



TREINAMENTO QUALIDADE WEB

TREINAMENTO QUALIDADE WEB

Sumário

1	ACESSAR A PLATAFORMA.....	4
2	CRIAR TICKET	6
3	CONSULTAR UM TICKET	11

TREINAMENTO QUALIDADE WEB

Olá!

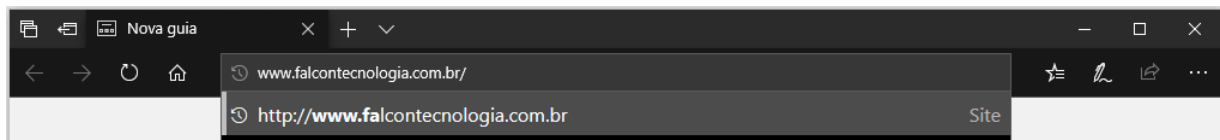
Neste documento serão exibidos o passo a passo de todas as ferramentas disponíveis no sistema.

Assim, tendo como objetivo auxiliar o manuseio do Qualidade WEB facilitando seu uso e proporcionando maior agilidade nos processos de utilização.

Ao final de cada página, haverá um espaço para que você possa fazer anotações importantes do sistema.

1 ACESSO A PLATAFORMA

Para acessar o Qualidade Web, acesse o site da Falcon Tecnologia através de www.falcontecnologia.com.br.



Clique em Portal, selecione sua franquia e, em seguida, Qualidade Web.

Agora, o primeiro passo é cadastrar um usuário e senha, para isto selecione o link **"clique aqui para cadastrar"**, caso já possua cadastro apenas digite seu **usuário** e **senha**, e clique em **"OK"**.

O formulário tem o título "Qualidade Web - Controle de Acesso". Possui dois campos de entrada: "Usuario:" e "Senha:". Abaixo dos campos, há dois botões: "OK" com um ícone de checkmark verde e "Cancelar" com um ícone de X vermelho. No rodapé, há o texto "Não possui cadastro?" seguido pelo link "Clique aqui para cadastrar" que está destacado por uma caixa tracejada azul.

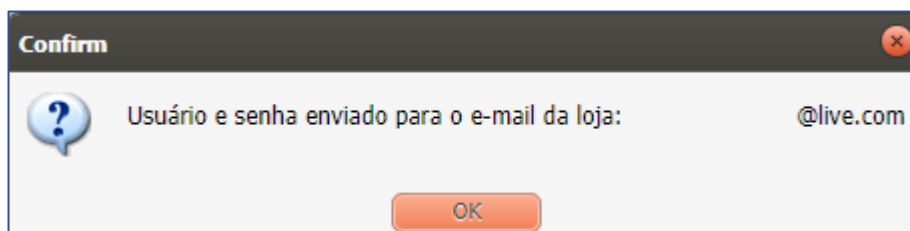
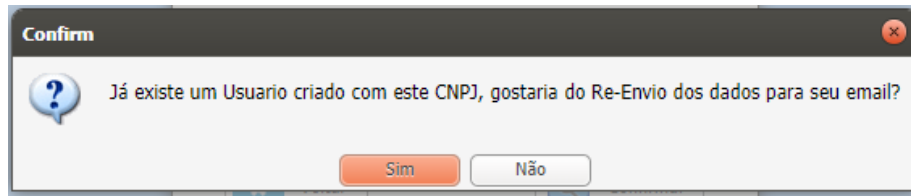
Para quem for cadastrar após clicar na opção para cadastrar, insira seu CNPJ e em seguida "Confirmar" para continuar.

O formulário tem o título "Cadastro Usuario". O campo principal é rotulado "Digite o CNPJ:". Abaixo do campo, há dois botões: "Voltar" com um ícone de X azul e "Confirmar" com um ícone de lupa azul.

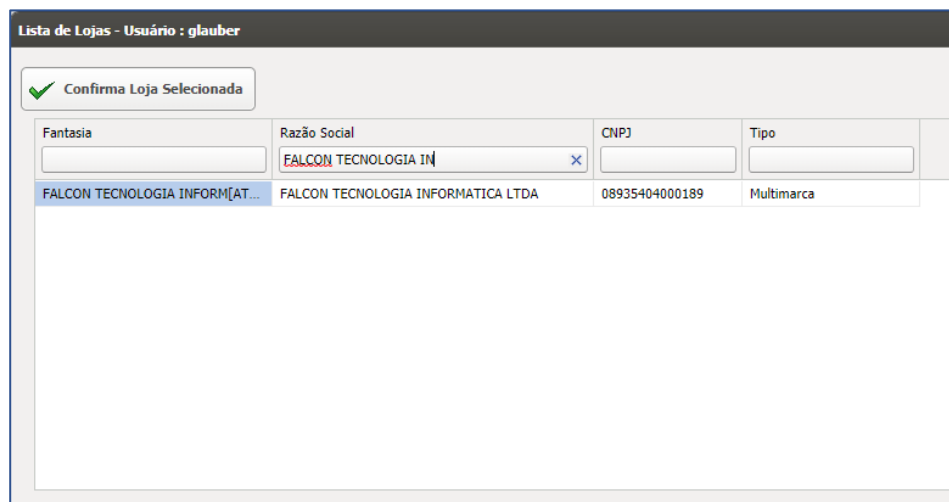
Notas: _____

TREINAMENTO QUALIDADE WEB

Obs.: Caso sua loja já possua usuário, o sistema exibirá uma mensagem informando. Caso necessite receber estes dados novamente, apenas clique em **"Sim"** para o envio no e-mail de cadastro da loja.



No próximo passo é necessário que selecione a loja para continuar o acesso.



The screenshot shows a web form titled "Lista de Lojas - Usuário : glauber". At the top, there is a button "Confirma Loja Selecionada" with a green checkmark icon. Below this is a table with four columns: "Fantasia", "Razão Social", "CNPJ", and "Tipo". The first row of data is highlighted in blue.

Fantasia	Razão Social	CNPJ	Tipo
FALCON TECNOLOGIA INFORM[AT...	FALCON TECNOLOGIA INFORMATICA LTDA	08935404000189	Multimarca

Depois de selecionada a loja, clique em "Confirma Loja Selecionada".

Notas: _____

2 CRIAR TICKET

Esta é a tela inicial do Qualidade Web, onde poderá consultar e visualizar seus tickets em processo.

Para criar um ticket clique no botão **"Novo Ticket"**;

Selecione o departamento do produto (**"Produto com uso"** ou **"Produto sem uso"**);

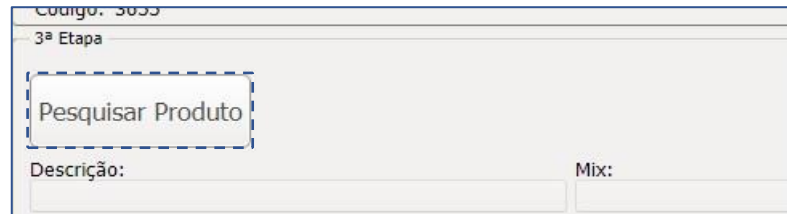
Na próxima etapa é necessário buscar o cliente clicando em **"Buscar Cliente"**; digite o nome do cliente, e clique em **"Pesquisar"** e depois **"Selecionar Cliente"**;

Caso não exista o cadastro do cliente, cadastre através do botão **"Cadastrar Cliente"**.

Notas: _____

TREINAMENTO QUALIDADE WEB

Para inserir o produto no ticket, nesta etapa clique no botão **"Pesquisar Produto"** para selecionar o produto que deseja mencionar neste ticket;



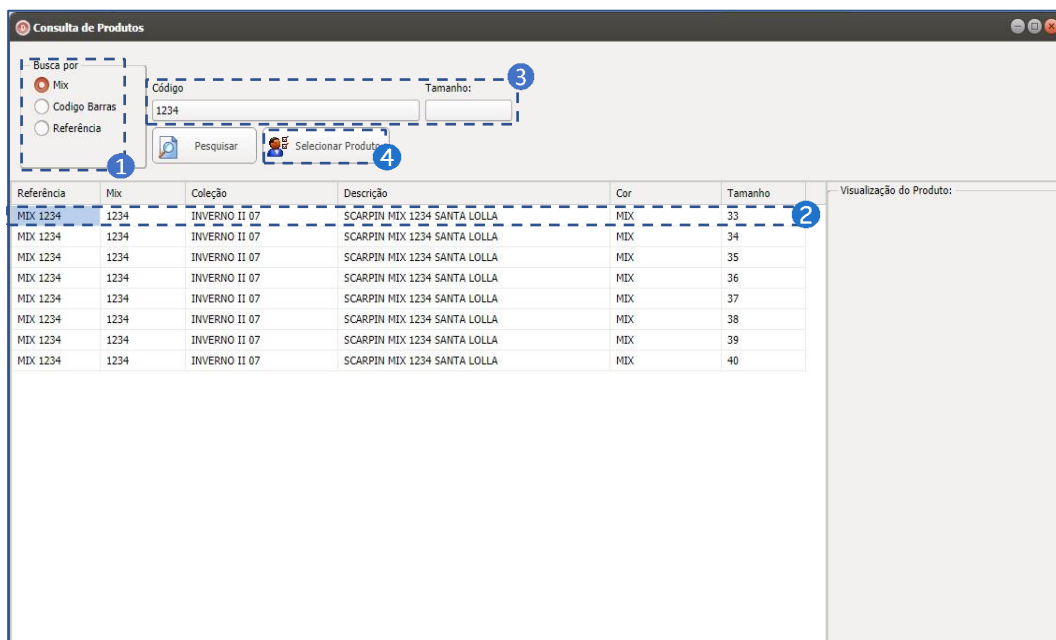
Na tela de Consulta de Produtos, siga os seguintes passos:

Passo 1: Selecione o tipo de busca do produto;

Passo 2: Digite o código e o tamanho do produto;

Passo 3: Clique no produto que deseja selecionar;

Passo 4: clique no botão "Selecionar Produto";



Referência	Mix	Coleção	Descrição	Cor	Tamanho
MIX 1234	1234	INVERNO II 07	SCARPIN MIX 1234 SANTA Lolla	MIX	33
MIX 1234	1234	INVERNO II 07	SCARPIN MIX 1234 SANTA Lolla	MIX	34
MIX 1234	1234	INVERNO II 07	SCARPIN MIX 1234 SANTA Lolla	MIX	35
MIX 1234	1234	INVERNO II 07	SCARPIN MIX 1234 SANTA Lolla	MIX	36
MIX 1234	1234	INVERNO II 07	SCARPIN MIX 1234 SANTA Lolla	MIX	37
MIX 1234	1234	INVERNO II 07	SCARPIN MIX 1234 SANTA Lolla	MIX	38
MIX 1234	1234	INVERNO II 07	SCARPIN MIX 1234 SANTA Lolla	MIX	39
MIX 1234	1234	INVERNO II 07	SCARPIN MIX 1234 SANTA Lolla	MIX	40

Após selecionar o produto com defeito é necessário descrever seu problema na primeira caixa **"Descrição do Problema"**;

Notas: _____

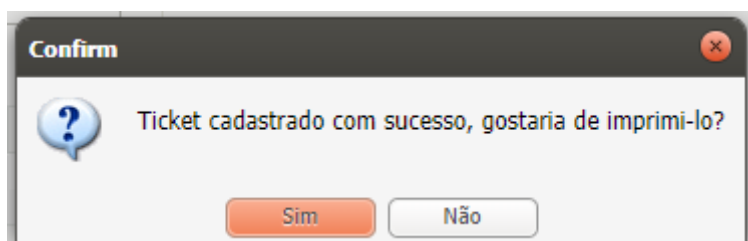
TREINAMENTO QUALIDADE WEB

Caso o cliente tenha deixado alguma informação adicional sobre o problema, utilize a caixa de **"Mensagem Adicional"**;

Não esqueça de que antes de prosseguir é necessário inserir os dados do cupom fiscal;

Descrição: SCARPIN MIX 1234 SANTA LOLLA		Mix: 1234
Referência: MIX 1234	Código de Barras: 117333302439	Tamanho: 39
Data da Compra: 05/07/2017	Cupom Fiscal: 123	
Descrição do Problema: sola descolando		
Mensagem Adicional: foi usado apenas uma vez		

Até este ponto o processo acontece com o cliente em loja, confirme a postagem sem adicionar as imagens, clicando em **"Confirmar"**, e imprima uma via do ticket para o cliente.



ATENÇÃO

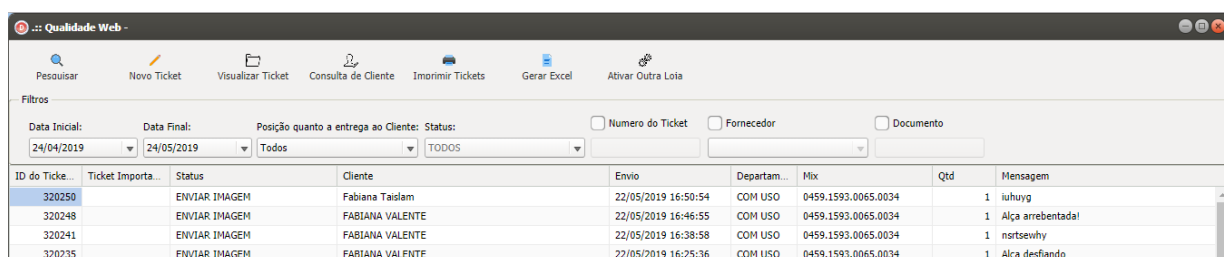
A CENTRAL SOMENTE VISUALIZARÁ ESTE TICKET
APÓS A INSERÇÃO DAS IMAGENS

Notas: _____

TREINAMENTO QUALIDADE WEB

Para inserir as imagens siga os passos seguintes:

Na tela inicial do sistema pesquise os tickets com o status "**Enviar Imagem**", selecione o ticket que seja acrescentar as imagens e em seguida clique na opção "**Visualizar Ticket**".



The screenshot shows the 'Qualidade Web' application window. At the top, there is a menu bar with icons for 'Pesquisar', 'Novo Ticket', 'Visualizar Ticket', 'Consulta de Cliente', 'Imprimir Tickets', 'Gerar Excel', and 'Ativar Outra Loja'. Below the menu is a 'Filtros' section with dropdowns for 'Data Inicial' (24/04/2019), 'Data Final' (24/05/2019), 'Posição quanto a entrega ao Cliente' (Todos), and 'Status' (TODOS). There are also checkboxes for 'Numero do Ticket', 'Fornecedor', and 'Documento'. The main area displays a table of tickets.

ID do Ticket	Ticket Importa...	Status	Cliente	Envio	Departam...	Mix	Qtd	Mensagem
320250		ENVIAR IMAGEM	Fabiana Taislam	22/05/2019 16:50:54	COM USO	0459.1593.0065.0034	1	iuhyug
320248		ENVIAR IMAGEM	FABIANA VALENTE	22/05/2019 16:46:55	COM USO	0459.1593.0065.0034	1	Alça arrebitada!
320241		ENVIAR IMAGEM	FABIANA VALENTE	22/05/2019 16:38:58	COM USO	0459.1593.0065.0034	1	nrsrtsevhv
320235		ENVIAR IMAGEM	FABIANA VALENTE	22/05/2019 16:25:36	COM USO	0459.1593.0065.0034	1	Alça desfiando

Com o ticket aberto clique em "**Adicionar Imagem**";



The screenshot shows the 'Adicionar Imagem' screen. On the left, there is a sidebar with 'Alterar Cliente' and 'Alterar Produto' sections. The main area has a large green plus sign and the text 'ADICIONAR IMAGEM'. At the bottom left, there is a smaller green plus sign. The top of the main area has radio buttons for 'Produto com uso' and 'Produto sem uso'.

Notas: _____

TREINAMENTO QUALIDADE WEB

Para carregar a imagem, clique em "**Procurar**", depois de escolher a imagem clique em "**Carregar**", repita o processo até conter a quantidade mínima de 3 imagens;



Agora, podemos ver todos os dados que foram inseridos no ticket, incluindo as imagens do produto selecionadas para o envio.

Depois de verificar todos os dados, clique em "confirmar".

Após o término do envio, você será direcionado à tela de consulta de tickets, onde localizará o ticket enviado.

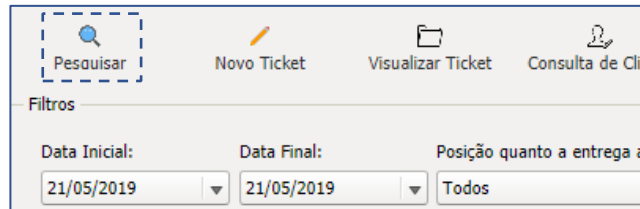
A imagem mostra a interface de "Cadastro de Ticket" com a seguinte estrutura:

- 1ª Etapa:** "Produto com uso" (selecionado) e "Produto sem uso".
- 2ª Etapa:** "Alterar Cliente" com campos para "Nome: Nome do cliente" e "Codigo: 3655".
- 3ª Etapa:** "Alterar Produto" com campos para "Descrição: SCARPIN MIX 1234 SANTA LILLA", "MIX: 1234", "Referência: MIX 1234", "Código de Barras: 117333302434", "Tamanho: 34", "Data de Compra: 05/07/2017" e "Cupom Fiscal".
- Descrição do Problema:** "seu descolando".
- Mensagem Adicional:** "Fez usado apenas uma vez".
- 4ª Etapa:** "Insira de 3 a 5 imagens" com uma área de visualização de imagens. Abaixo, há uma barra de status com o texto "As Imagens devem ser de acordo com estas..." e ícones de uma cruz verde, um documento com o texto "TREINAMENTO QUALIDADE WEB", o logo da "FALCON TECNOLOGIA" e um ícone de uma seta azul.
- Botões "Confirmar" e "Cancelar" no canto inferior direito.

Notas: _____

3 CONSULTAR UM TICKET

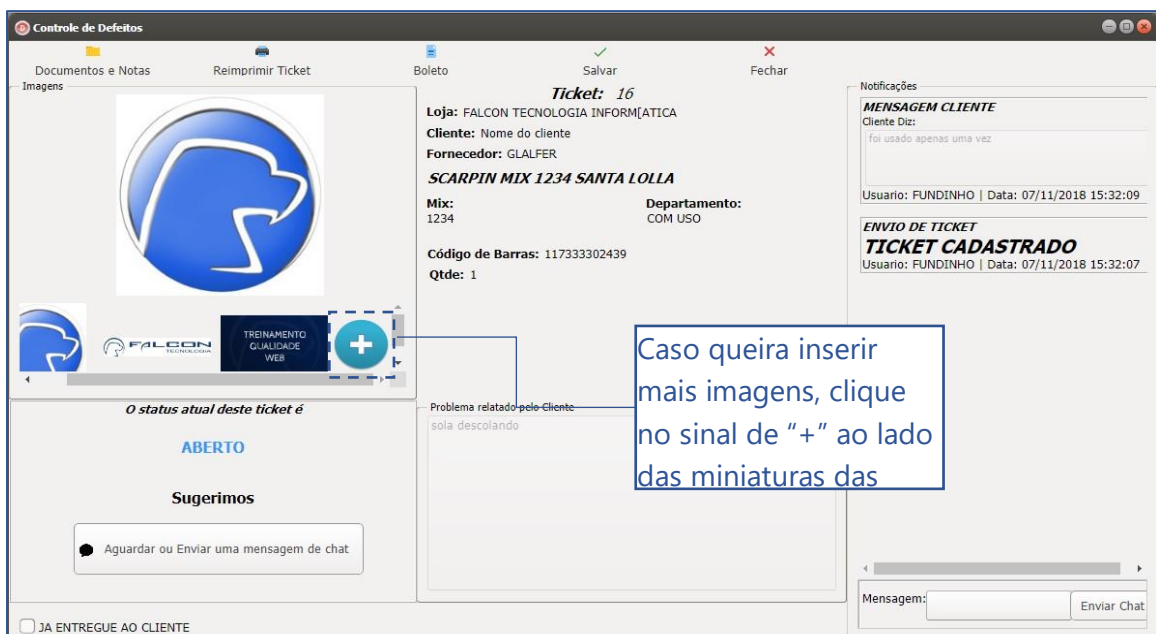
Para consultar o seu ticket, na tela inicial, insira o período e os filtros adicionais. Depois, clique em **"Pesquisar"**.



Na consulta, selecione o ticket desejado e utilize a opção **"Visualizar Ticket"**, ou clique duas vezes sobre ele, para abrir.

Data Inicial:		Data Final:		Posição quanto a entrega ao Cliente:		Status:	<input type="checkbox"/> Número do Ticket	<input type="checkbox"/> Fornecedor	<input type="checkbox"/> Documento	
07/11/2018		08/11/2018		Todos		TODOS				
TICKET	STATUS	NOME CLIENTE		DATA DE ENVIO	DEPARTAMENTO	MIX	QTD	MENSAGEM	DOCUMENTO DE C...	DATA DA OCOR...
17	SEM IMAGEM			07/11/2018 15:38...	COM USO	1234	1	1		05/07/2017
16	ABERTO			07/11/2018 15:32...	COM USO	1234	1	sola descolando		05/07/2017

Com o ticket aberto, é possível visualizar todos os detalhes do ticket, como as informações do produto e o status para acompanhamento. Note que no inferior da tela, há também a sugestão das próximas ações disponíveis, bem como a exibição do histórico na lateral direita.

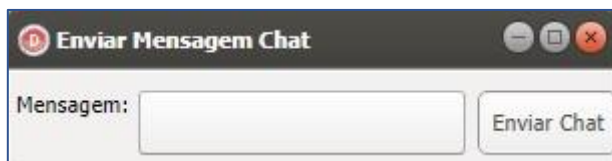


Caso queira inserir mais imagens, clique no sinal de "+" ao lado das miniaturas das

Notas: _____

TREINAMENTO QUALIDADE WEB

Logo abaixo das notificações é possível encaminhar uma mensagem para equipe da Central.

A small window titled "Enviar Mensagem Chat" with a red icon on the left and standard window controls (minimize, maximize, close) on the right. Inside the window, there is a text input field labeled "Mensagem:" and a button labeled "Enviar Chat".

Enviar Mensagem Chat

Mensagem:

Enviar Chat

Notas: _____
