuração das Notificações de Mensagem de Atendimento, página 104</u>

CAPÍTULO 2

Configuração do Sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne

Este capítulo fornece uma visão geral da configuração do sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne e apresenta:

- A ativação do sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne.
- A execução da Configuração do Gerenciamento de Atendimento (R4277706).
- A configuração das preferências avançadas do Gerenciamento de Atendimento.

Conceitos Básicos da Configuração do Sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne

Antes de utilizar o Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne, você precisa definir informações que o sistema utilizará durante o processamento do atendimento. A configuração do sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne permite que você configure o sistema de acordo com as necessidades do seu negócio e defina valores predeterminados que podem poupar tempo ao processar as transações. A configuração inicial tem três etapas:

1. Execução do programa Configuração do Gerenciamento de Atendimento (R4277706).
2. Ativação do sistema Gerenciamento de Atendimento utilizando o programa Controle do Sistema OneWorld (P99410).
3. Configuração das preferências avançadas do Gerenciamento de Atendimento.

Ativação do Sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne

Esta seção fornece uma visão geral e discute: .

- A inserção de dados de configuração no sistema JD Edwards EnterpriseOne.
- A ativação do Gerenciamento de Atendimento.

Conceitos Básicos da Ativação do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne

Antes de utilizar o sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne, você deve ativá-lo no JD Edwards EnterpriseOne. Após a ativação, o sistema cria os links entre os sistemas Gerenciamento de Pedidos de Vendas, Gerenciamento de Estoque, Gerenciamento de Transporte, Gerenciamento de Almoxarifado e Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne. Especificamente, quando você cria um pedido de vendas, o sistema inicia um processamento de pedidos de acordo com a configuração desses sistemas variados.

Inserção de Dados de Configuração no Sistema JD Edwards EnterpriseOne.

Você deve executar o programa Configuração de Gerenciamento de Atendimento (R4277706) para inserir registros de configuração de dados na tabela Definição de Valores de Preferência (F40711) e a tabela Arquivo de Controle do Sistema OneWorld (F99410). Se o sistema não puder inserir dados nas respectivas tabelas, pois a preferência já existe, ele exibirá uma mensagem de erro no documento PDF.

Configuração de Registros de Dados de Preferências Avançadas

Quando você executa o programa Configuração do Gerenciamento de Atendimento, o sistema insere registros de dados de configuração de cinco tipos de preferências avançadas na tabela Definição de Valores de Preferência (F40711).

Os registros de dados contêm campos direcionadores e de retorno necessários para o processamento do atendimento. Por exemplo, a preferência de Gerenciamento de Atendimento (41) utiliza o campo Tipo de Documento (DCTO) como um direcionador para determinar se o sistema considera um pedido de vendas para o processamento de atendimento. Se o tipo de documento estiver configurado na preferência, então o sistema retornará um valor ao campo Em Atendimento (ALLOC) na tabela Detalhes do Pedido de Vendas (F4211). O campo ALLOC deve ser preenchido com 1 (Sim) para que o sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne processe a linha do pedido de vendas.

Esta tabela lista os campos direcionadores e de retorno de cada preferência avançada:

Tipo de Preferência Avançada	Descrição	Campos Direcionadores	Campos de Retorno
41	Gerenciamento de Atendimento	Tipo de Pedido (DCTO)	Indicador do Processo de Alocação (ALLOC)
42	Prioridade do Tipo de Pedido	Tipo de Pedido (DCTO)	Prioridade do Tipo de Pedido (OTPRIO)
43	Prioridade do Tipo de Linha	Tipo de Linha (LNTY)	Prioridade do Tipo de Linha (LTPRIO)

Tipo de Preferência Avançada	Descrição	Campos Direcionadores	Campos de Retorno
44	Prioridade de Vencimento da Data Solicitada		Vencimento em Dias da Data Solicitada (OADAYS) Prioridade de Vencimento da Data Solicitada (OAPRIO)
45	Atendimento de Arredondamento	A Transação é Igual à Primária (FMTRPR) Unidade de Negócios (MCU)	Regra de Arredondamento de Atendimento (FMRUND)

Configuração do Registro de Dados da Tabela Arquivo de Controle do Sistema OneWorld

Quando você executa o programa Configuração do Gerenciamento de Atendimento, o sistema também insere um único registro de dados de configuração na tabela Arquivo de Controle do Sistema OneWorld (F99410). O sistema utiliza o item de dados SY42W para ativar o sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne.

Este exemplo mostra um registro de dados de configuração que o sistema incluiu na tabela Arquivo de Controle do Sistema OneWorld:

The screenshot shows the Oracle JD Edwards EnterpriseOne interface. The title bar reads "ORACLE® JD EDWARDS ENTERPRISEONE". Below it, the browser title is "Navegador de Dados - V99410A [OneWorld System Control - All Columns]". The interface includes a search bar with "Procurar", "Fechar", and "Ferramentas (T)" buttons. A "Consulta" dropdown is set to "=". Below this, a table titled "Registros 1 - 1" displays a single record. The table has columns: "Sequência Exibição", "It. Dd.", "E M", "Id. Usuário", "Data Atualz.", "Id. do Programa", and "Id. Est. Trabalho". The record values are: "SY42W", "SY42W", "1", "ADVALIN", "10/15/2010", "EP99410", and "DNB2DE".

Sequência Exibição	It. Dd.	E M	Id. Usuário	Data Atualz.	Id. do Programa	Id. Est. Trabalho
	SY42W	1	ADVALIN	10/15/2010	EP99410	DNB2DE

Exemplo de registro de dados da tabela Arquivo de Controle do Sistema OneWorld

Observação: Inicialmente, o campo Módulo Existe fica em branco até você ativar o sistema Gerenciamento de Atendimento.

Tela Utilizada para Ativar o Gerenciamento de Atendimento

Observação: Após executar o programa Configuração do Gerenciamento de Atendimento, você deve acessar o programa Controle do Sistema EnterpriseOne (P99410) para ativar o sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne.

Nome da Tela	Id. da Tela	Navegação	Uso
Controle do Sistema EnterpriseOne - Revisão	W99410B	Digite <i>P99410</i> no campo Acesso Rápido e clique no botão Ir. Na tela Acesso ao Controle do Sistema EnterpriseOne, localize e selecione o item de dados SY42W. Selecione <i>Sim</i> para ativar o Gerenciamento de Atendimento.	Ativação do Gerenciamento de Atendimento.

Ativação do Gerenciamento de Atendimento

Acesse a tela Controle do Sistema EnterpriseOne - Revisão.

Tela Controle do Sistema EnterpriseOne - Revisão

Execução do Programa Configuração do Gerenciamento de Atendimento (R4277706)

Esta seção aborda como executar o programa Configuração do Gerenciamento de Atendimento.

Execução da Configuração do Gerenciamento de Atendimento

Para executar o programa Configuração do Gerenciamento de Atendimento:

1. Digite *BV* no campo Acesso Rápido e acesse a tela Acesso a Versões em Lote - Versões Disponíveis.
2. Digite *R4277706* no campo Aplicativo em Lote e clique em Procurar.
3. Selecione e execute a versão XJDE0001.

Observação: Este programa não tem opções de processamento.

Configuração de Preferências Avançadas do Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne

Esta seção fornece uma visão geral das preferências avançadas e discute como:

- Configurar as definições de preferência.
- Configurar as programações de preferência.
- Configurar os detalhes de preferência.
- Configurar os valores dos detalhes de preferência para a Entrada de Atendimento (41).

Conceitos Básicos das Preferências Avançadas

Você pode utilizar as preferências avançadas para atender a requisitos de negócios complexos por meio da configuração do modo pelo qual o sistema processa os pedidos de vendas. As preferências avançadas permitem que você utilize grupos de clientes e itens complexos. O sistema processa os grupos complexos de acordo com as definições de código de categoria, de modo similar à Demarcação Avançada de Preços do JD Edwards EnterpriseOne.

As preferências avançadas utilizam um único conjunto de tabelas de aplicativos e definição, simplificando a configuração e a manutenção. A utilização das preferências avançadas consiste na configuração de um ou mais nomes, ou tipos, de preferência, de uma programação de preferência e de detalhes de preferência. Ao configurar uma preferência avançada, você identifica campos direcionadores específicos que serão substituídos pela preferência durante o processamento de um pedido específico. Você especifica os campos direcionadores, bem como os campos de valor de retorno.

Você pode criar uma programação de preferência predeterminada na tela Constantes do Sistema, utilizada pelo sistema para determinar as preferências. Como opção, você pode substituir a programação de preferência predeterminada inserindo uma programação de preferência alternativa nas opções de processamento do programa Entrada de Pedidos de Vendas (P4210).

O sistema identifica qualquer preferência que não esteja definida na programação de preferência avançada predeterminada ou alternativa utilizando a configuração de preferência básica. Portanto, o sistema permite que você configure preferências básicas e avançadas e identifique-as conforme a definição das preferências.

Tipos de Preferência Avançada

Um tipo, ou nome, da preferência é o perfil criado para que uma substituição específica forneça o processamento de pedido predeterminado. O tipo de preferência normalmente corresponde à finalidade da preferência.

Ao configurar um tipo de preferência, você atribui uma hierarquia de preferência. A hierarquia de preferência permite que você configure uma preferência para um item específico, grupo de itens, cliente, grupo de clientes ou uma combinação deles.

Na preferência avançada, várias preferências básicas foram reunidas em uma única preferência avançada. Um exemplo de preferência avançada reunida é a preferência Valores Predeterminados de Detalhes do Pedido. A preferência Valores Predeterminados de Detalhes do Pedido contém um número de preferências básicas, incluindo Condições de Pagamento, Unidade de Medida de Demarcação de Preço, Unidade de Negócios de Receita e Utilização Final. A combinação de preferências básicas em uma preferência avançada simplifica o tempo de configuração e otimiza o tempo de processamento do sistema.

Programações de Preferência Avançada

Uma programação de preferência contém um ou mais tipos de preferência e gerencia o modo pelo qual o sistema processa as preferências. Na programação, você especifica a sequência em que o sistema processa as preferências. Você também pode especificar as datas de vigência de uma programação.

Você deve definir os tipos de preferências e preencher os detalhes da preferência de cada programação.

Detalhes de Preferência Avançada

Você define os detalhes de preferência avançada ao incluir os tipos de preferência nas programações de preferências. Especificamente, os detalhes são campos direcionadores e de valor de retorno. Os campos direcionadores dependem da hierarquia de preferências, conforme definido nos tipos de preferência. Os campos de valor de retorno são especificações de processamento definidas pelo usuário.

Os detalhes de preferência avançada podem incluir grupos, números de clientes e itens, quebras de nível de quantidade e unidades de medida. O sistema utiliza os detalhes que você define para identificar o processamento de instruções específicas, necessárias aos requisitos de negócios.

Processamento de Preferência Avançada

O processamento de preferência avançada se baseia em uma programação de preferência. A programação de preferência consiste em um ou mais nomes ou tipos de preferência. Cada programação também pode conter detalhes adicionais e valores específicos, de acordo com a necessidade de processamento dos pedidos pelo sistema.

O sistema valida a programação identificada nas constantes do sistema. Essa programação determina quais preferências o sistema identifica durante o processamento do pedido. Se você definir o programa Entrada de Pedidos de Vendas (P4210) guia Preferências da opção de processamento Substituir Programação para Preferências Avançadas com o objetivo de substituir a programação especificada nas constantes do sistema, o sistema utilizará a programação especificada para aquela versão do programa Entrada de Pedidos de Vendas. O sistema utiliza a programação para procurar os nomes, ou tipos, de preferência apropriados a serem processados.

O sistema utiliza o programa Tipo de Ajuste de Preço (P4071) para validar a forma pela qual você identificou a preferência. O sistema leva em consideração a hierarquia de preferências que você configurou, além do tipo de preferência. O sistema também determina se irá atualizar os registros de históricos de preferências ou processar as quebras de nível por quantidade.

Em seguida, o sistema utiliza os detalhes que você configurou para a preferência. Os detalhes incluem grupos, números de clientes e itens, quebras de nível de quantidade e unidades de medida. Os detalhes que o sistema utiliza neste momento também incluem os campos direcionadores e de valor de retorno específicos que você define no tipo de preferência.

Esta tabela lista a sequência em que o sistema processa as preferências avançadas:

Sequência	Informações de Preferência	Programa ou Campos
1	Tipos de preferência especificados na programação de preferência avançada.	P4070 - Revisão de Programação de Preferências Avançadas
2	Especificações do tipo de preferência como: - Hierarquia. - Quebras de nível de quantidade. - Grupos complexos.	P4071 - Revisão do Nome de Preferências Avançadas

Sequência	Informações de Preferência	Programa ou Campos
3	Detalhes de preferência baseados em: - Hierarquia de preferências. - Cliente, grupo de item, ou ambos, conforme definido no tipo de preferência.	P4072 - Revisão dos Detalhes de Preferências Avançadas
4	Campos direcionadores	Campos direcionadores e valor de retorno conforme especificado em P4072.

Telas Utilizadas para Configurar Preferências Avançadas do Gerenciamento de Atendimento

Nome da Tela	Id. da Tela	Navegação	Uso
Revisão de Definição de Preferência	W4071A	Preferências Avançadas (G40311), Revisão do Nome de Preferências Avançadas Clique em Incluir na tela Acesso a Tipos de Preferência.	Configuração de definições de preferência.
Revisão da Programação de Preferência	W4070C	Preferências Avançadas (G40311), Revisão de Programação de Preferências Avançadas Clique em Incluir na tela Acesso às Programações de Preferência.	Configuração das programações de preferência.
Revisão dos Detalhes de Preferência	W4072A	Preferências Avançadas (G40311), Revisão dos Detalhes de Preferências Avançadas Procure um Nome de Preferência e clique em Incluir na tela Acesso aos Detalhes de Preferência. Selecione a combinação apropriada e clique em Selecionar na tela Seleção de Hierarquia de Preferências.	Configuração dos detalhes de preferência.
Revisão dos Valores de Preferência	W4072D	Selecione uma linha e Detalhes de Preferência no menu Linha.	Configuração dos valores de detalhes de preferência.

Configuração das Definições de Preferência

Acesse a tela Revisão de Definição de Preferências.

ORACLE JD EDWARDS ENTERPRISEONE Financial/Distribution Company [JPY900] Logout

Revisão de Nomes de Preferências Avançadas - Revisão de Definição de Preferências

OK Cancelar (L) Tela (F) Ferramentas (T)

Controles de Ajuste

Nome Preferência: ALLOC Preferência de Atendimento:

Opções

Grupos

Grupo Itens: Grupo de Clientes:

Especificações de Preferências

Hierarquia de Preferências: PH Hier. de Preços

Tipo Preferência Avançada: 41 Entrada de Atendimento

Tipo de Quebra de Nível

☒ Quebra de Nível de Quantidade

Opções de Preferências

☐ Histórico de Preferências

☐ Ativar Gr. Produtos - Avançado

Tela Revisão de Definição de Preferências

Grupo de Itens

Digite um código definido pelo usuário (40/PI) que identifica o grupo de preços de estoque de um item.

Os grupos de preços de estoque têm estruturas de demarcação de preço exclusivas que direcionam o sistema a incorporar descontos ou ajustes em itens de pedidos de compra e venda. Os descontos e ajustes baseiam-se na quantidade, valor em dólar ou peso do item pedido. Ao atribuir um grupo de preço a um item, o item assume a mesma estrutura de demarcação de preço definida no grupo de preço de estoque.

Você deve atribuir um grupo de preço de estoque a um fornecedor ou cliente, além do item, para que o sistema calcule interativamente os descontos e ajustes nos pedidos de venda e compra.

Grupo de Clientes

Digite o código definido pelo usuário (40/PC) que identifica um grupo de clientes. Você pode agrupar os clientes com características similares, como demarcação de preço comparável.

Hierarquia de Preferências

Digite o código definido pelo usuário (UDC) do 40/PR para identificar um tipo de preferência ou uma hierarquia de ajuste de preço. Ao definir hierarquias, você identifica cada tabela com este código. Posteriormente, ao criar ajustes, você utiliza este código para identificar a hierarquia que deve ser seguida pelo sistema em relação ao ajuste.

Quebra de Nível de Quantidade

Selecione esta opção para indicar que você deseja quebras de nível na tabela Detalhes de Ajuste de Preço (F4072). Você pode definir três tipos de quebras de nível:

- **Quantidade.** O sistema determina o ajuste correto de acordo com a quantidade solicitada no pedido de vendas. Você pode configurar quebras de ajuste diferentes para unidades de medida diferentes.
- **Peso.** O sistema utiliza o peso atribuído ao item da linha de detalhes do pedido de vendas para determinar a quebra de nível de ajuste correta.
- **Valor.** O sistema utiliza o valor estendido na linha de detalhes do pedido de vendas para determinar a quebra de nível de ajuste correta. Se você ativar a conversão de moeda, o sistema armazenará e exibirá todas as quebras de nível de valor de acordo com os decimais flutuantes do código da moeda.

Se você selecionar a opção Nenhum, o sistema utilizará os recursos de preferência avançada para determinar a quebra de nível de ajuste correta. Utilize esta opção apenas se optar pelas preferências avançadas.

Tipo de Preferência Avançada

Digite um UDC de 40/AP para especificar como o sistema processa a preferência avançada definida.

Configuração das Programações de Preferência

Acesse a tela Revisão de Programação de Preferência.

ORACLE® JD EDWARDS ENTERPRISEONE Financial/Distribution Company [JPY900] Logout

Revisão de Progr. de Preferências Avançadas - Revisão de Programação Preferência

OK Excluir (D) Cancelar (L) Tela (F) Linha (R) Ferramentas (T)

Programação Preferência ADVDPREF Progr. Avanç. de Preferências

Registros 1 - 6 Customizar Grade

	Nº Seq.	Nome Preferência	Descr	Data de Vigência	Data Vencto.	Grupo Itens	Grupo de Clientes	Hierarq Pref.	S M	Ajustar Quant. a Pagar
☐	10	ALLOC	Preferência de Atendimento	04/29/2005	12/31/2015			PH	0	0
☐	20	INVCOMIT	Reserva de Estoque	10/13/2010	12/31/2040					
☐	30	RDPRI	Prioridade da Validade de Pedid...	10/04/2010	10/04/2040			PH	0	0
☐	40	OPTRIO	Prioridade dos Tipos de Pedido	10/04/2010	10/04/2040			PH	0	0
☐	50	LTPRIO	Prioridade de Tipo de Linha	10/15/2010	12/31/2040			08	0	0

Tela Revisão de Programação de Preferência

Programação de Preferência

Digite um UDC de 40/AS para identificar uma programação de preço e ajuste. Uma programação de preço e ajuste contém um ou mais tipos de ajuste que podem ser aplicados a um cliente ou item. O sistema aplica os ajustes na sequência que você especificar na programação. Você vincula os clientes a uma programação de preço e ajuste por meio das instruções de faturamento do cliente. Quando você insere um pedido de vendas, o sistema copia a programação anexada ao endereço de venda no cabeçalho do pedido. Você pode substituir essa programação no nível da linha de detalhe.

Nome da Preferência

Digite um UDC de 40/TY para identificar uma definição de ajuste. Você define ajustes no programa Definição de Preferências (P4071).

Configuração dos Detalhes de Preferência

Acesse a tela Revisão de Detalhe de Preferência.

ORACLE® JD EDWARDS ENTERPRISEONE

Financial/Distribution Company [JPY900]

Logout

Revisão de Detalhes de Preferências Avançadas - Revisão de Detalhe de Preferência

OK Excluir (D) Cancelar (L) Linha (R) Tela (F) Ferramentas (T)

Nome da Preferência

ALLOC

Preferência de Atendimento

Registros 1 - 3 Customizar Grade

☐	☐	Data de Vigência	Data Vencto.
☐	☐	10/04/2010	10/04/2014
☐	☐	07/10/2006	12/31/2015

Tela Revisão de Detalhe de Preferência

Nome da Preferência

Digite um UDC de 40/AS para identificar uma definição de ajuste. Você define os ajustes nos Nomes de Ajuste de Preço.

Configuração dos Valores de Detalhes de Preferência para a Entrada de Atendimento (41).

Acesse a tela Revisão dos Valores de Preferência.

ORACLE® JD EDWARDS ENTERPRISEONE

Financial/Distribution Company [JPY900]

Logout

Revisão de Detalhes de Preferências Avançadas - Revisão de Valores de Preferências

OK Excluir (D) Cancelar (L) Ferramentas (T)

Nome da Preferência

ALLOC

Preferência de Atendimento

Tipo Preferência Avançado

41

Entrada de Atendimento

Registros 1 - 5 Customizar Grade

☐	☐	Seqüência	Tp Or	Em Atendimento
☐	☐	10,00	SO	1
☐	☐	20,00	S8	1
☐	☐	30,00	S4	1
☐	☐	40,00	ST	1

Tela Revisão dos Valores de Preferência da Entrada de Atendimento (41)

Seqüência

Digite um número que especifica a seqüência de informações.

Tp. Ped.(tipo de pedido)

Digite um UDC de 00/DT para identificar o tipo de documento a ser processado pela preferência. O campo de tipo de documento (DCTO) na tabela Detalhes de Pedidos de Vendas (F4211) é o direcionador que determina se a linha insere o processo de gerenciamento de atendimento.

Em Atendimento

Indica se o sistema sinaliza uma linha de detalhes de pedidos de vendas para o processo de gerenciamento de atendimento. O sistema retorna e armazena esse valor na tabela Detalhes de Pedidos de Vendas (F4211). O sistema pode identificar a preferência quando você insere um pedido de vendas ou executa o programa Processamento em Lote de Entrada de Atendimento (R4277704). O sistema não executa a verificação de disponibilidade durante a entrada do pedido e armazena a quantidade do pedido no campo Quantidade Futura Reservada (SONE) da linha de detalhes. O sistema realiza uma reserva temporária das quantidades utilizando os processos de atendimento. Os valores são:

1: O sistema seleciona a linha do pedido que passará pelo processo de atendimento.

0: O sistema não seleciona a linha do pedido que passará pelo processo de atendimento.

CAPÍTULO 3

Entrada de Pedidos no Processamento de Atendimento

Este capítulo fornece uma visão geral do processamento de pedidos de vendas com o sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne e aborda como:

- Configurar a Entrada de Pedidos de Vendas (P4210) para processar pedidos de atendimento.
- Executar o programa Processamento em Lote de Entrada de Atendimento (R4277704).

Conceitos Básicos do Processamento de Pedidos de Vendas com o Sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne

Esta seção aborda:

- O processamento de atendimento durante a entrada de pedidos de vendas.
- O processamento de atendimento e o Gerenciamento de Estoque do JD Edwards EnterpriseOne.
- O processamento de atendimento e a Execução de Programação de Demanda do JD Edwards EnterpriseOne.
- O processamento de atendimento e o Gerenciamento de Transporte do JD Edwards EnterpriseOne.
- O processamento de atendimento e o Gerenciamento de Almoxarifado do JD Edwards EnterpriseOne.
- O processamento de atendimento e o Gerenciamento de Transporte da Oracle.

Processamento de Atendimento Durante a Entrada de Pedidos de Vendas

Esta seção aborda como o processamento de atendimento funciona durante a entrada de pedidos de vendas.

Regras de Atividade de Pedido

Os status de pedidos de vendas e outras regras de atividade de pedido comandam os processos que podem ser realizados nas linhas dos pedidos de vendas. Você pode configurar um novo código de status nas regras de atividade do pedido, para representar a etapa de processamento de atendimento. A etapa deve acontecer após a Entrada de Pedidos de Vendas (520) e antes da Impressão de Listas de Retirada (540). Se você utilizar outros processos entre essas duas etapas, como o processamento de aprovação ou em almoxarifado, precisará certificar-se de que a etapa de atendimento esteja corretamente sequenciada.

Os programas de Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne utilizam as opções de processamento para melhorar os códigos de status, de maneira similar aos programas de Gerenciamento de Pedidos de Vendas do JD Edwards EnterpriseOne.

Processamento de Reserva

O sistema não verifica a disponibilidade ou o estoque de reserva temporária das linhas dos pedidos de vendas que entram no processo de atendimento.

O sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne não processa linhas de reserva definitiva. Se você digitar uma localização ou número de lote em uma linha de detalhes durante a entrada de pedidos de vendas, o sistema emitirá um erro crítico.

Um pedido que entra em reserva futura, como está fora da janela de data de reserva (nas configurações de constantes de filial/fábrica), é denominado funcionalidade *futura verdadeira* ou reserva de pedido *futura verdadeira*. Esta distinção é necessária para que haja distinção entre a quantidade do pedido que vai para a reserva futura devido à janela de data de reserva e a quantidade do pedido que vai para reserva futura da preferência avançada 41. O sistema Gerenciamento de Atendimento foi projetado para substituir o sistema de pedido futuro verdadeiro. Se tanto a janela de data de reserva quanto a preferência avançada 41 estiverem ativas no momento da entrada de pedido, o sistema avaliará a preferência avançada 41, que tem prioridade sobre qualquer consideração da janela de data de reserva. Você pode simular a funcionalidade de janela de data de reserva no sistema Gerenciamento de Atendimento utilizando a preferência de pontuação de data de validade solicitada para criar uma pontuação que esteja fora de qualquer faixa aceita pelos processos de atendimento, até que ela consiga estar dentro de uma janela de reserva especificada. Você pode executar o programa Entrada de Atendimento (R4277704) para incluir as linhas de pedido com reserva futura verdadeira existentes no sistema Gerenciamento de Atendimento.

As linhas do pedido com reserva futura podem entrar no processo de atendimento por meio do programa Processamento em Lotes de Entrada de Atendimento (R4277704). Quando a linha entra em reserva temporária utilizando o processo de atendimento, a quantidade também entra em reserva temporária e não é mais uma reserva futura, independentemente do valor no campo Reserva Específica (Dias) do programa Constantes de Filial/Fábrica (P41001).

O sistema armazena a quantidade do pedido no campo Quantidade Futura Reservada (SONE) para as linhas do pedido de vendas que passam pelo processo de atendimento. A quantidade no campo não é considerada uma reserva futura *verdadeira*. O sistema também inclui o número 1 no campo Em Atendimento (ALLOC) da tabela Detalhes de Pedidos de Vendas (F4211), indicando que a linha do pedido está em processo de atendimento. Quando a linha do pedido é incluída no processo de atendimento, o sistema transfere a quantidade do campo Quantidade Enviada (SOQS) para o campo Quantidade Futura Reservada; nenhuma quantidade estará presente nos campos Quantidade Pedida Não Atendida (SOBK) ou Quantidade Cancelada (SOCN). O sistema permite que você altere as quantidades nesses campos. A quantidade no pedido de vendas é transferida do campo Quantidade Futura Reservada para o campo Quantidade Enviada utilizando os programas Processamento de Atendimento Automático e Bancada de Atendimento. O sistema não permite que o programa Recontabilização de Pedidos de Vendas Ativos (R42995) transfira os pedidos de atendimento para a reserva temporária.

Exclusões de Gerenciamento de Atendimento

O sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne não processa os tipos de pedidos de vendas ou itens de linha a seguir:

- Itens configurados e seus componentes.
- Itens não estocados.
- Pedidos em aberto.
- Pedidos de cotação.

- Pedidos de envio direto.
- Pedidos de crédito.
- Pedidos entre companhias.
- Pedidos inseridos no processamento de gerenciamento de almoxarifado.
- Pedidos projetados para solicitação.
- Pedidos que geram uma ordem de serviço.
- Pedidos que geram um pedido de compras. Os pedidos de transferência podem ser incluídos no atendimento, dependendo de como você configura a preferência avançada Entrada de Atendimento.
- Pedidos com quantidades que já foram liberadas do status existente.
- Pedidos com quantidades de estoque que são consideradas reserva definitiva.
- Linhas canceladas ou não atendidas, de forma completa ou parcial.
- Kits com componentes processados individualmente
- Linhas de pedido qualificadas de promessas de atendimento de pedido.

Se o sistema determina que uma linha do pedido está qualificada para ser incluída no sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne, o sistema validará a substituição de próximo status que você definiu nas opções de processamento. Se a substituição de próximo status for inválida, o sistema definirá um erro e não aceitará a linha do pedido no sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne. Se o próximo status for válido, o sistema:

- Atualizará o próximo status para substituição de próximo status.
- Definirá o campo Em Atendimento para *1* em F4211, com a finalidade de indicar que a linha está em processo de atendimento.
- Definirá o status de Atendimento para *10* (Inserido).
- Transferirá a quantidade para envio do campo Quantidade Enviada (SOQS) para o campo Quantidade Futura (SONE).
- Anexará regras de nível de serviço conforme as opções de processamento.
- Avaliará a preferência de reserva de estoque.
- Removerá qualquer identificação de plano de atendimento anterior.
- Calculará o saldo de quantidades duplas.
- Pontuará o pedido, se estiver definido nas opções de processamento.
- Preencherá o campo Companhia do Cadastro de Clientes (CMCO) com a companhia que está no cadastro de clientes.

Após incluir os pedidos no processo de atendimento, o sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards permite que você revise as linhas do pedido de vendas. Você pode:

- Revisar as datas (apenas a Data de Solicitação afeta o atendimento).
- Alterar a filial/fábrica na linha de detalhes.
- Cancelar linhas.
- Aumentar ou diminuir as quantidades do pedido.

Se você alterar a quantidade do pedido em uma linha do pedido de vendas, o sistema deverá reavaliar a porcentagem de atendimento mínima da regra do nível de serviço relacionada à linha e ao pedido, e definir os indicadores de cumprimento de requisito apropriados.

- Repor ou substituir um item.
- Colocar um pedido em suspenso.

Após colocar um pedido em suspenso, o sistema interrompe todos os processamentos de atendimento para aquele pedido, até que ele seja liberado.

- Substituir as informações da regra de nível de serviço:
 - Substituir as porcentagens de atendimento de linhas e pedidos.
 - Inserir códigos de motivo de substituição.
 - Atualizar o indicador de cancelamento.
- Dividir linhas.

Quando o sistema divide uma linha em decorrência do uso do programa Liberar do Atendimento (R4277703), o sistema determina as informações da regra de nível de serviço da nova linha.

Quando o sistema divide uma linha fora do processo de atendimento (de lista de retiradas, confirmação de envio etc), o sistema também copia a regra de nível de serviço. Em seguida, você pode executar o programa Processamento em Lote de Entrada de Atendimento (R4277704) na linha dividida para incluir a linha no processamento de atendimento e estabelecer uma nova regra de nível de serviço, se necessário.

Quando você faz alterações, o sistema consulta o estado de atendimento da linha e as quantidades das reservas, se necessário. Dependendo das alterações realizadas nas linhas do pedido de vendas, o sistema define o indicador de avaliação necessário para demonstrar que os percentuais de atendimento de pedido e de linha precisam ser reavaliados.

Processamento em Lote de Entrada de Atendimento

Você pode executar o programa Processamento em Lote de Entrada de Atendimento (R4277704) para incluir as linhas do pedido de vendas no processo de atendimento. O sistema avalia apenas as linhas do pedido que não estejam atualmente no processo de atendimento. Durante o processo em lote, o sistema avalia a preferência avançada Entrada de Atendimento de cada linha do pedido com base na seleção de dados. O sistema envia uma mensagem de erro relacionada a qualquer linha do pedido que ele não processar. A mensagem de erro indica o motivo pelo qual o sistema não aceita as linhas do pedido no sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne.

Processamento de Atendimento e Gerenciamento de Estoque do JD Edwards EnterpriseOne

Esta seção discute como o processamento de atendimento acessa:

- Cálculos de disponibilidade.
- Itens de unidade de medida dupla.
- Pedidos de reserva futura.
- Preferência de reserva de estoque,
- Itens do kit.
- Promessa de atendimento de pedido.
- Envios parciais.

Cálculos de Disponibilidade

Você define a disponibilidade de cada filial no programa Constantes de Filial/Fábrica (P41001). Você decide quais quantidades são subtraídas e adicionadas à quantidade existente para calcular a quantidade disponível. No sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne, a Oracle recomenda que você:

- Subtraia as quantidades de reserva temporária. O sistema utiliza a quantidade disponível para determinar o limite de preenchimento de estoque para as linhas do pedido de vendas. Quando o sistema Gerenciamento de Atendimento faz uma reserva temporária das linhas do pedido de vendas; você deve subtrair as reservas temporárias do saldo existente para manter a precisão da disponibilidade.
- Subtraia as quantidades de reserva definitiva. O sistema utiliza a quantidade disponível para determinar o limite de atribuição do estoque para as linhas de pedido de vendas. Se você não utilizar as reservas definitivas no seu sistema, não será necessário subtraí-las do saldo existente.
- Não subtraia as quantidades de reserva futura. O sistema utiliza a quantidade disponível para determinar o limite de preenchimento de estoque para as linhas do pedido de vendas. O sistema Gerenciamento de Atendimento insere a quantidade do pedido no grupo de reservas futuras, antes de processar o pedido. Se você subtrair as reservas futuras do saldo existente, não terá as quantidades de disponibilidade precisas durante o processo de atendimento.
- Não subtraia o estoque de segurança. O sistema utiliza as regras de atendimento para determinar a quantidade de estoque em suspenso, quando você as utiliza para gerenciar os níveis de estoque com o programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701).
 - Se você subtrair o estoque de segurança do saldo existente, deve configurar uma linha com um valor zero no campo Porcentagem do Estoque de Segurança do programa Configuração de Regras de Atendimento (P4277720).
 - O gráfico no programa Bancada de Atendimento (P4277701) não exibirá o nível do estoque de segurança se a quantidade for subtraída do saldo existente.

O campo Verificação de Disponibilidade no registro Cadastro de Itens (F4102) não influencia os itens que passam pelo processo de atendimento. Os programas Processamento de Atendimento Automático e Bancada de Atendimento realizam uma verificação de disponibilidade independentemente da configuração desse campo.

Itens de UM dupla

O sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne processa os pedidos com itens de unidades de medida dupla (UM) utilizando a UM da transação ou a UM secundária. As quantidades processadas se baseiam nas respectivas conversões.

Preferência de Reserva de Estoque

O sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne pode processar linhas do pedido que utilizam a Preferência de Reserva de Estoque. O sistema certifica-se de que a linha do pedido atenda à porcentagem de atendimento especificada na preferência, antes de liberar o pedido do atendimento.

Se o sistema for configurado para realizar o processamento do atendimento durante a entrada do pedido, ele utilizará uma versão alterada da Preferência de Reserva de Estoque, já que não há verificação da disponibilidade no estoque. Portanto, o estoque disponível não pode determinar a filial a ser selecionada na preferência. O sistema não pode dividir linhas de acordo com a porcentagem de atendimento de cada filial/fábrica, pois a disponibilidade de estoque não está sendo verificada. Além disso, em vez de realizar uma reserva definitiva no detalhe de vendas, o sistema mantém uma linha como reserva temporária e estabelece o indicador de que a linha está em processo de atendimento.

Para utilizar a versão alterada da Preferência de Reserva de Estoque, você deve definir apenas uma linha na configuração de preferência. O sistema utiliza a preferência da seguinte maneira:

- Se o campo Porcentagem de Atendimento na linha for igual a zero, o sistema preencherá a filial/fábrica na linha de detalhes do pedido de vendas com a filial de origem da preferência. Isso permite que você realize um atendimento de primeira passagem e atribua o detalhe da filial com base na preferência; por exemplo, a filial mais próxima ao local para envio do cliente.
- Se o campo Unidade de Negócios na linha estiver em branco, o sistema armazenará o valor da porcentagem de atendimento na tabela Detalhes de Pedidos de Vendas (F4211) e validará esse valor durante o processamento de atendimento automático, na bancada de atendimento e durante a liberação do atendimento.
 - Se o campo Unidade de Negócios na linha estiver preenchido, o sistema preencherá a filial/fábrica na linha de detalhe, armazenará o valor da porcentagem de atendimento na tabela Detalhes de Pedidos de Vendas e validará esse valor durante o processamento de atendimento automático, na bancada de atendimento e durante a liberação do atendimento.

Se a preferência for configurada com mais de uma linha, o sistema não armazenará a porcentagem de atendimento na tabela Detalhes de Pedidos de Vendas. Quando essa situação ocorre, as seguintes condições se aplicam:

- Se o campo Porcentagem de Atendimento na primeira linha for igual a zero, o sistema preencherá a filial/fábrica na linha de detalhes do pedido de vendas com a filial de origem da preferência.
- Se o campo Porcentagem de Atendimento na primeira linha for maior do que zero, o sistema não utilizará nenhuma informação da preferência. O sistema não verifica a disponibilidade e, portanto, não pode determinar a linha de preferência a ser aplicada.

Quando você executa o programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701), o sistema valida a porcentagem de atendimento e atribui o estoque de modo a atender aos requisitos de porcentagem de atendimento. Se o sistema não puder atender ao requisito de porcentagem de atendimento, ele atenderá a linha e definirá uma mensagem de aviso. Utilize o programa Bancada de Atendimento (P4277701) para alterar as quantidades de atendimento e confirmar se cada linha atende à porcentagem de atendimento.

Observação: As informações da regra de nível de serviço têm prioridade em relação à porcentagem de atendimento presente nas informações de preferência de Reserva de Estoque.

O sistema não determina a Preferência de Reserva de Estoque para kit pai ou itens de componente.

Itens do Kit

O sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne não utiliza o programa Processamento de Atendimento Automático para atribuir o estoque aos kits. Entretanto, você pode utilizar o programa Bancada de Atendimento para atender interativamente os itens pai do kit. O sistema pontua o pai e atribui essa pontuação a todos os componentes do kit. Quando você localiza e seleciona um kit pai na tela de pesquisa da Bancada de Atendimento, o sistema exibe todos os componentes na tela de edição e os marca com um sinal de menos na grade, desativando assim as linhas do componente. O sistema também exibe uma notificação quando o estoque for disponibilizado para um componente em outra filial, através da colocação de uma marca de seleção verde na linha.

Você também pode utilizar o programa Bancada de Atendimento para realizar as seguintes ações:

- Alteração da quantidade de atendimento no kit pai. O sistema equilibra as quantidades atendidas dos componentes do kit com base na razão pai/filho e atualiza apropriadamente os componentes.
- Alteração da data de entrega prometida do pai.
- Visualização da disponibilidade do item em relação aos componentes, quando você clica na linha da grade.
- Acesso aos programas Resumo de Disponibilidade (P41202) e Suprimento e Demanda (P4021) dos componentes do kit.

Você não pode alterar a filial/fábrica do pai ou de qualquer componente.

Observação: O sistema processa apenas as informações das regras de nível de serviço relacionadas ao item do kit pai.

Consulte [Capítulo 5, "Configuração e Processamento de Regras de Nível de Serviço," página 55](#).

Promessa de Atendimento de Pedido

Quando você cria ou altera detalhes de pedidos de vendas, o sistema Promessa de Atendimento de Pedido calcula uma data prometida para o pedido, considerando os níveis de estoque de pedidos prometidos anteriormente e outros fatores, incluindo:

- Pedidos de vendas prometidas existentes no sistema JD Edwards EnterpriseOne.
- A expectativa de que esses pedidos tenham um status de reserva temporária ou definitiva.
- Aderência às datas prometidas para envio subsequente.

O sistema Gerenciamento de Atendimento gerencia os status de reserva e as datas prometidas subsequentes de envio e, portanto, entra em conflito com o sistema Promessa de Atendimento de Pedido. Consequentemente, as linhas de pedido que entram no sistema Gerenciamento de Atendimento também não podem ser processadas por meio da Promessa de Atendimento de Pedido.

Um pedido de vendas pode incluir itens de Gerenciamento de Atendimento e de Promessa de Atendimento de Pedido.

Envios Parciais

Pode ocorrer o atendimento parcial da linha do pedido de vendas quando você processa os pedidos utilizando os seguintes programas:

- Entrada de Pedidos de Vendas (P4210)
- Bancada de Atendimento (P4277701)
- Processamento de Atendimento Automático (R4277701)

Quando você atende parcialmente uma linha do pedido, o sistema emite um aviso para informar que o sistema Gerenciamento de Atendimento não irá liberar as linhas do pedido até que a porcentagem da linha ou pedido seja atendida, ou que a linha da ordem seja completamente atendida.

O sistema utiliza um aviso simples em vez de um erro grave para preservar as reservas novas e temporárias existentes. Essa ação é crítica, pois permite que o sistema:

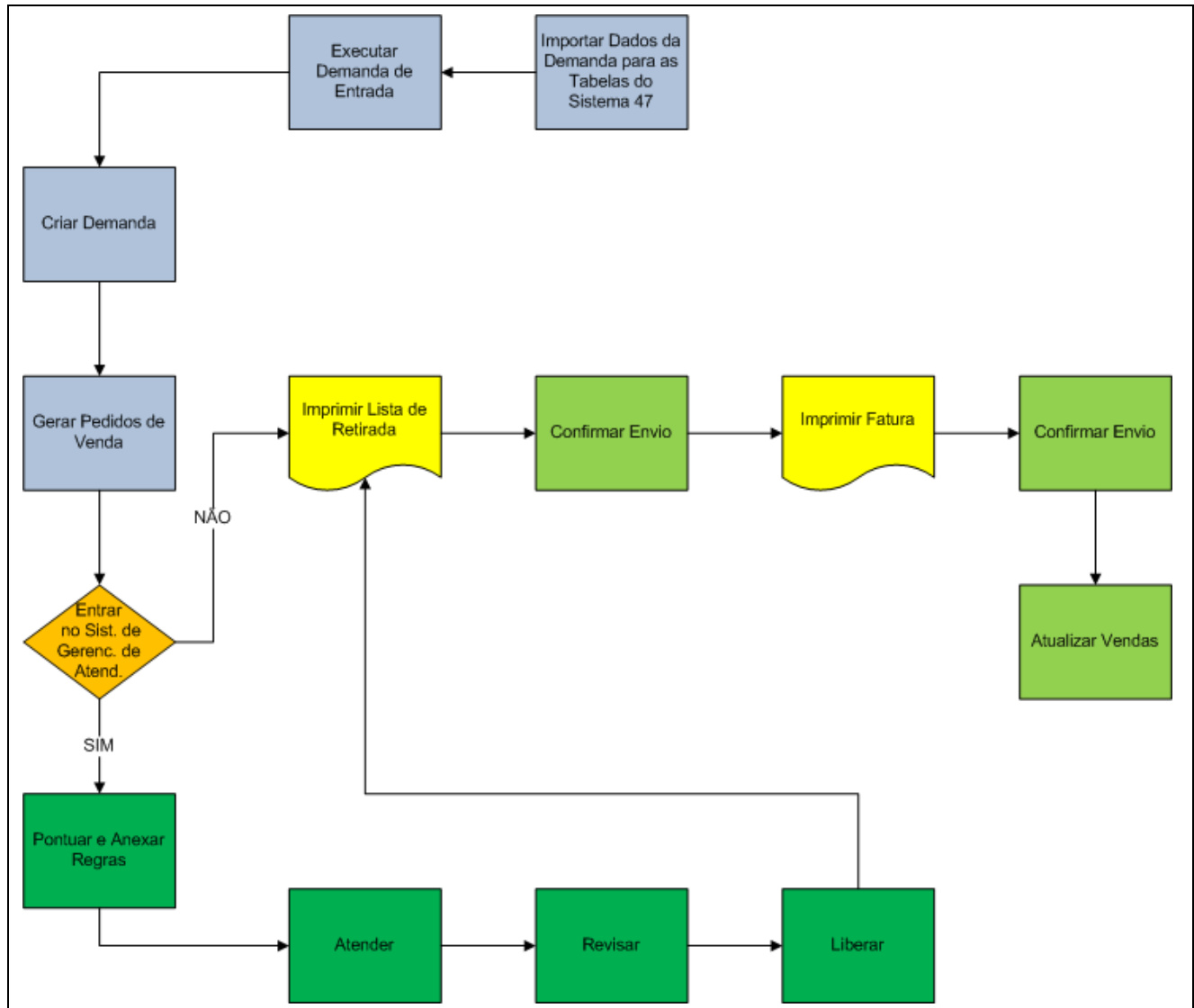
- Suspenda temporariamente o estoque em um pedido, até que ele possa incluir mais estoque.
- Evite que pedidos de menor prioridade sejam atendidos, antes dos pedidos com maior prioridade.

O programa Liberar do Atendimento (R4277703) não divide linhas atendidas parcialmente atendidas, nas seguintes ocasiões:

- O cliente não permite envios parciais.
- A porcentagem real atendida não atende ou ultrapassa a porcentagem a ser atendida (determinada pela preferência de reserva do estoque) ou as porcentagens de atendimento em nível de serviço correspondentes.

Processamento de Atendimento e Execução da Programação de Demanda do JD Edwards EnterpriseOne

O sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne processa os pedidos de vendas que são processados pelo sistema Execução de Programação de Demanda do JD Edwards EnterpriseOne. O diagrama a seguir ilustra o processo:



Processamento de Atendimento e Execução de Programação de Demanda do JD Edwards EnterpriseOne

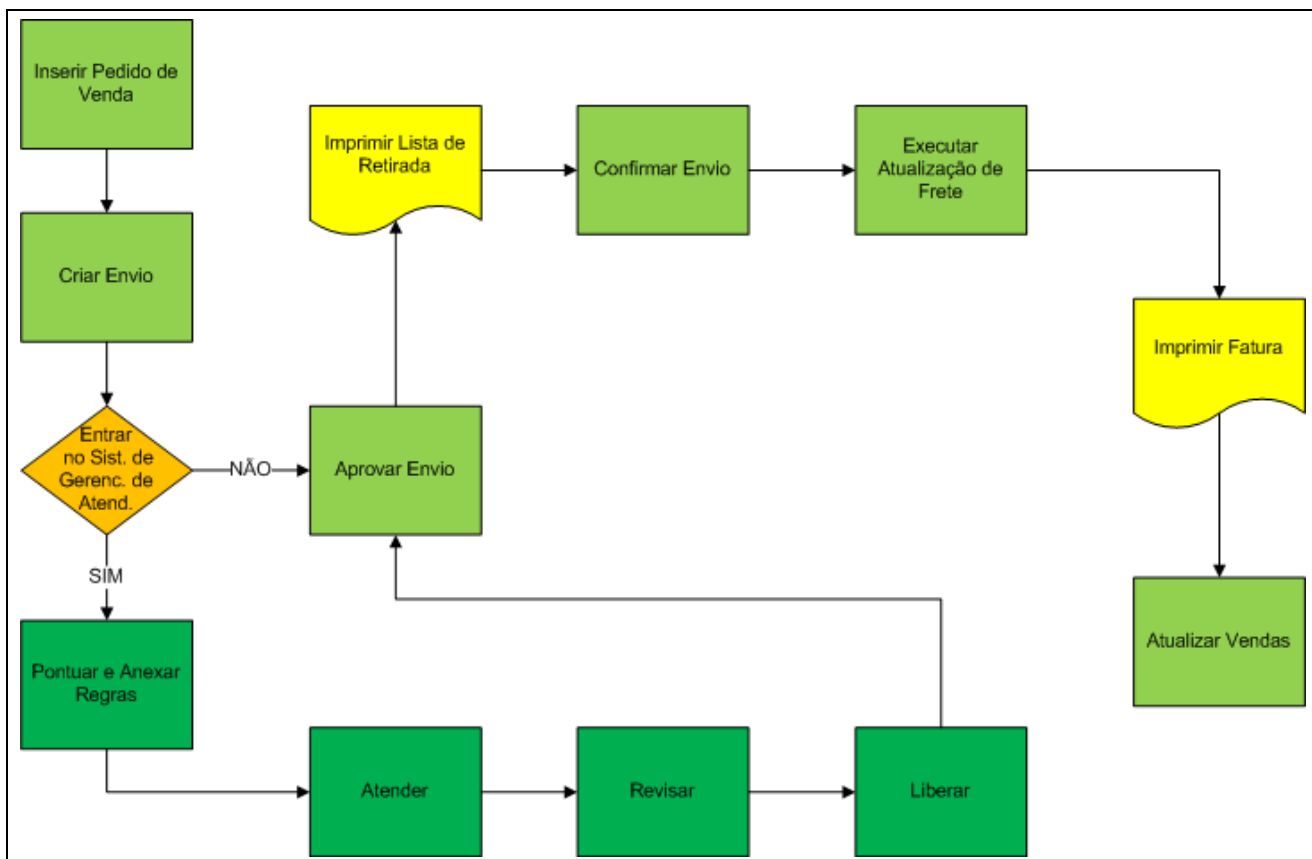
Normalmente, a sequência de eventos é realizada na seguinte forma:

1. Recebimento de demanda nas tabelas do sistema 47.
2. Execução do programa Edição/Atualização de Demanda de Entrada EDI (R47171) para atualizar a demanda de entrada.
3. Execução do programa Criação de Programação de Demanda (R40R010) para gerar pedidos de vendas.
O sistema inclui os pedidos no sistema Gerenciamento de Atendimento. Em seguida, você executa as tarefas no atendimento para processar as linhas dos pedidos de vendas.
4. Criação de envios para atender a demanda.

5. Criação de conhecimentos de embarque para os pedidos.
6. Confirmação do envio dos pedidos.
7. Ajuste da demanda e preenchimento dos novos valores enviados cumulativos nas tabelas Histórico Cumulativo.

Processamento de Atendimento e Gerenciamento de Transporte do JD Edwards EnterpriseOne

O sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne processa os pedidos de vendas que são processados pelo sistema Gerenciamento de Transporte do JD Edwards EnterpriseOne. O diagrama a seguir ilustra o processo:



Processamento de Atendimento e Gerenciamento de Transporte do software JD Edwards EnterpriseOne

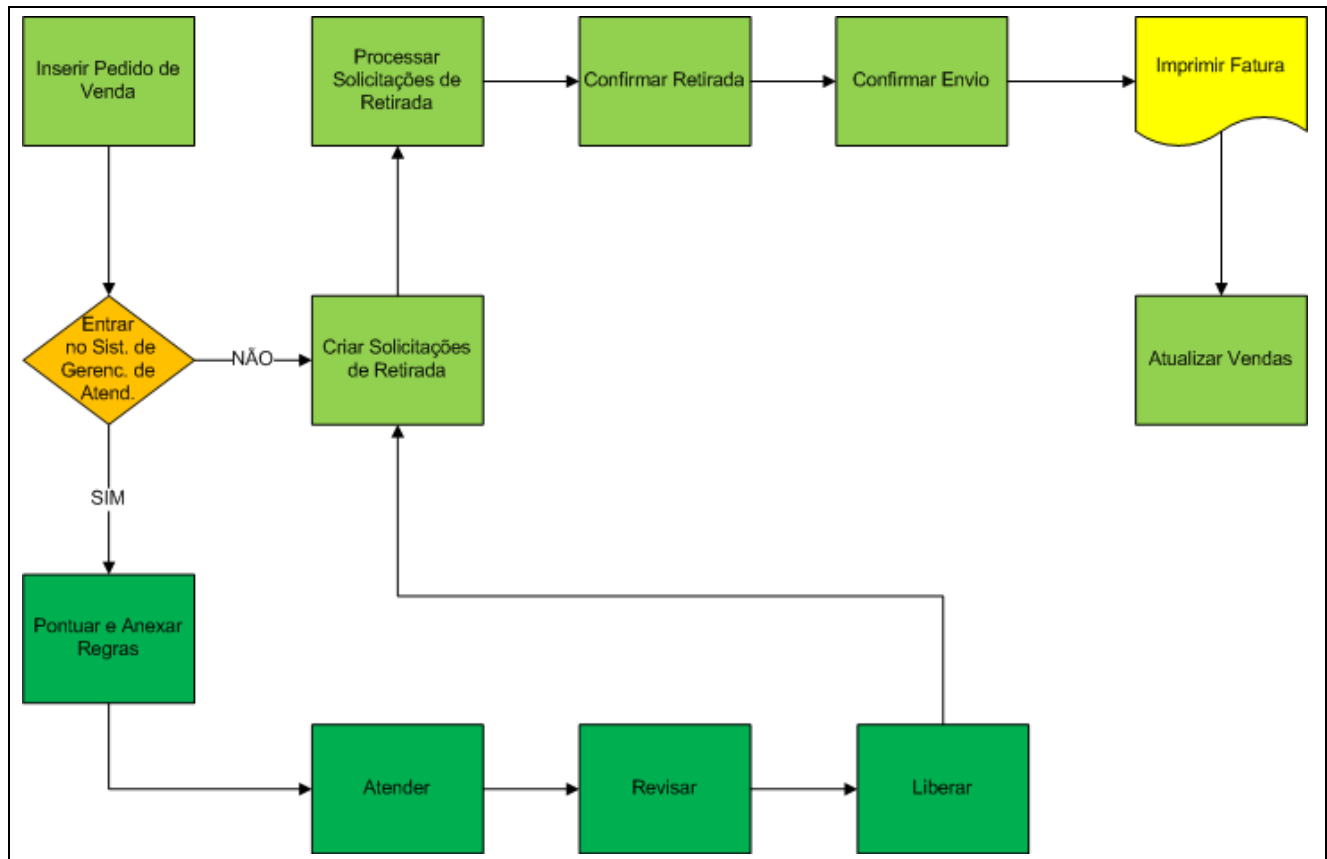
Normalmente, a sequência de eventos é realizada da seguinte forma:

1. Entrada do pedido de vendas.
2. O sistema Gerenciamento de Transporte cria os envios.
3. O sistema determina se irá incluir as linhas do pedido de vendas no processamento de atendimento.
Quando as linhas do pedido forem liberadas do atendimento, o sistema ajusta as quantidades de envio, conforme a necessidade, para acomodar envios parciais.
4. Aprovação dos envios.
5. Impressão de listas de retirada.
6. Confirmação de envios.

7. Execução de Atualização de Frete.
8. Impressão de faturas.
9. Atualização das informações de vendas.

Processamento de Atendimento e Gerenciamento de Almoxarifado do JD Edwards EnterpriseOne

O sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne processa os pedidos de vendas antes da entrada no sistema Gerenciamento de Almoxarifado do JD Edwards EnterpriseOne. O diagrama a seguir ilustra o processo:



Processamento de Atendimento e Gerenciamento de Almoxarifado do JD Edwards EnterpriseOne

Normalmente, a sequência de eventos é realizada da seguinte forma:

1. Entrada do pedido de vendas.
2. O sistema determina se irá incluir as linhas do pedido de vendas no processamento de atendimento.
3. Após a liberação das linhas de pedido no processamento de atendimento, o sistema Gerenciamento de Almoxarifado cria as solicitações de retirada.

Observação: A opção de processamento Modo de Processamento de Solicitações do almoxarifado deve estar em branco no programa Entrada de Pedidos de Vendas, de modo que as linhas do pedido não sejam incluídas no modo de processamento do almoxarifado antes do atendimento.

4. Processamento das solicitações de retirada.

5. Confirmação das retiradas.
6. Confirmação de envios.
7. Impressão de faturas.
8. Atualização das informações de vendas.

Processamento de Atendimento e Gerenciamento de Transporte da Oracle

O sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne processa pedidos de vendas que passam pelos processos de integração do Gerenciamento de Transporte da Oracle:

1. O sistema JD Edwards EnterpriseOne insere a ordem no processo de atendimento.
2. O sistema JD Edwards EnterpriseOne processa e libera as linhas do pedido de vendas do processo de atendimento.
3. O sistema JD Edwards EnterpriseOne transmite uma solicitação de frete ao sistema Gerenciamento de Transporte da Oracle.
4. O sistema Gerenciamento de Transporte da Oracle transmite uma mensagem de planejamento de transporte ao sistema JD Edwards EnterpriseOne.
5. O sistema JD Edwards EnterpriseOne transmite uma mensagem de confirmação de envio ao sistema Gerenciamento de Transporte da Oracle.
6. O sistema Gerenciamento de Transporte da Oracle transmite uma mensagem de confirmação de transporte ao sistema JD Edwards EnterpriseOne.
7. O sistema JD Edwards EnterpriseOne processa o pedido de vendas.

Configuração da Entrada de Pedidos de Vendas (P4210) para Processar Pedidos de Atendimento

Esta seção aborda as telas e as opções de processamento da entrada de pedidos de vendas.

Telas Utilizadas para Incluir as Informações de Detalhes e Cabeçalho de Pedido de Vendas

Nome da Tela	Id. da Tela	Navegação	Uso
Acesso a Cabeçalhos de Pedidos de Vendas	W4210H	Processamento de Pedidos de Vendas (G4211), Entrada de Cabeçalho de Pedidos	Verifique e selecione os registros ou telas de acesso de cabeçalho de pedidos de vendas para incluir um novo pedido de vendas.
Cabeçalho de Pedidos de Vendas	W4210G	Clique em Incluir na tela Acesso a Cabeçalhos de Pedidos de Vendas para incluir um novo pedido de vendas. Selecione um registro na tela Acesso a Cabeçalhos de Pedidos de Vendas e clique em Selecionar para revisar um pedido de vendas existente.	Insira as informações do cabeçalho do pedido de vendas.
Revisão de Detalhes de Pedidos de Vendas	W4210A	Clique em OK na tela Cabeçalho de Pedidos de Vendas.	Insira as informações do item de pedido de vendas. Insira as informações da linha predeterminada. Verifique a UM secundária e as informações de quantidade dos itens apropriados. Substitua o custo e preço predeterminados ou altere os valores para zero.
Consulta ao Serviço de Atendimento ao Cliente	W4210E	Processamento de Pedido de Vendas (G4211), Detalhes de Pedidos de Vendas	Verifique e selecione os registros de detalhes de pedidos de vendas.
Consulta/Substituição de Regras de Nível de Serviço	W4277711A	Selecione um registro na tela Consulta ao Serviço de Atendimento ao Cliente e clique em Selecionar. Selecione um registro na tela Revisão de Detalhes de Pedidos de Vendas. Selecione Regras de Nível de Serviço no menu Linha.	Verifique e substitua as regras de nível de serviço. Consulte Capítulo 5, "Configuração e Processamento de Regras de Nível de Serviço," página 55.

Configuração das Opções de Processamento para Entrada de Pedidos de Vendas (P4210)

Utilize estas opções de processamento para processar os pedidos de venda por meio do processo de atendimento.

Reserva

- 1. Verificar Disponibilidade** Especifique se o sistema irá verificar a quantidade disponível dos itens solicitados. Os valores são:
- Em branco: ignorar a verificação de disponibilidade
- 1: ativar, notificar, definir como pedido não atendido ou cancelar
- 2: ativar, notificar, mas não definir como pedido não atendido ou cancelar
- Se o processamento de atendimento estiver ativo durante a entrada do pedido de vendas, o sistema não utilizará essa opção de processamento. Se todos os seus itens forem incluídos no processo de atendimento, você poderá deixar essa opção de processamento em branco.
- Os programas Processamento de Atendimento Automático e Bancada de Atendimento realizam uma verificação de disponibilidade independentemente da configuração desta opção de processamento.
- 2. Reservar para Quantidade 1 ou 2** Indica os grupos genéricos para os quais o sistema reserva as quantidades. Os valores são:
- Em branco: não reservar quantidades para os grupos, Outra Quantidade 1 ou 2
- 1: reservar quantidades para a Quantidade 1
- 2: reservar quantidades para a Quantidade 2
- Deixe essa opção de processamento em branco no Gerenciamento de Atendimento. O sistema Gerenciamento de Atendimento armazena quantidades não atendidas no grupo de quantidade futura e quantidades atendidas no grupo de reserva temporária.
- 4. Incluir o Grupo de Status de Lote Permitido para validar** Inclua um nome de grupo de lote para processar os lotes cujo código de status está definido no nome de grupo de lote especificado. O nome do grupo de lote é uma lista, definida pelo usuário, de códigos de status de lote não vazios permitidos.
- O sistema utiliza o valor dessa opção de processamento quando as linhas do pedido de vendas são processadas pelo programa Processamento de Atendimento Automático.

Observação: Essa opção permite que o sistema aumente a disponibilidade dos status de lote permitidos durante o processamento de atendimento automático.

Versões

- 26. Pontuação de Gerenciamento de Atendimento (R4277702)** Indica a versão do programa Processamento em Lote de Pontuação do Pedido de Vendas (R4277702) que o sistema executa para calcular a pontuação do pedido, quando você ativa a opção de processamento Cálculo de Pontuação do Pedido na guia Gerenciamento de Atendimento. Se o campo for deixado em branco, o sistema executará a versão XJDE0001.
- 28. Processador de Regras de Nível de Serviço (R4277705)** Indica a versão do programa Atualização de Regras de Nível de Serviço (R4277705) que o sistema executa para determinar as regras de nível de serviço quando você insere pedidos de vendas ou altera a filial/fábrica na linha do pedido de vendas. Você deve ativar a opção de processamento Determinar

Regras de Nível de Serviço na guia Gerenciamento de Atendimento. Se o campo for deixado em branco, o sistema executará a versão XJDE0001.

Preferência

2. Preferência de Reserva de Estoque

Especifica se você deseja que a preferência de reserva de estoque opere de modo independente de outro processamento de preferência.

A reserva de estoque é utilizada para especificar se cada linha do pedido deve ser atendida em uma ou mais filiais/fábricas com base no cliente, grupo de clientes, item ou grupo de itens. Você pode especificar a filial/fábricas das quais deseja enviar os produtos, determinar a porcentagem do pedido que deve existir na filial/fábrica antes de a quantidade ser atendida na filial/fábrica, ou especificar o modo de transporte e as informações da transportadora na linha de detalhes de vendas. Os valores são:

Em branco: o sistema não utiliza a preferência de reserva de estoque.

1: utilizar o processamento de preferência de reserva de estoque apenas para pedidos atuais. O sistema realiza uma preferência de reserva de estoque apenas nos pedidos que estiverem dentro da janela de reserva da filial/fábrica no cabeçalho. Pedidos que estiverem fora dessa janela são submetidos à reserva futura para a filial/fábrica no cabeçalho.

2: utilizar o processamento de preferência de reserva do estoque em todos os pedidos. O sistema realiza a preferência de reserva de estoque em todos os pedidos, independentemente da janela de reserva da filial/fábrica no cabeçalho.

Observação: O sistema utiliza uma versão alterada de Preferências de Reserva de Estoque para as linhas do pedido inseridas no processo de atendimento, durante a entrada de pedidos de vendas.

3. Substituição de Programação para Preferências Avançadas

Utilize essa opção de processamento se você estiver utilizando a função Preferências Avançadas e quiser especificar uma programação de substituição de preferência a ser utilizada pelo sistema, em vez da programação de preferência predeterminada definida nas constantes do sistema. Se estiver utilizando a opção Preferências Avançadas, essa programação controla o processamento de preferências.

Observação: Utilize o programa Revisão de Programação de Preferências Avançadas (P4070) no menu Preferências Avançadas (G40311) para modificar as programações de preferências. A preferência Entrada de Atendimento deve ser configurada na programação para que as linhas do pedido sejam incluídas no processo de atendimento, durante a entrada de pedidos. O sistema avalia a preferência apenas quando há inclusão de pedidos de venda. Se você alterar as linhas de pedido de vendas existentes, o sistema não reavaliará a preferência.

Almoxarifado

1. Modo de Processamento de Solicitação

Determina se o sistema irá criar uma solicitação de retirada no sistema Gerenciamento de Almoxarifado. Os valores são:

Em branco: o sistema não gera solicitações de retirada

1: o sistema somente gera solicitações

2: o sistema gera solicitações e cria a solicitação de retirada por meio do subsistema

Observação: Deixe essa opção de processamento em branco no Gerenciamento de Atendimento. Se houver uma entrada de pedido de vendas no almoxarifado, as linhas não serão qualificadas para o processamento de atendimento.

Histórico de Auditoria

1. Utilização do Histórico de Auditoria para Alterações de Pedido de Vendas

Especifica se o processo de registro de auditoria será ativado para alterações no pedido de vendas. Os valores são:

Em branco: não ativar registros de auditoria

1: ativar registros de auditoria

Observação: Você pode substituir essa opção de processamento utilizando o campo Ignorar Registros de Auditoria, que está nas Instruções de Faturamento de Clientes. Por exemplo, se você definir essa opção de processamento para 1 e definir a opção Ignorar Registros de Auditoria para o cliente especificado no pedido de vendas, então o sistema não executará os registros de auditoria de nenhum pedido do cliente especificado.

Aviso! O sistema Gerenciamento de Atendimento aceita apenas as opções em branco ou 1.

Se você ativar essa opção e estiver utilizando o sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne, a funcionalidade de registros de auditoria não acessará os programas Processamento de Atendimento Automático (R4277701) e Entrada de Atendimento (R4277704). Entretanto, se você fizer alterações utilizando o programa Bancada de Atendimento (P4277701), o sistema criará um histórico de auditoria na tabela Transação de Histórico de Auditoria (F42420).

2. Código de Motivo necessário para Alterações de Pedido de Vendas

Especifica se haverá necessidade de um código de motivo de revisão para as alterações de pedido de vendas. Os valores são:

Em branco: não requer um código de motivo de revisão

1: requer um código de motivo de revisão

3. Processo de aprovação necessário para as alterações de Pedidos de Vendas

Especifica se haverá necessidade do processo de aprovação para as alterações realizadas no pedido de vendas. A opção de processamento Utilizar Histórico de Auditoria para Alterações de Pedido de Vendas na guia Histórico de Auditoria deve ser definida para 1, de modo que o processo de aprovação seja ativado. Entretanto, você pode ativar os registros de auditoria sem definir a opção de processamento Processo de Aprovação Necessário para as Alterações de Pedido de Vendas. Quando o processo de aprovação for necessário, o sistema não registrará as alterações no pedido. Em vez disso, o sistema manterá os valores originais e suspenderá o pedido. Os novos valores ficam pendentes na tabela Histórico de Auditoria, até que haja uma decisão de aprovação ou rejeição. Os novos valores só serão registrados para o pedido se ele for aprovado. Os valores são:

Em branco: o processo de aprovação não é necessário

I: o processo de aprovação é necessário

Promessa de Atendimento de Pedido

1. Promessa de Atendimento de Pedido

Especifica o modo de promessa de atendimento que o sistema utiliza para prometer uma data de entrega do pedido. Os valores são:

Em branco: não utilizar a promessa de atendimento de pedido.

I: utilizar o modo automático de promessa de atendimento de pedido

Observação: O sistema não utiliza essa opção de processamento para itens que entram no processo de atendimento. Se todos os seus itens forem incluídos no processo de atendimento, você poderá deixar essa opção de processamento em branco.

Gerenciamento de Atendimento

1. Cálculo de Pontuação do Pedido

Especifica se o sistema irá calcular a pontuação do pedido durante a entrada do pedido de vendas, quando o sistema Gerenciamento de Atendimento estiver ativo. Os valores são:

Em branco: não

I: sim

2. Determinação de Regras de Nível de Serviços

Especifica se o sistema irá determinar regras de nível de serviço durante a entrada de pedido de vendas, quando o sistema Gerenciamento de Atendimento estiver ativo. Os valores são:

Em branco: não

I: sim

Execução do Programa Processamento em Lote de Entrada de Atendimento (R4277704)

Esta seção aborda como:

- Executar o programa Processamento em Lote de Entrada de Atendimento.
- Definir as opções de processamento do programa Processamento em Lote de Entrada de Atendimento (R4277704).

Execução do Programa Processamento em Lote de Entrada de Atendimento

Selecione Operações Técnicas e Avançadas de Gerenciamento de Atendimento (G4277730), Processamento em Lote de Entrada de Atendimento.

Definição das Opções de Processamento do programa Processamento em Lote de Entrada de Atendimento (R4277704)

Essas opções de processamento controlam as versões e processamento de substituição do programa Processamento em Lote de Entrada de Atendimento.

Processamento

1. Substituição de Próximo Status

Indica a próxima etapa no processamento do pedido. É necessário configurar um código definido pelo usuário (40/AT) que você especificou nas Regras de Atividade de Pedido com base no tipo e linha do pedido que está sendo usado.

O status de substituição é outra etapa opcional no processo de atendimento. A combinação do status de início e da substituição de próximo status deve ser uma combinação válida de último status/próximo status na tabela Regras de Atividade de Pedido.

Versões

1. Entrada de Pedidos de Vendas (P4210)

Especifica a versão do programa Entrada de Pedidos de Vendas (P4210) a ser utilizada pelo sistema para controlar o processamento das linhas de pedidos de vendas. Se você deixar essa opção de processamento em branco, o sistema utilizará a versão ZJDE0001.

CAPÍTULO 4

Pontuação das Linhas de Detalhes de Pedido

Este capítulo apresenta uma visão geral da pontuação das linhas de detalhes de pedido e descreve como:

- Configurar a prioridade do cliente.
- Configurar os detalhes de pontuação de preferência avançada.
- Configurar as informações de pontuação básica.
- Executar o programa Processamento em Lote de Pontuação do Pedido de Vendas (R4277702)

Conceitos Básicos da Pontuação das Linhas de Detalhes de Pedido

Com o sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne, você pode configurar o sistema para pontuar as linhas de pedido a fim de determinar a prioridade de preenchimento do estoque pelo sistema. O sistema utiliza esses fatores para determinar a pontuação das linhas de pedido:

- Tipo de pedido.
- Tipo da linha do pedido.
- Prioridade de cliente para referência de vendas.
- Dias para a data solicitada.
- Função de negócios personalizada.

O sistema pode atribuir de duas formas uma pontuação para as linhas do pedido:

- Na entrada do pedido, o sistema determina a pontuação, anexando-a na linha do pedido.
- Durante o processo em lote, o sistema atualiza o valor da pontuação de várias linhas do pedido de acordo com a seleção de dados.

O sistema disponibiliza dois métodos para determinar a pontuação em uma linha de pedido:

- Pontuação de pedido de preferência avançada
- Atribuição de pontuação de pedido básico

Observação: A pontuação é uma etapa opcional no processo de atendimento. Por exemplo, você pode atender as linhas do pedido com o estoque com base na data de seleção ou prioridade do cliente. Uma linha de pedido precisa estar presente no processo de atendimento para que seja pontuada pelo sistema.

As funções de negócio personalizadas oferecem a flexibilidade de configurar a lógica de pontuação, sem alterar qualquer código base. O Programa Processamento em Lote de Pontuação do Pedido de Vendas (R4277702) tem a opção de atribuir um fator ponderado à função de negócios personalizada, quando você utiliza as preferências avançadas para calcular a pontuação das linhas do pedido.

Pontuação durante a Entrada de Pedidos de Vendas

Para pontuar linhas do pedido durante a entrada de pedidos, você deve certificar-se de que o sistema Gerenciamento de Atendimento esteja ativo e de que ele processe a preferência Entrada de Atendimento no momento da entrada do pedido. Você também deve definir a opção de processamento Cálculo de Pontuação do Pedido para 1 e incluir a versão na opção de processamento Pontuação de Gerenciamento de Atendimento (R4277702) no programa Entrada de Pedidos de Vendas (P4210).

Se você utilizar as preferências avançadas para pontuar as linhas de detalhes de pedidos de vendas, certifique-se de que elas estejam incluídas na programação de preferência especificada na versão do programa Processamento em Lote de Pontuação do Pedido de Vendas (R4277702).

Se você alterar qualquer fator que determina a pontuação da linha do pedido de vendas, deverá executar o programa Processamento em Lote de Pontuação do Pedido de Vendas (R4277702).

Função de Negócios Personalizada.

As funções de negócio personalizadas oferecem a flexibilidade de configurar a lógica de pontuação adicional, sem alterar qualquer código base no sistema. Você pode utilizar a função de modelo (CustomScoringPriority) no sistema para criar uma função de negócios personalizada.

Se você utilizar as preferências avançadas para pontuar as linhas de detalhes de pedidos de vendas, utilize a opção de processamento do programa Processamento em Lote de Pontuação do Pedido de Vendas para incluir o nome da função personalizada e o fator ponderado no cálculo da pontuação.

Se a pontuação utilizada for básica, inclua o nome da função personalizada no programa Configuração de Pontuação Básica (P4277750).

Configuração da Prioridade do Cliente

Esta seção apresenta uma visão geral da prioridade do cliente e aborda como configurá-la.

Conceitos Básicos da Prioridade do Cliente

Como cada cliente tem necessidades únicas, você pode definir informações para garantir que o sistema processe as transações de acordo com as necessidades e especificações de cada cliente. O programa Cadastro de Clientes (P03013) permite que você controle a prioridade em que cada sistema processa os pedidos de vendas de cada cliente.

Para a pontuação de preferência avançada, o sistema utiliza a prioridade do cliente como um fator de cálculo da pontuação das linhas do pedido de vendas. O sistema multiplica o valor da prioridade do cliente pelo peso encontrado nas opções de processamento do programa Pontuação em Lote de Atendimento.

Para o método de pontuação básica, o sistema utiliza a prioridade do cliente como um dos critérios de recuperação da pontuação da tabela Configuração de Pontuação de Atendimento Básica (F4277750).

Tela Utilizada para Configurar a Prioridade do Cliente

Nome da Tela	Id. da Tela	Navegação	Uso
Informações de Faturamento	W03013E	Configuração de Gerenciamento de Pedidos de Vendas (G4241), Instruções de Faturamento de Clientes Localize e Selecione um cliente na tela Acesso ao Cadastro de Clientes. Na tela Revisão do Cadastro de Clientes, selecione Informações de Faturamento no menu Tela. Na tela Informações de Faturamento, selecione a guia Página 2 de Faturamento.	Defina o código de processamento de prioridade.

Configuração da Prioridade do Cliente

Acesse a tela Informações de Faturamento.

ORACLE® JD EDWARDS ENTERPRISEONE Financial/Distribution Company [UF]

Instruções de Faturamento de Clientes - Informações de Faturamento

OK Cancelar (L) Tela (F) Ferramentas (T)

Nº Cadastro Geral: 4244 Creekside Warehouse

Companhia: 00000

Pág. 1 de Faturamento **Pág. 2 de Faturamento**

Cópias Fatura		Nº da Região		Branco - Região Envio 40/ZN
Cód. Susp. Pedido		Em branco - Cód. Susp. 42/HC	Nº Transp.	
Cód. Prior. Processam.	2		Ajuste na Fatura	Y
UM Exibição de Peso			Cód. Roteiro	
			Em branco-Código de Rota 42/RT	
UM Exibição Volume			Cód. Parada	
			Branco-Código de Parada 42/SP	
Cód. Manuseio Frete			Obj. Neg. Prom. Ped.	

Tela Informações de Faturamento: Guia Página 2 de Faturamento

Código de Processamento de Prioridade

Este campo tem duas funções:

1. Inclua um código que avise ao sistema para lidar com os pedidos do cliente de modo prioritário. Utilize este valor para configurar a impressão de listas de retirada de modo que você possa optar por imprimi-las de modo prioritário. Além disso, você pode sequenciar o relatório de impressão de pedidos não atendidos e o programa de liberação em lote automática com este código para liberar primeiro os pedidos com maior prioridade.
2. Insira um valor que o sistema utiliza como fator de cálculo da pontuação para uma linha do pedido de vendas a ser utilizada no processamento de atendimento. O sistema utiliza um valor numérico no campo Procedimento Especial do UDC H40/PR para determinar a prioridade de pontuação do cliente. Se o valor neste campo não for numérico, o sistema utilizará o zero como um valor de fator.

Configuração dos Detalhes de Pontuação de Preferência Avançada

Esta seção apresenta uma visão geral da pontuação de preferência avançada e aborda como:

- Configurar os valores dos detalhes de preferência para Prioridade de Tipos de Pedido (42).
- Configurar os valores dos detalhes de preferência para Prioridade de Tipo de Linha (43).
- Configurar os valores dos detalhes de preferência para Prioridade de Data de Validade Solicitada (44).

Conceitos Básicos da Pontuação de Preferência Avançada

O método de pontuação de preferência avançada permite que você configure as pontuações de prioridade utilizando a funcionalidade de preferência avançada. O sistema calcula a pontuação das linhas de pedido utilizando os fatores de peso e determina a média ponderada. O sistema calcula a pontuação utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{Pontuação} = [(\text{Prioridade do Tipo de Pedido} \times \text{Porcentagem Ponderada do Tipo de Pedido}) + (\text{Prioridade do Tipo de Linha} \times \text{Porcentagem Ponderada do Tipo de Linha}) + (\text{Prioridade da Data Solicitada} \times \text{Porcentagem Ponderada da Data de Validade Solicitada}) + (\text{Prioridade do Cliente} \times \text{Porcentagem Ponderada do Cliente}) + (\text{Prioridade da Função de Negócios Personalizada} \times \text{Porcentagem Ponderada de Negócios Personalizada})]$$

Cenário: utilização das Preferências Avançadas para as Linhas de Pedido de Pontuação

Neste cenário, você está utilizando as preferências avançadas para pontuar as linhas do pedido durante o processo de atendimento. Esta tabela ilustra as pontuações de prioridade e porcentagens ponderadas que você configurou para os fatores utilizados pelo sistema no cálculo da pontuação de uma linha do pedido:

Pontuações do Tipo de Pedido		Pontuações do Tipo de Linha		Pontuações da Data de Validade Solicitada		Pontuações do Cliente		
Tipo de Pedido	Pont. de Prior.	Tipo de Linha	Pont. de Prior.	Faixa de Dias	Pont. de Prior	Cliente	Código do Proces. da Prior. (H40/PR)	Pont. de Prior
SO	3	S	6	0 – 3 Dias	9	4242	3	4
S4	5	I	4	4 – 10 Dias	7	4243	1	10
SZ	7	U	2	11 – 20 Dias	5	4244	2	7

Percentuais Ponderados

Tipo de Pedido = 25%

Tipo de Linha = 15%

Data de Validade Solicitada = 30%

Cliente = 30%

Cenário: pontuações atribuídas e porcentagens ponderadas

Neste cenário, quanto mais alta a pontuação de prioridade, mais importante é a prioridade para a linha do pedido.

Observação: As porcentagens ponderadas devem ser iguais a 100.

Esta tabela lista os detalhes dos pedidos dos seus clientes:

Cliente	Detalhes
4242	Este cliente tem um pedido com os seguintes detalhes: • O tipo de pedido = S4. • O tipo de linha = S. • O pedido vence em dois dias.
4243	Para este cliente, os detalhes do pedido são os mesmos que os do cliente 4242.
4244	Este cliente tem um pedido com os seguintes detalhes: • O tipo de pedido = SO. • O tipo de linha = I. • O pedido vence em seis dias.

O sistema calcula e compara as pontuações de cada linha do pedido. De acordo com as informações neste cenário, o sistema apresenta os seguintes resultados:

	4242		4243		4244	
	Cálculo	Pontuação Ponderada	Cálculo	Pontuação Ponderada	Cálculo	Pontuação Ponderada
Pontuação do Tipo de Pedido	$5 \times .25 =$	1.25	$5 \times .25 =$	1.25	$3 \times .25 =$	.75
Pontuação do Tipo de Linha	$6 \times .15 =$	.90	$6 \times .15 =$	.90	$4 \times .15 =$	.60
Pontuação da Data de Validade Solicitada	$9 \times .30 =$	2.70	$9 \times .30 =$	2.70	$7 \times .30 =$	2.10
Pontuação do Cliente	$4 \times .30 =$	1.20	$10 \times .30 =$	3.00	$7 \times .30 =$	2.10
TOTAL		6.05		7.85		5.55

Cenário: pontuações calculadas

Como resultado dos cálculos exibidos, o sistema preenche primeiro o estoque para a linha do pedido do cliente 4243, em seguida, do cliente 4242 e, finalmente, do cliente 4244.

Tela Utilizada para Configurar os Detalhes de Pontuação de Preferência Avançada

Nome da Tela	Id. da Tela	Navegação	Uso
Revisão de Valores de Preferências	W4072D	Preferências Avançadas (G40311), Revisão de Detalhes de Preferências Avançadas Na tela Acesso a Detalhes de Preferências, localize e selecione o nome da preferência. Na tela Revisão de Detalhes de Preferência, selecione o registro. Selecione Detalhes de Preferências no menu Linha.	Configuração dos valores dos detalhes de preferência.

Configuração dos Valores dos Detalhes de Preferência para Prioridade de Tipos de Pedido (42)

Acesse a tela Revisão de Valores de Preferências.

Oracle JD EDWARDS ENTERPRISEONE Financial/Distribution Company [JPY900] Logout

Revisão de Progr. de Preferências Avançadas - Revisão de Valores de Preferência

OK Excluir (D) Cancelar (L) Ferramentas (T)

Nome da Preferência: OTPRIO Prioridades de Tipos de Pedido

Tipo Preferência Avançado: 42 Prioridades de Tipos de Pedido

Sequência	Tp Pd	Prior. Tipos de Pedido
10,00	SO	20.000
20,00	S4	40.000
30,00	S8	70.000
40,00	ST	100.000

Tela Revisão de Valores de Preferências para Prioridade de Tipos de Pedido (42)

Sequência

Digite um número que especifique a sequência de informações.

Tpo Ped (tipo de pedido)

Digite um código definido pelo usuário (00/DT) que identifica o tipo de documento a ser processado por essa preferência.

Prioridade de Tipos de Pedido

Digite o valor de prioridade associado ao tipo de pedido que o sistema utiliza como fator para calcular a pontuação da linha do pedido de vendas. O sistema pode calcular essa pontuação na entrada de pedidos de vendas ou por meio de um processo em lote.

Configuração dos Valores dos Detalhes de Preferência para Prioridade de Tipo de Linha (43)

Acesse a tela Revisão de Valores de Preferências.

Oracle JD EDWARDS ENTERPRISEONE Financial/Distribution Company [JPY900] Logout

Revisão de Progr. de Preferências Avançadas - Revisão de Valores de Preferência

OK Excluir (D) Cancelar (L) Ferramentas (T)

Nome da Preferência: LTPRIO Prioridade de Tipo de Linha

Tipo Preferência Avançado: 43 Prioridade de Tipo de Linha

Sequência	Tp Ln	Prior. Tipo de Linha
10,00	S	50.000
20,00	UY	25.000
30,00	I	15.000

Tela Revisão de Valores de Preferências de Prioridade de Tipo de Linha (43)

Sequência

Digite um número que especifique a sequência de informações.

Tp. Lin. (tipo de linha)

Insira um código que controla como o sistema processa linhas em uma transação.

Prioridade de Tipo de Linha

Digite o valor de prioridade associado ao tipo de linha que o sistema utiliza como fator para calcular a pontuação da linha do pedido de vendas. O sistema pode calcular essa pontuação na entrada de pedidos de venda ou por meio de um processo em lote.

Configuração dos Valores dos Detalhes de Preferência para Prioridade da Data de Validade Solicitada (44)

Acesse a tela Revisão de Valores de Preferências.

ORACLE® JD EDWARDS ENTERPRISEONE

Financial/Distribution Company [JPY900] Logout

Revisão de Detalhes de Preferências Avançadas - Revisão de Valores de Preferências

OK Excluir (D) Cancelar (L) Ferramentas (T)

Nome da Preferência

RDAPRIO

Prioridade de Solicitação de Data de Validade

Tipo Preferência Avançada

44

Prioridade da Data de Validade Solicitada

Registros 1 - 7

Customizar Grade

	Sequência	Valid. Ped. em Dias	Prioridade Valid. Ped.
	10,00	-999999	100.000
	20,00	-2	80.000
	30,00	0	75.000
	40,00	5	50.000
	50,00	10	40.000
	60,00	30	10.000

Tela Revisão de Valores de Preferências para Prioridade da Data de Validade Solicitada (44)

Sequência

Digite um número que especifique a sequência de informações.

Observação:

Você deve colocar as informações em uma sequência *ascendente* para garantir que o sistema atribua corretamente a prioridade.

Validade do Pedido em Dias

Digite um valor que representa a validade do pedido em dias. O sistema calcula a validade do pedido em dias, subtraindo a data atual da data da solicitação. O sistema aplica essa regra se esse número for maior ou igual ao número de dias e menor do que o próximo número inicial de dias. O cálculo de validade do pedido em dias inclui todos os dias civis. Digite um valor negativo para especificar quando a data de solicitação estiver no passado. Por exemplo:

Validade do pedido em dias = -99999:

Qualquer pedido com menos do que 99999 dias após a data da solicitação e mais de dois dias após a data da solicitação.

Validade do pedido em dias = -2:

Qualquer pedido um ou dois dias após a data da solicitação.

Validade do pedido em dias = 0:

Qualquer pedido com 0 a 4 dias até a data da solicitação.

Validade do pedido em dias = 5:

Qualquer pedido com 5 a 9 dias até a data da solicitação.

Validade do pedido em dias = 10:

Qualquer pedido com 10 a 29 dias até a data da solicitação.

Prioridade de Validade de Pedidos

Validade do pedido em dias = 30: Qualquer pedido com 30 ou mais dias até a data da solicitação.

Digite o valor de prioridade associado à validade do pedido em dias que o sistema utiliza como fator para calcular a pontuação da linha do pedido de vendas. O sistema pode calcular essa pontuação na entrada de pedidos de venda ou por meio de um processo em lote.

Configuração de Informações de Pontuação Básica

Esta seção apresenta uma visão geral do método de atribuição de pontuação básica e aborda como configurar as informações de pontuação básica.

Conceitos Básicos de Atribuição de Pontuação Básica

O método de atribuição de pontuação básica permite que você utilize o programa Configuração de Pontuação Básica (P4277750) para predefinir a pontuação com base no tipo de pedido, data de validade solicitada, tipo de linha, prioridade do cliente e função de negócios personalizada. Você pode digitar interativamente os dados, bem como importar e exportar os dados. Coloque em sequência ascendente os dados de todos os campos para especificar como o sistema recupera os registros.

Esta tabela exibe a atribuição de pontuação básica:

Tipo de Pedido	Tipo de Linha	Valor da Prioridade do Cliente	Data de Validade Solicitada	Prioridade da Função Pers.	Pontuação de Prioridade
SO	S	10	5	0	6
SO	S	10	3	0	80
SO	S	10	1	0	95
SO	S	10	-99999	0	150
SO	S	5	5	0	50
SO	S	5	3	0	75
SO	S	5	1	0	90
SO	S	5	-99999	0	125
SO	S	0	5	0	45
SO	S	0	3	0	70
SO	S	0	1	0	85
SO	S	0	-99999	0	110
SR	S	10	-99999	0	120
SR	S	5	-99999	0	110
SR	S	0	-99999	0	90

Tipo de Pedido = SO

Tipo de Linha = S

Valor da Prioridade do Cliente = 3

Data de Validade Solicitada = 4

Prioridade da Função Personalizada = 0 (neste exemplo, a função personalizada não está em uso)

Atribuição de pontuação básica

Durante o processo de atendimento, o sistema recupera a pontuação do pedido na tabela Configuração de Pontuação de Atendimento Básica (F4277750) e atribui a pontuação à linha do pedido. Seguindo os critérios neste exemplo, o sistema atribui 70 como a pontuação da linha do pedido.

Tela Utilizada para Configurar Informações de Pontuação Básica

Nome da Tela	Id. da Tela	Navegação	Uso
Configuração de Pontuação Básica	W4277750A	Configuração de Atendimento (G4277710), Configuração de Pontuação Básica	Configurar informações de pontuação básica.

Configuração de Informações de Pontuação Básica

Acesse a tela Configuração de Pontuação Básica. Utilize a parte superior da tela para filtrar os registros por tipo de pedido, tipo de linha, faixa de prioridade do cliente, faixa de data de validade solicitada e faixa de prioridade da função personalizada. Você também pode utilizar uma consulta para salvar os critérios de filtragem.

ORACLE® JD EDWARDS ENTERPRISEONE Financial/Distribution Company [JPY900] [Logout](#)

Configuração de Pontuação Básica

Tipo de Pedido Tipo de Linha

Prioridade do Cliente
 De:
 Para:

Data Validade Solicitada
 De:
 Para:

Prioridade Função Pers.
 De:
 Para:

Consulta [Salvar Consulta](#) [Editar Consulta](#)

Registros 1 - 7 [Customizar Grade](#)

☐	☐	Prioridade Cliente - In.	Tipo de Pedido	Data Venc. Sol. - Inicial	Tipo de Linha	Prior. Função Pers. - Inicial	Pontuação do Pedido
☐	☐	1.000	SO		10 S	1.000	1.000
☐	☐	2.000	SO		20 S	2.000	2.000
☐	☐	3.000	SO		30 S	3.000	3.000
☐	☐	4.000	ST		10 S	1.000	4.000
☐	☐	5.000	SO		10 S	1.000	5.000
☐	☐	6.000	ST		20 S	1.000	3.000

Tela Configuração de Pontuação Básica

Prioridade do Cliente, De

Digite a prioridade do cliente para selecionar a pontuação durante o processamento de atendimento. O sistema utiliza este valor para selecionar a pontuação básica, quando ela for menor ou igual ao valor do código de tratamento especial do valor Processamento de Prioridade UDC (H40/PR) na linha do pedido de vendas.

Data de Validade Solicitada - Inicial

Digite o número de dias até a Data da Solicitação (negativo se a Data da Solicitação estiver no passado). O sistema utiliza este valor para selecionar a pontuação básica, durante o processamento do atendimento, quando ele for menor do que a diferença entre a data da solicitação da linha do pedido e a data atual.

Tipo de Pedido

Digite o tipo de pedido para selecionar a pontuação durante o processamento de atendimento. O sistema utiliza esse valor para selecionar a pontuação básica, quando ele for igual ao tipo de pedido na linha do pedido de vendas.

Tipo de Linha

Digite o tipo de linha para selecionar a pontuação durante o processamento de atendimento. O sistema utiliza esse valor para selecionar a pontuação básica, quando ele for igual ao tipo de linha na linha do pedido de vendas.

Prioridade da Função Personalizada, De

Digite a prioridade da função personalizada para selecionar a pontuação durante o processamento de atendimento. O sistema utiliza esse valor para selecionar a pontuação básica quando ele for menor ou igual ao valor retornado da Função de Pontuação Personalizada especificado nas opções de processamento do programa Processamento em Lote de Pontuação do Pedido de Vendas (R4277702).

Pontuação do Pedido

Digite a pontuação que você deseja que o sistema atribua a uma linha do pedido com base nos fatores especificados. O sistema recupera a pontuação da tabela Configuração de Pontuação de Atendimento Básica (F4277750) e atribui a pontuação à linha do pedido.

Execução do Programa Processamento em Lote de Pontuação do Pedido de Vendas (R4277702)

Esta seção descreve como:

- Executar o programa Processamento em Lote de Pontuação do Pedido de Vendas (R4277702).
- Definir opções de processamento da Pontuação em Lote de Atendimento (R4277702).

Execução da Pontuação em Lote da Pontuação do Pedido de Vendas

Selecione Operações Técnicas e Avançadas de Gerenciamento de Atendimento (G4277730), Processamento em Lote de Pontuação do Pedido de Vendas.

Configuração das Opções de Processamento da Pontuação em Lote de Atendimento (R4277702).

Processamento

1. Método de Pontuação

Especifique o método de pontuação que o sistema utiliza para determinar a pontuação do pedido no processamento de atendimento. Os valores são:

Em branco: utilizar o método de pontuação básica

/: utilizar o método de pontuação avançada

Observação: O sistema calcula os pontos para a pontuação avançada com base na fórmula:

$$\text{Pontuação} = [(\text{Prioridade do Tipo de Pedido} \times \text{Porcentagem Ponderada do Tipo de Pedido}) + (\text{Prioridade do Tipo de Linha} \times \text{Porcentagem Ponderada do Tipo de Linha}) + (\text{Prioridade da Data de Validade Solicitada} \times \text{Porcentagem Ponderada da Data Solicitada}) + (\text{Prioridade do Cliente} \times \text{Porcentagem Ponderada do Cliente}) + (\text{Prioridade da Função de Negócios Personalizada} \times \text{Porcentagem Ponderada de Negócios Personalizada})]$$

2. Fator de Peso para a Preferência de Prioridade de Tipos de Pedido

Especifique o valor percentual que o sistema utiliza para o cálculo do peso da preferência avançada Prioridade de Tipos de Pedido.

Ao utilizar o método de pontuação avançada, o sistema multiplica esse valor percentual pelo valor que ele recupera da preferência avançada Prioridade de Tipos de Pedido (42) e inclui o resultado ao calcular a pontuação ponderada.

3. Fator de Peso para a Preferência de Prioridade de Tipo de Pedido

O sistema processa como porcentagem o valor que você digitou. Você deve digitar um valor entre 0 e 100, inclusive. A soma das opções de processamento ponderado deve ser igual a 100.

Especifique o valor percentual que o sistema utiliza para o cálculo do peso da preferência avançada Prioridade de Tipo de Linha.

Ao utilizar o método de pontuação avançada, o sistema multiplica esse valor percentual pelo valor que ele recupera da preferência avançada Prioridade de Tipo de Linha (43) e inclui o resultado ao calcular a pontuação ponderada.

O sistema processa como porcentagem o valor que você digitou. Você deve digitar um valor entre 0 e 100, inclusive. A soma das opções de processamento ponderado deve ser igual a 100.

4. Fator de Peso da Prioridade Referência de Vendas do Cliente

Especifique o valor percentual que o sistema utiliza para o cálculo do peso da Prioridade Referência de Vendas do Cliente.

Ao utilizar o método de pontuação avançada, o sistema multiplica esse valor percentual pelo valor do código de tratamento especial que ele recupera da prioridade Referência de Vendas do Cliente (UDC H40|PR) e o resultado é incluído no cálculo da pontuação ponderada.

O sistema processa como porcentagem o valor que você digitou. Você deve digitar um valor entre 0 e 100, inclusive. A soma das opções de processamento ponderado deve ser igual a 100.

5. Fator de Peso para a Preferência Prioridade de Validade de Pedidos

Especifique o valor percentual que o sistema utiliza para o cálculo do peso da preferência avançada Prioridade de Validade de Pedidos.

Ao utilizar o método de pontuação avançada, o sistema multiplica esse valor percentual pelo valor que ele recupera da preferência avançada Prioridade de Validade de Pedidos (44) e inclui o resultado ao calcular a pontuação ponderada.

O sistema processa como porcentagem o valor que você digitou. Você deve digitar um valor entre 0 e 100, inclusive. Além disso, a soma das opções de processamento ponderado deve ser igual a 100.

6. Fator de Peso da Prioridade Personalizada

Especifique o valor percentual que o sistema utiliza para o cálculo do peso da função de negócios personalizada.

Ao utilizar o método de pontuação avançada, o sistema multiplica esse valor percentual pelo valor numérico que ele recupera da Função de Cálculo da Prioridade Personalizada, definida na próxima opção de processamento, e inclui o resultado no cálculo da pontuação ponderada.

O sistema processa como porcentagem o valor que você digitou. Você deve digitar um valor entre 0 e 100, inclusive. A soma das opções de processamento ponderado deve ser igual a 100.

7. Função de Cálculo da Prioridade Personalizada

Especifique o nome da função de negócios que o sistema utiliza no cálculo de uma prioridade personalizada utilizada para determinar a pontuação da linha. A função de cálculo da prioridade personalizada utiliza a estrutura de dados predefinida D4277701A e retorna a prioridade numérica por meio do parâmetro de pontuação do pedido.

Para o método de pontuação básica, o sistema utiliza a prioridade personalizada como um dos critérios de recuperação da pontuação da tabela Configuração de Pontuação de Atendimento Básica (F4277750). Se você deixar essa opção de

processamento em branco, o sistema recuperará o valor zero como o valor da pontuação da função personalizada.

No método de pontuação avançada, o sistema multiplica o valor de prioridade que ele recupera da função personalizada pelo fator de peso da prioridade personalizada e inclui o resultado na soma da pontuação. Se você deixar essa opção de processamento em branco, o sistema recuperará o valor zero para incluí-lo na soma da pontuação.

8. Substituição da Programação de Preferência Avançada

Especifique uma programação de preferência a ser utilizada pelo sistema, em vez da programação de preferência predeterminada definida nas constantes do sistema. Essa programação controla o processamento das preferências avançadas Prioridade de Tipos de Pedido (42), Prioridade de Tipo de Linha (43) e Prioridade de Validade de Pedidos (44), que são utilizadas no cálculo do método de pontuação avançada.

Observação: Utilize o programa Revisão de Programação de Preferências Avançadas (P4070) no menu Preferências Avançadas (G40311) para alterar as programações de preferência.

9. Definição de aviso quando a pontuação básica não for encontrada

Ao utilizar o método de pontuação básica, especifique se o sistema deve definir um aviso quando não localizar uma pontuação básica. O sistema utiliza o zero como valor predeterminado para a pontuação na linha do pedido.

Se uma pontuação alta indicar uma prioridade mais importante, você não precisa configurar dados de pontuação básica para as linhas de pedido de menor prioridade.

Se uma pontuação baixa indicar uma prioridade mais importante, o valor zero poderia ser uma pontuação válida para as linhas de detalhes do pedido. Utilize essa opção de processamento para que o sistema emita um aviso, quando não for possível encontrar uma pontuação para a linha do pedido. Essa configuração evita que você anexe acidentalmente a pontuação de prioridade mais importante às linhas.

Os valores são:

Em branco: não definir o aviso

1: definir o aviso

CAPÍTULO 5

Configuração e Processamento de Regras de Nível de Serviço

Este capítulo descreve como:

- Configurar regras de nível de serviço.
- Processar regras de nível de serviço na entrada do pedido de vendas.
- Executar o programa Atualização de Regras de Nível de Serviço (R4277705).
- Substituir regras de nível de serviço.

Configuração de Regras de Nível de Serviço

Esta seção fornece uma visão geral das regras de nível de serviço e aborda como configurá-las.

Conceitos Básicos das Regras de Serviço

Um contrato de nível de serviço (SLA) é um acordo negociado entre duas partes, o cliente e o prestador de serviços. Esse contrato pode ser informal ou formal, com obrigações para as partes. O SLA registra uma compreensão comum sobre serviços, prioridades e responsabilidades. O SLA pode especificar os níveis de disponibilidade, prestação de serviços e desempenho que o prestador de serviços deve oferecer. Esse nível de serviço também pode ser especificado como alvo ou mínimo, permitindo que os clientes sejam informados sobre o que devem esperar. Em alguns contratos, é possível negociar penalidades, em caso de não cumprimento por uma das partes.

Uma regra de nível de serviço define os requisitos de atendimento dos pedidos de vendas dos seus clientes. Você utiliza o programa Manutenção de Regra de Nível de Serviço (P4277760) para definir regras de nível de serviço para o sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne. O sistema procura regras de nível de serviço baseadas no cliente, grupo de clientes, item, grupo de itens, filial/fábrica, número de liberação, data de vigência e data de vencimento. O sistema determina as regras de nível de serviço e atualiza a tabela Regra de Nível de Serviço (F4277701) e a tabela Detalhe de Regra de Nível de Serviço (F4277711) durante os processos a seguir:

- Entrada de um pedido de vendas utilizando uma versão do programa Entrada de Pedidos de Vendas (P4210) configurado para determinar as regras de nível de serviço.
- Execução do programa Processador da Regra de Nível de Serviço em lote.
- Alteração de filial/fábrica do programa Bancada de Atendimento (P4277701).
- Execução do programa Liberação do Atendimento (R4277703). Aplica-se apenas a linhas divididas.

No Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne, as regras de nível de serviço podem incluir:

- Regra de porcentagem de atendimento de linha
- Regra de porcentagem de atendimento de pedido
- Regra de liberação
- Regra de cancelamento
- Regra de reserva parcial
- Regra de função de linha
- Regra de função personalizada de pedido

Observação: As regras de nível de serviço são opcionais no processo de gerenciamento de atendimento.

Regras de Porcentagem de Atendimento de Linha

Você pode utilizar a regra de porcentagem de atendimento de linha para especificar a porcentagem mínima de atendimento de uma linha do pedido de vendas. Cada linha do pedido de vendas pode ter sua própria regra de porcentagem de atendimento de linha. A porcentagem de atendimento é cumulativa em todas as liberações de uma linha, incluindo várias divisões da linha.

O sistema determina a porcentagem de atendimento de linha dividindo a quantidade atendida pela quantidade pedida. Se o resultado não corresponder ou ultrapassar a porcentagem de atendimento mínima, o sistema não libera do atendimento a linha do pedido de vendas. O sistema pode executar essa avaliação nas seguintes ocasiões:

- Utilização do programa Bancada de Atendimento (P4277701)
- Execução do programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701)
- Revisão de um pedido de vendas com quantidade atendida.

Observação: Quando a regra incluir vários números de liberação, a porcentagem mínima de atendimento é cumulativa para a linha, com base na quantidade solicitada do pedido, não na quantidade dividida do pedido.

Esta tabela é um exemplo de linhas de pedido de vendas com requisitos de porcentagem de atendimento:

Linha	Item	Req.de Regra de % Atend. Linha	Quantidade Atendida	Quantidade Pedida	% da Quantidade Atendida	Regra de % Atend. de Linha At.
1	A	85%	9	10	90%	Y
2	B	90%	4	5	80%	N
3	C	80%	7	10	70%	N
4	D	90%	7	7	100%	Y
5	E	85%	5	5	100%	Y

Exemplo de linhas do pedido de vendas com requisitos de porcentagem de atendimento

Neste exemplo, as linhas 1, 4 e 5 correspondem ou ultrapassam os respectivos requisitos de regra de porcentagem de atendimento de linha. O sistema libera essas linhas do atendimento. Entretanto, as linhas 2 e 3 não correspondem aos respectivos requisitos de regra de porcentagem de atendimento de linha. O sistema avalia as linhas 2 e 3 como linhas de pedido de vendas que não correspondem aos respectivos requisitos de regra de porcentagem de atendimento de linha. Portanto, o sistema não libera essas linhas do atendimento.

O sistema certifica-se de que a porcentagem mínima de atendimento é correspondida ou ultrapassada quando você executa o programa Liberação do Atendimento (R4277703). Se a linha não corresponder aos requisitos, o sistema não a liberará do atendimento.

Regras de Porcentagem de Atendimento do Pedido

No nível do pedido, o sistema avalia se o número de linhas atendidas em um pedido corresponde à porcentagem mínima de atendimento para a liberação inicial do pedido.

O sistema determina a porcentagem de atendimento do pedido dividindo o número de linhas que correspondem aos respectivos requisitos de atendimento de linha pelo número total de linhas que estão em atendimento no pedido. Ao calcular a porcentagem de atendimento do pedido, o sistema utiliza apenas as linhas incluídas no processo de atendimento que apresentam uma regra de nível de serviço de pedido associada. Portanto, o processo tem duas partes:

1. O sistema determina se a quantidade atendida em todas as linhas de atendimento do pedido corresponde ou ultrapassa as respectivas regras de porcentagem de atendimento da linha.
2. O sistema realiza o cálculo acima para determinar a porcentagem de atendimento do pedido.

Esta tabela é um exemplo de pedido de vendas que corresponde aos requisitos de regra de porcentagem de atendimento:

Regra de Porcentagem de Atendimento do Pedido = 80%						
Linha	Item	Req.de Regra de % Atend. Linha	Quantidade Atendida	Quantidade Pedida	% da Quantidade Atendida	Regra de % Atend. de Linha At.
1	A	85%	9	10	90%	Y
2	B	90%	9	10	90%	Y
3	C	80%	7	10	70%	N
4	D	90%	7	7	100%	Y
5	E	85%	5	5	100%	Y

Exemplo de pedido de vendas que corresponde aos requisitos de porcentagem de atendimento

Neste exemplo, a linha 3 não corresponde aos requisitos de porcentagem de atendimento da linha. Entretanto, como as Linhas 1, 2, 4 e 5 correspondem ou ultrapassam os requisitos de porcentagem de atendimento da linha, o sistema avalia o pedido de vendas como estando de acordo com os requisitos da regra de porcentagem de atendimento da linha ($4/5 = 80\%$). Quando você executa o programa Liberação do Atendimento, o sistema libera quatro linhas do atendimento.

Esta tabela é um exemplo de pedido de vendas que *não* corresponde aos requisitos da regra de porcentagem de atendimento do pedido:

Regra de Porcentagem de Atendimento do Pedido = 80%

Linha	Item	Req.de Regra de % Atend. Linha	Quantidade Atendida	Quantidade Pedida	% da Quantidade Atendida	Regra de % Atend. de Linha At.
1	A	85%	9	10	90%	Y
2	B	90%	4	5	80%	N
3	C	80%	7	10	70%	N
4	D	90%	7	7	100%	Y
5	E	85%	5	5	100%	Y

Exemplo de pedido de vendas que não corresponde aos requisitos de porcentagem de atendimento do pedido

Neste exemplo, as linhas 2 e 3 não correspondem aos respectivos requisitos de porcentagem de atendimento da linha. O sistema avalia o pedido de vendas como reprovado nos requisitos de regra de porcentagem de atendimento do pedido ($3/5 = 60\%$). O sistema não libera nenhuma linha do atendimento.

Quando você executa o programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701), o sistema processa todas as linhas de pedido de vendas de acordo com a seleção de dados que você configurou. Durante o processamento, o sistema avalia o atendimento de cada linha no pedido de vendas, antes de determinar se a porcentagem de atendimento corresponde aos requisitos estabelecidos.

Ao utilizar o programa Bancada de Atendimento (P4277701) ou o programa Entrada de Pedidos de Vendas (P4210) para revisar pedidos de vendas, a primeira linha que você selecionar e alterar avisa ao sistema para avaliar a porcentagem de atendimento do pedido. O sistema avalia simultaneamente todas as linhas do pedido de vendas para determinar se a porcentagem de atendimento do pedido corresponde aos requisitos estabelecidos. O sistema registra as alterações na porcentagem de atendimento do pedido no campo Porcentagem do Cabeçalho do Pedido que se aplicam a todas as linhas no pedido com regra de nível de pedido anexada.

Observação: A última alteração na porcentagem de atendimento do pedido supera qualquer alteração anterior.

O sistema realiza as edições de acordo com as regras de nível de pedido durante a entrada de pedidos de vendas e durante o processamento do Atendimento Automático. Essa ação garante que a porcentagem de atendimento de nível do pedido seja a mesma em todas as linhas do pedido com uma regra de nível de pedido. Se as linhas do pedido tiverem porcentagens de atendimento diferentes, o sistema:

1. Utilizará a maior porcentagem de atendimento.
2. Registrará a porcentagem de atendimento no campo Porcentagem do Cabeçalho do Pedido.
3. Registrará um código de motivo apropriado.

O sistema avalia apenas as porcentagens de atendimento do pedido da primeira liberação de um pedido do atendimento. Em liberações subsequentes, o sistema avalia as linhas em aberto utilizando regras de nível de linha.

Ao processar kits utilizando uma regra de porcentagem de atendimento do pedido, o sistema inclui apenas a linha do kit pai no cálculo. O sistema não utiliza as linhas do componente do kit para os cálculos.

Regras de Liberação

As regras de liberação permitem que você gerencie o número de liberações de uma linha. Você pode utilizar o programa Manutenção de Regra de Nível de Serviço (P4277760) para especificar o número de liberações de atendimento de uma linha. Você pode definir regras que se aplicam a todas as liberações de linhas ou definir regras para cada número de liberação específico. Por exemplo, você pode limitar a três o número de liberações de um cliente, se desejado. Você poderia configurar três liberações com estes critérios:

- A liberação 1 necessita de 80% de atendimento.
- A liberação 2 necessita de 95% de atendimento.
- A liberação 3 necessita de 100% de atendimento.

No número de liberação final, a porcentagem mínima de atendimento deve ser igual a 100% para garantir o processamento da quantidade total. O sistema não liberará a linha do atendimento se a porcentagem de atendimento não for atingida. Você também pode utilizar a Regra de Cancelamento para o último número de liberação, a fim de garantir o cancelamento do saldo em aberto remanescente na linha. Se você não necessitar de 100% de atendimento ou cancelar o saldo em aberto, o sistema não atribuirá um requisito de porcentagem mínima de atendimento para as linhas divididas. A linha pode criar linhas adicionais e provocaria um número adicional de divisões, pois o sistema não impõe qualquer informação de regra de nível de serviço.

Se o sistema não localizar uma regra de nível de serviço associada a um número de liberação específico, ele procurará a regra do número de liberação predeterminado. Se o sistema não encontrar uma regra de número de liberação predeterminado, ele não aplicará regras à linha do pedido.

Regras de Cancelamento

As regras de cancelamento permitem que você especifique a porcentagem de atendimento que permite o cancelamento do saldo em aberto da linha. Você pode utilizar o programa Manutenção das Regras de Nível de Serviço para especificar se o sistema irá ou não cancelar o saldo de uma linha. Por exemplo:

1. O cliente A necessita de 95% de atendimento da linha. Quando essa porcentagem de atendimento da linha for atingida, o sistema manterá os 5% restantes em aberto e os dividirá em uma nova linha.
2. O cliente B necessita de 98% de atendimento da linha. Quando essa regra de porcentagem de atendimento é atingida, o sistema permite o cancelamento dos 2% restantes. O cancelamento ocorre quando o sistema executa o programa Liberação do Atendimento (R4277703).

Você poderia utilizar o número de liberação em conjunto com a regra de cancelamento para evitar liberações adicionais. Por exemplo:

- A liberação 1 necessita de 80% de atendimento.
- A liberação 2 necessita de 95% de atendimento.
- A liberação 3 necessita de 98% de atendimento e cancela os 2% de saldo em aberto.

Regras de Reserva Parcial

As regras de reserva parcial permitem que você especifique se o sistema irá realizar a reserva parcial do estoque para quantidades parciais de pedido em linhas do pedido de vendas. Você utiliza o programa Manutenção de Regras de Nível de Serviço para especificar se o sistema reservará as quantidades em uma linha, até que mais estoque seja disponibilizado para corresponder aos requisitos de linha e porcentagem de atendimento do pedido.

Se você não definir o indicador para realização de reservas parciais, o estoque será disponibilizado para outros pedidos de vendas. Ao utilizar regras de porcentagem de atendimento do pedido, o sistema deve processar todas as linhas no pedido de vendas com uma regra de porcentagem de atendimento de pedido associada e determinar se a quantidade atendida corresponde aos requisitos de porcentagem de atendimento de pedido. Se o pedido não estiver de acordo com os requisitos de porcentagem mínima de atendimento do pedido, o sistema não realizará a reserva temporária do estoque para nenhuma linha no pedido. Por exemplo:

- Quantidade do pedido = 100
- Porcentagem de atendimento da linha = 90
- Quantidade Disponível = 50
- Reserva parcial = Não

Nesse exemplo, as 50 unidades disponíveis a serem reservadas para a linha permanecem disponíveis e a linha do pedido de vendas não tem nenhuma quantidade com reserva temporária. O sistema não atribui o estoque à linha até que pelo menos 90 itens estejam disponíveis para atingir o nível de atendimento de 90%.

Observação: O sistema avalia a regra de reserva parcial apenas durante o processo de atendimento automático.

Regras de Função Personalizada de Linha

Você pode utilizar a regra de função personalizada de linha com a finalidade de especificar a função personalizada que o sistema utiliza para determinar se os requisitos foram atendidos para uma linha do pedido de vendas. Cada linha do pedido de vendas pode ter a sua própria regra de função personalizada de linha. Se a função personalizada determinar que a linha do pedido não atendeu aos requisitos, o sistema não liberará o atendimento a linha do pedido de vendas. O sistema pode executar essa avaliação nas seguintes ocasiões:

- Utilização do programa Bancada de Atendimento (P4277701)
- Execução do programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701)
- Revisão do pedido de vendas com quantidade atendida.

O sistema garante que os requisitos serão atendidos quando você executar o programa Liberação do Atendimento (R4277703). Se a linha não atender aos requisitos, o sistema não liberará a linha do atendimento.

Regras de Função Personalizada do Pedido

No nível do pedido, o sistema implementa a função personalizada especificada no nível do cabeçalho do pedido para determinar se as linhas do pedido com uma regra de função personalizada de nível de pedido atendem aos requisitos. Se várias regras de nível de serviço do pedido com diferentes funções personalizadas do pedido forem determinadas para o mesmo pedido, o sistema utilizará a primeira função personalizada do pedido para determinar se os requisitos da regra de nível de serviço foram atendidos. O sistema retorna a determinação de requisito de função personalizada a todas as linhas do pedido com um tipo de regra de nível de serviço.

O sistema garante que os requisitos serão atendidos quando você executar o programa Liberação do Atendimento (R4277703). Se o pedido não atender aos requisitos, o sistema não liberará o pedido do atendimento.

Tela Utilizada para Configurar Regras de Nível de Serviço

Nome da Tela	Id. da Tela	Navegação	Uso
Manutenção da Regra de Nível de Serviço	W4277760A	Configuração de Atendimento (G4277710), Configuração de Regras de Nível de Serviço	Configuração de regras de nível de serviço.

Configuração de Regras de Nível de Serviço

Acesse a tela Manutenção da Regra de Nível de Serviço

Você pode utilizar a seção do cabeçalho da tela para filtrar os registros que são exibidos na grade.

ORACLE® JD EDWARDS ENTERPRISEONE

Financial/Distribution Company [JPY900]

Logout

Manutenção da Regra Nív. Serviço

Salvar e Continuar (E) Salvar e Fechar (O) Fechar (L)

Data de Vig.

De

Até

Data de Validade

De

Até

Consulta

Salvar Consulta Editar Consulta

Procurar (I)

Limpar

Registros 1 - 11

Customizar Grade KLB

☐	☐	Nº Seq.	Nº Cadastro	Grupo de Clientes	Nº do Item	Grupo Itens	Nº Liber. Nív. Serv.	Tipo Regra	Porc. Mín. Atend. Pedido	Porc. Min. Atendin da Linha
☒	☐	7	55108				1 01		80.0000%	90.0
☐	☐	8	55087				1 02		.0000%	90.0
☐	☐	9	55095				1 01		75.0000%	80.0
☐	☐	10	0	SLR1		SLR1	1 01		88.0000%	95.0
☐	☐	20	91111				1 01		75.0000%	.0
☐	☐	30	91111				2 02		.0000%	90.0
☐	☐	120	0		YEL1		02		.0000%	66.0
☐	☐	130	0		YEL2		1 01		77.0000%	88.0
☐	☐	140	0		YEL3		1 01		85.0000%	90.0
☐	☐	1000	0				1 01		77.0000%	88.0
☐	☐									

Excluir (D)

Tela Manutenção da Regra de Nível de Serviço

- Número de Sequência

Digite um número de sequência que o sistema utiliza para processar os registros em um pedido definido pelo usuário. O sistema procura as regras de acordo com a sequência. Você deve colocar em sequência desde as regras específicas até as gerais.
- Número do Cadastro Geral

Insira um número que identifique uma entrada no sistema Cadastro Geral do JD Edwards EnterpriseOne, como um cliente, por exemplo.

Grupo de Clientes	Digite um código definido pelo usuário (40/PC) que identifica um grupo de clientes. Você pode agrupar clientes com características similares para o processamento de registros.
Nº do Item	Insira um número atribuído pelo sistema a um item. Ele pode estar nos formatos abreviado, longo ou terceiro número do item.
Grupo de Itens	Digite um código UDC (40/PI) que identifica um grupo de preço de estoque para um item. Você pode agrupar itens com características similares para o processamento de registros.
Número de Liberação	Insira um número que represente o número de liberação das linhas do pedido de vendas. Esse número representa o número de vezes que o sistema liberou uma linha do pedido de vendas do sistema Gerenciamento de Atendimento. A linha inicial (original) do pedido, antes de qualquer divisão, é a primeira liberação ou número de liberação 1. Quando o programa Liberação do Atendimento (R4277703) divide uma linha e não cancela a quantidade restante, o sistema incrementa o número de liberação da nova linha por meio de uma única contagem. Por exemplo, a primeira divisão é a liberação 2, a segunda é a liberação 3 etc. Você pode especificar requisitos de regra diferentes para cada número de liberação.
Tipo de Regra	Especifica o tipo de regra de nível de serviço que você definiu no sistema Gerenciamento de Atendimento. Os valores são: 01: regra de nível de serviço de pedido 02: regra de nível de serviço de linha O sistema pode definir apenas um tipo de regra de nível de serviço do pedido para o primeiro número de liberação. Todas as liberações subsequentes ou predeterminadas são definidas como um tipo de regra de nível de serviço de linha.
Porcentagem Mínima de Atendimento do Pedido	Insira uma porcentagem mínima de linhas do pedido de vendas que deve atender aos respectivos requisitos de linha para que o pedido seja liberado do atendimento. Se o sistema recuperar uma função personalizada e uma regra de porcentagem mínima de atendimento de pedido para resolver o mesmo pedido, o sistema utilizará a função personalizada para determinar se a regra de nível de serviço do pedido foi atendida.
Porcentagem Mínima de Atendimento da Linha	Insira uma porcentagem mínima da quantidade de linhas do pedido necessária para que a linha seja liberada do atendimento.
Cancelar S/N (cancelar sim ou não)	Marque a caixa de seleção se quiser que o sistema cancele a quantidade não atendida de uma linha de pedido de vendas quando o sistema executar o programa Liberação do Atendimento (R4277703).
Reserva Parcial	Marque a caixa de seleção se você quiser que o sistema atenda parcialmente uma linha do pedido que não cumpra os requisitos da regra de nível de serviço ao utilizar o programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701).
Função Personalizada	Insira o nome da função personalizada que avalia os tipos de regra de pedido ou linha.

Ao criar regras, o sistema ativa e desativa campos de acordo com os campos que você preencher. Por exemplo, se você inserir um número de cadastro, o sistema desativará o campo de grupo de clientes.

O sistema não permite que você insira porcentagens de atendimento da linha e do pedido e uma função de negócios personalizada. Ao utilizar funções de negócios personalizadas, os requisitos de atendimento do pedido e da linha são determinados dentro da função.

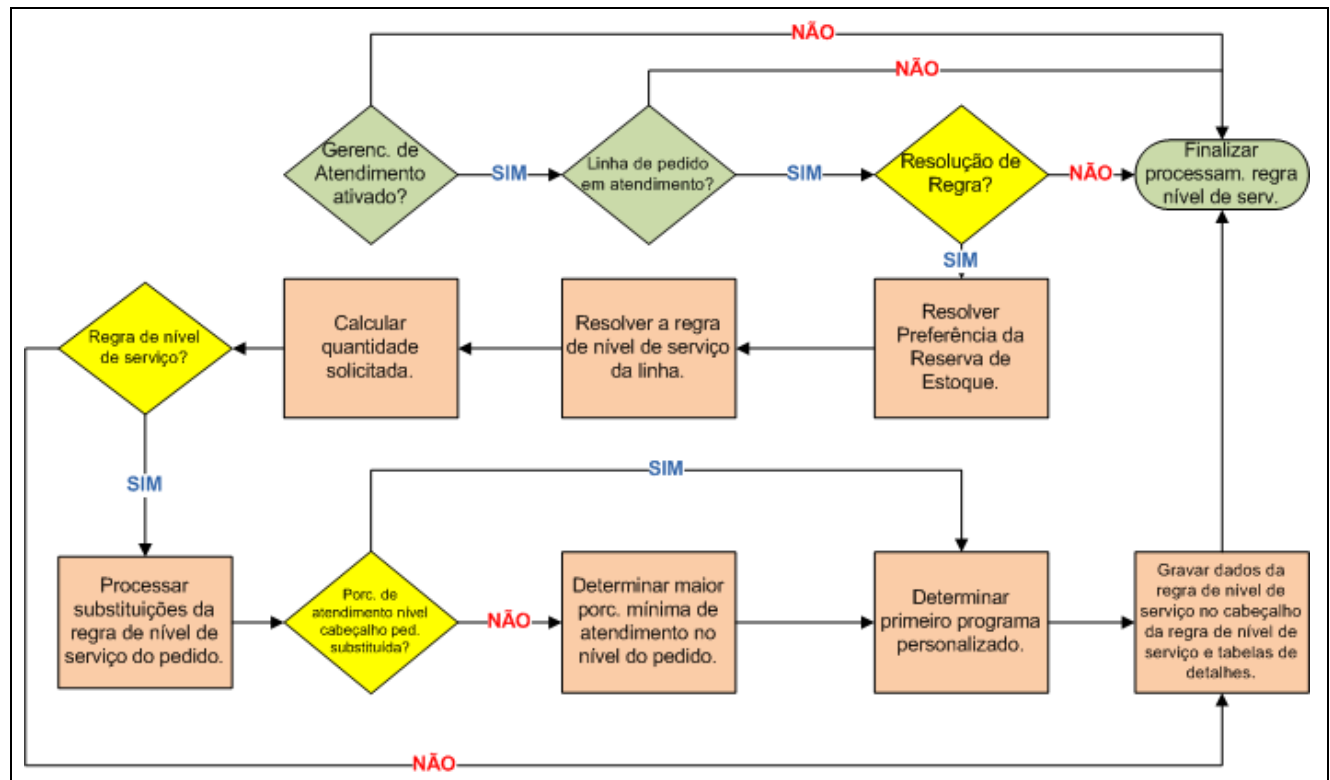
Processamento de Regras de Nível de Serviço na Entrada de Pedidos de Vendas

Esta seção fornece uma visão geral do processamento das regras de nível de serviço na entrada de pedidos de vendas e aborda:

- A resolução da regra de nível de serviço
- O processamento de substituição da regra de nível de serviço
- As substituições dinâmicas das informações do cabeçalho de nível de serviço
- A atualização da quantidade de pedido solicitada
- O processamento da regra de nível de serviço
- O indicador Avaliação da Regra de Nível de Serviço Obrigatória
- A atualização das tabelas de detalhes e cabeçalho de regra de nível de serviço.

Conceitos Básicos do Processamento de Regras de Nível de Serviço na Entrada de Pedidos de Vendas

Este diagrama ilustra o processamento da regra de nível de serviço na entrada de pedidos de vendas:



Processamento de Regras de Nível de Serviço na Entrada de Pedidos de Vendas

O sistema cria as regras de nível de serviço para as linhas e cabeçalho de pedido de vendas processado, sempre que ocorrer um dos processos a seguir:

- Criação de um novo pedido de vendas ou nova linha de pedido de vendas
- Alteração da filial/fábrica de uma linha de pedido de vendas na Bancada de Atendimento
- Alteração da filial/fábrica na entrada de pedidos de vendas
- Resolução de regras de nível de serviço para pedidos de vendas incluídos no processo de atendimento pela execução do programa Atualização de Regras de Nível de Serviço (R4277705).
- Divisão de linhas de pedido de vendas para envio durante a liberação do processamento de atendimento
- Execução do Programa Processamento em Lote de Entrada de Atendimento (R4277704)

Resolução da Regra de Nível de Serviço

A resolução da regra de nível de serviço é direcionada pela referência de vendas do cliente, grupo de referência de vendas do cliente, item, grupo de itens, filial/fábrica, número de liberação e data solicitada que esteja entre as datas vigentes e de vencimento. Esses campos direcionadores oferecem a flexibilidade para que você configure as regras de nível de serviço com base nos requisitos do cliente ou de negócios. O sistema determina uma regra de nível de serviço quando o valor na mesma estiver em branco ou corresponder ao campo direcionador que o sistema validou na linha de pedido de vendas.

O campo direcionador do número de liberação permite que você configure diferentes regras por liberação, de modo que elas possam ficar mais restritas a cada liberação ou limitem o número de liberações.

O sistema determina a regra de nível de serviço e retorna uma combinação destes valores:

Valor	Comentários
Tipo de regra.	O tipo de regra é necessário, pois esse valor determina se a regra de nível de serviço está no nível da linha ou do pedido.
Porcentagem de atendimento do nível de linha.	O sistema recupera a porcentagem de atendimento do nível de linha ou o programa personalizado para determinar se os requisitos de regra de nível de serviço das linhas do pedido foram atendidos.
Porcentagem de atendimento do nível do pedido.	O sistema recupera a porcentagem de atendimento do nível de linha ou do pedido ou o programa personalizado para determinar se os requisitos de regra de nível de serviço do pedido foram atendidos.
Programa personalizado.	O sistema recupera o programa personalizado para determinar se os requisitos do nível de serviço do pedido foram atendidos.
Indicador de cancelamento.	O sistema define o indicador de cancelamento para <i>Sim</i> ou <i>Não</i> , dependendo de se você deseja cancelar as quantidades não atendidas quando os requisitos da regra de nível de serviço forem atendidos.
Indicador de reserva parcial.	O sistema define o indicador de reserva parcial para <i>Sim</i> ou <i>Não</i> , dependendo de se você deseja reservar o estoque em linhas parcialmente atendidas que não correspondem aos requisitos de regra de nível de serviço.

Em cada situação onde o sistema determina a regra de nível de serviço, ele preenche os valores de retorno na tabela Cabeçalho de Regra de Nível de Serviço (F4277701) e na tabela Detalhes da Regra de Nível de Serviço (F4277711).

Durante a entrada de pedidos de vendas, o sistema determina as regras de nível de serviço após determinar a preferência de reserva do estoque. Isso permite que a filial/fábrica da preferência de reserva de estoque direcione a resolução das regras de nível de serviço. Quando você altera a filial/fábrica, a resolução das regras de nível de serviço não é afetada pela resolução de qualquer outra preferência.

Processamento de Substituição da Regra de Nível de Serviço

Você pode substituir as regras preenchidas pelo sistema, se necessário. Após o sistema determinar as regras para uma linha de pedido, você pode acessá-las e fazer revisões. Você pode acessar a tela Substituir/Consultar utilizando um dos programas Entrada de Pedidos de Vendas (P4210 e P42101).

Se você substituir a porcentagem de atendimento do nível de linha, o sistema utilizará o valor de substituição para avaliar se os requisitos da regra foram atendidos. O sistema substitui a porcentagem de atendimento de nível da linha que foi determinada utilizando as informações da regra de nível de serviço. Se você substituir a porcentagem de atendimento do nível de cabeçalho do pedido, o sistema atribuirá essa porcentagem ao cabeçalho e não substituirá as porcentagens individuais de atendimento do pedido das informações da regra de nível de serviço. Entretanto, o sistema utiliza a Porcentagem de Atendimento de Nível de Cabeçalho de Pedido para determinar se a porcentagem de atendimento do pedido foi atendida em todas as linhas de pedido com um tipo de regra de nível de pedido.

Você não pode incluir novas informações de regra de nível de serviço durante a entrada de pedidos de vendas. Além disso, se uma linha entrar em processamento de atendimento e o sistema não atribuir uma regra (pois a linha não está qualificada), você não poderá criar informações de regra de nível de serviço para a linha.

Substituições Dinâmicas das Informações do Cabeçalho de Nível de Serviço

O sistema avalia as linhas existentes em um pedido para determinar a porcentagem de atendimento do nível de cabeçalho do pedido e o programa personalizado do nível de pedido.

O sistema também preenche o campo de substituição Código de Motivo com o valor *DYN* (atribuído dinamicamente). Isso indica que o sistema determinou os valores da porcentagem de atendimento encontrados no cabeçalho do pedido.

Para determinar a porcentagem de atendimento de nível de cabeçalho do pedido, o sistema compara essas porcentagens em todas as linhas no pedido com uma regra de nível de pedido e atribui a porcentagem mais alta ao cabeçalho do pedido. O sistema armazena esse valor na tabela F4277701. O sistema só fará essa determinação se você não substituir de modo interativo a porcentagem de atendimento de cabeçalho do pedido. O sistema armazena o menor número da linha associado à porcentagem de atendimento selecionada na tabela F4277701. O sistema utiliza esse número de linha se você cancelar uma linha e o sistema tiver que determinar uma nova porcentagem de atendimento de nível de cabeçalho.

Para determinar o programa personalizado de nível do pedido, o sistema classifica as linhas de pedido por número de linha e atribui o programa personalizado do menor número de linha com um tipo de regra de nível de pedido para o cabeçalho do pedido. O sistema armazena esse número de linha na tabela Cabeçalho de Regra de Nível de Serviço e o utilizará quando você cancelar uma linha e o sistema tiver que determinar um novo programa personalizado de nível de pedido.

Atualização da Quantidade de Pedido Solicitada

Quando você cria uma linha do pedido de vendas, o sistema atualiza a quantidade pedida em relação à quantidade solicitada na tabela Detalhe de Regra de Nível de Serviço (F4277711).

O sistema utiliza a quantidade solicitada para determinar o índice de atendimento total, quando as linhas tiverem sido divididas.

Quando você altera a quantidade solicitada em uma linha do pedido de vendas, o sistema atualiza a diferença entre a quantidade existente solicitada e uma nova quantidade solicitada, assim como todas as linhas correspondentes. Por exemplo, se você alterar a quantidade solicitada em uma linha que já tenha sido parcialmente liberada, o sistema atualizará a quantidade solicitada nas linhas que estão sendo atualmente processadas e nas que foram previamente liberadas.

Quando o sistema divide uma linha do pedido de vendas, ele copia a quantidade solicitada existente para a linha dividida.

Processamento de Regra de Nível de Serviço

Quando você revisa a quantidade solicitada em uma linha do pedido de vendas com uma quantidade atendida, o sistema avalia os dados da regra de nível de serviço e determina se os requisitos dela foram atendidos. Caso tenham sido atendidos, o sistema definirá o indicador Avaliação da Regra de Pedido/Linha Obrigatória.

Indicador Avaliação da Regra de Nível de Serviço Obrigatória

O Indicador Avaliação da Regra de Nível de Serviço (SLR) Obrigatória indica o impacto exercido pelas alterações nas linhas do pedido de vendas para determinar se o sistema reavalia as linhas do pedido de vendas ou o pedido corresponde aos requisitos de regra de nível de serviço. Ao utilizar as porcentagens de atendimento do pedido e da linha, a alteração da quantidade do pedido ou a substituição das porcentagens de pedido e linha podem definir o indicador. A alteração da filial/fábrica nas linhas de detalhes de pedidos de vendas sempre define o indicador. Os valores são:

- *0*: não há alteração de material que impacte o estado dos requisitos da regra de nível de serviço
- *1*: houve uma alteração de material na linha do pedido que impacta o cumprimento da regra de nível de serviço

Quando o indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória for igual a *1*, é indicativo de alteração dos critérios de liberação de uma linha, conforme determinação do status de regra Nível de Serviço cumprido. Para que o sistema possa liberar a linha do pedido, você deve aceitar a alteração utilizando um dos quatro métodos:

- Você pode desmarcar o indicador de avaliação obrigatória da linha ou pedido na tela de edição do programa Bancada de Atendimento.
- Você pode utilizar a Bancada de Atendimento para alterar a quantidade atendida, filial/fábrica ou data de entrega prometida na linha do pedido.
- Você pode executar o programa Atendimento Automático (R4277701) para reavaliar a linha, aceitando, portanto, qualquer alteração.
- É possível executar o programa Atualização de Regras de Nível de Serviço (R4277705) para reavaliar as regras de nível de serviço do pedido ou da linha do pedido.

O sistema verificará o valor do Indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória sempre que houver uma alteração na entrada do pedido de vendas. Quando o sistema utiliza uma regra de porcentagem de atendimento, as alterações na quantidade do pedido ou uma alteração de substituição na linha do pedido ou porcentagem de atendimento do pedido pode afetar uma possível alteração nos indicadores atendidos. Se você alterar a filial/fábrica na entrada do pedido de vendas, o sistema verificará o indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória.

Substituições/Consultas de Regras de Nível de Serviço (P4277711)

O sistema exibe o indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória no nível de cabeçalho de pedido. Quando a porcentagem de atendimento do *pedido* for substituída e resultar em uma alteração do indicador Nível de Pedido Atendido, o sistema definirá o indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória para *1* no cabeçalho e em todas as linhas do pedido de vendas com um tipo de regra de nível do pedido associado.

Quando a porcentagem de atendimento da *linha* for substituída e resultar em uma alteração do indicador Nível da Linha Atendido, o sistema definirá o indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória para *1*. Se você cancelar fora da tela Consulta/Substituição Regras Nível Serviço após fazer as alterações, então o sistema restaurará os valores existentes da porcentagem de substituição, dos códigos de motivo no nível da linha e do pedido e do indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória.

Bancada de Atendimento (P4277701)

Na grade de tela Bancada de Atendimento — Pesquisar, o indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória está visível para fins de filtragem de consulta. Na tela Bancada de Atendimento — Editar, o indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória é indicado por uma caixa de seleção na grade. Quando o valor do indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória for igual a *1*, o sistema exibirá a caixa de seleção marcada. Se o valor for *0*, o sistema não marcará a caixa de seleção.

Processamento de Atendimento Automático (R4277701)

Quando você executar o programa Processamento de Atendimento Automático nas linhas onde o indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória estiver definido para *1*, o Mecanismo da Regra do Nível de Serviço reavaliará os dados para determinar se as regras de nível da linha ou do pedido foram atendidas.

Mecanismo das Regras do Nível de Serviço

Quando o Mecanismo das Regras do Nível de Serviço avaliar a linha no P4277701 ou R4277701, e o indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória for igual a 1, o sistema definirá o indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória para 0.

Programa Liberação do Atendimento (R4277703)

Quando você executa o programa Liberação do Atendimento, o sistema não libera qualquer linha com o indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória definido para 1. O sistema marca essas linhas em erro e cria um relatório de erro em PDF no centro de trabalho. Se você ativa a funcionalidade de e-mail, o sistema inclui essas linhas na notificação de e-mail para as linhas que o sistema não liberou.

Programa Atualização de Regras de Nível de Serviço (R4277705)

Quando você executa o programa Atualização de Regras de Nível de Serviço para determinar uma regra, o sistema não define o indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória.

Atualização das Tabelas Detalhes e Cabeçalho de Regra de Nível de Serviço.

Quando o sistema determina uma regra de nível de serviço, ele atualiza as seguintes informações das tabelas Detalhes e Cabeçalho de Regra de Nível de Serviço:

Tabela Cabeçalho de Regra de Nível de Serviço (F4277701)	Tabela Detalhes de Regra de Nível de Serviço (F4277711)
Porcentagem Mínima de Atendimento do Pedido	Tipo de Regra de Nível de Serviço
Código de Motivo de Substituição do Nível de Serviço	Porcentagem Mínima de Atendimento da Linha
Número da Linha de Atendimento Mínimo do Pedido	Código de Motivo de Substituição do Nível de Serviço
Função Personalizada do Nível de Serviço	Nível de Serviço de Linha Atendido
Número da Linha da Função Personalizada de Nível de Serviço	Porcentagem Mínima de Atendimento do Pedido
Pedido Liberado	Nível de Serviço do Pedido Atendido
Nível de Serviço do Pedido Atendido	Função Personalizada do Nível de Serviço
Indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória	Número de Liberação de Nível do Serviço
	Cancelar S/N de Nível de Serviço
	Substituição do Cancelamento de Nível de Serviço
	Reserva Parcial de Nível de Serviço
	Quantidade Solicitada

Tabela Cabeçalho de Regra de Nível de Serviço (F4277701)	Tabela Detalhes de Regra de Nível de Serviço (F4277711)
	Número da Linha Original de Nível de Serviço
	Indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória

Quando você altera a quantidade solicitada, a quantidade atendida, ou anula as informações de regras de uma linha ou pedido de vendas, o sistema atualiza as seguintes informações nas tabelas Detalhes e Cabeçalho de Regra de Nível de Serviço:

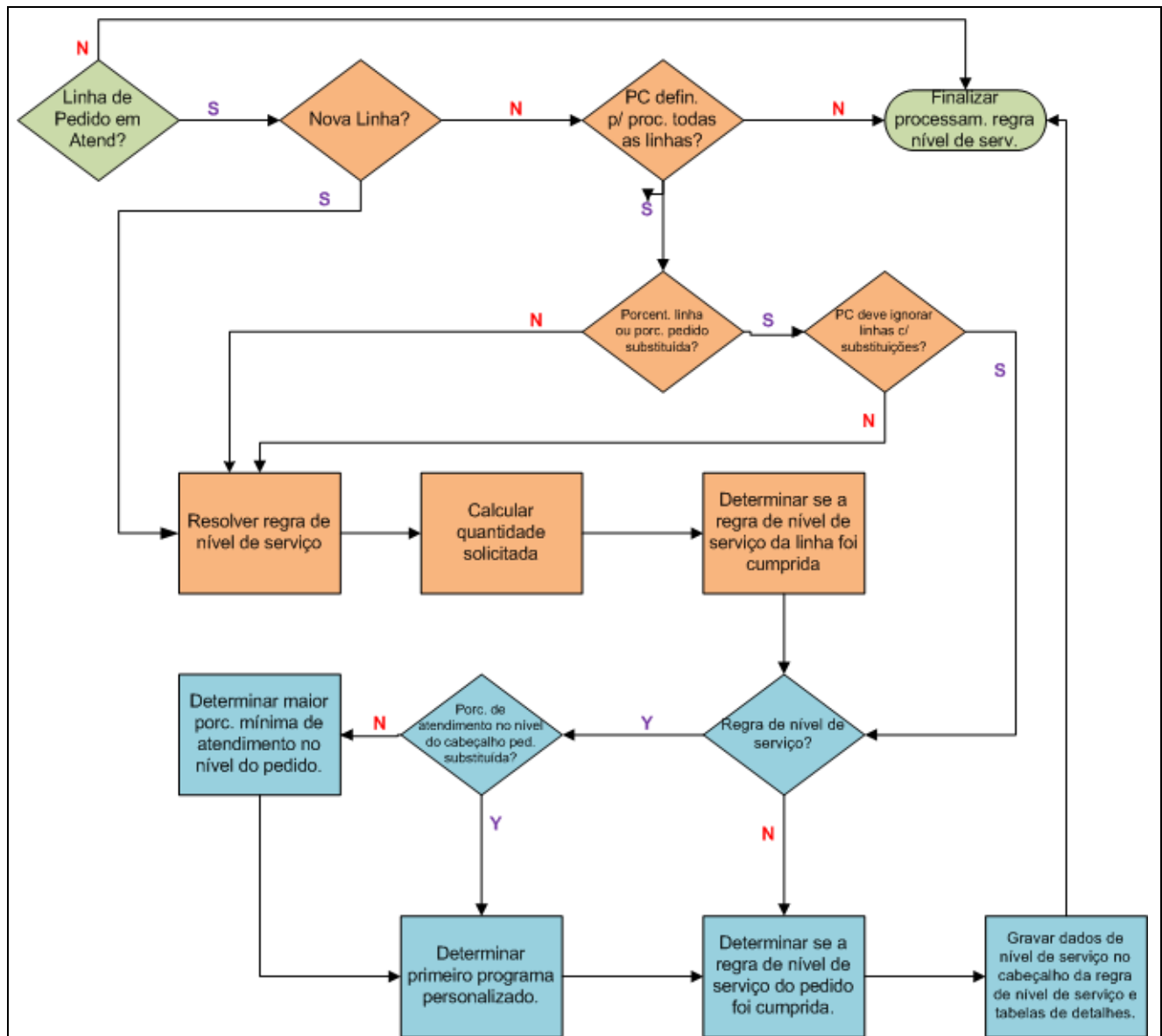
Tabela Cabeçalho de Regra de Nível de Serviço (F4277701)	Tabela Detalhes de Regra de Nível de Serviço (F4277711)
Porcentagem Mínima de Atendimento do Pedido	Porcentagem Mínima de Atendimento da Linha
Código de Motivo de Substituição do Nível de Serviço	Código de Motivo de Substituição do Nível de Serviço
Número da Linha de Atendimento Mínimo do Pedido	Quantidade Solicitada
Função Personalizada do Nível de Serviço	Nível de Serviço de Linha Atendido
Número da Linha da Função Personalizada de Nível de Serviço	Nível de Serviço do Pedido Atendido
Indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória	Indicador Avaliação de Regra de Nível de Serviço Obrigatória

Execução da Atualização de Regras de Nível de Serviço (R4277705)

Esta seção fornece uma visão geral do processamento das regras de nível de serviço e aborda como:

- Executar o programa Atualização de Regras de Nível de Serviço.
- Definir as opções de processamento do programa Atualização de Regras de Nível de Serviço (R4277705).

Você executa o programa Atualização de Regras de Nível de Serviço para atribuir as regras de nível de serviço no sistema Gerenciamento de Atendimento independentemente do processo de entrada de pedidos de vendas. Este diagrama ilustra o processo que ocorre quando você inicializa o programa Processamento em Lote da Regra de Nível de Serviço:



Processamento da regra de nível de serviço

Execução do programa Processamento em Lote da Regra de Nível de Serviço

Seleção de Operações Técnicas e Avançadas de Gerenciamento de Atendimento (G4277730), Processamento em Lote de Nível de Serviço.

Definição das Opções de Processamento do Programa Atualização de Regras de Nível de Serviço (R4277705)

Estas opções de processamento controlam o processamento da resolução de nível de serviço.

Processamento

1. Ignorar a resolução do nível de serviço para as linhas do pedido de vendas com as regras de serviço existentes.

Especifica se o sistema determina as regras de nível de serviço para as linhas do pedido de vendas com as regras de nível de serviço existentes. Essa opção direciona o processamento dentro desse programa, além da resolução de uma nova regra de nível de serviço quando você altera a filial/fábrica durante o processamento da entrada de pedidos de vendas ou o processamento na Bancada de Atendimento. Os valores são:

Em branco: determina as regras de nível de serviço para as linhas do pedido de vendas com regras de serviço existentes. O sistema remove a regra existente e determina uma nova regra de acordo com as informações na tabela da regra de nível de serviço.

I: Ignorar a resolução do nível de serviço para as linhas do pedido de vendas com as regras de serviço existentes. O sistema mantém as regras na linha do pedido de vendas.

2. Ignorar a resolução da regra de nível de serviço para linhas do pedido de vendas com porcentagens mínimas de atendimento da linha ou pedido substituídas, ou um indicador de regra de cancelamento substituída.

Especifica se o sistema determina as regras de nível de serviço para as linhas do pedido de vendas com valores substituídos. Os valores de substituição podem incluir as porcentagens mínimas do nível da linha ou uma regra de cancelamento substituída. Quando o sistema determina as regras de nível de serviço, ele troca todos os valores substituídos por valores da regra de nível de serviço determinados. Essa opção direciona o processamento dentro desse programa, além da resolução de uma nova regra de nível de serviço quando você altera a filial/fábrica durante o processamento da entrada de pedidos de vendas ou o processamento na Bancada de Atendimento. Os valores são:

Em branco: determinar as regras de nível de serviço para linhas do pedido de vendas com valores de substituição

I: ignorar a resolução do nível de serviço para as linhas do pedido de vendas com valores de substituição

3. Apagar a porcentagem mínima de atendimento substituída do pedido quando a regra de nível de serviço for determinada.

Especifica se o sistema, durante a determinação das regras de nível de serviço, apaga o valor de porcentagem mínima de atendimento substituída no cabeçalho do pedido. O sistema não apaga os valores nas linhas de detalhes. Os valores são:

Em branco: manter a porcentagem mínima de atendimento substituída do pedido durante a determinação da regra de nível de serviço

I: apagar a porcentagem mínima de atendimento substituída do pedido durante a resolução da regra de nível de serviço. O sistema remove o valor existente e determina o novo valor utilizando as informações de regra de nível de serviço nas linhas de detalhe do pedido.

4. Inibir a saída de relatório.

Especifica se o sistema inibe a saída de relatório.

Em branco: não inibir a saída de relatório

I: inibir a saída de relatório

Substituição das Regras de Nível de Serviço

Esta seção fornece uma visão geral e discute como substituir as regras de nível de serviço.

Conceitos Básicos da Substituição das Regras de Nível de Serviço

O programa Consulta/Substituição de Regras de Nível de Serviço (P4277711) permite que você substitua as regras de nível de serviço determinadas pelo sistema. Você pode redefinir os valores de porcentagem de atendimento de nível de linha que estão associadas a linhas de pedido qualificadas. Esse aplicativo está disponível nos menus Tela e Linha dos programas Entrada de Pedidos de Vendas (P4210) e (P42101).

Você não pode incluir dinamicamente regras nas linhas que ainda não possuem uma regra. Você só pode revisar regras existentes.

O programa Consulta/Substituição de Regras de Nível de Serviço requer que você insira um código de motivo para as substituições. Se você substituir a porcentagem de atendimento em uma linha, o sistema reavaliará a linha em relação aos índices de atendimento do pedido substituídos e redefinirá os valores do indicador Avaliação de Regra de Pedido e Linha Obrigatória, conforme a necessidade. Alguns exemplos são:

1. Quando você altera a porcentagem da linha e há uma quantidade atendida para a linha, o sistema:
 - a. Avalia se a porcentagem de atendimento da linha foi atendida.
 - b. Atualiza o indicador Avaliação de Regra Obrigatória, caso o status de requisito atendido tenha sido alterado.
2. Quando você altera a porcentagem de atendimento do pedido, o sistema:
 - a. Atualiza a porcentagem de atendimento substituída.
 - b. Avalia todo o pedido para determinar se o status de requisito atendido do pedido foi alterado e, caso tenha sido, atualiza o indicador Avaliação de Regra do Cabeçalho do Pedido Obrigatória.
 - c. Atualiza o indicador Avaliação de Regra do Pedido Obrigatória para todas as linhas com uma regra de nível de pedido.
3. Quando você altera a porcentagem de uma linha com uma regra de nível do pedido, o sistema:
 - a. Avalia se a porcentagem de atendimento da linha foi atendida.
 - b. Atualiza o indicador Avaliação de Regra Obrigatória, caso o status de requisito atendido tenha sido alterado.
 - c. Avalia todo o pedido para determinar se o status de requisito atendido do pedido foi alterado e, caso tenha sido, atualiza o indicador Avaliação de Regra do Cabeçalho do Pedido Obrigatória definida.
 - d. Atualiza o indicador Avaliação de Regra do Pedido Obrigatória para todas as linhas com uma regra de nível de pedido.

Você pode substituir as porcentagens de nível de pedido apenas no cabeçalho do pedido. O valor de porcentagem de atendimento do cabeçalho do pedido se aplica a todas as linhas no pedido de vendas que têm uma regra de nível de serviço. O sistema utiliza essas linhas para avaliar se as quantidades atendidas do pedido correspondem aos requisitos da porcentagem de atendimento no nível do pedido.

Se uma linha do pedido de vendas tiver uma regra de tipo de linha, os valores do nível do pedido não substituirão os valores do nível da linha.

As linhas do pedido associadas à regra do programa personalizado não se qualificam para substituições da regra de nível de serviço.

Se um pedido tiver funções personalizadas diferentes nas linhas do pedido, o sistema utilizará a primeira função personalizada no pedido. Por exemplo, se havia um pedido com esse detalhe de pedido:

Número de Linha	Função Personalizada	Tipo de Regra do Pedido
1	A	N
2	B	S
3	C	S
4	D	N
5	E	S

Nesse exemplo, a primeira função em que o indicador de pedido está definido e é localizado pelo sistema é a linha 2 com função personalizada B. Em seguida, o sistema aplica a função personalizada B às linhas 2, 3 e 5. O sistema avalia as linhas 1 e 4 como tipos de regra de nível da linha.

Tela Utilizada para Substituir as Regras de Nível de Serviço

Nome da Tela	Id. da Tela	Navegação	Uso
Consulta/Substituição de Regras de Nível de Serviço	W4277711A	Processamento do Pedido de Vendas (G4211), Detalhes de Pedidos de Vendas. Localize um pedido de vendas e clique em Selecionar. Na tela Revisão de Detalhes de Pedidos de Vendas, selecione um registro de detalhes. Selecione Regras de Nível de Serviço no menu Linha.	Verifique e substitua as regras de nível de serviço.

Substituição das Regras de Nível de Serviço

Acesse a tela Consulta/Substituição de Regras de Nível de Serviço.

ORACLE® JD EDWARDS ENTERPRISEONE Financial/Distribution Company [JPY900] Logout

Detalhes de Pedidos de Vendas - Consulta/Substituição Regras Nível Serviço

OK Cancelar (L)

Ref. de Vendas 4243 Custom Brokers

Detalhes Regra Nív. Serviço

Nenhum registro foi encontrado.

Nº Ped	Tip Ped	Cia. Pedido	Nº da Linha	Filial/Fábrica	Nº do Item	Descrição Nº do Item	Tipo Regra	Descrição Tipo Regra	Av. Regra Nec.	Porc. Min. At. Linha
5661	SO	00001	1.000	30	JACKET1	Large Leather Jacket	01	Order level		66.000

OK Cancelar (L)

Tela Consulta/Substituição de Regras de Nível de Serviço

Porcentagem Mínima de Atendimento

Insira uma porcentagem mínima de atendimento das linhas de pedido de vendas que corresponda aos requisitos de linha de uma regra de nível de serviço de pedido a ser atendida.

Se o sistema determinar as regras com a função personalizada e porcentagem mínima de atendimento para o mesmo pedido, ele utilizará a primeira função personalizada no pedido.

Se o sistema determinar várias regras de nível de serviço com porcentagens de atendimento diferentes e nenhuma função personalizada no mesmo pedido, ele utilizará a maior porcentagem mínima de atendimento do pedido.

O sistema preenche dinamicamente o valor nesse campo e o utiliza para determinar se a regra de nível de serviço do pedido foi atendida.

Código de Motivo de Substituição

Insira um valor UDC (42W/RC) para indicar o motivo da substituição da porcentagem mínima de atendimento no nível da linha ou do pedido.

Se o sistema preencher dinamicamente o campo Porcentagem Mínima de Atendimento, o código de motivo de substituição será *DYN* (Atribuído Dinamicamente).

Se o sistema preencher o campo Porcentagem Mínima de Atendimento no nível da linha ou do pedido por meio da cópia de um pedido de vendas, o código de motivo de substituição será *CPY* (Cópia).

Avaliação da Regra de Nível de Serviço Obrigatória

O sistema define esse indicador para identificar que o pedido de vendas foi alterado e necessita de reavaliação do nível de serviço. Isso indica que o status de requisitos atendidos da regra de nível de serviço do pedido ou linha talvez precise ser alterado.

Pedido Liberado

O sistema define esse indicador de modo a sinalizar a liberação do pedido. Se um pedido tiver liberado, o sistema processará as linhas restantes em aberto como regras de nível de serviço de linha.

Nível de Serviço do Pedido Atendido

O sistema define esse indicador para sinalizar que os requisitos de nível de serviço do pedido foram atendidos para o pedido de vendas.

Cancelar S/N

O sistema especifica se a quantidade não atendida de uma linha do pedido de vendas será cancelada quando a linha do pedido de vendas com regra de nível

de serviço for liberada do sistema Gerenciamento de Atendimento, utilizando o programa Liberação do Atendimento (R4277703). Os valores são:

0: não cancelar a quantidade não atendida

1: cancelar a quantidade não atendida

CAPÍTULO 6

Processamento de Atendimento Automático

Este capítulo apresenta uma visão geral do processamento de atendimento automático e aborda como:

- Configurar as regras de atendimento.
- Configurar o arredondamento de atendimento.
- Executar o programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701)
- Executar o programa Balanceamento de Carga de Atendimento Automático (R4277711)
- Executar o programa Remoção da Id. do Plano de Atendimento (R4277710).

Conceitos Básicos do Processamento de Atendimento Automático

O processo de pedido de vendas, sem atendimento, não proporciona um modo de corresponder as linhas do pedido de vendas de alta prioridade ao estoque disponível. Durante o processamento do pedido de vendas, o sistema realiza o atendimento do estoque com base na ordem de chegada (FCFS). Esse método pode fazer com que o sistema não atenda às linhas críticas do pedido quando a disponibilidade do item estiver baixa. O módulo Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne permite que você configure um processo em lote para reservar o estoque. O atendimento automático é um processo em lote que atende ao estoque para pedidos de vendas em aberto, com base na pontuação das linhas do pedido. Durante o processamento de atendimento automático, o sistema pode:

- Atender completamente ao estoque quando a disponibilidade do item estiver alta.
- Atender parcialmente ao estoque quando a disponibilidade do item estiver baixa.

O sistema aplica as regras de atendimento com base no estoque de segurança do atendimento automático.

- Atender nenhum estoque quando a disponibilidade do item for igual ou próxima ao zero.

O programa Processamento de Atendimento Automático inclui:

1. Classificação das linhas do pedido com base na sequência de dados. Você pode utilizar as informações da tabela Detalhes de Pedidos de Vendas (F4211), tabela Cabeçalho de Pedido de Vendas (F4201) e tabela Cadastro de Clientes por Ramo de Negócios (F03012) para o cliente de referência de vendas.
2. Atendimento do estoque para as linhas de pedido de vendas na sequência que você especificou.
3. Geração de um relatório para o plano de atendimento criado pelo sistema.

Processamento de Atendimento Automático

O programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701) preenche o estoque para as linhas de pedido de vendas com base em:

- Sequência de classificação do programa em lote.
Você pode utilizar os dados das tabelas F4201, F4211 e F03012.
- Valor da porcentagem de atendimento da preferência Reserva de Estoque.
- Informações da regra de nível de serviço
- Informações da regra de atendimento.
- Informações de preferência da regra de arredondamento.

O programa produz a saída impressa indicando as linhas do pedido de vendas consideradas pelo sistema para atendimento e os resultados reais do atendimento. A saída é denominada Plano de Atendimento. Você pode executar o programa R4277701 em modo Final ou Teste. No modo Teste, você pode avaliar as linhas do pedido que o sistema processou e os potenciais resultados de atendimento. O sistema não atualiza as tabelas quando você executa o programa em modo Teste. No modo Final, o sistema produz a saída impressa, atualiza as alterações no banco de dados e permite que você visualize os resultados no programa Bancada de Atendimento (P4277701). O sistema atualiza as seguintes tabelas em modo Final:

- Arquivo Local do Item (F41021)
- Detalhes de Pedidos de Vendas (F4211)
- Cabeçalho de Regra de Nível de Serviço (F4277701)
- Detalhe de Regra de Nível de Serviço (F4277711)
- Id. do Plano de Atendimento (F4277710)

O sistema atribui o código Status de Atendimento a cada linha do pedido, dependendo de se a linha estiver completamente atendida, parcialmente atendida, não atendida ou liberada do atendimento.

O sistema emite um aviso nas seguintes condições:

- O cliente não aceita envios parciais nas informações de Faturamento do Cliente
- A linha não atende ao requisito de atendimento.
- A linha não pôde ser liberada, se você definiu a opção de processamento para chamar automaticamente o programa Liberação do Atendimento (R4277703).

O sistema emite erros nas seguintes condições:

- Os registros estão reservados por outro processo.
- Os registros não podem ser reservados.
- O processamento de transação apresenta falha.

Reprocessamento de Atendimento

A opção Reprocessamento de Atendimento permite que você reavalie várias vezes as linhas do pedido de vendas por meio do programa Processamento de Atendimento Automático. Você pode realizar o reprocessamento em conjunto com o modo Teste ou Final do programa. O reprocessamento permite que você execute cenários diferentes do plano de atendimento, antes de finalizar e liberar do atendimento as linhas do pedido de vendas. Com o reprocessamento, você pode agrupar em lote as linhas do pedido de vendas que estão no processo de atendimento e já tiveram um estoque atribuído a novos pedidos de vendas que acabaram de entrar no processo de atendimento. Por exemplo:

- Recebimento de pedidos noturnos via EDI.
- Execução do programa R4277701 para atribuir o estoque às linhas do pedido.

- Entrada do pedido de vendas expedido para o seu cliente de prioridade máxima.
- Execução do programa R4277701 com reproprocessamento para avaliar o novo pedido expedido com os pedidos EDI existentes.
 - O reprocesso captura a nova demanda e reatribui o estoque de modo correspondente.
 - O sistema basicamente cancela a atribuição do lote anterior e cria novas atribuições de estoque

Observação: O processo de atendimento automático ignora as linhas do item e não processa o atendimento para as linhas do pedido em suspenso.

Balanceamento de Carga de Atendimento Automático

O programa Balanceamento de Carga de Atendimento Automático (R4277711) melhora o desempenho geral do programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701) ao especificar o número de processos simultâneos a serem executados. O programa divide a carga utilizando as combinações de filial e item. O programa Balanceamento de Carga de Atendimento Automático:

- Determina a quantidade de linhas na seleção de dados qualificadas para o processamento.

O sistema recupera os registros para garantir que apenas os registros disponíveis para processamento estejam incluídos na contagem de linha total. Quando o sistema utiliza uma regra de nível de serviço do tipo de pedido, o sistema não processa nenhuma das linhas do pedido que utilizam a mesma regra de nível de serviço por meio do balanceador de carga. As regras de nível do pedido necessitam do processamento de todas as linhas correspondentes em uma única transação. Isso introduz uma restrição de simultaneidade adicional, segundo a qual todas as combinações de filial e itens desse tipo de regra de pedido devem ser executadas em um único processador, limitando significativamente o valor de um balanceamento de carga.

As linhas do pedido de vendas com uma regra de nível de serviço associada não são incluídas na contagem total porque o pedido deve ser processado em conjunto e não como linhas individuais. O programa Processamento de Atendimento Automático não processa as linhas do pedido quando chamadas do programa Balanceamento de Carga de Atendimento Automático.
- Determina quantas linhas o sistema atribui de modo ideal a cada serviço simultâneo.
- Determina o número máximo de linhas de cada serviço simultâneo para a faixa de porcentagem de tolerância desejada.
- Determina o número de linhas que o sistema atribui a cada serviço simultâneo e a seleção de dados do programa Processamento de Atendimento Automático.

A seleção de dados inclui o item e a filial. O sistema substitui a seleção de dados do programa Processamento de Atendimento Automático pelos novos dados que são determinados no programa Balanceamento de Carga de Atendimento Automático.

Em cada versão do programa Processamento de Atendimento Automático que o sistema inicializa, você deve configurar uma versão do programa Balanceamento de Carga de Atendimento Automático. O programa Balanceamento de Carga de Atendimento Automático não tem seleção de dados. O sistema analisa a seleção de dados da versão do programa Processamento de Atendimento Automático que você identificou na opção de processamento do programa Balanceamento de Carga de Atendimento Automático.

- Exibe as informações de balanceamento no relatório.

Você deve ativar a opção de processamento Imprimir.
- Lista as mensagens de erro no relatório e as envia ao Centro de Trabalho.
- Inicializa a versão simultânea do programa Processamento de Atendimento Automático para cada job.

Você deve ativar a opção de processamento Executar Atendimento Automático.

Este diagrama mostra a saída do relatório de Balanceamento de Carga de Atendimento Automático:

R4277711	Oracle - J.D. Edwards			
	Load Balance Auto Fulfillment			
Final Mode				
Total Number of Records:		7.00		
Total Number of Item Branch Records:		4		
<u>Load Number</u>	<u>Fulfillment Plan ID</u>	<u>Item Branches In Load</u>	<u>Optimal Load Amount</u>	<u>Actual Load Amount</u>
1	3	1	2.33	3.00
2	4	1	2.00	2.00
3	5	2	2.00	2.00
The following Item Branch Combinations could not be processed. Please inspect the work center for additional details:				
<u>Item</u>	<u>Branch</u>	<u>Failure Message</u>		
BDJACKET1	30	Record Reservation Failure		
BDJACKET2	30	Record Reservation Failure		
BDJACKET3	30	Record Reservation Failure		

Exemplo: Saída do relatório de Balanceamento de Carga de Atendimento Automático

Configuração das Regras de Atendimento

Esta seção apresenta uma visão geral das regras de atendimento e aborda como configurá-las.

Conceitos Básicos das Regras de Atendimento

A quantidade de estoque de segurança que você opta por deixar disponível pode impactar significativamente o seu negócio. Se você tiver muito estoque de segurança, o custo com inspeção do estoque aumentará. Além disso, o armazenamento prolongado dos produtos aumenta a probabilidade de danos durante o processo de almoxarifado e alguns produtos podem estragar ou passar do prazo de validade. Por outro lado, não ter estoque de segurança suficiente pode resultar em vendas perdidas e insatisfação do cliente. Portanto, o gerenciamento eficiente do estoque de segurança é essencial.

O programa Regras de Atendimento (P4277720) permite que você configure as regras de atendimento que o sistema utiliza no programa Processamento de Atendimento Automático. As regras de atendimento permitem que você gerencie o seu estoque de segurança por meio da atribuição do estoque com base em dois componentes — pontuação e porcentagem do estoque de segurança. Ao processar as regras de atendimento, o sistema avalia esses componentes para determinar se a porcentagem de atendimento deverá ser aplicada.

Conceitos Básicos do Estoque de Segurança

O estoque de segurança é configurado no programa Filial de Itens (P41026). Se você utilizar as regras de atendimento e um item não tiver a quantidade de estoque de segurança, você deverá configurar uma regra de atendimento com 0% de estoque de segurança restante. O sistema utiliza essa regra de 0% quando uma linha do pedido não pode ser atendida com base no fator limitante, quer seja a disponibilidade do item ou a porcentagem de atendimento.

Se você utilizar as regras de atendimento e subtrair o estoque de segurança do saldo existente no cálculo de disponibilidade, deverá configurar uma regra de atendimento com 0% de estoque de segurança restante. Quando você subtrai um estoque de segurança no cálculo de disponibilidade, o sistema não evita que a quantidade adicional seja destinada ao atendimento das linhas do pedido.

Se o sistema não localizar a regra de atendimento apropriada durante a execução do programa Processamento de Atendimento Automático, nenhum estoque será destinado ao atendimento da linha do pedido de vendas.

Cenário: Conceitos Básicos da Aplicação das Regras de Atendimento pelo Sistema

Neste cenário, quatro clientes pedem o mesmo item com o mesmo tipo de pedido e de linha. A quantidade disponível do item é 1.000 unidades e a quantidade do estoque de segurança é 200 unidades. Você configurou uma regra de atendimento que se aplica ao seu item e ao cliente que o solicita. Este diagrama mostra a configuração da regra de atendimento:

Nº da Sequênc.	Faixa Inic. de Pontuação	Porcent. do Estoque de Seg.	Porcent. de Atendimento
10	0	150%	100%
20	21	140%	100%
30	36	120%	90%
40	51	110%	80%
50	71	100%	75%

Exemplo de configuração da regra de atendimento

Durante o processo de atendimento, o sistema recupera a pontuação da tabela Detalhes de Pedidos de Vendas (F4211).

Observação: Neste cenário, quanto menor a pontuação de prioridade, mais importante é a prioridade para a linha do pedido.

A tabela a seguir lista o cliente, a pontuação da linha do pedido e a quantidade que cada cliente pediu:

Cliente	Pontuação	Quantidade Pedida
4242	15	150
4243	40	400

Cliente	Pontuação	Quantidade Pedida
4244	75	200
4245	10	100

Durante a execução do programa Processamento de Atendimento Automático, o sistema atribui o estoque às linhas do pedido de acordo com a pontuação de prioridade. Este diagrama ilustra os resultados e a sequência na qual o sistema atribui o estoque:

Seq. do Atend.	Cliente	Pont.da Prior.	Quantidade Disponível	Quantidade Solicitada	Quant. de Atend.
1	4245	10	1000	100	100
2	4242	15	900	150	150
3	4243	40	750	400	360
4	4244	75	390	270	0

Estoque Seguro = 200

Resultados e sequência na qual o sistema atribui o estoque

O sistema processa as linhas do pedido na sequência, de acordo com a pontuação de prioridade. A tabela a seguir explica como o sistema processa as linhas do pedido de cada cliente, durante o processamento de atendimento neste cenário:

Cliente	Comentários
4245	O sistema determina se 150% do estoque de segurança permanecem disponíveis depois de atribuir 100% (100 unidades) da quantidade solicitada à linha do pedido do cliente 4245. Após o sistema atribuir a quantidade da linha do pedido, a quantidade remanescente será de 900 unidades, representando mais de 150% do estoque de segurança. O sistema atende a 100% da quantidade pedida do cliente 4245, de acordo com a pontuação de prioridade (10).
4242	Após atender à quantidade do cliente 4245, o sistema: - Determina se 150% do estoque de segurança permanecem disponíveis depois de atribuir 100% (150 unidades) da quantidade solicitada à linha do pedido do cliente 4242. Após o sistema atribuir a quantidade da linha do pedido, a quantidade remanescente será de 750 unidades, representando mais de 150% do estoque de segurança. - Atende a 100% da quantidade pedida do cliente 4242, de acordo com a pontuação de prioridade (15). 750 unidades estão disponíveis atualmente.

Cliente	Comentários
4243	Após atender à quantidade dos clientes 4245 e 4242, o sistema: - Determina se 140% do estoque de segurança permanecem disponíveis depois de atribuir 90% (360 unidades) da quantidade solicitada à linha do pedido do cliente 4243. Após o sistema atribuir a quantidade da linha do pedido, a quantidade remanescente será de 390 unidades, representando mais de 140% do estoque de segurança. - Atende a 90% (360 unidades) da quantidade pedida do cliente 4243, de acordo com a pontuação de prioridade (30).
4244	Após atender à quantidade dos clientes 4245, 4242 e 4243, o sistema: - Determina se 140% do estoque de segurança permanecem disponíveis depois de atribuir 75% (202 unidades) da quantidade solicitada à linha do pedido do cliente 4244. Após o sistema atribuir a quantidade da linha do pedido, a quantidade remanescente será de 188 unidades, representando <i>menos</i> de 100% do estoque de segurança. - Não atende à linha do pedido.

Tela Utilizada para Configurar Regras de Atendimento

Nome da Tela	Id. da Tela	Navegação	Uso
Regras de Atendimento - Incluir Regra	W4277720B	Configuração de Gerenciamento de Atendimento (G4277710), Configuração de Regras de Atendimento. Clique em Incluir.	Configuração das regras de atendimento.

Configuração das Regras de Atendimento

Acesse a tela Regras de Atendimento - Incluir Regra.

ORACLE® JD EDWARDS ENTERPRISEONE

Financial/Distribution Company [JPY900] Logout

Configuração de Regras de Atendimento - Regras de Alocação - Incl. Regra

Salvar e Fechar (O)Cancelar (L)

Regra de Alocação *COMPLEXA

DescriçãoRegra Complexa

Registros 1 - 6

	Nº da Sequência	Faixa Inicial de Pontuação	Porcentagem do Estoque de Segurança	Porcentagem Atendimento
☐	10	-5	100,0000%	100,0000%
☐	20	0	100,0000%	82,0000%
☐	30	0	75,0000%	65,0000%
☐	40	0	30,0000%	20,0000%
☐	50	3	100,0000%	100,0000%
☒				

Excluir (D)

Salvar e Fechar (O)Cancelar (L)

Tela Regras de Atendimento - Incluir Regra

- Regra de Atendimento

Digite um código que represente o nome da regra de atendimento.
- Número da Sequência (número)

Digite a sequência na qual você deseja que o sistema avalie a regra de atendimento.
- Faixa Inicial de Pontuação

Digite a pontuação inicial na faixa de regras de estoque de segurança. Ao avaliar a regra de estoque de segurança, se um número for maior ou igual à pontuação inicial e menor que a próxima pontuação mais alta, então o sistema aplicará essa regra.
- Porcentagem do Estoque de Segurança

Para que o sistema aplique a regra de atendimento do estoque de segurança, digite a porcentagem mínima de segurança que deverá existir após o sistema atender totalmente o estoque do pedido.
- Porcentagem de Atendimento

Digite um valor numérico que determina a porcentagem da quantidade do pedido atendida pelo sistema, de acordo com a regra de atendimento. O sistema não permite valores acima de 100%.

Configuração do Arredondamento de Atendimento

Esta seção apresenta uma visão geral do arredondamento de atendimento e aborda como configurar os valores do detalhe de preferência do arredondamento de atendimento.

Conceitos Básicos do Arredondamento de Atendimento

A preferência avançada Arredondamento de Atendimento permite que você arredonde as regras para especificar como o sistema arredonda a quantidade de atendimento ao atribuir o estoque durante a execução do programa Processamento de Atendimento. Por exemplo, você pode definir os valores de arredondamento para o número inteiro mais próximo (para mais ou para menos) ou arredonde para o próximo número inteiro. Você também pode definir que o sistema não realize o arredondamento, permitindo portanto que o sistema utilize frações de uma unidade de medida em quantidades de atendimento. Você pode configurar regras de arredondamento com base em uma combinação de itens, grupo de itens, cliente e grupo de clientes. As situações em que ocorre o arredondamento vão depender da sequência na qual o ajuste de arredondamento é exibido na programação de preferência avançada. Este exemplo ilustra o arredondamento de atendimento:

- UM Principal = EA, 1 CA = 12 EA
- Porcentagem de atendimento = 73%

Qtd.do Pedido	UM da Transação	Qtd. Principal	Regra de Arred.	Qtd. Atendim.	Qtd. Atend.Arred..	% Atend.
55	EA	55	2 (Standard)	40.15 EA	40 EA	72.72
10	CA	120	1 (Up)	7.3 CA	8 CA	80

- Nota: Se a porcentagem de atendimento exigida for 73%, a primeira linha não cumprirá o requisito devido ao arredondamento.

Exemplo que ilustra o arredondamento de atendimento:

Tela Utilizada para Configurar o Arredondamento de Atendimento

Nome da Tela	Id. da Tela	Navegação	Uso
Revisão de Valores de Preferências	W4072D	Preferências Avançadas (G40311), Revisão de Detalhes de Preferências Avançadas Na tela Acesso a Detalhes de Preferências, localize e selecione um nome de preferência. Na tela Revisão de Detalhe de Preferência, selecione o registro. Selecione Detalhes de Preferências no menu Linha.	Configuração dos valores dos detalhes de preferência.

Configuração dos Valores dos Detalhes de Preferências para o Arredondamento de Atendimento (45).

Acesse a tela Revisão de Valores de Preferência.

ORACLE® JD EDWARDS ENTERPRISEONE

Financial/Distribution Company [DV900C1] Sign Out

Revisão de Progr. de Preferências Avançadas - Revisão de Programação Preferência

OK Excluir (D) Cancelar (L) Ferramentas (T)

Nome da Preferência

FMR1

Arredondamento

Tipo Preferência Avançada

45

Arredondamento de Atendimento

Registros 1 - 3 Customizar Grade Grid Format Name1

	Sequência	Unidade de Negócios	Transação Primária	Regra Arred. Atendimento
	10.00		1	1
	20.00		2	1

Tela Revisão de Valores de Preferência para o Arredondamento de Atendimento (45)

- Sequência

Digite um número que especifique a sequência de informações.
- Unidade de Negócios

Digite um código alfanumérico que identifica uma entidade separada, dentro de uma organização, cujos custos você deseja acompanhar.
- Transação Primária

Especifique a preferência avançada de arredondamento de atendimento. Os valores são:
1: a transação é igual à primária
2: a transação é diferente da primária
- Regra de Arredondamento de Atendimento

Especifique a regra de arredondamento que o sistema utiliza no programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701). Os valores são:
1: arredondamento. O sistema arredonda a quantidade de atendimento para o próximo número inteiro.
2: arredondamento padrão. O sistema arredonda a quantidade de atendimento para o número inteiro mais próximo (para mais e para menos).
3: sem arredondamento. O sistema não arredonda a quantidade de atendimento. Se você não arredonda, o sistema pode atender frações de uma unidade de medida.

Execução do programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701)

Esta seção descreve como:

- Executar o programa Processamento de Atendimento Automático.
- Definir opções de processamento do programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701).

Execução do programa Processamento de Atendimento Automático

Selecione o programa Processamento de Atendimento (G4277710), Processamento de Atendimento Automático.

Definição das Opções de Processamento de Atendimento Automático (R4277701)

Utilize estas opções de processamento para processar os pedidos por meio do processo de atendimento.

Processamento

- | | |
|--|--|
| 1. 1. Modo Final ou Teste. | <p>Especifica se o sistema deve executar o programa Processamento de Atendimento Automático no modo de Teste ou Final. No modo de Teste, o sistema atribui o estoque às linhas do pedido de vendas sem fazer modificações às linhas do pedido de vendas e não atualiza o status das linhas. Em modo Final, o sistema reserva a saída, cria um plano de atendimento e atualiza os status do pedido. Os valores são:</p> <p>Em branco: executar o atendimento automático em modo de Teste</p> <p><i>I</i>: executar o Atendimento Automático em modo Final</p> |
| 2. Descrição do Plano de Atendimento. | <p>Digite um valor que defina o plano de atendimento. Em modo Final, o sistema grava o plano de atendimento na tabela Id. do Plano de Atendimento (F4277710). Esta descrição é somente informativa.</p> |
| 3. Inclusão de Quantidade Pedida Não Atendida como Quantidade Disponível. | <p>Especifica se o sistema inclui a quantidade de pedido não atendida na quantidade disponível. Utilize esta opção de processamento, dependendo de como você configura o cálculo de disponibilidade. Os valores são:</p> <p>Em branco: não incluir a quantidade de pedido não atendida na quantidade disponível</p> <p><i>I</i>: incluir a quantidade de pedido não atendida na quantidade disponível</p> |
| 4. Liberação de atendimento após o atendimento dos pedidos. | <p>Especifica se o sistema irá executar o programa Liberação do Atendimento (R4277703). Os valores são:</p> <p>Em branco: não executar o relatório Liberação do Atendimento</p> <p><i>I</i>: executar o programa Liberação do Atendimento.</p> <hr/> <p>Observação: O sistema só executará o programa Liberação do Atendimento quando você executar o programa Processamento de Atendimento Automático em modo Final.</p> <hr/> |
| 5. Nome da Regra de Atendimento | <p>Digite um nome da regra que você configurou no programa Regras de Atendimento (P4277720). Essa funcionalidade permite que as atribuições de estoque se baseiem em pontuações e porcentagens remanescentes do estoque de segurança.</p> |
| 6. Reprocessamento de Atendimento | <p>Indica se o sistema reprocessa o atendimento existente. O reprocessamento permite que você cancele a reserva de atribuições de estoque anteriores e execute o processo desde o início. Os valores são:</p> <p>Em branco: o sistema não reprocessa o atendimento</p> |

7. Erro de Reserva de Registro

I: o sistema reprocessa o atendimento

Especifica se você deseja que o programa Processamento de Atendimento Automático forneça as mensagens de erro em todos os registros reservados ou apenas o primeiro registro reservado que for encontrado. Quando a reserva de registro estiver ativa, o programa Processamento de Atendimento Automático será executado durante toda a seleção de dados e determinará se o sistema reservou qualquer um dos registros. Se o sistema tiver reservado registros, ele emitirá erros, interromperá o programa Processamento de Atendimento Automático e não processará nenhuma linha do pedido. Os valores são:

Em branco: definir o erro de reserva de registro e continuar a procurar por reservas adicionais

I: interromper o processamento do programa quando o primeiro erro de reserva de registro ocorrer

8. Substituição da Preferência Avançada

Especifica a programação de preferência avançada que o sistema utiliza quando determina a preferência de Arredondamento de Atendimento. Se essa opção de processamento ficar em branco, o sistema utilizará a programação das constantes do sistema.

Versões

Essas opções de processamento especificam as versões dos programas que o sistema chama no programa Processamento de Atendimento Automático. Quando você escolher uma versão, verifique as opções de processamento da versão para garantir que ela atenda às suas necessidades. Você pode definir versões diferentes de acordo com os processos de negócios. Se alguma das opções de processamento estiver em branco, o sistema utilizará a versão ZJDE0001, que é a versão predeterminada de cada programa correspondente.

1. Liberação do Atendimento (R4277703) XJDE0001

2. Entrada de Pedidos de Vendas (P4210) ZJDE0001

Execução do programa Balanceamento de Carga de Atendimento Automático (R4277711)

Esta seção aborda como executar o programa Balanceamento de Carga de Atendimento Automático.

Execução do Programa Balanceamento de Carga de Atendimento Automático

Selecione o programa Processamento de Atendimento (G4277710), Balanceamento de Carga de Atendimento Automático.

Definição das Opções de Processamento do Balanceamento de Carga de Atendimento Automático (R4277711)

Utilize estas opções de processamento para processar os pedidos por meio do processamento de atendimento.

Processamento

1. Número de Jobs Simultâneos

Especifica o número de vezes desejado para que o sistema execute uma versão. Normalmente, esse número corresponde ao número de processadores em uma máquina. A versão pode ser executada simultaneamente em processadores diferentes para reduzir o tempo de processamento. O programa Balanceamento de Carga de Atendimento Automático (R4277711) inicializa uma versão do programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701) várias vezes e distribui os registros de detalhes de vendas em relação às versões.

2. Versão do Atendimento Automático

Especifica a versão do programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701) a ser executada pelo sistema. Se essa opção de processamento ficar em branco, o sistema utilizará a versão XJDE0001.

3. Executar Atendimento Automático

Especifica se o programa Balanceamento de Carga de Atendimento Automático (R4277711) irá executar o programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701). Os valores são:

Em branco: não executar o programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701)

1: executar o programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701)

Imprimir

1. Imprime as Informações de Balanceamento de Carga

Especifica se o sistema irá imprimir as informações de balanceamento de carga em um relatório. Os valores são:

Em branco: não imprimir informações de balanceamento de carga

1: imprimir informações de balanceamento de carga.

Execução do programa Remoção da Id. do Plano de Atendimento (R4277710).

Esta seção discute como executar o programa Remoção da Id. do Plano de Atendimento.

O Plano de Atendimento é um conjunto de linhas do pedido que o sistema designa para serem atendidas. O programa Processamento de Atendimento Automático produz um plano de atendimento inicial e atribui uma Id. do Plano de Atendimento a todas as linhas do pedido de vendas que o sistema considerar. Você pode utilizar o programa Bancada de Atendimento (P4277701) para validar e alterar as linhas do pedido no plano de atendimento.

O programa Remoção da Id. do Plano de Atendimento (R4277710) determina se há uma Id. do Plano de Atendimento dentro da seleção de dados especificada na tabela Id. do Plano de Atendimento (F4277710) e na tabela Detalhes de Pedidos de Vendas (F4211). O sistema não remove o registro da tabela F4277710, caso os registros existam em F4211. Se nenhum registro corresponder à seleção de dados especificada, o sistema exibirá uma mensagem indicando que nenhum dado foi selecionado.

Execução da Remoção da Id. do Plano de Atendimento

Selecione Operações Técnicas e Avançadas de Gerenciamento de Atendimento (G4277730), Remoção da Id. do Plano de Atendimento.

Observação: Esse programa não tem opções de processamento.

CAPÍTULO 7

Utilização da Bancada de Atendimento

Este capítulo apresenta uma visão geral da Bancada de Atendimento e descreve como:

- Definir opções de processamento do programa Bancada de Atendimento (P4277701).
- Acessar o programa Bancada de Atendimento.

Conceitos Básicos do Programa Bancada de Atendimento

O programa Bancada de Atendimento (P4277701) permite que você gerencie as quantidades de atendimento das linhas de detalhes de pedidos de vendas. A Bancada de Atendimento fornece diferentes tipos de filtros que você pode utilizar para pesquisar as informações com o objetivo de:

- Visualizar e alterar as reservas de estoque das linhas do pedido de vendas do atendimento.
- Ajustar interativamente a atribuição do estoque às linhas de pedido de vendas, utilizando unidades de medida principais e secundárias.
- Verificar os itens e clientes com quantidades não atendidas nas linhas do pedido de vendas.
- Alterar a filial/fábrica e a data de entrega prometida.
- Liberar do atendimento as linhas do pedido.

O programa Bancada de Atendimento permite que você selecione as linhas do pedido que deseja liberar do atendimento. Quando você libera a quantidade para atendimento, o sistema divide as linhas do pedido e envia opcionalmente as notificações de e-mail às partes interessadas.

Quando você pesquisa as informações, o programa Bancada de Atendimento exibe:

- As linhas do pedido de vendas que estão atualmente no processo de atendimento e correspondem aos critérios filtrados que você inseriu nos campos de cabeçalho e QBE.

Você pode filtrar a lista por status, faixa de data, item, tipo de pedido, tipo de linha, de venda e Id. do plano de atendimento.

- As quantidades não atendidas do item e filial, assim como as informações de disponibilidade dos itens.
- Um resumo dos clientes que têm linhas de pedido de vendas não atendidas no processo de atendimento.

Conceitos Básicos das Informações de Disponibilidade

O programa Bancada de Atendimento exibe as informações de disponibilidade de estoque dos itens no processo de atendimento. Quando você seleciona na bancada a opção Itens Não Atendidos com Linhas do Pedido de Vendas, o sistema exibe a tabela de disponibilidade de atendimento para ajudar visualmente nas decisões de atendimento. O sistema exibe uma das quatro tabelas disponíveis com base no item que é selecionado:

- Atendimento Disponível. Indica que você tem estoque suficiente para atender a toda a demanda.

- **Atendimento Insuficiente.** Indica que você não tem estoque suficiente para atender à demanda
- **Atendimento Ultrapassa o Estoque de Segurança.** Indica que você tem estoque suficiente para atender à demanda, mas atingirá o estoque de segurança.
- **Atendimento Esperado.** Indica que você não tem estoque suficiente para atender à demanda, mas os pedidos de vendas ou ordens de serviço estão abertos para o item.

Você pode alterar o modo pelo qual o sistema atende às linhas do pedido, por meio da seleção e edição de várias linhas do pedido de vendas. A tela Edição da Bancada de Atendimento inclui uma seção Informações de Disponibilidade do Item para ajudá-lo a tomar as decisões sobre as modificações das atribuições de estoque.

Definição das Opções de Processamento do Programa Bancada de Atendimento (P4277701)

Utilize estas opções de processamento para definir as informações de pesquisa predeterminadas do programa Bancada de Atendimento e especificar as versões dos programas que o sistema irá chamar do programa Bancada de Atendimento.

Valores Predeterminados

Estas opções de processamento controlam as informações de pesquisa predeterminadas da tela Pesquisa da Bancada de Atendimento

- | | |
|--|--|
| 1. Status Inicial | <p>Indica o ponto atual no processamento do pedido. Você deve especificar um código definido pelo usuário da Regra de Atividade de Pedido (40/AT) de acordo com o tipo de pedido e o tipo de linha que você estiver utilizando.</p> <p>A combinação do status inicial e do próximo status deve ser uma combinação válida de último status e próximo status na tabela Regras de Atividade de Pedido. Durante a consulta do pedido, o sistema não exibe os pedidos que não estiverem dentro da faixa de status inicial e próximo status.</p> |
| 2. Status Final | <p>Indica a próxima etapa do processamento do pedido. Você deve especificar um código definido pelo usuário da Regra de Atividade de Pedido (40/AT) de acordo com o tipo de pedido e o tipo de linha que você estiver utilizando.</p> <p>A combinação do status inicial e do próximo status deve ser uma combinação válida de último status e próximo status na tabela Regras de Atividade de Pedido. Durante a consulta do pedido, o sistema não exibe os pedidos que não estiverem dentro da faixa de status inicial e próximo status.</p> |
| 3. Pesquisa de Último ou Próximo Status | <p>Especifica quais códigos de status o sistema utiliza para escolher as informações a serem exibidas nesta tela. Os valores são:</p> <p>Em branco: exibir todos os pedidos com Último status que estejam dentro desta faixa</p> <p><i>I</i>: exibir todos os pedidos com Próximo status que estejam dentro desta faixa.</p> |
| 4. Data Inicial | <p>Especifica o valor predeterminado da data inicial que o sistema utiliza no campo de filtro Data Inicial.</p> |
| 5. Data Final | <p>Especifica o valor predeterminado da data final que o sistema utiliza no campo de filtro Data Final.</p> |

6. Tipo de Faixa de Datas	Indica o valor da data na Tabela Detalhes de Pedidos de Vendas (F4211) com o qual o sistema pesquisa os pedidos. Os valores são: Em branco: o sistema recupera os pedidos de acordo com a data solicitada 1: o sistema recupera os pedidos de acordo com a data de entrada do pedido 2: o sistema recupera os pedidos com base na data de envio prometida preenchida pelo sistema durante a entrada do pedido 3: o sistema recupera os pedidos com base na data prometida original preenchida durante a entrada do pedido 4: o sistema recupera os pedidos de acordo com a data que o sistema confirma para envio. O sistema recupera apenas os pedidos que o programa Confirmação de Carga (P4205) já processou. 5: o sistema recupera os pedidos de acordo com a data impressa pelo sistema na fatura do cliente. O sistema recupera apenas os pedidos que o programa Imprimir Fatura (R42565) já processou. 6: o sistema recupera os pedidos de acordo com a data que você inseriu no campo Apenas Memorando, Cancelar durante a entrada do pedido 7: o sistema recupera os pedidos de acordo com a data contábil do lançamento. O sistema recupera apenas os pedidos que o programa Atualização de Vendas (R42800) já processou. 8: o sistema recupera os pedidos de acordo com a data de entrega prometida preenchida durante a entrada do pedido 9: o sistema recupera os pedidos de acordo com a data de retirada programada do pedido
7. Filial/Fábrica	Especifica a filial/fábrica que o sistema utiliza como valor predeterminado no campo de filtro Filial/Fábrica. Se este campo permanecer em branco, o sistema utilizará o valor armazenado na tabela Localização/Impressoras Predeterminados (F40095).
8. Número do Item	Especifica o número do item que o sistema utiliza como valor predeterminado no campo filtro do item.
9. Número do Cliente Referência de Vendas	Especifica o número do cadastro geral de referência de envio que o sistema utiliza como valor predeterminado no campo de filtro Referência de Vendas.
10. Tipo de Pedido	Especifica o número do tipo de pedido que o sistema utiliza como valor predeterminado no campo de filtro Tipo de Pedido.
11. Exibir Telas Itens/Clientes Não Atendidos com Pedidos de Vendas	Especifica o botão de opção predeterminado que o sistema utiliza para controlar a exibição dos clientes e itens não atendidos. Os valores são: Em branco: Pedidos de Vendas Apenas 1: Itens Não Atendidos com Pedidos de Vendas 2: Clientes Não Atendidos com Pedidos de Vendas
12. Exibição Predeterminada dos Componentes do Kit	Especifica se o sistema exibe os componentes predeterminados por valor predeterminado na tela Pesquisa da Bancada de Atendimento. Os valores são: Em branco: ocultar os componentes. Se o valor predeterminado for ocultar o documento, você pode expandir manualmente os componentes na grade.

I: exibir os componentes

Processamento

Estas opções de processamento controlam as opções de processamento predeterminadas da Bancada de Atendimento.

1. Notificação de Disponibilidade

Indica se o sistema notificará o usuário quando a quantidade de atendimento ultrapassar a quantidade disponível. Os valores são:

Em branco: o sistema não define um aviso ou erro quando a quantidade de atendimento para este item ultrapassar a quantidade disponível

I: o sistema define um aviso quando a quantidade de atendimento para este item ultrapassar a quantidade disponível

2: 1: o sistema define um erro quando a quantidade de atendimento para este item ultrapassar a quantidade disponível

2. Quantidade de Pedido Não Atendido como Quantidade Disponível

Especifica se o sistema inclui a quantidade de pedido não atendido na quantidade disponível. Esta opção permite que uma maior quantidade disponível atenda aos pedidos, dependendo do nosso cálculo de disponibilidade. Os valores são:

Em branco: não incluir a quantidade de pedido não atendido na quantidade disponível

I: incluir a quantidade de pedido não atendido na quantidade disponível

3. Atualização da Disponibilidade do Item

Indica se o sistema irá ou não gerar outra vez automaticamente a disponibilidade do item. Os valores são:

Em branco: o sistema disponibiliza um botão de atualização para que você atualize as informações de modo interativo

I: o sistema atualiza automaticamente as informações, sempre que você seleciona uma nova linha da grade

Versões

Estas opções de processamento especificam as versões dos programas que o sistema chama do programa Bancada de Atendimento. Quando você escolher uma versão, verifique as opções de processamento da versão para garantir que ela atenda às suas necessidades. Você pode definir versões diferentes de acordo com os processos de negócios. Se qualquer opção de processamento estiver em branco, o sistema utilizará a versão ZJDE0001, que é a versão predeterminada de cada programa correspondente.

Esta tabela lista os programas na ordem em que aparecem na guia Versões:

1. Modelo de Pedido de Vendas (P4210)	ZJDE0001
2. Entrada de Pedidos de Vendas (P42101)	ZJDE0001
3. Liberação do Atendimento (R4277703)	XJDE0001
4. Detalhes do Cliente (P90CA080)	ZJDE0001

5. Resumo de Disponibilidade (P41202)

ZJDE0001

Acesso à Bancada de Atendimento

Esta seção descreve como:

- Verificar as informações de atendimento.
- Editar as informações de atendimento.

Telas Utilizadas para Acessar o Programa Bancada de Gerenciamento de Atendimento

Nome da Tela	Id. da Tela	Navegação	Uso
Bancada de Atendimento - Pesquisa	W4277701A	Processamento de Atendimento (G4277710), Bancada de Atendimento	Visualiza e altera o estoque atribuído nas linhas do pedido de vendas do atendimento.
Bancada de Atendimento - Edição	W4277702A	Selecione uma linha de detalhe do pedido de vendas e clique no botão Edição de Atendimento.	Edita s informações de atendimento como filial/fábrica, quantidade de atendimento e data de entrega prometida.

Verificação das Informações de Atendimento

Acesse a tela Fulfillment Workbench - Search (Bancada de Atendimento - Pesquisa).

Tela Bancada de Atendimento - Pesquisa, seção Cabeçalho

Fulfillment Plan ID (Id. do Plano de Atendimento)

Especifica a identificação que é gerada pela execução do programa Processamento de Atendimento Automático. Essa identificação baseia-se no próximo número. Essa identificação é atribuída aos registros de detalhes de pedidos de vendas que são processados por uma execução do programa Processamento de Atendimento Automático.

Branch Plant (Filial/Fábrica)

Um código alfanumérico que identifica uma entidade separada, dentro de uma organização, cujos custos você deseja acompanhar. Uma unidade de negócios pode ser, por exemplo, um almoxarifado, serviço, projeto, centro de trabalho, filial ou fábrica.

Date Type (Tipo de Data)

Especifica o tipo de data que o sistema pesquisa quando localiza as informações a serem exibidas nesta tela. Os valores são:

Em branco: data solicitada

1: data da transação/pedido

2: data de envio prometida

3: data de entrega prometida original

4: data de envio real

5: data de faturamento

6: data de cancelamento

7: data contábil

8: data de entrega prometida

9: data de retirada programada

Unfulfilled Items with Sales Order Lines (Itens Não Atendidos com Linhas de Pedido de Vendas)

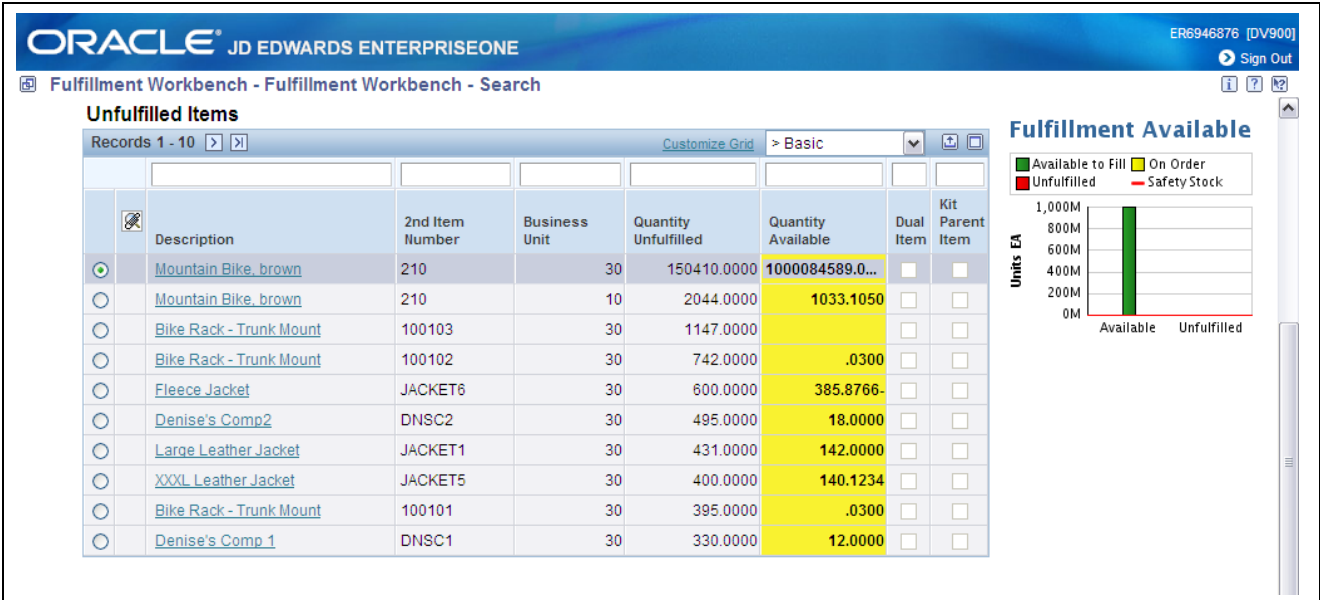
Selecione este botão de opção para indicar se o sistema exibirá as linhas do pedido de vendas de atendimento por Itens Não Atendidos e filtrará os pedidos de acordo com os itens.

Unfulfilled Customers with Sales Orders (Clientes Não Atendidos com Pedido de Vendas)

Selecione esse botão de opção para indicar se o sistema exibirá as linhas do pedido de vendas de atendimento por Clientes Não Atendidos e filtrará os pedidos de acordo com os itens.

Sales Order Lines Only (Somente Linhas do Pedido de Vendas)

Selecione esse botão de opção para indicar se o sistema exibe todas as linhas de pedido de vendas no processo de atendimento.



Tela Fulfillment Workbench - Search (Bancada de Atendimento - Pesquisa), seção Unfulfilled Items (Itens Não Atendidos)

ORACLE® JD EDWARDS ENTERPRISEONE ER6946876 [DV900] [Sign Out](#)

Fulfillment Workbench - Fulfillment Workbench - Search

Sales Order Lines--for Mountain Bike, brown

Records 1 - 10 [Customize Grid](#) > Basic

	Order Number	Or Ty	Line Number	Customer Sold To	Customer Sold To Name	Customer Ship To	Customer Ship To Name	2nd Item Number	Description 1	Quantit Ordere
☐	8685	S4	1.000	4242	ABC Constructio...	4242	ABC Construction ...	210	Velo Montagne Rouge	
☐	8693	S4	1.000	4242	ABC Constructio...	4242	ABC Construction ...	210	Velo Montagne Rouge	
☐	8681	S4	1.000	4242	ABC Constructio...	4242	ABC Construction ...	210	Velo Montagne Rouge	
☐	8690	S4	1.000	4247	Coastal Services	4247	Coastal Services	210	Mountain Bike, brownn	
☐	8696	S4	1.000	4242	ABC Constructio...	4242	ABC Construction ...	210	Velo Montagne Rouge	
☐	8697	S4	1.000	4242	ABC Constructio...	4242	ABC Construction ...	210	Velo Montagne Rouge	
☐	8698	S4	1.000	4242	ABC Constructio...	4242	ABC Construction ...	210	Velo Montagne Rouge	
☐	8699	S8	1.000	4242	ABC Constructio...	4242	ABC Construction ...	210	Velo Montagne Rouge	
☐	8691	S4	1.000	4242	ABC Constructio...	4242	ABC Construction ...	210	Velo Montagne Rouge	

[Edit Fulfillment](#)
[Release Fulfillment](#)
Other Row Actions: -- Select One --

[Close](#)

Tela Fulfillment Workbench - Search (Bancada de Atendimento - Pesquisa), seção Sales Order Lines for Unfulfilled Items (Linhas de Pedido de Vendas para Itens Não Atendidos)

ORACLE® JD EDWARDS ENTERPRISEONE ER6946876 [DV900] [Sign Out](#)

Fulfillment Workbench - Fulfillment Workbench - Search

Unfulfilled Customers

Records 1 - 5 [Customize Grid](#) > Basic

	Sold to Address Number	Sold To Address name	Priority	Credit Message
☒	4242	ABC Construction Management	0	.
☐	4247	Coastal Services	0	.
☐	4245	Cloud Nine Inc.	0	.
☐	4243	Custom Brokers	1	.
☐	4244	Creekside Warehouse	2	.

Tela Fulfillment Workbench - Search (Bancada de Atendimento - Pesquisa), seção Unfulfilled Customers (Clientes Não Atendidos)

ORACLE® JD EDWARDS ENTERPRISEONE ER6946876 [DV900] Sign Out

Fulfillment Workbench - Fulfillment Workbench - Search

Sales Order Lines--for-ABC Construction Management

Records 1 - 12

	Order Number	Or Ty	Line Number	Customer Sold To	Customer Sold To Name	Customer Ship To	Customer Ship To Name	2nd Item Number	Description 1	Quantit
☐	1037	SO	3.000	4242	ABC Constructio...	4242	ABC Constructio...	DNSBIKETE...	Denise's	
☐	1039	SO	1.000	4242	ABC Constructio...	4242	ABC Constructio...	DNSKIT	Denise's Kit	
☐	1037	SO	4.000	4242	ABC Constructio...	4242	ABC Constructio...	DNSKIT	Denise's Kit	
☐	1039	SO	2.000	4242	ABC Constructio...	4242	ABC Constructio...	DNSKIT	Denise's Kit	
☐	1038	SO	1.000	4242	ABC Constructio...	4242	ABC Constructio...	DNSKIT	Denise's Kit	
☐	1039	SO	3.000	4242	ABC Constructio...	4242	ABC Constructio...	DNSKIT	Denise's Kit	
☐	1038	SO	2.000	4242	ABC Constructio...	4242	ABC Constructio...	DNSKIT	Denise's Kit	
☐	1040	SO	1.000	4242	ABC Constructio...	4242	ABC Constructio...	DNSBIKETE...	Denise's	
☐	1038	SO	3.000	4242	ABC Constructio...	4242	ABC Constructio...	DNSBIKETE...	Denise's	

Other Row Actions: -- Select One --

Tela Fulfillment Workbench - Search (Bancada de Atendimento - Pesquisa), seção Sales Order Lines for Unfulfilled Customers (Linhas de Pedido de Vendas para Clientes Não Atendidos)

Edição das Informações de Atendimento

Acesse a Tela Fulfillment Workbench - Edit (Bancada de Atendimento - Edição).

ORACLE® JD EDWARDS ENTERPRISEONE ER6946876 [DV900] Sign Out

Fulfillment Workbench - Fulfillment Workbench - Edit

Item Availability

Item Number: 210

Branch Plant: 30

Quantity Available Primary: 1000084589.0000 EA

Quantity On Hand: 1019041954.4629

Safety Stock: 10.0000

Transactional: 10000845.8900 PL

☐ Included in Availability Calculation

Records 1 - 1

	Branch Plant	Item Number	UM	Fulfill Qty	Unfulfilled Qty	Quantity Ordered	SecOrd UM	Secondary Fulfill Qty	Sec Qty Unfulfilled	Secondary Qty Ordered	Sold To	Sold To Name
☒	30	210	PL	1.0000		1.0000	EA	100.0000		100.0000	4242	ABC Con

Other Row Actions: -- Select One --

Tela Fulfillment Workbench - Edit (Bancada de Atendimento - Edição)

Item Availability (Disponibilidade do Item)

Safety Stock (Estoque de Segurança)	A quantidade do estoque existente para cobrir as grandes variações na demanda. Você designa o estoque de segurança na tela Quantidades da Filial do Item.
Included in Availability Calculation (Incluído no Cálculo de Disponibilidade)	Essa opção indica se o sistema irá reduzir o número de unidades reservadas como estoque de segurança do cálculo de disponibilidade de itens, conforme as definições de disponibilidade do item das constantes da filial/fábrica.
Quantity Available (Quantidade Disponível)	Um número que indica a quantidade disponível. Por exemplo, a quantidade disponível pode consistir em uma quantidade existente menos as reservas e pedidos não atendidos. A disponibilidade é definida pelo usuário. Você configura a disponibilidade no programa Constantes de Filial/Fábrica (P41001).
Quantity On Hand (Quantidade Existente)	O número de unidades que estão fisicamente no estoque. O sistema exibe a quantidade existente na unidade de medida principal.

Há três maneiras pelas quais você pode acessar a disponibilidade do item:

1. A seção Item Availability (Disponibilidade do Item) na parte superior da tela Fulfillment Workbench – Edit (Bancada de Trabalho – Edição), que exibe informações de disponibilidade da linha da grade que você selecionar.
2. Você pode selecionar o botão Change Branch Plant (Alterar Filial/Fábrica) para exibir a disponibilidade de todas as filiais/fábricas associadas ao item na linha da grade que você selecionar.
3. Você pode selecionar Summary Availability (Resumo de Disponibilidade) no menu Other Row Actions (Outras Ações de Linha) para acessar a tela Work with Item Availability (Acesso à Disponibilidade de Itens), que exibe informações de disponibilidade da linha da grade que você selecionou.

O sistema exibe uma marca de seleção verde próxima à linha da grade, quando o estoque de um item estiver disponível em outra filial/fábrica.

Campos Editáveis

Você pode utilizar a tela Fulfillment Workbench – Edit (Bancada de Atendimento – Edição) para alterar estes valores:

- Quantidades de atendimento transacionais e secundárias
 1. Quando você alterar as quantidades de atendimento, o sistema atualizará as quantidades de reserva temporária refletidas na seção Item Availability (Disponibilidade do Item).
 2. Se você alterar um item, para o qual as quantidades de atendimento consistem em um item duplo com processamento de retirada dupla, o sistema processará a disponibilidade e o envio de mensagens para a quantidade secundária.
- Data de entrega prometida
- Filial/Fábrica
- Indicadores Avaliação de Regra da Linha Obrigatória e Pedido de Regra de Nível de Serviço.

Processamento do Kit

Na Tela Fulfillment Workbench — Edit (Bancada de Atendimento — Edição), o sistema designa um kit pai exibindo um sinal + na linha da grade de linha de pedido. O sistema designa os componentes do kit exibindo um sinal ~ na linha da grade da linha do pedido.

Você pode utilizar a tela Fulfillment Workbench – Edit (Bancada de Atendimento – Edição) para alterar as informações sobre uma linha do pedido de kit pai como um item de estoque regular. O sistema determina a disponibilidade do kit pai utilizando a disponibilidade para o componente limitador. O componente limitador é determinado pelo cálculo do produto com menor disponibilidade em todos os componentes no kit e na proporção do componente pai.

O sistema equilibra os componentes do kit por meio do ajuste das quantidades de atendimento de todos os componentes, com base na proporção pai para filho e atualiza, de modo correspondente, a quantidade atendida de componentes.

Processamento do Requisito

Categoria	Comentários
Envios Parciais	Se você atender parcialmente uma linha de pedido de um cliente que não aceita envios parciais, o sistema exibirá um aviso para indicar que a linha do pedido não permite envios parciais e não está qualificada para liberação do sistema Gerenciamento de Atendimento.
Porcentagem de Atendimento da Preferência Reserva de Estoque	Se nenhuma regra de serviço estiver associada à linha do pedido e o sistema determinar a preferência de reserva de estoque da linha do pedido, então, o sistema exibirá o requisito da porcentagem de atendimento na grade da tela Fulfillment Workbench – Edit (Bancada de Atendimento – Edição). Após a atualização da quantidade de atendimento da linha do pedido, o sistema avalia se ela corresponde ao requisito de porcentagem de atendimento. Se a quantidade de atendimento não corresponder ao requisito da porcentagem de atendimento, o sistema exibirá um aviso indicando que ele não foi cumprido e que a linha do pedido não está qualificada para liberação do sistema Gerenciamento de Atendimento. Se você alterar a filial/fábrica na linha do pedido, o sistema apagará o valor da porcentagem de atendimento, pois a preferência de reserva de estoque não será reavaliada e o requisito de porcentagem de atendimento não será válido para a filial/fábrica selecionada.

Categoria	Comentários
Regras de Nível de Serviço	Se uma linha do pedido estiver associada à porcentagem da preferência de reserva de estoque e ao requisito de regra de nível de serviço, o requisito de nível de serviço substituirá a preferência de reserva de estoque. O sistema não exibe a porcentagem de atendimento da reserva do estoque associada, dentro da grade da linha do pedido na tela Fulfillment Workbench – Edit (Bancada de Atendimento – Edição). Ao atualizar a quantidade de atendimento de uma linha do pedido com uma regra de nível de serviço, o sistema avalia se a alteração na quantidade de atendimento afetará os requisitos de regra de nível de serviço e exibe os avisos correspondentes se os requisitos não forem cumpridos. Se o indicador Avaliação de Regra Obrigatória estiver definido, o sistema desmarcará o indicador. Ao utilizar a tela Fulfillment Workbench - Edit (Bancada de Atendimento - Edição) para revisar as linhas do pedido com as regras associadas de nível de serviço do tipo de pedido, a primeira linha que você selecionar e modificar avisa ao sistema para avaliar o requisito da regra. O sistema avalia todas as linhas do pedido com uma regra de pedido associada, em conjunto no pedido, para determinar se os requisitos estabelecidos foram cumpridos pelas quantidades atendidas. O sistema define mensagens de aviso em relação aos requisitos da regra do pedido e da regra de nível da linha. Se você definir regras de nível de serviço como regras de função personalizada, o envio de mensagens não será disponibilizado, a não ser pela função personalizada. Se o pedido incluir o programa personalizado de nível de pedido e regras de porcentagem de atendimento de pedido, o sistema substituirá a porcentagem de atendimento de pedido pelo programa personalizado do pedido e exibirá apenas a regra de função personalizada do pedido nas grades da tela Fulfillment Workbench – Edit and Search (Bancada de Atendimento – Edição e Pesquisa). Quando você altera a filial/fábrica, o sistema reavalia se a linha do pedido se qualifica para a regra de nível de serviço com base no novo valor de filial/fábrica. Se a alteração de filial/fábrica ocorrer em uma linha do pedido com uma regra do tipo de pedido associado, o sistema reavaliará todo o pedido em relação ao status de requisitos em uma nova regra de nível de serviço associada a uma linha de pedido alterada. Se os indicadores Requisito de Avaliação de Regra da Linha e do Pedido forem selecionados, você poderá desmarcar o indicador na linha do pedido ou atualizar a quantidade de atendimento para iniciar o processamento de reavaliação do status de requisito cumprido da linha. Além disso, caso haja uma regra do tipo de nível de pedido na linha atual, reavalie todos os outros status do requisito da linha do pedido com associação da regra de tipos de nível de pedido.
Processamento de Linha de Brindes	O processamento de linha de brindes dentro da tela Fulfillment Workbench – Edit (Bancada de Atendimento – Edição) é similar ao processamento de entrada de pedidos de vendas. O sistema exibe as linhas dos brindes do mesmo modo que no pedido de vendas e no programa Consulta/Substituição de Regras de Nível de Serviço, ou seja, a linha de brinde é destacada. A alteração de qualquer campo editável na linha do pedido de vendas das linhas de brinde na grade da tela Fulfillment Workbench – Edit (Bancada de Atendimento – grade Edição) (com exceção do indicador Avaliação de Regra Obrigatória) poderia fazer com que o sistema cancelasse a linha do pedido de brinde e criasse uma nova linha de pedido. A nova linha de pedido não estará visível até que você feche a tela Fulfillment Workbench – Edit (Bancada de Atendimento – Edição) e, em seguida, acesse novamente a tela.

CAPÍTULO 8

Liberação do Atendimento das Linhas do Pedido.

Este capítulo apresenta uma visão geral e aborda como:

- Configurar notificações de mensagem de Atendimento.
- Executar o programa Liberação do Atendimento (R4277703).

Conceitos Básicos do Programa Liberação do Atendimento

O programa Liberação do Atendimento (R4277703) libera pedidos do sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne. Após a liberação do atendimento, eles podem continuar a passar pelas tarefas de processamento do pedido de vendas.

Para processar as regras de nível de serviço, o programa Liberação do Atendimento valida os valores dos indicadores de regra atendida de nível de serviço do pedido e da linha na tabela Detalhes de Regra de Nível de Serviço (F4277711). Você pode executar o programa Liberação do Atendimento acessando o programa diretamente ou inicializá-lo no programa Bancada de Atendimento (P4277701) ou no programa Processamento de Atendimento Automático (R4277701).

O sistema libera a linha com base nos valores do indicador. O programa Liberação do Atendimento também considera o indicador de cancelamento da tabela F4277711 e o indicador de reserva parcial da tabela Linha de Cadastro de Clientes de Negócios (F03012) durante o processamento da linha dividida. Os quatro cenários da liberação do atendimento incluem:

1. Liberação de atendimento com um tipo de regra de nível de linha. O sistema recupera o valor do indicador de porcentagem de linha atendida da tabela Detalhes de Regra de Nível de Serviço para determinar se a linha deverá ser liberada do atendimento. Se o valor do indicador de regra de nível da linha atendida for 1, o sistema irá liberar a linha do atendimento. Se o valor do indicador de regra de nível da linha atendida for 0, o sistema não irá liberar a linha e emitirá uma mensagem de erro, avisando que o sistema não pôde liberar a linha.
2. Liberação de atendimento com um tipo de regra de nível de pedido. O sistema recupera os indicadores de porcentagem de linha e pedido da tabela Regra de Nível de Serviço para determinar se a linha e o pedido deverão ser liberados do atendimento. Se os valores dos indicadores de regra atendida de nível de serviço de linha e pedido forem 1, o sistema irá liberar as linhas apropriadas do atendimento e definirá o indicador de linha liberada do pedido para 1 na tabela Cabeçalho de Nível de Serviço (F4277701). Se o valor do indicador de regra de nível do pedido atendida for 0, o sistema não irá liberar as linhas no pedido e emitirá uma mensagem de erro, avisando que o sistema não pôde liberar o pedido.
3. Liberação do atendimento e cancelamento do saldo. Para linhas que são parcialmente atendidas ou divididas, o sistema cancela a linha dividida. O sistema recupera a configuração do indicador de cancelamento da tabela F4277711 para determinar o cancelamento do saldo aberto.

4. Liberação da linha dividida e do atendimento. Em linhas que são parcialmente atendidas, o sistema divide a linha e aumenta em 1 o número de liberação. Além disso, o sistema recupera as regras de nível de serviço e retorna as suas informações para o número de liberação e nova linha dividida.

Conceitos Básicos da Notificação de Mensagem de Atendimento

Você pode configurar a preferência Notificação de Mensagem (35) para enviar uma notificação de e-mail a uma parte definida pelo usuário. No sistema Gerenciamento de Atendimento do JD Edwards EnterpriseOne, você pode enviar uma notificação de e-mail do programa Liberação do Atendimento (R4277703) quando uma linha de pedido de vendas não for atendida. O e-mail inclui informações básicas sobre a linha do pedido de vendas como cliente, quantidade pedida, quantidade liberada, quantidade atendida e quantidade não atendida. A notificação de e-mail permite uma comunicação proativa com os clientes, em vez da comunicação reativa quando a linha do pedido não é atendida conforme os requisitos do cliente.

Observação: Para ativar a notificação de mensagem, você deve definir a opção Mensagens Eletrônicas pela Internet em Constantes do Sistema.

Configuração das Notificações de Mensagem de Atendimento

Esta seção discute como configurar os valores do detalhe de preferências das notificações de mensagem.

Você utiliza a Notificação de Mensagem (Tipo de Preferência 35) para especificar qual número de cadastro geral será utilizado para envio de notificações de atendimento.

Tela Utilizada para Configurar Notificações de Mensagens

Nome da Tela	Id. da Tela	Navegação	Uso
Revisão de Valores de Preferência	W4072D	Preferências Avançadas (G40311), Revisão de Detalhes de Preferências Avançadas Na tela Acesso a Detalhes de Preferências, localize e selecione o nome da preferência. Na tela Revisão de Detalhe de Preferência, selecione o registro. Selecione Detalhes da Preferência no menu Linha.	Configuração dos valores dos detalhes de preferência.

Configuração dos Valores dos Detalhes de Preferência para a Notificação de Mensagem (35).

Acesse a tela Revisão de Valores de Preferências.

ORACLE® JD EDWARDS ENTERPRISEONE Financial/Distribution Company [JPY900] Logout

Revisão de Detalhes de Preferências Avançadas - Revisão de Valores de Preferências

OK Excluir (D) Cancelar (L) Ferramentas (T)

Nome da Preferência MSGNOTFY Notif. de Mensagem

Tipo Preferência Avançado 35 Not. de Mensagem

Registros 1 - 2 Customizar Grade

	Sequência	Unidade Negócios	Tipo de Notif.	Cad. Geral Notificação
	1,00	674	00	5734530

Tela Revisão de Valores de Preferência para a Notificação de Mensagem (35)

Sequência

Digite um número que especifique a sequência de informações.

Unidade de Negócios

Insira um código alfanumérico que identifica uma entidade separada, dentro de uma organização, para a qual você deseja enviar notificações de mensagem. Uma unidade de negócios pode ser, por exemplo, um almoxarifado, serviço, projeto, centro de trabalho, filial ou fábrica.

Tipo de Notificação

Especifique a fonte da preferência de notificação. Os valores são:

00: Variação Líquida

01: Pedidos de Vendas

02: Previsão/Planejamento

03: INVRPT (Aviso de Estoque)

04: ASN

05: CUM

06: Ajuste de Demanda

07: Demanda de Entrada

08: Reconhecimentos

09: Manutenção EDI

10: Erros de Recomendação da Embalagem de Papelão

11: Notificação de Atendimento

Você deve utilizar esse valor para enviar mensagens do programa Liberação do Atendimento (R4277703).

Cad. Geral Notificação
(cadastro geral de notificação)

Especifique o registro do cadastro geral ao qual deseja que o sistema envie as mensagens ou notificações. O sistema utiliza os endereços de e-mail que você configurou no registro Quem é Quem do Catálogo de Endereços.

Execução do Programa Liberação do Atendimento (R4277703).

Esta seção descreve como:

- Executar o programa Liberação do Atendimento (R4277703).
- Definir opções de processamento do programa Liberação do Atendimento (R4277703).

Execução do Programa Liberação do Atendimento (R4277703).

Selecione Processamento de Atendimento (G4277710), Liberação do Atendimento.

Definição das Opções de Processamento do Programa Liberação do Atendimento (R4277703).

Estas opções de processamento controlam o processamento de substituição e as notificações de mensagem do programa Liberação do Atendimento.

Processamento

1. Substituição de Próximo Status

Indica a próxima etapa do processamento do pedido. É necessário configurar um UDC (40/AT) que você especificou nas regras de atividade de pedido com base no tipo de linha e do pedido que está sendo utilizado.

O status de substituição é uma etapa opcional no processo de liberação do atendimento. A combinação do status de início e a substituição de próximo status deve ser uma combinação válida de último status/próximo status nas regras de atividade de pedido.

2. Atualização de Próximo Status

Especifica se o sistema atualiza o status da linha.

Em branco: atualizar o status da linha

I: não atualizar o status da linha

O sistema transfere a linha do pedido para os próximos códigos do status configurado nas regras de atividade do pedido.

E-mail

1. Seleção de Reconhecimento de E-mail

Indica se o sistema envia confirmações de recebimento de e-mail quando você executa o programa Liberação do Atendimento (R4277703). Os valores são:

Em branco: o sistema não envia confirmações de recebimento de e-mail

I: o sistema envia confirmações de recebimento de e-mail.

2. Linha de Assunto do E-mail

Especifica a mensagem de impressão que o sistema imprime na linha de assunto ao enviar um reconhecimento de e-mail. Se esta opção de processamento estiver em branco, o sistema deixará a linha do assunto em branco no e-mail associado.

3. Número do Cadastro do Remetente do E-mail

Especifica o número do cadastro da entidade cujo nome e endereço de e-mail são utilizados pelo sistema como remetente no reconhecimento.

4. Substituição da Programação de Preferência Avançada

Especifica uma substituição da programação de preferência a ser utilizada pelo sistema, em vez da programação de preferência predeterminada definida nas constantes do sistema.

A preferência Notificação de Mensagem (35) deve estar na programação que o sistema utiliza para enviar as notificações de e-mail.

Observação: Você pode utilizar o programa Revisão de Programação de Preferências Avançadas (P4070) para alterar as programações de preferência.

APÊNDICE A

Exemplos de Pontuação

O anexo ilustra a pontuação utilizando a pontuação básica e a pontuação de preferência.

Exemplo de Pontuação Básica

Este diagrama mostra a configuração de pontuação básica onde o sistema atribui uma pontuação baseada em:

- Tipo do pedido = SO
- Tipo da Linha = S
- Faixas de Prioridade do Cliente de 90 a 500.

Salvar e Continuar (E)

Salvar e Fechar (O)

Fechar (L)

Tipo de Pedido

SO

Tipo de Linha

S

Prioridade do Cliente

De: 90.000

Para: 500.00

Data Validade Solicitada

De:

Para:

Prioridade Função Pers.

De:

Para:

Consulta

Salvar Consulta

Editar Consulta

Procurar (I)

Limpar

Registros 1 - 7

Customizar Grade

☐
☐

Prioridade

Cliente - In.

Tipo de

Pedido

Data Venc.

Sol. - Inicial

Tipo de

Linha

Prior. Função

Pers. - Inicial

Pontuação

do Pedido

☐	90.000	SO	999-	S	.000	155.000
☐	90.000	SO	5	S	.000	80.000
☐	90.000	SO	10	S	.000	50.000
☐	90.000	SO	40	S	.000	13.000
☐	100.000	SO	999-	S	.000	160.000
☐	100.000	SO	5	S	.000	85.000
☐	100.000	SO	10	S	.000	55.000
☐	100.000	SO	40	S	.000	14.000
☐	500.000	SO	5	S	.000	170.000
☐	500.000	SO	10	S	.000	100.000

Exemplo 1

Exemplo 2

Exemplo 3

Excluir (D)

Salvar e Continuar (E)

Salvar e Fechar (O)

Fechar (L)

Configuração de Pontuação Básica

O sistema procura uma correspondência com os critérios e atribui a pontuação apropriada. Por exemplo, se hoje for dia 1 de outubro e você inserir um pedido de vendas com a data solicitada no dia 3 de outubro, a data de validade solicitada será o dia 2. O sistema recupera as informações da linha onde a data de validade solicitada inicia-se em 999- e recupera uma pontuação do pedido de 160, pois 2 é maior ou igual a -999, mas menor do que 5 (Exemplo 1). Se a data solicitada for o dia 7 de outubro, então a data de validade solicitada será no dia 6 e o sistema recuperará a linha onde a faixa de data de validade solicitada é iniciada no dia 5, pois o dia 6 é maior ou igual a 5 e menor que 10. Portanto, o sistema recupera uma pontuação de pedido de 85 (Exemplo 2). Se a prioridade do cliente for 250 e a data solicitada for 31 de outubro, então a data de validade solicitada é no dia 30. O sistema recupera a linha onde a faixa de prioridade do cliente começa em 100 e a faixa de data solicitada começa em 10. O sistema seleciona esta linha porque a prioridade do cliente (250) é maior ou igual a 100, mas menor do que 500 e a data de validade solicitada (30) é maior ou igual a 10, mas menor que 40. Portanto, o sistema recupera uma pontuação de pedido de 55 (Exemplo 3).

Pontuação de Preferência Avançada

Este diagrama mostra a configuração da prioridade do tipo de pedido e as preferências de prioridade do tipo de linha. A configuração de preferência de prioridade do tipo de pedido indica que o sistema recupera um valor de 100 para um tipo de pedido SO. A configuração de preferência de prioridade do tipo de linha indica que o sistema recupera um valor de 60 para um tipo de linha S.

Pontuação de Pedidos com Pontuação Avançada - Determinação de Prioridade

Nome da Preferência: *Prioridades de Tipos de Pedido*

Tipo Preferência Avançado: *Prioridades de Tipos de Pedido*

Registros 1 - 4			
	Sequência	Tp Pd	Prior. Tipos de Pedido
☐	10.00	SO	100.000
☐	20.00	S4	90.000
☒	30.00	S8	80.000
☐			

Nome da Preferência: *Prioridade de Tipo de Linha*

Tipo Preferência Avançado: *Prioridade de Tipo de Linha*

Registros 1 - 4			
	Sequência	Tp Ln	Prior. Tipo de Linha
☐	10.00	S	60.000
☐	20.00	I	80.000
☒	30.00	X	100.000
☐			

Configuração da Prioridade do Tipo de Pedido e de Linha

Esse diagrama mostra a configuração da prioridade de data de validade solicitada. A sequência é lógica para refletir as datas solicitadas que variam de -99999 a mais que 40. O sistema recupera as pontuações de prioridade da data solicitada com base na faixa:

- As datas solicitadas maiores ou iguais a -9999 até 4.999 recebem uma pontuação de 150.
- As datas solicitadas maiores ou iguais a 5 até 9.999 recebem uma pontuação de 100.
- As datas solicitadas maiores ou iguais a 10 até 39.999 recebem uma pontuação de 50.
- As datas solicitadas maiores ou iguais a 40 recebem uma pontuação de 10.

Pontuação de Pedidos com Pontuação Avançada - Determinação de Prioridades

Nome da Preferência

RDAPRIO

Prior. Data Val. Solic.

Tipo Preferência Avançado

44

Prioridade Data Val.

Records 1 - 5		Customize Grid		
		Sequence	Days until Requested Date	Requested Date Priority
☐		10.00	-99999	150.000
☐		20.00	5	100.000
☐		30.00	10	50.000
☒		40.00	40	10.000
☐				

Prioridade da Data de Validade Solicitada

Isso mostra as opções de processamento do programa Pontuação em Lote de Atendimento (R4277702). Os fatores de peso devem totalizar 100. O sistema multiplica os valores de cada prioridade pelos seus respectivos fatores de peso e soma o total para produzir a pontuação total.

Pontuação de Pedidos com Pontuação Avançada - Ponderação

Opções de Processamento

OK Cancelar (L)

Processo

1. Método de Pontuação Em Branco = Básico 1= Avançado	1
2. Fator de Pond. Prefer. Prior. de Tipo de Pedido	5.00
3. Fator de Pond. Prefer. Prior. de Tipo de Linha	10.00
4. Fator de Pond. Prior. Ref. Vendas do Cliente	35.00
5. Fator de Pond. Prefer. Prior. Data Solicitada	50.00
6. Fator de Pond. Prioridade do Cliente	
7. Função de Cálculo Prioridade do Cliente	
8. Substituição da Programação de Pref. Avançada	BETADEMO
9. Conf. aviso quando pont. básica não for encontrada Em Branco = não configurar aviso 1= configurar	

Opções de processamento do programa Processamento em Lote de Pontuação do Pedido de Vendas (R4277702)

O sistema calcula a pontuação das linhas de pedido utilizando os fatores de peso e determina a média ponderada. O sistema calcula a pontuação utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{Pontuação} = [(\text{Prioridade do Tipo de Pedido} \times \text{Porcentagem Ponderada do Tipo de Pedido}) + (\text{Prioridade do Tipo de Linha} \times \text{Porcentagem Ponderada do Tipo de Linha}) + (\text{Prioridade da Data Solicitada} \times \text{Porcentagem Ponderada da Data de Validade Solicitada}) + (\text{Prioridade do Cliente} \times \text{Porcentagem Ponderada do Cliente}) + (\text{Prioridade da Função de Negócios Personalizada} \times \text{Porcentagem Ponderada de Negócios Personalizada})]$$

Este diagrama é um exemplo detalhado de como o sistema calcula a pontuação utilizando as preferências avançadas.

Pontuação de Pedidos com Pontuação Avançada - Cálculo

Número do Pedido	Número da Linha	Prior. do Tipo de Pedido	Peso da Prior. do Tipo de Pedido	Prior. do Tipo de Linha	Peso da Prior. do Tipo de Linha	Prior. da Data Solicitada	Peso da Prior. da Data Solicitada	Prioridade do Cliente	Peso da Prioridade do Cliente
12637	1.000	100	5.00%	100	10.00%	150	50.00%	100	35.00%
12637	2.000	100	5.00%	110	10.00%	150	50.00%	100	35.00%
12638	1.000	100	5.00%	100	10.00%	100	50.00%	100	35.00%
12638	2.000	100	5.00%	110	10.00%	100	50.00%	100	35.00%

Número do Pedido	Número da Linha	Total do Segmento do Tipo de Pedido	Total do Segmento do Tipo de Linha	Total do Segmento da Data Solicitada	Total do Segmento do Cliente	Pontuação Total (soma dos Totais de Segmento)
12637	1.000	5	10	75	35	125
12637	2.000	5	11	75	35	126
12638	1.000	5	10	50	35	100
12638	2.000	5	11	50	35	101

Cálculo da pontuação avançada

Glossário de Termos do JD Edwards EnterpriseOne

acesso rápido	Um prompt de comando que permite que o usuário se mova rapidamente entre menus e aplicativos com o uso de comandos específicos.
acionador	Um dos vários eventos específicos para itens do dicionário de dados. Você pode anexar lógica a um item do dicionário de dados processado automaticamente pelo sistema quando há ocorrência de evento.
adaptador de mensagens	Um modelo de interoperabilidade que permite que sistemas de terceiros se conectem ao JD Edwards EnterpriseOne para intercâmbio de informações por meio do uso de filas de mensagens.
Adaptador HTTP	Um conjunto genérico de serviços que são usados para efetuar as operações básicas de HTTP, como GET, POST, PUT, DELETE, TRACE, HEAD e OPTIONS com o URL fornecido.
administrador do EnterpriseOne	Pessoa responsável pela administração do sistema do EnterpriseOne.
Agente de Planejamento Avançado (APAg)	Uma ferramenta JD Edwards EnterpriseOne utilizada para extrair, transformar e carregar dados. O Agente de Planejamento Avançado é compatível com o acesso a data sources na forma de bancos de dados racionais, arquivo simples, entre outras codificações de dados ou mensagens, como XML.
alteração de versão de um serviço de negócios publicado	Acréscimo de funcionalidades/interfaces aos serviços de negócios publicados sem modificar as que já existem.
ambiente de desenvolvimento de serviço de negócios	Uma estrutura necessária a um desenvolvedor de integração para desenvolver e gerenciar serviços de negócios.
ambiente de produção	Um ambiente do JD Edwards EnterpriseOne no qual os usuários operam o software EnterpriseOne.
ambiente original	Um ambiente do JD Edwards EnterpriseOne utilizado para testar objetos inalterados com dados de demonstração do JD Edwards EnterpriseOne ou com classes de treinamento. Este ambiente é necessário para comparar objetos originais que foram alterados.
analista de negócios	Pessoa que determina a necessidade e o motivo do desenvolvimento de um serviço de negócios EnterpriseOne.
Aplicativo de Monitoramento	Uma ferramenta do EnterpriseOne fornecida para que um administrador obtenha informações estatísticas de vários servidores do EnterpriseOne, redefina estatísticas e defina notificações.
Área de Trabalho do JDeveloper	Um artefato utilizado pelo JDeveloper para organizar arquivos de projeto. Ele contém um ou mais arquivos de projeto.
armazenamento e envio (store-and-forward)	Modo de processamento que permite que usuários não conectados a um servidor insiram transações e depois se conectem ao servidor para carregar tais transações.
Arquivo de Configuração de Criação	Definições configuráveis em um arquivo de texto que são usadas por um programa de criação para gerar scripts ANT. ANT é uma ferramenta de software usada para automatizar processos de criação. Esses scripts criam serviços de negócios publicados.

arquivo de origem ou classe de serviço de negócios	Um tipo de artefato de serviço de negócios. Um arquivo de texto com o tipo de arquivo .java gravado para ser compilado por um compilador Java.
arquivos de configuração do serviço de negócios	Os arquivos de configuração incluem, entre outros, interop.ini, JDBj.ini e jdelog.properties.
artefato do servidor de serviços de negócios	O objeto a ser distribuído para o servidor de serviços de negócios.
artefatos de distribuição	Artefatos necessários para o processo de distribuição, como servidores, portas e outros.
artefatos de serviço de negócios	Arquivos de origem, descritores e outros elementos que são gerenciados para desenvolvimento do serviço de negócios e são necessários para o processo de criação do serviço de negócios.
assistente	Um tipo de extensão do JDeveloper usado para orientar o usuário em uma série de etapas.
assistente visual	Telas que podem ser acessadas por um controle via um acionador para auxiliar o usuário na tarefa de determinar quais dados pertencem ao controle.
atribuição de custo	O processo no Contabilidade Avançada de Custos JD Edwards EnterpriseOne que rastreia e aloca recursos para atividades ou objetos de custo.
atualizar	Uma função utilizada para alterar o software JD Edwards EnterpriseOne, ou um subconjunto dele, como uma tabela ou dados de negócios, de maneira que funcione em uma nova versão ou nível de atualização cumulativo, como B73.2 ou B73.2.1.
autenticação em duas fases	Um mecanismo de autenticação no qual tanto o cliente quanto o servidor autenticam a si próprios, fornecendo os certificados SSL um ao outro.
bancada	Um programa que permite que usuários acessem um grupo de programas relacionados partindo de um único ponto de entrada. Geralmente, os programas acessados pela bancada são utilizados para concluir um longo processo de negócios. Por exemplo, você pode utilizar a Bancada do Ciclo de Folha de Pagamento JD Edwards EnterpriseOne (P07210) para acessar todos os programas usados pelo sistema para o processamento de folhas de pagamento, impressão de pagamentos, geração de relatórios de folha de pagamento, geração de lançamentos e atualização de histórico de folha de pagamento. Outros exemplos de bancadas do JD Edwards EnterpriseOne são Bancada de Gerenciamento de Serviços (P90CD020), Bancada de Programação de Linhas (P3153), Bancada de Planejamento (P13700), Bancada do Auditor (P09E115) e Bancada do Ciclo de Folha de Pagamento.
Bancada da Tabela de Controles	Um aplicativo que, durante o processamento da Bancada de Instalação, executa os aplicativos em lote para mesclagens programadas de atualização de dicionário de dados, códigos definidos pelo usuário, menus e tabelas de substituição do usuário.
Bancada de Ambientes	Um aplicativo que, durante o processo da Bancada de Instalação, copia as informações de ambiente e tabelas do Gerenciador de Configuração de Objetos para cada ambiente de data source do Planejador para o data source da versão do sistema. Ele também atualiza o registro de detalhes do Plano do Ambiente para refletir a conclusão.
Bancada de Conversão de Tabelas	Um modelo de interoperabilidade que permite o intercâmbio de informações entre os sistemas JD Edwards EnterpriseOne e sistemas de terceiros com o uso de tabelas que não são do JD Edwards EnterpriseOne.
Bancada de Data Sources	Um aplicativo que, durante o processo da Bancada de Instalação, copia todos os data sources definidos no plano de instalação das tabelas Cadastro de Data Sources e Dimensionamento de Tabelas e Data Sources no data source do Planejador para o data source da versão do sistema. Ele também atualiza o registro de detalhes do Plano de Data Source para refletir a conclusão.

Bancada de Locais	Um aplicativo que, durante o processo da Bancada de Instalação, copia todos os locais definidos no plano de instalação da tabela Cadastro de Locais no data source do Planejador para o data source do sistema.
Bancada de Mala Direta	Um aplicativo que mescla documentos de texto do Microsoft Word 6.0 (ou versão mais recente) com registros do JD Edwards EnterpriseOne para imprimir documentos empresariais automaticamente. Também pode ser utilizado para imprimir documentos, como formulários para verificação de emprego.
Bancada de Mesclagem de Tabelas de Especificações	Um aplicativo que, durante o processo da Bancada de Instalação, executa os aplicativos em lote que atualizam as tabelas de especificação.
Bancada de Pacotes	Um aplicativo que, durante o processo da Bancada de Instalação, transfere as tabelas de informações do pacote do data source do Planejador para o data source da versão do sistema. Ele também atualiza o registro de detalhes do Plano do Pacote para refletir a conclusão.
Bancada do Servidor	Um aplicativo que, durante o processo da Bancada de Instalação, copia os arquivos de configuração do servidor do data source do Planejador para o data source da versão do sistema. Ele também atualiza o registro de detalhes do Plano do Servidor para refletir a conclusão.
base	Uma estrutura que deve ficar acessível para execução de serviços de negócios no tempo de execução. Isso inclui, entre outros, o Conector Java e JDBj.
base do proxy do serviço da Web	Classes básicas para o proxy de serviço da Web que devem ser incluídas em um artefato de servidor de serviços de negócios para consumo de serviços da Web no WAS.
Bibliotecário de Objetos	Um repositório de todas as versões, aplicativos e funções de negócios reutilizáveis na criação de aplicativos. O Bibliotecário de Objetos fornece check-in e check-out para desenvolvedores e controla a criação, modificação e uso de objetos do JD Edwards EnterpriseOne. O Bibliotecário de Objetos é compatível com vários ambientes (como os de produção e desenvolvimento, por exemplo) e permite que os objetos sejam facilmente movidos de um ambiente a outro.
BPEL	Acrônimo de <i>Business Process Execution Language</i> , uma linguagem padrão de orquestração de serviços da Web, que permite montar serviços distintos em um fluxo de processo end-to-end.
BPEL PM	Acrônimo de <i>Business Process Execution Language Process Manager</i> , uma infraestrutura abrangente para criar, distribuir e gerenciar processos de negócios BPEL.
calendário de dias úteis	No Manufatura JD Edwards EnterpriseOne, um calendário utilizado em funções de planejamento que lista apenas dias úteis, de maneira que a programação de componente e ordem de serviço possa ser realizada com base no número real de dias úteis disponível. Um calendário de dias úteis é também conhecido como calendário de planejamento, calendário de manufatura ou calendário de chão-de-fábrica.
caminho de avanço de status	O caminho designado para objetos ou projetos avançados em um workflow. O ciclo de avanço de status normal (caminho) é o seguinte: 11>21>26>28>38>01 Nesse caminho, 11 é igual a revisão pendente do novo projeto, 21 é igual a programação, 26 é igual a teste/revisão de garantia de qualidade, 28 é igual a conclusão do teste/revisão de garantia de qualidade, 38 é igual a produção, 01 é igual a concluído. Durante o ciclo normal de avanço de status do projeto, os desenvolvedores verificam objetos dentro e fora do path code de desenvolvimento e, então, avançam os objetos para o path code de protótipo. Depois, os objetos são movidos para o path code de produção antes de serem declarados concluídos.

categorização de propriedade de serviço de negócios	Uma forma de categorizar propriedades do serviço de negócios. Essas propriedades são categorizadas por serviço de negócios.
centro de mensagens	Um local central para envio e recebimento de todas as mensagens do JD Edwards EnterpriseOne (geradas tanto pelo sistema quanto pelo usuário), independentemente do aplicativo ou usuário que tenha originado a mensagem.
Centro de Trabalho do Empregado	Um local central para envio e recebimento de todas as mensagens do JD Edwards EnterpriseOne (geradas tanto pelo sistema quanto pelo usuário), independentemente do aplicativo ou usuário que tenha originado a mensagem. Cada usuário possui uma caixa de entrada com mensagens de workflow, entre outras, incluindo Mensagens Ativas.
Certificado SSL	Uma mensagem especial assinada por uma autoridade de certificação que contém o nome de um usuário e a chave pública desse usuário, de forma que qualquer um possa "verificar" se a mensagem não foi assinada por outra autoridade que não seja a de certificação e, portanto, gerar confiança na chave pública do usuário.
chave de propriedade de serviço de negócios	Um nome exclusivo que identifica a propriedade de serviço de negócios globalmente no sistema.
cláusula Where	A parte de uma operação de banco de dados que especifica quais registros serão afetados pela operação do banco de dados.
cliente de desenvolvimento do EnterpriseOne	Historicamente chamado de "fat client," uma coletânea de componentes EnterpriseOne instalados necessários para desenvolver artefatos do EnterpriseOne, inclusive o cliente Microsoft Windows e ferramentas de projeto.
codificação flexível	Uma técnica de codificação que permite que um administrador manipule variáveis específicas do local que afetem a execução de um determinado processo.
código de edição	Um código que indica como um valor específico para um relatório ou formulário deve ser exibido ou formatado. Os códigos de edição padrão relacionados a relatório requerem atenção especial, porque representam uma quantidade significativa de informações.
componente de custo	No Manufatura JD Edwards EnterpriseOne, um elemento do custo de um item (material, mão-de-obra ou despesas indiretas, por exemplo).
conector	Modelo de interoperabilidade com base em componente que permite que aplicativos de terceiros e o JD Edwards EnterpriseOne compartilhem lógicas e dados. A arquitetura de conector do JD Edwards EnterpriseOne inclui Java e COM.
conexão direta	Um método de transação no qual um aplicativo do cliente se comunica de modo interativo e direto com um aplicativo do servidor. Consulte também lote único imediato e armazenamento e envio
conjunto de transações	Uma transação eletrônica de negócios (documento padrão de intercâmbio eletrônico de dados) composta de segmentos.
conta de retificação/compensação	Uma conta do razão geral no Gerenciamento Financeiro JD Edwards EnterpriseOne utilizada pelo sistema para gerar contrapartida (saldo) de lançamentos. Por exemplo: você pode utilizar uma conta de retificação/compensação para realizar o saldo dos lançamentos criados por alocações no Gerenciamento Financeiro JD Edwards EnterpriseOne.
conversão de tabela	Um modelo de interoperabilidade que permite o intercâmbio de informações entre os sistemas JD Edwards EnterpriseOne e sistemas de terceiros com o uso de tabelas que não são do JD Edwards EnterpriseOne.
correção temporária de programa (PTF)	Uma representação de alterações no software JD Edwards EnterpriseOne que a organização recebe em fitas magnéticas ou discos.

correspondência de vouchers em duas fases	No Gerenciamento de Compras e Subcontratos JD Edwards, o processo de comparar linhas de detalhes do pedido de compras com as faturas do fornecedor para criar vouchers. Não é possível gravar informações de recebimento.
correspondência de vouchers em três fases	No Gerenciamento de Compras e Subcontratos JD Edwards, o processo de comparar informações de recebimento com as faturas do fornecedor para criar vouchers. Em uma correspondência em três fases, você pode utilizar registros de recebimento para criar vouchers.
credenciais	Um conjunto válido de nome de usuário/senha/ambiente/função, sessão ou token do EnterpriseOne.
credenciais de banco de dados	Um nome de usuário/senha válidos no banco de dados.
credenciais do EnterpriseOne	Uma Id., senha, ambiente e atribuição usados para validar um usuário do EnterpriseOne.
criação do pacote	Um aplicativo que facilita a distribuição de alterações de software e novos aplicativos para usuários existentes. Além disso, no JD Edwards EnterpriseOne, a criação do pacote pode ser uma versão compilada do software. Ao atualizar a versão do software ERP, por exemplo, você utiliza uma criação do pacote. Considere o contexto a seguir: "Além disso, não realize a transferência de funções de negócios no path code de produção até que você esteja pronto para distribuir, porque uma criação global de funções de negócios realizada durante a criação do pacote incluirá automaticamente as novas funções." O processo de criação do pacote é geralmente conhecido, como no exemplo acima, simplesmente como "criação do pacote".
cXML	Um protocolo usado para facilitar a comunicação entre documentos de negócios e aplicativos de compras, e entre companhias centralizadoras de e-commerce e fornecedores.
dados adicionais	Qualquer tipo de informação não mantida no arquivo principal. Dados adicionais são geralmente informações complementares sobre funcionários, candidatos, requisições e funções (como as habilidades profissionais, certificados ou idiomas estrangeiros de um funcionário). Você pode rastrear praticamente qualquer tipo de informação necessária para a organização. Por exemplo, além dos dados nas tabelas de cadastro (as tabelas Cadastro Geral, Cadastro de Clientes e Cadastro de Fornecedores), você pode armazenar outros tipos de dados separadamente em bancos de dados genéricos. Esses bancos de dados genéricos permitem um procedimento padrão para inclusão e manutenção de dados adicionais no sistemas JD Edwards EnterpriseOne.
dados de correlação	Os dados utilizados para vincular respostas HTTP com solicitações que consistem no nome e no método do serviço de negócios.
desenvolvedor de integração	O usuário do sistema que desenvolve, executa e depura os serviços de negócios do EnterpriseOne. O desenvolvedor de integração usa os serviços de negócios do EnterpriseOne para desenvolver esses componentes.
Diretório Pathcode	A parte específica do sistema de arquivos no cliente de desenvolvimento do EnterpriseOne na qual estão armazenados os artefatos de desenvolvimento do EnterpriseOne.
documento correspondente	Um documento associado a um documento original para concluir ou alterar uma transação. Por exemplo, no Gerenciamento Financeiro JD Edwards EnterpriseOne, um recebimento é um documento correspondente a uma fatura e um pagamento é um documento correspondente a um voucher.

edição de cruzamento de segmentos	Uma instrução lógica que estabelece relação entre segmentos de itens configurados. Edições de cruzamento de segmentos são utilizadas para prevenir a solicitação de configurações que não podem ser produzidas.
Endereçamento Rt	Dados exclusivos que identificam uma sessão do navegador que inicia a sessão de usuário no host/porta de solicitação de chamada de serviços de negócios.
engenheiro de criação	Pessoa responsável por criar, controlar e embalar artefatos. Alguns engenheiros de criação são responsáveis por criar artefatos de aplicativos e outros são responsáveis por criar artefatos básicos.
Enterprise Service Bus (ESB)	Produtos ou tecnologias de infra-estrutura de middleware baseados em padrões de serviços da Web que propiciam uma arquitetura orientada a serviços usando uma estrutura de mensagens ativada por eventos e baseada em XML (o bus).
erro destacado	No JD Edwards EnterpriseOne, uma propriedade no nível da tela que, quando ativada, exibe os textos de erros do aplicativo na tela.
especificação	Uma descrição completa de um objeto do JD Edwards EnterpriseOne. Cada objeto possui sua própria especificação (ou nome) utilizada para criar aplicativos.
estrutura de serviço de negócios	Partes da base do serviço de negócios que servem especificamente de apoio ao desenvolvimento do serviço de negócios.
evento acionador	Um evento de workflow específico que necessita de ação especial ou possui consequências definidas ou ações resultantes.
evento em tempo real	Uma mensagem acionada pela lógica do aplicativo EnterpriseOne destinada ao consumo de sistemas externos.
evento Z	Um serviço que utiliza funcionalidade de tabela de interface para capturar transações do JD Edwards EnterpriseOne e para notificar softwares de terceiros, usuários finais e outros sistemas do JD Edwards EnterpriseOne que solicitaram notificação quando determinada transação ocorrer.
eventos XAPI	Um serviço que utiliza chamadas do sistema para capturar transações do JD Edwards EnterpriseOne assim que elas ocorrem e para notificar softwares de terceiros, usuários finais e outros sistemas do JD Edwards EnterpriseOne que solicitaram notificação quando há resposta das transações especificadas.
extensão do EnterpriseOne	Um componente (plug-in) do JDeveloper específico do EnterpriseOne. Um assistente do JDeveloper é um exemplo específico de extensão.
família de planejamento	Um meio de agrupar itens finais cuja similaridade de design e manufatura facilita o planejamento em conjunto.
Ferramenta de Administração de Propriedades do Serviço de Negócios	Um aplicativo EnterpriseOne para que desenvolvedores e administradores gerenciem registros de propriedade do serviço de negócios.
ferramenta de desenvolvimento de serviços de negócios	Também conhecida como JDeveloper.
Fila JMS	Uma fila do serviço de Mensagens Java usada para envio e recebimento de mensagens ponto a ponto.
função de negócios	Um conjunto definido de regras de negócios e arquivos de históricos reutilizáveis e criados pelo usuário que podem ser chamados através de regras de evento. Funções de negócios podem executar uma transação ou um subconjunto de uma transação (verificar estoque, emitir ordens de serviço, etc.) Funções de negócios contêm, também, interfaces de programação de aplicativo (APIs) que podem ser chamadas a partir de uma tela, um acionador de banco de dados ou um aplicativo que não seja JD Edwards EnterpriseOne. Funções de negócios podem ser combinadas com outras

	funções de negócios, telas, regras de evento, entre outros componentes, para criar um aplicativo. Funções de negócios podem ser criadas através de regras de eventos ou linguagens de terceira geração, como C. Alguns exemplos de funções de negócios são Verificação de Crédito e Disponibilidade de Itens.
função principal de negócios (MBF)	Um cadastro interativo que serve como local central para a inclusão, modificação e atualização de informações em um banco de dados. Funções principais de negócios passam informações entre telas de entrada de dados e as tabelas apropriadas. Essas funções principais fornecem um conjunto comum de funções que contém todas as regras padrão e de edição para programas relacionados. MBFs contêm lógica que garante a integridade de inclusão, atualização e exclusão de informações de bancos de dados.
Gerenciador de Configuração de Objetos (OCM)	No JD Edwards EnterpriseOne, o agente da requisição de objeto e centro de controle do ambiente de tempo de execução. O OCM rastreia os locais de tempo de execução de funções de negócios, dados e aplicativos em lote. Quando um desses objetos é chamado, o OCM acessa-o diretamente, utilizando os padrões e substituições de determinado ambiente e usuário.
gerenciamento de acesso da tabela (TAM)	O componente do JD Edwards EnterpriseOne que trabalha com o armazenamento e obtenção de dados definidos pelo usuário. O TAM armazena informações, como definições do dicionário de dados; especificações de relatórios e aplicativos; regras de evento; definições de tabelas; parâmetros de entrada de funções de negócios e informações da biblioteca; definições de estrutura de dados para execução de aplicativos, relatórios e funções de negócios.
gráficos	Tabelas informativas exibidas em telas do JD Edwards EnterpriseOne.
grupo de serviços de negócios da propriedade do serviço de negócios	Uma classificação da propriedade do serviço de negócios no nível do serviço de negócios. Em geral trata-se de um nome de serviço de negócios. Um nível de serviço de negócios contém um ou mais grupos de propriedades de serviço de negócios. Cada grupo de propriedades de serviço de negócios pode conter zero ou mais registros de propriedade de serviço de negócios.
Implementação SEI	Uma classe Java que implementa os métodos declarados em uma Service Endpoint Interface (SEI).
informações de identificação de serviço de negócios publicado	Informações sobre um serviço de negócios publicado usadas para determinar registros de autorização relevantes. Serviços de negócios publicados + nome do método, serviços de negócios publicados ou *ALL.
informações de identificação do usuário	Id. do usuário, atribuição ou *public.
informações detalhadas	Informações relacionadas a linhas individuais em transações do JD Edwards EnterpriseOne (itens de pagamento de voucher e linhas de detalhes de pedido de vendas, por exemplo).
informações do cabeçalho	Informações no começo de uma tabela ou tela. As informações de cabeçalho são usadas para identificar ou fornecer informações de controle para o grupo de registros seguinte.
instalação	Uma entidade dentro de um negócio cujos custos você deseja rastrear. Uma instalação pode ser, por exemplo, um local de almoxarifado, serviço, projeto, centro de trabalho ou filial/fábrica. A instalação também é chamada de "unidade de negócios".
instância incorporada ao servidor do aplicativo	Uma instância OC4J iniciada pelo JDeveloper e executada inteiramente dentro dele.
instanciar	Um termo Java que significa "criar." Quando uma classe é instanciada, uma nova instância é criada.

Intercâmbio Eletrônico de Dados (EDI)	Um modelo de interoperabilidade que permite o intercâmbio de transações de negócios virtuais entre sistemas do JD Edwards EnterpriseOne e sistemas de terceiros. Companhias que utilizam EDI devem possuir um software de tradução para conversão dos dados do formato EDI padrão para os formatos dos sistemas de seus computadores.
jargão	Uma descrição alternativa de item do dicionário de dados do JD Edwards EnterpriseOne exibida com base no código do produto do objeto atual.
JDBNET	Um driver do banco de dados que permite o acesso mútuo de dados entre servidores heterogêneos.
jde.ini	Um arquivo do JD Edwards EnterpriseOne (ou membro de iSeries) que fornece as configurações de tempo de execução necessárias para inicialização do JD Edwards EnterpriseOne. Versões específicas do arquivo ou membro devem estar localizadas em cada máquina que estiver executando o JD Edwards EnterpriseOne. Isso inclui estações de trabalho e servidores.
jde.log	O arquivo de histórico do diagnóstico principal do JD Edwards EnterpriseOne. Este arquivo está sempre localizado no diretório raiz no drive principal e contém status e mensagens de erro da inicialização e operação do JD Edwards EnterpriseOne.
JDECallObject	Uma API utilizada por funções de negócios para chamar outras funções de negócios.
JDEIPC	Ferramentas de programação de comunicações utilizadas por código de servidor para regular o acesso aos mesmos dados em ambientes de multiprocessamento, estabelecer comunicação e coordenação entre processos e criar novos processos.
JDENET	Um pacote de middleware de comunicações de propriedade do JD Edwards EnterpriseOne. Este pacote é uma solução de middleware de comunicação multiprocessada, ponto-a-ponto, com base em mensagens e soquetes. Ele trabalha com comunicações cliente-servidor e servidor-servidor para todas as plataformas compatíveis com JD Edwards EnterpriseOne.
Lista XML	Uma capacidade de interoperabilidade que permite ao usuário solicitar e receber informações de banco de dados do JD Edwards EnterpriseOne em frações.
local do pacote	O local da estrutura do diretório do pacote e seu conjunto de objetos replicados. Geralmente, é \\servidor de distribuição\versão\path_code\pacote\nome do pacote. Os objetos replicados do pacote ficam localizados nos subdiretórios abaixo desse caminho. Ele é conhecido como o local onde o pacote é criado ou armazenado.
lote único imediato	Um método de transação que permite que um aplicativo do cliente trabalhe em uma estação de trabalho cliente e depois envie todo o trabalho de uma única vez para um aplicativo do servidor para que seja processado. Como um processamento em lote está em execução no servidor, o aplicativo do cliente pode continuar a executar outras tarefas. Consulte também conexão direta e armazenamento e envio.
mescla de lista de versões	A mescla de Lista de Versões preserva quaisquer especificações de versão que não sejam XJDE ou ZJDE para objetos válidos na nova versão, assim como seus dados de opções de processamento.
mescla de substituições do usuário	Inclui novos registros de substituição do usuário em uma tabela de substituições do usuário do cliente.
mescla do Bibliotecário de Objetos	Um processo que mescla quaisquer modificações realizadas no Bibliotecário de Objetos em uma versão anterior com o Bibliotecário de Objetos da nova versão.
mesclagem de especificações	Uma mesclagem que consiste em três mesclas: mescla do Bibliotecário de Objetos, mescla da Lista de Versões e mescla de Objetos Centrais. As mesclas misturam modificações do cliente com dados que acompanham uma nova versão.

mesclagem de objetos centrais	Um processo que mescla as modificações de um cliente para objetos em uma versão atual com objetos em uma nova versão.
mesclagem de tabelas de controle	Um processo que mescla as modificações do cliente nas tabelas de controle com os dados que acompanham uma nova versão.
método de classe de serviço de negócios	Um método que acessa recursos fornecidos pela estrutura do serviço de negócios.
método de processamento de transações	Um método relacionado ao gerenciamento de um limite de transação de resposta manual (por exemplo, iniciar, responder, reverter e cancelar).
método ou valor de objeto exposto	Arquivos de origem do serviço de negócios publicado, ou partes deles, que constituem a interface publicada. Eles fazem parte do contrato com o cliente.
método ou valor de objeto interno	Arquivos de origem do serviço de negócios, ou partes deles, que não constituem a interface publicada. Eles podem ser métodos privados ou protegidos. Eles podem ser objetos de valor não utilizados em métodos publicados.
Métodos Accessor	Métodos Java para “obter” e “definir” os elementos de um objeto de valor ou outro arquivo de origem.
Middleware de Banco de Dados JDEBASE	Um pacote de middleware de banco de dados de propriedade do JD Edwards EnterpriseOne que fornece APIs de plataforma independente, juntamente com acesso cliente-servidor.
modelo de codificação flexível do serviço da Web	Um documento XML que fornece a estrutura para um registro com código variável.
modelo de interoperabilidade	Um método para que sistemas de terceiros acessem ou conectem-se ao JD Edwards EnterpriseOne.
modelo de objeto de valor do serviço de negócios	A representação estrutural de um objeto de valor do serviço de negócios usado em uma função C-business.
modo de edição	Uma condição na tela que permite que o usuário altere dados.
modo final	O modo de processamento de relatório do modo de processamento de um programa que atualiza ou cria registros de dados.
modo incluir	Uma condição de tela que permite que o usuário inclua dados.
moeda alternativa	Uma moeda diferente da moeda nacional (com transação somente nacional) ou diferente tanto da moeda nacional quanto da moeda estrangeira de uma transação. No Gerenciamento Financeiro JD Edwards EnterpriseOne, o processamento de moeda alternativa permite ao usuário inserir recebimentos e pagamentos em uma moeda diferente daquela na qual eles foram emitidos.
moeda designada	A moeda da companhia na qual os relatórios financeiros estão baseados.
monitor de escalonamento	Um processamento em lote que monitora requisições ou atividades pendentes e as reinicia ou encaminha para a próxima etapa ou usuário depois de determinado período de inatividade.
monitor de processamento de transações	Um monitor que controla a transferência de dados entre terminais locais e remotos e os aplicativos que originaram esses dados. Os monitores de processamento de transações também protegem a integridade dos dados no ambiente distribuído e podem incluir programas que validam dados e formatam telas de terminais.
Não Traduzir (DNT)	Um tipo de data source existente no iSeries devido a restrições de BLOB.
nota fiscal	No Brasil, um documento legal que deve acompanhar todas as transações comerciais para fins fiscais e deve conter as informações exigidas por regulamentações tributárias.

nota fiscal fatura	No Brasil, uma nota fiscal com informações de fatura. Consulte também <i>nota fiscal</i> .
objeto de armazenamento de mídia	Arquivos que utilizam uma das seguintes convenções de nomes e que não estão organizados em formato de tabela: Gxxx, xxxGT ou GTxxx.
objeto de valor	Um tipo específico de arquivo de origem que contém dados de entrada ou saída, mais ou menos como uma estrutura de dados passa dados. Os objetos de valor podem ser expostos (usados em um serviço de negócios publicado) ou internos, e de entrada ou saída. Eles se compõem de elementos simples e complexos e acessórios a esses elementos.
objeto do EnterpriseOne	Uma peça de código reutilizável usada para criar aplicativos. Tipos de objeto podem ser tabelas, telas, funções de negócios, itens do dicionário de dados, processamentos em lote, visões lógicas, regras de evento, versões, estruturas de dados e objetos de mídia.
objeto do EnterpriseOne do serviço de negócios	Uma coletânea de artefatos gerenciado pelas ferramentas EnterpriseOne LCM. Denominadas e representadas dentro do EnterpriseOne LCM de forma semelhante a outros objetos do EnterpriseOne, como tabelas, exibições, telas etc.
opção de processamento	Uma estrutura de dados que permite que usuários forneçam parâmetros para controlar a execução de um programa em lote ou relatório. Por exemplo, você pode utilizar opções de processamento para especificar valores padrão para determinados campos, determinar como as informações são exibidas ou impressas, especificar faixas de datas, fornecer valores de tempo de execução que controlam a execução do programa, etc.
Open Data Access (ODA)	Um modelo de interoperabilidade que permite ao usuário utilizar instruções SQL para extrair dados do JD Edwards EnterpriseOne para resumo e geração de relatórios.
Output Stream Access (OSA)	Um modelo de interoperabilidade que permite ao usuário definir uma interface do JD Edwards EnterpriseOne para passar dados para outro pacote de software, como o Microsoft Excel, para processamento.
pacote	Objetos do JD Edwards EnterpriseOne são instalados em estações de trabalho através de pacotes, a partir do servidor de distribuição. Um pacote pode ser comparado a uma lista de materiais ou kit que indica os objetos necessários para a estação de trabalho e onde o programa de instalação pode achá-los no servidor de distribuição. É uma visualização momentânea dos objetos centrais no servidor de distribuição.
padrão de data	Um calendário que representa a data inicial do ano fiscal e a data final para cada período no ano na contabilidade semanal padrão.
padrões	Soluções gerais repetíveis para um problema que ocorre comumente no projeto de software. Para desenvolvimento de serviço de negócios, o foco está nas relações e interações de objetos. Para orquestrações, o foco está nos padrões de integração (por exemplo, solicitação/resposta síncrona e assíncrona, publicação, notificação e recebimento/resposta).
payload do serviço de negócios	Um objeto que é passado entre um servidor empresarial e um servidor de serviços de negócios. O payload do serviço de negócios contém a entrada para o serviço de negócios quando passado ao servidor de serviços de negócios. O payload do serviço de negócios contém os resultados do serviço de negócios quando passado ao Servidor Empresarial. No caso de notificações, o payload do serviço de negócios retornado contém a confirmação de recebimento.
pedido de cotação	No Gerenciamento de Compras e Subcontratos JD Edwards, uma solicitação para o fornecedor sobre informações de itens e preços, com base na qual você pode criar uma ordem de compra.

	No Gerenciamento de Pedidos de Vendas JD Edwards, as informações de itens e preços para um cliente que ainda não se comprometeu com um pedido de vendas.
perfil de preferências	A capacidade de definir valores padrão para campos específicos para um hierarquia de itens, grupos de itens, clientes e grupos de clientes definidos pelo usuário.
ponto de integração (IP)	A lógica empresarial das implementações anteriores do EnterpriseOne que expõe uma interface em nível de documento. Esse tipo de lógica costumava ser chamado de XBPs. No EnterpriseOne 8.11, os IPs são implementados no Gateway de Serviços da Web acionado por webMethods.
práticas recomendadas	Diretrizes não obrigatórias que ajudam o desenvolvedor a tomar melhores decisões de projeto.
preço duplo	O processo de atribuição de preços a bens e serviços em duas moedas diferentes.
processamento com base na data de corte	Um processo executado a partir de um ponto específico no tempo para resumir transações até determinada data. Por exemplo: você pode executar diversos relatórios do JD Edwards EnterpriseOne a partir de uma data específica para determinar saldos e valores para contas, unidades e assim por diante, a partir dessa data.
processamento de simulação	Um processo que permite ao usuário visualizar valores monetários como se eles estivessem em uma moeda diferente da moeda nacional e da moeda estrangeira da transação.
processamento em lote	Um processo de transferência de registros de um sistema de terceiros para o JD Edwards EnterpriseOne. No Gerenciamento Financeiro JD Edwards EnterpriseOne, o processamento em lote permite ao usuário transferir faturas e vouchers inseridos em um sistema diferente do JD Edwards EnterpriseOne para o Contas a Receber JD Edwards EnterpriseOne e Contas a Pagar JD Edwards EnterpriseOne, respectivamente. Além disso, é possível transferir informações do cadastro geral, inclusive registros de clientes e fornecedores, para o JD Edwards EnterpriseOne.
processamento em três níveis	A tarefa de incluir, revisar e aprovar, e publicar lotes de transações no JD Edwards EnterpriseOne.
processo back-to-back	Um processo no Gerenciamento de Abastecimento JD Edwards EnterpriseOne que contém as mesmas chaves utilizadas em outro processo.
processo do EnterpriseOne	Um processo de software que permite aos clientes e servidores do JD Edwards EnterpriseOne trabalharem com solicitações de processamento e execução de transações. O cliente executa o processo e os servidores podem ter várias ocorrências de um processo. Os processos do JD Edwards EnterpriseOne podem também ser dedicados a tarefas específicas (mensagens de workflow e replicação de dados, por exemplo) para garantir que processos críticos não tenham que aguardar, se o servidor estiver ocupado.
Programa de Criação	Um arquivo executável WIN32 que lê arquivos de configuração de criação e gera um script ANT para criar serviços de negócios publicados.
projeto	No JD Edwards EnterpriseOne, um contêiner virtual para objetos em desenvolvimento na Bancada de Gerenciamento de Objetos.
Projeto do JDeveloper	Um artefato utilizado pelo JDeveloper para categorizar e compilar arquivos de origem.
propriedade de serviço de negócios	Pares de dados de valor-chave usados para controlar o comportamento ou a funcionalidade de serviços de negócios.
proteger por padrão	Um modelo de segurança que parte do pressuposto que um usuário só tem permissão para executar um objeto se houver um registro específico indicando tais permissões.

QBE	Acronímico de <i>consulta por exemplo</i> (<i>query by example</i>). No JD Edwards EnterpriseOne, a linha QBE é a linha do topo em uma área de detalhes utilizada para a filtragem de dados.
recurso do EnterpriseOne	Quaisquer tabelas, metadados, funções de negócios, informações de dicionário ou outras informações do EnterpriseOne restritas a usuários autorizados.
redefinição monetária	O processo de conversão de valores de uma moeda para outra, geralmente para fins de geração de relatório. Você pode utilizar o processo de redefinição monetária, por exemplo, quando várias moedas precisam ser redefinidas em uma única moeda para geração de relatórios consolidados.
referência cruzada de serviço de negócios	Um par de dados de valor-chave usado durante a orquestração. Coletivamente, refere-se ao código e à referência cruzada de chave no sistema baseado em WSG/XPI.
registro de codificação flexível do serviço da Web	Um documento XML que contém valores usados para configurar um proxy de serviço da Web. Este documento identifica o ponto final e condicionalmente inclui informações de segurança.
registros duplicados de autorização de serviços de negócios publicados	Dois registros de autorização de serviços de negócios publicados com as mesmas informações de identificação do usuário e de serviços de negócios publicados.
regra de atividade	Os critérios com base nos quais um objeto vai de determinado ponto ao próximo ponto no fluxo.
regra de edição	Um método utilizado para formatar e validar entradas do usuário com o uso de uma regra predefinida ou um conjunto de regras.
regra de evento	Uma instrução lógica que faz com que o sistema execute uma ou mais operações com base em uma atividade que pode ocorrer em um aplicativo específico, como entrar em uma tela ou sair de um campo.
regra de evento de função de negócios	Consulte regra de evento definida (NER).
regra de evento definida (NER)	Lógica empresarial encapsulada e reutilizável, criada com o uso de regras de evento, em vez de programação C. NERs também são chamadas de regras de evento de função de negócios. NERs podem ser reutilizadas em vários lugares por vários programas. Essa modularidade oferece agilidade, reutilização do código e, portanto, menos trabalho.
regra de evento incorporada	Uma regra de evento específica para determinada tabela ou aplicativo. Exemplos incluem chamado entre telas, ocultar um campo com base em valor de opção de processamento ou chamar uma função de negócios. É diferente da regra de evento de função de negócios.
regras	Diretrizes obrigatórias que não são impostas por ferramentas, mas que devem ser seguidas para atingir os resultados desejados e atender a padrões especificados.
regras de evento de tabela	Lógica anexada a acionadores do banco de dados que é executada sempre que a ação especificada pelo acionador ocorre em uma tabela. Apesar de o JD Edwards EnterpriseOne permitir que regras de evento sejam anexadas a eventos de aplicativos, esta funcionalidade é específica para aplicativos. Regras de evento de tabela fornecem uma lógica incorporada no nível da tabela.
replicação puxada	Um dos métodos do JD Edwards EnterpriseOne para replicação de dados para estações de trabalho individuais. Essas máquinas são definidas como assinantes pull utilizando ferramentas de replicação de dados do JD Edwards EnterpriseOne. Assinantes pull são notificados de alterações, atualizações e exclusões somente quando solicitam tais informações. A solicitação é realizada na forma de mensagem que é enviada,

	geralmente, na inicialização do assinante pull para o servidor que armazena a tabela F98DRPCN.
repositório de check-in	Um repositório para que os desenvolvedores efetuem check-in e check-out de artefatos de serviços de negócios. Existem vários repositórios de check-in. Cada um pode ser usado para uma finalidade diferente (por exemplo, desenvolvimento, produção, teste etc.).
repositório de origem	Um repositório para artefatos de ambiente de desenvolvimento do serviço de adaptador e estação receptora HTTP.
repositório de serviços de negócios	Um sistema de gerenciamento de origem, por exemplo ClearCase, no qual artefatos e arquivos de criação de serviços de negócios são armazenados. Ou então, um diretório físico na rede.
repositório local	Um ambiente de desenvolvimento local do desenvolvedor usado para armazenar artefatos do serviço de negócios.
Secure Socket Layer (SSL)	Um protocolo de segurança que garante a privacidade das comunicações. A SSL permite que aplicativos cliente e servidor se comuniquem de forma programada para impedir escuta clandestina, adulteração e falsificação de mensagens.
seleção	Encontrada nos menus do JD Edwards EnterpriseOne, uma seleção representa funções que podem ser acessadas em um menu. Para efetuar uma seleção, digite o número associado no campo Seleção e pressione Enter.
serializar	O processo de converter um objeto ou dados em um formato para armazenamento ou transmissão por um vínculo de conexão de rede com a capacidade de reconstruir os dados ou objetos originais, quando necessário.
Service Endpoint Interface (SEI)	Uma interface Java que declara os métodos que um cliente pode chamar no serviço.
Serviço da Web de Serviços de Negócios Publicados para Produção	Serviço da Web de serviços de negócios publicados para um servidor de aplicativos de produção.
serviço da Web do serviço de negócios publicado	Componentes de serviços de negócios publicados embalados como Serviço da Web J2EE (a saber, um arquivo J2EE EAR que contém classes de serviço de negócios, base do serviço de negócios, arquivos de configuração e artefatos do serviço da Web).
serviço de estação receptora	Uma estação receptora que atende mensagens XML pelo HTTP.
serviço de negócios	Lógica de negócios EnterpriseOne escrita em linguagem Java. Um serviço de negócios é uma coletânea de um ou mais artefatos. A menos que seja especificado em contrário, um serviço de negócios implica tanto um serviço de negócios publicado quanto um serviço de negócios.
serviço de negócios publicado	Lógica e interface em nível de serviço do EnterpriseOne. Uma classificação de um serviço de negócios publicado que indica a intenção de ser exposto a sistemas externos (não-EnterpriseOne).
Serviço de Transação XML (XTS)	Transforma um documento XML que não está no formato JD Edwards EnterpriseOne em um documento XML que pode ser processado pelo JD Edwards EnterpriseOne. Depois, o XTS transforma a resposta de volta no formato XML do originador da solicitação.
serviço IServer	Este serviço do servidor de internet está localizado no servidor da web e é utilizado para acelerar o fornecimento de arquivos da classe Java do banco de dados para o cliente.

Serviço XML	Uma capacidade de interoperabilidade que permite ao usuário solicitar eventos de um sistema JD Edwards EnterpriseOne e receber uma resposta de outro sistema JD Edwards EnterpriseOne.
serviços de utilitário de referência cruzada	Serviços de utilitário instalados em um ambiente BPEL/ESB que acessam dados de referência cruzada do EnterpriseOne.
servidor BPEL/ESB autônomo local	Um servidor BPEL/ESB autônomo que não está instalado dentro de um servidor de aplicativos.
Servidor BPEL/ESB de Nível Médio	Um servidor BPEL/ESB que está instalado dentro de um servidor de aplicativos.
servidor central	Um servidor que foi designado para conter a versão originalmente instalada do software (objetos centrais) para distribuição a computadores clientes. Em uma instalação típica do JD Edwards EnterpriseOne, o software é carregado em uma máquina, o servidor central. Depois, cópias do software são descarregadas para várias estações de trabalho anexadas. Dessa maneira, se o software for alterado ou corrompido através do uso em estações de trabalho, um conjunto original de objetos (objetos centrais) estará sempre disponível no servidor central.
servidor da impressora	A interface entre uma impressora e uma rede, que permite que clientes em rede se conectem à impressora e enviem seus trabalhos de impressão para ela. Um servidor de impressora pode ser um computador, dispositivo de hardware em separado ou até mesmo um hardware localizado dentro da própria impressora.
servidor de aplicativos web	Um servidor web que permite que aplicativos web realizem intercâmbio de dados com sistemas back-end e bancos de dados utilizados em transações eBusiness.
servidor de arquivo do nível de produção	Um servidor de arquivos que passou pelo teste de controle de qualidade e foi comercializado, geralmente fornecido juntamente com os serviços de suporte ao cliente.
servidor de arquivos	Um servidor que armazena arquivos para que estes sejam acessados por outros computadores da rede. Diferentemente de um servidor de discos, que é exibido ao usuário na forma de drive remoto, um servidor de arquivos é um dispositivo sofisticado que não somente armazena arquivos, mas também os gerencia e os mantém em ordem enquanto usuários da rede solicitam esses arquivos e os modificam.
servidor de distribuição	Um servidor utilizado para instalar, manter e distribuir software para um ou mais servidores empresariais e estações de trabalho cliente.
servidor de grupo de trabalho	Um servidor que geralmente contém subconjuntos de dados replicados de um servidor da rede principal. Um servidor de grupo de trabalho não executa aplicativos ou processamento em lote.
servidor de integração	Um servidor que facilita a interação entre sistemas operacionais e aplicativos diversos nos sistemas de rede interna e externa.
servidor de mensagens	Um servidor que trabalha com mensagens enviadas para uso por outros programas que utilizam API de mensagem. Servidores de mensagens geralmente empregam um programa de middleware para execução de suas funções.
servidor de replicação	O servidor responsável pela tabela publicada. A tabela F98DRPUB identifica todas as tabelas publicadas e seus servidores de replicação associados na empresa.
servidor de replicação	Um servidor responsável pela replicação de objetos centrais para máquinas clientes.
servidor de serviços de negócios	A máquina física na qual se localizam os serviços de negócios. Os serviços de negócios são executados em uma instância do servidor de aplicativos.

servidor de terminais	Um servidor que permite que terminais, microcomputadores e outros dispositivos se conectem a uma rede ou computador host ou a dispositivos anexados a um computador específico.
Servidor do Aplicativo	Software que oferece a lógica de negócios para um programa aplicativo em um ambiente distribuído. Os servidores podem ser o Oracle Application Server (OAS) ou o WebSphere Application Server (WAS).
servidor do aplicativo Java	Um servidor baseado no componente, localizado no nível médio de uma arquitetura centrada no servidor. Este servidor fornece serviços de middleware para segurança e manutenção, juntamente com acesso de dados e persistência.
servidor do banco de dados	Um servidor em uma rede de área local que mantém um banco de dados e realiza pesquisas de computadores cliente.
servidor em lote	Um servidor designado para executar solicitações de processamento em lote. Geralmente, um servidor em lote não contém um banco de dados nem executa aplicativos interativos.
servidor empresarial	Um servidor que contém o banco de dados e a lógica do JD Edwards EnterpriseOne.
servidor FTP	Um servidor que responde a solicitações de arquivos via protocolo de transferência de arquivos (FTP).
servidor lógico	Um servidor em uma rede distribuída que fornece a lógica empresarial para um aplicativo. Em uma configuração típica, objetos originais são replicados do servidor central para o servidor lógico. O servidor lógico, juntamente com as estações de trabalho, executa o processamento solicitado quando o software JD Edwards EnterpriseOne é executado.
servidor proxy	Um servidor que atua como um barreira entre uma estação de trabalho e a internet, de maneira que a empresa possa ter segurança, controle administrativo e serviço de cache.
servidor web	Um servidor que envia informações conforme solicitado por um navegador, utilizando o conjunto de protocolos TCP/IP. Um servidor web pode fazer mais do que somente coordenar requisições de navegadores; ele pode fazer tudo o que um servidor normal pode fazer, como hospedar aplicativos ou dados. Qualquer computador pode ser transformado em um servidor web através da instalação de um software de servidor e da conexão da máquina à internet.
SOA	Acrônimo de <i>Service Oriented Architecture</i> .
substituição de vocabulário	Uma descrição alternativa para um item do dicionário de dados exibido em uma tela ou relatório específicos do JD Edwards EnterpriseOne.
superclasse	Um conceito herdado da linguagem Java segundo o qual uma classe é uma instância de alguma coisa, mas é também mais específica. “Árvore” pode ser a superclasse de “Carvalho” e “Olmo,” por exemplo.
tabela da interface	Consulte tabela Z.
tabela de assinantes	Tabela F98DRSUB, armazenada no servidor de replicação com a tabela F98DRPUB, que identifica todas as máquinas assinantes para cada tabela publicada.
tabela principal	Consulte tabela publicada.
tabela publicada	Também chamada de tabela principal, é a cópia central a ser replicada para outras máquinas. Localizada na máquina publicadora, a tabela F98DRPUB identifica todas as tabelas publicadas e seus servidores de replicação associados na empresa.
tabela Z	Uma tabela de trabalho onde informações que não são do JD Edwards EnterpriseOne podem ser armazenadas e depois processadas no JD Edwards EnterpriseOne. Tabelas

	Z também podem ser utilizadas para obter dados do JD Edwards EnterpriseOne. Elas também são conhecidas como tabelas de interface.
taxa à vista	Uma taxa de câmbio inserida no nível da transação. Essa taxa substitui a taxa de câmbio definida entre duas moedas.
teste de integridade	Um processo utilizado para complementar os procedimentos internos de balanceamento da companhia, localizando e reportando problemas de balanceamento e inconsistências de dados.
Transação de Resposta Automática	Uma conexão ao banco de dados por meio da qual todas as operações do banco de dados são imediatamente gravadas no banco de dados.
Transação de Resposta Manual	Uma conexão de banco de dados na qual todas as operações de banco de dados retardam a gravação no banco de dados até que uma chamada de resposta seja feita.
transação explícita	Transação usada por um desenvolvedor de serviço de negócios para controlar explicitamente o tipo (automático ou manual) e o escopo dos limites da transação dentro de um serviço de negócios.
Transação XML	Uma capacidade de interoperabilidade que permite ao usuário utilizar um tipo de transação predefinida para enviar informações ou solicitar informações do JD Edwards EnterpriseOne. A transação XML utiliza funcionalidade de tabela de interface.
transação Z	Dados de terceiros formatados adequadamente em tabelas de interface para atualização do banco de dados do JD Edwards EnterpriseOne.
Utilitário de Modelo de Objeto de Valor do Serviço de Negócios	Um utilitário usado para criar um modelo de objeto de valor do serviço de negócios com base em um objeto de valor do serviço de negócios.
utilitários de propriedade de serviço de negócios	Uma API de utilitário usada no desenvolvimento de serviço de negócios para acessar dados da propriedade do serviço de negócios EnterpriseOne.
utilitários de referência cruzada de serviço de negócios	Serviços utilitários instalados em um ambiente BPEL/ESB que são usados para acessar dados de referência cruzada de orquestração do JD Edwards EnterpriseOne.
valor da propriedade de serviço de negócios	Um valor para uma propriedade de serviço de negócios.
variação	No Gerenciamento de Bens Imobilizados JD Edwards, a diferença entre a receita gerada por uma peça de equipamento e os custos incorridos pelo equipamento. No Custos de Projeto JD Edwards EnterpriseOne e Manufatura JD Edwards EnterpriseOne, a diferença entre dois métodos de custo do mesmo item (por exemplo, a diferença entre o custo padrão congelado e o custo atual é uma variação de engenharia). Custos padrão congelados provêm da tabela Componentes de Custo e os custos atuais são calculados com o uso da lista de materiais, roteiro e taxas de despesas indiretas.
visão lógica	Um meio para selecionar colunas específicas em uma ou mais tabelas de aplicativo JD Edwards EnterpriseOne cujos dados são utilizados em um aplicativo ou relatório. Uma visão lógica não seleciona linhas específicas nem contém quaisquer dados reais. É somente uma visualização através da qual é possível manipular dados.
wchar_t	Um tipo interno de caractere longo. Utilizado no desenvolvimento de programas portáteis para mercados internacionais.
Web Service Description Language (WSDL)	Um formato XML para descrever serviços de rede.
Web Service Inspection Language (WSIL)	Um formato XML para ajudar na inspeção de um site para ver quais são os serviços disponíveis e um conjunto de regras que especifica quais são as informações relativas à inspeção.

Windows terminal server	Um servidor multiusuário que permite que terminais e computadores com configuração mínima exibam aplicativos Windows, ainda que eles não sejam capazes de executar um software Windows por conta própria. Todo o processamento do cliente é realizado centralmente no Windows terminal server e somente comandos de exibição, digitação e mouse são transmitidos pela rede para o dispositivo de terminal cliente.
workflow	A automação (parcial ou total) de um processo de negócios, durante a qual documentos, informações ou tarefas são passadas de um participante a outro para ação, de acordo com um conjunto de regras de procedimento.
XML CallObject	Uma capacidade de interoperabilidade que permite ao usuário chamar funções de negócios.
XML Dispatch	Uma capacidade de interoperabilidade que fornece um único ponto de entrada para todos os documentos XML de entrada no JD Edwards EnterpriseOne para respostas.

Índice

A

Arredondamento de atendimento
 configuração 85
 visão geral 85
avisos xv

B

Bancada de Atendimento
 visão geral 91

C

campos comuns xvi
código, convenções tipográficas xiv
comentários, enviando xvi
convenções tipográficas xiv
Customer Connection, site na Web xii

D

Diagrama
 integração dos sistemas Gerenciamento
 de Atendimento do JD Edwards
 EnterpriseOne 6
dicas visuais xv
Documentação
 atualizações xii
 fazendo download xii
 relacionada xii
documentação, adicional xii
documentação, relacionada xii

F

fazendo download da documentação xii
fundamentos dos aplicativos xi

G

Gerenciamento de Atendimento do JD
Edwards EnterpriseOne
 ativação do sistema 11
 etapas de implementação
 específicas para aplicativo 9
 específicas para vendas 9
 global 8
 implementação 8
 integrações

Cadastro Geral do JD Edwards
EnterpriseOne 6
Demarcação Avançada de Preços do
JD Edwards EnterpriseOne 6
Execução da Programação de
Demanda do JD Edwards
EnterpriseOne 7
Gerenciamento de Almoxarifado do
JD Edwards EnterpriseOne 7
Gerenciamento de Estoque do JD
Edwards EnterpriseOne 7
Gerenciamento de Pedidos de Vendas
do JD Edwards EnterpriseOne 7
Gerenciamento de Transporte do JD
Edwards EnterpriseOne 7
Intercâmbio Eletrônico de Dados do
JD Edwards EnterpriseOne 7
 visão geral 5
 processo de negócios 4
 recursos 1
 vantagens 2
 visão geral do produto 1
Guias de implementação
 solicitando xii

I

Indicador Avaliação de Nível de Serviço
Obrigatória 66
informações de contato xvi
Introdução ao Gerenciamento de
Atendimento do JD Edwards
EnterpriseOne 1

O

observações xv

P

Pontuação
 básica
 configuração 50
 visão geral 49
 cenário 44
 preferência avançada 44
 tabela do cenário

- pontuações atribuídas e porcentagens ponderadas 45
 - pontuações calculadas 46
 - visão geral 41
- pré-requisitos xi
- Preferências avançadas
 - campos de retorno 12
 - campos direcionadores 12
 - configuração de registros de dados 12
 - definições 17
 - detalhes 16
 - configuração 20
 - processamento 16
 - programações 16
 - configuração 19
 - tipos 15
- Preferências Avançadas
 - visão geral 15
- Prioridade do cliente 42
 - configuração 43
- Processamento da regra de nível de serviço 70
- Processamento de atendimento
 - entrada em lote 26
 - Execução de Programação de Demanda 30
 - Gerenciamento de Almoarifado 32
 - Gerenciamento de Estoque 26
 - kits 28
 - preferência de reserva de estoque 27
 - unidade de medida dupla 27
 - Gerenciamento de Transporte 31
 - Gerenciamento de Transporte da Oracle 33
- Processamento de atendimento automático 77
- Processamento de regras de nível de serviço no processo de entrada de pedidos de vendas 64
- Processo de negócios do Gerenciamento de Atendimento 4
- Programa Atualização de Regras de Nível de Serviço (R4277705) 35, 64
 - opções de processamento 71
- Programa Atualização de Regras de Nível de Serviço (R4277705). 69
- Programa Balanceamento de Carga de Atendimento Automático (R4277711) 79, 89
 - execução do programa 88
 - opções de processamento 89
- Programa Bancada de Atendimento (P4277701) 28, 30, 33, 55, 56, 58, 64, 65, 91
 - opções de processamento 92
 - Tela Edição 99
 - Tela Pesquisa 95
- Programa Cadastro de Clientes (P03013) 42
- programa Configuração de Gerenciamento de Atendimento (R4277706)
 - inserção de dados de configuração 12
- Programa Configuração de Pontuação Básica (P4277750) 49
- programa Configuração do Gerenciamento de Atendimento (R4277706) 12, 13
 - execução do programa 14
- Programa Confirmação de Carga (P4205) 93
- Programa Consulta/Substituição de Regras de Nível de Serviço (P4277711) 72
- Programa Controle do Sistema EnterpriseOne (P99410) 14
- programa de Processamento de Atendimento Automático (R4277701) 2
- Programa Definição de Preferências (P4071) 20
- programa Entrada de Pedidos de Vendas (P4210) 15, 16
- Programa Entrada de Pedidos de Vendas (P4210) 39, 55, 58, 65, 72
 - opções de processamento 34
- Programa Entrada de Pedidos de Vendas(P4210) 33
- Programa Liberação do Atendimento (R4277703) 55, 57, 59, 62, 87, 103, 106
 - execução do programa 106
 - opções de processamento 106
- Programa Liberar do Atendimento (R4277703) 26
- Programa Manutenção de Regras de Nível de Serviço (P4277760) 59
- programa P03013 42
- programa P4070 16, 36, 54, 107
- programa P4071 16, 20
- programa P4072 17
- programa P4210 15, 16, 33, 39, 55, 58, 65, 72, 93
 - opções de processamento 34

programa P4277701 28, 30, 33, 55, 56,
 58, 64, 65, 72, 91
 opções de processamento 92
 Tela Edição 99
 Tela Pesquisa 95
 programa P4277720 80, 87
 programa P4277750 49
 programa P4277760 55, 59
 programa P99410 14
 Programa Processamento de Atendimento
 Automático (R4277701) 28, 56, 58, 77,
 79, 89
 opções de processamento 87
 programa Processamento em Lote de
 Entrada de Atendimento (R4277704) 21
 Programa Processamento em Lote de
 Entrada de Atendimento (R4277704) 26
 execução do programa 38
 opções de processamento 39
 Programa Processamento em Lote de
 Entrada de Atendimento (R4277704). 64
 Programa Processamento em Lote
 de Pontuação do Pedido de Vendas
 (R4277702) 35, 42, 51
 execução do programa 52
 opções de processamento 52
 programa R4277701 2, 28, 56, 58, 77,
 79, 89
 opções de processamento 87
 programa R4277702 35
 Programa R4277702 42, 51
 execução do programa 52
 opções de processamento 52
 programa R4277703 26, 55, 57, 59, 62,
 87, 103, 106
 execução do programa 106
 opções de processamento 106
 programa R4277704 21, 26, 64
 execução do programa 38
 opções de processamento 39
 programa R4277705 35, 64, 69
 opções de processamento 71
 programa R4277706 12, 13
 execução do programa 14
 inserção de dados de configuração 12
 programa R4277711 79, 89
 execução do programa 88
 opções de processamento 89

Programa Regra de Nível de Serviço
 (P4277760) 55
 Programa Regras de Atendimento
 (P4277720) 80, 87
 Programa Revisão de Programação de
 Preferências Avançadas (P4070) 16, 36,
 54, 107
 Programa Revisão do Nome de Preferências
 Avançadas (P4071) 16
 Programa Revisão dos Detalhes de
 Preferências Avançadas (P4072) 17
 Programa Tipo de Ajuste de Preço
 (P4071) 16

R

Referências cruzadas xv
 Regras de atendimento
 cenário 81
 configuração 83
 exemplo de configuração da regra de
 atendimento 81
 visão geral 80
 Regras de Nível de Serviço
 Atualização da quantidade de pedido
 solicitada 66
 configuração 61
 processamento 66
 processamento de substituição 65
 regras de função personalizada do
 pedido 60
 regras de cancelamento 59
 regras de função personalizada de
 linha 60
 regras de liberação 59
 regras de porcentagem de atendimento de
 linha 56
 regras de porcentagem de atendimento
 do pedido 57
 regras de reserva parcial 59
 resolução 64
 substituição 72, 73
 substituições dinâmicas 66
 visão geral 55

S

Saída do relatório de Balanceamento de
 Carga de Atendimento Automático 80
 sugestões, enviando xvi

T

tabela Arquivo de Controle do Sistema OneWorld (F99410) 12, 13

Tabela Arquivo de Controle do Sistema OneWorld (F99410) 13

Tabela Cabeçalho de Regra de Nível de Serviço (P4277760) 66, 68, 69

tabela Configuração de Pontuação de Atendimento Básica (F4277750) 42, 50, 52, 53

tabela Definição de Valores de Preferência (F40711) 12

Tabela Detalhe de Regra de Nível de Serviço (F4277711) 69

Tabela Detalhe de Regra de Nível de Serviço (P4277760) 55, 66

Tabela Detalhes da Regra de Nível de Serviço (P4277760) 65

tabela Detalhes de Pedidos de Vendas (F4211) 12

Tabela Detalhes de Pedidos de Vendas (F4211) 21, 81

Tabela Detalhes de Regra de Nível de Serviço (P4277760) 68, 103

tabela F40095 93

tabela F40711 12

tabela F4211 12, 21, 81

tabela f4277701 103

tabela F4277701 55, 66, 68, 69, 103

tabela F4277710 87

tabela F4277711 55, 65, 66, 68, 69, 103

tabela F4277750 42, 50, 52, 53

tabela F99410 12, 13

Tabela Id. do Plano de Atendimento (F4277710) 87

Tabela Localização/Impressoras Predeterminados (F40095) 93

Tabela Regra de Nível de Serviço (P4277760) 55, 103

Tela Bancada de Atendimento - Edição 100

Tela Bancada de Atendimento - Pesquisa

- Seção Cabeçalho 96
- Seção Clientes Não Atendidos 98
- Seção Itens Não Atendidos 97
- Seção Linhas de Pedido de Vendas para Clientes Não Atendidos 99
- Seção Linhas de Pedido de Vendas para Itens Não Atendidos 98

Tela Configuração de Pontuação Básica 51

Tela Consulta/Substituição de Regras de Nível de Serviço 74

Tela Controle do Sistema EnterpriseOne - Revisão 14

Tela Informações de Faturamento 43

Tela Manutenção da Regra de Nível de Serviço 61

Tela Regras de Atendimento - Incluir Regra 84

Tela Revisão de Definição de Preferências 18

Tela Revisão de Detalhe de Preferência 20

Tela Revisão de Programação de Preferência 19

Tela Revisão de Valores de Preferência Arredondamento de Atendimento (45) 86

Notificação de Mensagem (35) 105

Tela Revisão de Valores de Preferências Prioridade da Data de Validade Solicitada (44) 48

Prioridade de Tipo de Linha (43) 47

Prioridade de Tipos de Pedido (42) 47

Tela Revisão dos Valores de Preferência Entrada de Atendimento (41) 20

V

Valores dos detalhes de preferência

- configuração da Entrada de Atendimento (41) 20
- configuração da Prioridade da Data de Validade Solicitada (44) 48
- configuração de Prioridade de Tipo de Linha (43) 47
- configuração de Prioridade de Tipos de Pedido (42) 46

