



UNIVERSIDADE LUSÓFONA
de Humanidades e Tecnologias
Humani nihil alienum

Projecto Final de Curso

de

José Manuel Barão das Neves

Licenciatura em Informática de Gestão

Aluno N.º 2200041

Webização do negócio da FIL

Canal myFIL



Lisboa Julho de 2007

Índice

Dedicatória/Agradecimento.....	2
Enquadramento	3
Integração de Sistema de Acessos com SAP, CRM e Portal	7
Cartões	12
Planeamento	23
Organização	23
Gestão do Projecto	25
Utilizadores Chave	25
Equipa de Implementação	26
Referências Bibliográficas	27
Anexo	28

Dedicatória

Este trabalho é dedicado à Gena, pelas forças que me deu quando elas me faltaram, pela esperança que me transmitiu quando não acreditava.

Agradecimentos Académicos

Uma referência também para o Prof. Manuel Costa Leite pelo acompanhamento, pela ajuda, pelo envolvimento

Enquadramento:

- 1. Estabelecer Contacto recorrente com os nossos Clientes mesmo fora do período das feiras do seu interesse;**
 - ✓ Envio do Calendário das Feiras FIL em Dezembro com a possibilidade de gravação automática no Outlook

- 2. Melhorar a informação disponibilizada a potenciais expositores**
 - ✓ Envio de Newsletters periódicas

- 3. Agilizar e simplificar o processo de registo e resposta a PA's**
 - ✓ Passa a ser feito via portal

- 4. Disponibilizar on-line os processos de Registo da Empresa, Pedido de Adesão, Boletim de Inscrição, etc.**
 - ✓ Via portal

- 5. Disponibilizar on-line (para download) requisições dos restantes serviços do Dossier de Expositor**
 - ✓ Via portal

- 6. Disponibilizar on-line planta de localização, número do stand, conta corrente etc.**
 - ✓ Via portal

- 7. Informar os detentores dos diversos cartões da comunidade myFIL sobre o acesso às Feiras, anteriormente à data da sua realização;**
 - ✓ **Informação sobre os benefícios dos Cartões - Parcerias**
 - ✓ **Informação resumida da totalidade das Actividades/Feiras**

- 8. Disponibilizar informação geral sobre a FIL e as suas feiras;**
 - ✓ **Comunicação geral e recorrente com periodicidade mensal**

- 9. Garantir uma comunicação na data do seu Aniversário;**
 - ✓ **Envio de “Parabéns” (através de uma imagem standard anual) aos membros, em nome da FIL e das Feiras para a qual se inscreveu**

- 10. Garantir uma Comunicação Personalizada, especificamente para as feiras do Sector de interesse dos utilizadores.**
 - ✓ **Personalização da comunicação**

- 11. Acreditação automática para os acessos à FIL de acordo com o respectivo perfil;**
 - ✓ **Com indicação da feira e do sector**

12. Atribuição de benefícios directos (como Parqueamento) ou indirectos por intermédio de Parceiros (como CP ou as Pousadas de Portugal)

- ✓ Sempre que forem celebradas novas parcerias será realizada uma acção específica para informação aos membros myFIL

13. Identificação da visita às feiras para as quais foi acreditado (visitou? Em que dia? Hora? Quanto tempo permaneceu? Quais os stands com interesse?)

- ✓ Possibilidade de conhecer todos os passos do visitante e inclusivamente poder fornecer aos expositores quais os que estiveram no seu stand

14. A comunicação com os membros do myFIL, será garantida através de:

E-mail, Portal, SMS, Carta ou outros

- ✓ No Portal existirá uma área onde todos os elementos do myFIL poderão consultar todas as Newsletters emitidas nos últimos 6 meses

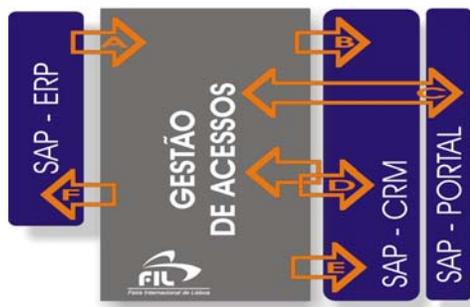
15. Emissão dos diversos tipos de cartões criados dentro da comunidade myFIL

- ✓ Cartão VIP Gold
- ✓ Cartão VIP Silver
- ✓ Cartão Top E

- ✓ **Cartão TOP V**
- ✓ **Cartão C**
- ✓ **Cartão Press**
- ✓ **Cartão Serviços FIL**
- ✓ **Cartão de Fornecedor FIL**
- ✓ **Cartão de Arrendatário FIL**
- ✓ **Cartão de Colaborador da AIP**
- ✓ **Cartão de Associado da AIP**
- ✓ **Cartão de Associado da UACS**
- ✓ **Cartão de Membro da Ordem dos Engenheiros**
- ✓ **Cartão de Membro da Ordem dos Arquitectos**
- ✓ **Cartão de Membros das Autoridades
Judiciais, Fiscais e Policiais**

Integração entre os Sistemas de Controlo de Acessos com SAP R/3, CRM e Portal

Representação gráfica da integração de sistemas:



Descrição das Integrações:

A – A criação de Eventos, é executada em SAP R/3.

Dados como tipo de evento, datas, pavilhões a utilizar, etc., são comunicados para SW Bilhética.

Se o tipo de evento for FIL, são integrados a partir de SAP R/3, dados como Expositores, nº de livres trânsito, nº convites, nº lugares de parque, etc.

A emissão de credenciais para montagem e desmontagem é processada na Gestão de Eventos após inquérito sobre situação de saldo em C/C, em SAP R/3 FI.

B – Na preparação do evento e para a emissão de livres trânsito e convites personalizados, pode haver inquéritos ao CRM sobre registos de entidades com presença(s) em anterior(es) evento(s) e utilização desses dados. Pode haver passagem de registos para o CRM, de novos registos de expositor/elementos com livres trânsito.

C – Na credenciação através do Portal, haverá troca de informação, quanto aos dados obtidos através do portal, de pedidos de credenciação, com ou sem convite, e respectivas respostas quanto à sua validação no sistema de credenciação e de dados para levantamento ou envio dos títulos de entrada.

<p>D – Os dados obtidos no sistema de credenciação de convites, serão enviados para um modelo temporário de qualificação de dados, o qual colocará ou não registos no CRM depois de validados. O objectivo é o de qualificar a informação e evitar redundância de registos. O processo de credenciação poderá vir a inquirir o CRM sobre registos de visitantes de um determinado expositor em eventos anteriores, para proceder à emissão personalizada de convites.</p>	<p>E – Transposição para o CRM, dos registos de entrada, [saída], obtidos no sistema de controle de acessos (torniquetes e parque estacionamento), relativos à presença de visitantes e expositores, no evento.</p> <p>1 – Ao nível de entidade, se esta foi anteriormente identificada com um registo existente no CRM;</p> <p>2 – Ao nível de evento/expositor (quantidades);</p> <p>3 – Ao nível de incidências no caso de cartões de expositor.</p>
<p>F – Transposição do sistema de Bilhética para SAP R/3 FI, de diários de caixa sobre as operações de venda e respectivos apuramentos de valores.</p>	

Responsabilidades dos Sistemas

CRIAÇÃO DE EVENTOS	
SW Bilhética	SAP R/3
	Criação de Evento ← Evento, Tipo de Evento
Evento Produção de Terceiros ← Para este tipo de evento serão enviadas mais caracterizações de SAP R/3. Se contratado, todos os dados serão tratados exclusivamente ao nível do sistema SW Bilhética.	← Tipo de Evento ← Evento Produção de Terceiros
Evento FIL ← Emissão de credenciais montagem / desmontagem, → SAP R/3 FI (S/N) Emite cartões expositor, → SAP CRM Criação de registos em SAP CRM [se ainda não existem]. Emite convites [se personalizados, a partir de dados recolhidos no CRM].	← Evento FIL ← Datas realização, montagem e desmontagem. ← Pavilhões, áreas (stands). ← Expositores, Expositores / áreas ← Cartões Expositor (qtd.) ← Convites (espaço alugado) (qtd.) ← [Lugares de estacionamento (qtd.)] ← [Convites extra (qtd.)]

PRÉ CREDENCIAÇÃO	
SW Bilhética	SAP Portals*
<p>Regista credencial e associa a convite → (S/N)</p> <p>Valida, Regista credencial e associa a convite FIL → (S/N)</p>	<p>← Pré credenciação em SAP Portal</p> <p>Com convite (indicação de n° de convite)</p> <p>Sem convite</p> <p>Recebe dados para emitir por mail, dados e n° para check-in de credenciação. O check-in pode vir a ser implementado para ser executado p.ex. num quiosque que emite o título de entrada.</p>

CREDENCIAÇÃO CONVITES / TÍTULOS DE ENTRADA	
SW Bilhética	SAP CRM
<p>Regista Convites → SAP CRM (validação)</p> <p>Convite → Título de Entrada, validações nos torniquetes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por Código de registo no CRM, Registo(s) de Entrada(s) no pavilhão / [parque]. → SAP CRM - Por Convites do Expositor, n° de Registo(s) de Entrada(s) no pavilhão / [parque]. → SAP CRM - Por Evento, Data, ..., n° de Registo(s) de Entrada(s) de visitantes no pavilhão / [parque]. → SAP CRM 	<p>→ SAP CRM (Processo de Validação) → SAP CRM / lixo. Quando e se validado em SAP CRM;</p> <p>← Código de registo em SAP CRM.</p>

CARTÕES DE EXPOSITOR	
SW Bilhética	SAP CRM
Registo de Entradas / Saídas no pavilhão / [parque] → SAP CRM Registo de eventuais ‘Incidências’ por título/expositor → SAP CRM	

TÍTULOS DE ENTRADA (BILHETEIRAS)	
SW Bilhética	SAP R/3
Venda de bilhetes (recibos), estacionamento, etc. → SAP R/3 FI	Diários de Caixa c/ Operador, Tipo de Pagamento, Tipo de Produto

Coordenação entre tabelas

Tabelas cujos conteúdos deverão ser objecto de coordenação	
SW Bilhética	SAP R/3 e SAP CRM
	Tipo de Evento Sectores de Actividade Profissões Cargos Habilitações Títulos Académicos IVA Tipo de pagamento Tipo de Produtos

CARTÕES

Objectivo

Caracterizar cada um dos cartões de acesso à FIL, através da identificação do grupo alvo a que se destinam, dos acessos e benefícios associados a cada cartão e estabelecer as condições para a sua atribuição e manutenção e de comunicação com os seus detentores.

Tipologia de cartões

Os cartões emitidos pela FIL são os seguintes:

- ✓ **Cartão VIP Gold**
- ✓ **Cartão VIP Silver**
- ✓ **Cartão Top E**
- ✓ **Cartão TOP V**
- ✓ **Cartão C**
- ✓ **Cartão Press**
- ✓ **Cartão Serviços FIL**
- ✓ **Cartão de Fornecedor FIL**
- ✓ **Cartão de Arrendatário FIL**

São ainda objecto de regulação neste documento os benefícios associados aos Cartões:

- ✓ **de Colaborador da AIP**
- ✓ **de Associado da AIP**
- ✓ **de Associado da UACS**
- ✓ **de Membro da Ordem dos Engenheiros**
- ✓ **de Membro da Ordem dos Arquitectos**

- ✓ **de Membros das Autoridades Judiciais, Fiscais e Policiais**

e as condições para a atribuição e manutenção destes benefícios.

Objectivos da política de atribuição de cartões e / ou benefícios associados

- ✓ **Distinguir entidades e pessoas com especial relevância para a missão e objectivos da FIL;**
- ✓ **Facilitar e simplificar o acesso às Feiras da FIL e melhorar o controlo de entradas;**
- ✓ **Conhecer quem visita as feiras da FIL;**
- ✓ **Comunicar com os detentores dos cartões de forma dirigida e personalizada;**

Face a estes objectivos constitui condição base para a atribuição de cartões não honoríficos (VIP GOLD; VIP SILVER e TOP C) que o titular disponha de e-mail.

Cartão VIP GOLD



Grupo Alvo

- **Presidente da República;**
- **Presidente da Assembleia da República**
- **Membros do Governo (Ministros e Secretários de Estado)**
- **Conselheiros de Estado;**
- **Embaixadores;**
- **Conselheiros Comerciais das Embaixadas estrangeiras em Lisboa**
- **Presidente do Supremo Tribunal de Justiça e Presidente do Tribunal Constitucional;**
- **Presidente do Supremo Tribunal Administrativo e Presidente do Tribunal de Contas;**
- **Antigos Presidentes da República;**
- **Provedor de Justiça;**
- **Presidentes ou Secretários-Gerais de partidos com representação na AR;;**
- **Deputados da Assembleia da República;**
- **Directores Gerais da Administração Pública e Administradores de Institutos e Empresas Públicas;**
- **Presidentes e Vereadores das Câmaras Municipais;**
- **Juízes dos Tribunais Superiores;**
- **Chefe de Estado Maior General das Forças Armadas;**
- **Chefe de Estado Maior da Força Aérea;**
- **Chefe de Estado Maior da Armada;**
- **Chefe de Estado Maior do Exército;**
- **Directores Gerais de Parques de Feiras;**

- **Membros das Comissões Organizadoras /Honra / Consultivas das Feiras;**
- **Corpos Sociais da AIP;**
- **Câmaras de Comércio e Industria – Presidentes;**
- **Associações Sectoriais de âmbito nacional – Presidentes;**
- **Associações Regionais Transversais – Presidentes**
- **Chefes de Gabinete do PR, PAR e PM;**
- **Chefes de Gabinete de membros do Governo;**
- **Presidentes das CCR's;**
- **Membros dos Governos Regionais da Madeira e dos Açores;**
- **Presidentes das Ordens Profissionais, Confederações e Uniões de Associações Empresariais;**
- **Presidentes/Secretários Gerais das Uniões Sindicais, CGTP e UGT;**
- **Detentores actuais e anteriores do cartão Gold da FIL (a seleccionar pelo DGFIL);**
- **Administradores dos 100 maiores Clientes da FIL**
- **Administradores ou Gerentes de Clientes âncora, no máximo de 5% do total de Expositores por Feira**

Cartão VIP Silver



Grupo Alvo

- Gestores ou quadros superiores de empresas Expositoras âncora (entre os 100 e os 1.000 maiores clientes), que são elementos de ligação comercial à FIL;
- Secretários Gerais ou Directores Executivos das Associações cujo Presidente detenha cartão VIP GOLD;
- Administradores, Gerentes ou Directores de Fornecedores da FIL;
- Assessores de Membros do Governo, de Embaixadas, dos Grupos Parlamentares da Assembleia da República, de Presidentes e Vereadores de Câmaras Municipais e de Administrações de Institutos e Empresas Públicas;
- Técnicos Superiores da Administração Pública;
- Membros da Direcção das Ordens Profissionais, Confederações e Uniões de Associações Empresariais;
- Representantes de Empresas/Entidades nas Comissões Organizadoras que não tenham perfil para atribuição do VIP Gold.

TOP E



Grupo Alvo

Pessoas de contacto das empresas expositoras com a FIL, já identificadas nos nossos sistemas e /ou identificadas nos respectivos Formulários do Dossier de Expositor.

TOP V



Grupo Alvo

Visitantes Profissionais de Feiras da FIL, já acreditados em feiras /edições anteriores ou que tenham solicitado a sua emissão ao preencherem formulário de adesão no portal da FIL.

TOP C



Grupo Alvo

Pessoas que, não sendo enquadráveis nos perfis dos Titulares de outros cartões se revelem de interesse para o negócio da FIL ou importe destacar pela colaboração que podem prestar à AIP.

TOP Press



Grupo Alvo

Jornalistas e outros profissionais da comunicação social.

Cartão Colaborador AIP



Grupo Alvo

Todos os Colaboradores da AIP.

Cartão de sócio da AIP



Grupo Alvo

Representantes dos sócios da AIP

Cartão de Serviços FIL



Grupo Alvo

Colaboradores da FIL

Cartão de Fornecedores FIL



Grupo Alvo

Colaboradores dos Fornecedores permanentes da FIL (com contrato de prestação de serviços com a duração de pelo menos 1 ano), com necessidade de acesso frequente às instalações.

Cartão de Arrendatário da FIL



Grupo Alvo

Colaboradores permanentes dos arrendatários de Lojas, Escritórios e Estabelecimentos de Restauração da FIL

Cartões de Elementos da PSP e dos BSB contratados pela FIL



Grupo Alvo

Elementos da PSP e dos BSB contratados pela FIL para o dispositivo de segurança dos Eventos.

Cartões de Associados da UACS- União das Associações de Comércio e Serviços



Grupo Alvo

Associados da UACS – União das Associações de Comércio e Serviços.

Processo de Atribuição e Envio de Cartões

- Os Departamento Serviços Partilhados (DSP), com o apoio da Secretária do Director Geral (DG), criam em CRM os dados para atribuição dos cartões e solicitam ao Departamento Operações e Apoio ao Cliente (DOAC) a sua emissão, após aprovação do Director Geral da FIL.
- No caso das Comissões Organizadoras deverá a Direcção de Feira antecipadamente identificar os nomes dos membros

- para que sejam validados pelo Chefe de Departamento da Direcção de Marketing e Comunicação (DMC) e aprovados pelo DG FIL a emissão dos respectivos cartões;
- O DMC prepara a carta de envio do cartão e a informação relativa aos benefícios e condições de utilização do cartão;
- O DSP envia os cartões aos destinatários;
- Em situações especiais, a definir caso a caso, os cartões podem ser entregues de forma personalizada;

Atribuições a personalidades que não integram o grupo alvo

- A atribuição destes cartões a personalidades que não integram os grupos alvo assume carácter excepcional e pode ser proposta ao DG por:
 - Direcção Institucional
 - Directores e Chefes de Departamento da AIP;
 - Directores das Unidades de Gestão de Produto;
 - Director da SERVIFIL
 - Departamento/DOAC
 - Departamento/DMC
 - Gestores de Feiras

Benefícios

Estes cartões permitem:

- ao seu titular:
 - Acesso a todas as Feiras (de Público, Mistas e Profissionais) organizadas pela FIL, durante o período de realização e sem limite de reentradas;

- **Parqueamento Gratuito, no Parque de Estacionamento da FIL (com exceção dos períodos de Feiras em que o parque esteja já totalmente ocupado com pré-comprados).**
- **ao acompanhante:**
 - **acesso a todas as Feiras (de Público, Mistas e Profissionais) organizadas pela FIL, durante o período de realização (só permite reentradas no mesmo dia).**

Validade do Cartão

Todos os cartões têm validade de 2 anos.

Renovação do Cartão

O DSP confirma se os critérios que levaram a atribuição do cartão se mantêm. Caso se mantenham processa a renovação do cartão, caso se tenham alterado remete o processo para análise do DMC e este apresenta uma proposta de decisão ao DG FIL.

Comunicação

Qualquer comunicação para os detentores dos cartões é endereçada a quem foi indicado para receber informação (o próprio, Chefes de Gabinetes, Secretárias, etc.) e tem de ser sempre validada pelo DGFIL.

Planeamento

O macro-planeamento, indicado na página seguinte, representa a visão global do projecto, onde estão assinaladas as macro-actividades a executar.

Organização

As funções existentes na equipa de projecto terão que ser claramente definidas e comunicadas, de forma a potenciar o funcionamento dos diferentes elementos como uma verdadeira equipa. O factor chave de sucesso corresponde à identificação das pessoas certas para cada função definida.

Para que o processo de decisão se torne efectivo, é igualmente imperativo que as pessoas adequadas, munidas de informação precisa, sejam envolvidas neste projecto. Como principais características, salientamos:

- ✓ 100% de compromisso com o projecto;
- ✓ Conhecimento específico nas áreas e funções de negócio;
- ✓ Capacidade de decisão;
- ✓ Abertura a novas ideias e conceitos;
- ✓ Disponibilidade para participar nas tarefas do projecto de acordo com as alocações necessárias.

A equipa de projecto deverá dispor das condições necessárias para que se atinjam os objectivos inerentes ao Projecto em consonância com a metodologia adoptada. Em seguida apresentamos esquematicamente a estrutura proposta para este projecto:



ID	Task Name	Duratio	Start	Finish	Decemb	January	Februa	March	April	May
1	Projecto Bilhética e Controlo de	130 da	Fri 01-12	Thu 31-01	[Gantt bar spanning Dec, Jan, Feb, Mar, Apr, May]					
2	Implementação das funcional	44 da	Fri 01-12	Wed 31-01	[Gantt bar spanning Dec, Jan, Feb, Mar, Apr, May]					
3	Bilhética	44 da	Fri 01-12	Wed 31-01	[Blue bar spanning Dec, Jan, Feb, Mar, Apr, May]					
4	Relatórios	44 da	Fri 01-12	Wed 31-01	[Blue bar spanning Dec, Jan, Feb, Mar, Apr, May]					
5	Gestão de controlo de Acess	44 da	Fri 01-12	Wed 31-01	[Blue bar spanning Dec, Jan, Feb, Mar, Apr, May]					
6	Perfis de utilizadores	44 da	Fri 01-12	Wed 31-01	[Blue bar spanning Dec, Jan, Feb, Mar, Apr, May]					
7	Realização de testes	44 da	Fri 01-12	Wed 31-01	[Blue bar spanning Dec, Jan, Feb, Mar, Apr, May]					
8	Integração do Sistema de Bilhét de Acessos com o Sistema do F Estacionamento	20 da	Thu 01-02	Wed 28-02	[Blue bar in Feb, arrow pointing to task 9]					
9	Integração com os sistemas d	66 da	Thu 01-03	Thu 31-03	[Gantt bar spanning Mar, Apr, May]					
10	SAP R/3 e CRM	43 da	Thu 01-03	Mon 30-03	[Blue bar in Mar, arrow pointing to task 11]					
11	Testes intensivos	23 da	Tue 01-04	Thu 31-04	[Blue bar in Apr, May]					

Para um correcto entendimento sobre os papéis de cada um dos elementos/grupos de elementos aqui apresentados, segue-se uma descrição das funções de cada perfil.

Gestão do Projecto

São os responsáveis pela gestão diária do projecto do ponto de vista operacional global e administrativa. A gestão do projecto é partilhada entre um elemento da AIP-FIL e por um elemento da Iwaytrade. A Gestão de projecto tem como principais responsabilidades:

- ✓ Definir a estratégia de operacionalização do projecto;
- ✓ Aprovar metodologias e normas de trabalho;
- ✓ Planeamento do Projecto e controle de execução;
- ✓ Assegurar o cumprimento de prazos e objectivos;
- ✓ Controlar o âmbito e desvios às actividades planeadas;
- ✓ Antecipar desvios ao planeamento, pondo em prática acções correctivas atempadas;
- ✓ Avaliar o progresso alcançado nos pontos de controlo;
- ✓ Acompanhar os resultados globais;
- ✓ Preparar Relatórios de progresso;
- ✓ Dinamização do projecto na AIP-FIL em conjunto com os utilizadores chave;

Os gestores designados para o projecto foram os seguintes:

- ✓ AIP – José Barão das Neves
- ✓ Iwaytrade – Hermínio Morais

Utilizadores Chave

Constituído por elementos chave da AIP-FIL que participarão activamente na realização do Projecto. Serão responsáveis por:

- ✓ Acompanhar, apoiar e participar nas actividades a desenvolver pelas equipas de levantamento, análise e de implementação na concepção e desenho do sistema;
- ✓ Executar testes de aceitação;
- ✓ Planear e executar as acções de Formação a utilizadores finais na área que representam;
- ✓ Garantir a ligação aos utilizadores finais, servindo de elo de ligação entre os mesmos e o projecto.

Equipa de Implementação

A equipa Técnica e de Consultoria, constituída por elementos da Iwaytrade, deverá, com base na informação produzida na fase de análise, garantir o correcto desenvolvimento das funcionalidades do sistema, âmbito de projecto. Estes elementos serão responsáveis por:

- ✓ Concepção/Desenvolvimento/Implementação do sistema;
- ✓ Elaboração da documentação do sistema;
- ✓ Colocação do sistema em produtivo;
- ✓ Apoio à utilização inicial;
- ✓ Elaborar a documentação de suporte às acções de formação;
- ✓ Preparação de manuais de instalação e operação;

Referências Bibliográficas

- ✓ **Como Escrever uma Tese, Alexandre Pereira e Carlos Poupa – Lisboa: Edições Sílabo, 2003.**

- ✓ **CRM e e-business, Wilson Oliveira – Lisboa: Centro Atlântico, 2003**

- ✓ **Legislação de Comércio Electrónico, Lisboa: Wolters Kluwer Portugal, 2007**

- ✓ **SAP R/3 Handbook , José António Hernandez – Londres: Mc Graw-Hill, 2006**

ANEXO

RFC1: Nome Técnico ZPB_ACESSOS_RFC1.

R/3 → Bilhética

O objectivo deste RFC é dar à bilhética informação de todos os identificadores de uma feira.

O processo despoleta-se na bilhética automaticamente no arranque da aplicação ou a pedido, através de menu a criar para o efeito

PARÂMETROS DO PEDIDO		Nome Técnico
DADO	FORMATO	
Data de início do período	DDMMAAAA	DATAINICIO
Data de fim do período	DDMMAAAA	DATAFIM
Opcional ID da feira para forçar nos casos em que houve alterações	Tabela com 1 atributo (Id Feira- Alfanumérico 20). <i>Possível no mesmos "pedido" ID's de várias feiras.</i>	FEIRA

O R/3 devolve para cada feira cuja data de inicio da montagem se inicie no intervalo.

A devolução é feita através do parâmetro com nome técnico SAIDA1 do tipo tabela com os atributos seguintes:

DADOS FORNECIDOS		Nome Técnico
DADO	FORMATO	
ID da feira	Alfanumérico 20	PROCESSO
Nome da Feira	Alfanumérico 120	NOMEPORTGUES
Nome da Feira em Inglês	Alfanumérico 120	NOMEINGLES
Tipologia	Alfanumérico 2	TIPOLOGIA
Data da montagem /início	DDMMAAAA	MONTAGEM
Data da montagem /fim	DDMMAAAA	DESMONTAGEM
Data da desmontagem/início	DDMMAAAA	DESMONTAGEMF
Data da desmontagem/fim	DDMMAAAA	DESMONTAGEMFF
Data da realização/início	DDMMAAAA	INICIO
Data da realização/fim	DDMMAAAA	FIM
Edição	Alfanumérico 2	EDICAO
NIF organizador	Alfanumérico 20	STCEG
ID da organização	Alfanumérico 10	CLIENTE
Nome Linha 1 da Organização	Alfanumérico 30	NAME1
Nome Linha 2 da Organização	Alfanumérico 30	NAME2
ID do organizador	Alfanumérico 12	BNAME
IVA do bilhete de público	Numérico de 3 com 2 casas Decimais. Ex: 10,5 . É 10,5%.	IVA
Morada rua e n.º	Alfanumérico 60	STREET
Morada localidade	Alfanumérico 40	CITY1
Morada código Postal	Alfanumérico 10	POST_CODE1

RFC2: Nome Técnico ZPB_ACESSOS_RFC2.

R/3 → Bilhética

O objectivo deste RFC é dar à bilhética informação de todos os expositores inscritos na feira

O processo despoleta-se através de menu a criar para o efeito.

PARÂMETROS DO PEDIDO		OBS
DADO	FORMATO	
ID da feira	Tabela com 1 atributo (Id Feira-Alfanumérico 20). <i>Possível no mesmos "pedido" ID's de várias feiras.</i>	DATAFIM
		FEIRA

Os dados referentes às empresas expositoras, são sempre criados em primeiro lugar no CRM-R/3. A devolução é feita através do parâmetro com nome técnico *SAIDAI* do tipo tabela com os atributos seguintes:

DADOS FORNECIDOS		Nome Técnico
DADO	FORMATO	
ID da feira	Alfanumérico 20	PROCESSO
ID do expositor	Alfanumérico 10	KUNNR
Nome linha 1	Alfanumérico 40	NAME1
Nome linha 2	Alfanumérico 40	NAME2
Morada rua e n.º	Alfanumérico 60	STREET
Morada localidade	Alfanumérico 40	CITY1
Morada código Postal	Alfanumérico 10	POST_CODE1
Telefone	Alfanumérico 30	TEL_NUMBER
Fax	Alfanumérico 30	FAX_NUMBER
Email	Alfanumérico 60	SMTP_ADDR
N.º de lugares de estacionamento	Numérico de 3 com 0 casas Decimais	NESTACIONAMENTO
N.º de convites	Numérico de 3 com 2 casas	NCONVITES
Stand	Alfanumérico 25	STAND

RFC3: Nome Técnico ZPB_ACESSOS_RFC3.

Bilhética → R/3

O objectivo deste RFC é dar ao CRM (estatística da feira) informação de relatórios referentes à realização da feira. O processo despoleta-se no R/3 a pedido, através de menu ou transacção a criar para o efeito

PARÂMETROS DO PEDIDO		Nome Técnico
DADO	FORMATO	
ID da feira	Tabela com 1 atributo (Id Feira-Alfanumérico 20). <i>Possível no mesmos "pedido" ID's de várias feiras.</i>	FEIRA

*Serão devolvidos dados sobre pré-credenciações novas – Tabela LISTA:

DADOS FORNECIDOS		Nome Técnico
DADO	FORMATO	
ID da feira	Alfanumérico 20	PROCESSO
Número de Convites Formato	Alfanumérico 10	CONVITESFORMATO

RFC4: Nome Técnico ZPB_ACESSOS_RFC4.

CRM → Bilhética

O objectivo deste RFC é dar à bilhética informação dos participantes pré-credenciados. O processo despoleta-se através de menu a criar para o efeito.

PARÂMETROS DO PEDIDO		Nome Técnico
DADO	FORMATO	
Data limite inferior da pré credenciação ou alteração do registo	DDMMAAAA	DATAINICIO
Data limite superior da pré credenciação ou alteração do registo	DDMMAAAA	DATAFIM
Idfeira	Alfanumérico 20	FEIRA

Serão devolvidos dados sobre pré-credenciações novas – Tabela

SAIDA:

	FORMATO	
ID do Visitante	Alfanumérico 20	NVISITANTE
Nome1 do visitante	Alfanumérico 30	NVISITANTE1
Nome 2 do visitante	Alfanumérico 30	NVISITANTE2
ID da empresa	Alfanumérico 10	PARTNER
Nome 1 da empresa	Alfanumérico 40	NAME_ORG1
Nome 2 da empresa	Alfanumérico 40	NAME_ORG2
Código do País	Alfanumérico 3	COUNTRY
LANDX	Alfanumérico 10	LANDX
DATANASCIMENTO	DDMMAAA	DATANASCIMENTO

RFC5: Nome Técnico ZPB_ACESSOS_RFC5.

O objectivo deste RFC é dar à bilhética informação dos participantes VIP em determinada feira

O processo despoleta-se: através de menu a criar para o efeito.

PARÂMETROS DO PEDIDO		Nome Técnico
DADO	FORMATO	
Idfeira	Alfanumérico 20	FEIRA

Serão devolvidos visitantes portadores de Cartão VIP – Tabela SAIDA:

	FORMATO	
ID do Visitante	Alfanumérico 20	NVISITANTE
ID cartão	Alfanumérico 20	CARTAO
Nome1 do visitante	Alfanumérico 30	NVISITANTE1
Nome 2 do visitante	Alfanumérico 30	NVISITANTE2
ID da empresa	Alfanumérico 10	PARTNER
Nome 1 da empresa	Alfanumérico 40	NAME_ORG1
Nome 2 da empresa	Alfanumérico 40	NAME_ORG2
Código do País	Alfanumérico 3	COUNTRY
LANDX	Alfanumérico 10	LANDX
DATANASCIMENTO	DDMMAAA	DATANASCIMENTO
INICIO VALIDADE CARTÃO	DDMMAAA	VALIDADEINICIO
FUM VALIDADE CARTÃO	DDMMAAA	VALIDADEFIM

RFC6: Nome Técnico ZPB_ACESSOS_RFC6.

CRM → Bilhética

O objectivo deste RFC é dar à bilhética informação dos participantes portadores de CARTÃO FIL .

O processo despoleta-se:
através de menu a criar para o efeito.

PARÂMETROS DO PEDIDO		Nome Técnico
DADO	FORMATO	
Idfeira	Alfanumérico 20	FEIRA

Serão devolvidos visitantes portadores de Cartão FIL – Tabela SAIDA:

	FORMATO	
ID do Visitante	Alfanumérico 20	NVISITANTE
ID cartão	Alfanumérico 20	CARTAO
Nome1 do visitante	Alfanumérico 30	NVISITANTE1
Nome 2 do visitante	Alfanumérico 30	NVISITANTE2
ID da empresa	Alfanumérico 10	PARTNER
Nome 1 da empresa	Alfanumérico 40	NAME_ORG1
Nome 2 da empresa	Alfanumérico 40	NAME_ORG2
Código do País	Alfanumérico 3	COUNTRY
LANDX	Alfanumérico 10	LANDX
DATANASCIMENTO	DDMMAAAA	DATANASCIMENTO
INICIO VALIDADE CARTÃO	DDMMAAAA	VALIDADEINICIO
FUM VALIDADE CARTÃO	DDMMAAAA	VALIDADEFIM

RFC7: Nome Técnico ZPB_ACESSOS_RFC7

CRM → Bilhética

O objectivo deste RFC é dar à bilhética informação dos registos que satisfazem determinados grupos alvo para emissão de bilhetes.

O processo despoleta-se:
através de menu a criar para o efeito que permita selecção múltipla de grupos obtidos através do RFC14.

PARÂMETROS DO PEDIDO		Nome Técnico
DADO	FORMATO	
ID do Grupo Alvo	Tabela (GALVOS) com 3 atributos (IDGAALVO- Alfanumérico 10, DESIGNACAO, Alfanumérico 10, DATACRENCIACAO, DDMMAAAA). <i>Possível no mesmos “pedido” ID’s de várias grupo Alvo.</i>	FEIRA

Serão devolvidos visitantes que satisfazem determinado(s) grupo(s) alvo(s) – Tabela SAIDA:

	FORMATO	
ID do Visitante	Alfanumérico 20	NVISITANTE
ID cartão	Alfanumérico 20	CARTAO
Nome1 do visitante	Alfanumérico 30	NVISITANTE1
Nome 2 do visitante	Alfanumérico 30	NVISITANTE2
ID da empresa	Alfanumérico 10	PARTNER
Nome 1 da empresa	Alfanumérico 40	NAME_ORG1
Nome 2 da empresa	Alfanumérico 40	NAME_ORG2
Código do País	Alfanumérico 3	COUNTRY
LANDX	Alfanumérico 10	LANDX

RFC9: Nome Técnico ZPB_ACESSOS_RFC9

CRM → Bilhética

O objectivo deste RFC é

dar à bilhética informação dos registos que satisfazem determinados grupos alvo para emissão de cartões (Ex. Nascidos no dia da criança – Região de Lisboa).

O processo despoleta-se:

através de menu a criar para o efeito que permita selecção múltipla de grupos obtidos através do RFC14.

PARÂMETROS DO PEDIDO		Nome Técnico
DADO	FORMATO	
ID do Grupo Alvo	Tabela (GALVOS) com 3 atributos (IDGAALVO- Alfanumérico 10, DESIGNACAO, Alfanumérico 10, DATACRENCIACAO, DDMMAAAA). <i>Possível no mesmos “pedido” ID’s de várias grupo Alvo.</i>	FEIRA

Serão devolvidos visitantes que satisfazem determinado(s) grupo(s) alvo(s) Tabela SAIDA:

	FORMATO	
ID do Visitante	Alfanumérico 20	NVISITANTE
ID cartão	Alfanumérico 20	CARTAO
Nome1 do visitante	Alfanumérico 30	NVISITANTE1
Nome 2 do visitante	Alfanumérico 30	NVISITANTE2
ID da empresa	Alfanumérico 10	PARTNER
Nome 1 da empresa	Alfanumérico 40	NAME_ORG1
Nome 2 da empresa	Alfanumérico 40	NAME_ORG2
Código do País	Alfanumérico 3	COUNTRY
LANDX	Alfanumérico 10	LANDX

*Esta Função é na Prática = 7 .

RFC10: Nome Técnico ZPB_ACESSOS_RFC10

CRM → Bilhética

O objectivo deste RFC é

dar ao CRM de informação referente aos nºs de cartões emitidos

O processo despoleta-se:

através de menu a criar para o efeito que permita selecção múltipla de ID Visitantes.

PARÂMETROS DO PEDIDO		Nome Técnico
DADO	FORMATO	
ID do Grupo Alvo	Tabela (VISITANTES) com 1 atributos (NVISITANTE). <i>Possível no mesmos “pedido” ID’s de vários Visitantes.</i>	FEIRA

Serão devolvidos ao CRM as *características* das cartão(s) de determinado(s) titular(es) - ENTRADA:

	FORMATO	
ID cartão	Alfanumérico 20	CARTAO
Tipo de Cartão	Alfanumérico 4	CARTAOTIPO
ID do Visitante	Alfanumérico 20	NVISITANTE
Tipo de Codificação	Alfanumérico 10	TIPOCODIFICACAO
Nome1 do visitante	Alfanumérico 30	NVISITANTE1
Nome 2 do visitante	Alfanumérico 30	NVISITANTE2
INICIO VALIDADE CARTÃO	DDMMAAAA	VALIDADEINICIO
FUM VALIDADE CARTÃO	DDMMAAAA	VALIDADEFIM

RFC11: Nome Técnico ZPB_ACESSOS_RFC11

O objectivo deste RFC é dar à bilhética forma de actualizar as suas tabelas de acordo com as do R/3 e CRM. O processo despoleta-se Na Bilhética através de menu a criar para o efeito

PARÂMETROS DO PEDIDO		Nome Técnico
DADO	FORMATO	
Tipo de Dados	Alfanumérico 2	ID0

As possibilidades do Parâmetro de entrada são:

Significado	Valor do Parâmetro
Área Funcional	01
Sectores de interesse	02
Actividades da Empresa	05
Cargo ou função	04
Área de actividade	03
Tipologia	06
Organizadores (Tabela de Gestores de Eventos – Aplicável nas Mits)	07

Será por cada pedido fornecida uma lista dos diferentes valores que a tabela pode tomar.

Tabela SAIDA:

DADOS FORNECIDOS		Nome Técnico
DADO	FORMATO	
ID do Item	Alfanumérico 12	
Valor do Item	Alfanumérico 50	

RFC12: Nome Técnico ZPB_ACESSOS_RFC12

O objectivo deste RFC é

dar indicação ao CRM da chegada de ficheiro com dados finais de visitantes na feira.

O processo despoleta-se

Na Bihética através de menu a criar para o efeito.

PARÂMETROS DO PEDIDO		Nome Técnico
DADO	FORMATO	
Feira	Alfanumérico 20	
Nome Ficheiro	Alfanumérico 100	
DADOS FORNECIDOS		Nome Técnico
DADO	FORMATO	RETORNO
Código de Sucesso	Alfanumérico 02	Sucesso = '01'

A bilhética lança (download) ficheiro em directoria a designar o “movimento” de visitantes de determinada feira.

Logo que seja activada esta função o CRM gera os movimentos (documentos) necessários que caracterizam a presença na feira dos visitantes.

Nota: o ficheiro deve ter a informação suficiente que permita caracterizar a presença dos visitantes na feira.

RFC15: Nome Técnico ZPB_ACESSOS_RFC15.

O objectivo deste RFC é

dar à bilhética informação dos participantes VIP Inauguração em determinada feira

O processo despoleta-se:

através de menu a criar para o efeito.

PARÂMETROS DO PEDIDO		Nome Técnico
DADO	FORMATO	
Idfeira	Alfanumérico 20	FEIRA

Serão devolvidos visitantes portadores de VIP Inauguração – Tabela SAIDA:

	FORMATO	
ID do Visitante	Alfanumérico 20	NVISITANTE
ID cartão	Alfanumérico 20	CARTAO
Nome1 do visitante	Alfanumérico 30	NVISITANTE1
Nome 2 do visitante	Alfanumérico 30	NVISITANTE2
ID da empresa	Alfanumérico 10	PARTNER
Nome 1 da empresa	Alfanumérico 40	NAME_ORG1
Nome 2 da empresa	Alfanumérico 40	NAME_ORG2
Código do País	Alfanumérico 3	COUNTRY
LANDX	Alfanumérico 10	LANDX
DATANASCIMENTO	DDMMAAA	DATANASCIMENTO
INICIO VALIDADE CARTÃO	DDMMAAA	VALIDADEINICIO
FUM VALIDADE CARTÃO	DDMMAAA	VALIDADEFIM

RFC16: Nome Técnico ZPB_ACESSOS_RFC16.

O objectivo deste RFC é dar à bilhética informação dos participantes PRESS em determinada feira

O processo despoleta-se: através de menu a criar para o efeito.

PARÂMETROS DO PEDIDO		Nome Técnico
DADO	FORMATO	
Idfeira	Alfanumérico 20	FEIRA

Serão devolvidos visitantes portadores de VIP PRESS – Tabela SAIDA:

	FORMATO	
ID do Visitante	Alfanumérico 20	NVISITANTE
ID cartão	Alfanumérico 20	CARTAO
Nome1 do visitante	Alfanumérico 30	NVISITANTE1
Nome 2 do visitante	Alfanumérico 30	NVISITANTE2
ID da empresa	Alfanumérico 10	PARTNER
Nome 1 da empresa	Alfanumérico 40	NAME_ORG1
Nome 2 da empresa	Alfanumérico 40	NAME_ORG2
Código do País	Alfanumérico 3	COUNTRY
LANDX	Alfanumérico 10	LANDX
DATANASCIMENTO	DDMMAAA	DATANASCIMENTO
INICIO VALIDADE CARTÃO	DDMMAAA	VALIDADEINICIO
FUM VALIDADE CARTÃO	DDMMAAA	VALIDADEFIM

RFC14: Nome Técnico ZPB_ACESSOS_RFC14.

Para facilitar a emissão de cartões variados, vai ser deixada liberdade de criação de grupos de atribuição de cartões através de uma ferramenta do CRM que permite a criação de grupos dinâmicos com base em critérios objectivos usando as variáveis disponíveis. A estes grupos chamaremos grupos alvo.

CRM → Bilhética

O objectivo deste RFC é

dar à bilhética informação de todos os grupos alvo criados

O processo despoleta-se:

através de menu a criar para o efeito

PARÂMETROS DO PEDIDO		Nome Técnico
DADO	FORMATO	
Data limite inferior da criação do Grupo Alvo ou alteração do registo	DDMMAAAA	DATAINICIO
Data limite superior da criação do Grupo Alvo ou alteração do registo	DDMMAAAA	DATAFIM

Serão devolvidos dados sobre pré-credenciações novas – Tabela

SAIDA:

DADOS FORNECIDOS		Nome Técnico
DADO	FORMATO	
ID do grupo	Alfanumérico 10	IDGAALVO
Designação do grupo	Alfanumérico 30	DESIGNACAO
Data da Criação	Alfanumérico 30	DATAACRENCIACAO

RFC17: Nome Técnico ZCRM_PRED_06.

Bilhética → CRM

O objectivo deste RFC é

dar ao CRM informação dos participantes credenciados nos *Pontos de Acesso*.

O processo despoleta-se através de menu a criar para o efeito.

Serão Enviados (CRM) dados sobre Credenciação nos *Pontos de Acesso* – Tabela ENTRADA:

PARÂMETROS DO PEDIDO		Nome Técnico
	FORMATO	
ID Feiras	Alfanumérico 20	FEIRA
Nome Empresa	Alfanumérico 60	EMPRESA
Morada	Alfanumérico 60	STREET
Código Postal	Alfanumérico 10	POST_CODE1
Localidade	Alfanumérico 40	CITY1
Chave do Pais	Alfanumérico 3	COUNTRY
Mail	Alfanumérico 241	SMTP_ADDR
Telefone	Alfanumérico 30	TEL_NUMBER
FAX	Alfanumérico 30	FAX_NUMBER
Código Área Funcional	Alfanumérico 4	CODAREA
Cargo	Alfanumérico 4	PAFKT
Código Sectores de Interesse	Alfanumérico 5	SINTERESSE

DADOS FORNECIDOS		Nome Técnico
DADO	FORMATO	SUCESSO
Código de Sucesso	Alfanumérico 02	Sucesso = '01'