‏2022

מענה על דוח תלונות לקוח



**מענה על דוח תלונות לקוח – מחסן**

מקרא:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ● תלונת לקוח | ● מענה | ● מידע |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ● במסך קליטת סחורה מהספק למחסן ,מס הזמנה = 8292892 קוד פריט =BOOK מס יחידות= 22 סכום= 0 לחיצה על "אישור" מאשפרת קליטת אספקה הפריטים למערכת. לחיצה על "ביטול" מוחקת את כל השדות מהמסך להקלדה חדשה.  ● לאחר בדיקה קיים באג במערכת הסכום חייב להיות יותר גדול מ-0 (לפני סעיף 7.4 סמך קליטת סחורה מהספק למחסן)  ● סעיף 7.4 לפי מסמך אפיון:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **שדה** | **In/Out** | **פורמט** | **חובת הקשה** | **הערות** | | סכום | In | 7N.NN |  | חייב להיות > 0 | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ● במאגר הלקוחות מצאנו בשדה CUSTSTATUS 4 אופציות P-DEL-FRI-ACT  ● לאחר בדיקה קיים באג במערכת סטטוס מוקפא צריך להיות רשום 'FRZ' ולא 'FRI'( סעיף 8.2 מאגר לקוחות , הערות)  ● סעיף 8.2 לפי מסמך אפיון:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **מקור** | | **יעד** | |  | | **שם שדה** | **פורמט** | **שם שדה** | **פורמט** | **הערות** | | CustStatus | A1 | CustStatus | A3 | 'ACT' – פעיל  'FRZ' – מוקפא  'DEL' - מבוטל | |

|  |
| --- |
| ● בשאילתת חשבות רשמנו מתאריך = 10-1-2011 וקיבלנו דוח מאזן מה-1 לאוקטובר  ● לאחר בדיקה קיים באג מערכת בין היום לחודש הדווח שהיה צריך להיות מוצג הינו מ-1.1.2011. (לפני פורמט תאריך טבלת "מסך קליטת הזמנה רגילה" פורמט תקין DD/MM/YY) |

|  |  |
| --- | --- |
| ● בשאילתת לקוחות לא מצאנו את השדה: שם משפחה (עבור לקוח)  ● לאחר בדיקה לא נמצא באג במערכת (לפני סעיף 6.3 שאילתת לקוחות קבועים ) לא מצוין כי שם משפחה אמור להופיע  ● סעיף 6.3 מסמך אפיון:   |  | | --- | | השאילתא תתאפשר לפי ת.ז. לקוח, ותציג את הנתונים הבאים:   * ת.ז. לקוח * שם לקוח * סטטוס לקוח * מספר הזמנה * סטטוס הזמנה * פריטים וכמויות בהזמנה * תדירות ההזמנה | |

|  |  |
| --- | --- |
| ● בשאילתת לקוחות קבועים עבור "איקאה" מצאנו רק את ההזמנות הקבועות הגדולות  ● לאחר בדיקה נמצא באג במערכת, המערכת צריכה להציג את כל הזמנות הקבועות ולא רק את הגדולות . (לפני סעיף 6.3 שאילתת לקוחות קבועים )  ● סעיף 6.3 מסמך אפיון:   |  | | --- | | השאילתא תתאפשר לפי ת.ז. לקוח, ותציג את הנתונים הבאים:   * ת.ז. לקוח * שם לקוח * סטטוס לקוח * מספר הזמנה * סטטוס הזמנה * פריטים וכמויות בהזמנה * תדירות ההזמנה | |

1. --------אין צורך לענות----------

|  |  |
| --- | --- |
| ● בשאילתת הזמנות שלא מומשו מופיעים רק 4 שדות: תאריך הזמנה ,תאריך אספקה, סכום הזמנה ואחוז ההזמנה מכלל ההזמנות שלא מומשו.  ● לאחר בדיקה נמצא באג במערכת שדה "אחוז הזמנה" לא צריך להיות. במקומו צריך להיות שדה "סטטוס הזמנה" .(לפי סעיף 6.5 שאילתת הזמנות שלא מומשו)  ● סעיף 6.5 מסמך אפיון:   |  | | --- | | השאילתא עוברת על מאגר "הזמנות לביצועות" ומציגה את כל ההזמנות אשר נמצאות בסטטוס "לא מומשה" או "לא נשלחה".  השאילתא תציג עבור כל הזמנה כזו את הפרטים הבאים:   * תאריך הזמנה * תאריך אספקה * סכום ההזמנה * סטטוס ההזמנה * ההזמנות יוצגו במיון לפי תאריך אספקה. | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ● במסך קליטת הזמנה רגילה כתובת למשלוח אינו שדה חובה בכל המצבים – טעות!  ● לאחר בדיקה לא נמצא באג במערכת "כתובת" אינו שדה חובה בכל המקרים (לפני סעיף 7.1 מסך קליטת הזמנה רגילה)  ● סעיף 7.1 מסמך אפיון:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **שדה** | **In/Out** | **פורמט** | **חובת הקשה** | **הערות** | | כתובת למשלוח | In | 25A | תלוי | לא שדה חובה רק כאשר המשלוח מוגדר כ"איסוף על-ידי הלקוח" | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ● במסך קליטת הזמנה ללקוח "נקה מסך" מנקה את המסך ולא מוחק מהמאגר  ● לאחר בדיקה נמצא באג במערכת (לפני סעיף 7.2 + 7.1 מסך קליטת הזמנה קבועה ורגילה) במידה והפעולה מבוצעת לאחר "אישור קליטה" יש צורך ב וידוא ומחיקת ההזמנה מהמאגר  ● סעיף 7.1 + 7.2 מסמך אפיון:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **שדה** | **In/Out** | **פורמט** | **חובת הקשה** | **הערות** | | "נקה מסך" |  |  |  | לפני "אישור קליטה" יגרור ניקוי המסך ללא ביצוע כל פעולה  אחרי "אישור קליטה" יגרור וידוא ומחיקת ההזמנה (ראו הערות למטה) | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ● במסך קליטת הזמנה מצאנו ש: X5 = תכיפות של פעם בחודש בלבד  ● לאחר בדיקה נמצא באג שלא היה צריך להיות ערך כזה במערכת (לפני סעיף 7.2 מסך קליטת הזמנה קבועה)  ● סעיף 7.2 מסמך אפיון:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **שדה** | | **In/Out** | **פורמט** | **חובת הקשה** | **הערות** | | תכיפות | In | | 2A | כן | 'Cx' = כל יום X בחודש  'Dx' = כל X ימים  'Wx' = כל X שבועות  'Mx' = כל X חדשים | |