



Kaseya 2

Service Billing

Dados de exibição rápida

Version R8

Português

Outubro 23, 2014

Agreement

The purchase and use of all Software and Services is subject to the Agreement as defined in Kaseya's "Click-Accept" EULATOS as updated from time to time by Kaseya at <http://www.kaseya.com/legal.aspx>. If Customer does not agree with the Agreement, please do not install, use or purchase any Software and Services from Kaseya as continued use of the Software or Services indicates Customer's acceptance of the Agreement."

Conteúdo

Visão geral do Service Billing	1
Requisitos do módulo Service Billing.....	3
Tipos de itens faturáveis	3
Fluxo de trabalho do Service Billing	4
Como criar clientes	5
Como criar serviços recorrentes	5
Como criar ordens de trabalho	6
Tabelas de configuração para itens de trabalho.....	7
Tabelas de configuração para componentes	7
Tabelas de configuração para itens de despesa.....	8
Tabelas de configuração para itens gerais.....	8
Como criar itens faturáveis utilizando ordens de trabalho detalhadas.....	8
Como criar itens faturáveis utilizando ordens de trabalho básicas	10
Como criar entradas faturáveis utilizando entradas gerais.....	11
Cobrança e faturamento	12
Como criar ordens de vendas	12
Como criar entradas de trabalho usando o rastreamento de tempo	13
Como criar entradas de faturamento usando o Service Desk.....	14
Como integrar o QuickBooks.....	15
Como usar a página de configuração	16
Índice	17

Visão geral do Service Billing

O **Service Billing** (KSB) gerencia o faturamento de serviços de TI recorrentes ou não recorrentes, fornecendo uma plataforma integrada para o gerenciamento das partes contábil e técnica do fornecimento de serviços. Os faturamentos podem ser baseados em conjuntos específicos de máquinas gerenciadas ou em tickets do **Service Desk**. O painel integrado tem uma variedade de indicadores de desempenho principais que permitem que você identifique rapidamente o status de faturamento e os facilitadores de receita.

O **Service Billing** introduz uma quantidade de tabelas voltadas para o cliente e o fornecedor que podem ser configuradas para atender a seus requisitos comerciais:

- Clientes
- Ordens de vendas
- Serviços recorrentes
- Ordens de trabalho, para serviços não recorrentes
- Tipos de recurso, com suporte tanto para as taxas padrão quanto para as específicas ao cliente
- Categorias e tipos de despesas
- Fornecedores
- Partes
- Aquisições

Itens faturáveis

No centro do desenho do **Service Billing**, há um workbench Itens pendentes que pode selecionar e gerenciar entradas faturáveis geradas a partir de qualquer atividade faturável por meio do VSA. Diversas faturas para vários clientes podem ser processadas por vez, permitindo que você gerencie toda a atividade de faturamento por ciclo de faturamento. As faturas processadas são distribuídas por e-mail como um anexo em PDF para simplificar o processo de faturamento. As faturas podem ser impressas ou enviadas por e-mail. As faturas perdidas ou não recebidas podem ser enviadas novamente através do Kaseya Portal.

Serviços recorrentes

Os serviços recorrentes permitem que você fature por período do calendário recorrente. O serviço é fornecido de forma contínua por todo o período. Diferentes serviços recorrentes podem ser aplicados a cada cliente e faturados mensal, semanal ou diariamente. Cada serviço pode ser baseado em uma taxa fixa ou por quantidade, com a quantidade derivada através de um conjunto de faturamento dinâmico ou número específico.

- Quantidade de serviços ilimitada
- Preço por quantidade ou taxa fixa
- Conjunto de faturamento ou quantidade específica
- Taxa de serviço inicial opcional

Integração com o QuickBooks

Os clientes que utilizam QuickBooks Online ® ou QuickBooks Desktop para suas necessidades de contas financeiras podem se beneficiar da integração em tempo real com o **Service Billing**. Os saldos do cliente nos registros novos e existentes do cliente podem ser sincronizados. Faturas geradas a partir do **Service Billing** fluem imediatamente para o QuickBooks para o processamento de receita, além de gerar as declarações financeiras e de imposto necessárias. Essa integração avançada disponibiliza aos provedores de serviços gerenciados uma visualização completa de suas operações comerciais.

- Faturas geradas pelo **Service Billing** atualiza o QuickBooks.
- Termos e códigos de faturamento no **Service Billing** podem ser mapeados para o QuickBooks.

Visão geral do Service Billing

- Os saldos dos clientes no QuickBooks podem atualizar o **Service Billing**.

*Nota: Os registros de endereço de clientes do Quickbooks são atualizados apenas no Quickbooks quando um novo registro do cliente do **Service Billing** for criado. A partir daí, as informações de endereço do cliente devem ser mantidas nos dois sistemas separadamente.*

Relatórios e declarações

Os seguintes relatórios e declarações são fornecidos:

- Relatório Resumo da ordem de vendas
- Relatório detalhado da ordem de venda
- Relatório Resumo da ordem de trabalho
- Relatório detalhado da ordem de trabalho
- Relatório de faturas já processadas
- Relatório de atividade de mão-de-obra
- Resumo fiscal da fatura
- Detalhe de imposto da fatura
- Receita não faturada pelo cliente - Resumo
- Receita não faturada pelo cliente - Detalhe
- Receita não faturada por tipo de item - Resumo
- Receita não faturada por tipo de item - Detalhe

Configurar

A página Configuração oferece uma lista de verificação interativa de fácil uso para a rápida configuração do **Service Billing**.

Outros recursos

Outros recursos incluem:

- Visualizações completas dos ativos gerenciados do cliente
- Documentos associados e notas atualizadas do sistema, por cliente e fornecedor
- Visualizações financeiras históricas e abertas

Nota: Consulte Requisitos de sistema do Service Billing.

Funções	Descrição
Clientes	Mantém as informações do cliente para fins de faturamento.
Fornecedores	Mantém as informações do fornecedor para fins de aquisição.
Ordens de vendas	Documenta a <i>venda</i> de uma lista de item de serviços recorrentes e não recorrentes para clientes finais.
Ordens de trabalho	Especifica o fornecimento de serviços não recorrentes.
Serviços recorrentes	Gerencia serviços recorrentes associados a um registro do cliente.
Aquisição	Rastreia quantidades de componentes adquiridos de um fornecedor para revender para um cliente específico.
Partes	Funciona como um catálogo de componentes disponibilizado pelo fornecedor.
Documentos	Armazena arquivos associados a clientes e fornecedores.
Entradas gerais	Cria entradas faturáveis que podem ser criadas e enviadas imediatamente ou salvas e enviadas posteriormente.

Itens pendentes	Gera faturas para itens faturáveis.
Períodos transcorridos	Exibe faturas por ciclo de faturamento.
Faturas vencidas	Exibe fatura por fatura.
Catálogo de serviços recorrentes	Define valores padrão para serviços recorrentes padrão que podem ser associados a um registro do cliente ou mais.
Tipos de recursos	Especifica habilidade, material ou custo utilizado para definir a taxa padrão para um item ou uma entrada de trabalho faturável.
Gerenciamento de e-mails em massa	Envia mensagens de e-mail em massa para selecionar clientes e fornecedores.
Login no aplicativo	Exibe um log das atividades do módulo Service Billing.
Configurar	Oferece uma lista de verificação interativa fácil de usar para a rápida configuração do Service Billing.
Configuração de aplicativos	Define opções e padrões que se aplicam a todo o módulo Service Billing.
Listas	Define entradas de lista para um conjunto de listas integradas.
Mapeamento de contas	Mapeia registros do Service Billing com registros similares em um sistema de conta externo.
Configuração	Integra o módulo Service Billing a um sistema de conta externo.

Requisitos do módulo Service Billing

servidor da Kaseya

- O módulo Service Billing R8 requer o VSA R8.

Nota: Consulte [Requisitos gerais do sistema](#)

(<http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/R8/reqs/index.asp#home.htm>).

Tipos de itens faturáveis

Cinco tipos de itens podem ser faturáveis usando o módulo **Service Billing**.

- Serviços recorrentes
- Trabalho
- Partes
- Despesas
- Geral

Os últimos quatro tipos de itens — *trabalho*, *componentes*, *despesas* e *geral* — são utilizados para especificar tempo e materiais para um trabalho ou serviço recorrente único.

Itens faturáveis versus entradas faturáveis

Para itens de *trabalho*, de *componentes*, de *despesas* e *gerais*, é útil distinguir entre *itens* faturáveis e *entradas* faturáveis. Um **item faturável** é uma descrição de uma linha de um produto ou serviço não

recorrente que pode ser faturado a um cliente. As **entradas faturáveis** são os valores enviados para o faturamento de um item faturável. As entradas faturáveis são *registros secundários de itens faturáveis*. Para cada item faturável, diversas entradas faturáveis são permitidas para *trabalho e despesas*, mas não para *componentes*.

Fluxo de trabalho do Service Billing

A página [Fluxo de trabalho do Service Billing](#) resume os cinco fluxos de trabalho para criar e processar itens faturáveis. Clique nesses fluxos de trabalho para encontrar o que melhor atenda a seus requisitos comerciais.

Cada fluxo de trabalho é descrito com mais detalhes abaixo.

- Ao faturar *serviços recorrentes*, fora de uma ordem de compras, há apenas um fluxo de trabalho possível.
 - **Serviços recorrentes**: o serviço será entregue de forma contínua por um ou mais períodos.
 - ✓ Cliente
 - ✓ Serviços recorrentes
 - ✓ Itens pendentes
 - ✓ Fatura
- Ao faturar por *tempo e materiais* não recorrentes, quatro fluxos de trabalho são fornecidos. O último fluxo de trabalho, uma ordem de vendas, também pode incluir *serviços recorrentes*.
 - **Básico** : cria itens faturáveis e os fatura imediatamente.
 - ✓ Cliente
 - ✓ Itens pendentes
 - ✓ Fatura
 - **Entradas gerais**: cria itens faturáveis em Entradas gerais, mas só os conclui quando você está pronto para faturar.
 - ✓ Cliente
 - ✓ Entradas gerais
 - ✓ Itens pendentes
 - ✓ Fatura
 - **Ordens de trabalho**: cria uma ordem de trabalho para definir o trabalho a ser feito e estima o custo antes de criar entradas faturáveis.
 - ✓ Cliente
 - ✓ Ordem de trabalho
 - ✓ Itens pendentes
 - ✓ Fatura
 - **Ordens de vendas**: cria uma cotação de vendas para aprovação do cliente. Após a aprovação, converta a cotação de vendas em ordem de vendas. Durante a conversão, a ordem de trabalho é criada para itens de material e tempo. Qualquer serviço recorrente definido na ordem de vendas também é ativado.
 - ✓ Cliente
 - ✓ Ordem de vendas
 - ✓ Ordem de trabalho e/ou serviços recorrentes
 - ✓ Itens pendentes
 - ✓ Fatura

Como criar clientes

O registro do **cliente** fornece uma visualização completa dos ativos gerenciados do cliente e todas as atividades financeiras relacionadas àquele cliente. Inicialmente, os únicos dois campos em um registro de cliente que você precisa inserir é uma orgID única e o nome do cliente. Todos os outros dados do cliente são opcionais. Após a criação, qualquer dado criado para o cliente é exibido em uma das guias **Cliente** secundárias.

Nota: É possível criar clientes conforme necessário em muitas outras janelas do **Service Billing**, ao clicar no ícone  próximo ao campo Clientes. Também é possível converter em massa orgs existentes em clientes ao utilizar a opção Configurar > Converter Orgs.

A guia **Financeiro** do registro do cliente contém todas as guias secundárias necessárias para gerenciar os itens faturáveis para aquele cliente em **Service Billing**. As guias secundárias incluem:

- Itens pendentes
- Faturas
- Ordens de vendas
- Ordens de trabalho
- Serviços recorrentes
- Conjuntos de faturamento
- Substituições de tipos de recursos

Ao criar registros financeiros para seus clientes, lembre-se de retornar à guia **Financeiro** para visualizar os dados correspondentes refletidos nessas guias secundárias.

Caso ainda não tenha o feito, crie um registro de cliente "execução de teste" para tentar diferentes recursos oferecidos pelo **Service Billing**.

Como criar serviços recorrentes

Os **serviços recorrentes** são faturados pelo período do calendário recorrente. *Você não reporta valores reais ao registrar entradas faturáveis em comparação a um serviço recorrente.* O serviço é fornecido de forma contínua por todo o período.

- Depois que um serviço recorrente tiver sido adicionado ao registro do cliente, aquela instância do serviço recorrente poderá ser alterada nos valores padrões definidos no Catálogo de serviços recorrentes.
- Um serviço recorrente pode ser adicionado ao registro do cliente com ou sem referência à ordem de venda.
- Os serviços recorrentes não requerem uma ordem de trabalho, o que gerencia apenas itens faturáveis *gerais*, de *trabalho*, de *componentes* e de *despesas*.
- Um serviço recorrente atribuído ao cliente começa a gerar linhas de cobrança após a data de **Início de faturamento**.
- A taxa para um serviço recorrente pode ser baseada em um conjunto específico de máquinas gerenciadas chamado *conjunto de faturamento*, ou a taxa pode ser baseada em uma *quantidade* fixa. A escolha de usar conjuntos de faturamento ou quantidade para calcular taxas não poderá ser alterada após associar a instância do serviço recorrente a um cliente.
- Uma entrada faturável de serviços recorrentes prevista para cobrança não é exibida na página Itens pendentes até que os serviços recorrentes sejam "coletados" usando a guia Configurações do aplicativo > Agendar.

Etapas

Esse exemplo mostra como um serviço recorrente é adicionado enquanto mantém um registro do cliente.

1. Crie um registro de cliente, se o registro do cliente que deseja faturar já não existir, ao selecionar Clientes. Ao criar um registro do cliente:
 - Verifique se a caixa de seleção **Criar cliente e organização** está selecionada. Isso permite que você crie conjuntos de faturamento baseados em máquinas associadas à organização.
 - Se o registro do cliente tiver sido criado sem uma organização, será possível criar a organização ao baseá-la no registro do cliente utilizando Sistema > **Gerenciar** (<http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/R8/index.asp#4827.htm>).
2. Adicione um serviço recorrente **+** ao registro do cliente através de Clientes > Financeiro > guia Serviços recorrentes ou utilizando a página Serviços recorrentes.
3. Enquanto cria um serviço recorrente:
 - Como opção, cobre pelo número de máquinas incluídas no serviço, utilizando conjuntos de faturamento. A taxa do serviço recorrente pode ser baseada em um conjunto específico de máquinas gerenciadas chamadas de **conjunto de faturamento**. Os conjuntos de faturamento são especificados ao utilizar uma combinação de grupos de máquina e **visualizações** (<http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/VSA/R8/index.asp#214.htm>). Os conjuntos de faturamento são únicos para cada registro do cliente, mas podem ser utilizados com qualquer serviço recorrente associado a um cliente. Os conjuntos de faturamento público podem ser utilizados com qualquer cliente com base em visualizações *públicas*. Como opção, crie um novo conjunto de faturamento **+**.
4. Fature quando a data de início para cada período no serviço recorrente vencer em Itens pendentes.

Como criar ordens de trabalho

Uma **ordem de trabalho** especifica a entrega do serviço não recorrente (item faturável). Uma ordem de trabalho permite estimar e revisar custos *antes de criar entradas faturáveis*. As ordens de trabalho podem ser convertidas de ordens de venda, mas uma ordem de venda não é necessária. Os quatro tipos de itens faturáveis que podem ser incluídos em uma ordem de trabalho são *trabalho*, *componentes*, *despesas* ou *gerais*.

Como faturar sem uma ordem de trabalho

Usuários podem criar entradas faturáveis diretamente no registro do cliente a qualquer momento, para trabalho, componentes ou despesas, sem especificar a ordem de trabalho.

Tipo de ordem

Uma nova ordem de trabalho ou de vendas requer que você especifique se a ordem é *básica* ou *detalhada*. Não será possível alterar esta configuração depois que a ordem for salva pela primeira vez.

- **Básica:** Uma ordem básica de trabalho ou de venda não especifica inicialmente se o item faturável representa *trabalho*, *componente* ou *despesa*. Em vez disso, ela chama cada item faturável de item *geral*. É apenas quando reporta valores reais para criar a entrada faturável para o item *geral* na ordem de trabalho que você classifica o item *geral* como *trabalho*, *componente* ou *despesa*.
- **Detalhada:** uma ordem detalhada especifica cada tipo de item faturável assim que forem criados: *trabalho*, *componente* ou *despesa*. Como o item já está classificado, você terá apenas que reportar valores reais para criar a entrada faturável.

Para obter mais informações consulte:

- **Tabelas de configuração para itens de trabalho.** (*página 7*)

- [Tabelas de configuração para componentes](#) (página 7)
- [Tabelas de configuração para itens de despesa](#) (página 8)
- [Tabelas de configuração para itens gerais](#) (página 8)
- [Como criar itens faturáveis utilizando ordens de trabalho detalhadas](#) (página 8)
- [Como criar itens faturáveis utilizando ordens de trabalho básicas](#) (página 10)

Tabelas de configuração para itens de trabalho.

Tipos de recursos

Antes de faturar um trabalho, você deve criar um ou mais tipos de recursos. Um **tipo de recurso** especifica uma *habilidade*, um *material* ou *custo* e define uma taxa padrão para um item ou uma entrada de trabalho faturável. Normalmente, um tipo de recurso representa uma habilidade executada por um membro da equipe. A taxa de faturamento e o custo padrão são definidos por cada *habilidade* necessária para executar o serviço. A taxa pode ser substituída quando selecionada. Como o trabalho executado para entregar um serviço às vezes requer cobranças incidentais para materiais e custos, os tipos de recurso também podem ser classificados como *material* ou *custo*. Por exemplo, o cabeamento extra ou o envio noturno pode ser incluído como entrada de trabalho faturável e adicional porque são necessários para fornecer o serviço de instalação a um servidor. A classificação dos tipos de recursos normalmente refletem os requisitos de produção de uma empresa. As entradas de trabalho são classificadas pelo tipo de recurso e de atividade.

Os tipos de recursos são criados utilizando Rastreamento de tempo > Tipos de recursos ou Service Billing > Tipos de recursos. É possível criar taxas específicas ao cliente para cada tipo de recurso, utilizando Cliente > Financeiro > guia Substituições de tipo de recurso.

Tipos de atividades

Entradas de trabalho são agrupadas por **tipo de atividade** para analisar o custo e a receita do trabalho. A classificação dos tipos de atividade normalmente refletem os requisitos de contabilidade de uma empresa. As entradas de trabalho são classificadas pelo tipo de atividade e de recurso.

Os tipos de atividades são definidos ao utilizar Service Billing > Listas

Terceirizadores

Caso queira rastrear trabalhos executados por **prestadores de serviços**, e os valores devidos pelos serviços, defina os prestadores de serviços como membros da sua equipe myOrg utilizando Configurações do aplicativo > guia Minha equipe. Como opção, é possível distingui-los ao colocá-los em um departamento de **Contractors** exclusivo ou criar nomes de departamento para cada empresa prestadora de serviços que contratar.

AO **Relatório de atividades de trabalho** mostra as entradas de trabalho para cada membro da equipe myOrg, incluindo um subtotal de custo padrão, por um membro da equipe. É possível utilizar esses dados para calcular o valor devido aos prestadores de serviços pelos seus serviços.

Por padrão, presume-se que todas as entradas faturáveis são incorridas pelo membro da equipe conectado ao VSA e que cria as entradas faturáveis. Como prestadores de serviços podem não ter acesso ao VSA, Entradas gerais e Itens pendentes incluem um campo **Destinatário** ao criar uma entrada faturável. Se um prestador de serviços reporta horas trabalhadas fora do VSA, é possível criar a entrada faturável para o prestador de serviços ao selecionar seu nome no campo **Destinatário**.

Tabelas de configuração para componentes

Antes de faturar componentes, você deve definir um ou mais registros de componentes. É possível

Como criar ordens de trabalho

criar componentes conforme necessário em muitas janelas, ao clicar no ícone  próximo à lista suspensa Componentes.

Um registro de componentes define cada nome de componente, o fornecedor que o disponibiliza, o custo de unidade e o preço de lista. Se o fornecedor do componente que você está definindo não existir, será possível criar o registro de fornecedor também.

- **Como utilizar ordens de trabalho e aquisições:** Uma **aquisição** rastreia quantidades de componentes adquiridos de um fornecedor para revender para um cliente específico. A quantidade adquirida não é adicionada como custo nem considerada um item de linha faturável até que seja enviada. É possível criar uma aquisição antes, durante ou depois da criação da ordem de trabalho. Também é possível usar uma aquisição para rastrear uma quantidade de componentes que não está associada a uma ordem de trabalho definida pelo usuário. Você pode enviar a quantidade de componentes adquiridos para faturamento a qualquer momento, independentemente de a quantidade de componente ter sido enviada ou recebida pelo cliente.
- **Como faturar componentes imediatamente:** caso você não queira especificar a ordem de trabalho ou aquisição de um componente, é possível faturar a quantidade de componentes imediatamente utilizando o botão **Entradas gerais** ou **Novo** em **Itens pendentes**.

É possível definir componentes, fornecedores e aquisições como registros separados utilizando:

- Service Billing > Componentes
- Service Billing > Fornecedores
- Service Billing > Aquisições

Tabelas de configuração para itens de despesa

Nenhuma tabela de configuração é necessária para despesas.

Tabelas de configuração para itens gerais

Um item geral utiliza as mesmas tabelas de configuração criadas para trabalho e componentes. As despesas não têm tabelas de configuração.

Como criar itens faturáveis utilizando ordens de trabalho detalhadas

A seguir, um resumo das etapas iniciais recomendadas para criar itens faturáveis utilizando **ordens de trabalho detalhadas** (página 6). Os itens de ordem de trabalho faturáveis para ordens de trabalho *detalhadas* incluem:

- Trabalho
- Partes
- Despesas

Essas etapas descrevem apenas uma das várias maneiras de acessar essas janelas.

Nota: Como opção, é possível adicionar um novo registro a uma lista suspensa de escolhas imediatamente caso um ícone  seja exibido ao seu lado.

Trabalho

1. Defina os tipos de recurso com antecedência, caso o tipo de recurso para o qual deseja faturar não exista ainda. O tipo de recurso é uma *habilidade*, um *material* ou *custo*. Consulte **Tabelas de configuração para itens de trabalho** (página 7) para obter mais informações.

Nota: Pelo menos uma atividade padrão na tabela **Tipo de recursos** deve ser definida para fornecer uma taxa padrão para trabalho.

2. Crie um registro de cliente, se o registro do cliente que deseja faturar já não existir, ao selecionar Clientes.
3. Crie um trabalho ao selecionar Ordens de trabalho. *Verifique se selecionou a opção **Detalhada** na guia **Itens***. Enquanto cria a ordem de trabalho **Detalhada**:
 - Adicione um novo item de trabalho na seção **Trabalho** da guia **Itens** da ordem de trabalho. Forneça um número estimado de horas necessárias para executar o tipo de recurso selecionado de trabalho.
 - Clique no botão **Inserir detalhes** para o item de trabalho. Insira as horas trabalhadas para criar uma entrada de faturamento para esse item de trabalho e clique no botão **Enviar**. Você pode repetir essa etapa quantas vezes desejar até que defina o status do item faturável como **Completed**.
4. Fature as entradas de faturamento que enviar em **Itens pendentes**.

Partes

1. Crie um registro de cliente, se o registro do cliente que deseja faturar já não existir, ao selecionar Clientes.
2. Crie um trabalho ao selecionar Ordens de trabalho. *Verifique se selecionou a opção **Detalhada** na guia **Itens***. Enquanto cria a ordem de trabalho **Detalhada**:
 - Adicione um novo componente à seção **Componentes** da guia **Itens**. Como opção, crie um novo componente **+**.
 - Selecione um fornecedor. Opcionalmente, adicione um novo fornecedor **+**.
 - Como opção, marque a caixa de seleção **Usar aquisição** para rastrear a aquisição do componente do fornecedor e a entrega do componente para o cliente.

Nota: Consulte **Tabelas de configuração para componentes** (página 7) para obter mais informações.

3. Clique no botão **Inserir detalhes** para o componente adquirido, tornando-o elegível para faturamento.
 - Para componentes, é possível enviar apenas uma entrada de faturamento por item de faturamento.
 - Se a quantidade de componentes faturados for *maior* ou *menor* que a quantidade estimada, você será avisado.
 - Se a quantidade de componentes faturados for *menor* que a quantidade estimada, você terá a opção de dividir a quantidade da ordem. A quantidade de componentes ainda não faturados será exibida como item faturável adicionado recentemente na seção **Componentes** da guia **Itens** da ordem de trabalho.
4. Fature as entradas de faturamento que enviar em **Itens pendentes**.

Despesa

1. Crie um registro de cliente, se o registro do cliente que deseja faturar já não existir, ao selecionar Clientes.

Como criar ordens de trabalho

2. Crie um trabalho ao selecionar Ordens de trabalho. *Selecione a opção **Detalhada** na guia **Itens**.* Enquanto cria a ordem de trabalho:
 - Adicione uma nova despesa à seção **Despesas** da guia **Itens**.
 - Como opção, atribua a despesa a uma categoria de despesa e, se aplicável, um tipo de despesa. É possível também adicionar novas categorias de despesa  ou tipos de despesa .
3. Clique no botão **Inserir detalhes** para o item de despesa. Insira um valor para criar uma entrada de faturamento para esse item de trabalho e clique no botão **Enviar**. Você pode repetir essa etapa quantas vezes desejar até que defina o status do item faturável como **Completed**.
4. Fature as entradas de faturamento que enviar em **Itens pendentes**.

Como criar itens faturáveis utilizando ordens de trabalho básicas

A seguir, um resumo das etapas iniciais recomendadas para criar itens faturáveis utilizando **ordens de trabalho básicas** (página 6). O único item faturável na ordem de trabalho *básica* é:

- Geral

Uma ordem básica de trabalho ou de venda não especifica inicialmente se o item faturável representa *trabalho*, *componente* ou *despesa*. Em vez disso, ela chama cada item faturável de item *geral*. É apenas quando reporta valores reais para criar a entrada faturável para o item *geral* na ordem de trabalho que você classifica o item *geral* como *trabalho*, *componente* ou *despesa*.

Essas etapas descrevem apenas uma das várias maneiras de acessar essas janelas.

Nota: Como opção, é possível adicionar um novo registro a uma lista suspensa de escolhas imediatamente caso um ícone  seja exibido ao seu lado.

Geral

1. Defina os tipos de recurso com antecedência, caso o tipo de recurso para o qual deseja faturar não exista ainda. O tipo de recurso é uma *habilidade*, um *material* ou *custo*. Consulte **Tabelas de configuração para itens de trabalho** (página 7) para obter mais informações.

Nota: Pelo menos uma atividade padrão na tabela **Tipo de recursos** deve ser definida para oferecer suporte a ordens de trabalho "internas", ordens de trabalho básicas e entradas de tempo.

2. Crie um registro de cliente, se o registro do cliente que deseja faturar já não existir, ao selecionar Clientes.
3. Crie um trabalho ao selecionar Ordens de trabalho. *Selecione a opção **Básica** na guia **Itens**.* Enquanto cria a ordem de trabalho:
 - Adicione um novo item geral.
4. Clique no botão **Inserir detalhes** para o item geral. Enquanto insere detalhes para o item geral:
 - *Classifique o tipo de entrada do item geral como **trabalho**, **componente** ou **despesa**.* Campos adicionais são exibidos, dependendo do tipo de entrada selecionado.
 - Você pode repetir essa etapa quantas vezes desejar até que defina o status do item faturável como **Completed**.
5. Fature as entradas de faturamento que enviar em **Itens pendentes**.

Como criar entradas faturáveis utilizando entradas gerais

As **Entradas gerais** permitem que você crie entradas faturáveis que podem ser enviadas *imediatamente* ou salvas e enviadas posteriormente. É possível especificar uma ordem de trabalho ou não. Os itens para os quais é possível criar entradas incluem:

- Trabalho
- Partes
- Despesas

A seguir, um resumo das etapas iniciais recomendadas para *criar itens faturáveis utilizando entradas gerais*.

Nota: Utilize o mesmo resumo para criar entradas faturáveis utilizando o botão **Novo em Itens pendentes**. A única diferença é que as entradas de faturamento nos **Itens pendentes** são sempre enviadas imediatamente. Em **Entradas gerais**, você pode decidir enviar entradas faturáveis posteriormente.

Trabalho

1. Defina os tipos de recurso com antecedência, caso o tipo de recurso para o qual deseja faturar não exista ainda. O tipo de recurso é uma **skill**, um **material** ou **cost**. Consulte **Tabelas de configuração para itens de trabalho** (página 7) para obter mais informações.
2. Crie um registro de cliente, se o registro do cliente que deseja faturar já não existir, ao selecionar Clientes.
3. Clique em **Novo** em **Entradas gerais** e selecione um **Tipo de entrada** de **Labor**.
4. Insira os detalhes da nova entrada na janela **Nova entrada** e clique no botão **Salvar** ou **Enviar**. Clicar no botão **Enviar** torna a entrada elegível para faturar imediatamente.
5. Clique no botão **Enviar** se a entrada não foi enviada ainda.
6. Fature o item de trabalho em **Itens pendentes**.

Partes

1. Crie um registro de cliente, se o registro do cliente que deseja faturar já não existir, ao selecionar Clientes.
2. Clique em **Novo** em **Entradas gerais** e selecione um **Tipo de entrada** de **Part**.
3. Insira os detalhes de uma nova entrada na janela **Nova entrada**.
 - Como opção, crie um novo componente **+** e, se necessário, um novo fornecedor **+**.
 - Clique no ícone **Salvar** ou no botão **Enviar**. Clicar no botão **Enviar** torna a entrada elegível para faturar imediatamente.
4. Clique no botão **Enviar** se a entrada não foi enviada ainda.
5. Fature o componente em **Itens pendentes**.

Despesa

1. Crie um registro de cliente, se o registro do cliente que deseja faturar já não existir, ao selecionar Clientes.
2. Clique em **Novo** em **Entradas gerais** e selecione um **Tipo de entrada** de **Expense**.
3. Insira os detalhes da nova entrada na janela **Nova entrada** e clique no botão **Salvar** ou **Enviar**. Clicar no botão **Enviar** torna a entrada elegível para faturar imediatamente.

4. Clique no botão **Enviar** se a entrada não foi enviada ainda.
5. Fature o item de despesa em **Itens pendentes**.

Cobrança e faturamento

A página **Itens pendentes** cria as faturas para entradas faturáveis. As entradas faturáveis devem ser aprovadas antes que as entradas possam ser incluídas em uma fatura. As novas entradas faturáveis podem ser criadas usando a mesma página, similar à criação das entradas faturáveis utilizando **Entradas gerais**.

Antes da criação da fatura, as entradas faturáveis podem ser editadas, excluídas, aprovadas, marcadas como pendentes ou marcadas como em espera.

Depois de aprovadas, as entradas faturáveis podem ser selecionadas para processamento em faturas. Diversas faturas para vários clientes podem ser processadas por vez, permitindo que você gerencie toda a atividade de faturamento por ciclo de faturamento. As faturas processadas podem ser enviadas automaticamente por e-mail como um anexo em PDF para simplificar o processo de faturamento. É possível visualizar a fatura antes de criá-la. Após a criação da fatura, as entradas faturáveis incluídas na fatura não poderão mais ser modificadas.

As entradas faturáveis já faturadas podem ser revisadas utilizando:

- Service Billing > Períodos passados
- Service Billing > Faturas passadas

Como criar ordens de vendas

Uma **ordem de venda** documenta a *venda* de uma lista de item de serviços recorrentes e não recorrentes para clientes finais. Quando um *status de cotação* da ordem de vendas está definido como **Active**, os serviços recorrentes especificados na ordem de vendas são adicionados ao registro do cliente e ativados, e uma ordem de trabalho será criada para itens faturáveis (serviços não recorrentes) especificados na ordem de venda. As ordens de venda não precisam criar serviços recorrentes do cliente nem itens faturáveis, e podem ser totalmente omitidas. Elas devem funcionar como documentos voltados para o cliente.

As ordens de vendas são criadas usando Service Billing > Ordens de vendas.

Nota: Como as ordens de vendas são opcionais, recomendamos aprender como utilizar as ordens de vendas depois que se familiarizar com o resto do ciclo de faturamento.

Como criar ordens de trabalho usando ordens de vendas

Uma nova ordem de vendas se inicia com o **Status do detalhe da cotação** definido para **Pending** e o **Estágio de informações gerais** definido para **Quote**.

1. Adicione itens de trabalho, de componentes, de despesas e gerais para a ordem de vendas usando a guia **Itens**.
2. Adicione serviços recorrentes à ordem de vendas usando a guia **Serviços recorrentes**.
3. Para converter cotação de vendas em ordem de vendas, defina o **Status do detalhe da cotação** para **Active**.
 - O **Estágio de informações gerais** será imediatamente definido para **Sales Order**, mesmo antes de salvar suas alterações.
4. **Salve** a ordem de vendas para confirmar a conversão.

Como criar entradas de trabalho usando o rastreamento de tempo

Opcionalmente, é possível criar entradas de trabalho para o **Service Billing** utilizando:

- Registros de tempo
- Temporizadores

Nota: Consulte Rastreamento de tempo > **Como configurar o rastreamento de tempo** (<http://help.kaseya.com/webhelp/PTB/KTT/R8/index.asp#7164.htm>) na ajuda on-line se você não ver esses recursos exibidos no VSA.

Registros de tempo

Se os registros de tempo tiverem sido configurados para o logon do VSA, utilize o seguinte procedimento.

Crie uma entrada de registro de tempo para **Cliente/Ordem de trabalho** para direcionar o tempo inserido no **Service Billing**. As entradas de tempo do **Service Billing** podem ser faturadas ao cliente.

1. Selecione um registros de tempo usando Rastreamento temporal > **Meus registros de tempo**.
2. Adicione uma nova entrada ao registro de tempo clicando em **Adicionar entrada**. A caixa de diálogo **Nova entrada de registro de tempo** é exibida.
3. Insira uma data e uma hora para a entrada do registro de tempo.
4. Selecione a opção de tipo de trabalho **Cliente/Ordem de trabalho**.
5. Selecione um **Cliente**. O cliente é exibido na coluna **Ref 1** do registro de tempo.
6. Selecione a **Ordem de trabalho**. A ordem de trabalho é exibida na coluna **Ref 2** do registro de tempo.
7. Selecione o **Nome da tarefa**. O **Nome da tarefa** é o item de ordem de trabalho no qual deseja inserir detalhes de entrada.
8. Opcionalmente, adicione uma **Nota**.
9. Opcionalmente, marque a caixa de seleção **Mostrar nota na fatura**.
10. Classifique essa entrada como **Tipo de atividade**. O tipo de atividade é exibido na coluna **Atividade** do registro de tempo.
11. Verifique se a caixa de seleção **Faturável** está selecionada se quiser faturar essa atividade.
12. Clique em **Salvar** para fechar esta caixa de diálogo. A nova entrada é exibida no registro de tempo.
13. Clique em **Salvar** para salvar suas alterações no registro de tempo.
14. A entrada que você criou ficará qualificada para faturamento quando o registro de tempo for enviado e aprovado.

Temporizadores

Se os temporizadores tiverem sido configurados para o logon do VSA, utilize o seguinte procedimento.

Crie uma entrada de temporizador para **Cliente/Ordem de trabalho** para direcionar o tempo inserido no **Service Billing**. As entradas de tempo do **Service Billing** podem ser faturadas ao cliente.

1. Clique no ícone de novo temporizador  para adicionar um novo temporizador. Temporizadores estão localizados no canto superior direito da janela do VSA. A caixa de diálogo **Novo temporizador** é exibida. Insira ou selecione valores para os campos a seguir.
2. Selecione uma **Cor do temporizador** exclusiva. Como você pode definir vários temporizadores ao mesmo tempo, é útil atribuir cores diferentes a cada um deles.

3. Insira uma **Legenda** para o seu temporizador. A legenda é exibida sempre que o ícone de temporizador é selecionado, sendo adicionada como uma nota a qualquer entrada criada a partir do temporizador. Se estiver em branco, o temporizador será rotulado com base no tipo de trabalho que você selecionar.
4. Se a opção **Início do salvamento** for marcada, o tempo começará a ser contado assim que você salvar essa caixa de diálogo.
5. Selecione a opção de tipo de trabalho **Cliente/Ordem de trabalho**.
6. Selecione um **Cliente**, **Ordem de trabalho** e **Nome da tarefa**. O **Nome da tarefa** é o item de ordem de trabalho no qual deseja inserir detalhes de entrada.
7. Opcionalmente, adicione uma **Nota**.
8. Opcionalmente, marque a caixa de seleção **Mostrar nota na fatura**.
9. Insira um tipo de **Recurso**. Não será editável se uma ordem de trabalho detalhada for selecionada. Um **tipo de recurso** especifica uma *habilidade*, um *material* ou *custo* e define uma taxa padrão para um item ou uma entrada de trabalho faturável. Normalmente, um tipo de recurso representa uma habilidade executada por um membro da equipe. A taxa de faturamento e o custo padrão são definidos por cada *habilidade* necessária para executar o serviço. A taxa pode ser substituída quando selecionada. Como o trabalho executado para entregar um serviço às vezes requer cobranças incidentais para materiais e custos, os tipos de recurso também podem ser classificados como *material* ou *custo*. Por exemplo, o cabeamento extra ou o envio noturno pode ser incluído como entrada de trabalho faturável e adicional porque são necessários para fornecer o serviço de instalação a um servidor. A classificação dos tipos de recursos normalmente refletem os requisitos de produção de uma empresa. As entradas de trabalho são classificadas pelo tipo de recurso e de atividade.
10. Classifique essa entrada como **Tipo de atividade**. Não será editável se uma ordem de trabalho detalhada for selecionada. Entradas de trabalho são agrupadas por **tipo de atividade** para analisar o custo e a receita do trabalho. A classificação dos tipos de atividade normalmente refletem os requisitos de contabilidade de uma empresa. As entradas de trabalho são classificadas pelo tipo de atividade e de recurso.
11. A **Taxa** é apenas para exibição. A taxa de faturamento padrão para o tipo de recurso selecionado.
12. Opcionalmente, verifique a caixa de seleção **Substituir taxa** para inserir uma **Nova taxa**. Não será exibida se uma ordem de trabalho detalhada for selecionada.
13. Verifique se a caixa de seleção **Faturável** está selecionada se quiser faturar essa atividade.
14. Clique em **Salvar** para fechar esta caixa de diálogo. Os relógios do novo temporizador começarão a registrar o tempo dessa atividade.
15. Conclua a atividade que está sendo cronometrada por esse temporizador.
16. Clique no ícone de marca de seleção  para exibir a janela **Aplicar hora**. Você pode editar sua entrada de tempo, incluindo o tempo decorrido, e escolher uma destas opções:
 - **Aplicar e remover**: aplique a entrada de tempo ao seu registro de tempo e remova o temporizador.
 - **Aplicar e redefinir**: aplique a entrada de tempo ao seu registro de tempo e redefina o temporizador para 0.
17. A entrada que você criou ficará qualificada para faturamento quando o registro de tempo for enviado e aprovado.

Como criar entradas de faturamento usando o Service Desk

O horário inserido em tickets para o **Service Desk** pode ser incluído como entradas faturáveis no

Service Billing. Os tickets associados a um cliente **Service Billing** são listados na guia Clientes > Tickets

Nota: As opções **Integração do Service Billing** e **Informação sobre tarefas** não podem ser usadas juntas no mesmo **service desk**.

Como criar entradas faturáveis usando o Service Desk

1. Verifique se o cliente no **Service Billing** também é uma organização no VSA.
2. Verifique se a opção **Habilitar integração do Service Billing** está marcada no service desk usando a guia Service Desk > Definição Desk > Novo/Editar > Info. geral.
3. Verifique se a opção **Enviar dados de entrada de tempo ao Service Desk** está marcada usando Rastreamento temporal > **Configurações**. Isso permite que o horário inserido nos tickets do **Service Desk** apareçam no **Service Billing**.
4. Verifique se os seguintes campos estão marcados na guia Service Desk > Preferências de função > Service Desk para cada combinação de função com o service desk, conforme necessário.
 - Ordem de palavra
 - Atividade
 - Tipo de recurso
 - Tarifa padrão
 - Substituir taxa
5. Associe um ticket a uma organização na guia **Geral** do editor de tickets do **Service Desk**.
6. Opcionalmente, associe o ticket a uma ordem de trabalho selecionada na guia **Geral** do editor de tickets. O campo de ordem de trabalho é exibido depois que a organização for selecionada.
7. Crie uma entrada faturável ou não faturável no **Service Desk** que possa ser encaminhada para o **Service Billing** usando um de três procedimentos:
 - Insira uma entrada na guia Notas do editor de tickets.
 - Adicione uma nota usando a Caixa de diálogo Adicionar nota.
 - Crie uma entrada de tempo usando registros de tempo ou temporizadores.
8. Fature as entradas de faturamento que enviar em Service Billing > **Itens pendentes**. Se os registros de tempo precisarem de aprovação, um registro de tempo contendo uma entrada de faturamento deverá ser aprovado antes que a entrada de faturamento seja encaminhada para o **Service Billing**.

Como integrar o QuickBooks

Os clientes que utilizam QuickBooks Online ® ou QuickBooks Desktop para suas necessidades de contas financeiras podem se beneficiar da integração em tempo real com o **Service Billing**. Os saldos do cliente nos registros novos e existentes do cliente podem ser sincronizados. Faturas geradas a partir do **Service Billing** fluem imediatamente para o QuickBooks para o processamento de receita, além de gerar as declarações financeiras e de imposto necessárias. Essa integração avançada disponibiliza aos provedores de serviços gerenciados uma visualização completa de suas operações comerciais.

- Faturas geradas pelo **Service Billing** atualiza o QuickBooks.
- Termos e códigos de faturamento no **Service Billing** podem ser mapeados para o QuickBooks.
- Os saldos dos clientes no QuickBooks podem atualizar o **Service Billing**.

Como usar a página de configuração

Nota: Os registros de endereço de clientes do Quickbooks são atualizados apenas no Quickbooks quando um novo registro do cliente do **Service Billing** for criado. A partir daí, as informações de endereço do cliente devem ser mantidas nos dois sistemas separadamente.

Nota: Consulte Configuração do Service Billing > para obter mais informações.

Como usar a página de configuração

Assim que terminar de revisar os conceitos gerais nesta visão geral, inicie a configuração do **Service Billing** através da página **Configuração**. A página Configuração oferece uma lista de verificação interativa de fácil uso para a rápida configuração do **Service Billing**.

Índice

C

- Cobrança e faturamento • 12
- Como criar clientes • 5
- Como criar entradas de faturamento usando o Service Desk • 14
- Como criar entradas de trabalho usando o rastreamento de tempo • 13
- Como criar entradas faturáveis utilizando entradas gerais • 11
- Como criar itens faturáveis utilizando ordens de trabalho básicas • 10
- Como criar itens faturáveis utilizando ordens de trabalho detalhadas • 8
- Como criar ordens de trabalho • 6
- Como criar ordens de vendas • 12
- Como criar serviços recorrentes • 5
- Como integrar o QuickBooks • 15
- Como usar a página de configuração • 16

F

- Fluxo de trabalho do Service Billing • 4

R

- Requisitos do módulo Service Billing • 3

T

- Tabelas de configuração para componentes • 7
- Tabelas de configuração para itens de despesa • 8
- Tabelas de configuração para itens de trabalho. • 7
- Tabelas de configuração para itens gerais • 8
- Tipos de itens faturáveis • 3

V

- Visão geral do Service Billing • 1