



# PROCEDIMENTOS DE MANUSEIO PARA BASE DE DADOS DE CLIENTES

DATA DE APROVAÇÃO	APROVADO POR	DATA DE VIGÊNCIA	LOCAL DE ARMAZENAMENTO
23/03/12	Adriane Höhl (R. D.)	23/03/14	FÍSICO: Sala Comercial ELETRÔNICO: BACKUP

## 1. Objetivo

Estabelecer os procedimentos de atualização dos dados no sistema, de forma a atender os requisitos aplicáveis apontados nos **itens 1.8 (a) e 1.8.4** da norma **Avaliação de Excelência (2012- 2013) Brasil**.

## 2. Alcance

**Processos - Cliente:** Departamento Comercial.

**Processos - Fornecedor:** (CEN) Departamento Comercial e Departamento de Cadastro.

## 3. Responsabilidades

A Analista Comercial e Departamento de Cadastro são responsáveis pela atualidade desta norma.

## 4. Definições

**CEN.** Consultor Estratégico de Negócios

**SEMEADOR.** Sistema de Informação operacionalizado.

**EXTRANET JOHN DEERE.** Sistema de Informação que a John Deere disponibiliza para troca e envio de arquivos.

**CLIENTE AUTAL.** Todo aquele que possui maquinas e equipamentos JOHN DEERE e faz compra frequente de peças e serviços das concessão.

**CLIENTE POTENCIAL.** Será considerado cliente potencial todo aquele que possuir terras ou propriedade rural com possibilidade de mecanização, ou pessoa física e jurídica que se dispõe a prestar serviços

## 5. Atividades do Processo de Atualização de Cadastro

### Definição de Cliente Potencial:

As atividades de Processo de atualização de cadastro visam coletar e analisar informações de campo de clientes potenciais, alimentar o sistema de cadastro e possibilitar o envio de dados para os bancos financiadores.

#### 5.1. Coleta de dados

**CEN** visita cliente e coleta dados necessários para preenchimento de cadastro.

#### 5.2. Analise de dados

**CEN** repassa dados coletados do cliente para Assistente Administrativa que revisa e valida se dados estão completos e corretos.



# PROCEDIMENTOS DE MANUSEIO PARA BASE DE DADOS DE CLIENTES

## 5.3. Sistema de cadastro

Assistente Administrativa do Departamento de Cadastro alimenta sistema **SEMEADOR** com dados dos clientes através das fichas enviadas por e-mail pelas assistentes comerciais de forma mensal.