

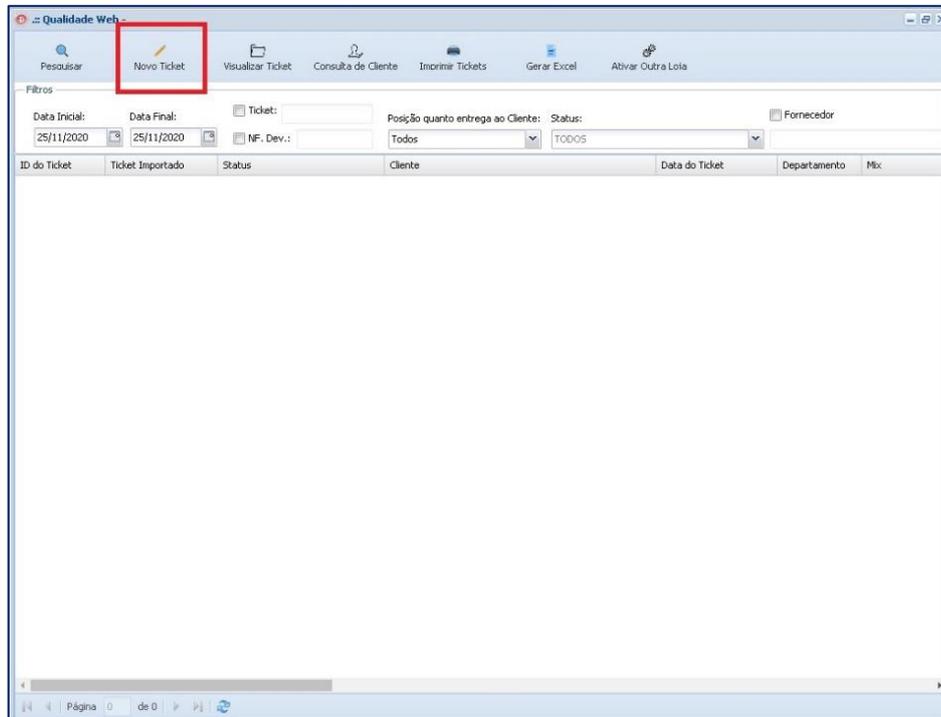


TREINAMENTO QUALIDADE
WEB
SETOR DE DIVERGÊNCIAS

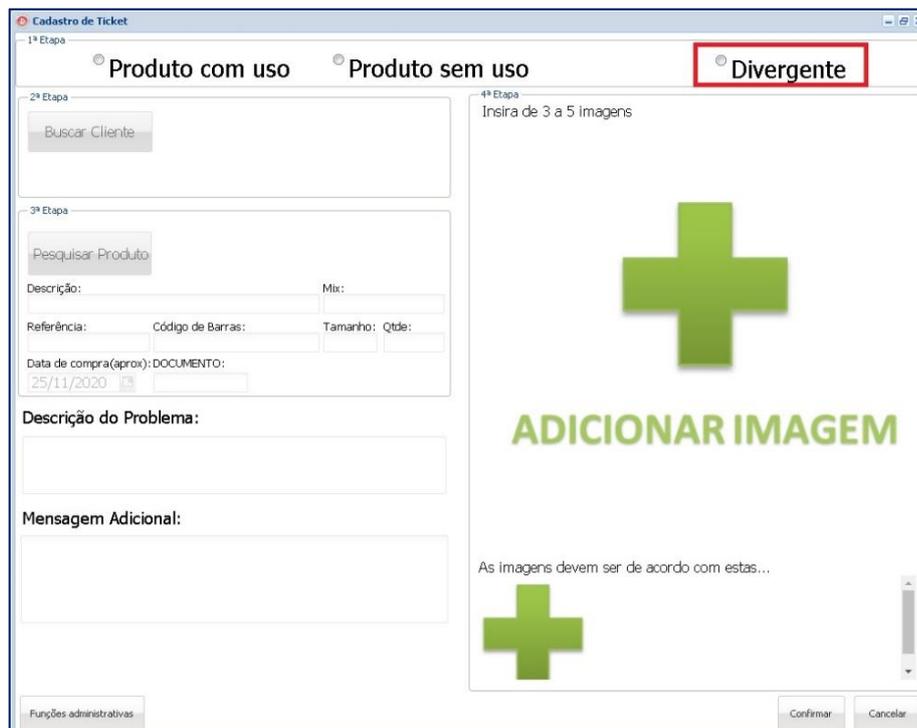
TREINAMENTO QUALIDADE WEB

1 CADASTRO DE TICKET COM DIVERGÊNCIA

Passo 1: Na tela inicial do Qualidade Web clique sobre o botão “NOVO TICKET”.



Passo 2: Com a tela de cadastro aberta o próximo passo é selecionar a opção “DIVERGENTE”.



TREINAMENTO QUALIDADE WEB

Passo 3: Selecione o tipo de divergência do ticket

The screenshot shows the 'Cadastro de Ticket' web application. The interface is divided into four steps: 1ª Etapa (radio buttons for 'Produto com uso', 'Produto sem uso', and 'Divergente'), 2ª Etapa (a 'Cliente' button), 3ª Etapa (a search form with fields for 'Pesquisar Produto', 'Descrição', 'Referência', 'Data Faturamento' (set to 25/11/2020), and 'Grade do Produto/Q'), and 4ª Etapa (instructions to 'Insira de 3 a 5 imagens'). A red box highlights the 'Divergência:' dropdown menu, which is open and shows a list of options: A MAIOR, A MENOR, BOLETO EMITIDO SEM FISICO, DESCRIÇÃO NF INCORRETA, FORA DO PRAZO, GATO, ENTREGUE NA LOJA ERRADA, MIX TROCADO, PREÇO DESACORDO COM PEDIDO, SEM ETIQUETA, SEM NUMERO DE PEDIDO NF, GRADE DIVERGENTE, FATURAMENTO NA LOJA ERRADA, and ITEM NÃO COMPRADO. The 'FORA DO PRAZO' option is selected. The right side of the screen features a large green cross icon and the text 'ADICIONAR IMAGEM'.

Passo 4: Carregue a nota fiscal que possui a divergencia.

The screenshot shows the 'Cadastro de Ticket' web application with the 'Divergente' radio button selected. The 'Divergência:' dropdown menu is now set to 'FORA DO PRAZO'. The 'Data Faturamento' is 25/11/2020 and the 'NF Fornecedor' is 234567. A red box highlights a 'Carregar N.F.' button. The right side of the screen features a large green cross icon and the text 'ADICIONAR IMAGEM'. Below the cross, it says 'As imagens devem ser de acordo com estas...'. The bottom right corner has 'Confirmar' and 'Cancelar' buttons.

TREINAMENTO QUALIDADE WEB

Passo 5: Pesquise um produto que possui a divergencia, e insira no ticket.

OBS: Fique atento ao fornecedor e coleção selecionados, pois é comum um mesmo MIX/Produto estar associado a vários fornecedores e coleção.

Selecione o produto que represente o fornecedor e a coleção corretos com sua divergência.

Atenção: Caso sua divergencia não possuir um produto específico, informar o produto/Mix: 9999.30D5.0153.9999 conforme a tela abaixo.

Cadastro de Ticket

1ª Etapa

Produto com uso Produto sem uso Divergente

3ª Etapa

Pesquisar Produto

Descrição:

Referência: Código

Data Faturamento: NF 25/11/2020

Grade do Produto/Qualidade

Descrição do Problema

Mensagem Adicional:

Funções administrativas

Consulta de Produtos

Busca por

Mix Código Barras Referência

Código: 9999.30D5.0153.9999 Tamanho:

Referência	Mix	Coleção	Descrição	Cor	Tamanho	Fornecedor
9999.30D5.01...	9999.30D5.01...	AMOSTRAS	DIVERSOS DIVERSOS DIVERSOS	DIVERSOS	33	DIVERSOS
9999.30D5.01...	9999.30D5.01...	AMOSTRAS	DIVERSOS DIVERSOS DIVERSOS	DIVERSOS	34	DIVERSOS
9999.30D5.01...	9999.30D5.01...	AMOSTRAS	DIVERSOS DIVERSOS DIVERSOS	DIVERSOS	35	DIVERSOS
9999.30D5.01...	9999.30D5.01...	AMOSTRAS	DIVERSOS DIVERSOS DIVERSOS	DIVERSOS	36	DIVERSOS
9999.30D5.01...	9999.30D5.01...	AMOSTRAS	DIVERSOS DIVERSOS DIVERSOS	DIVERSOS	37	DIVERSOS
9999.30D5.01...	9999.30D5.01...	AMOSTRAS	DIVERSOS DIVERSOS DIVERSOS	DIVERSOS	38	DIVERSOS
9999.30D5.01...	9999.30D5.01...	AMOSTRAS	DIVERSOS DIVERSOS DIVERSOS	DIVERSOS	39	DIVERSOS
9999.30D5.01...	9999.30D5.01...	AMOSTRAS	DIVERSOS DIVERSOS DIVERSOS	DIVERSOS	40	DIVERSOS

As imagens devem ser de acordo com estas...

TREINAMENTO QUALIDADE WEB

Passo 6: Carregue 3 imagens necessárias para a conclusão do ticket, podendo ser qualquer tipo de imagem tanto da nota fiscal quanto do produto divergente.

Cadastro de Ticket

1ª Etapa

Produto com uso Produto sem uso Divergente

3ª Etapa

Alterar Produto Divergência: MIX TROCADO

Descrição: DIVERSOS DIVERSOS DIVERSOS Mix: 9999.3005.0153.!

Referência: 9999.3005.0153.! Código de Barras: 128720015233 Tamanho: 33 Qtde: 1

Data Faturamento: 25/11/2020 NF Fornecedor: 122323 Carregar N.F.: NF Carregada

Grade do Produto/Quantidade

Descrição do Problema:
FORNECEDOR ENTROU MIX TROCADO

Mensagem Adicional:

4ª Etapa
Insira de 3 a 5 imagens

As imagens devem ser de acordo com estas...

Confirmar Cancelar

Conclua o ticket como o usual e confirma.

A partir deste ponto em diante todas as operações referentes ao ticket seguem o mesmo padrão em principio dos demais departamentos de qualidade de outros setores.

Qualidade Web

Pesquisar Novo Ticket Visualizar Ticket Consulta de Cliente Imprimir Tickets Gerar Excel Ativar Outra Loja

Filtros

Data Inicial: 25/10/2020 Data Final: 25/11/2020 Ticket: 388598 Posição quanto entrega ao Cliente: Todos Status: TODOS Fornecedor

ID do Ticket	Ticket Importado	Status	Cliente	Data do Ticket	Departamento	Mix
388598		ABERTO	NATYLILLYS COMERCIO DE CALCADOS EIRELI	27/10/2020 15:03:12	DIVERGENTE	9999.3005.0153.!

TREINAMENTO QUALIDADE WEB

Pronto seu Ticket divergente foi concluído com sucesso.

Controle de Defeitos

Documentos e Notas Reimprimir Ticket Salvar Fechar

Imagens

Ticket: 392882

Loja: FALCON TECNOLOGIA INFORM[ATICA]

Cliente: Cliente Nome

Fornecedor: DIVERSOS - 00.000.000/0000-00

DIVERSOS DIVERSOS DIVERSOS

Mix: 9999.30D5.0153.9999

Departamento: DIVERGENTE

Código de Barras: 128720015233

Qtde: 1

Notificações

Envio do Ticket

TICKET CADASTRADO

Usuário: glauber | Data: 27/11/2020 16:44:36

O status atual deste ticket é

ABERTO

Sugerimos

Aguardar ou Enviar uma mensagem de chat

Problema relatado pelo Cliente

TESTE

Mensagem: Enviar Chat

JA ENTREGUE AO CLIENTE

O ticket será tratado 100% pelo Setor de Divergência através do sistema de Qualidade e Divergências Web, e toda troca de informação será feita por ele. Não serão utilizados outros canais de informações para o tratamento e controle do seu ticket.