

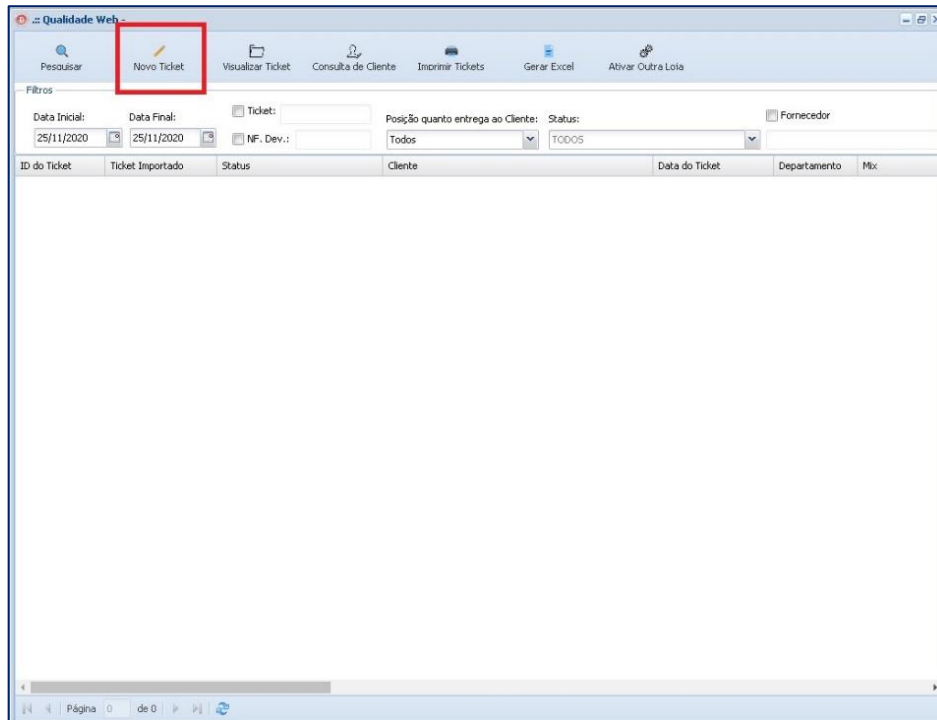


TREINAMENTO QUALIDADE
WEB
SETOR DE DIVERGÊNCIAS

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".

A imagem mostra a tela de cadastro de ticket, intitulada 'Cadastro de Ticket'. No topo, há uma barra de progresso com a indicação '1ª Etapa'. Abaixo, há três opções de seleção: 'Produto com uso', 'Produto sem uso' e 'Divergente'. A opção 'Divergente' está selecionada e destacada por um retângulo vermelho. À esquerda, há uma seção com campos para 'Buscar Cliente', 'Pesquisar Produto', 'Descrição', 'Mix', 'Referência', 'Código de Barras', 'Tamanho', 'Qtde', 'Data de compra (aprox):' e 'DOCUMENTO:'. Abaixo, há campos para 'Descrição do Problema' e 'Mensagem Adicional'. À direita, há uma seção com o texto 'Insira de 3 a 5 imagens' e uma grande seta verde com o texto 'ADICIONAR IMAGEM'. Abaixo, há uma seta verde menor e o texto 'As imagens devem ser de acordo com estas...'. No rodapé, há botões para 'Funções administrativas', 'Confirmar' e 'Cancelar'.

TREINAMENTO QUALIDADE WEB

Passo 3: Selecione o tipo de divergência do ticket

Cadastro de Ticket

1ª Etapa: ☐ Produto com uso ☐ Produto sem uso ☒ Divergente

2ª Etapa:

3ª Etapa:

Descrição:

Referência:

Data Faturamento:

Grade do Produto/Quantidade:

Descrição do Problema:

Mensagem Adicional:

Funções administrativas:

4ª Etapa: Insira de 3 a 5 imagens

Divergência:

- 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
- ITEM NÃO COMPRADO

ADICIONAR IMAGEM

deverem ser de acordo com estas...

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

Cadastro de Ticket

1ª Etapa: ☐ Produto com uso ☐ Produto sem uso ☒ Divergente

2ª Etapa:

3ª Etapa:

Descrição:

Mix:

Referência:

Código de Barras:

Tamanho:

Data Faturamento:

NF Fornecedor:

Grade do Produto/Quantidade:

Descrição do Problema:

Mensagem Adicional:

Funções administrativas:

4ª Etapa: Insira de 3 a 5 imagens

ADICIONAR IMAGEM

As Imagens devem ser de acordo com estas...

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:

Data Faturamento: 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:

Pesquisar **Selecionar Produto**

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...

Confirmar **Cancelar**

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: 9999.3005.0153.4

Referência: 9999.3005.0153.4 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 princípio 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	4AC.22FB.02D2.0043


TREINAMENTO QUALIDADE WEB



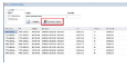

Pronto seu Ticket divergente foi concluído com sucesso.

Controle de Defeitos

Documentos e NotasReimprimir TicketSalvarFechar

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

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

O status atual deste ticket é

ABERTO

Sugerimos

Aguardar ou Enviar uma mensagem de chat

☐ JA ENTREGUE AO CLIENTE

Problema relatado pelo Cliente

TESTE

Mensagem:

Enviar Chat

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.